

(様式④号)

苦情解決結果報告書

伊豆つくし学園

苦情申立者 氏名	非公開	住所	非公開	
利用者氏名 等	非公開	住所	非公開	
主訴	第1回受付日	令和5年4月3日	来所・電話・その他()	
対象 サービス	職員Aと利用者Bさんが、学園駐車場でタイヤ交換していた際に、「頭を使ってやれ」「一度言われたことは覚えておけ」「しっかり持て」「〇〇持ってこい」等の発言があり、利用者Bさんに対する言葉かけが不適切であった。			
対応経過	【事実の認識】 令和5年4月28日午前10時より職員A本人への聴き取りを行う。本人からは、事実であること、自身が昔気質の人間であり、言葉遣いが悪いことを認識している、との回答あり。 【対応】 言葉遣いについては、以前施設長より指摘されているとの本人の発言もあり、「反省している。その後、意識を変えて気をつけている。」との発言があり、「今後も気をつけてください。」と施設長が伝える。 【結果】 本人の意識もあり、反省していること、言葉遣いも気をつけることを念頭に今後勤務を続けてもらうこととなる。なお、本人には反省分を書いてもらう事とする。			
解決困難 理由等				
報告作成者	氏名	佐藤 友哉	職名	支援係長