

資料 平成30年度4月～9月 苦情・相談報告

法人全体の苦情件数(合計)	56
苦情委員会等開催数(合計)	31

施設名	苦情委員会等 開催件数(回)	苦情・相談件 数(件)
特別養護老人ホーム福寿苑	3	7
特別養護老人ホームみのわの里	11	11
特別養護老人ホーム布市福寿苑	2	8
介護老人保健施設 枚岡の里	5	8
介護老人保健施設 長田の里	2	4
ケアハウスひらおか	4	5
ケアハウス喜里川	1	0
グループホーム布市真寿庵	(布市福寿苑と合同)	0
川福会だいたいケアプラセンター	0	1
小規模多機能ホームごりょうの家	1	1
介護老人保健施設 すいれん	2	11

報告者

(福寿苑) 益田 章臣
 (みのわの里) 足代 勝・斎藤 晃一
 (布市福寿苑) 加地 恵子
 (枚岡の里) 緒方 謙一・山本 幹久
 (長田の里) 篠原 聡・丸山 裕之
 (ひらおか) 古谷 友道
 (喜里川) 八木 裕之
 (だいたいケアプラセンター) 長谷川 猛
 (ごりょうの家) 石橋 卓潔
 (すいれん) 坪井 雅弘・松原 朋美・辻 貴行

社会福祉法人 川福会

平成30年度第2回苦情解決報告会

平成30年11月7日

【平成30年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名(特別養護老人ホーム 福寿苑)

苦情件数(7)件

苦情委員会等の開催数・・・(＜特養＞5月・7月・9月 計 3 回 ＜その他の事業所＞苦情があれば、月に1回会議を開催)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
4月3日	訪問介護	知人	訪問記録の内容に事実が異なる内容の記載があったり、本人との関係性について周りが誤解している事に不満をおっしゃられる。	在宅課長・施設課長が話を伺い、利用日を水曜日のみの変更となる。
5月12日	特養	家族	衣替えの為、衣類を持参して頂くよう依頼したが、家族様より「そういう事は早く言ってほしい」とおっしゃられる。	家族様が面会に来られた際(毎日、面会に来られている)、相談員より謝罪と衣替えを目的とした衣類の持参を再度依頼する。職員の説明不足からか誤解があったようで、家族様は衣替えではなく、常日頃から衣類が足りていなかったと思われていた為、すぐに納得される。
5月19日	特養	家族	本人のダンスより他者の衣類が出てきたと報告を受ける。	すぐに謝罪を行い、今後、このような事がないよう職員へ周知させて頂く事となる。基本、洗濯物の返却は障害者雇用の方をお願いしていたが、転室等でダンスの位置が変わると理解するのに時間がかかる為、介護職員が対応する事となる。
7月4日	特養	家族	本人より一人の職員から身体の事を言われ、すごく嫌な思いをしたので、それを介護主任へ相談していたが、他の職員から「あの子はいい子やから、そんな事を言わないでほしい」と言われ、こちらが悪いように感じたと言っていると報告あり。	本人・家族に謝罪を行い、今回の苦情に上がった2人の職員から、事実確認を行う。利用者様の思いに寄り添えるよう、日々の業務でも先輩職員の側で業務を行い、その都度、不適切な発言があった場合は、その場で指導を行う事となる。
9月13日	居宅	家族	家族様より福祉用具の値段が高くなったと本人から連絡があったがどうい事なのか？と苦情の電話が入る。本人様が福祉用具の貸与品が増えた事を理解されておらず、値段が高くなった事だけを家族様に伝えたので家族様が不審に思い、問い合わせた。	娘様に連絡不足について謝罪の電話を入れる。本人の説明がよくわからなかったため、問合せされたとの事で、謝罪を快く受けて下さる。今後は、施設入所者であっても家族様への連絡を怠ることなく、状態に変化が起きた時は連絡を密にする。

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
9月17日	特養	利用者	<p>家族に連絡してほしいと訴えがあった為、内容を伺うと〇〇介護員に対して言葉使いがきつく、嫌な思いをしたので自分に対して関わってほしくないと言われ、家族に伝えようと思ったと話される。</p>	<p>本人に謝罪をし、実名のあった職員に話を聞く。きつい言葉使いをした覚えはなく、むしろ、日頃から本人から話して来られる事が多く、他利用者の対応中でも、早く来てほしいと訴えられる事が度々あり、少しでも伺うのが遅いと話をしたくないと機嫌を悪くされるとの事。他の職員に本人から同じような訴えがあるのか確認を行うも、そういった訴えはなく、実名のあった職員への訴えを他の職員も聞いており、実名のあった職員に対してのみ、そういった訴えがあると分かる。本人に話をする前に一度、家族様に今回の事を説明する。家族様も、本人の言い方や言っている内容、実名の職員に辛い思いをさせている事を知っておられる。本人が実名の職員に対して特別な思いを抱いている事も理解されており、こちらが勝手に思い込んでいるだけなので気にしないでほしい、皆さん親切にして頂いているのは面会の時にも十分わかっていますと話され、本人への話については私から説明しますと言われる。実名のあった職員には、家族様との話を含め、今回の本人からの訴えについて話をす。また、自分にその気がなくても受け取り手によって感じ方が違う事や相手に対して感情が強ければ強い程、細かな仕草一つで捉え方が大きく変わってしまう事を説明する。</p>
9月25日	通所介護	家族	<p>連絡帳のバイタル欄にある体温と脈拍の数値を反対に記載してしまい、家族様より指摘がある。</p>	<p>家族様に連絡し、謝罪と経緯を説明する。訂正分を次回の利用時に同封し、ダブルチェックと見直しの意識を徹底していく事となる。</p>

【平成30年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名(みのわの里)

苦情件数(11)件

苦情委員会等の開催数・・・(5月・6月・7月・8月・9月 計 11 回)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
5月12日	デイサービス	家族	2か月前の利用料の領収書が入っていたが、同じ月の利用料ではないか？月が経ってから本人にもらう場合は前もって家族に電話をするのが普通ではないか？という電話内容。	確認すると、利用料未収だったが、職員間の伝達不足で家族に未収の連絡ができていなかった。重複して徴収していない事を説明し納得される。今後は引き落としとなる。
6月21日	デイサービス	家族	送迎時間になってもお迎えに来ないという電話内容。	確認すると、前回利用時にお渡しした「時間メモ」の内容が間違っていた。謝罪し、正しい送迎時間を伝える。普段からメモ作成者と確認者でダブルチェックしているが徹底できていなかった。今回ご指摘頂いた内容を事業所内で周知し慎重にチェックしていくよう徹底していく。
7月17日	デイサービス	間違い電話先	送迎時間の電話があったが間違っかけている、という電話内容。	間違えて電話した方に謝罪。確認すると、送迎表作成の際、番号を間違えて入力していた。送迎表作成時は入力ミスがないように、第三者の目でも確認するように事業所内で周知徹底する。
7月19日	デイサービス	家族	担当CMから「デイサービスに通っているが、連絡ノートがない事業所はあるのか？」と家人様より問い合わせがあったとの事。「普段は元気になっているが昨日、血圧が高かったので確認しようと思ったが何もなかった」という電話内容。	認知症対応型以外の利用者様以外は連絡ノートを作成していない事を伝える。息子様としては血圧が気になられているので、直近の一カ月のバイタルを本人様にお渡しする事を伝える。また、体調不良時に息子様に電話させて頂く事と、何かあればメモを入れさせて頂く事について納得される。
7月27日	デイサービス	本人	他の利用者様が車椅子を自操されていたところ、本人の車椅子に当たったが相手の方から謝罪がなかった。近くにいた職員からも謝罪がなかった。	職員の見守りや配慮ができていなかった事に謝罪する。その方が自操される時は後方から職員が見守りを行い、他利用者様に迷惑がかからないように配慮する事と周知徹底する。
7月28日	短期入所	家族	コップ・石鹸・ガーゼ等の洗面用具を荷物の中に入れて持参させたが、手元になく本人様が朝に洗顔できなかった。	家人様と本人様に謝罪しすぐに物品をカバン内から出して手渡す。入所の際に物品の選定に気をつける。

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
8月13日	デイサービス	本人	隣の利用者様に担当CMが来て、話をしたが自分には挨拶もなく、無視されているようで腹がたった。	思いを傾聴し、謝罪する。情報共有し、職員に伝達する。そのCMにも伝える。
8月17日	訪問入浴	家族	訪問入浴の体験利用を行い(入浴介助の後、職員の方でオムツを当て、3時間後に尿漏れし、シーツまで交換したという電話内容。	家族様に謝罪する。オムツの当て方に特徴がある為、今後、奥様と確認しながら行っていくよう周知徹底する。
9月12日	訪問介護	本人	前回の調理支援でピーフシチューをもらったが、具が十分煮えておらず、硬くて食べることが出来ず、捨てた。との事。今後も同じようなことがあるなら、支援はいらない。と立腹される。	当日中に訪問担当のヘルパーよりその場で、謝罪。後日上司と共に自宅に訪問し、思いを傾聴して改めて謝罪。食材は宅配サービスを利用されており、ポイル済みと記載があり、十分に火が通っていると思込み十分に煮込むことなく、竹串で確認しなかったため。以降他のヘルパーにも伝達して調理に心がける。
9月14日	デイサービス	本人	喫茶の青汁を提供すると「今日は誰が作ったんや。ぬるいし少ないし、限度ってもんがあるやろ。」と訴えられる。	毎回喫茶担当は違うので、統一した対応ができるように作り方を全員に周知出来るようにする。
9月14日	デイサービス	本人	帰る際に本人様が上着を手に持って歩いていたところ、職員から「上着が引っかかるから危ないですよ」と言われた後に「足が短い」と言われて気分を害したとの事。	お聞きした職員から不快な思いをさせてしまった事に改めて謝罪する。相談員より職員の発言内容が不適切だったことを謝罪し再教育します。とお伝える。上司・ケアマネジャーにも報告する。終礼にて職員に伝達し、報告書にて全員に周知徹底を呼び掛ける。

【平成30年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名(特別養護老人ホーム布市福寿苑・グループホーム布市真寿庵)

苦情件数(8)件

苦情委員会等の開催数・・・(6月・9月 計 2回)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
5月28日	特養	家族	長女が面会に来たときに職員が部屋の入口にいた本人に強い口調で部屋に入ると言われた、自分ひとりでは入れないという無視された、怖い思いをしたし足首も痛いと言っている、本人の幻覚もあるがいつもと違う様子なので調べて欲しいとのこと。	話しを伺い家族様と本人に不快な思いをさせてしまったことをお詫びする。本人の足を確認したところ足首が5×5程度の赤み若干腫れていることを確認する。湿布を塗布し様子を見させてもらう事で了承される。当該職員に確認したところ、畳を敷いて対応していたが繰り返し廊下まで這って出られたので手で押ししてしまったと聞き取る。家族様に改めて説明し謝罪今後は当分夜勤勤務からはずし一人での介助をすることが無い様配慮すると伝え了承された。
5月14日	デイ	友人・本人	女性利用者より送迎時に車から降りる時に男性利用者から体を触られた、今後は隣の席にははしないで欲しい。	送迎時運転手に確認したところ、運転中ではなく自宅前ドアを開ける時に触られたとのことであった。触った利用者を確認をとったが認知症のため記憶がなく覚えておられなかった。女性利用者には今後は同席にしないように配慮しますと説明した。現在は利用日があわないように変更され利用されている。
5月11日	事務所	配偶者	4月分より利用料が口座振替になったが請求書を送った際どのようなことなのかと問い合わせの電話があった、また同様に窓口にも直接来苑され説明が不足している再度説明して欲しいと言われる。	事務員が対応したが事務員の説明だけでは納得されずデイサービス相談員が直接説明し納得された。在宅サービスをご利用されている方には再度電話で説明をし納得了承された。
7月14日	ヘルパー	担当ケアマネ	同じヘルパーばかりの訪問で以前来ていた責任者が来ない、現在のヘルパーとは合わない、介護保険サービス内での購入できるものとそうでないものの説明をしてほしいと言われていたと担当ケアマネから電話が入り同行訪問してほしいと言われた。	翌日すぐに訪問し体制上訪問が出来ていなかったことをお詫びするとともに、介護保険制度の説明を詳しく行った。今後は体制が整い次第以前通り責任者も援助に伺うよう手配すると伝えると納得された。
8月2日	デイサービス	本人	席替えを変更してほしいと言われ一度は断ったのに古い利用者の希望とのことで再度言われた。職員は古くからの利用者にはいように優遇しているように思う。利用者すべて平等に対応するようすべての職員に周知徹底して欲しい。	本人に聞き取りを詳しく行ない、相談員に伝えていたことが全員に周知出来てなかったことと謝罪する。本人の希望により施設長と個別にて面談を行い以後はこのようなことが無い様に、また相談員以下指示系統をしっかりすると説明し納得され現在は同じように利用されている。
8月9日	包括	本人	老人会にて使用する麻雀台作成を依頼したが以前頼んだときと値段が違う説明をきちんと聞いていなかった、対応職員も言葉使いが上からのように感じ、やってあげている感があり嫌である。また麻雀台作成の支払いをした際に領収書ももらったがなぜ自分の印鑑をおされたのか分からない。きちんと説明して欲しい。	センター長が対応、話しを伺い麻雀台作成について材料費等の違いを説明せず料金が変わってしまったことをお詫びする。また領収書に関しては完全に事務所のミスなので丁寧にお詫びし交換していただく。今後はまだ信頼関係の修復できておらず引き続き丁寧に対応していく。

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
9月5日	グループホーム	本人	ベッドマットとベッド柵の間にナースコールが挟まって取れない、何かあったらナースコールが押せないのが困る。	訴えがありすぐにベッドを確認したところ間に挟まって取れなかったためすぐに取り出し本人に手渡しする。シーツ交換時や清掃時挟まったと考えられるが今後はそのようなことが無い様にする本人に伝え納得された。また職員にはこのような事がおこらないよう周知徹底した。
6月～9月	特養	職員	職員が夜間に何度もナースコールを鳴らす利用者に対して怒っているようだ、職員の言動が酷い、口腔ケアの仕方が強引である、その職員は「きつい」と訴えが他の職員に訴えていた。	各内容について当該職員に聞き取りをする。と介助バーなどを勢いよく閉めてしまうなどの強引な事をしていて、思い当たる節があるとのことであった、また 口腔ケアについては咽があるためうがいではなくティッシュでふき取ってしまったことがそのように見えたため援助は統一するよう指導した。以上の件は家族様に説明し謝罪行うと了承していただいた。現在 勤務シフトを夜勤からはずし日勤のみでの対応し様子を見ている。

【平成30年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名(介護老人保健施設 枚岡の里)

苦情件数(8)件

苦情委員会等の開催数・・・(5月・6月・7月・8月 計 5回)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
4月	老健	家族様	面会を終えられた後に事務所に来られる。職員から壊れたヤカンを渡され、壊れたから新しい物を持ってきて下さいと言われたと話される。なぜ壊れたのか、明確な説明も無かったことに対してご立腹される。	謝罪し、事実確認を行う。職員間の報告が上手く伝達出来ておらず、渡した職員も破損理由を理解していなかった。他職員へ破損原因聞き取り行うも、把握している職員はおらず。事実を説明し、代替品を購入することで納得して頂く。
4月	老健	家族様	延命治療のサインをキーパーソンの長男ではなく、三女に話をした職員がいると報告あり。一番大事なことなのにキーパーソンではない方にお話をしたことにご立腹される。	三女様に対して延命治療の話をしたことは事実である為、その件について謝罪する。長男様より、兄弟仲が良く無い為、長男様以外の方に連絡・報告・確認等を行うことは一切しないことをお伝えさせて頂く。納得して頂く。
6月	老健	家族様	看護師にトイレ誘導をお願いした際に、他利用者様の見守りを行っている為、その場から離れることができないと不服そうな顔で返答するのみで接遇・対応等に家族様ご立腹される。	謝罪する。対応を行った職員に対して聞き取りを行い、対応が不十分であった為、個別指導を行い、朝礼時に接遇について報告をする。家人様より『今後ともお願いします』とご理解頂く。
7月	老健	家族様	同室者の方から『うるさい奴が来よった』『はよ帰れ』等の暴言を吐かれていると報告あり。トラブルになる前に対応をして欲しいと口にされる。	カンファレンスを行い、本人様への精神的配慮及びトラブルになることを防ぐ為、双方に話を伺った上で転室を実施させて頂く。
7月	老健	家族様	家族様より『この暑いのにひざ掛けして汗だくになっているし、車椅子にもちゃんと座れていない』と配慮が欠けていることにご立腹される。	謝罪する。再発防止の為、朝礼時に苦情内容を報告し、周知徹底を行う。又、苦情対策委員会で話し合いを行い、注意喚起を促すポスターを作成し、周知促す。
8月	老健	家族様	家族様より車椅子での姿勢が崩れている為、本人様が痛そうにしている。姿勢が悪かったことが影響しているのではないかと職員に話される。	車椅子の乱れにに対して謝罪する。痛みの原因について、状態を確認させて頂く。苦痛表情等はみられず、その旨をお伝えさせて頂く。家族様より『それやったらいいんですけどね』とお言葉頂き、理解して頂く。

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
8月	老健	家族様	持ち込みのモンブランを持参した為、職員に食べてさせてもいいか確認をした際に、頑なに食べさせては駄目ですと拒否された。他の職員にも同様の質問をしたが無理との判断であった。以前は可能であったのになぜ駄目なのか、又、職員の対応等にもご立腹され、責任者呼んで頂きたいと話される。	運営部長が対応を行い、家族様に対して謝罪の上、指導並びに教育を徹底させることを説明し家族様落ち着かれ納得される。
9月	老健	家族様	家族様より同室者の方から罵声を言われる。ちょっとした物音でも凄くキツイ事を言われる。こちらも気を使って小さい声で話していましたが、今日は酷かったのと訴えられる。	謝罪する。同室者の方と話をさせて頂き、本人様は性格もあり、つい言ってしまったと反省しており、その旨を家族様へお伝えする。家族様より『転室はいいですよ、迷惑かけてすみません』と理解して頂く。

【平成30年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名(介護老人保健施設 長田の里)

苦情件数(4)件

苦情委員会等の開催数・・・(7月・9月 計 2 回)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
6月	入所サービス	ご利用者家族	ご家族様が面会に来られた際、「車椅子とズボンが尿汚染していた。また、以前上着が汚れていたこともあり、振り返れば衣服に便が着いていたのではないのか？」と立腹される。午前の9時・11時にトイレの声掛けを行うも、トイレの拒否があったが、その後、食後にトイレの声掛けを職員が忘れてしまったため、汚染させてしまった。	ご家族様に謝罪をする。また、声掛けの忘れがないよう、また、ご利用者の衣類についても汚れなどないかしっかりと観察を行い、こまめに更衣するなどして対応していくことを徹底することをご家族様に説明をしている。
8月	通所リハビリテーション	ご利用者家族	ご家族様より、本人が帰宅し、様子を見るとズボンが極端に膨らんでいた。確認するとパッチの中から履き替えたパッチが丸まって出てきた。本人は何でも履いてしまうことを職員に伝えているのに、対応がずさんではないかと立腹される。	ご家族様にご自身で行えることは今後も行えるようになるべくご自身に行って頂いていたが、着替えが行えていたのかしっかりと確認していなかったことを謝罪する。また、脱がれた衣服などはその場で持参の袋に入れて対応することを説明し納得頂いている。
9月	通所リハビリテーション	職員	看護職員より、ご利用者様が他のご利用者様が乳癌を患っていると言ってきたとのことで、どうしてそのようなことを知っているのかご利用者様に尋ねると介護職員が言っていたとのこと。個人情報管理について職員に指導をしてほしいとの相談あり。	事実確認を行い、運営部長・次長より、当該職員に指導を行っている。
9月	入所サービス	ご利用者様	ご利用者様本人より、介護員に車椅子で廊下の端まで乱暴に連れて行かれた。その時に左腕を叩かれ、あざができたと言腹される。	事実確認を行う。確認の結果、左記のような事実はないが、介護員とご利用者様本人と話しをしていたところ、途中でどこかに行こうとされた時に車椅子を止めたことを乱暴に連れて行かれたと思っている可能性が見受けられた。ご家族様に報告をし、事実ではないが、職員の対応により、ご利用者様に不快な思いをさせたしまったことを謝罪している。

【平成30年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名(ケアハウスひらおか)

苦情件数(5)件

苦情委員会等の開催数・・・(5月・6月・9月 計 4 回)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
5月	ケアハウス	入居者	部屋にたばこの煙が入ってくる。どうかしてほしいと訴えあり。	居室でたばこを吸わないで下さいとお願いしてきたが、まだ、居室や廊下で吸っておられる方がいるので、プリントを配り、ポスターを貼り、迷惑をしておられる方がいることを伝えて喫煙所で吸って頂くよう働きかける。申出人より、だいぶましになりましたと報告あり。
6月	ケアハウス	入居者2人	4階の部屋の方のテレビの音が、夜中に大音量でかけていてうるさくて眠れないと訴えあり。	その部屋の方は認知症がひどくなり、ケアマネと家族にはケアハウスでの生活が難しいことを伝え、その方にあった施設を考えて頂くことに。訴えて来られた2人には、その旨を伝え守衛に夜の見回りの時に気をつけてもらうようにする。
6月	ケアハウス	入居者	隣の部屋の話し声がうるさいと訴えあり。昨日もうるさかったと言われる。	隣の方に聞くと、訪問看護の契約に来られ、娘さんも同席しておられたようです。そのほかの日に友人が来たときは少しうるさかったかもしれないので気をつけますとのこと。うるさいと言って来られた方にも、お昼は生活音があるので少し様子みてくださいとお願いし納得して頂いた。
9月	ケアハウス	入居者	昨日、隣の方に壁を蹴られたと訴えあり。	隣の方は、以前からうるさいと訴えておられた方でお昼の生活音は我慢して下さいとお願いしていたのですが、事務所には言ってこないで壁を蹴っていたようです。隣の方には家族の同意を得て部屋をかわっていただくことにしました。
9月	ケアハウス	家族	お風呂のシャワーの出し方を叔母に教えに来たが、火傷するほど熱いお湯が出てきた。老人施設でこんな熱いお湯が出るのは危険なので、苦情としてあげさせていただきますとのこと。	応急処置として、シャワーのところへ火傷に注意を記し、業者に温度調節を依頼した。

【平成30年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名(介護老人保健施設 すいれん)

苦情件数(11)件

苦情委員会等の開催数・・・(6月・8月 計 2回)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
6月	老健	家族	持ち帰ったズボンに名前がなく、サイズも違う為、他者の物ではないか。本人の物と他者の物はきちんと分けてほしい。	確認させて頂き、謝罪する。職員が床頭台を間違えたと考える為、管理方法の見直しを行い、洗濯担当者は洗濯後介護職員へ渡し、床頭台へは介護職員が直すこととなる。
6月	老健	家族	リハビリの担当を変更してほしい。本人から楽しさも合わないと聞いている為。	リハビリ担当者へこの旨伝え、担当を変更することとなる。メールでのやり取りとなっている家族様の為、メールにて謝罪及び担当変更した為、面会時紹介させて頂くこと伝える。家族様面会時本人様及び家族様へ改めて謝罪させて頂き、新しい担当者の紹介を行う。
6月	老健	家族	新品の未開封衣類を勝手に開けて名前が書かれていた。本人もしくは家族のいるところで確認した上で、荷物のチェックはしてほしい。	申し出について謝罪させて頂く。家族様は他者へのプレゼントと思い持参されたようで、荷物のチェック及び記名は、家族様へ出来る限り確認させて頂き対応することとする。
6月	老健	家族	体調不良時に連絡報告がなかった。食事量や処置に関して確認すると返答が、面会時に見てた内容と違っていたり、言い直して訂正していたことも心配になった。	連絡が出来ていなかったこと及び引き継ぎが正確に出来ていなかったことを謝罪する。記録に漏れがあった為、チェック表を作成し、食事量は漏れないように記入することとなる。
7月	老健	利用者	自分に合った湿布を貼ってほしいと言ったのに、聞いてもらえず合わない湿布を貼られた。きちんと話を聞いてほしい。合わない湿布は貼らないでほしい。	本人様へ謝罪させて頂く。家族様へも連絡のうえ、状況報告し謝罪する。禁止薬の周知が出来ておらず、カルテに禁止薬を目立つように印をすることと、記録に残すよう対応行う。
8月	老健	利用者	塗り薬の薬袋がなくなった。くつの箱がなくなった。目薬がなくなった。荷物がぐちゃぐちゃになった。	入所時に大量の荷物を持ち込まれ整理した職員が、使用しないだろうと勝手に判断し、袋と箱を処分してしまった為、謝罪する。荷物を一緒に整理させて頂き、目薬はもともと持ち込まれていないこと説明する。

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
8月	老健	本人様	食事の際、薬飲まなあかんから早く食べないといけないと次から次へ口の中へ入れられ悲しかった。	謝罪させていただき、今後このようなことがないように職員全員で周知する。家族様にも説明し謝罪行う。
8月	老健	家族様	ご家族様より、別の方の靴下がタンスの中に入っていましたと渡される。	家族様へ謝罪し、別の方へも説明し謝罪後、靴下を返却する。職員全体へ周知し、衣類返却時にも注意を払う。
8月	老健	家族様	本人の床頭台と他の方の床頭台を間違えたことに対して、介護職員より物色しているや、ターゲットにしているという言葉が出てきた。伝え方や言葉を選んで伝えて欲しい。	家族様へ謝罪し、職員全体へ接遇マナーの研修を行い声かけの改善を行うことを伝える。
9月	老健	家族様	ズボンの洗濯を臨機応変にしてくれなかった。お茶のお替わりを出してくれなかった。体操に参加の声かけをしなかった。	ご迷惑をかけていますと謝罪する。衣類の洗濯は希望時随時行う。お茶のお替わり分が無かったのでお茶の準備量を増量する。体操の参加の声かけを必ず行う。
9月	老健	本人様	点眼薬の替えの分を入所時からいっているのに新しい分を用意できていない。処置を頼んでいたのに待つてといわれてからなかなか来ない。	謝罪し、薬剤庫から必要な点眼を取り出し、準備し渡す。処置もすぐに行い対応する。