

令和6年度 前期
(R6.4.1～R6.9.30)
苦情解決報告書



社会福祉法人 誠信会

令和6年度前期（4月～9月）苦情受付状況

本部

施設名：本部

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした	

児童部

施設名：児童養護施設 誠信少年少女の家

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：地域小規模児童養護施設 あやめ

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：小規模保育所 つぐみ

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：児童家庭支援センター パラソル

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年8月	<p>(受託中の養育里親から)</p> <p>乳児の受け入れを打診した翌日に電話があり、「すでに同年齢の子どもを受託しているのになぜ受け入れを打診してくるのか。情報共有がされていないのではないか。」</p> <p>「打診された際、現在受託中の子どもが感染症に罹患していることを伝えたが、そのときの職員の返答が淡々としていた。」との申し出がありました。</p>	<p>申し出の電話連絡時に、打診の際に配慮が足りなかったこと、不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。また、委託状況の共有は常に行っているが改めて徹底することをお伝えし、了承していただきました。その後の職員会議で、接遇についての研修を実施しました。</p>

施設名：児童養護施設 岩倉学園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

介護部

施設名：特別養護老人ホーム 富士楽寿園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年7月	<p>(ご利用者様から)</p> <p>2人部屋のご利用者様から「別の部屋の人が自分の部屋に入ってリモコンなどの物をいじるので、良い気持ちがない。部屋に鍵を付けてほしい。」と申し出がありました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。2人部屋であるため、鍵を付けると同室のご利用者様が自由に出入りできなくなるため、鍵を部屋の鍵を付けることは容易にできないことをお伝えしました。全職員に申出者の想いを共有し、見守り対応の強化することで納得していただきました。</p>

施設名：特別養護老人ホーム かたくら明和園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年4月	<p>（ご家族様から）</p> <p>「外出中にトイレに行った際に、紙パンツの内側に肌着の裾が入っており、汚れたままになっていた。」と申し出がありました。</p>	<p>ご指摘していただいたことを、その場で謝罪をしました。申出内容について職員間で共有をし、トイレに行った際に衣類の汚れや乱れを確認することとしました。</p>

施設名：短期入所生活介護 かたくら明和園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

施設名：デイサービスセンター ふじみ台

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年7月	<p>（ご利用者様から）</p> <p>トイレを使用中に、何度も同じ人に扉を開けられて嫌な思いをしたとの申し出がありました。</p>	<p>トイレが2か所あるので、別の場所のトイレを利用していただくようお願いしました。それぞれが別のトイレを使用することで、ご了承いただきました。</p>
令和6年8月	<p>（ご家族様から）</p> <p>家族がお迎えに来られている際、他の利用者様のトイレ介助している職員から「まだ？」という声が聞かれ不快な気持ちになった。トイレはゆっくりさせてあげたいとの申し出がありました。</p>	<p>職員の打ち合わせ時に、支援の言葉遣いについて適切であるか気をつけていくように、全職員に周知しました。また、職員会議で接遇についての研修を実施しています。</p>

施設名：在宅介護支援センター ふじみ台

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

施設名： 富士市吉原中部地域包括支援センター

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：多機能ホーム 結

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年9月	<p>(ご家族様から)</p> <p>暑い日ではありましたが、ご利用者様に洗濯物干しを5分程手伝ってもらっていました。その後、気分不快あり、水分補給をしてベッドで休んでもらい、回復されました。迎えに来られたご家族にその旨を伝えると「暑い日にそんなことをさせないでもらいたい。」との申し出がありました。</p>	<p>その場で謝罪とバイタル測定の結果や経緯を説明し、納得していただきました。職員には朝礼等を通して、暑い日は外で洗濯物を干さず、中で手伝ってもらうよう話をしました。</p>

障害部

施設名：障害者支援施設 富士和光学園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：障害者支援施設 富士本学園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年6月	<p>(計画相談事業所から)</p> <p>「ご利用者様のご家族から、以前から面会の有無の連絡があるが、今回はその電話が無かった。今後も同じ担当なら面会には行かない。面会時の散歩に付き添ってもらう人も現担当者以外の人にしてほしいとの申し出があったので確認してほしい。」との連絡がありました。</p>	<p>すぐにご家族様に電話で謝罪をし、要望を聞き取りました。後日、全職員へ周知し会議で担当を替えること、面会日の散歩は他支援員と一緒に付き添うこととし、ご理解を得ました。また、面会日の連絡方法の見直しや面会日の在り方について職員間で周知し、全ご家族様に書面にてお知らせしました。</p>
令和6年8月	<p>(ご家族様から)</p> <p>ご利用者様外泊中に電話があり、「履いていたズボンや鞆に用意されていた衣類共に冬物なのはどういうことか、担当から電話が欲しい。」との申し出がありました。</p>	<p>担当者不在であったため、別の支援者が謝罪を行い、外泊から帰園された際に再度改めて担当者、主任、副主任で謝罪を行い、衣類の確認をさせていただきました。帰園時に持ち帰った衣類の確認ができなかったため、今後は外泊する際に持ち帰る衣類と一緒に確認していくことを伝えご理解いただきました。</p> <p>今回の外泊時は半袖衣類の他、夏物の長ズボン、長袖のパジャマをご用意しました。普段ご利用者様が過ごしている服装や季節、年齢に応じた衣類調整をしていることについてご家族にご理解いただき、今後は過ごす場所やご家族の希望を取り入れた衣類調整をしていくよう、職員間で情報共有しました。</p>

施設名：地域生活支援センター せふりー

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

施設名：放課後等デイサービス みらい

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：生活介護事業所 らいと

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：グループホーム そびな寮

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年7月	(近隣住民から) 「職員の駐車場生垣から最近虫が発生しているので対応してほしい」と申し出がありました。	すぐに現地を確認し、その日のうちに外虫駆除剤を散布し、毎年剪定を行っている業者に日程を早めるように依頼をしました。即日対応したことを近隣住民に報告し、剪定実施後に改めて報告をしました。駐車場として利用している場所なので害虫駆除にも配慮するよう職員間で周知しました。

施設名：グループホーム 中野ホーム

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：グループホーム 高山ホーム

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：グループホーム あおぞら第1寮・第2寮

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和6年7月	<p>(ご利用者様から)</p> <p>「入浴中に女性職員が脱衣場のドア越しから話しかけてきた。内容を聴くと特に急用ではなく、自分も話をする状態ではなかったのが恥ずかしくて嫌だった。これからは話すタイミングを配慮してほしい。」とサービス管理責任者に申し出がありました。</p>	<p>相談を受けたサービス管理責任者はその場で謝罪し、該当職員に事実確認を行いました。該当職員は、「羞恥に配慮せず、業務を遂行するあまりドア越しに話をしてしまった。」と反省をしていました。職員会議で事案を報告し、羞恥とご利用者様への話し方について勉強会を行い、支援方法の再確認を行いました。ご利用者には改めて謝罪し、職員間で配慮を徹底することを約束しました。</p>

施設名：富士障害者就業・生活支援センター チャレンジ

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	