令和８年度要求・主張（苦情）受付内容

ＮＯ．１　令和8年4月13日 発生場所：地域包括　　受付方法：電話（他事業所）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆個人情報の徹底に向け配慮して欲しい。 →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。	◆個人情報の取扱いの徹底 →苦情内容を踏まえ、事業所内部で再発防止に向けた協議を行い、個々の意識向上を図りました。

ＮＯ．２　令和8年5月20日 発生場所：居宅　　受付方法：サービス利用時（他事業所）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆サービス内容に関する説明が不十分。 ◆職員の言動に不満を感じた。 →申し出内容を確認し、謝罪とともに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。	◆相談援助職としての基本姿勢の徹底 ◆適切な距離感を保った支援 →相談援助職としての基本姿勢を事業所内で再確認するとともに、当該職員への指導・育成を行いました。

ＮＯ．３　令和8年5月25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
◆サービス内容の説明が適切に伝わらず誤解を与えた。施設パンフレットにも誤解を与える表記があった。 →誤解を与えた表現について謝罪を行いました。また、改めてサービス内容の説明を行うとともに、当該表記の見直しを行いました。	◆適切な説明 →相手に伝わるように適切な表現方法（書面を用いる等）にて説明を行うよう事業所内で協議しました。

ＮＯ．４　令和8年5月27日 発生場所：居宅　　受付方法：電話（他事業所）	
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。サービスに関する情報提供が不十分であった。 →申し出を傾聴し、謝罪を行うとともにご希望に添った改善案の提案を行いました。	◆適切な説明 →専門職として適切な説明を適切なタイミングで実施するよう事業所内で確認しました。

ＮＯ．５　令和8年5月29日 発生場所：短期入所　受付方法：来所	
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。	◆情報共有の徹底 →職員間の情報共有の徹底について再確認しました。