苦情公表：2023年10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	家族	10月6日	弁当に使用したシリコンカップが弁当箱に入っていなかったことについて	先週帰宅した後に弁当箱を確認したらシリコンカップが入っていなかった。緑2個、ピンク1個入れていたと思う。確認してもらいたい。	ご家族には誤って廃棄してしまったことを謝罪し、シリコンカップは弁償させていただくこととしました。当日弁当箱を洗った職員はシリコンカップを使い捨ての容器だと思い込んでいて、返却するものと思わず捨ててしまったことが原因です。今後は全職員にシリコンカップは返却するものであることを周知し、廃棄することがないようにしていきます。	10月6日
2	浜名	家族	10月10日	ショートステイ終了後に荷物を確認したら、受給者証が入っていなかったことについて	荷物に受給者証が入っていないので、確認してもらいたい。	ご家族には謝罪し、受給者証を返却しました。原因として、荷物チェック表に「受給者証預かり」のチェックをしておらず、帰りの荷物をチェックした職員は受給者証が「事務所預かり」であることに気付くことができませんでした。また返却を忘れた連絡が遅くなり、ご家族から問い合わせの連絡が入りました。是正として、「事務所預かり」をする場合は、荷物チェック表の受給者証チェック欄をマーカーでわかりやすくすることとし、ご家族への連絡は最優先事項としてなるべく早くご連絡をするようにしていきます。	10月10日