

社会福祉法人仁成福祉法人 苦情解決の状況

集計期間：令和7年4月1日～令和7年9月30日

【事業所名】 にいがた新生園

受付月	令和7年8月
申出人	ご家族様（代理人様）
受付内容	・相談員から新しい薬を処方する旨を事前に代理人様に連絡していたが、代理人様より下記の申し出があった。 「母（利用者）と外出した際、いつもより活気がない様子だった。処方された薬の影響もあると施設から説明があったが、薬を処方した経緯と増量した経緯、薬の副作用について、担当医師から事前に説明が欲しかった」 「医師から直接話をうかがいたい」
対応内容	・施設医師と管理職等が代理人様と面談した。 ・施設医師から、薬を処方した経緯と増量した経緯、薬の副作用について説明を行った。また、管理職から今後の薬の増減量時と新たに薬を処方する場合の対応について説明を行った。 ・代理人様から「そうですか、分かりました。話を聞いて信頼感が増しました。母も少しは落ち着いているようで良かったと思っています。薬の副作用をなるべく最小限にして母にできるだけ負担が掛からないようお願いできればと思います」とのお言葉を頂いた。

【事業所名】 あすか

受付月	令和7年8月
申出人	近隣住民の方
受付内容	・あすかの敷地内に植樹されている木の枝や雑草が伸び、申出人の敷地とあすかの敷地の間にある側溝にかかっている状態であった。 ・申出人が来園された際に「境界線なので特に問題はないが、あすかさんは手入れを知らない、いい建物が台無しだ」とのご指摘をいただいた。
対応内容	・その場で相談員が謝罪し、枝切り及び草取りを実施した。また今後も定期的な清掃を行うことを約束した。 ・申出人からは「清掃しないと排水溝が詰まり、大雨が降ると水が上がってしまう（注意して欲しい）」とのお話もいただいた。

【事業所名】 ショートステイことぶき

受付月	令和7年9月
申出人	近隣住民の方（匿名）
受付内容	・近隣住民の方（匿名）より、法人ホームページに下記の内容のご要望をいただいた。 「施設外周（正面玄関前）の草が伸びて、歩道の通行に支障をきたしている ので早急に対応して欲しい」
対応内容	・施設より造園業者へ歩道上に出ている草・枝等の撤去を依頼し、翌々日に 伐採・撤去を完了した。