

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	みどりの郷福楽園	特養	4月11日	サービス内容	利用者	言動が怖く介護を受けたくない	区へ報告。当該職員との関りをなくした
2	みどりの郷福楽園	特養	5月10日	職員の対応	利用者	入浴の移乗介助の時に怖い思いをした	申出者への謝罪と当該職員への指導
3	みどりの郷福楽園	ショート	8月26日	サービス内容	家族	状態の報告等の連絡が遅い	書面にてショート利用中の経緯を説明
4	みどりの郷福楽園	特養	6月11日	職員の対応	家族	急に入浴日を変更するとと言われても困る	変更の経緯を説明し了承していただいた
5	みどりの郷福楽園	特養	8月6日	サービス内容	家族	きちんと歯磨きをしてもらえていない	介護職員と介入について再検討した
6	みどりの郷福楽園	特養	10月28日	サービス内容	家族	ベッドからの転落事故の対応が不十分	ご家族へ来園時及び書面にて報告
7	みどりの郷福楽園	特養	1月7日	その他	家族	コロナ発生後、こまめに連絡がない	施設長より対応について説明し、区へ報告
8	みどりの郷福楽園	特養	1月8日	その他	家族	熱発者をなぜ隔離対応しなかったのか	電話にて説明。了承していただいた
9	みどりの郷福楽園	特養	1月8日	その他	家族	クラスター発生後の対応がおかしい	電話にて説明。了承していただいた
10	みどりの郷福楽園	特養	1月12日	その他	家族	感染症発生後のゾーニングに疑問がある	行政指導に基づき対応していることを説明
11	みどりの郷福楽園	特養	2月28日	サービス内容	家族	日々の介護に対して心を込めてほしい	対応の不備について謝罪
12	みどりの郷福楽園	特養	2月28日	職員の対応	家族	感染予防対策の不十分さについて	今後の対応に活かしていくことを返答
13	みどりの郷福楽園	特養	2月28日	職員の対応	家族	電話連絡の際、録音されるのは一方的	緊急時以外の連絡はLINEにて行う
14	みどりの郷福楽園	デイ	5月30日	職員の対応	地域	送迎運転手が大声でどなっていた	運転手に指導、申出者を訪ね謝罪する

15	みどりの郷福楽園	デイ	10月6日	サービス内容	家族	朝のオムツが交換されていなかった	申送りの徹底と家族に謝罪と説明をした
16	みどりの郷福楽園	デイ	2月20日	職員の対応	利用者	職員の話や説明が高圧的だった	本人に謝罪し該当職員を指導した
17	みどりの郷福楽園	包括	2月2日	職員の対応	利用者	上から物を言うので担当を変えて欲しい	管理者から利用者へ謝罪。担当変更なし
18	みどりの郷福楽園	居宅	2月1日	職員の対応	家族	寄り添ってくれない。書類を優先する	事業所内他ケアマネに変更
19	みどりの郷福楽園東小松川	特養	4月13日	その他	利用者	利用者Aさんの機嫌が悪いと職員さんにも私にもあたりが強くなり困る	利用者双方へのコミュニケーションを増やし、ストレス軽減に努めた
20	みどりの郷福楽園東小松川	特養	5月30日	サービス内容	家族	寿司を持参した日に提供してくれなかった。(家族が利用者へ着信し発覚)	申し送りのミスを謝罪した
21	みどりの郷福楽園東小松川	特養	6月9日	サービス内容	家族	夜パジャマに着替えさせてくれていない。(家族が利用者へ着信し発覚)	謝罪し、パジャマへの更衣介助を徹底している
22	みどりの郷福楽園東小松川	特養	6月9日	サービス内容	家族	ナースコールを押してもすぐに来てくれない。(家族が利用者へ着信し発覚)	謝罪しつつ、夜勤帯の状況説明し、納得して頂く
23	みどりの郷福楽園東小松川	特養	6月9日	サービス内容	家族	ベッドサイドに飲み物を置いてくれない。(家族が利用者へ着信し発覚)	謝罪し、夜間の飲み物の準備・破棄の業務分担を明確にした
24	みどりの郷福楽園東小松川	特養	6月19日	サービス内容	利用者	オムツ交換の際に雑に扱われた	謝罪し、介護主任より該当職員を指導した
25	みどりの郷福楽園東小松川	特養	8月8日	サービス内容	家族	利用者と家族が電話中、利用者が泣きながら「ビンタされた」と家族へ訴えた。	事実確認し、江戸川区へ報告し調査を受け、利用者・家族へ説明、謝罪した
26	みどりの郷福楽園東小松川	特養	10月16日	その他	その他	訪問マッサージの方が利用者を「○○ちゃん」呼び、強い口調をしていた	当該マッサージの方へ事実確認し、改めてもらうよう依頼した
27	みどりの郷福楽園東小松川	特養	12月7日	サービス内容	利用者	おやつレクの際にグローブ着用しなかった 利用者がいて不潔だと思う	謝罪し、手指の消毒とグローブ着用を徹底した
28	みどりの郷福楽園東小松川	特養	2月25日	職員の対応	利用者	タオルケットと布団を乱暴にかけて、怒って怖い人がいる	謝罪し、事実確認するも、該当職員判明せず、全職員へ指導した

29	福楽園前原在宅センター	デイ	6月6日	職員の対応	家族	電話での相談員の対応への不満	該当職員が訪問し説明と謝罪。納得頂いた
30	福楽園前原在宅センター	デイ	12月12日	職員の対応	家族	送迎職員の利用時報告が傷つく内容だった	主任が電話と翌送迎時に謝罪し納得頂いた
31	第二みどりの郷	特養	9月28日	サービス内容	匿名	食堂で一人だったので可哀そうに思った	様々な意見がある事を理解し介助にあたる
32	第二みどりの郷	デイ	11月3日	サービス内容	家族	パットの当て方が希望と違っていた。	主任・相談員で訪問し謝罪した
33	グループホーム 心	GH	8月3日	職員の対応	家族	面会制限の日程を異なった内容を伝える	当日中に謝罪し正確な日程を伝えた
34	グループホーム 心	GH	8月3日	職員の対応	家族	給付金について書類が届いていない	窓口に問い合わせし再郵送を依頼した
35	グループホーム 心	GH	2月2日	職員の対応	家族	12月分の食費が多く請求されている	謝罪・確認行い、12月分の返金をした
36	みどりの里 江戸川	有料	10月4日	職員の対応	利用者	起きていたかったのに何も言わず寝かされた。	謝罪及び臥床しなければならない理由を説明し、必ず声を掛けることを徹底した
37	みどりの里 江戸川	有料	10月22日	職員の対応	利用者	持参したつまみを希望したが、無いと言われ出してくれなかった	申し送りのミスに謝罪し、翌日以降毎日提供するようにした。
38	みどりの里 江戸川	有料	11月28日	職員の対応	利用者	職員の態度が悪い。初対面で挨拶がない。関わりたくない	謝罪。今後関ることがないように配慮した
39	かとりの郷福楽園	特養	7月7日	職員の対応	利用者	シャワーが熱かった。湯量が少なかった	事実確認し、ご本人に謝罪した
40	かとりの郷福楽園	特養	1月4日	職員の対応	利用者	食事とお茶の提供が遅い	事実確認し、ご本人に謝罪した
41	かとりの郷福楽園	ショート	2月12日	職員の対応	利用者	頼んでも待たされ、来てくれなかった	事実確認し、ご本人に謝罪した
42	かとりの郷福楽園	デイ	4月23日	職員の対応	家族	玄関ドアを開けたまま職員が帰宅した	事実確認し、ご家族に謝罪した

43	かとりの郷福楽園	デイ	8月29日	職員の対応	家族	入浴後持参した衣類に着替えてなかった	事実確認し、ご家族に謝罪した
44	かとりの郷福楽園	デイ	11月2日	サービス内容	家族	雨の時に傘やポンチョを持たずにきた	事実確認し、ご家族に謝罪した
45	かとりの郷福楽園	デイ	11月2日	サービス内容	家族	オムツが前後反対に履いていた	事実確認し、ご家族に謝罪した
46	かとりの郷福楽園	デイ	11月2日	サービス内容	家族	持ちかえる衣類が丸めて入っていた	事実確認し、ご家族に謝罪した
47	福楽園	ショート	8月18日	職員の対応	家族	肘に表皮剥離ができた	自宅へ伺い謝罪した
48	福楽園	特養	11月10日	職員の対応	家族	義歯（上下）を紛失した報告が遅い	謝罪し、新たに義歯を作成した
49	白鷺園	デイ	1月11日	その他	利用者	持参したひざ掛けが見当たらない	他の利用者が使っているのを発見し謝罪
50	ひまわり苑	ショート	12月25日	職員の対応	利用者	呼び出しブザーの使用を禁止された	謝罪し、当該職員を指導した
51	ひまわり苑	デイ	3月5日	職員の対応	家族	爪切りと髭剃りをしてもらえなかった	家族へ謝罪。申し送り方法を見直した
52	ひまわり苑	デイ	3月10日	職員の対応	家族	入浴時お湯が少なかった	謝罪し、入浴介助方法を再指導した