

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	デイ	2022/6/15	職員の対応	家族	脱いだ衣類がまるめて袋に入れてあった。	職員指導、着替えは畳んで入れ直す。
2	みどりの郷福楽園	デイ	2022/6/18	職員の対応	家族	送迎時に挨拶もなく、帰りの時間が不明。	職員指導、挨拶と送迎時間の伝達をする。
3	みどりの郷福楽園	特養	2022/7/18	職員の対応	利用者	シーツ交換をすぐにしてもらえなかった。	ご本人への謝罪、職員指導。
4	みどりの郷福楽園	特養	2022/7/30	職員の対応	利用者	早い時間からカーテンを開けられた。	ご本人への謝罪、職員指導。
5	みどりの郷福楽園	デイ	2022/8/8	職員の対応	利用者	整容時の介助が雑であった。	ご本人への謝罪、職員指導。
6	みどりの郷福楽園	特養	2022/10/14	職員の対応	利用者	ナースコールを押したが誰も来なかった。	ご本人への謝罪、職員指導。
7	みどりの郷福楽園	特養	2022/10/22	その他	利用者	同室者の声がるさくて困る。	ご本人への謝罪、個室への移動。
8	みどりの郷福楽園	特養	2022/11/14	職員の対応	利用者	職員が長い時間、居室に居続ける。	ご本人への謝罪、職員指導。
9	みどりの郷福楽園	デイ	2023/2/8	職員の対応	家族	髪が濡れたまま帰宅した。	ケア内容の確認、職員指導。
10	第二みどりの郷	特養	2023/2/15	その他	家族	施設入所以降での体重増加	謝罪し、今後の体重の推移や対応の報告
11	第三みどりの郷	特養	2022/9/15	職員の対応	利用者	夜間おむつ交換時、水で陰部洗浄をされた	ご本人への謝罪、職員指導。
12	第三みどりの郷	特養	2022/9/15	職員の対応	利用者	車いすを勢よく押された。	ご本人への謝罪、職員指導。
13	第三みどりの郷	特養	2022/9/15	職員の対応	利用者	着替えさせてくれなかった。	ご本人への謝罪、職員指導。
14	グループホーム 心	グループホーム	2022/10/29	職員の対応	家族	常態に変化あれば早急に連絡して欲しい	謝罪し状態変化の早期発見に努める。
15	かとの郷福楽園	特養	2023/1/28	職員の対応	利用者	職員の言動（飲水強要）について	事実確認と対応方法の変更・指導
16	かとの郷福楽園	特養	2023/1/23	その他	家族	1年間で3回もケガをしている事について	介助方法の変更と治療費施設負担
17	かとの郷福楽園	デイ	2022/5/28	職員の対応	家族	送迎時、家族へ言わず連れてきた。	謝罪し、今後今回の職員の送迎をしない。
18	かとの郷福楽園	デイ	2022/6/10	職員の対応	家族	リハバンを交換しなくて良いのに交換した	謝罪し、今後気を付ける事を伝える。
19	かとの郷福楽園	デイ	2022/6/23	職員の対応	その他	連絡帳の記載の間違い。	謝罪し、記載の際はきちんと確認する。
20	かとの郷福楽園	デイ	2023/1/19	職員の対応	匿名	車の停め方が悪く、指導して欲しい。	謝罪し、駐車・運転マナーの指導実施。
21	かがやきの郷福楽園	居宅	2022/12/21	職員の対応	利用者	ケアマネの情報が少ない	ケアマネを変更し、納得された。
22	かがやきの郷福楽園	ヘルパー	2022/6/9	職員の対応	利用者	ガスコンロの火の消し忘れ	ガス使用後は毎回元栓を閉める。
23	かがやきの郷福楽園	ヘルパー	2023/1/20	職員の対応	利用者	職員の態度の悪さ。	職員が謝罪し和解された。
24	かがやきの郷福楽園	特養	2022/6/19	職員の対応	家族	連絡不足、衣類の取扱いが雑、介助の悪さ	職員から謝罪と説明し納得する
25	かがやきの郷福楽園	特養	2022/10/4	サービス内容	家族	施設の介護が悪くて入院、危篤。訴える。	入所中の身体状況を説明。訴えはなかった
26	かがやきの郷福楽園	特養	2022/11/19	職員の対応	家族	職員の電話対応の不手際	電話をかけ直し謝罪し納得される。
27	かがやきの郷福楽園	ショート	2022/11/28	職員の対応	家族	職員の電話対応の不手際	電話をかけ直し謝罪し納得される。
28	かがやきの郷福楽園	特養	2023/1/18	職員の対応	利用者	職員の言動が乱暴	ご本人に謝罪。該当職員を指導する。
29	ひまわり苑	デイ	2022/4/19	職員の対応	利用者	請求書・領収証が何も言わずに入ってた	謝罪し、直接手渡しするようした。
30	ひまわり苑	デイ	2022/10/13	その他	利用者	送迎がいつもより遅く待たされた。	迎え時に事情を説明し、謝罪。納得された
31	ひまわり苑	デイ	2022/11/16	職員の対応	利用者	朝の送迎連絡なしに迎えに来た。	忘れた事を謝罪し、納得される。
32	愛和元町保育園	保育	2022/7/14	その他	家族	送迎時の駐車場入庫の仕方について	園のしおりの再配信と掲示
33	福楽園	デイ	2022/4/1	職員の対応	家族	送迎時の不適切な対応	謝罪及び再発防止を説明し納得される。
34	福楽園	ショート	2022/7/22	職員の対応	家族	排泄介助時の不適切な対応	謝罪及び再発防止を説明し納得される。
35	福楽園	ショート	2022/11/7	職員の対応	家族	整容が不十分	謝罪及び再発防止を説明し納得される。
36	福楽園	ショート	2022/11/7	サービス内容	利用者	食事が冷めている	謝罪及び再発防止を説明し納得される。
37	福楽園	デイ	2023/3/1	職員の対応	利用者	職員による不適切な発言	本人に謝罪。当該職員に継続指導中。
38	福楽園	デイ	2023/3/7	職員の対応	利用者	職員による不適切な発言	本人に謝罪。当該職員に継続指導中。
39	福楽園	デイ	2023/3/7	職員の対応	利用者	職員による不適切な発言	本人に謝罪。当該職員に継続指導中。
40	白鷺園	養護	2023/1/11	サービス内容	利用者	行事日におやつ提供者のみであった。	謝罪し、行事日は全員におやつ提供。
41	白鷺園	養護	2023/3/15	その他	利用者	隣居室の閉まる音が大きくなるさい。	ドアの調整により音がしなくなった。
42	アウトピアみどり苑	居宅	2022/11/23	その他	家族	介護保険証の未返却・更新申請	謝罪し、即応対応。