

付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
9月4日	施設入所	面会中の家族より、「最近、面会時に母が寝ていることが多いが、なぜですか」と質問あり、最近の状態と対応について説明をする。状態報告等の頻度が最近少ないことに対して不満な様子が伺えた。	状態報告が不十分であったことを謝罪する。処遇が変わった際には電話連絡と面会時の日々の状態報告をより細かくしていくこと徹底するように改める。
10月12日	施設入所	家族より「昨日の面会時、ユニットに掲示したある写真を見たが、他の方は本人のみで、父の写真は自分も一緒に写っている。即時撤去してほしい」と電話がある。	配慮が足りなかったことを謝罪する。館内に掲示する写真については、本人だけではなく家族にも承諾を得るように改める。
10月15日	施設入所	家族より、「前回の面会時に普段あまり面識のない職員から、私の施設側への対応について非難するような声が聞こえた。家族は、施設側が行っていないことに対し話をしていたつもりでいたが、それをクレームと捉えていて、かつ面識のない職員に非難されるのは心外であるので、母を引き取って他施設へ移りたい」と話がある。	不愉快な思いをさせてしまったことについて謝罪する。家族より「実際にクレーマーという言葉が聞かれた訳でなく、そのようなニュアンスの言葉であると感じた。伝えたのですっきりしました」と話される。
4月3日	小規模特養	家族から、「職員が利用者をトイレに座らせて、ちょっと待っててと言ってそのまま置き去りにし、何度呼んでも対応してもらえなかった。職員は、リビングで洗い物をしていた」と苦情がある。	謝罪し、全職員で入居者への対応と日頃の言動について注意をし合い、再発防止に取り組む。
4月10日	施設全般	利用者に乗せている時はいいが、送迎から施設へ帰って来る車のスピードが速くて怖い。と注意の電話がある。	施設全体で公用車、自家用車共に走行速度に十分注意をすること、町内道路の速度制限 30 km/h の徹底を職員会議等で周知する。

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月3日	通所介護	朝の送迎時に家族より、「声掛けもチャイムも鳴らず、いつ母が出かけたか分からなかった。以前にもチャイムを鳴らして欲しいと伝えてあったが徹底されていない。本人の部屋から送迎車が見えるので、何も言わずに出て行ってしまうので、必ずチャイムを鳴らし声掛けして欲しい。」と苦言をいただく。	再度、職員間で周知し朝と帰りは必ずチャイムと声掛けを徹底することを約束し謝罪する。
4月18日	通所介護	担当ケアマネジャーより、家族から、「本人に1万円渡したが、財布に入っていなかった。本人はデイで失くしたようなことを言っている。デイではバックの管理はどうなっているのか？」と連絡が入る。	基本的に荷物は自己管理となっており、大金の持参は遠慮頂いている事を伝える。利用時に荷物を確認と現金預かりもできる事を伝える。
6月14日	認知症対応型 通所介護	担当ケアマネジャーより、家族から先日の帰宅時間が17時を過ぎ、いつもより遅かった。帰宅後、本人が送迎の乗車時間が長く混乱し興奮気味であった。又、入浴時に思ったように洗って貰えない。帰りの乗車時間が長く疲れてしまうのでデイに行きたくない。という訴えがあるので、確認して欲しいと言われる。	送迎の件は以前依頼されていたので順番を直行できるように変更してあったが、行き違いがあった。入浴の件は可能な限り希望に沿えるように対応していくことをケアマネジャーに報告。本人と家族に謝罪する。

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月12日	居宅介護	介護度が5から4になった。寝たきりなのに何故そうなるのか、調査時に細かく聞いておきながら何を書いたのか、書類をもって説明して欲しい。	担当ケアマネジャーより、現在利用中のサービスには支障がないこと、同じように更新後の結果が5から4に変更になった方がいることを説明。また、訪問調査内容の開示と介護保険課の職員より説明を聞かれ納得される。
10月15日	居宅介護	利用者から歯科受診の希望があり、歯科へ基本情報を送信したつもりが、個人宅へ誤送信となってしまった。誤送信先より「個人情報の取り扱いについて気を付けて欲しい。」と注意をいただく。	誤送信先と利用者へ謝罪する。