

# 平成27年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名：障害者支援施設 富士和光学園

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成27年5月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「利用者の会」にて、あるご利用者様より、「朝早くに起こさないでほしい。6時(起床時間)まで寝ていたい」との申し出がありました。</p>	<p>職員会議にて今回の申し出について職員間で確認をしました。</p> <p>お申し出いただいたご利用者様を起こすことはしていませんでしたが、同室や他のご利用者様が起床時間より早く起きられた場合、着替えのためにタンスを開閉する音や声掛けなどの職員の対応で、結果的に起こしてしまっている可能性があるとのことでした。</p> <p>極力物音などを立てることのないよう気を付けるとともに、申し出のあったご利用者様が起きてしまった場合は、まだ寝ていても（布団に横になっていても）大丈夫である旨を伝えることを確認しました。</p> <p>お申し出いただいたご利用者様に対しては、職員の配慮が足りなかった点をお詫びし、職員会議で周知したこと、対応に関して確認した内容を伝え、了承をいただいています。</p>
平成27年9月	<p>（ご家族様より）</p> <p>20:00過ぎ、ご家族様より「本日、個別支援計画書の評価説明を受けに姉が行ったが、その際担当した職員より、『本人の預かり金の口座の残額に余裕がないため、お金をいれてもらいたい』との話があったと姉から聞いたが、どういうことか」また、「入所の際に当面の利用料や医療費として20万円を確かに渡したが、職員より『預かったお金が10万円』と言われたとのことだが、どうなっているのか」との確認がありました。</p>	<p>お電話があった際は担当職員や事務員が不在のため、確認の上で改めて電話をすることをお伝えし、終了しています。</p> <p>翌日、ご家族様と昨日の件について、改めて内容の確認とご利用者様の預かり金についてお話をしました。</p> <p>ご利用者様の入所の際にお預かりしたお金は20万円（入所の際に開設した口座の通帳で確認）であること、ご利用者様の預かり金の口座の残額に関しては、施設を利用する上では問題ない範囲であることをお伝えしています。</p> <p>また、今回の件は、担当した職員の通帳残額の見間違いや思い違いから生じたものであることをお詫びし、ご家族様からは、「安心しました」との言葉を頂戴しました。</p>

