

平成27年度前期(4月～9月) 苦情受付状況

施設名：指定共同生活援助事業所 富士市立そびな寮

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成27年5月	<p>(ご家族様より)</p> <p>ご利用様が自宅に戻って来たため、ご家族様が施設まで送り届けて下さり、その日の宿直職員に引き渡した際にご利用様の様子が気になり、外から様子を伺っているときに、職員の不適切な言動をご家族様が聴かれ、「威圧的な言動、信じられない、誠信会の職員では考えられない職員だ」とその職員に発言内容を指摘したところ、職員からは謝罪はあったものの、ご利用様をこのままでは安心して預けられないとのご批判をいただきました。</p>	<p>施設長及び主任からご本人様、ご家族様へ謝罪を行いました。</p> <p>当面の対応として当日宿直職員の交代、当該職員への聴き取り、全利用者への事実確認を行いました。また、当該職員へは5月中の宿直業務の停止を指示しました。</p> <p>併せて同様の事案がなかったかについて他ご利用者様への聴き取りを行いました。調査した結果につきましてはご本人様及びご家族様に報告し、問題は散見されなかったということで当該職員の宿直業務復帰許可をいただきました。</p> <p>引き続き、利用者本位の運営を目指し、施設内で権利擁護に関する研修を継続実施しています。</p>