

苦情解決委員会開催概要

開催日時	2026 年 5 月 29 日（金）13：00～13：45
主な議題	1. 開会挨拶・2026 年度の体制について 2. 前年度の取り組み報告 3. 苦情・相談（意見・要望）への対応状況報告 3. 今後の課題と対応 4. その他、意見交換等
検討・対応内容 （要約）	・2025 年度下半期に受け付けた苦情対応 5 件（延べ 6 件）および相談・意見対応 1 件について報告を行った。主な内容は、担当職員変更に関する要望、スケジュール管理不備、支援内容や職員体制に関する説明不足、個人情報・プライバシーへの配慮、利用児および保護者への対応等に関するものであった。各案件の概要、対応内容および再発防止策について確認するとともに、相談・意見受付書を活用した記録の重要性、初動対応の迅速化および組織的な報告体制の強化について協議した。
関連資料	・苦情受付書・苦情受付報告書・苦情解決報告書 ・相談・意見受付書
次回開催予定	令和 8 年 10 月を予定
その他	カスタマーハラスメントに関する指針やマニュアル作成を進める。（2 回目）

苦情・相談・意見の受付状況（2025 年度下半期）

苦情対応件数	5 件（延べ 6 件）
相談・意見等	1 件

苦情対応ケース① リハナス株式会社 訪問看護部

概要	利用者および家族より、担当職員のリハビリ対応について期待する効果が得られないとの理由から担当変更の要望があった。（同様事例 2 件）
対応	本人および家族へ聞き取りを実施し、担当職員の変更を行った。
主な原因	支援方法に対する認識の違いや職員との相性、利用者の要望を早期に把握する機会が不足していたことが要因として考えられる。
再発防止策	複数担当制を継続するとともに、リハビリプログラムの明文化を進める。また、2 名体制で担当する利用者については支援方針や実施内容の共有を徹底し、支援内容の統一を図る。あわせて定期的な意向確認を実施し、利用者・家族の要望の早期把握に努める。
対応後の状況	担当変更後は問題なくサービス利用が継続されている。

苦情対応ケース② 特定非営利活動法人りはなす 地域生活支援部

概要	利用者家族との面談予定について、担当職員の日時誤認により訪問できず、ご家族より苦情の申し出があった。
----	--

対応	電話および訪問にて謝罪を行い、改めて面談および必要な説明を実施した。
主な原因	予定日時の記録漏れによるスケジュール管理不足。
再発防止策	予定はその場で記録するとともに、手帳やスケジュールアプリを活用し、管理を徹底する。また、本事例を全職員へ周知し再発防止に努める。
対応後の状況	ご家族へ謝罪および説明を行った。今後はスケジュール管理を徹底し、再発防止に努める。

苦情対応ケース③ リハナス株式会社 重心総合支援部

概要	利用者家族より、身体機能の低下に対する不安や、職員体制に関する要望について苦情の申し出があった。
対応	ご家族へ聞き取りおよび説明を実施し、追加リハビリ対応や継続的な経過報告を行うことについて了承を得た。
主な原因	利用者の身体状況の変化に対する説明や、支援体制・フォロー体制についての情報共有が十分でなかったことが考えられる。
再発防止策	利用者・家族への説明と情報共有を継続的に行い、支援内容や職員体制について丁寧な説明に努める。また、定期的な経過報告を実施し、信頼関係の維持・向上を図る。 あわせて、リハビリ技術の標準化および職員の習熟度向上を目的として、人材開発スーパーバイザーの設置を検討している。技術指導体制の強化やマニュアル・動画教材の整備を進め、職員間の技術差の縮小とサービス品質の向上を図る予定である。
対応後の状況	追加リハビリ対応および継続的な経過報告を実施することで、ご家族の理解を得てサービスを継続している。

苦情対応ケース④ リハナス株式会社 福祉用具貸与販売部

概要	職員がプライベートな場面（地域活動の場）において、第三者がいる前で利用者のオムツ納品に関する話題に触れたことや、ご家族への配慮を欠く発言を行ったことについて、ご家族より苦情の申し出があった。
対応	ご家族の意向を確認し、オムツ納品方法を変更した。また、職員へ事実確認を行い、今後の対応について検討した。
主な原因	プライベートな場面であっても、業務上知り得た利用者情報の取扱いには十分な配慮が必要であるとの認識が不足していた。また、利用者・家族への配慮を欠いた発言があった。
再発防止策	本事例を全職員へ周知し、公私を問わず利用者・家族に関する情報の取扱いには十分注意することを再確認する。また、個人情報保護および接遇に関する研修・周知を継続し、職員の意識向上を図る。
対応後の状況	ご家族の意向に沿って対応方法を見直した。今後は個人情報の取扱いや接遇について再発防止に努める。

苦情対応ケース⑤ 特定非営利活動法人りはなす 放課後支援部

概要	利用児への配慮を欠く発言や対応があったことについて、ご家族より相談・意見の申し出を受けた。また、管理者変更に関する周知不足により、相談窓口が分かりにくいとの指摘があった。
対応	ご家族へ謝罪および状況説明を行うとともに、事業所内で事案を共有し、対応方法や連絡体制の見直しを行った。
主な原因	利用児の気持ちに対する配慮が不足していたことに加え、管理者変更に関する周知不足や、相談発生時の報告体制が十分に機能していなかった。
再発防止策	利用児・保護者への配慮ある対応について職員へ周知徹底する。また、苦情や相談を受けた際は、苦情解決責任者へ速やかに報告することを徹底するとともに、相談・意見受付書を活用し、初期段階から組織的な対応が行える体制を整備する。
対応後の状況	ご家族へ謝罪および状況説明を行った。今後も利用児・保護者への配慮ある対応に努めるとともに、報告体制の見直しと職員への周知を進め、再発防止に取り組む。

相談・意見対応ケース① 特定非営利活動法人りはなす 地域生活支援部

概要	利用日変更の依頼を受けていたが、事業所内での情報共有および送迎予定表への反映が行われず、予定していた療育支援を提供できなかった。
対応	保護者へ状況説明および謝罪を行うとともに、関係機関へ経緯を説明した。
主な原因	利用日変更に関する情報共有不足および送迎予定表の修正漏れによるヒューマンエラー。
再発防止策	利用変更時は情報共有ツールを活用して確実に周知するとともに、送迎表作成時のダブルチェックを徹底する。
対応後の状況	保護者へ説明および謝罪を行った。事業所内で再発防止策を共有し、運用の見直しを行った。