





クレーム対応ニュース一覧

No	テーマ	事例概要
1	義歯破損のクレーム	ショートステイで認知症利用者の義歯を破損、「なぜ預かってくれなかった」と家族のクレームに
2	防げない事故への対応	歩行自立の認知症利用者の転倒防止を頼まれて約束してしまった相談員
3	勘違いで起きるクレームの訴え	職員から「なにバカなことやってるの、早く起きなさい」と暴言を吐かれたというクレーム
4	ヒヤリハットへのクレーム	ヒヤリハットだったが、「お風呂で怖い目に遭ったからもう行かない」というクレームに
5	看護師の説明にクレーム	医療的には正しい看護師の説明だが家族の立場からは冷たい印象でクレームに
6	謝罪の態度へのクレーム	介護主任の謝罪の態度に激怒した家族が「経営者の責任だ」と理事長にクレーム
7	認知症利用者の物品の紛失	病院で装着した心電計をグループホームで紛失に対して、「責任を取れ」という病院の主張
8	個人情報漏洩のクレーム	デイの利用者の電話番号を友人の訪問販売に伝えてしまったデイのパート職員
9	ヘビークレームへの対応	横暴で理不尽な家族からの要求を理由にサービス提供拒否ができるか？
10	内出血へのクレーム	ショートでできた内出血が原因で病院受診時に医師に虐待の疑いをかけられた
11	施設の防犯体制へのクレーム	高級介護付き有料にホームレスが侵入し面会の家族が発見、セキュリティ体制に猛烈なクレーム
12	サ高住の体調急変への対応	サ高住の相談員が脳血管障害の発作に気付かず救急搬送が遅れた、サ高住の過失になるのか？
13	キーパーソンの意向への対応	「姉は法定代理人ではないのに施設はなぜ指示に従うのか？」と言う弟の主張
14	キーパーソンへの対応	親の介護に消極的な息子が顔の内出血を機に突然クレーマーに豹変
15	職員の介護に対するクレーム	何でもテキパキとこなすベテランの主任に介護が乱暴だというクレーム
16	職員の接遇へのクレーム	デイのレクリエーターの若手職員の馴れ馴れしい言葉遣いに対するクレーム
17	個人情報漏洩のクレーム	外部からの電話での問い合わせに利用者の個人情報を詳しく伝えて家族クレームに
18	根拠のない訴えによるクレーム	「デイで嫌いなものばかり食べさせられている」というクレーム
19	契約書の変更に対するクレーム	認知症利用者の意思で入所契約書の保証人を変更、施設長が代筆？
20	総入れ歯を外したら転倒	総入れ歯は食事だけでなく生活を支える大切なアイテム
21	センサーマットに関するクレーム	ショートの利用者家族から「他の施設ではセンサーマットを設置してくれた」というクレーム
22	新人職員のミスへのクレーム	新人職員のチョットしたミスで「新人には介助させないで欲しい」という家族の要求
23	転倒させるなという家族の要求	転倒させるなと要求する家族に、転倒の原因となる服薬を家族に知らてみたら
24	無理な要求への対応	「骨折すると困るから歩かせないで」と要求する家族に正論で対抗したら
25	ヘビークレームへの対応	社会常識を逸脱した執拗なクレームへの対抗手段、どのように拒否したら良いのか？
26	ショートでお膳をひっくり返す	ちゃぶ台返しをするショート利用のご婦人の本当の理由
27	感染症に関するクレーム	「デイで疥癬に感染したのは間違いなし、医者もそう言っている」というクレーム
28	介助方法のアドバイス	家族に正しい介助方法をアドバイスしたら大きなクレームに
29	無理な要求への対応	「2時間おきに体位交換をすべき」という家族の要求を施設長が受け入れてしまったら
30	ヘビークレームへの対応	相手の承諾なしに会話を録音したら「違法だ！」と激怒するクレーマーの家族
31	クレームがトラブルになる理由	なぜ小さなクレームが大きなトラブルに発展するのか？クレームへの対応方法に問題がある
32	介助方法に関するクレーム	「無理な介助をして移乗介助で胸を強く締められた」というクレーム
33	身体拘束と監査で指摘	体幹機能障害の利用者の体幹保持のための車椅子ベルトを監査で身体拘束と指摘された
34	個人情報漏洩のクレーム	転倒した時バッグから書類が散乱して紛失、個人情報記載帳票の紛失対策は何をしたら良いのか？
35	ショート受け入れ拒否でクレーム	ショートで自殺を図った利用者の受け入れを断ったらトラブルに、どうすれば良いのか？
36	入居契約に関するクレーム	入居契約の直前で契約を断ったら「入居できると思っていた」と大きなクレームに
37	機器を設置したいという要求	居室に見守りカメラを設置したいという家族の申し出を断ったらトラブルに
38	事故と損害の因果関係	転倒事故で入院し肺炎で亡くなったことを「転倒事故が原因で亡くなった」と主張する家族
39	無理な要求への対応	1日に5回口腔ケアをして欲しいという要求を断ったら、「介護計画書に書いてある」と反撃
40	栄養管理に関するクレーム	「栄養状態の悪化で身体機能が低下したのはサ高住の責任」と家族が主張、サ高住に責任はあるか？
41	ハラスメントへの対応	夫婦入所の妻のハラスメントに対する退所要求、認知症が無い利用者のハラスメントへの対応は？
42	異食事故の家族対応	ショートステイの異食事故、「家族から異食癖の情報がないので防げなかった」と主張する管理者
43	事故発生時の対応	「何があっても救急車を呼ばないでくれ」という家族へはどのように対応したら良いか？
44	ヘビークレームへの対応	「毎日入浴させるべきだ」という強硬な要求にはどのような根拠で拒否すれば良いか？
45	浴室内の転倒事故防止対策	浴室で転倒して重症、自立度が高ければ歩かせて良いか、重症事故につながる最も危険な環境
46	感染症対策	「感染症防止のために家族の面会禁止」でトラブルに、面会できない間に体調急変で死亡したら
47	感染症対策	薬用ハンドソープのウイルス殺菌効果はゼロである、いい加減になっている職員の手洗い
48	ケアマネジャーのクレーム対応	認知症の利用者の運転をやめさせようとするケアマネ、どこまでがケアマネの仕事か？
49	クレーム対応	サ高住の入居者が地域密着型デイサービスを利用したら返戻に
50	個人情報保護法対策	息子さんに介護記録をメールで送ったらクレームに、添付ファイルのセキュリティ設定
51	転倒事故の防止対策	「このソファで過ごすから見守って」と要求する家族、自発動作にリスクがある認知症利用者
52	災害対策	浸水想定地域内のグループホームの避難計画、実際に避難が可能なのか？
53	デイサービスの送迎のクレーム	「送迎車が来ない」と電話で訴える家族に事情を説明するが激怒された、なぜ？
54	デイの利用者の暴力行為	「母がデイで乱暴な男に叩かれた」というクレーム、「犯人を捜してやる」という息まく家族
55	家族の意見が違う場合の対応	主介護者以外の家族からの要求に従うべきか、長男と違うやり方を主張する弟
56	個人情報に関するクレーム	外出レクの集合写真を掲示板に貼り出したら貼り出すな、とクレーム

57	デいのレクのクレーム		無理矢理レクをやらされて膝が痛くなったという利用者、実はレクは大好きなのになぜ？
58	感染症対策		新型コロナ対策で長期間面会中止が続いた後に発生する深刻な家族トラブルとは？
59	転倒事故の過失判断		トイレ介助中に認知症の利用者が暴れて転倒骨折、防げない事故なのに過失とみなされる
60	デイ運転手の伝言ミス		定期利用日外にデいの利用を申し込んだのに、いつまでたっても送迎車が来ない
61	事故発生後の家族トラブル		「医師が施設での骨折だ」と言っているという家族の主張にどのように対抗すれば良いか？