

令和4年度 後期  
(R4.10.1～R5.3.31)  
苦情解決報告書



社会福祉法人 誠信会

# 令和4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 ）
	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 ）
	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 ）
令和4年11月	（ご利用者様ご家族より）  電話にて「入所契約時に郵送物の住所は本人自宅に指定したのに家族自宅に送られてきた」との申し出がありました。	その場で確認の不手際を謝罪し、以降の郵便物のご利用者様の自宅に郵送することとしました。ご家族様から「よろしくお願ひします」とご返答をいただきました。

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4年12月	<p>（ご利用者様ご家族より）</p> <p>「帰宅時、職員の歩行介助の際の声掛けに嫌な気持ちになった」との申し出がありました。</p>	<p>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。事業所にて、事実確認とご利用者様への言葉かけについて指導しました。</p> <p>ご自宅に伺い、上記について再度お詫びと事業所での対応について報告しご了承いただきました。</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 ）
令和4年10月	<p>（ご利用者様ご家族より）</p> <p>「いつも入浴のない日は帰る際にパッドの交換をしてもらっているが、昨日利用した際には尿取りパッドの交換がされておらず、持参したパッドは全く使われていなかった。」との申し出がありました。</p> <p>ご家族様から帰宅時は必ず尿取りパッドを交換してほしいとお話がありました。</p>	<p>適切な対応が取れなかったことをその場で謝罪しました。</p> <p>職員には朝礼、昼礼などを通じてご家族様からの申し出を伝え、改めて対応の確認をしました。</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 ）
	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 ）
令和4年10月	(ご利用者様家族より)  朝のご利用者様送迎時、出発時間を失念しており、他職員からの電話連絡により、遅れて出発しています。到着時、ご家族様からご指摘を受けました。	送迎場所に到着時、ご利用者様、ご家族様に謝罪をしました。帰りの送迎時に、改めて謝罪をし、今後送迎時間を遵守する旨をお伝えしました。  今回の内容は、配車の確認ミスが原因でした。また、遅れる際ご家族様に連絡をしなかったことも改善すべき点でした。職員間で共有し、再発防止の徹底を図りました。

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 ）
	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 ）
令和4年11月	<p>(地域住民より)</p> <p>遅番職員が巡回訪問をした際に、「本日はないが、朝、ご利用者様の部屋から大声が聞こえたので怖かった。また、過去にはその人から懐中電灯を照らされたこともあった。通常ではありえないですね。」「注意していただければ特に大事にはしたくないです。」との申し出がありました。</p>	<p>話を伺った遅番職員が、その場でご指摘していただいたことにお礼と謝罪をし、ご利用者様に状況を確認した後に、今後このようなことがないように注意することを伝えました。</p> <p>ご利用者様に確認すると行為は事実であったため、改めて近所迷惑をかけないようにサービス管理責任者が個別で話をしました。以降はこのような行為はありません。</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 ）
	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 ）
令和5年1月	<p>(富士市役所 障害福祉課より)</p> <p>「チャレンジが何もしてくれない。市が管轄しているはず、何とかしてほしい」と連絡が入った、との申し出がありました。</p>	<p>相談時に必要な情報の取得を勧め、取得後に連絡をいただきたいことを説明していましたが、ご本人様に「何もしてくれない」と認識させてしまいました。再発防止のための聞き取り等の手法（伝わる表現、最終的な認識の差異がないか復唱を行う）を再確認しました。</p>
令和5年2月	<p>(誠信会本部より)</p> <p>「チャレンジに相談したが他でやってくれと言われた。県のお金をもらって儲けているだけか。対応しなければ県に報告する」との内容のメールが入ったと連絡がありました。</p>	<p>ご本人様に電話をしたところ、「お金がなくて通院できていない。とても働ける状況ではない」とのことでした。対応が良くなかったことを謝罪し、ご家族に相談して通院することを勧めました。その後、様子伺いを行いました。病院には行っておらず状況は変わっていませんでした。「体調が整い仕事に就きたい気持ちになったら連絡をください、チャレンジも協力します。」とお伝えし、「はい」との返事をいただくとともに、この対応で良いことの確認をいただきました。</p>