

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
1	入所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から)衣類の返却間違いに加え、購入して間もない衣類の痛みが激しく着られない状態となっている。	サービスの質の低さ	謝罪した上で、消毒を必要とする汚れがあり劣化を招いてしまう場合があることを説明し納得いただいた。 職員間で衣類の管理方法を見直し改善を図った。
2	入所系	サービス内容	話を聞いてほしい 改めてほしい	前日の電話確認の時には説明がなく、受診付き添いの当日に、突然、介護タクシーが必要と言われた。	情報・説明不足	職員へ、ご家族への連絡に関する詳細説明の必要性を伝え、丁寧な対応方法を指導した。 ご家族へ謝罪しご理解を頂いた。
3	入所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から)持ち帰った衣類に穴が開いていた。穴が開いていたことについて説明もなかった。持って来て間もない服なのに、なぜ穴が開いたのか知りたい。	職員の注意不足	謝罪し、衣類に穴が開いた経緯について身体状況を踏まえて説明し納得いただいた。 再発防止のため衣類の管理方法や衣類劣化時の対応を見直した。
4	入所系	サービス内容	改めてほしい	耳鼻科の受診をお願いしていたにも関わらず受診せず、別件の受診をしていた。職員の対応にも納得ができない。	職員の不適切な対応	職員の不適切な対応、職員の注意不足に対し、職員本人と面談し厳重注意をした。 改めて職員本人と相談員にて謝罪し職員指導の徹底を図ることをご家族様にお伝えし納得してくださった。
5	入所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から)施設内での転倒後の受診対応について、翌日に転倒して病院へ受診した旨の連絡があった。 「早く連絡が欲しかった」「転倒後の経過も連絡欲しかった」とお話をいただいた。	職員の不適切な対応	報告が遅くなった事への謝罪及び再発防止を行う旨伝え納得してくださった。 全職員へ受診対応時のご家族への連絡について注意喚起を行い、伝わったことを確認した。
6	入所系	サービス内容	利用したくない	(ご家族から)施設でトイレに行きたいと言ったらトイレが無いと言われた。本人は、今後の利用はしたくないと言っている。	配慮、思いやりの低さ	職員への聞き取りで、トイレが無いではなく、入ろうとしたトイレが使用中のため、他のトイレなら空いていると伝えた。誘導はしなかった。 家族と本人へ、こちらの配慮不足の説明と謝罪をしてご理解いただいた。 職員へ再発防止の指導を行った。

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
7	入所系	職員の態度	改めてほしい	洗濯物を取りに来た際に、職員から「洗濯物がない」と言われたが、再度確認してもらおうとあった。また、水虫がひどいと言われた。	職員の不適切な対応	言葉遣いに不適切な点があったことを謝罪し、改めることをお伝えした。職員全体で共有し、言葉遣いと洗濯物の取り扱いに十分注意することを責任者より指導したことを改めて相談者へ報告した。
8	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご本人から) 職員の入所者へ対する言葉遣いや態度等、ケアに携わることについて改めて考えて欲しい。	職員の不適切な対応	個人面談や会議の場で接遇について注意喚起をした。ご本人へお詫びをした上で、今後も気になる点がある際は都度お声掛け下さるようお願いしご了承いただいた。
9	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご本人から) 職員の態度や言葉遣い、ナースコールを押した際の対応を改めて欲しい。	職員の不適切な対応	ご本人と所属職員へ事実確認し接遇について確認、ケア内容の見直しを行った。ご本人へ謝罪した上で、ケア内容を説明しご了承いただいた。
10	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご家族から) 受診に付き添っていた職員の態度が不快であった。	職員の不適切な対応	謝罪し、直属上司を通じて該当職員へ事実確認を行った。反省の言葉を確認し接遇を改めるよう指導した。
11	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご家族から) スタッフからきつい言葉をかけられ「死にたい」と話していた。他の入所者さまにも優しく対応して欲しい。	職員の不適切な対応	当該職員へ、話し方や態度などを指導した。ご家族へは施設長、ケアマネジャーから謝罪と再発防止に努めることを説明した。
12	通所系	サービス内容	注意してほしい	(ご家族から) 車のドアの開閉が荒い職員がいる。注意してほしい。	職員の不適切な対応	その場で謝罪。職員と苦情について話し合いを行い、後日、ご家族へ対応のご報告をした。職員へは定期的に注意を促している。
13	通所系	サービス内容	調べてほしい 改めてほしい	着衣介助する際、家族が用意したズボンをはかせず、ズボン下のままで帰宅。それを見た家族より、疑問と苦情の連絡。	職員の注意不足	当日のスタッフに聞き取りを行い、ズボン下をズボンと勘違いしてしまったと判明。確認した内容をご家族に伝え、今後の対応策等を伝え謝罪した。職員へ「ご家族が用意したものは、必ず着用するよう対応する。」「スタッフ一人で勝手に判断せず必ず複数人で対応する。」「変化はご家族へ必ず報告伝達する」ことを指示した。

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
14	通所系	サービスの内容	回答が欲しい	(担当ケアマネジャーから) 利用者が入浴をした際に肩を痛めたと言っている。どのような介助をしたのか教えてほしい。	サービスの質の低さ	管理者からご家族へ、入浴中の状況説明を行い謝罪した。その後、これからの利用中の不安を除去するためにお話を伺い、改善することをお約束した。当日中に職員による改善の検討と技術指導を行った。
15	通所系	サービスの内容	回答が欲しい	(ご家族から) 日曜日は機能訓練をやっていないと言っていたが、実際にどうであったか教えてほしい	説明・情報不足	ご家族への説明不足を謝罪したうえでご説明した。事業所内で機能訓練の説明についてルールを変更した。また、ご家族への連絡方法を確実に伝わるように改善を行い職員周知した。
16	通所系	サービスの内容	改めてほしい	帰りの送り先の変更をお願いしたのに、変更前のところに送っていった。	他(連携不足)	送迎場所を間違ったことをその場で謝罪した。担当者による2重チェックの仕組みを作り、再発予防をした。
17	通所系	職員の態度	改めてほしい	入浴時に持ち込みのボディークリームを使用しているが、一度に使いすぎる。浴槽の温度を足で確認している。前にも伝えたが改善されていない。	サービスの質の低下	利用者自身が持参されるボディークリーム等の使用については、適切な量にすることと湯温の確認方法を誤った方法で行わないよう職員へ指導した。相談者へ指導内容を報告し、了解を得られた。
18	通所系	職員の態度	改めてほしい	送迎時、介助している際にスタッフの不適切な発言有、それを聞いた利用者様家族より苦情の連絡。	職員の不適切な対応	当事者に聞き取りを行い、苦情内容に近似していた内容を確認。電話にて謝罪と今後の対応方法について説明を行い解決。事業所内では、申し送り、スタッフ会議にて全スタッフに周知。送迎時の言動についての指導を行った。
19	通所系	その他(車の騒音)	改めてほしい	通学路で、送迎車をふかして運転しているので気を付けてほしいと匿名の電話があった。	職員の注意不足	職員間で共有し、お互いに注意しあうようにした。その後、騒音に関する苦情なし。
20	通所系	他(車両の危険な運転)	改めて欲しい	法人名称がプリントされた車両が、速度超過とウィンカーを出さずに車線変更をし、危険な運転を行っていた。	職員の不適切な対応	当該職員に状況を確認し指導した。翌日朝礼時に職員全体へ苦情内容を共有し、注意喚起をした。

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
21	通所系	他（運転マナー）	調べてほしい 改めてほしい 回答がほしい	交差点にて、こちらが青信号で直進していたところへかなりのスピードで進入してきた。衝突するギリギリで停車。状況の確認と返答がほしい。	職員の注意不足	当事者に聞き取りを行い、受け付けた内容と相違ないことを確認。電話にて謝罪と今後の対応について説明を行った。 事業所内では、申し送り、スタッフ会議にて全スタッフに周知。今一度自分の運転を振り返り、安全運転徹底の指導を行った。
22	通所系	利用料・料金	改めてほしい	利用者の担当ケアマネージャーより、利用者宅を訪問した際に、料金表の変更についての同意を認知症のある人にサインさせるのはおかしいのではないかと話があった。	説明・情報不足	管理者から料金表についての説明と改善をお約束して謝罪し、ご家族からご承諾をいただいた。 再発防止策：書類説明と同意についての留意事項（家族不在時への対応等）を全職員へ周知した。
23	居宅	利用料・料金	教えてほしい	①要介護認定区分の申請をする前に、料金がどのくらい上がるか具体的な説明が欲しかった ②歩行状態が変わりないのに、区分変更に至った経緯と要介護2になったのはなぜなのか知りたい。	説明・情報不足 他（家族の記憶違い）	行政担当者とサービス関係者、ご家族による担当者会議を開催して、各種ご説明・話し合いにより解決した。 説明不足について謝罪し、希望している説明の具体的な内容を確認した。