

整理番号	施設名	事業名	発生日	分類	申出者	苦情内容	対応及び結果
1	福楽園	特養	2020.1.15	その他	家族	遠方から面会に行くが中止と言われ面会できなかった。事前に連絡がなかった。	本日から中止で家族へ連絡中だったことを伝え、謝罪する。
2	福楽園	デイ	2020.1.20	職員の対応	家族	送迎時利用者宅で職員同士の会話が本人・家族に聞こえて不愉快な思いをした。	本人・家族へ謝罪した。当該職員へ勤務中の私語は慎むよう指導した。
3	福楽園	特養	2020.2.5	職員の対応	家族	急変時の対応だったが、職員が何度も電話し、繋がらないために訪問したことが迷惑。	ご本人の状態を伝え、緊急時であったことを説明。併せて連絡方法を見直し・提案をした。
4	福楽園	デイ	2020.2.21	職員の対応	家族	職員からの体調変化の説明が強い口調だった。	謝罪し、説明方法の見直し・提案した。当該職員へ、対応方法を指導した。
5	みどりの郷福楽園	ショート	2019.5.10	職員の対応	家族	接遇を改めてほしい。けがをしたら連絡してほしい。	謝罪し、対応方法の見直し・提案した。当該職員へ、対応方法を指導した。
6	みどりの郷福楽園	ショート	2019.5.28	職員の対応	家族	本人を不安にさせるような対応をした。	本人・家族へ謝罪し、当該職員へ対応方法を指導した。
7	みどりの郷福楽園	特養	2019.6.29	サービス内容	利用者	マッサージをしてくれない。	本人へ謝罪し、定期的に実施できない状況であることを説明し、理解を得た。
8	みどりの郷福楽園	特養	2019.7.5	職員の対応	家族	状態の把握や対応が徹底されていない。	謝罪し、情報共有方法を見直しをした。
9	みどりの郷福楽園	特養	2019.7.20	職員の対応	家族	家族が行おうとしたことを否定された。	謝罪し、当該職員へ家族の気持ちに寄り添う大切さを指導した。
10	みどりの郷福楽園	特養	2019.7.20	職員の対応	利用者	言葉遣いなどに気を付けてほしい。	謝罪し、当該職員へ利用者本位の支援の大切さを指導した。
11	みどりの郷福楽園	特養	2019.7.20	サービス内容	利用者	適切な方法で入浴介助を行ってほしい。	謝罪し、当該職員へ介助方法を指導した。
12	みどりの郷福楽園	特養	2019.8.13	職員の対応	家族	同じ服しか着させてもらっていない。	謝罪し、担当職員へ着る服が偏らないよう指導した。
13	みどりの郷福楽園	特養	2019.8.13	その他	家族	担当が変わったが話をすることがない。	面会時に相談員より状況報告を密に行う事で了承を得た。
14	みどりの郷福楽園	特養	2019.8.13	その他	家族	使っている車椅子がボロボロ。	本人に合った他の車椅子と変更した。
15	みどりの郷福楽園	特養	2019.9.9	サービス内容	家族	相談事への対応をしていなかった。	謝罪と今後の対応方法についての説明を家族と複数回面談し理解を得た。
16	みどりの郷福楽園	特養	2019.9.28	職員の対応	家族	職員同士の連携がとれていない。	書面にまとめて話し合いの場を持った。
17	みどりの郷福楽園	デイ	2019.10.23	職員の対応	地域	送迎時の車止め柵が開けっ放し。	謝罪し、職員へ手順の周知徹底を図った。
18	みどりの郷福楽園	デイ	2019.11.4	職員の対応	地域	送迎車が止めてあったバイクに接触した。	謝罪し、保険会社による補償を行った。
19	みどりの郷福楽園	特養	2019.12.24	職員の対応	家族	情報伝達、共有ができていない。	謝罪し、情報共有方法の見直しを行った。
20	みどりの郷福楽園	包括	2020.1.7	職員の対応	家族	職員の対応が遅く、返答が曖昧。	謝罪し、担当変更。該当職員へ指導した。
21	みどりの郷福楽園	特養	2020.2.29	職員の対応	家族	送迎時の車椅子の座りかたが危ない。	謝罪し、安全な座位を再度確認した。
22	みどりの郷福楽園	特養	2020.3.17	職員の対応	利用者	嫌味なことをする人がいる。	謝罪し、該当職員へ対応方法を指導した。
23	みどりの郷福楽園	特養	2020.3.22	職員の対応	利用者	職員の問い詰めるような声掛けが負担。	謝罪し、当該職員へ対応方法を指導した。
24	みどりの郷福楽園東小松川	特養	2019.7.25	その他	利用者	ドアが閉まる音がうるさい。	洗濯室のドアを修理し改善した。
25	みどりの郷福楽園東小松川	特養	2019.10.24	その他	利用者	他者があんばんをくれるのが迷惑。	当該利用者及び家族へ、ご遠慮いただくようお願いした。
26	みどりの郷福楽園東小松川	特養	2019.10.29	職員の対応	利用者	態度が悪く、怖い。頼めない。	謝罪し、当該職員へ対応方法を指導した。
32	みどりの里 江戸川	有料	2019.5.10	職員の対応	家族	職員が頼りなく、大丈夫か心配になる。	謝罪し、全職員へ対応方法等を指導した。
33	みどりの里 江戸川	有料	2019.5.20	職員の対応	利用者	通院時の付添いが乱暴。	謝罪し、付添職員を変更。当該職員へ対応方法を指導した。
34	みどりの里 江戸川	有料	2019.6.11	サービス内容	利用者	囁託医の診察が適当。対応が悪い。	当該クリニックへ対応方法を相談、改善していただく。
37	みどりの里 江戸川	有料	2019.7.10	職員の対応	利用者	受診結果を報告してくれない。	謝罪し、付添職員を変更。当該職員へ対応方法を指導した。
38	みどりの里 江戸川	有料	2019.8.8	職員の対応	利用者	薬を塗るタイミングが悪い。雑。	謝罪し、当該職員へ対応方法を指導した。
40	みどりの里 江戸川	有料	2019.9.26	職員の対応	利用者	便が出た、また出たと言われすぐく嫌だ。	謝罪し、当該職員へ対応方法を指導した。
41	みどりの里 江戸川	有料	2019.11.20	職員の対応	利用者	職員に乱暴に介助された。	謝罪し、当該職員へ対応方法を指導した。
42	みどりの里 江戸川	有料	2019.12.13	サービス内容	利用者	聞いていた受診時間が間違っていた。	謝罪し、居室カレンダーに時間記入した。

43	みどりの里 江戸川	有料	2019.12.16	職員の対応	利用者	夜間ナースコールを押しても全然来てくれなかった。	謝罪し、いろいろな状況があるが、なるべく早く対応する、と説明した。
44	第二みどりの郷	特養	2019.8.22	職員の対応	家族	本人や家族が不安を感じる対応をされた。	謝罪し、当該職員へ対応方法を指導した。
45	第二みどりの郷	デイ	2019.12.7	職員の対応	家族	腹帯の装着方法が違う。	訪問し謝罪。装着方法を確認させていただき職員へ周知した。
46	グループホーム 心	グループホーム	2019.7.12	職員の対応	家族	郵送された書類の提出期限が過ぎていた。	謝罪し、今後の対応を協議。家族より関係機関へ連絡していただいた。
47	グループホーム 心	グループホーム	2019.9.24	職員の対応	家族	薬の残数の連絡が遅すぎる。	謝罪し、今後は事前連絡する事を周知徹底した。
48	ひまわり苑	ショート	2019.4.5	その他	家族	入所時に持参した血圧手帳がカバンに入っていなかった。	謝罪し、自宅へ届けた。職員へ荷物チェックを再度指導した。
49	ひまわり苑	ショート	2019.8.2	職員の対応	利用者	適切な時間に案内されず、トイレに行くことも出来ず辛かった。	謝罪し、今後はご案内の時間をお伝えする事を職員へ周知徹底した。
50	ひまわり苑	デイ	2019.9.24	職員の対応	家族	服薬忘れがあった。	謝罪し、職員へ手順の周知徹底を図った。
51	ひまわり苑	デイ	2019.9.26	その他	利用者	送迎車内の汚れがある。	謝罪し、送迎車の清掃を行った。
52	ひまわり苑	デイ	2019.10.3	職員の対応	家族	私物が紛失した。	謝罪し、今後の対応を説明した。
53	ひまわり苑	デイ	2019.11.22	職員の対応	家族	服薬忘れがあった。	謝罪し、職員へ手順の周知徹底を図った。
54	ひまわり苑	ショート	2019.12.22	その他	家族	本人の物ではない衣類が入っていた。	謝罪し、職員へ手順の周知徹底を図った。
55	かどりの郷福楽園	特養	2019.5.27	職員の対応	家族	依頼した事をしてもらえない。衣類をダメにされた。	謝罪し、衣類を弁償。職員へ対応の周知徹底を図った。
56	かどりの郷福楽園	ショート	2019.6.17	職員の対応	その他	職員の感じが悪かった。改善してほしい。	謝罪し、当該職員へ対応指導をした。
57	かどりの郷福楽園	特養	2019.7.27	職員の対応	利用者	説明なく摘便をされた。	謝罪し、今後の対応を本人を交えて検討した。
58	かどりの郷福楽園	特養	2019.7.29	その他	家族	個人情報の取り扱いへ不安・不満がある。	謝罪し、再度説明実施した。
59	かどりの郷福楽園	特養	2019.9.20	その他	家族	金銭（滞納）の連絡を子にするな。	家族と施設で今後の対応を検討した。
60	かどりの郷福楽園	特養	2019.11.4	職員の対応	利用者	ナースコールを押せなくされた。押ししても来ない。	本人及び家族へこれまでの経緯説明及び謝罪実施。今後の対応について検討した。
61	かどりの郷福楽園	デイ	2019.11.13	職員の対応	家族	禁食としている物を提供された。	謝罪し、改善策を説明。職員へ対応の周知徹底を図った。
62	かどりの郷福楽園	デイ	2019.11.24	その他	その他	他事業所より駐車場利用のクレーム。	事実確認後、事業所を訪問し謝罪。
63	かどりの郷福楽園	デイ	2020.2.20	職員の対応	家族	帰宅時、他者の肌着を着ていた。	謝罪し、改善策を説明。職員へ対応の周知徹底を図った。
64	かどりの郷福楽園	デイ	2020.2.28	職員の対応	家族	帰宅時連絡帳が他者の物だった。	謝罪し、改善策を説明。職員へ対応の周知徹底を図った。
65	かどりの郷福楽園	ショート	2020.2.28	職員の対応	家族	不適切な対応があったか確認してほしい。	事実確認後、謝罪。今後の対応について説明実施。職員へ対応の周知徹底を図った。