苦情公表：2023年11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	清風寮	利用者本人	10月29日	掲示板に張り出されている予定表に書かれている名前の字が間違っていることについて	掲示板に張り出されている予定表に書かれている自分の名前の漢字が間違っている。間違えないで欲しい。	ご本人に謝罪しました。複数の目での確認を怠り、間違えに気付けなかったことが原因です。是正としてパソコンのユーザー辞典に氏名の単語登録を行い誤変換を防止すると共に、複数の目で確認をしてから掲示するようにしていきます。	11月1日
2	厚生寮	その他	11月21日	送迎車両内で怖い思いをしたことについて	生活介護終了後、送迎で帰ってきたご利用者が「車椅子がしっかりと固定されておらず、走行中に前輪が上がり怖い思いをした。途中停車して運転手が確認したがわからないようだった。」と泣いて訴えてきた。到着時に運転手からの報告はなかったがどういう事か。	委託業者に詳細を確認しました。原因として確認が不十分で車椅子左前の固定ベルトがねじれており、走行中にゆるみが生じてしまいました。またご利用者に怪我がなかったため、報告を怠っていました。是正として出発前にベルトの確認を徹底し、送迎中少しでも異常を感じたら送迎先に報告や謝罪をすること、かつ施設へも報告をするよう周知しました。委託業者と施設で謝罪をしご理解いただきました。	11月21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	天竜厚生会アクシア藤枝	家族	11月20日	短期入所の利用開始時に「夜間に大声が続くようなら迎えに来てください」と言われたことについて。	短期入所の利用開始時に「夜間に大声が続くようなら迎えに来てください」と複数の職員から言われたが、前回利用時に周りの人に迷惑をかけてしまったのか。既知の対応かのように言われたが、緊急時以外にも迎えを要求されることがあるかもしれないと思うと不安になる。	原因として対象ご利用者が中学生であったため、初回ご利用時にソーシャルワーカーからケアワーカーに対して「短期入所の利用が大きなストレスとなり夜間普段と違った行動（泣き叫ぶ、扉を強く叩く等）が見られた場合はご家族に連絡をお願いします」との申し送りをしていました。しかし今回職員目線で「周囲に迷惑をかけるような大声を出した場合には連絡をさせていただく」といったニュアンスで担当ケアワーカーがご家族に伝えてしまったため、ご家族の理解と齟齬が生じていました。是正としてご利用時の対応や約束事の伝達はソーシャルワーカーが行い齟齬が生じないようにすること、ケアワーカーが伝達する必要がある場合にはケアカルテ内の申し送りを確認するとともに、不明な点について事前に口頭での確認を行うこととしました。ご家族には謝罪し、ご理解いただきました。	11月23日