

苦情受付状況報告					
施設・事業所名	法人全体集計				
受付期間	令和7年 10月		～ 令和8年 3月		
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	10/14	1/15	大里荘	未実施
	こすもす	10/14	1/8	なごみ苑	10/24 11/21 12/19 1/16 2/20
	ワークスペースさつき	3/23		伏尾台ホーム	10/16 11/20 12/18 1/15 2/19 3/19
	くすのき学園	未実施			
	すみれ工房	3/3			
	救護三恵園	10/2	3/19		
	第2三恵園	1/15	2/13		
苦情受付総件数	全 件	解決済 件	対応中 件		
主たる苦情内容					
苦情1	内 容	【対応】（池田三恵園） 帰省時に胸に擦り傷、青あざがあり職員に確認したが、十分な説明がなく不信感を感じている。			
	改善状況	【解決済み】 生活状況を確認のうえ、青あざは手すりの支柱にあたった際で、胸の傷は自身の爪で傷をつけてしまったことを説明し、最初に十分な確認・説明が出来ていなかったことを謝罪する。			
苦情2	内 容	【その他】（ワークスペースさつき） 工賃一時金の支給基準を新たに設定、ご家族に示したところ個々の評価が明確すぎてつらいとのご意見をいただく。			
	改善状況	【対応中】 一旦、従来の基準で支払いをしたうえで、ご家族の意見を踏まえ再検討する。			
苦情3	内 容	【その他】（くすのき学園） 昼食外出のバーベキュー時、口の周りに焼き肉のたれのような付着があり生肉を食べられた可能性を疑う事案がある。 帰宅後、利用のグループホームへ体調確認を依頼し、ご家族へも経緯を説明する。「不安で仕方がない」とのご家族からの連絡と再度の説明を求めご依頼を受ける。			
	改善状況	【解決済み】 管理者・外出担当者・サビ管立ち合いで、ご家族へ説明する。 肉が運ばれる前にサラダが配膳されており、状況からサラダドレッシングが口についていた可能性が高いことで、ご理解・ご納得をいただく。 今後は、配膳と利用者対応を責任をもって分担するなど事故防止を図ること説明し、池田市にも報告することで対応収束とした。			
苦情4	内 容	【対応】（くすのき学園） 体調管理のための水分補給の量が守られていない。			
	改善状況	【解決済み】 担当者の引継ぎが十分でなく、補給量が引き継げていなかったことを確認し謝罪する。 引継ぎ時には、各項目について確認できているか職員に再度、周知・徹底を図った。			
苦情5	内 容	【その他】（第2三恵園） 職員の対応がきつく、怒られたり、怖いとの訴えがある。			
	改善状況	【対応中】 当該職員に事実関係を確認、一定の事実を確認し厳重に注意する。 今後もこのような怒るなどの事実があれば賞罰対象となることを伝え、利用者へ謝罪し今後の態度を観察とする。			
苦情6	内 容	【対応】（相談くすのき） 相談利用のご家族より、職員退職後に連絡がないとの苦情を受ける。			
	改善状況	【解決済み】 相談者の利用事業所に訪問、面談後にご家族への訪問を行い、経緯説明と謝罪を行う。 引継ぎ等、今後注意する旨説明しご理解をえる。			