社会福祉法人 わらしな福祉会

苦情･要望(令和７年９月17日～令和８年９月30日)受付～対応の経過

〈特別養護老人ホーム りんどう〉 ・・・・・・・・・0件

〈ショートステイ りんどう〉 ・・・・・・・・・・0件

〈りんどう デイサービスセンター〉 ・・・・・・・・0件

〈居宅介護支援事業所 りんどう〉 ・・・・・・・・・3件

（1）

受付日： 令和8年3月12日 発信者：安倍地域包括支援センター所長

案 件： 当事業所ケアマネの応対について

内 容： 安倍地域包括域内で、徘徊している高齢者あり。当事業所のケアマネが担当者かと思われ、当該ケアマネに問い合わせをするが、応対する態度が、ケアマネの資質を疑う冷静を欠く理不尽な態度で、脅威を感じた。

徘徊している高齢者は、当該ケアマネが担当で無いことが判明したが、問い合わせに対しての応対が釈然とせず、苦情の申し入れに至った。

対 応： 管理者が包括支援センターにお詫びにいく。

（2）

受付日： 令和8年4月 3日 発信者：小規模多機能型A事業所

案 件： 当事業所ケアマネの応対（利用単位数オーバー）について

内 容： 担当していた当事業所のケアマネの退職に伴い、新入ケアマネが、事務処理をしていた。利用者がサービスを利用する中で、単位数をオーバーしていたことが発覚

オーバー該当サービス提供事業所Aに連絡をする。

この件について、何ら当時の当事業所ケアマネから、何の連絡も無く、また利用者へ説明も為されていなかった。(金額にすると自己負担が13万円位になる)

当該利用者は、A事業所とのの付き合いも古いことから、A事業所も間に入って、利用者へ遡って説明を行い、自己負担についても支払いが完了した。

対 応： 事業所A 並びに 利用者へお詫びに伺う。

（３）

受付日：　令和８年９月29日　　発信者：福祉用具Ｄ事業所

案　件：　当事業所ケアマネの応対（提供票記入の間違い）について

内　容：　福祉用具Ｄ事業所へ、国保連から不適合の指摘があり。15日を超えて入院した利用者は、１ヶ月単位で実績を記入せず、15日で打ち切ることになっているが、１ヶ月利用した実績で請求が上がっている。

Ｄ事業所は、請求を取り下げ、修正した請求を上げるが、当事業所の提供票修正も必須となる。

担当ケアマネの資質欠如を指摘される。

対　応：　当事業所も修正した提供票を作成し、送る。

Ｄ事業所へお詫びをする。

〈(障がい者就労支援）ﾜｰｸｾﾝﾀｰ　りんどう〉　・・・・１件

（１）

受付日：　令和８年３月２日　　発信者：計画相談W事業所

案　件：　当事業所支援印の、被支援者への応対（心理的虐待に該当）について

内　容：　当就労継続支援Ａ型利用者が、計画相談Ｗの相談員に相談した内容が、当事業所支援員の、言葉遣い・態度に対して不快感と不安不安定、辞めたいという気持ちを抱いたことであった。

その件について、連絡が入り、市への通報案件に抵触する位であることを伝えられる。

当該利用者へ、ｻｰﾋﾞｽ管理責任者から事実確認を行ったところ、本人の口から事実であることを確認。支援員と面談を行い、事実確認を行う。支援員に、言葉遣いの重大さに認識が無く、利用者が傷ついていることを認識させる。

対　応：　ｻｰﾋﾞｽ管理責任者立ち合いのもと、支援員から利用者へ謝罪する。

事業所として、再発防止、強固な信頼関係の構築に取り組む旨を誓う。

※ 当該支援者は、５月末 依願退職する