令和７年度

苦情・相談対応報告書

社会福祉法人貴徳会

（1） 特別養護老人ホーム希望の郷

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
4月7日	特別養護老人ホーム入居者様	3階のリビングに設置してあるテレビが見られなくなってしまった。テレビは楽しみの一つのため、改善してほしい	4/7、施設内の別の薄型テレビを設置し、改善しました。訴えのあった利用者様にご説明を行い、了承いただきました。
4月19日	ご家族	次回の病院受診日を事務所職員に伝えたはずだが、事務所内で共有されていない。このようなことが度々ある。	コミュニケーションミスの撲滅を目指し、5月1日より以下の通り運用を変更いたしました。 改善内容： 聞き取りによる共有漏れを防ぐため、受診等の予定については「外出届」をご家族に記入・ご提出いただく運用へ統一いたしました。
5月4日	近隣住民の方	寮の近隣住民の方より、「騒音について注意をしたところ、職員から乱暴な言葉遣いを受けた」旨のご指摘をいただきました。	施設長より近隣住民の方へ以下の通りお詫びし、ご了承をいただいております。 1. 過去のご要望に対する共有不足：以前より騒音に関するご相談をいただいていたにもかかわらず、職員間での引き継ぎが不十分であり、適切な配慮を継続できていなかったこと。 2. 不適切な言動：ご指摘を真摯に受け止めるべき場面で、職員が乱暴な言葉遣いを用いたこと。 該当職員への厳重注意、全職員への周知を行いました。併せて、情報共有体制の再構築を実施しております。
12月18日	退所された利用者様の担当ケアマネジャーの方	「持参したはずの上履きが見当たらない。施設ではどのような持ち物管理をしているのか」とのお問い合わせをいただきました。	当施設では、ショートステイ入所時に以下の手順で物品管理を行っております。 1. 持参品の写真撮影（状態と品数記録）

			2. 持ち物リストの作成 3. 退所時のチェックリスト照合（返却忘れ防止の徹底） 上記記録に基づき、当該利用者様の入所時の記録を再確認したところ、当初よりリストおよび写真に当該の上履きが含まれていないことが判明いたしました。 確認した内容をご説明の結果、ご家庭内での保管状況に誤解があったことが確認され、本件については円満に解決いたしました。 今回は施設側の管理不備ではありませんでしたが、今後も担当ケアマネジャーの方、ご家族に安心してご利用いただけるよう、入退所時の持ち物チェックの精度を維持し、丁寧な情報共有に努めてまいります。

（2） 特別養護老人ホーム第二希望の郷

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
4月14日	ご家族	入居者様の処方薬の内容について、ご家族より「嘱託医および協力医療機関の医師の判断に納得がいかない」とのお問い合わせをいただきました。あわせて、施設側の説明不足についてもご指摘をいただきました。	ご家族が抱かれたご不安に対し、これまでの説明や対応が十分でなかったことを真摯に受け止め、お詫び申し上げました。その上で、当施設の医療体制について改めて以下の通りご説明を行い、協議の場を持ちました。 1. 当施設における医療提供の原則 特別養護老人ホームにおける日常的な健康管理および医療行為は、配置医師（嘱託医）の指示に基づいて行われる仕組みであることを改めてお伝えいたしま

			した。 2. 専門医療機関の受診について 上記方針以外に、ご家族が特定の専門医療機関での受診や処方を強く希望される場合には、ご家族様の付き添いによる受診対応をお願いしている点についてご説明いたしました。 【結果】 上記の内容について、施設の運用ルールと方針を丁寧にお伝えし、最終的にご家族よりご了承をいただきました。医療に関する判断は、入居者様の生活の質に直結する重要な事項です。今後は医師の診断意図を施設側がより正確に、かつ分かりやすく橋渡しできるよう情報共有を徹底いたします。また、ご家族との対話を重視し、早期に安心感を持っていただけるよう、インフォームド・コンセント（説明と同意）の充実に努めてまいります。
8 月 20 日	ご家族	外出の際に対応した職員の接遇（不愛想な態度）について、ご不快な思いをさせてしまったとのご指摘をいただきました。また、ご家族様への対応中に、断りもなく他の業務（他の方への対応）で話を中断したことについても、「配慮に欠けるのではないか」との厳しいご意見を頂きました。	本件を施設全体で共有し、以下の改善策を講じることをご説明し、ご了承いただきました。 1. 接遇マナーの再徹底：全職員に対し、お声がけの際の言葉遣いや表情、状況に応じた配慮（クッション言葉の使用）について、改めて周知・指導を行いました。 2. 優先順位と配慮の教育：

			業務が重なった際でも、目の前の利用者様・ご家族を尊重した対応ができるよう、意識向上に努めてまいります。 この度は、職員の配慮不足によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。皆様に気持ちよくお過ごしいただける施設を目指し、接遇の質の向上に職員一同取り組んでまいります。

（３） 特別養護老人ホーム希望の郷大治

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
10 月 5 日	ご家族様	ご家族様ご面会の際に、入居者様の施設への持ち込み飲料の残数が少なくなっており、施設側から事前の連絡が無かったことに対しご指摘いただきました。	今後は職員によるご本人様の持ち込み飲料に対するチェックリストの運用を行う事をご報告しご納得いただきました。
3 月 8 日	ご家族様	ご家族様ご面会の際に、入居者様の髭剃りが十分でなかったことに対し、日々の整容対応が十分ではないのではないかとのご意見をいただきました。	介護責任者より、この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。また、ご指摘いただきありがとうございます。とお詫びさせていただく。また、入居者様ご自身が髭の手入れをされていることをご家族様にお伝えし、今後はさらに職員間でチェックをさせていただく事をご本人様、ご家族様にご報告し、ご納得いただきました。

上記報告においては、個人情報保護の観点から個人が特定されるような内容の報告は記載しておりませんが、ご意見をいただきました施設においては、施設内で共有・対応をさせていただいております。