

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	居宅	2024/4/2	職員の対応	家族	選択肢の提案や情報提供がない	担当ケアマネジャーの交代
2	みどりの郷福楽園	特養	2024/4/16	サービス内容	家族	必要以上に補食を購入しているのでは	在庫管理の徹底、本人確認を実施
3	みどりの郷福楽園	デイ	2024/5/3	職員の対応	その他	運転手の言動で怖い思いをした	運行会議で対策を検討・周知
4	みどりの郷福楽園	デイ	2024/5/16	サービス内容	家族	連絡事項が連絡帳に未記載であった	謝罪し以降は連絡帳に記載する
5	みどりの郷福楽園	包括	2024/6/4	職員の対応	利用者	2月以降、訪問・連絡がない。	本人に謝罪、訪問実施。
6	みどりの郷福楽園	デイ	2024/6/11	サービス内容	家族	入浴時に着替えをしていなかった	職員に再発防止を周知
7	みどりの郷福楽園	デイ	2024/8/27	職員の対応	家族	休みなのに迎えにきた	出欠表の確認を徹底する
8	みどりの郷福楽園	ショート	2024/8/31	職員の対応	利用者	髪が付いているブラシで梳かされた	ブラシの清掃を徹底する
9	みどりの郷福楽園	デイ	2024/10/10	職員の対応	その他	住所を間違え送迎時間に遅れた	運転手は住所確認の指導
10	みどりの郷福楽園	特養	2024/12/27	職員の対応	利用者	ケアの際、口調が強く傷ついた	職員の指導、フロア内で対応の共有
11	みどりの郷福楽園	特養	2025/2/1	職員の対応	利用者	上着を渡されて着させてもらえなかった	職員間でケアの方法を統一
12	みどりの郷福楽園	包括	2025/2/19	サービス内容	家族	分室で適切な相談先の案内が無かった	本室で相談先を案内、対応方法を改善
13	第二みどりの郷	特養	2024/4/1	サービス内容	家族	服装が同じなので着替えさせて欲しい。	職員に着替え促しを申し伝える。
14	第二みどりの郷	特養	2024/6/3	サービス内容	家族	家族からの差し入れを出して欲しい。	職員に差し入れを出すよう申し伝える。

15	第二みどりの郷	特養	2024/8/14	サービス内容	家族	定期的に部屋や身なりを綺麗にして欲しい	環境整備業務のルールを定めた。
16	第二みどりの郷	特養	2024/8/25	サービス内容	家族	相談員LINEを確認して欲しい。	LINEが繋がる日時を再周知した。
17	第二みどりの郷	特養	2024/9/10	その他	家族	医師への書類依頼は急にはできない。	書類を使用しない方法をとった。
18	第二みどりの郷	特養	2024/11/8	その他	家族	薬手帳を紛失するのはいない。	薬手帳の保管方法を変更した。
19	第二みどりの郷	特養	2025/3/3	職員の対応	家族	心身の異変はすぐ教えて欲しい	相談員不在時は介護職から連絡する。
20	第三みどりの郷	特養	2024/7/27	その他	家族	ベット位置でタンスが使いづらい	ご家族にベット位置の説明をする。
21	第三みどりの郷	特養	2024/10/8	その他	家族	居室にティッシュペーパーがなかった	謝罪、環境整備をすることを伝える。
22	第三みどりの郷	特養	2024/11/10	その他	家族	爪が伸びている	謝罪、看護と共に整容に努める。
23	第三みどりの郷	特養	2024/12/8	その他	家族	居室内がくさい	謝罪、トイレ使用後の清潔保持に努める
24	第三みどりの郷	特養	2025/1/8	その他	家族	浴室が寒かったと言っていた	謝罪、早番が出勤と同時に暖房を付ける
25	第三みどりの郷	特養	2025/1/24	その他	家族	居室、ベット下に埃がある	謝罪、フロア担当者が掃除をする
26	福楽園	デイ	2024/11/11	職員の対応	地域	送迎車の一時停止無視	謝罪し、運転手へ指導した
27	福楽園	ショート	2025/3/17	サービス内容	利用者	入浴させてもらえなかった	謝罪し、課長へ報告した
28	かとの郷福楽園	特養	2024/7/12	その他	家族	ご本人が書いた手紙の取り扱いについて	謝罪と次回からの対応を情報共有

29	かたりの郷福楽園	デイ	2024/6/24	職員の対応	利用者	職員の言葉遣いが高圧的で不快	訪問しての謝罪と対象職員への指導
30	かがやきの郷福楽園	ショート	2024/6/8	サービス内容	利用者	入浴時のボディチェックが不快だ	ボディチェックの目的を説明する
31	かがやきの郷福楽園	特養	2024/6/21	職員の対応	家族	職員から「死」を連想する声掛けをされた	謝罪、職員に注意・指導
32	かがやきの郷福楽園	特養	2024/9/8	職員の対応	家族	利用者対応で職員間申送りがされていない	申送りの見直し
33	かがやきの郷福楽園	特養	2024/10/4	その他	その他	施設の車が個人の駐車場を無断で使用	ドライバーに注意・指導
34	かがやきの郷福楽園	特養	2024/10/28	サービス内容	家族	衣類が汚れたまま、爪が伸びたまま	職員へ指導
35	かがやきの郷福楽園	特養	2024/12/10	職員の対応	家族	訪問治療院に家族の連絡先を無断で伝えた	謝罪、職員に注意・指導
36	かがやきの郷福楽園	特養	2025/3/23	サービス内容	家族	口腔内に食物残渣があった	謝罪、職員に口腔ケアの指導
37	かがやきの郷福楽園	居宅	2024/5/21	職員の対応	家族	ケアマネジャーの対応、態度が不適切	謝罪、職員に注意・指導
38	かがやきの郷福楽園	居宅	2024/12/23	その他	その他	危険な運転	謝罪、職員に注意・指導
39	かがやきの郷福楽園	デイ	2024/12/20	職員の対応	家族	朝の送迎間違い、電話対応、職員の対応	謝罪、全職員に周知、徹底。
40	白鷺園	デイ	2024/10/5	職員の対応	利用者	他の利用者間トラブル・職員の対応。	サービス終了後自室にて謝罪する。
41	白鷺園	デイ	2025/1/8	職員の対応	家族	排便時の持参薬内服未対応。	お電話・送迎時に謝罪する。
42	白鷺園	デイ	2025/2/1	職員の対応	利用者	看護師による不適切な声掛け。	その場で謝罪・看護師に指導を行う。

43	白鷺園	養護	2024/7/25	その他	利用者	他入居者との口論。	該当者に伝え、おさまる。
44	ひまわり苑	ショート	2024/4/23	サービス内容	家族	リハパン、パットのサイズが違っていた	排泄時の見守り大きめのパット使用する
45	ひまわり苑	ショート	2024/6/4	職員の対応	家族	介助方法について何も言わないでほしい	私物や身体等に対する助言はしない
46	ひまわり苑	養護	2025/1/8	サービス内容	家族	浴槽内髪の毛や垢で汚れていた	謝罪し該当職員に注意,教育・指導をした
47	ひまわり苑	ショート	2025/1/12	サービス内容	家族	食事後帰宅する夕食が出ていなかった	謝罪し、職員への周知徹底を図る
48	ひまわり苑	デイ	2025/2/4	職員の対応	利用者	入浴時、汚れがあり、垢が浮いている	謝罪し、職員への指導、教育していく
49	ひまわり苑	養護	2025/3/3	職員の対応	利用者	言い方がきつくその人に介助されたくない	謝罪し、担当を外し、注意・指導した
50	アウトピアみどり苑	みまもり相談室	2024/7月~8月	その他	地域	委託事業の身周知。身分確認の提示	身分証を提示し対応。区へ報告
51	アウトピアみどり苑	居宅	2024/9/24	職員の対応	家族	認定調査の遅れとその後の審査への影響	保険者へ報告し早期審査会対応となる