苦情公表：2023年7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	天竜厚生会グループホーム	家族	7月12日	職員から誹謗中傷を受けたことについて	『世話人から「親に捨てられたからグループホームにいる」「普通の親ならグループホームに入居させない」と言われた』と、娘が泣きながら連絡してきた。いろいろな経験をさせたくて厚生会に入居したのに、グループホームにいたくないと言っている。もう当該職員には関わってほしくない。	辛い思いをさせたことを申立者、ご本人へ謝罪しました。当該職員は相手の置かれている状況の理解が不足している状態で、「自分だったらこうする」と自身の経験から一方的に話をしてしまいました。対応として虐待防止委員会を開き、ご家族関係や生活歴についてはとてもデリケートな部分であるため、十分な情報を得ないままその場で判断や助言をしないよう、職員会議において指導、周知いたしました。	7月14日
2	浜北学苑	利用者本人	7月1日	ナースコールの対応について	この前、ナースコールを何回押しても職員が来なかったため、１時間くらいトイレに座っていた。	ご本人に辛い思いをさせたことを謝罪し、今後同様のことがないようにしていくことをお伝えしました。原因として、起床時はナースコールが頻回でおむつ交換や起床介助で業務が繁忙な時間帯であり、対応することを忘れたことが考えられます。是正として職員間でお互いにコミュニケーションをとり対応できるようにすること、ナースコール対応時には順序だてて業務を行うことを意識して対応忘れがないようにしていきます。	7月1日
3	浜北学苑	家族	4月24日	郵送物の誤送付について	施設から届いた郵送物の中に他者の郵便物が入っていた。送り返すので対応してほしい。	ご家族に謝罪し、再発防止に努めることをお伝えしました。原因として、郵送物の封を閉じる前に宛名と中身の名前が合っているか再確認をしないまま封をしたことが考えられます。今後は封を閉じる前に再確認を行い、間違いがないようにしていきます。	4月24日

苦情公表：2023年7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
4	厚生寮	家族	7月18日	施設長の対応について	18時頃にはお迎えに行っているが帰りの支度に時間がかかり、施設を出るのが19時を過ぎてしまった。その際に施設長より「できれば19時には施設の施錠をしたいため、19時前に支度を終えてほしい」との話があった。19時前には帰宅しようと思っているが、どうしても帰る前にオムツを直さないとズボンが履けなかったり尿汚染してしまうため、時間がかかってしまう。理解や配慮をしてもらえないことに何ともすっきりしない気持ちになった。	ご家族に配慮が足りなかったことを謝罪しました。施設長は当該ご利用者の支度に時間がかかることは承知していましたが、最近は19時を過ぎることが多くなっており、あくまでも「できればご協力いただきたい」という趣旨の伝え方をしたつもりでした。しかし、ご家族の事情に寄り添った伝え方が不十分で、配慮が足りないと感じるような結果となってしまいました。今後は協力を求めた上で柔軟に対応すること、ご協力をお願いする際はご家族の心情に寄り添った伝え方を徹底するようにしていきます。	7月18日
5	厚生寮	利用者本人	7月20日	迎えの時間が早く、運転が荒かったことについて	迎えの時間が予定より15分ほど早く、ヘルパーを急かすことになってしまった。また走行中の揺れが強く、自分は首が痛くなり、同乗していた車イスの妻は大丈夫かと心配になるほどだった。	ご本人に謝罪し、今後気を付けていくことをお伝えしました。原因として、送迎職員はヘルパーの送り出し業務との兼ね合いを把握していなかったため時間調整をせずに訪問したこと、送迎ルートの一部にカーブや隆起した箇所があり注意はしていたが運転を荒く感じさせた場面があったことが考えられます。是正としてご利用者の状況等は送迎職員とも情報共有をして送迎時間が早くなりそうな場合には時間調整をすること、カーブや隆起したところでは十分に減速し揺れが大きくならないように注意すること、送迎中に声をかけることで不安を和らげるようにすることとしました。	7月20日