

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	ショート	5月12日	職員の対応	家族	窓口支払い時：事務所職員に無視された	謝罪、ケアマネへ報告
2	福楽園	特養	12月15日	職員の対応	家族	同意書渡されたが説明無し	謝罪、説明
3	福楽園	デイ	1月4日	職員の対応	家族	窓口支払い時：支払い後に請求書届く	謝罪、請求書は郵送とする
4	福楽園	特養	1月9日	職員の対応	家族	面会后：ケア対応の不満	謝罪、事実確認、改善と事実を説明
5	福楽園	特養	1月12日	職員の対応	家族	事務所：面会来園時、対応無し	謝罪、事務所の応対指導
6	福楽園	ショート	1月17日	その他	家族	SS利用後疼痛あり、受診し骨折と判明	気が付かなかった事を謝罪
7	福楽園	デイ	1月21日	職員の対応	家族	電話で挨拶無い、持参薬減らない	謝罪、応対指導、薬対応方法変更
8	福楽園	デイ	2月5日	職員の対応	家族	訪問契約時：言動基だしい	謝罪、応対指導
9	福楽園	デイ	3月11日	その他	地域	送迎車 スピード出し急ブレーキ	謝罪、事実確認、指導
10	みどりの郷福楽園	ショート	4月17日	職員の対応	家族	車椅子の入れ違い	謝罪し、車椅子に名札を付ける
11	みどりの郷福楽園	デイ	5月19日	職員の対応	家族	左足に引っ掻き傷があった	謝罪し、衣類着脱時の介助見直し
12	みどりの郷福楽園	特養	7月7日	職員の対応	家族	病院を退院した連絡がなかった	謝罪し、今後は必ず連絡をいれる
13	みどりの郷福楽園	ショート	8月6日	職員の対応	利用者	乱暴な職員がいて怖い	区へ報告。区の指導に従い職員指導する
14	みどりの郷福楽園	デイ	10月1日	職員の対応	利用者	職員が命令口調	訴えを傾聴、職員を指導する

15	みどりの郷福楽園	デイ	11月20日	職員の対応	利用者	帽子をバッグにいれられて型崩れした	謝罪し、帽子の保管場所を変える
16	みどりの郷福楽園	ショート	10月5日	サービス内容	家族	B Sチェック用針が必要以上に減っていた	測定を失敗しないようにマニュアル作成
17	みどりの郷福楽園	ショート	11月5日	サービス内容	家族	送迎時間を変えてほしい	対応出来ない時間であることを説明する
18	みどりの郷福楽園	特養	11月24日	職員の対応	家族	事実と違うことを伝えられた	謝罪し、職員の対応について指導する
19	みどりの郷福楽園	特養	12月1日	職員の対応	家族	職員の言動が威圧的	謝罪し、職員へ言葉遣いについて指導する
20	みどりの郷福楽園	居宅	6月24日	職員の対応	利用者	ケアマネジャーが訪問の時間に来ない	担当が当日訪問し謝罪
21	みどりの郷福楽園	居宅	7月12日	職員の対応	家族	月訪問でケアマネが予定より早く来た	翌月ケアマネが訪問し謝罪
22	みどりの郷福楽園	居宅	1月25日	職員の対応	利用者	ケアマネジャーが約束時間に来ない	翌日ケアマネが電話し謝罪。翌月訪問謝罪
23	第二みどりの郷	特養	11月4日	職員の対応	家族	ケアワーカーに「殺すぞ」と言われた	謝罪し、事実確認と指導を行った
24	第三みどりの郷	特養	5月31日	職員の対応	利用者	職員の他の利用者様への声掛けが怖い	謝罪し、該当職員を指導
25	第三みどりの郷	特養	7月8日	職員の対応	利用者	職員の不適切な対応	謝罪し、職員に指導
26	第三みどりの郷	特養	8月9日	職員の対応	利用者	強い口調で怒鳴られた	謝罪し、職員に指導
27	第三みどりの郷	特養	2月25日	職員の対応	利用者	声掛けがしつこい、ケアの仕方が痛い	謝罪し、介護主任から該当職員を指導
28	白鷺園	養護	9月20日	職員の対応	利用者	郵便物を勝手に開けないで欲しい。	今後は郵便物を勝手に開封しない事を伝えて謝罪
29	白鷺園	養護	1月9日	その他	利用者	他入居者について、部屋でタバコを吸っている。話をしたくないのに話しかけてくる	話を聞き、相手側にも確認し吸っていない事を伝える

30	白鷺園	養護	2月1日	その他	利用者	他入居者について、自分に対する態度に不満がある	話を聞き、気分がすっきりしたとの事であった。 また愚痴を聞いて欲しいとの事であった
31	白鷺園	デイ	1月11日	その他	利用者	持参した髭剃りが見当たらない	相談員からご家族へ連絡謝罪し、デイでも探してみますと声をかける
32	白鷺園	デイ	1月14日	その他	利用者	持参した歯磨きが見当たらない	相談員からご家族へ連絡謝罪
33	白鷺園	デイ	3月25日	その他	利用者	職員の発言が不適切で、「もう行きたくない」と強く訴えていた	ご本人様・養護相談員・職員で謝罪、後日ご本人様に再度謝罪
34	かとり郷福楽園	特養	2021.7.5	職員の対応	利用者	足を叩かれたり、踏まれたりした	事実確認 対象職員への指導 謝罪
35	かとり郷福楽園	ショート	2021.7.17	職員の対応	利用者	排泄介助をしてくれなかった	事実確認 対象職員への指導 謝罪
36	かとり郷福楽園	ショート	2021.8.24	その他	利用者	早朝の怒鳴り声で起こされた	事実確認 謝罪 対応方法の統一
37	かとり郷福楽園	特養	2021.9.16	職員の対応	家族	電話対応が悪い	事実確認 対象職員への指導 謝罪
38	かとり郷福楽園	特養	2022.1.18	職員の対応	家族	電話対応した職員に対応を拒否された	事実確認 謝罪 対応 対応の統一
39	かとり郷福楽園	特養	2022.1.24	職員の対応	利用者	手を叩かれた	事実確認 謝罪 対象職員への指導
40	かとり郷福楽園	デイ	2021.6.16	職員の対応	家族	介助方法・感染対策等	事実確認 謝罪 対応方法の統一
41	法人本部		2022.1.5	職員の対応	家族	診断書を依頼したが断られた	謝罪 職員の対応について指導
42	かとり郷福楽園	デイ	2022.3.19	職員の対応	利用者	運転手の態度 運転マナーについて	事実確認 謝罪 対象職員への指導
43	かとり郷福楽園	デイ	2022.3.22	職員の対応	利用者	軟膏塗布が不十分だった	事実確認 謝罪 対応方法の統一 指導
44	ひまわり苑	短期入所	4月10日	サービス内容	家族	話し相手もいなかった。請求書を父に渡さず、家族が郵送にして欲しい	謝罪し、席を配慮する。請求書は今後郵送とする

45	ひまわり苑	短期入所	8月8日	その他	家族	ショート退所後ズボンが一枚無いと連絡あり。次の利用時ズボン下が一枚無いとの連絡あり	衣類の弁償と今後防止することを伝え謝罪
46	ひまわり苑	デイサービス	5月25日	職員の対応	家族	朝の迎えの時間の電話がなかった。荷物の確認もしないで持っていった	送迎時の対応について徹底することを伝え謝罪
47	ひまわり苑	デイサービス	6月15日	職員の対応	利用者	入浴時、お湯の温度を確認せず、声もかけずシャワーをかけられた	職員を指導し、再発防止に努めることを伝え謝罪
48	ひまわり苑	デイサービス	9月14日	職員の対応	利用者	絆創膏を取らないでとお願いしたのに剥がして濡らしたので出血した	職員を指導。ご家族・ご本人様に謝罪
49	ひまわり苑	デイサービス	9月14日	職員の対応	利用者	職員にいやな思いをしいてるからほかの職員を頼んだのにまた来て捨てセリフ吐かれた	職員を指導。自宅訪問をし謝罪
50	法人本部		11月1日	その他	利用者	事業廃止の説明会をして欲しい	コロナ禍で開催できない事を説明
51	法人本部		11月1日	職員の対応	利用者	入所について質問、担当者不在で説明不足	謝罪し、後日担当者より説明