

平成26年度後期（10～3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26年10月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「朝、テレビの映りが悪い(電波の影響など)のでしっかりと映るようにしてほしいです」との話がありました。</p>	<p>ご利用者様が起床される前から、テレビの電源をつけるように職員間で統一をしました。それによって電波の障害を受けずに普段通りテレビ視聴を楽しんでいただけました。また、12月に新しくテレビを買い替え導入したことでご利用者様も安心されていました。</p>
平成26年11月	<p>（ご家族様より）</p> <p>「11月に面会へ行った時に、タンス内に衣類がない事に気がついた。10月の時には整理はされていないが衣類が大量にあった事は確認している。最近、寒くなってきたので衣類が無くて風邪を引かないか心配。タンス内に他利用者の衣類が入っていた」とご家族様より電話がありました。</p>	<p>タンス整理が不十分だったことをお詫びしています。まずご利用者様の衣類をお配りする際に職員が付き添って整理することで各職員が意識を高め、担当職員にもこの旨を伝えた中で衣類購入等の支援提供を確実に行っていくことをご家族様に説明し、ご理解をいただきました。</p>
平成27年1月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「就寝時に短期入所を利用していた男性の方が女性棟扉を開閉していたので驚きました」と起床時に話がありました。</p>	<p>ご利用者様に不安感を抱かせたことをお詫びしています。職員が短期入所を利用するご利用者様の理解に努めていくことで、睡眠の妨げにならないよう配慮していく旨をお伝えし、了承をいただきました。</p>
平成27年3月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「異動職員・退職職員の発表がされたと思うけどいつ貼り出しをしますか。お世話になった職員であれば手紙やプレゼントを渡してあげたいです」とのお話をいただきました。</p>	<p>ご利用者様の職員に対するありがたい想いを上司に報告をしています。翌日、異動職員・退職職員の名簿をホール掲示板に貼り出したことで、ご利用者様も「無事に手紙を渡す事ができました」と安心されていました。</p>

