

# 令和2年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名： 障害者支援施設 富士本学園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和2年6月	<p>1件の苦情を受け付けました。</p> <p>個人情報、プライバシーに配慮し内容は掲載していません。</p>	
令和2年7月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>ご家族様が面会に来園した際、「季候も暑くなってきているが、いまだに冬物の衣類（裏起毛に近い素材）を着衣している。以前、衣類を学園に郵送しているが、冬物を着ているのは郵送した衣類を使用していないのではないか」と申し出がありました。また、「身のことができていないことがあるため、もっと確認して欲しい」とも申し出がありました。</p>	<p>申し出をすぐに施設長へ報告し、その場で謝罪させて頂きました。ご家族様より、担当支援員とも話しをしたいと申し出がありましたが、担当者不在であった為、改めてお電話を入れ、衣類の保管状況の説明を含め謝罪させて頂きました。</p> <p>後日、支援員全体で改めて支援の見直しを行い、継続して意識を持つためのCS研修等を行っております。</p> <p>ご家族様には、面会に来園した際に再度報告と謝罪を行い、今後も支援を継続させていただくことに了承頂きました。</p>