

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 富士和光学園

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成18年 5月	ご利用者より ケース担当職員をしっかりと決めて欲しいです。要望をちゃんと聞いて欲しいのにどの職員に話してよいのか分かりません。	新年度より“サービス調整委員”を設置した事で、あえて利用者の担当職員を決めないで一ヶ月経過したところ、やはり「担当職員が必要である。」という声が上がリ、利用者の長年に渡って習慣化されていた安心感や満足感が満たされていない結果となってしまいました。職員会議にて討議し、各居室の部屋担当者として各自職員を割当てました。利用者からの要望を担当職員がしっかりと受け止め把握し、苦情受付担当者及びサービス調整委員に報告するように致しました。
	ご利用者より 誕生日プレゼントを忘れないで欲しいです。	その利用者の方の生年月日が“プレゼント購入リスト”に記入漏れとなってしまう、行事担当者が購入できませんでした。誕生日に間に合いませんでしたが、謝罪して遅れてプレゼントしております。今後このような基本ミスがないように再確認を徹底していきたいと思ひます。
平成18年 8月	ご利用者より テレビを自分の気に入った居室で見たいです。	「どの居室で見るもの自由ですが、その居室の利用者がいる時は一言断ってから見るようにして頂きたいです。」という事を伝えております。
平成18年 9月	ご利用者より 食堂に流すBGMはもっと様々な曲を流して欲しいです。例えばCMソング等。またもっと新しい歌を歌いたいのに学園のカラオケの曲は古いものばかりです。新しいカラオケDVDを買って下さい。	食事中はボリュームを控えめにしてスローテンポなものから賑やかな曲想のものを流しており、特別定めておりません。今後ジャンルの違う曲をさらに増やして希望に沿うようにして行きたいと思ひます。またカラオケDVDも購入予定でありますので新しい曲をそろえて行くように致します。
平成18年 10月	ご利用者より 「個別外出の回数をもっと増やして欲しい。」との要望がありました。	「次年度の年間計画の作成時に出来る範囲で個別外出の予定を組み入れることが出来るように検討します。」と答え了解していただきました。

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成 18 年 12 月	<p>ご利用者家族より 「居室のタンスの扉の留め金が取れかかって開閉に不便であることと、引き出しが重くて使いにくいので修理して欲しい。」との申し出がありました。</p> <p>ご利用者家族より 「自分の子供が同じ部屋の利用者にいじめられている。と他の利用者から教えてもらったのだけど本当のことなのか、もし事実であったらどうしているのかを教えてください。」との苦情がありました。</p>	<p>修繕箇所を確認して、業者に修理依頼を掛けました。それまでの応急処置として衣類等は衣装ケースを使用することになり、以上の内容を担当職員からご家族の方へ連絡しております。また面会日には直接ご家族の方に現場を確認して了解して頂きました。</p> <p>即、事実確認を取りましたところ、加害者 T 氏は被害者 K 氏に対して、強引に寝かせ付ける等の不適切な関わりをしている状況でした。いずれにしても K 氏にとっては不愉快な事なのでケア会議にて検討し、居室変更を致しました。</p> <p>また他の利用者さんから、家族の方に伝えられたという事実に関しては、職員の日頃の支援が不十分であったことも指摘されますので、今後はこの様な事がないように十分業務に取り組むよう徹底して参ります。と伝えてお詫び致し了解されました。</p>
平成 19 年 1 月 利用者の会より	<p>ご利用者より 「食事席を変更して欲しい。」との要望がありました。</p>	<p>個々の希望通りには行かないと思いますが、出来るだけ希望通りになるように検討しますので、各担当職員に希望席を伝えておくように話しました。また次年度より自立利用者席と介助利用者席を考慮した食事席の変更を行うことも伝え了解していただきました。</p>
平成 19 年 3 月 利用者の会より	<p>ご利用者より 「自動販売機の利用回数をもっと増やして欲しい。」との要望がありました。</p>	<p>「現在、第 1・3 日曜日のおやつの時間に利用しています。他にも各ユニットで水分補給時に組み入れる等、回数を調整するように検討して行きます。」と答え了解されました。</p>