

令和 7 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

施 設 名

ゆすの里

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	1 件	件	件	件	1 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
B	意見箱に「体幹装具の着用にあたり、職員が十分な支援を行ってくれない」との投書があった。	本人および関係職員に聞き取りを実施した。装具の着用は職員の支援のもと行われており、ベルトを締める工程のみ可能な範囲で自立支援に取り組んでいることを確認した。本人は体幹装具のベルトを自分で締めることに不安を抱いているが、将来的には自分で着用したい意向を示した。 今後は、引き続き装具着用の支援を行うとともに、3月中に理学療法士による評価を実施し、その結果を踏まえて令和8年4月1日からの個別支援計画に訓練項目として追加する方針とした。対応方針は職員連絡会で周知し、本人にも説明のうえ了承を得た。