

令和8年度福祉サービス苦情受付状況について

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設名	苦情解決責任者	事業所名	苦情解決担当者
救護施設平和寮	施設長		上田 翔子
福祉型障害児入所施設	施設長		石川 元久
太平	施設長		岡本 啓一 / 西岸健太
ぶるうむ此花	施設長		三宅 裕子 / 新座 啓介
IL伯太	施設長	施設入所支援・生活介護	打越 寛子 / 原梶 正至
アテナ平和	施設長	施設入所支援・生活介護【スバル】	吉岡 裕幸
		就労継続支援B型【ブリッジ】	中塚 圭佑
		地域活動支援センター【アクセス】	中川 友紀
		生活介護事業所・短期入所【メロディ・リズム】	川端 悠太
各駅停車	施設長	共同生活援助【GHアテナ】	横山 純平
		多機能型事業所【シルフ】	今川 雄一
		生活介護【一丁目】	伊藤 勝啓
		指定居宅等介護事業所【最寄駅】	稲田 加奈子
じょいふるはかた	施設長	共同生活援助【フェリーチェ】	辻林 晴香
		指定居宅等介護事業所【スマイル】	味口 治人
		生活介護・就労継続支援B型【フルール】	加藤 嘉昭
ミネルヴァあべの	施設長		荒木 美紀 / 石川 雄也
法人本部	施設長		五百蔵 敏之

令和7年度福祉サービス苦情受付状況について

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

(1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
救護施設平和寮								1	1				2
福祉型障害児入所施設	1	2		1	4			1				1	10
太平													0
ぶるうむ此花		2		2									4
IL伯太													0
アテナ平和			3	1			1	1					6
各駅停車		1	2										3
じょいふるはかた					1								1
ミネルヴァあべの	1						5		1	1		1	9
法人本部													0
合計	2	5	5	4	5	0	6	3	2	1	0	2	35

(2) 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
救護施設平和寮	2				2
福祉型障害児入所施設	2	7		1	10
太平					0
ぶるうむ此花		3		1	4
IL伯太					0
アテナ平和		3		3	6
各駅停車	2			1	3
じょいふるはかた	1				1
ミネルヴァあべの	1	7		1	9
法人本部					0
合計	8	20	0	7	35

(3) 苦情受付方法

	電話	来所・送迎時	文書・投書・メール	その他	合計
救護施設平和寮				2	2
福祉型障害児入所施設	7			3	10
太平					0
ぶるうむ此花	4				4
IL伯太					0
アテナ平和	5			1	6
各駅停車	1	2			3
じょいふるはかた	1				1
ミネルヴァあべの	1	7		1	9
法人本部					0
合計	19	9	0	7	35

(4) 苦情内容別件数(複数回答のため受付件数と一致しないことがあります)

	サービス・ケア内容	個人の嗜好・選択	他の利用者	財産管理・個人情報等	制度・法律等	その他	合計
救護施設平和寮	1			1			2
福祉型障害児入所施設	9					1	10
太平							0
ぶるうむ此花	4						4
IL伯太							0
アテナ平和	4		1			1	6
各駅停車	2					1	3
じょいふるはかた	1						1
ミネルヴァあべの	8					2	10
法人本部							0
合計	29	0	1	1	0	5	36

令和7年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設種別	救護施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和7年11月2日
苦情申立者	利用者		(その他→)		
受付方法	来室		(その他→)		
相談分類	財産管理・個人情報 (その他→)				
苦情の内容	職員が利用者間の口論について傾聴していると、原因は特定の職員が他の利用者へ職員間のみで共有すべき内部情報を伝え、トラブルに発展しているということであった。				
対応と結果	当該職員へ聞き取り面談を実施する。利用者の個人情報を漏らしているという認識が薄く、改めて守秘義務の重要性を共有し、意識を高めていくよう指導を行った。				

施設種別	福祉型障害児入所施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和7年5月24日
苦情申立者	その他		(その他→ 仮設近隣の店舗から)		
受付方法	来室		(その他→)		
相談分類	その他 (その他→)				
苦情の内容	近隣の店舗の方が来寮し、平和寮(仮設)の住所表記についての問い合わせがある。平和寮への郵便宅配物が頻りに店舗に届く為、店舗の住居表示と平和寮(仮設)と同じであるかもしれないので、その確認がしたいとの事。				
対応と結果	平和寮の住所表記が長池町1-2であることを職員からお伝えすると、他店舗の住所と同じ表記であることが分かる。他店舗の方は立腹したり謝罪を求めている様子ではなかったが、ご迷惑をおかけしていることをお詫びする。仮設平和寮の入口に、平和寮の名称と住所表記を掲示し、間違いが起こりにくいよう宅配業者などに周知を図る。				

令和7年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和7年7月21日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	その他 (その他→ 送迎車の到着が遅かった)				
苦情の内容	利用者のご家族より電話にて「普段送迎車が着いている時間だが、まだ到着していない。今日は事業所の開所日ですか。(祝日開所日のため)」との問い合わせがあった。再度20分後に「まだ到着していない。暑い中、外で待っている。」と、ご立腹な様子であった。				
対応と結果	電話では謝罪を行ない、送迎車にもその旨を伝える。2度目の電話の直後に送迎車が到着し、添乗員より「今日は遅くなってしまい、申し訳ありません。また、事前の連絡をせず申し訳ありません。」と謝罪を行った。ご家族より「本人が家から出て送迎車を待ち続けていたので、連絡しました。今日みたいに遅くなる日は連絡して欲しい。」とのお話があった。連絡帳にて再度の謝罪と、今後気を付けることを降所時の添乗員より謝罪する。ご家族より「今後ともよろしく願います。」とのお話があった。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	就労支援	受付年月日	令和7年6月23日
苦情申立者	その他	(その他→ タオル納品業者)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	(その他→ 納品しているタオルについて)				
苦情の内容	タオル納品の際に相手方担当者より、タオルが臭かったと苦情があったことを配送ドライバーが聞きとる。サービス管理責任者より相手方担当者へ、洗濯の工程表を提出する。また、タオル納品時に茶色のタオルについて、汚れたタオルが多いとの指摘を受け、検品をしっかりと行うように指示がある。				
対応と結果	指示のあった通り、検品のレベルを上げて汚れタオルをできるだけ納品しないように対応し、タイミングを見て新布に入れ替えていく。洗濯工程については、提出後は、特に指摘はない。ただ、今後洗濯洗剤や助剤の見直しは必要と思われ、対応可能な範囲での変更を検討する。作業においては、ご利用者が仕上げたものに関してはスタッフが検品を行う。洗濯の工程については、回答がなかった為そのままとするが、洗剤については別の物も試すとともに、より洗浄力の高いものを収益内で購入可能かを検討する。以降苦情なし				

令和7年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和7年5月31日
苦情申立者	その他		(その他→他事業所 ヘルパーステーション)		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	その他 (その他→GH入居者のヘルパー外出時の迎え時間について				
苦情の内容	当日、利用者のヘルパー(他事業所)がホームに9時58分に到着すると、支援員より「ヘルパーは10分前に来ることが決まっている」とヘルパーへ伝える。支援後に他事業所の責任者から、「当事業所では10時前に訪問することをヘルパーに伝えているので、時間指定はしていない」と、連絡が入る。また、別日のことについて、ヘルパーが外出後に帰宅すると、同じ支援員から「650円しか使っていないんですか？他のヘルパーさんはもう少し使っている。」と言われたと話され、「多くお金を使って注意を受けることはあっても、少なくて注意を受けたことはない」と、責任者より言われる。				
対応と結果	ヘルパー迎えの時間については、事業所によっては10分前をルールにしている事業所もあり、支援員が混同し勘違いしていたことを伝え、当日の利用者の金銭管理や体調等の確認事項もあるので、5分前に迎えに来ていただきたい旨を説明する。外出時の使用金額については、行き先等によっても異なってくるので今まで通りで良いことを伝え、このような発言をした支援員には指導して再発防止を図ることを伝え、納得された様子であった。				

施設種別	特別養護老人ホーム	事業種別	ショートステイ	受付年月日	令和7年4月30日
苦情申立者	その他		(その他→家族→ケアマネージャー→施設		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	4月から対応を変えて欲しいことを連絡帳に書いたが、対応していただけていないことがある。軟膏を塗布してもらえていなかったり、中履きで帰ってくることや、寝間着で帰ってくることもある。また、携帯を持たしており、以前はよくかけてきていたが、掛けてこなくなったので、携帯を渡してもらえていないのではないかと思います。				
対応と結果	ユニットリーダーに聞き取り、今回の苦情に発展した内容のいきさつを確認する。また、今後の対応(薬の塗布、帰宅着、履物)について協議して情報共有し、今後の対応(ダブルチェックの徹底)を周知するように指示する。 以上の内容を送迎時にご家族様にお伝えし、謝罪する。ご家族様には携帯はお渡ししていること、ユニットが変わったこと、まだ慣れていない職員もいることへのご理解をいただく。また、「これからもよろしくお願ひします。」とのお言葉をいただく。				

令和7年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘルンケラー財団

施設種別	特別養護老人ホーム	事業種別	入所支援	受付年月日	令和7年10月9日
苦情申立者	利用者		(その他→)		
受付方法	その他		(その他→居室に職員が来訪した時)		
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	居室にてPTイレ使用時にコールをするも、特定の職員が来てくれない。一度扉を開け「大丈夫ですか」と声は掛けてくれたが、すぐに行ってしまった。普段は一人でPTイレを使用できるが、コールする時は体調が悪かったり、ズボンの上げ下げが上手くいかず手伝って欲しい時に呼ぶので、コールした時は声をかけるだけではなく手伝って欲しい。ただ、特定の職員を注意すると自分に返ってきそうだから、注意はしないで欲しいと話があった。				
対応と結果	相談員からもご本人様に聞き取ったうえで、ユニットリーダーに報告する。特定の職員には当然であるが、他の職員も気を付けるよう周知する。周知後にご本人様へ、ユニット全体への周知として話をさせていただいたことを伝え、しんどい思いをさせてしまった件を謝罪する。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和7年6月19日
苦情申立者	利用者		(その他→)		
受付方法	来室		(その他→)		
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	利用者が朝食後に1階のトイレに行こうとしたら、支援員から「2階の人は2階のトイレ使ってー」と言われる。「2階の他の利用者は1階のトイレへ行ってるのに、何で私だけ言われなあかんの」と、泣きながら訴えられる				
対応と結果	1階トイレを使用しなければ介助出来ない方がおられ、その方を優先させてあげて欲しい旨を何度も伝えるも、自分だけが支援員に注意を受けることに納得が出来ない様子である。支援員には利用者に対して、どのように説明したら納得していただくことが出来るかを考え、丁寧な声掛けや説明をしていく必要があることを伝える。				