苦情公表：2023年4月入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	赤石寮	家族	3月22日	面会時に対応した職員の態度が気になる件について	面会に来た際に、当該ご利用者を連れてきた職員の態度が気になった。笑顔が一切なく、目も合わせないそっけない態度であった。職員があのような態度では当該ご利用者が普段どのような接し方をされているのか気になる。	不快な思いやご心配をおかけしたことについて謝罪しました。原因として当該ご利用者を誘導する際、誘導への拒否が強く対応に苦慮してしまい、通常通り対応したつもりであったが、表情や態度に表れたと考えます。是正として対応にあたった職員への指導をおこなうとともに職員全体会議で申立内容の共有を行い、ご利用者接遇やご家族対応について徹底するよう周知しました。 上記の是正内容をご家族に報告してご理解いただきました。	4月1日
2	浜名	当会職員	4月3日	内服忘れについて	相談支援専門員がモニタリングの為、当該ご利用者宅へ訪問するとご家族からショート利用中、服薬がされていなかったとの話があった。詳細について教えて欲しい。	ご家族に謝罪の連絡を行いました。原因として①受け入れ時の荷物チェック不足、②内服薬はないとの職員の思い込み、③帰宅時の荷物チェック時に薬があることに気が付いたが、確認しないまま帰宅させたことがあげられます。是正として荷物チェックの徹底、お薬手帳を持参して頂き薬の有無、内容を確実に確認するようにしていきます。 上記の内容をお伝えし、ご理解いただきました。	4月6日
3	浜北学苑	地域住民	4月20日	公用車が危険な運転をしていた件について	公用車が交差点で赤信号を無視して行ってしまった。またセンターラインにもかなり寄った運転であった。マナーを守って運転して欲しい。	当該車両を運転していた職員に聞き取りを行い、ドライブレコーダーの記録を確認しました。映像記録から交差点侵入時、信号が黄色信号に変わる場面が確認できました。また通常走行でセンターライン寄りに運転する様子は確認できませんでしたが、交差点では直進車線と右折車線の間を走行する様子が映っていました。当該職員には、車両用信号だけでなく歩行者用信号も確認しながら余裕をもって交差点に侵入するようにすること、車線内での走行を心がけるよう伝えました。	4月20日