

## 苦情解決委員会開催概要

開催日時	2025 年 10 月 31 日（金）13：00～13：30
主な議題	1. 前回からの取り組み報告 2. 苦情・相談（意見・要望）への対応状況報告 3. 今後の課題と対応 4. その他、意見交換等
検討・対応内容 （要約）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き意見・要望等を積極的に収集していきたい。新規開設のりはなすホームほこふくの意見・要望は別途とりまとめ、今後のサービスの改善につなげる。</li> <li>・苦情解決体制や苦情解決委員会の開催概要をホームページで公開。8 件の苦情および意見・要望について共有し、協議した。</li> <li>・職員への取り組みの周知、各部署、ヒヤリハットと同じように、意見・要望を中心に取り上げるよう促して欲しい。</li> <li>・3 月に全職員対象とした苦情対応力向上研修を実施予定。</li> <li>・（第三者委員より）同性介助については、できるだけ対応することが望ましい。</li> <li>・（第三者委員より）カスタマーハラスメントに関する指針やマニュアル作成について検討を進めてはどうか。</li> </ul>
関連資料	特になし
次回開催予定	令和 8 年 3 月を予定
その他	カスタマーハラスメントに関する指針やマニュアル作成を進める。

## 苦情・相談・意見の受付状況（2025 年度上半期）

苦情対応件数	1 件
相談・意見等	7 件

## 苦情対応ケース①リハビリテーション部

概要	2025 年 10 月 12 日の訪問時に、利用者本人より「木曜日担当者の施術が弱い担当を変更してほしい」との要望が出された。これを受けて、別のセラピストによる代理訪問を実施。その後、入所先の施設管理者から再び変更の申し出があり、より具体的に「月曜日の担当者に固定してほしい」との希望が寄せられた。
対応	現状、これ以上の担当変更に対応可能な人員がいなかったため、部長より説明と代替案（月曜日と木曜日の担当者を同席させ、施術方法の統一を図る）を提案。利用者および入所先の施設管理者から了承を得て、訪問は現状の体制で継続することとなった。
主な原因	ご本人のこれまでのご経験や体調面への十分な配慮が行き届かず、施術内容の共有や調整に一部不十分な点があった。 担当者間での基本的な連携は図られていたものの、施術の細やかな部分における情報共有が徹底できていなかったことで、ご本人にご不安やご負担を感じさせてしまった可能性がある
再発防止策	月曜日と木曜日の担当者が同席する訪問を通じて、施術内容や進め

	<p>方について共通認識を深め、より一貫性のある支援を提供できるよう取り組む。</p> <p>ご本人のご希望やお気持ちに適切に応じられるよう、施設管理者との定期的な情報共有を行い、特定の職員に過度な負担がかからないようチーム全体で支援体制を整えていく。</p>
対応後の状況	<p>ご本人および施設管理者より、提案した対応内容についてご理解とご納得をいただき、現在の担当体制で訪問を継続することとなった。今後もご本人に安心してご利用いただけるよう、事業所として施設と連携しながら、丁寧で柔軟な対応を継続していく予定。</p>

#### 相談・意見等①糸田看護部 学校支援チーム

概要	<p>看護師による学校支援の場面で、看護師から何度も保護者へ連絡したことに対する負担感や、支援体制への不安の声が寄せられた。看護師の勘違いやチーム内での情報共有不足、処置に看護師が動揺するような姿もあり、保護者が「任せることに不安を感じた」との言葉もあった。</p>
対応	<p>チームリーダーの指示のもと、児童の安全面に配慮しながら、保健室教員による見守りの中、処置を実施（継続）。看護師間の情報共有や対応手順の見直しを行うとともに、今後の保護者への連絡は「まずチーム内で対応可否を検討したうえで必要に合わせて行う」こととした。</p>
主な原因	<p>対応に慣れている看護師にまず聞いてから処置するという手順を行えなかった（他部署で勤務中または休みであることにより連絡することへの職員間の遠慮する気持ちがあった）</p> <p>休暇期間を挟んだことによる処置への不安と準備不足</p> <p>学校支援体制（学校教員の不在時）や、早朝勤務時の対応に関する方針が共有されていなかった</p>
再発防止策	<p>看護師間での連携強化と処置時の優先対応ルールの徹底。</p> <p>保護者への緊急時以外の連絡を控え、チーム内での対応を優先。</p> <p>関係事業所間での情報共有を徹底し、支援方法の統一化を図る。</p>
対応後の状況	<p>申出人は看護師の誠意ある対応と今後の改善策に理解を示され、今回の対応で経過をみていく。今後も継続的なチーム連携と保護者との信頼関係の構築に努めていくことを確認した。</p>

りはなすホームほこふく開設により寄せられた意見や要望（2025年9月～10月）

	意見・要望	対応（予定のものを含む）
1	<p>全居室と共有スペースに空気清浄機や加湿器を設置してほしい。</p>	<p>居室は個人の生活空間であることから、基本的にはご家族でのご準備をお願いする方針とお伝え済み。共有スペースへの設置については、今後の設備整備する方向で対応中。</p>
2	<p>夜間も同性介助をしてほしい。</p>	<p>できる限り夜間に女性職員を配置できるよう体制を整えているが、現在、夜勤に対応可能な女性</p>

		職員がいない状況のため、今後も一部の日程で男性2名体制となる可能性がある。その際は事前にご相談のうえ、ご希望に応じて外泊対応も可能であることをお伝えし、ご理解をいただいた。あわせて、女性職員の採用についても引き続き取り組んでいく方針とした。
3	食事のミキサー処理は直前に実施してほしい。	調理時間を見直し、食事の提供時には適切な温度を保てるよう配慮した上で、現在は食事の約15分前にミキサー処理を行う形で対応を継続している。
4	季節も良くなったので外出の機会を増やしてほしい。	10月に地域の福祉イベントへの外出を計画。今後も季節や体調を見て、外出支援を継続予定。
5	ファストフード等もたまには楽しめるようにしてほしい。	ご要望を受け、近隣店舗の利用を検討中。日中の余暇時間などを利用して実施予定。
6	夜の就寝時間を少し遅らせて、朝の早起きとのバランスを取ってほしい。	ご本人の意向も尊重しつつ、できる限りホールで過ごせるようDVD鑑賞などを取り入れ、自然な流れでの入眠をサポートすることとした。また、車の音などで朝早く起きている可能性もあり、ご家族と話し居室の移動も行った。