

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	みどりの郷福楽園	特養	2023/5/14	職員の対応	家族	電気シェーバーの故障の連絡がなかった	家族が持ち帰る
2	みどりの郷福楽園	特養	2023/5/15	職員の対応	家族	パジャマの棚にズボンが入っていた	ズボンの棚に入れ替えた
3	みどりの郷福楽園	特養	2023/5/16	職員の対応	家族	パジャマ用のスエットを日常着にしていた	パジャマであることを職員間で共有
4	みどりの郷福楽園	特養	2023/5/17	サービス内容	家族	口が乾燥している。水分摂取させてほしい	水分摂取の回数を増加
5	みどりの郷福楽園	特養	2023/5/20	職員の対応	利用者	職員に不機嫌な態度をとられた	職員のケアの振り返りを実施
6	みどりの郷福楽園	特養	2023/8/14	職員の対応	家族	救急時の電話の内容が理解できなかった	夜間救急対応の職員研修を実施
7	みどりの郷福楽園	デイ	2023/8/30	職員の対応	利用者	職員が信用できない	傾聴しケア方法を協議
8	みどりの郷福楽園	デイ	2023/9/5	サービス内容	利用者	入浴時に早くしてと言われた	職員指導、ケア方法の見直しを実施
9	みどりの郷福楽園	デイ	2023/9/8	職員の対応	家族	サービス利用の必要がないと言われた	アセスメントの共有
10	みどりの郷福楽園	特養	2023/9/10	職員の対応	家族	手紙の管理が杜撰	再発防止策の検討
11	みどりの郷福楽園	居宅	2023/9/29	職員の対応	家族	担当ケアマネジャーが不信、相談できない	管理者から謝罪して、指導した
12	みどりの郷福楽園	居宅	2023/10/25	職員の対応	利用者	何を相談してもわからないと言う	ケアマネジャーを交代した
13	みどりの郷福楽園	包括	2023/11/30	職員の対応	家族	高齢ボランティアへの配慮が足りない	今後のプログラムに反映する
14	第二みどりの郷	特養	2023/11/11	その他	家族	理美容は一切実施しない約束が守られず	課長から謝罪と職員への周知実施

15	第二みどりの郷	特養	2023/12/15	サービス内容	家族	座面スイッチ入れ忘れによる転落	相談員から謝罪、事故防止策構築
16	第二みどりの郷	特養	2023/12/29	その他	家族	本人の入居前情報が周知されていない	課長から謝罪、職員周知方法検討実施
17	第二みどりの郷	特養	2024/3/26	サービス内容	家族	居室、洋服が汚い、環境が整備されてない	相談員から謝罪、職員のマニュアル見直し
18	第三みどりの郷	特養	2023/6/2	職員の対応	利用者	新人職員の態度が偉そうで怖い	該当職員に指導、該当利用者に謝罪
19	第三みどりの郷	特養	2023/10/28	職員の対応	家族	言っていることが違う。態度が悪い。	家族と面談し謝罪
20	第三みどりの郷	特養	2024/3/24	職員の対応	利用者	大きな声で怒鳴られた	該当職員に指導、該当利用者に謝罪
21	グループホーム 心	グループホーム	2023/10/16	職員の対応	家族	ご家族様の要望に沿った報告を怠った	謝罪行い、ご家族様に随時報告行う
22	グループホーム 心	グループホーム	2023/10/19	職員の対応	家族	ご家族様が希望する内容に相違があった	謝罪行い、訂正した内容を伝える
23	グループホーム 心	グループホーム	2023/10/30	サービス内容	家族	着替えがきちんとされていない	謝罪行い、全職員へ意識づけを行う
24	かとりの郷福楽園	特養	2023/7/15	その他	家族	施設の葬儀に対する考え方に苦言	ご家族ご希望を確認後、お墓参り実施
25	かとりの郷福楽園	特養	2024/3/4	職員の対応	利用者	介護職員⇒利用者への言動	主任副主任による事実確認・指導
26	かとりの郷福楽園	デイ	2023/5/11	職員の対応	家族	座らせる際は安全面に考慮して欲しい	一貫した対応が取れるよう周知する
27	かとりの郷福楽園	デイ	2023/10/10	職員の対応	家族	衣類がなくならないようにしてほしい	職員2名で確認しながらバックの中に戻す
28	かとりの郷福楽園	デイ	2023/9/21	職員の対応	家族	朝の送迎が遅くなる時には連絡がほしい	定時より遅くなる時は連絡する
29	かとりの郷福楽園	デイ	2024/2/29	職員の対応	家族	家族の姿がなくても声をかけて欲しい	常に丁寧な声かけ対応をする事

30	かとの郷福楽園	デイ	2024/3/12	職員の対応	利用者	しっかり戸締りをしてほしい	最終確認等は添乗職員が責任をもつ
31	かとの郷福楽園	デイ	2024/3/12	職員の対応	家族	間違えたのなら謝罪してほしい	こちらから謝る事を徹底する
32	かがやきの郷福楽園	ヘルパー	2023/4/7	職員の対応	利用者	職員の発言がしつこい	ご本人に謝罪する
33	かがやきの郷福楽園	特養	2023/5/20	職員の対応	利用者	パット交換を頼んだら拒否された	本人に謝罪、職員に注意・指導行う
34	かがやきの郷福楽園	デイ	2023/7/10	職員の対応	家族	送迎時、玄関前迄送って貰えなかった	謝罪と今後の対策について報告した
35	かがやきの郷福楽園	ショート	2023/7/17	サービス内容	家族	利用中感染症になり帰宅するよう言われた	帰れない事情があれば利用継続可とした
36	かがやきの郷福楽園	居宅	2023/8/10	職員の対応	家族	電話・面接での言動が強く苦痛	謝罪。家族希望で担当変更
37	かがやきの郷福楽園	ショート	2023/8/17	サービス内容	家族	利用中本人が拒否して入浴できなかった	環境になれるよう介助していくこととした
38	かがやきの郷福楽園	特養	2023/8/28	職員の対応	利用者	職員が怖い	該当職員に認知症の対応について指導した
39	かがやきの郷福楽園	特養	2023/9/16	サービス内容	家族	退院後着替えていない。爪が伸びている	家族へ謝罪。入浴チェック表の見直し。
40	かがやきの郷福楽園	デイ	2023/10/27	職員の対応	利用者	排泄介助時の声掛け不足	傾聴し、ご本人、ご家族に謝罪
41	かがやきの郷福楽園	ショート	2023/10/27	サービス内容	家族	誤薬や事故が続いている	薬や荷物の管理体制の見直し
42	かがやきの郷福楽園	特養	2023/11/29	職員の対応	利用者	職員にグューッとされた	丁寧な介助をするよう指導する
43	かがやきの郷福楽園	ショート	2024/1/16	職員の対応	家族	事故やミスが続いている	対策の見直し、家族連絡先の再確認
44	かがやきの郷福楽園	ショート	2024/2/9	職員の対応	家族	下剤を指示どおり飲ませてほしい	服用時の本人の意志確認の徹底

45	かがやきの郷福楽園	ヘルパー	2024/2/10	職員の対応	家族	水分不足との指摘	水分強化する事を伝えご家族に謝罪する
46	かがやきの郷福楽園	ショート	2024/2/10	職員の対応	その他	会議での職員の発言、態度が失礼	職員に発言内容等注意するように指導
47	かがやきの郷福楽園	特養	2024/2/18	その他	家族	居室に職員のはさみが置いてあった	危険物の管理体制の見直し
48	かがやきの郷福楽園	ショート	2024/2/23	その他	家族	退所時の忘れ物、記録の入力ミスがあった	退所時に持つチェックの徹底
49	かがやきの郷福楽園	デイ	2024/3/19	職員の対応	家族	利用者本人のマスクが表裏逆であった	謝罪と今後の対策について報告した
50	ひまわり苑	養護	2023/7/3	職員の対応	利用者	穿けないのに無言でズボンを渡された	謝罪し、対応職員へ指導した
51	ひまわり苑	デイ	2024/1/12	サービス内容	家族	降車対応をしないまま駐車スペースへ移動	再発防止策を考えることを伝えた
52	ひまわり苑	ショート	2024/2/26	その他	家族	衣類の紛失	ズボンを弁償し、謝罪した
53	ひまわり苑	ショート	2024/3/31	その他	家族	荷物の返却忘れ（お財布が入っていた）	再発防止に努めることを伝え謝罪した
54	愛和元町保育園	保育	2024/2/7	その他	家族	運動靴の取り違い	間違えた方の説明と謝罪、弁償
55	福楽園	デイ	2023/4/24	サービス内容	家族	朝の送迎時間の遅れについて	早迎え対応とする
56	福楽園	デイ	2023/4/24	サービス内容	利用者	子ども扱いした声掛けであった	対応職員に注意した
57	福楽園	特養	2023/5/18	職員の対応	その他	職員の配膳車の取扱いについて	対応の徹底を指示した
58	福楽園	居宅	2023/12/4	サービス内容	家族	情報共有し間違いなくしてほしい	担当部署に対応方法の共有の確認指示
59	福楽園	居宅	2023/12/5	サービス内容	家族	情報共有し間違いなくしてほしい	担当部署に対応方法の共有の確認指示

60	福楽園	デイ	2024/1/4	職員の対応	家族	運転手について・謝罪の仕方について	再度謝罪の意向伝えるも遠慮される
61	福楽園	ショート	2024/2/9	その他	地域	あおり運転について	運転していた職員への注意
62	福楽園	デイ	2024/3/21	その他	地域	あおり運転について	運転していた職員への注意
63	福楽園	ショート	2024/2/25	職員の対応	家族	ケアの内容について	ケアの再確認
64	福楽園	デイ	2024/3/12	職員の対応	家族	家族へ連絡時の口調言葉使いについて	家族へ連絡した職員への注意
65	福楽園	デイ	2024/3/19	その他	家族	家族へ事故報告の伝達ミスについて	職員間での情報共有の徹底
66	白鷺園	養護	2023/4/1	その他	利用者	2Fの扉の騒音	テープにて応急処置、扉交換
67	白鷺園	養護	2023/4/24	サービス内容	家族	他の職員でも分かるようにしてほしい	職員間での情報共有
68	白鷺園	養護	2023/5/12	その他	利用者	食事提供時、副菜のお肉が焦げていた	本人に謝罪。厨房に伝え、作り直し。
69	アウトピアみどり苑	居宅	2023/5/15	職員の対応	家族	コミュニケーションの齟齬	包括にて事業所交代調整
70	アウトピアみどり苑	居宅	2023/11/6	職員の対応	家族	家庭訪問、相談支援をしてくれない	包括が引継ぎ相談支援を継続
71	アウトピアみどり苑	居宅	2024/1/15	職員の対応	家族	ターミナルケース支援への配慮不足	包括のケアマネサポートにより支援継続
72	アウトピアみどり苑	包括	2023/8/11	職員の対応	利用者	緊急対応による不満と関係不調	予防プランナーの担当変更