

令和5年度 後期
(R5.10.1～R6.3.31)
苦情解決報告書



社会福祉法人 誠信会

令和5年度後期（10月～3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 ）
	苦情はありませんでした。	

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 ）
令和6年2月	<p>(児童から)</p> <p>アルバイトの迎えについて、「連日迎え時間の把握ミスが続いているので改善してほしい」との申し出がありました。</p>	<p>職員の情報共有・把握不足によるミスを申立人に謝罪し、職員会議で今後の改善策を検討しました。「前日、児童に直接アルバイトの予定の再確認を行う」「当日は事務所に設置している送迎時間の書かれたホワイトボードの確認回数を増やす」の2点を改善策として申立人に説明しました。前者に関しては、アルバイトに関する確認の回数が増えることを申立人に確認をとり承諾してもらいました。</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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</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 ）
令和6年2月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>担当ケアマネジャーを通じて、「ショートステイ利用時に入浴をさせてもらったが、男性職員の介助であったためショックだった。次回以降は、女性職員の対応でお願いしたい。」と申し出がありました。</p>	<p>電話連絡を行い、申し出内容を伺い、不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。</p> <p>次回以降の入浴介助については、同性の職員が対応できるように調整することをお伝えし、ご了承をいただきました。</p> <p>申出内容については業務記録内で共有をし、入浴対応の調整をしています。</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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

施設名：多機能ホーム 結

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>	

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1月	(ご利用者家族より) 外泊の迎えの待機中に他のご利用者様に引っ掻かれるという事故が起きました。ご家族様が来園された時に経緯を説明し謝罪しました。 ご家族様から、「しっかりと対応を話し合い、途中経過や対応方法を家族にも伝えてほしい」との申し出がありました。	外泊の迎えの待機について、迎えが来るまでの間は支援室等で職員と一緒に過ごしてもらうこと、外泊があるということを事前に担当職員から出勤職員へ周知しておくこと、インカムなどを使用し、職員同士で連携を取りながら支援することを決めました。ご家族様に説明し、ご了承いただきました。

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 ）
	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：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：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5年10月	<p>（ご利用者様から）</p> <p>「誠信会の広報誌に自分の顔写真が載っていた。写真の掲載はやめて欲しい旨を書類で提出してあったはずなのに契約と違う」と申し出がありました。</p>	<p>すぐに広報誌を確認し、こちらの確認不足であったことを謝罪しました。ご利用者様から「分かってもらえれば十分です。」と返答をいただきました。その後、改めてご利用者様の同意書を確認し直し、再発防止に努めています。</p>

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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</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>	