

2024年度 社会福祉法人 山梨樺の会 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	2024/4/29	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）	帰りの送迎時に、名前を呼ばれたため動こうとした際、隣にいた他の利用者と身体がぶつかった。職員は、他の利用者には声をかけたが、自分には何も声をかけてくれなかったとのこと。	ご家族を含めて謝罪する。今回のように複数のご利用者が関係する際は、声掛けがどちらの利用者にも確実に伝わったかを確認し、丁寧な対応を徹底していく。
2	2025/1/15	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター（長期入所2階）	ショートステイで入所したが、持ってきた荷物の確認が遅く、夕方近くまで荷物が手元に戻ってこなかった。最終日に忘れ物が無いように荷物確認をしてくれたが、多くの方に目が付く共有部分に荷物を拡げられ、不愉快だった。	再発防止に繋げるためにも、ご本人様より詳しく話を伺い、今回の件をあらためて謝罪する。荷物確認が遅くなる際は、事情を説明するとともに、先に必要とする持ち物の有無を確認する。持ち物の一部だけでもお渡しできる柔軟な対応に心がける。最終日の荷物確認は、他者の目に触れない場所で行う。
3	2025/2/9	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター（長期入所2階）	トイレの水が流れっぱなしで、音がうるさくて眠れない。	3日後になったが、早急な修理を実施した。修理完了までは、該当のトイレは使用中止とした。
4	2025/3/31	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター（長期入所2階）	食事中にも関わらず、自分が食べているテーブルの上に食べ終わった他利用者の御膳を置かれた。何度も同様のことが繰り返され、おいしく食事ができない。	食事中のテーブルには、物を置かないことを徹底した。下膳方法も見直し、業務効率ではなく、利用者への快適な食事提供を優先した対応を実施していく。
5	2024/6/24	特別養護老人ホームゆめみどり（長期入居1F）	定期的に家族受診していた入居者家族に対して、皮膚科受診の希望があった。その際に家族の予定があるため、受診時間の希望があったが、施設の都合で調整するような伝え方になってしまい、不信感を与えてしまった。（ご家族）	別職員が窓口となり家族対応、調整を行い、家族が希望した日時で介護職員が付き添い対応することで、受診を行った。
6	2024/11/29	特別養護老人ホームゆめみどり（長期入居2F）	状態が不安定な入居者の家族に情報提供をした際、時間外の面会希望や報告がありたりで気持ちが伝わってこないとの指摘があった。（ご家族）	謝罪し、改めて面会制限に関して伝える。本人の状況と対応についても伝えてご理解いただいた。面会制限が続いている中で、家族に誤解が生じないように説明していく。