

苦情公表：2024年2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	天竜厚生会いとも	家族	1月30日	娘がご利用者（男性）に体を触られたと話している件について	帰宅後に娘が「〇〇さんに今日、足を触られて怖かった」と話があった。いろいろな障がいを持つ方がおり、気持ちが抑えられない方もいることは承知しているが。今は楽しく通えているので対策を考えていただきたい。	ご本人に対して不安な思いをさせてしまったことを謝罪しました。原因として、当日のご利用者（男性）は気分が高揚している様子が見られていましたが、ご本人へ接近することを予測できませんでした。また、ご利用者（男性）をオープンスペースのソファへ誘導したことで接触しやすい状況でした。是正として、ご利用者間の関係性を十分に把握し、普段と異なる様子が見られる場合は、職員間で情報共有するとともにパーテーション等を活用して空間を分けたり、視界に入らないようにしたりして配慮をしていきます。	2月2日
2	天竜厚生会グループホーム	その他	1月16日	本日11時に入院予定だが、病院へ来ていないことについて	病院の看護師より「本日入院予定だが、まだご本人が病院にいられていない。ご家族は来院されたがグループホームの職員が本人を連れてくると思っており、時間に来なかった為帰ってしまった。どうなっているか確認してほしい。」と連絡があった。	病院、ご家族にご迷惑をおかけしたことを謝罪しました。原因として、職員はご家族に電話にて入院日時や当日の送迎、入院手続きの対応をお願いし、その後ご家族から問い合わせや確認の連絡がなかったことから了承いただいたものと思い込んでいました。またご利用者の出発確認を行っておらず、入院時間に連絡もなかった為、入院手続きが進んでいるものと思い込んでいました。是正として、今後連絡から入院当日まで期間が空く場合は、期日が近づいたところで確認の連絡を入れることとしました。	2月2日
3	浜名	家族	2月13日	令和6年1月分利用料の請求誤りについて	「本人は令和5年11月の誕生日で18歳になっており、受給者証も12月に更新されている。相談支援専門員から18歳以上は食費のみになると聞いていたが、請求に誤りがないか。」と母親から連絡がある。	ご家族へ誤った請求書を送付してしまったことを謝罪し、正しい請求書を送付いたしました。原因として、児童から成人になったことに請求担当者が気付かなかったこと、更新月を受入表に記載していなかったことが挙げられます。是正として受給者証の更新がある場合はその更新月を控え、確認できるようにし、また受給者証のコピーを更新時にとらせていただくこととしました。	2月13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
4	天竜厚生会いじめ	家族	2月23日	時間になっても迎えが来ないことについて	本日9:30に迎えに来てもらえる予定になっていたが、遅れるなどの連絡もなく迎えが来ないがどうなっているか。	ご家族に謝罪をしました。送迎表を確認し次の送迎先へ連絡する手順を怠ってしまったことが原因です。是正として各ご利用者の送迎が終了する都度、次の送迎表を確認し、連絡を入れる手順を徹底するよう周知するとともに出発前に他職員に自分が送迎に行くご利用者の名前を伝えるようにしました。	2月23日