

令和7年度 前期
(R7.4.1～R7.9.30)
苦情解決報告書



社会福祉法人 誠信会

令和7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 ）
令和7年8月	(保護者様アンケートから) 「嫌味な言い方をする先生がいる」との申し出がありました。 無記名でのアンケートのため、どなたからの申し出なのか該当する保育者が誰のことなのかも分からない状態です。 その後、保護者様から直接的な訴えはありません。	保護者対応に対して、外部研修を個々で受けたり、内部研修ではお互いの対応を確認し合い意見を出し合う機会を設けたりしました。話し方や態度などに十分な意識を持ち、常に丁寧な対応を心がけることを職員間で話し合いました。また、アンケートのご意見を受け、より一層職員一同で保育向上に努めることを保護者様全体にお伝えしました。

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：里親支援センターいろり

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 ）
	苦情はありませんでした。	

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7年7月	<p>（ご家族様から）</p> <p>「面会時に本人が屋外用の靴を履いていた。職員に室内履きの所在を聞くと分からないと言われた。本人が自分で履き替えることはわかっているので、靴やその他の私物に関しても所在の把握だけはしてほしい。」との申し出がありました。</p> <p>※本人には認知症による理解力の低下が見られており、居室内で保管していた屋外用の靴を自身で履いたと思われます。</p>	<p>申し出に対して謝罪しました。私物に関して、室内履き発見後に報告を行い、今後は所在の把握に努める旨をお伝えしました。</p> <p>その後の対策として、本人が居室を出入りした時に私物の確認を行うこととしました。</p>

令和7年7月	(ご家族様から) 「居室で面会している時に終了の声掛けに来た職員のノックが乱暴で、口調も荒かった。」との申し出がありました。	申し出に対して謝罪しました。誤解を招く言動に注意するよう施設内で周知を行い、改める旨をお伝えしました。
--------	---	---

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)
	苦情はありませんでした。	

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)
	苦情はありませんでした。	

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)
	苦情はありませんでした。	

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)
	苦情はありませんでした。	

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7年6月	<p>(ご利用者様ご家族様から)</p> <p>非通知にて「施設を利用している家族の ものですが、職員の言葉遣いについて気 になる。」との申し出がありました。</p>	<p>話を聞こうとしたところ電話が切れてし まい、詳細はお聞きすることが出来ませ んでした。職員には朝礼等を通じて、言 葉遣いに気を付けるよう周知しました。</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 ）
令和7年7月	<p>(ご家族様から)</p> <p>外出時に受け取った薬が夕食薬でなく昼食薬が入っていました。</p> <p>出発前に施設で昼食をすませています が、昼食薬を服用したのか確認して下さい と電話にて申し出がありました。</p>	<p>関係職員に確認すると、外出時の薬が準備されていなかったため、当日出勤職員が服薬準備を行いました、「昼食後の外出」を「昼食時の外出」と誤り、本来昼食時に服用するはずの昼食薬を外出用のカバンに入れてしまいました。</p> <p>また、送り出す際にも薬を確認せずにカバンをそのままお渡ししたことが判明しました。</p> <p>ご家族様には昼食薬を施設で服用していなかったことを謝罪し、手元にある昼食薬を早めに服用していただけるようお願いしました。夕食薬は施設に戻り次第服用することをお伝えしご容赦いただきました。</p> <p>対策として、外出希望を承る職員は対象のご利用者名と外出日数を外出専用のカレンダーに記入し、服薬準備を行う職員はこのカレンダーを確認しながら外出日数に合わせた服薬準備を行うことにしました。</p> <p>また、外出当日は送り出しを担当する職員が服薬準備した薬に誤りがないか立会確認を行うルールを設けました。</p>
令和7年7月	<p>(退所されたご利用者親族様から)</p> <p>遺品の中に腕時計があるか確認して欲しいとお願いしてから、2週間が経ちましたがどうなっていますか。と電話にて申し出がありました。回答を失念していたことをお</p>	<p>回答を失念していたことを謝罪し遺品の中に腕時計は無かったとお伝えしました。重ねて不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後同様な事が起きないように施設内で協議することをお伝えしました。</p>

	<p>伝えすると、相手の気持ちになって考えてほしいとご指摘をいただきました。</p> <p>また、退所手続き時に遺品を詳細に教えてくれなかったことや緊急入院時の個人情報の取り扱いについても改善してほしいと申し出がありました。</p>	<p>(退所時)</p> <p>入所時に持参された物品を記録できるように一覧表を取り入れました。</p> <p>なお、施設生活で購入した物品は定期的に一覧表を更新し、退所時の荷物は分類別に仕分けることで明確にし、必ず中身を確認していただけるようにしました。</p> <p>(個人情報について)</p> <p>緊急時情報リスト(氏名・生年月日・既往歴・服薬内容・緊急連絡先等)を作成しました。個人情報の重要性和利用目的を明確にし、緊急時に必要となる情報を第三者に提供できるよう個人情報の取り扱いについても施設内で周知しました。</p>
--	--	--

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7年6月	<p>(短期入所ご利用者ご家族から)</p> <p>1泊2日で短期入所を利用したが、帰宅してからバッグ内を確認したところ、「着替えをした形跡がなかった。富士本学園にて入浴をしていないのか？」と入電がありました。</p>	<p>実母に電話し、当日の状況を伝えるとともに、入浴を実施していないこと及びそれに伴う対応も不足していたため、謝罪をしています。発生時期は6月でしたが、8月下旬に実母より今回の件で入電があったので、9月の職員会議内で再度周知することを約束しました。内容としては、他事業所からそのまま富士本学園を利用する際は、他事業所で入浴を実施しているかの確認を行い、入浴をしていなければ富士本学園で入浴を実施し、入浴が困難な場合は清拭と着替えを行うこと、また職員会議内で短期入所利用のサービスについての周知をしています。実母より「わかりました。私もずっとモヤモヤしていましたので、これでスッキリしました。またよろしく願いいたします。」と返答がありました。</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 ）
	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：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 ）
	苦情はありませんでした。	

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 ）
	苦情はありませんでした。	

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 ）
	苦情はありませんでした。	