

平成29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29年4月 | <p>（ご利用者様家族より）</p> <p>「職員から『最近夜尿することが多くなっています。』と話があったが、息子は家ではトイレでの排尿が出来ている。ちゃんと誘導していれば、大丈夫ではないか？」との訴えがありました。</p> | <p>直近のご利用者様の状況（声かけへの反応が乏しくなったことや、動作が緩慢になっていることなど）について説明するとともに、夜尿への対応として、就寝前の声掛けやトイレへの誘導を強化していることを伝え、了承していただきました。</p> |
| 平成29年9月 | <p>（ご利用者様より）</p> <p>「言葉遣いの悪い職員がいる。」と申出がありました。話しかけても「今は無理。」や「後にして。」等、強い口調で返されるとのことでした。</p> | <p>不適切な対応であったことを謝罪し、当該職員に対し注意することを伝え承していただきました。当該職員も含め、職員会議にて適切な言葉遣いについて確認しました。</p> |