

令和7年度 第2回苦情解決委員会 (R7.12.11)

令和7年度 苦情受付の状況 (令和7年6月 ~ 令和7年11月)

受付年月	部署	苦情の種類・内容
令和7年6月	ヘルパー	ケア内容に関わる事項 外部ケアマネより、ヘルパー職員の対応態度に対する苦情。
令和7年7月	特養 白寿園	ケア内容に関わる事項 転倒転落事故にて負った怪我について納得いかない。原因や対応に問題がなかったか弁護士に相談する旨の苦情。

※ 施設部門苦情 1件

※ 在宅部門苦情 1件



令和7年12月11日に社会福祉法第82条に基づく白寿園苦情解決委員会が開催されました。令和7年6月~11月の期間で当法人が受けた苦情の報告となります。今回の苦情としては、在宅部門で1件、施設部門で1件の苦情がありました。第三者委員の先生方からは、利用するの人も、それを動かすの人も、まわりも人、全て人の中で動いて

いることなんだ。人と人との関わりの中で動いている事業だと感じました。複雑な世の中で、弱いものに対する思い入れが人によって違うので、守るべきもの（法律や規則）が必要だと思います。心情的問題もあるかと思いますが個人プレーで行動しないことと思います。とお話を頂きました。お相手も人だからこそ言葉遣いや、ちょっとした注意が必要だと助言も頂きました。今回の事例をしっかり受け止め、ご利用者様や関わって下さる方が安心して下さるよう職員間の情報共有を行い、今後も職員一体となりサービス向上へ精進していく所存です。