

社会福祉法人新城福祉会 苦情受付状況（2025 年度）

（2025 年 12 月末まで）

受付 No.	受付 時期	事業名	申出人	苦情内容	対策
2	2025.9	サポートホーム しんしろ (平井ホーム)	平井ホーム 利用者様	9/19(金)、通常入る世話人が欠勤のため、その日は管理者が夕食の支援に入ることになった。しかし、管理者がその勤務を失念し、平井ホームの利用者に夕食を提供することができなかった。 翌朝の支援時に利用者より報告があり発覚した。	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務の変更が生じた場合は、複数名で確認をする。 ・困った時の連絡先（矢部ホーム）の電話番号を明示し、困ったときはそのTEL番号に電話することを説明。
1	2025.5	レインボーはうす (生活介護)	近隣住民 の方	5/15(木)、近隣住民の方より「15:30 過ぎ、レインボーはうす方向から自転車で来て、ここで立小便をしていく人がいる」(レインボーはうす第3駐車場へ続く林道)との申出あり。「自分から注意をするよりも、その方のことをよく知る人から上手に注意してもらった方が良いと思い、伝えさせてもらった」とのこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣住民の方に対して謝罪と、今後の対策について伝達（以下参照）。 ・状況等から対象者を推測。 ・対象者に事実確認（立小便をしたとのこと）。 ・「なぜ、立小便がダメなのか」説明（理解・納得）。 ・レインボーはうす出発から数分での行動であるため、トイレを済ませてからレインボーはうすを出るように都度声かけをしていく。