

事業所：原高齢者福祉センター

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和4年 7月28日	通所介護	7月26日に自宅に送ってきた職員に対して不信感を覚えた。尿失禁した衣類を洗ってくれたのは良いが、あまりにも重くて絞ってみたら結構な量の水が出た。また、雨も降っていて、車を降りる時から本人が重い荷物を持っていてとても驚いた。転んで怪我をしたら、本人も家族も大変になるので、わかってほしい。	謝罪を行う。レーヨン素材のズボンだったので、生地が伸びてしまいそうできつく絞ることをためらったことの説明不足と、主が荷物を気にされる方で、ご自分で持っていただいた方が良いと判断してしまった。配慮が足りなかった。
令和4年 6月4日	はら地域包括支援センター	利用者家族より、市介護保険課を通じて電話がある。昨日利用者の件で電話をしたら、相談内容を最後まで話す前に電話を切らた。どうなっているのか。腹が立っている。謝罪の電話をよこすように。	謝罪の電話を入れて、その後、自宅に伺って謝罪する。 利用者の家賃滞納について不動産会社から電話が入ったことに憤っている。 お酒も飲んでいて電話が長かったこともあり電話を切らせていただいた。