

2023 年度 社会福祉法人 山梨櫨の会 苦情解決公表一覧

No.	受付日	事業・サービス	苦情内容	対応等
1	2023/7/13	グループホーム LIFE	入所者ご家族より、髭が上手く 剃れていないことがあるので引 き続き介助をしてほしい。	ご家族には職員間で再度対応の徹 底をしていくことを伝え謝罪し、 今後は実施者を決め、朝食後に実 施、報告、情報共有をすることで 改善していくことを説明し了承を 得た。
2	2023/8/25	グループホーム LIFE	甲府市障がい福祉課より、利用 者の家族から苦情連絡があり、 子供が多量服薬した原因になっ た他利用者の迷惑行為に対して 対応をしてもらえない。また再 度多量服薬をした場合は退所す るように言われている。	甲府市障がい福祉課には、利用者 の多量服薬の経過と自殺行為につ いては対応が困難であり範疇を超 えていると判断していること、他 利用者の迷惑行為は一度あったが 対応によりその後は発生していな いこと、同様の内容をご利用者、 ご家族には説明してあることを伝 えた。 甲府市障がい福祉課からは、話し 合い等は関係者と連携して対応し てほしい。多量服薬の予防は困難 だが引き続き対応をしてほしい。 退所については本人、家族が了承 する形ですすめてほしいとご指示 をいただいた。
3	2023/9/26	グループホーム LIFE	ご利用者より、職員から夜間に 自分の声が大きいことを注意さ れた際に怖いと感じることがあ った。 部屋のドアをノックせずに入ら れたことがあり嫌だった。	ご利用には、不快な思いをさせて しまったことを謝罪し、再発防止 のため、職員指導を徹底していく ことをお伝えした。 全職員に接遇の指導を実施し、甲 府市障がい福祉課に状況報告をし た。
4	2023/6/15	児童養護施設あ いむ	ご家族個別懇談会時に親御様よ り、子どもの進路先について詳 細を教えてくれないのは何故 か、詳細が分からなければ援助 も出来ないし施設としての対応 に不満があるとのことご指摘い ただく。	児童の意思を尊重した対応である ことを丁寧にお伝えした。 児童相談所とも連携し、今後も児 童の気持ちを汲みつつも、親御様 の意向も尊重し親子関係再構築に 向けて取り組むことで理解を得 た。
5	2023/4/27	介護老人保健施 設 甲府相川ケア センター（長期入 所 2F）	朝食でサバが出た。サバはアレル ギーがあるから出ないことにな っているのに。職員に伝え、厨房 に連絡してもらい違うものを出	ご利用者本人に謝罪した。そのうえ で、管理栄養士にも状況を伝え、対策 を検討。対策として、禁食一覧を作成 し、全員が把握できるようにした。ま

			してもらったが、どうなっているのか。(ご利用者)	た、当日の献立にアレルギー食材を記入し、禁食も記入する。アレルギー及び禁食を緑のトレーに乗せて区別する。(代替調理済み食の区別) 提供前に確認を必ず行うこととした。
6	2023/4/27	甲府相川ケアセンター通所リハビリテーション(通所リハビリ)	血圧が高く入浴をしない予定だったが、その後安定した為、入浴することとなった。時間が遅くなったからか、洗髪時に声掛けなく、洗面器のお湯をかけられた。3回程かけられたところで、シャワーじゃないと困ると伝えた。対応としてどうなのか。(ご利用者)	その場で、対象の職員に指導していくことを伝え、謝罪した。 対策として、ご本人の要望を加味した支援内容を全職員が共有し、対応していくこととした。洗髪時はシャワーを使用していくこととした。
7	2023/5/1	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター(長期入所 1F)	施設から預かった荷物の中に他の利用者のカーディガンが入っていた。(ご家族)	その場で謝罪した。ご家族へ衣類を渡すときには再度名前を確認してから渡すようにし、間違いを防いでいくこととした。
8	2023/7/17	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター(短期入所 1F)	本人が違う人の靴下を履いて帰ってきた。靴下には〇〇さんと名前が書いてあった。(ご家族)	その場で謝罪した。ご本人が泊まっている居室の衣類ケースから出した靴下がすでに〇〇様のもので間違っていた為、起きたことであった。その為、対策として、洗濯物を戻す際に名前を確認する。また、居室から出す際の名前を確認して対応していくこととした。
9	2023/9/2	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター(長期入所 2F)	先日依頼されて持っていた差し入れ等があるはずだが、本人が職員に出してほしいと伝えたところ、わからないと言われ、出してもらえなかったと本人より電話があった。施設の冷蔵庫に入っているのか確認してほしい。9月1日賞味期限のものがある為、それは出さずに捨ててほしい。(ご家族)	確認をすると、施設の冷蔵庫の一番上の段の少し見得にくいところに、差し入れのプリン等があった。娘様へ状況を報告し、こちらの伝達不足で、ご本人に提供出来ず、賞味期限切れとなってしまうものもあったことを説明し謝罪した。対策として、預かった職員は、ノートへその旨を記入し、他の職員はノートを確認し情報を得るようにする。ご本人の訴えがあり、把握しておらず分からない内容の時は他の職員に聞くなどして確認してから返答するようにしていくこととした。
10	2023/10/23	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター(長期入所 2F)	トイレットペーパーが薄くてすぐに切れてしまう。取るのに時間がかかって仕方がない。この前まではそんなことはなかった。自分だけでも強いトイレットペーパーに交換してほしい。追加料金を払っても良い。(ご利用者)	ご利用者本人から話があったその場で、上長に伝えることを約束。その後、施設内で協議し、トイレットペーパーを変更していくこととし、その旨をご本人へも伝えた。

11	2024/1/3	介護老人保健施設 甲府相川ケアセンター（長期入所 2F）	1月1日からシーツ交換なんかしてなくていいではないか。シーツを交換しても死なない。もう施設に居たくない。（ご利用者）	ご利用者本人へ謝罪した。対応策として、シーツ交換は衛生上必要なことでもあるので、事前にご本人へ説明し対応していくこととした。ご本人より拒否があった場合は、記録に残し対応していくこととした。
12	2024/1/12	甲府相川ケアセンター 通所リハビリテーション（通所リハビリ）	入浴後、着てきたベストが無くなった。誰かに盗られた。これで3回目だ。 対応した職員からは「着てこなかったのではないか」と言われたことが腹立たしい。（ご利用者）	ご本人より訴えがあった際、対応した職員が家族へ連絡し、確認した際、「いつも着ているベストは家にある」と回答した為、それをご本人に説明したが、「それではない」とご本人は言っていた。しかし、他の職員に確認するもベストを着ていたかどうか不明であった為、「着てこなかったのでは」との声掛けをした。その後、他のご利用者がベストを着ており、家族に確認したところ、「違う」との回答であった為、その場でそのベストを預かり、ご本人宅へ届け、確認をお願いしたところ、ご本人のものと判明した。一連の対応についてその場で謝罪した。 対策として、ご自身で着脱を行うご利用者の荷物等は今まで以上に気を付け対応していく。また、初動時の声のかけ方にも注意していく。職員、利用者ともに思い込みをしている場合もあるので、しっかり確認をしていくこととした。
13	2024/1/15	介護老人保健施設 甲府相川ケアセンター（長期入所 2F）	〇〇さん（ショートステイご利用者）という人はどういう人か。人のベッドに何回も寝ていて困る。どうにかしてほしい。（ご利用者）	ご利用者へ謝罪するとともに、ショートステイご利用者と当該ご利用者が同じ居室であった為、居室の移動が出来るか協議することを伝えた。その後、職員間で検討。同室のままで同じ状況が繰り返されると予測されるため、居室変更を行った。
14	2024/1/18	介護老人保健施設 甲府相川ケアセンター（長期入所 2F）	本人より連絡があり、本日お風呂の予定だが、着替えがないと職員から言われたと半泣きのような状態で電話がかかってきた。洗濯物は届けてあるはずだが、着る物がなくなってしまったのか。足りない場合は、家族側に連絡してほしい。本人に伝えても不安になってしまうだけなので。 以前も届けたものが、ステーショ	直ぐに状況を確認したところ、ステーションにて預かっている状態で、ご本人の居室に衣類が届いていない状態であった。その為、居室で衣類準備をした職員が衣類がないことをご本人に伝えたのだと思われることを説明し、ご家族へ謝罪した。今後は、衣類を預かった職員はその日に戻すようにしていくこととする。また、ステーションで預かりがないか確認してい

			ンで預かっていたということが何回かあった。今後は気を付けてもらいたい。（ご家族）	くこととする。ご本人へは、衣類がない等不安になることは伝えないようにしていくこととした。
15	2024/2/5	介護老人保健施設 甲府相川ケアセンター（長期入所 2F）	外出の連絡が本人に伝わっていなかった為、外出の支度が出来ていなくて本人が戸惑っていた。職員からしっかりと事前に伝えてもらわなければ困る。ここ（施設）は情報共有が出来ていないのでは。（ご家族）	その場で謝罪をした。ご本人には身支度をし直していただいた。 外出の調整は、ご家族等から相談員が連絡を受け、行う為、相談員より事前にご本人へ伝えるようにする。また、ケースにより、口頭だけでなく、メモで渡す等その方にあった方法を選択していく。
16	2024/2/13	介護老人保健施設 甲府相川ケアセンター（長期入所 2F）	本日、居室に〇〇さん（ショートステイご利用者）が自分たちの部屋に入ってきた。たまたまお風呂に行かず、居室にいたから追い返したが、いなかったらその人に何か取られてしまうんじゃないかと思う。前にも入ってきたことがあったので、どうにかしてほしい。（ご利用者）	その場でご利用者へ謝罪。今後のショートステイの受け入れ対応を検討していくことを伝えた。 その後、施設内でその方のショートステイ受け入れについて検討した。その結果、認知力の低下あり他の居室へ入ってしまうことを繰り返すこと考えられ、他の入居者への影響を考えると2Fでの受け入れは困難とし、1Fにて受け入れは行っていくこととした。また、決定した内容を、苦情を訴えたご利用者へ伝えた。