

# 平成24年度後期（10月～3月）苦情受付状況

施設名：障害者支援施設 富士本学園

時期	内容	回答(対策)
平成24年11月	(ご利用者より)  「男子棟廊下のカーテンを修繕してほしい」という申し出がありました。	早急な対応が出来ていない事をその場でお詫びしました。また、カーテンを全て取り外してしまうご利用者があり、従来通りのカーテンを装着する事は出来ない為現在ロールカーテンを検討、来年度の予算で購入予定であることをお伝えし、ご理解頂きました。
平成24年11月	(ご利用者より)  自治会にて「他御利用者2名より過干渉を受けて困っている。」という申し出がありました。	個別に話をする場を設けて詳しい話を伺いました。スキンシップをされたり、聞かれたくない質問を受けたりするという事でした。気持ちを共感しながら、支援者が対応しきれなかった事をお詫びしました。また、当事者の方達には嫌な思いをされている方がいることを伝え、止めて頂くよう話をしました。 自治会での発言であった為に自治会に参加されていた方からも「周囲に居合わせた人が、問題となる言動をしている人に声を掛けていきます。」「嫌な思いをした時は部屋に避難してはどうか。」という励ましやご意見を頂きました。その後は上記の訴えはありません。
平成24年12月	(ご利用者より)  「トイレを使用中に、他利用者に電気を消されてしまうので常夜灯を設置してほしい。」という申し出がありました。	電気を消す拘りがあるご利用者への理解と共に、来年度予算をとり、人感知センサーや常夜灯の設置の検討をしている旨を伝えご理解頂きました。