

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
5月28日	居宅介護	主介護者から、「母から祖母の担当者会議に出なくていいといわれた後、祖母から何度も電話があり、主介護者が祖母のことを面倒見てくれない、ショートステイも利用できなくなったと言われた。ケアマネに不信感があるので変更して欲しい」と電話ある。	サービス責任者が謝罪する。包括支援センター職員とも相談し、他の事業所のケアマネジャーへ変更となる。
1月8日	北狩野ケアセンター 小規模多機能	ケアマネジャーが家族や利用者の不安な気持ちを理解せず、安心して利用できる利用方法の提案や利用日数を増やしたい希望を聞いてもらえず、パワーハラスメントを受けた。と静岡県保険団体連合に苦情の電話が入り、伊豆市介護保険課を通じて改善指導要望書が届く。	伊豆市より当該利用者の状況確認調査を受け、事業所として今後の対応策を市に提出する。職員には改善の周知徹底、研修への参加を実施し、今後の対応を指導する。