苦情公表：2023年8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	天竜厚生会アクシア藤枝	家族	8月18日	外泊時に傷があったが事前に説明がなかったことについて	外泊時に、左肩に噛み跡を見つけたが事前の報告がなかった。また以前に比べ痩せているように思うが、食事を摂れているのか知りたい。	ご家族には事前にお伝え出来なかったことを謝罪しました。原因として、外泊時には体調を含め最近の様子をお伝えすることとなっていましたが、伝達することを失念してしまいました。是正として、各会議内にて外泊時対応手順書を再度職員に周知し、特に体調や体の変化については必ずご家族に伝達するよう確認しました。	8月18日
2	厚生寮	行政	8月24日	日中一時支援の請求について	Ｋ様の日中一時支援４～７月分の請求書が届いたが、支給決定の確認をしていないのに利用しているのはおかしいのではないか。更新の確認ができなければ利用を断るべきだ。	市の担当者には確認不足であったことを謝罪しました。原因として、ご家族が受給者証更新手続きをしているものと思い込み、更新していることを確認せずサービスの提供をしてしまったことが挙げられます。是正として、受給者証チェックリストを作成し、更新月前後（3～4月）に更新手続きがされているかどうかを確認するとともに受給者証の確認を怠らないようにしていきます。	8月28日