

令和7年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 12 令和7年10月17日 発生場所：地域包括 受付方法：電話（匿名）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の言動・対応に不満を持った。 →当該者の意向により謝罪よりも業務改善を希望されました。	◆専門職としての基本的姿勢（言動） ◆説明と同意 ◆個人情報の扱い →苦情内容を踏まえ、事業所内部で業務改善に向けた協議を行い、改善策を共有しました。

NO. 13 令和7年10月30日 発生場所：居宅 受付方法：自宅訪問の際	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆担当職員との間に考えの相違を感じた。 →申出人の意向を汲み対応することを約束させていただきました。	◆専門職としての基本的姿勢（言動） ◆説明と同意 ◆プライバシーの保護 →当該事象の課題を整理し、支援方法を再確認しました。

NO. 14 令和7年11月14日 発生場所：短期入所 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆身だしなみについて考慮してほしい。 →帰宅時の身だしなみに不備があったことを謝罪し、再発防止についてお伝えさせていただきました。	◆ご利用者の身だしなみ →本人、介護者の意向の把握とともに身だしなみのチェック体制の強化、周知方法について確認しました。

NO. 15 令和7年11月26日 発生場所：通所介護 受付方法：ケアマネ自宅訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆対応方法を検討してもらいたい。 →状況確認のうえ、申し出内容の対応に対して謝罪させていただきました。	◆基本的なケアの徹底 →申し出内容に沿って介助方法の見直しを行いました。

NO. 16 令和7年11月28日 発生場所：短期入所 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆退所時の返却物に不足があった。 →申し出を受け、返却忘れがあったことを謝罪し、返却させていただきました。	◆チェック機能の不備 →持参品の確認工程(入・退所時)及び記録方法(チェック表の記録方法)を見直し、確実に返却できる体制を整備しました。

NO. 17 令和7年12月1日 発生場所：短期入所 受付方法：送迎時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆所持品が違っているのではないかと。 →申し出のとおり返却間違い(他者との入れ替わり)があった事実を謝罪のうえ、本人のものを返却させていただきました。	◆貴重品の管理 →貴重品の管理方法について改めて見直しを行いました。(環境整備、預かり方法、確認方法)

NO. 18 令和7年12月3日 発生場所：施設(特養) 受付方法：来所(面会時)	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆面会時の環境に配慮してほしい。 ◆面会時の対応に配慮してほしい。 →申し出内容を受け、その場で謝罪させていただきました。	◆面会(面談)時の環境 ◆ケアに対する説明と同意 →要望に対する対策を明確にして共有しました。

NO. 19 令和7年12月14日 発生場所：短期入所 受付方法：サービス利用中	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆衛生面に配慮してほしい。 →事実確認し、謝罪させていただきました。	◆マニュアル(ルール) →衛生環境を整えるため、手技の統一化を図るとともに、使用備品の見直しを検討しました。

NO. 20 令和7年12月24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
◆車両の停車位置に配慮をお願いしたい。 →匿名のため、電話での謝罪とともに状況確認を行いました。	◆交通ルール（安全配慮） →状況確認ののち、柿崎交番に相談し、歩道や交差点付近の停車・駐車について指導を仰ぎました。

NO. 21 令和7年12月26日 発生場所：通所介護 受付方法：他専門職自宅訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の説明不足と援助方法への疑問を感じた。 →翌日自宅訪問し、あらためて直接詳細を確認のうえ、謝罪させていただきました。	◆報告・連絡（伝達）の不備 →説明不足を認識し、当該職員への指導とともに、ご家族からの質問に対する受け応えの方法について共有を図りました。

NO. 22 令和7年12月26日 発生場所：短期入所 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆帰宅時に誤った衣類が入っていた。 →自宅に訪問し、謝罪させていただきました。	◆チェック機能 →退所時のチェック方法並びに衣類の管理方法について再確認しました。

NO. 23 令和8年2月28日 発生場所：訪問介護 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆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 ◆チェック機能の不備 →情報共有の方法を再確認すると共に確認後のチェック機能の見直しを行いました。

NO. 24 令和8年3月10日 発生場所：訪問介護 受付方法：ケアマネ自宅訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の言動に疑問を感じた。 →申し出内容に対する謝罪と再発防止について約束させていただきました。	◆個人情報の保護 →守秘義務を徹底し、再発を予防する為、内部研修を行い、個々の意識向上を図りました。