

令和3年度 後期
(R3.10.1～R4.3.31)
苦情解決報告書



社会福祉法人 誠信会

令和3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：誠信少年少女の家

時期	申し出等の内容	回答（対策）
令和3年11月	(児童より) 玄関に設置されている御意見箱に小学生男子児童からの手紙にて、「中学生男子児童のヘアワックスを勝手に使ったと思われ、自分が疑われた。」という申し出がありました。	中学生男子児童と小学生男子児童の両者への聞き取りを実施し、当該児童の心境を確認しました。舎内に常に担当職員を配置し、見守りを徹底することを当該児童と約束をしました。また担当職員が児童と個別に話を聞く時間を設け、より話をしやすい環境作りを行うこととし、舎担当職員に周知をしました。

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：児童養護施設 岩倉学園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和3年2月	<p>(児童より)</p> <p>「集会室をなぜ使ってはいけないのか。使っていても特に何も言わない職員もいるので対応を統一してほしい。口頭の説明だけではなく紙に書いて掲示してほしい」との申し出がありました。</p>	<p>岩倉学園では、県内で新型コロナウイルスが流行する前までは他コテージの児童の交流の場や遊び場の一つとして集会室を利用していました。</p> <p>しかし、県内でも新型コロナウイルスが蔓延し始め、緊急事態宣言や蔓延防止等重点措置が発令されてから、施設内での感染拡大や多数の濃厚接触者が出てしまうことに対しての対策として、緊急事態宣言・蔓延防止等重点措置が発令されている間は、集会室の使用を中止していました。</p> <p>職員の対応が統一されていなかったことは、改めて職員会議の中で確認をし、対応の統一化を図りました。また、児童全員には職員の対応が統一されていなかったことを謝罪した上で、改めてコロナ対策として行っていることを再度説明しています。併せて、いつでも確認ができるよう資料を作成し、児童が生活するコテージ毎に掲示をし、了解を得ています。</p>

施設名：パラソル

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 ）
	苦情はありませんでした。	

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 ）
令和3年12月	(ご利用者家族より) ご利用のお迎え時にケアワーカーに「前回利用の際、入浴後に使用したタオル、下着と一緒に使用後の紙パンツが袋に入っていた。洗濯する前に気付いたが、気を付けてほしい」のとの申し出がありました。	ご家族に、入浴後、使用したタオルを袋に入れる際、職員が袋に紙パンツが入っていないか確認することをお伝えし、謝罪をしました。 職員に周知徹底を行い、すべてのご利用者に対して同様の対応を行うようにしました。

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3年12月	<p>(ご利用者様家族より)</p> <p>ご利用者様の帰宅後、ご家族から「(ご家族が) 出迎えたが、送ってくれた職員が本人を車から降ろし、何も言わずそのまま次に行ってしまった。とても印象が悪かった。」との申し出がありました。</p>	<p>すぐに謝罪し、教えていただいたことに感謝を伝えました。</p> <p>対象の職員に、送迎時の注意事項を改めて伝えるとともに、ご利用者様だけでなくご家族との関係づくりも大切な仕事であることを伝えました。</p> <p>また、他の職員にも職員会議等で周知しました。</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 ）
	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 ）
	苦情はありませんでした。	

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：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：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：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：あおぞら寮

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。	