

令和5年度 前期
(R5.4.1～R5.9.30)
苦情解決報告書



社会福祉法人 誠信会

令和5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 ）
	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 ）
令和5年9月	<p>（ご利用者様ご家族より）</p> <p>「施設の衣類管理に不満がある。入院時に衣類が不足していたり、他人の服を着ていたり不信感がある。施設に置いてある衣類の一覧を書面で郵送してほしい。」との申し出がありました。</p>	<p>ご指摘していただいたことをその場で謝罪をしました。ご家族様からの申出内容について職員間で共有をし、衣類管理時の注意点などの対応を確認しました。</p> <p>ご家族様には、施設での対応についての報告と衣類の一覧を書面で郵送し、ご了承をいただきました。</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 ）
	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5年9月	<p>（ご利用者様ご家族より）</p> <p>担当ケアマネジャーを通じて「送迎時、職員の声掛けの仕方がきつく、聞いているこちらが委縮してしまう」「以前、『排便があつて他の方の迷惑になるのでシャワー浴にしました』と詳しい説明もなく言われ不快な気持ちになった」との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に謝罪しました。入浴については再度経緯を詳しく説明しご理解いただきました。</p> <p>業務日誌にて苦情内容について周知し、丁寧な説明に努めるよう確認を行いました。言葉遣いについては職員会議にてCS勉強会を行いました。</p> <p>該当職員へは、施設長より注意・指導を行いました。</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 ）
	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 ）
	苦情はありませんでした。	

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 ）
令和5年4月	(ご利用者様より) ご利用者様より、担当相談員あてにお電話があり、「担当相談員が個人情報と言いつらしている。担当相談員を変更するか、担当相談員と別の相談員2名で担当してほしい。」とのお話しを受けました。	ご利用者様が申し出のように感じた理由をお聞きし、個人情報の漏洩はないことを説明しました。改めて管理者から連絡を入れ、担当相談員を変更することを伝えて支援を継続することになりました。

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7月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「他利用者とケンカをして自分だけ注意された。イライラして無断外出をしたら後日外出禁止にされた。職員に自分の思いを取り合ってもらえない。」との申し出がありました。</p>	<p>ご利用者様から、「他利用者とのトラブルでは自分だけ怒られたと思い込んでしまい、感情のコントロールができずその場から飛び出し無断外出をしてしまった。また、外出禁止も職員からはそのようには言われていなかったのに自分の思い込みで決め込んでしまい、職員の話聞き入れようとしなかった。」とお話がありました。</p> <p>改めて、ご利用者様から話を伺うと、グループホームに入って日が浅く、将来に対する不安があったとのことでした。</p> <p>今後ご利用者様の思いをくみ取りながら落ち着いて話ができるように配慮してまいります。</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 ）
	苦情はありませんでした。	