

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
7月20日	施設入所	家族より、退居時に衣類を返却してもらったが、未使用の物が何枚もあった。入居中、「衣類等足りない」と介護士より何回も連絡があり購入し持って行っていたが、どういうことか。わざわざ購入したのに本当に必要だったのか。何故使用しなかったのか。他入居者も同様なことになっていないか心配。と意見をいただく。	関連職員に内容を確認し謝罪する。 本人の状態や状況の変化があつて、家族に依頼したことや、報告したことが変更となった際は、改めて報告していたことを伝え理解を得る。
9月17日	短期入所	介護者より、洗濯物入れ用の袋を用意してあるのに使用されず、どれが洗濯物の衣類なのか分からない。また、ショートと書いてある衣類も混入しており、管理方法について苦言がある。	関連職員に内容を確認し謝罪する。 家族の意向を取り入れた荷物管理方法に努める。また、職員には思い込みにて行動しないよう再確認を徹底する。
9月25日	短期入所	担当ケアマネジャーより、サービス利用中に施設職員に本人が何か頼んでもやってくれない。呼んでも無視される。待つように言われても、そのまま来てくれない。対応が良くないからショートステイを休みたい。との苦情があつたと連絡がある。	関連職員に内容を確認し謝罪する。 本人と話す際、聞こえているか、伝わったか確認を取るようになる。また、訴えに対して対応を待ってもらう際、理由や時間目安等を説明し同意を得るように改める。
1月25日	訪問介護	家族より、訪問時間を遅れたことについて、会議で心構えを話し合つて欲しい。職員に緊張感が感じられない。待っている方の気持ちにもなつて欲しい。との苦情ある。	担当職員にて内容を確認し謝罪する。 ヘルパー会議にて今回のことを話し合う。情報の共有、LINEなどを活用し、情報の理解を図り、介護計画書の再読み込みを行う。
2月19日	地域包括支援センター	家族より、本人の訪問に来てくれるが、家族の気持ちを汲んでくれているような気持ちにならない。本人の気持ちに寄り添うことは仕事だろうが、困っている家族の気持ちに寄り添うことも大切ではないだろうか。と他事業所に不満が寄せられる。	担当職員にて内容を確認し謝罪する。 本人と家族の方向性が違う為、家族が伝えるにくいことは可能な範囲で職員が伝えていく。家族の意向も聞き取りをし、今後の支援に繋げていくことを報告する。