

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	厚生寮	利用者本人	6月6日	職員から嫌がらせを受けたことについて	職員より嫌がらせを受けた。ノックをしないで部屋に入ったり、戸を開けジッと見てきたりしてくる。私のスマホをポケットいれる仕草等もあった。謝罪してほしい。	受付者は傾聴のうえ謝罪し、ご利用者に職員の写真を確認いただいた結果、特定された職員について施設長へ報告しました。当該職員を呼び、事実確認を行った上で、本人へ謝罪を行いました。職員の聞き取りからは、以前の利用時にご利用者から「面白い職員」と言われたことにより、ふざけた態度が許容されていると誤解して接していたことや訪室時にノックを忘れて驚かせてしまったこと、スマートフォンを触った際の動きが誤解を招いたことが分かりました。当該職員にはご利用者の障害特性を事前に把握しつつ、声掛けやプライバシーに十分配慮した支援を行うよう指導しました。今後は、職員間で支援中に気になる点があれば小さなことでも指摘し合える体制を整えます。最終的に施設長がご利用者と面談し、是正内容を報告・謝罪したところ、「わかりました。よろしくお願いします」と落ち着いておられました。今後も安心して利用いただけるよう再発防止に努めます。	6月6日