

令和4年度 前期  
(R4.4.1～R4.9.30)  
苦情解決報告書



社会福祉法人 誠信会

# 令和4年度前期（4月～9月）苦情受付状況

## 【本部】

施設名：本部（安全運転管理者）

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和4年4月	<p>（匿名電話にて）</p> <p>「当法人の車両が市内道路右折の際に、レーンのかなり手前で対向車線にはみ出し走行、右折レーンに入っている。運行態度に疑問がある。改善を求めたい。」との連絡がありました。</p>	<p>対応職員が謝罪と再発防止を伝えました。</p> <p>安全運転管理者が法人車両の運行状況を確認したところ、朝の定期運行便が該当し、運転手に確認をとると、指摘のあった場所は渋滞が発生中であり、職員乗降後すぐに右折作業をする必要があったことから、レーン手前から右折レーンに添って走行。結果対向車線をはみ出して走行していたことが判明しました。</p> <p>定時運行は必要であるが、交通ルールを遵守して運行するよう指導するとともに、公用車運転時のマナーについて、法人各事業所車両担当者に徹底するよう指示をいたしました。</p>

## 【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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

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 ）
	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4年9月	<p>（ご利用者家族より）</p> <p>「本日、利用日であるが送迎に来ていない。どうなっているのか。家族が連絡しなければ、気付いていなかったということはどうか」という申し出が電話にてありました。</p>	<p>すぐに謝罪をし、その日のうちに施設長、生活相談員が自宅を訪問し、謝罪と今後の対応について説明を行いました。</p> <p>今後は朝礼を行い、当日の運行と予定、支援の変更点等の確認を行うようするようにしました。また、朝の挨拶のご利用者様の呼名の際、フロアにいる方だけでなく利用者名簿を用いて、その時間に来所されているかどうかの確認を行うようにし、会議と文書にて職員に周知徹底を図りました。</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>	

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>	

【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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</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4年9月	<p>(短期入所ご利用者様家族より)</p> <p>女性職員の体制が十分整わず、ご利用者様に十分なサービスが提供できないと判断し、10月から当面の間、女性ご利用者様の短期入所の利用を中止とさせていただき連絡をご家族様にしました。後日、相談支援事業所に「利用中止が納得いかないとかではなく、様々な理由や予定を考えて利用予約している。家族に伝えるときは、もう少し話を聞いてほしかった」「このまま施設と関係が悪くなるのは嫌なので今回苦情としてあげた」と話をいただきました。</p>	<p>翌日、次長が電話をし、短期入所利用中止をお伝えする際に不安や不快な思いにさせてしまった配慮のない対応を謝罪し、ご家族様の思いを再認識し、今後の支援にあたる旨を伝え、ご納得いただきました。また、今回の内容は、職員等にも周知し、サービス向上に努めることを伝え承いただきました。</p> <p>また、相談支援事業所が他事業所で短期入所の利用ができるように調整を行いました。</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：通所生活介護 らいと

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 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	

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：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：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：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4年9月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「郵便物を郵送しないでほしいと依頼していた中で、チャレンジサロンの郵便物が実家に届いた。今後、チャレンジからの郵便物は送らないでほしい。」との申し出がありました。</p>	<p>センター長がご利用者様に謝罪の上、今後郵送しないお約束をし、ご了解・ご納得いただきました。</p>