

# 平成18年度苦情受付状況(H18.4～H19.3)

施設名：知的障害者更生施設 富士本学園

時 期	内 容	回答（対策）
平成18年 7月 8月	ご利用者家族より 美容師ボランティアに髪を切ってもらったが、短すぎた為次回は長めにしてほしい。 散髪時、毛先を揃える程度にしてほしい。 髪が短すぎる。（職員が散髪）髪型もひどい為、短くても女性らしい髪型にしてほしい。	～ の件について謝罪しました。今後、美容師ボランティアに髪を切ってもらう際には、長めに切ってもらい、毛先のみ切ってもらいようにするなどの配慮をしていきます。 職員が散髪し苦情があがった利用者に関しては今後、有料の理美容にて対応するようにします。 今後同じ事を繰り返さないよう全職員間で周知徹底することを伝えていきます。（支援員回答）
平成18年 8月	ご利用者家族より 外泊前に情緒不安定になる同室利用者の顔への他害の受傷について、何かしらの対応をして欲しい。他害箇所が目の近くのため、失明などしたら大変なことになる。その前に対応してもらいたい。	同室のFさんの情緒不安定時、緊急避難としてTさんには以前使用していた居室を利用していただけたいと説明しました。 現在他害の受傷防止の為居室変更し対応しています。 （支援員回答）
	ご利用者家族より 外泊より帰園した際、家族が持ってきたはずの下着が見当たらない。確認をしてほしい。	下着の受取りをした対応職員に確認し、下着を持ってきていたのは確かであるが家族が言うタイプの下着は確認していないとの事でした。再度家族に報告し確認を依頼し、後日家族の勘違いと判明しています。
平成18年 11月	ご利用者家族より 「衣類等の不足時や衣類状況を定期的に教えてほしい。」との要望がありました。	不足があった際には、面会時などにお知らせするようにしました。
	ご利用者家族より 「担当制ではなくなったため、何か要望がある際には、どの職員でも良いと言われたが、全員に伝わっているのか疑問。要望の受付窓口がほしい。」との訴えがありました。	担当制ではなく全職員で対応していますが、責任者に直接伝えて頂く様に伝え了承していただきました。
	ご利用者家族より 「以前はお尻がすっぽり入るタイプの下着を使用していた為、そのようなものにしてもらいたい。」との訴えがありました。	本人の年齢や身体状況から見てもふさわしい物ではないため謝罪しました。母親で購入してもらえとの事であったため、在庫を母親と共に確認し不足分は母親に依頼し申し了解されました。

時 期	内 容	回答（対策）
平成 18 年 11 月	利用者家族より 「生理用ナプキンを検討してもらいたい。」との訴えがありました。	現在のパッドの使用状況の説明をして納得していただきました。
	ご利用者より 「利用者の忘年会もやりたい。」との要望がありました。	ご利用者の忘年会については自治会で議案としてあげていくことと、全面的に協力する事を伝え了承していただきました。外出企画担当者と協議をして 12 月に実施し了解されました。
	ご利用者家族より 「面会の際、A 氏が学園でいじめられているとの母親に訴えたとの事。いじめられているようであれば、引き取って自宅から通える施設へ移りたい。」との要望がありました。	現在の様子やいじめがあったという本人からの訴えやトラブルもなく、把握していた限りでもそのような事実はない事を伝え了承していただきました。
	ご利用者家族より 「外泊中の本人状況記入票をノートにして欲しい。毎日かくのではなく、特記を書く程度にして欲しい。」との訴えがありました。	家族説明会の話を受け要望がありました。外泊までにできることは前向きにすすめていく事や、このような意見を今後も是非言って欲しい事を伝えました。外泊時の支援の見直しを会議にて実施し了解されました。
	ご利用者家族より 「薬を外泊日数分入れるだけでなく、飲み忘れが一目で確認できるようにカレンダーを作って欲しい。日めくりカレンダーでリングを作れば本人がスムーズにめくる事ができる。」との要望がありました。	医務との調整をし、利用者や家族状況を考慮し必要な家庭のみ対応することで了解されました。
平成 19 年 1 月	ご利用者家族より 「外出の連絡をしていたが当日の出勤職員が、その事柄を把握していない事、衣類購入の依頼があり衣類を持参したが、後日、再度、衣類を持参して欲しいとの連絡が入り確認すると以前持参した衣類がそのままになっていたことがあったため職員間で連絡を密にして欲しい。」との訴えがありました。	面談の際に苦情を受けた為、その場で謝罪し職員間で周知徹底する旨を伝え了承していただきました。いくつか事例があがったため、職員会議で再度検討し、対応を徹底していくことで了解されました。
2 月	ご利用者より 「夜間同室利用者の A 氏が不眠時に、B 氏所有のタンスの鍵をつかんでしまい離してもらえなかった。A 氏と B 氏の布団敷きの順番を替えて欲しい。」との訴えがありました。	B 氏の要望通り職員に周知徹底し対応することで了解されました。