苦情公表：2024年1月子育て部門

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	天竜厚生会ささえ	家族	12月28日	帰宅後おむつが多量の排泄で重くなっていたことについて	帰宅後におむつが多量の排泄で重くなっており、ズボンが下がっておなかが見えているような状況であった。適切にトイレ誘導やおむつ交換などの排泄介助が行われているか教えてほしい。	定時の排泄誘導は行っていたがその際に排尿がなく、その後の確認や排泄誘導ができていなかったことによりおむつに多量の排泄があったと思われるため、定時での誘導の際に排泄が見られない場合は再度誘導を行うこととしました。また、ホワイトボードに排泄時間の記載に加え、排泄の有無も記載することとしました。また、当日の担当職員が16時までの勤務で以降の対応の引き継ぎがされていなかったため、退勤がサービス提供時間中である場合は、自分の行っていた工程を他の職員へ引継ぎすることを徹底することとしました。 申立者には謝罪のうえ、上記の是正についての報告しご了承いただけました。また、保護者へ本児の状況（尿量過多）に対しパットの着用等成長に合わせた対応の検討をしていただけるよう相談を行ったところ快くご返答いただけました。	1月4日
2	天竜厚生会ささえ	家族	1月5日	かばんの中に他の児童のスプーンなどが入っていたことについて	帰宅後にかばんの中に本人のものではないタオルとスプーンなどの食器が入っていた。	すぐにご自宅に訪問し物品を受け取り、謝罪のうえ同様のことがないように注意する旨を申立者にお伝えしたところご了承いただけました。また、持ち主の保護者にも謝罪し、了承いただきました。 食事介助後、返却する食器類とかばんの記名の確認が不十分であったため、返却時の確認を徹底していくこととしました。また、荷物置き場のネームプレートを大きくする等人的ミスが起こりづらくなるような工夫を検討していくこととしました。	1月8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	天竜厚生会ささえ	家族	1月16日	連絡袋に昨日提出したはずの書類がそのまま残っていたことについて	昨日利用の際に提出した利用予定表や提供実績の記録表が連絡袋にそのまま入って戻ってきた。	担当者に前日の状況の確認を行い、連絡袋をカバンから取り出して確認していなかったことが判明しました。 原因として、 ・連絡帳の確認担当者を決めていなかったこと ・ご利用者本人が事業所到着時に連絡袋を出していると思い、確認が不十分であったこと ・介護量が多い児童・新規児童がおり確認がおろそかになったこと　　が挙げられます。 是正として、 ・当日の活動担当者を事前に決め、連絡袋・提出物等の対応も最後まで行う 　提出状況を誰が見ても分かるような形でかごを設置し、全員到着後に確認を行う ・日課の支援を行い、ご利用者ご自身でも指定の位置に連絡ファイルを提出できるよう習慣づけしていく ・定着するまでは職員が一緒に確認し、提出を促していく ・介助量の多いご利用者等の対応が予想されるときには別事業の職員にも対応の応援を依頼していく　　こととしました。 申立者には謝罪のうえ、次回ご利用時に改めてご持参いただけるようお願いし、ご了承いただきました。	1月22日