

## 令和7年度上半期 苦情受付対応状況報告

### ■第三者委員

- ・岡野 雅治
- ・梅尾 一恵
- ・梅木 幹司
- ・田中 隆志

### ■対象期間

- ・令和7年度上半期（令和7年4月1日～令和7年9月30日）

### ■苦情受付対応状況（2件）

No.	苦情受付月	対象事業所	苦情申立者	苦情相談区分
1	R7.7	萩市特別養護老人ホームかがやき	家族等	職員応対
2	R7.7	萩市特別養護老人ホームかがやき	利用者	サービス内容

※苦情内容の区分と例示

- ・職 員 応 対・・・職員の対応や言葉遣い等に関する事
- ・サ ー ビ ス 内 容・・・食事の内容や居室の環境等サービスの質・量に関する事
- ・説 明 ・ 情 報 不 足・・・重要事項説明書や契約書と実際のサービスが異なる等
- ・利 用 料 金・・・不当な自己負担を求められた等自己負担額の内容に関する事
- ・ケ ガ ・ 事 故・・・ケガをするなどの事故があった、所有物が紛失・破損した等
- ・権 利 侵 害・・・プライバシー等に関する事
- ・そ の 他・・・上記の内容に当てはまらない事項