

令和7年度 石川県精育園 苦情解決事業報告

苦情概要	苦情詳細	処理状況
10/8(水)夜間、同室者の▲▲様から暴力を受けた。一緒にの部屋が嫌。	10/9(木)13:00 ○○様より「課長に話がしたい」と職員に訴えあり。 【苦情詳細】 昨日の夜遅く、トイレに行って洗面所で手を洗っていたら、▲▲さんに手首を掴まれ「寝なさい！」と言われ、グーで手首を叩いたり、ギュッと手首を掴まれた。胸も叩かれた。部屋に戻ったら布団を被せられ「早く寝なさい」と言われた。その後トイレに行きたかったが我慢していた。▲▲さんと一緒にの部屋は嫌です。	10/9(木)13:10 課長が聴き取りを行った。 苦情発生時は、▲▲様と○○様2名で4人部屋を使用していた。しかし、2か月前までは◇◇様含めた3名で4人部屋を使用していた。2か月前に▲▲様と◇◇様との間でトラブルがあり、8/27に◇◇様の居室を変更した。そのほかにも、過去▲▲様が同室者に暴力を振るうことあり、入所してからこれまでの間、度々部屋替えを行うことがあった。 ○○様への聴取後、現場職員に対して○○様からの苦情内容を速やかに伝え、部屋替えを検討・決定した。▲▲様は他事業所を利用して不在だったため、帰園後に話をを行った。○○様からの苦情内容を▲▲様に確認したところ、叩いたことを認めたため、○○様に直接謝罪していただき、部屋替えをしたことも伝えた。 職員間では、部屋替え後も▲▲様が他害行為を行わないか様子観察を行い、▲▲様に対する日々の傾聴や助言等の支援を継続していくことを共有した。 部屋替えにより、○○様は安心して過ごせるようになった。