苦情公表：2024年1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	天竜厚生会いとめ	利用者本人	1月18日	作業工賃の還元について	作業工賃の還元方法について職員に聞いたところ「いとめの物品等を購入させていただきます」と言われた。お金をもらえると思い頑張っていたため、残念だった。	ご利用者には誤った情報を伝えたことを謝罪し、正しい作業工賃の還元方法をお伝えしました。職員が作業工賃の還元方法を理解しないまま、確認もせず答えたことが原因です。作業工賃の還元方法について改めて周知すると共に、わからないことがあれば確認してから答えるよう注意しました。	1月19日
2	天竜厚生会いとめ	利用者本人	1月19日	職員に名前を呼び捨てで呼ばれたことについて	本人に許可を得て名前を呼び捨てで呼んでいたら職員から「本人に確認したのか。もう一度確認した方がいい」と言われ、その職員の前で再度本人から呼び捨てで呼ぶ許可をもらった。その時に、職員が自分と相手のことを呼び捨てで呼ばれて嫌な思いをした。	ご利用者には不快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、職員は他部署の職員であり、申立者とご利用者の関係性を理解していないまま声を掛けていました。また職員はその場の雰囲気を変えるためにご利用者の名前を呼び捨てで呼んでいました。是正として、ご利用者の気になる言動に対して声をかけるときは、その方の情報を得てから話をすること、ご利用者の名前はどのような時でも適切（敬称）に呼ぶよう注意しました。	1月19日