

令和7年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 令和7年3月31日 発生場所：通所介護 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員からの説明内容が意向に沿わなかった。 →申し出に対する謝罪とともに今後のご意向について確認させていただきました。	◆説明と同意 →介助方法の提案や見直しの際のご家族との連携（意向の確認・相談・説明方法等）について、あらためて留意事項を確認しました。

NO. 2 令和7年4月14日 発生場所：施設（特養） 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員からの報告内容に不安を感じた。 →事実内容を確認のうえ謝罪し、今後の対応について確認させていただきました。	◆専門職としての基本的姿勢 →要望内容を共有し、今後の対応を確認するとともに、当該職員への指導、助言を行いました。

NO. 3 令和7年4月24日 発生場所：居宅 受付方法：電話（他事業所専門職）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆サービスの調整内容が伝わっていない。 →申し出内容を確認し、謝罪とともに事業所内で検討・改善することを約束させていただきました。	◆情報伝達 →複数事業所のサービス調整を行う際の対応方法を確認しました。

NO. 4 令和7年5月7日 発生場所：施設（特養） 受付方法：本人からの申し出	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の対応に不備があった。 →申し出を傾聴し、事実確認のうえ謝罪させていただきました。	◆専門職としての基本姿勢 →当該職員に対する指導を行うとともに、今後の対応について確認しました。

NO. 5 令和7年6月8日 発生場所：通所介護 受付方法：他事業所よりの情報	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の対応に不満を感じた。 →翌日、自宅へ訪問し、再度本人の話を傾聴のうえ、謝罪させていただきました。	◆専門職としての基本姿勢 →当該職員に状況を確認し、相手に不快感を与えてしまった事実をもとに個別指導を行いました。また、職員間の連携方法について、事業所内で確認しました。

NO. 6 令和7年6月10日 発生場所：通所介護 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆本人から対応への不満が聞かれたが対応内容の確認をしたい。 →ご本人からの訴えを確認し、説明不足や気持ちに充分寄り添えなかった事実について謝罪をさせていただきました。	◆ケアに対する説明と同意 →当該職員に対し、状況確認と対応方法が適していなかった事実について個別指導を行いました。

NO. 7 令和7年6月16日 発生場所：居宅 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆電話対応に不満をもった。 →申し出内容を受け、謝罪の連絡をさせていただきました。	◆窓口担当(専門職)としての基本的姿勢 →当該職員に対する指導・育成とともに、事業所内で電話対応マナーについて確認を行いました。

NO. 8 令和7年7月1日 発生場所：施設（特養） 受付方法：直接本人より	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆清掃が行き届いていない。 →要望を受けその場で謝罪し、再発防止について約束させていただきました。	◆衛生管理 →清掃のルールについて見直しを行いました。

NO. 9 令和7年7月11日 発生場所：居宅 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆情報共有の方法と対応の確認をした い。 →申し出内容について、情報共有の仕方 と対応方法に不備があった点について謝 罪させていただきました。	◆情報伝達・情報共有・情報提供 →表記の課題として、コミュニケーション、傾聴姿勢等の基本的な対応について事業所内で再確認するとともに当該職員への指導・助言を行いました。

NO. 10 令和7年8月11日 発生場所：施設（特養） 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆依頼した内容が伝わっていない →依頼された内容の情報伝達に不備が あったことを謝罪させていただきました。	◆情報伝達・共有 →窓口担当不在時の対応（早朝・夜間の 連絡等）について、改めて対応方法を整 理しました。

NO. 11 令和7年9月9日 発生場所：短期入所 受付方法：他サービス利用時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の対応に不満を感じた →申し出を受け、ご本人に謝罪するとと もに改善策の検討について話をさせてい ただきました。	◆窓口担当(専門職)としての基本的姿勢 ◆ケアに対する説明と同意 →不適切な言動を含め、フロア全体の課 題として捉え、会議を活用して個々の対 応のあり方について振り返りを行いました。