

令和7年度 苦情報告

ご指摘いただきました苦情は、各部門で共有し、担当者一人のものではなく事業所全体のものと考え業務改善に取り組んでいます。

苦情第三者委員会を年2回開催し、第三者の目線から見た助言をいただいております。

第三者委員の皆様からは、相手のことを思いやる気持ちと労いの言葉を心掛け、誠実な対応を示した行動をする様ご意見いただいております。今後もここに相応しいケアが提供できるよう、邁進してまいります。

施設名	苦情件数	サービスの内容・苦情の原因（内容）	令和7年
一空園	5	職員の態度・言葉遣いが悪い	6
豊田一空園	9	職員の電話対応が悪い	1
あんしんの里	2	職員の説明不足	5
梅香の里	6	職員の怠惰・遅れ・忘れ	4
ゆやの里	4	職員の勝手な判断、行動	2
リッツハウス磐田	1	職員の介護ミス・技術不足	0
合計	27	職員の荒い運転や違反	5
		職員間の連絡、確認不足	3
		職員から本人・キーパーソン等への連絡不足	0
		本人・キーパーソンから親族への連絡不足	0
		その他 (他への苦情や、勘違い、利用者間トラブル等)	3

※1件のうち、複数の原因がある場合があり、苦情件数合計とは一致しない場合があります。