苦情公表：2023年6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	厚生寮（短期）	家族	6月15日	先月の就寝薬の量が間違っていた件について	処方は５錠となっていたが、１錠しか提供されていなかった。本人が５錠であることを職員に伝えたが、「１錠しかない」と言われてしまった。	ご家族に謝罪しました。原因として、薬をセットする際にご本人に確認をしましたが、返事をしっかり確認しないまま１錠でセットしたこと、ご本人から指摘があったにもかかわらず、薬の情報を確認しないままセットされた内容が正しいと思い込み、１錠しか提供しなかったことが挙げられます。また施設には最新の薬の情報がなく、古い情報しかありませんでした。 是正として、ご家族に薬の情報を毎回ご持参いただくようお願いし、持参いただいた情報と薬が間違っていないか確認するようにします。またご本人から指摘があった際は与薬せず、確認をしてから与薬していきます。	6月20日
2	浜名	家族	6月20日	郵送物が届かないことについて	6/9に書類を送るという話であったが、まだ届かない。どうなっているか確認してほしい。	ご家族に謝罪しました。原因として、ご家族から「郵送物が届いていない」と連絡があった際（1回目）、「郵送します」とお伝えましたが、他業務を優先し後回しにしたため失念していました。再度、ご家族から「まだ届かない」と連絡があり（2回目）、失念していたことに気づき郵送しました。是正として、ご家族やご利用者に関することは後回しにせず、速やかに取り掛かることとし、それが難しい場合はメモやノートにやるべきことを記載（見える化）し、業務の優先順位づけをして、失念しないよう取り組むこととしました。	6月20日

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
3	厚生寮	家族	6月22日	郵送されてきた書類の中に他ご利用者の領収書が入っていたことについて	昨日、当該施設から郵送されてきた書類の中に他利用者の領収書が入っていた。	送り間違いをしたことを謝罪し、返信用封筒の中に入れて返送いただくようご依頼しました。原因として封入作業を行っていた際に書類が重なり、他利用者分も紛れてしまったことや氏名を確認する際に見落としたことが考えられます。是正として封入作業後に再度、送付書類と宛先が合っているかを再チェックするようにいたします。	6月22日