

整理番号	施設名	事業名	発生日(西暦)	分類	申出者	苦情内容	対応及び結果
1	福楽園	グループホーム	2025/5/3	その他	家族	安心カメラの運用について説明が不十分	改めて運用ルールを説明した
2	福楽園	デイ	2026/1/22	その他	家族	避けてほしい食材を出された	リストに沿った食事内容に変更した
3	福楽園	デイ	2026/1/19	職員の対応	家族	トイレ待ちを邪魔された	説明が不十分だった、と謝罪した
4	福楽園	デイ	2026/2/23	職員の対応	匿名	危ない運転をしている	当該課長よりデイへ指導した
5	みどりの郷福楽園	居宅	2026/4/14	職員の対応	家族	今後の説明や提案がなく不安	担当ケアマネの変更
6	みどりの郷福楽園	居宅	2026/6/3	職員の対応	利用者	親身に相談にのってもらえず不満	担当ケアマネの変更
7	みどりの郷福楽園	ショート	2026/8/10	サービス内容	家族	便汚染の洋服がそのままであった	謝罪し以降の確認,対応を徹底する
8	みどりの郷福楽園	ショート	2026/10/12	サービス内容	家族	無責任な発言があった	発言の経緯を説明し納得される
9	みどりの郷福楽園	包括	2026/2/19	サービス内容	地域	医療に繋げてもらえなかった	後追いを実施し受診に繋げた
10	みどりの郷福楽園	居宅	2026/3/11	サービス内容	家族	主介護者へ認定調査の日程連絡漏れ	謝罪し今後の対応を家族に確認
11	みどりの郷福楽園	特養	2026/9/25	その他	家族	日用品の管理請求を正しくしてほしい	謝罪し以降の対応を共有徹底する
12	みどりの郷福楽園	特養	2026/11/16	職員の対応	家族	利用者の対応をちゃんとしてほしい	施設長と家族の面談で説明・謝罪する
13	みどりの郷福楽園	包括	2026/2/9	その他	地域	定員に達したチラシは剥がすべき	定員時の対応についてチラシに一文追加
14	みどりの郷福楽園	包括	2026/2/20	職員の対応	地域	体調不良者は医療機関に受診させるべき	緊急性の判断および必要な情報の提供

15	みどりの郷福楽園	居宅	2025/4/14	職員の対応	家族	担当ケアマネジャーの対応への不満	謝罪、担当ケアマネジャーの変更、指導
16	みどりの郷福楽園	居宅	2025/6/3	職員の対応	利用者	担当ケアマネジャーの対応への不満	謝罪、担当ケアマネジャーの変更、指導
17	みどりの郷福楽園	居宅	2026/1/15	サービス内容	家族	頻繁なケアマネジャー交代への不満	謝罪、安心感を持ってもらうための説明
18	第二みどりの郷	特養	2025/6/13	サービス内容	家族	入所日と同じ洋服を翌日も着ていた	更衣介助を追加した
19	第二みどりの郷	特養	2025/6/23	サービス内容	家族	要冷蔵の差し入れが常温保存だった	差し入れの内容確認周知した
20	第二みどりの郷	特養	2025/6/30	職員の対応	家族	職員から職員への差し入れを要求された	職員に注意指導を実施した
21	第二みどりの郷	特養	2025/7/20	その他	家族	エレベーター内が滑りやすい	エレベーター内ワックス中止
22	第二みどりの郷	特養	2025/7/29	その他	家族	居室、廊下が悪臭がする	消臭剤を置いた
23	第二みどりの郷	特養	2025/9/9	職員の対応	家族	介助方法が乱暴な職員がいる	介護主任と該当職員が面談し指導した
24	第二みどりの郷	特養	2025/10/18	サービス内容	家族	洋服が汚いままている	更衣時間を決め実施した
25	第二みどりの郷	特養	2025/10/18	サービス内容	家族	職員の名前がわからない	名札着用、出勤者の掲示を実施
26	第二みどりの郷	特養	2025/10/18	職員の対応	家族	外国国籍の職員に日本語が通じない	日本語研修は実施していること説明
27	第二みどりの郷	特養	2025/11/18	サービス内容	家族	外出するのに着替えをしていなかった	外出前に季節に合った服装に更衣する
28	第二みどりの郷	特養	2026/1/3	職員の対応	家族	薬事故報告が3日後で遅い	相談員不在時の連絡体制を整備した

29	グループホーム 心	グループホーム	2025.5.13	サービス内容	家族	誰かに殴られた可能性があるとの危惧	記録や事故報告書の確認行い納得される
30	第三みどりの郷	特養	2025/7/16	サービス内容	家族	家族の希望通りのカットではなかった	本氏希望でカットせず。再度家族に確認
31	第三みどりの郷	特養	2025/10/8	職員の対応	利用者	目薬をさすときに顔をつままれた	点眼方法の指導を行う
32	第三みどりの郷	特養	2025/11/12	その他	利用者	風邪症状の職員を働かせないで欲しい	各職員自覚ある行動及び健康管理留意
33	第三みどりの郷	特養	2025/12/20	その他	利用者	洗濯に出したらセーターが縮んだ	家族からは縮んでいないとの報告ある
34	第三みどりの郷	特養	2025/1/8	その他	家族	居室内の角に埃がある。清掃して欲しい	掃除時間の設定及び担当を決め対応
35	かとの郷福楽園	特養	2025/9/14	職員の対応	家族	ナースコールを押しても待たされるなど	謝罪後、事実確認及び職員への指導
36	かとの郷福楽園	特養	2025/9/17	職員の対応	家族	職員の対応とサービス内容について	謝罪後、荷物確認と申し送りの徹底
37	かとの郷福楽園	特養	2025/11/29	職員の対応	家族	職員の言動について	謝罪後、事実確認と対応検討、実施
38	かとの郷福楽園	デイ	2025/5/12	職員の対応	家族	帰宅時声掛けが無かった	謝罪後、対応策検討、実施
39	かとの郷福楽園	デイ	2025/5/28	職員の対応	家族	物品破損とその後の対応について	謝罪後、対応策検討、実施
40	かとの郷福楽園	デイ	2025/12/17	職員の対応	家族	職員の対応とサービス内容について	謝罪後、対応策検討実施。職員への指導
41	かとの郷福楽園	デイ	2026/2/13	職員の対応	家族	送迎時の職員の言動について	謝罪後、対応検討、実施。接遇研修実施
42	かとの郷福楽園	デイ	2026/2/16	サービス内容	その他	送迎時間の短縮について	謝罪後、対応策検討、送迎ルート調整

43	かがやきの郷福楽園	特養	2025/7/26	サービス内容	家族	ナースコールが置いていない	ナースコールの必要性を職員に周知した
44	かがやきの郷福楽園	特養	2025/7/30	職員の対応	家族	職員の言葉遣いが乱暴	接遇、言葉遣いの研修を実施した
45	かがやきの郷福楽園	特養	2025/12/21	職員の対応	家族	薬の服用について事前に連絡がない	医師からの指示を分かりやすく説明した
46	かがやきの郷福楽園	ヘルパー	2025/12/17	職員の対応	家族	血圧測定でエラー続き、怒らせる	利用者の気分を損ねないよう対応
47	かがやきの郷福楽園	デイ	2025/12/23	職員の対応	家族	キーボックスの閉め忘れ	運転手と添乗のダブルチェック
48	白鷺園	養護	2025/6/43	その他	地域	入居者が申出人の家の前で立小便する	本人に注意実施。同じ指摘無し。
49	白鷺園	デイ	2025/12/4	その他	地域	急に福祉車両が割り込んで危険だ	職員へ指導実施。同じ指摘無し。
50	白鷺園	養護	2026/1/12	職員の対応	利用者	お客様なのだから大切に接してほしい	職員へ指導実施。同じ指摘無し。
51	ひまわり苑	デイ	2025/4/8	その他	地域	空地だが私有地なので入らないで	送迎車は私有地に入らないよう徹底した
52	ひまわり苑	デイ	2025/6/18	その他	家族	衣類が荷物に入ってなかった	課長・相談員でご家族へ謝罪した
53	ひまわり苑	デイ	2025/8/11	サービス内容	利用者	楽しくない、行きたくない	レクへの参加声掛けで対応方法改善した
54	ひまわり苑	デイ	2025/8/12	その他	匿名	施設の車が一時停車していなかった	職員に注意喚起し、安全運転を徹底
55	ひまわり苑	デイ	2025/10/8	サービス内容	利用者	デイで足の爪を切ってもらえなかった	看護師に依頼し、すぐ対応する
56	ひまわり苑	デイ	2026/3/19	その他	家族	衣類が荷物に入ってなかった	謝罪し、再発防止に努める

57	ひまわり苑	ショート	2026/1/29	サービス内容	家族	お風呂に入れてもらえなかった	記録と職員に確認し入浴は実施していた
----	-------	------	-----------	--------	----	----------------	--------------------