

2025 年度 社会福祉法人 山梨櫻の会 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	2026/02/04	児童発達支援センターかしのみ学園	保護者様より苦情を受けた。子どもが12月から、かしのみ学園を嫌がっている。理由はわからないが先生たちが嫌と言うようになった。どんなところが嫌なのか様子を見ていたが、開放日の時に不安な様子が伺えた（自分から話ができない様子。困ったことへのコミュニケーション不足）。給食のおかわりがもらえない。	保護者様と園長・児発管・該当クラスクラスリーダーとで面談を実施。保護者様からの気持ちをお聞きした。保護者様の言葉を有難く受け止め、これからどのように関わっていくのがいいのか、情報を共有しながら支援していく事を伝えた。保護者様にも同意を頂き引きつづき支援を継続していくこととなった。
2	2025/06/09	グループホームLIFE	利用者より夕食提供時間の変更希望を受け、職員間で口頭伝達を行ったが、夜勤職員への申し送りが漏れたため、指定の日時に希望通りの時間で夕食が提供されなかった。	利用者に不手際を説明のうえ謝罪し、希望通りの時間へ夕食提供時間を変更した。あわせて、申し送り・記録確認の徹底、手順の標準化の再発防止策を実施した。
3	2025/07/14	グループホームLIFE	利用者より夜間（21時以降）における他利用者の相談対応の声が響き、就寝の妨げやストレスになっている旨、外部関係機関を経由して指摘を受けた。また、職員へ相談しづらさや不満を感じていた旨の申し出があった。	本人へ聞き取りと謝罪を行い、夜間の対応方法の統一および相談しやすい環境作りといった改善策を実施した。
4	2025/08/15	グループホームLIFE	利用者が近隣のアパート敷地内へ侵入し、住民へ恐怖感や不安を与えた旨、アパート大家より苦情を受けた。	アパート大家へ謝罪のうえ対応方針を説明し、該当利用者に対して他者敷地への立ち入り防止に関する厳重注意および外出時指導を行った。あわせて関係機関やご家族へ報告・共有し、今後の外出時の行動確認や見守り体制の強化を実施した。
5	2025/10/05	グループホームLIFE	利用者の体調不良時に希望された所持薬の提供を求められた際、職員が保管袋から一時的に取り出した薬を事務所に置き忘れ、確認不足により速やかに提供できなかった。	利用者に謝罪を行うとともに、服薬支援の手順を見直した。今後は薬の保管場所や内容の事前確認を徹底し、見当たらない場合は安易に判断せず再度確認の上で提供する体制へ改善を図った。
6	2025/11/09	グループホームLIFE	職員による不適切な言葉遣いや身体的特徴に関する発言、配慮を欠く対応等により、精神的な苦痛を感じた旨、利用	ホーム長による事実確認および指導を実施し、職員の意図に関わらず不適切な対応であったことを認め、該当職員より本人へ深く謝罪した。あわせて、

			者より相談を受けた。	全職員に対し利用者の権利擁護およびプライバシー配慮に基づく接遇マナーの指導・徹底を図るとともに、今後の利用者への接し方や言葉遣いについて、定期的な状況確認と継続的な個別指導を行う体制を整えた。
7	2025/08/04	特別養護老人ホームゆめみどり	意見箱にユニット内の独特な臭いが気になると書かれた投書があった。	浴室やリビングの排水溝の清掃や消臭剤の設置、汚物処理方法の徹底、エアドッグの設置位置の変更を行った。
8	2025/09/11	特別養護老人ホームゆめみどり	入居者ご家族より、入浴後にその日着ていた衣類と同じものを着せられたとご本人が話していたとのこと。衣類や下着を交換、洗濯してもらえていないのかと確認があり、シーツも数カ月間交換されていないと苦情を受けた。	衣類管理を本人任せにせず、職員やご家族が関わりながら着替えを支援することとした。衣類はユニット職員で洗濯・乾燥を行い速やかに返却し、シーツ交換は職員が週に1回確実に行うことをご家族へお伝えしご了承いただいた。
9	2025/12/29	特別養護老人ホームゆめみどり	入居者ご家族より、面会時に対応した職員の態度が悪かったと苦情を受けた。	ご家族に謝罪し、該当する部署会議内、各専門職が集まる会議内で、ご家族に対しては改めて誠実に、寄り添う気持ちで関わっていく事を共有した旨を伝えご理解いただいた。
10	2026/01/12	特別養護老人ホームゆめみどり	入居者ご家族より、利用者ご本人から職員から厳しい言葉を言われたとの話があり、安心して生活が送れるように対応してほしいと苦情を受けた。	該当ユニット内で、入居者の対応についての振り返りと、安心して穏やかに生活してもらうために必要な関わり方を話し合い、ご家族に謝罪と共に話し合った内容を伝えご理解いただいた。
11	2026/01/13	特別養護老人ホームゆめみどり	入居者ご家族より、利用者からの電話が何度もあり、どのように対処すればよいのか、また居室内の片付け・清掃に関してどう対応したらいいのかと相談を受けた。	該当ユニットで対応について検討し、ご本人からの電話については職員が可能な限り対応し、ご家族にも改めての協力をお願いした。居室内の片付け・清掃については、ご本人の入浴時に職員が対応することとした。
12	2025/08/07	ゆめみどりデイサービスセンター	匿名の電話にて、送迎中の車が交差点を一時停止せず進入してきた旨の苦情を受けた。	電話内容を職員間で共有し、送迎時の運転について話し合い、交通ルールを守り、安全運転を心がけるように徹底した。
13	2025/11/03	ゆめみどりデイサービスセンター	利用者ご家族より、デイサービスに持参した物が、帰ってきた時に見当たらない、と問い合わせがあった。	施設内に置いたままになっており、ご家族に電話にて謝罪し、次回の利用時に返却した。
14	2025/11/18	ゆめみどりデイサービスセンター	利用者より要望があり、送迎車に同乗していた他の利用者と同じ車にしないでほしい、	本人自宅に伺い謝罪し、話があった利用者と別の車で送迎すると伝え承いただいた。

			とのことだった。	
15	2025/06/03	児童養護施設あ いむ	(要望・児童)月1回来るアドボケイトさんがリビングでテレビを見ている時に色々話しかけてくるので戸惑う。伝えておいて欲しい。	要望をアドボケイトへ伝達し、児童へ制度の活用方法(職員へ相談しにくい困りごと・悩みを相談できること)について説明しました。
16	2025/10/03	児童養護施設あ いむ	(要望・児童)ヘアカットを近隣の理容店だけでなく美容院など選択肢を増やして欲しい。	近郊の美容院や来所してくれる個人美容師を選択肢として用意しました。
17	2025/10/03	児童養護施設あ いむ	(要望・児童)リビングのソファが痛んでおり、座り心地も良くないので変えて欲しい。	全ユニットのソファを公平に新調し、環境改善を行いました。
18	2025/07/20	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター(長期入所2階)	利用者よりカーテンを閉めても、部屋が暑い。何か改善できないか?と要望があった。	冷房対応中に、長時間にわたり居室窓が開放されていたため、換気時間や方法を定め、利用者ご本人様の要望も含め、こまめな温度調整を行うこととした。
19	2025/08/21	甲府相川ケアセンター通所リハビリテーション	職員の対応時に、強い口調で声掛けをされ、精神的につらい思いをしたと苦情があった。	利用者ご本人、ご家族に再度聞き取りを実施した。丁寧な声掛けの徹底と職員間で統一したケアの実践について共有した。
20	2025/09/20	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター(長期入所1階)	利用者ご家族より、2か月に1回、理容を希望しているが、利用者の髪がかなり伸びていたとの申し出があった。	利用者の転棟時、職員間の情報共有に不十分な点があった。今後は転棟時の情報伝達に漏れないように対応していくこととした。
21	2025/11/24	介護老人保健施設甲府相川ケアセンター(長期入所2階)	ショート利用中、利用者が持参されたパジャマへの着替えが行われておらず、また職員がパジャマは持参されていないと誤った説明をしたため、利用者を困惑させた。	持参衣類の確認が不十分であったため、適切な対応ができなかった。利用者ご本人およびご家族に謝罪し、利用者からの訴えには真摯に対応するとともに、衣類等の判断は個人で行わないことを職員間で確認した。