

苦情公表：2023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	浜北学苑	家族	4月24日	郵送物の誤送付について	施設から届いた郵送物の中に他者の郵便物が入っていた。送り返すので対応してほしい。	ご家族に謝罪し、再発防止に努めることをお伝えしました。原因として、郵送物の封を閉じる前に宛名と中身の名前が合っているか再確認をしないまま封をしたことが考えられます。今後は封を閉じる前に再確認を行い、間違いがないようにしていきます。（前年度案件）	4月24日
2	厚生寮	利用者本人	1月31日	職員に強く言い返された件について	他利用者（水分にトロミを付けているご利用者）が給茶機からお茶を飲んでいて、申立者がそれを職員に伝えたら「そんなの飲ませておけばいい」と言われ、辛い思いをした。注意してほしい。	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、当該職員に注意することを伝えました。職員は夜勤明けの時間帯に話しかけられたことで、強い口調での返答となってしまうことが原因です。是正として施設長が当該職員と定期的な面談を行い、改善を促していくこととしました。（前年度案件）	2月2日
3	浜名	当会職員	4月3日	内服忘れについて	相談支援専門員がモニタリングの為、当該ご利用者宅へ訪問するとご家族からショート利用中、服薬がされていなかったとの話があった。詳細について教えて欲しい。	ご家族に謝罪の連絡を行いました。原因として①受け入れ時の荷物チェック不足、②内服薬はないとの職員の思い込み、③帰宅時の荷物チェック時に薬があることに気が付いたが、確認しないまま帰宅させたことがあげられます。是正として荷物チェックの徹底、お薬手帳を持参して頂き薬の有無、内容を確認するようにしていきます。上記の内容をお伝えし、ご理解いただきました。	4月6日
4	清風寮	利用者本人	4月13日	職員の態度・対応について	ご利用者本人の要望に対して、目の前で聞こえるように他職員と相談されたことや要望に対する回答が明らかに応えたくないという雰囲気の良い気分がしなかった。また特定職員の自分への態度が冷たく、言葉遣いもきつと感じる。	ご利用者には不快な思いをさせたことに謝罪しました。当該職員の「ご利用者が目の前にいる」というところへの配慮が足りなかったことが原因です。是正として、虐待防止委員会を開催し、そのなかでご利用者への対応、接遇について学習の機会を設けると共に、施設長より全体に注意喚起を行いました。	5月12日

苦情公表：2023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
5	浜北学苑	地域住民	4月20日	公用車が危険な運転をしていた件について	公用車が交差点で赤信号を無視して行ってしまった。またセンターラインにもかなり寄った運転であった。マナーを守って運転して欲しい。	当該車両を運転していた職員に聞き取りを行い、ドライブレコーダーの記録を確認しました。映像記録から交差点侵入時、信号が黄色信号に変わる場面が確認できました。また通常走行でセンターライン寄りに運転する様子は確認できませんでしたが、交差点では直進車線と右折車線の間を走行する様子が映っていました。当該職員には、車両用信号だけでなく歩行者用信号も確認しながら余裕をもって交差点に侵入するようにすること、車線内での走行を心がけるよう伝えました。	4月20日
6	天竜厚生会城北の家（短期・障がい）	他福祉サービス事業所	4月26日	内出血ができていたことについて	ご家族から相談支援事業所へ「前回ショートステイから帰宅したら右ふくらはぎに内出血ができていた。施設では身体チェックを行っていないのか。今後も利用していきたいので確認してほしい」という連絡が入った。	入浴時、身体チェックを実施しましたが、座位が不安定であったため十分に確認できませんでした。また、夜間パジャマへ着替える際、全身を確認する機会がありましたが実施していませんでした。今後は、来所日及び帰宅日に身体チェックを確実に行うようにします。1名で対応が難しい場合は、複数名で対応します。 また、理学療法士へ移乗方法について再確認を行い、統一した支援ができるよう職員へ周知しました。併せてベッドの縁等、身体が当たりやすい箇所には予めカバーやクッションなどで保護することとしました。	5月1日

苦情公表：2023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
7	さやの家（短期・障がい）	利用者本人	5月17日	利用料及びその説明、利用予約について	<p>①朝食は不要と伝えていたが用意され、食べていないのに朝食代を請求された。</p> <p>②利用料について説明を受けたがよく理解できなかった。</p> <p>③毎月7日間利用できるよう調整を前任のSWに依頼し、2日は決定し、残り5日が決まっておらず、施設から連絡がない為こちらから連絡した。その際提案された日程で承諾したが、後日確認のため連絡すると予約が入っていなかった。「今後は相談支援事業所を通して利用調整をしたい」と前任ソーシャルワーカーより説明があったが非効率である。</p>	<p>①「朝は起きられない」という話を伺ってはいましたが、朝食が不要だという認識ができておらず、朝食の用意をしてしまいました。再度「朝食はいらない」とのお話があったからは朝食の用意はせず、請求も行わないようにしていましたが、それ以前の分に関してはお互いの認識のズレを確認しないまま修正を行わず、ご理解いただけたものとしてそのままにしてしまいました。</p> <p>②利用料の説明につきましては、職員の理解不足によりその場での回答ができず、「細かい説明はよい」とのお言葉に甘えてしまいその後追加説明を行わずに利用させていただくことになってしまいました。</p> <p>③利用予約については「天候によっては利用できないかもしれない」とのお話があった為保留としていましたが、再確認することなく連絡が来るまでそのままにしてしまいました。</p> <p>是正として、職員の障がい者の制度への理解を深めると共に、もしその場で回答することができなかった場合には後日改めて説明させていただき時間を設けるなど、曖昧なままにしないようにします。また利用予約や施設への要望については行き違いや認識違いが起こらないよう、相談支援事業所の方に間に入っただきながら確認させていただきことをご本人に説明し、承知いただきました。</p>	5月19日

苦情公表：2023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
8	厚生寮（短期）	家族	6月15日	先月の就寝薬の量が間違っていた件について	処方箋は5錠となっていたが、1錠しか提供されていなかった。本人が5錠であることを職員に伝えたが、「1錠しかない」と言われてしまった。	ご家族に謝罪しました。原因として、薬をセットする際にご本人に確認をしましたが、返事をしっかり確認しないまま1錠でセットしたこと、ご本人から指摘があったにもかかわらず、薬の情報を確認しないままセットされた内容が正しいと思い込み、1錠しか提供しなかったことが挙げられます。また施設には最新の薬の情報がなく、古い情報しかありませんでした。 是正として、ご家族に薬の情報を毎回ご持参いただくようお願いし、持参いただいた情報と薬が間違っていないか確認するようにします。またご本人から指摘があった際は与薬せず、確認をしてから与薬していきます。	6月20日
9	浜名	家族	6月20日	郵送物が届かないことについて	6/9に書類を送るという話であったが、まだ届かない。どうなっているか確認してほしい。	ご家族に謝罪しました。原因として、ご家族から「郵送物が届いていない」と連絡があった際（1回目）、「郵送します」とお伝えしましたが、他業務を優先し後回しにしたため失念していました。再度、ご家族から「まだ届かない」と連絡があり（2回目）、失念していたことに気づき郵送しました。是正として、ご家族やご利用者に関することは後回しにせず、速やかに取り掛かることとし、それが難しい場合はメモやノートにやるべきことを記載（見える化）し、業務の優先順位づけをして、失念しないよう取り組むこととしました。	6月20日
10	厚生寮	家族	6月22日	郵送されてきた書類の中に他ご利用者の領収書が入っていたことについて	昨日、当該施設から郵送されてきた書類の中に他利用者の領収書が入っていた。	送り間違いをしたことを謝罪し、返信用封筒の中に入れて返送いただくようご依頼しました。原因として封入作業を行っていた際に書類が重なり、他利用者分も紛れてしまったことや氏名を確認する際に見落としたことが考えられます。是正として封入作業後に再度、送付書類と宛先が合っているかを再チェックするようにいたします。	6月22日

苦情公表：2023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
11	浜北学苑	利用者本人	7月1日	ナースコールの対応について	この前、ナースコールを何回押しても職員が来なかったため、1時間くらいトイレに座っていた。	ご本人に辛い思いをさせたことを謝罪し、今後同様のことがないようにしていくことをお伝えしました。原因として、起床時はナースコールが頻回でおむつ交換や起床介助で業務が繁忙な時間帯であり、対応することを忘れたことが考えられます。是正として職員間でお互いにコミュニケーションをとり対応できるようにすること、ナースコール対応時には順序だてて業務を行うことを意識して対応忘れないようにしていきます。	7月1日
12	天竜厚生会グループホーム	家族	7月12日	職員から誹謗中傷を受けたことについて	『世話人から「親に捨てられたからグループホームにいる」「普通の親ならグループホームに入居させない」と言われた』と、娘が泣きながら連絡してきた。いろいろな経験をさせたくて厚生会に入居したのに、グループホームにいたくないと言っている。もう当該職員には関わってほしくない。	辛い思いをさせたことを申立者、ご本人へ謝罪しました。当該職員は相手の置かれている状況の理解が不足している状態で、「自分だったらこうする」と自身の経験から一方的に話をしてしまいました。対応として虐待防止委員会を開き、ご家族関係や生活歴についてはとてもデリケートな部分であるため、十分な情報を得ないままその場で判断や助言をしないよう、職員会議において指導、周知いたしました。	7月14日
13	厚生寮	家族	7月18日	施設長の対応について	18時頃にはお迎えに行っているが帰りの支度に時間がかかり、施設を出るのが19時を過ぎてしまった。その際に施設長より「できれば19時には施設の施錠をしたいため、19時前に支度を終えてほしい」との話があった。19時前には帰宅しようと思っているが、どうしても帰る前にオムツを直さないとズボンが履けなかったり尿汚染してしまうため、時間がかかってしまう。理解や配慮をしてもらえないことに何ともすっきりしない気持ちになった。	ご家族に配慮が足りなかったことを謝罪しました。施設長は当該ご利用者の支度に時間がかかることは承知していましたが、最近では19時を過ぎることが多くなっており、あくまでも「できればご協力いただきたい」という趣旨の伝え方をしたつもりでした。しかし、ご家族の事情に寄り添った伝え方が不十分で、配慮が足りないと感じるような結果となってしまいました。今後は協力を求めた上で柔軟に対応すること、ご協力をお願いする際はご家族の心情に寄り添った伝え方を徹底するようにしていきます。	7月18日

苦情公表：2023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
14	厚生寮	利用者本人	7月20日	迎えの時間が早く、運転が荒かったことについて	迎えの時間が予定より15分ほど早く、ヘルパーを急かすことになってしまった。また走行中の揺れが強く、自分は首が痛くなり、同乗していた車イスの妻は大丈夫かと心配になるほどだった。	ご本人に謝罪し、今後気を付けていくことをお伝えしました。原因として、送迎職員はヘルパーの送り出し業務との兼ね合いを把握していなかったため時間調整をせずに訪問したこと、送迎ルートの一部にカーブや隆起した箇所があり注意はしていたが運転を荒く感じさせた場面があったことが考えられます。是正としてご利用者の状況等は送迎職員とも情報共有をして送迎時間が早くなりそうな場合には時間調整をすること、カーブや隆起したところでは十分に減速し揺れが大きくなるように注意すること、送迎中に声をかけることで不安を和らげるようにすることとしました。	7月20日
15	天竜厚生会アクシア藤枝	家族	8月18日	外泊時に傷があったが事前に説明がなかったことについて	外泊時に、左肩に噛み跡を見つけたが事前の報告がなかった。また以前に比べ痩せているように思うが、食事を摂れているのか知りたい。	ご家族には事前に身体状況や体調についてお伝え出来なかったことを謝罪しました。原因として、外泊時には体調を含め最近の様子をお伝えすることになっていましたが、外泊対応に不慣れな異動職員が対応したため、伝達することを失念してしまいました。是正として、各会議内にて外泊時対応手順書を再度職員に周知し、特に体調や体の変化については必ずご家族に伝達するよう確認しました。	8月18日

苦情公表：2023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
16	清風寮	その他	8月22日	実習中の指導と職員の関係性について	ご利用者と話をしているところに職員が来てご利用者に対して「今日だけだから名前を覚える必要はない」と言われ、悲しかった。またある職員が周りの職員にとっても気を使っているように見え、またその職員に対して周りの職員が「いない方がいい」と言っているのを聞いて、辛くなった。冗談だとしてもそのような発言は聞きたくなかった。	不快な思いをさせたことを謝罪しました。職員の「今日だけだから名前を覚える必要はない」という発言については、お話をされていたご利用者が若い女性を好む方で、質問がエスカレートしてしまう方であったため、助け舟のつもりでの発言でしたが、厳しい言葉と受け止められたものと思われまます。また職員間の会話については、当日いた職員の記憶があいまいで話の前後がわからず、どういう意味で発言されたものか掴むことができませんでした。是正として、実習生など外部の方への発言は、その言葉の背景や理由の説明を丁寧に言い誤解を与えないようにしていくこと、また職員間の会話については、外部の方に誤解されるような発言は慎むこと、仕事をするうえで、お互いのことを尊重し、言われて不快となる言葉を使用しないことを職員間で確認しました。	9月14日
17	厚生寮	行政	8月24日	日中一時支援の請求について	K様の日中一時支援4～7月分の請求書が届いたが、支給決定の確認をしていないのに利用しているのはおかしいのではないかと。更新の確認ができなければ利用を断るべきだ。	市の担当者には確認不足であったことを謝罪しました。原因として、ご家族が受給者証更新手続きをしているものと思い込み、更新していることを確認せずサービスの提供をしてしまったことが挙げられます。是正として、受給者証チェックリストを作成し、更新月前後（3～4月）に更新手続きがされているかどうかを確認するとともに受給者証の確認を怠らないようにしていきます。	8月28日



苦情公表：2023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
18	厚生寮	家族	9月13日	ショートステイを利用した際に職員に酷いことを言われ、怖い思いをした件について	夕食時に、食堂の席がわからず立っていたら男性職員に「ばか。椅子を持ってこい。早く座れ。早く食べろ」と言われた。その職員は他のご利用者にも強い口調で声をかけていて怖くなった。また夜中の0時頃に隣の部屋から話し声や足音が聞こえてうるさくて眠れなかった。	当日出勤していた職員に確認をしたところそのような発言をした職員がいたことは確認できませんでしたが、当日暴言のあるご利用者が食事席の近くにおり、そのご利用者から発せられた言葉を職員のものとは勘違いしてしまった可能性が考えられます。ご利用されたご本人は自立度が高く職員が行動を促す必要がない方であることから、上記可能性が高いと考え、次回ご利用される際には怖い思いをされないよう食事席に注意するようにします。また安心して過ごせるよう、声掛けを行っていきます。	9月20日
19	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いことについて	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い。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
20	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いことについて	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



苦情公表：2023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
21	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、間違いに気付か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
22	清風寮	当会職員	11月17日	買い物に同行していた職員の言動について	スーパーはまなに来店したご利用者がトイレに行きたいと訴えた際に「何で行ってこなかったの」と厳しい口調で注意している様子や、同じ訴えを繰り返すご利用者に対し周りが委縮してしまうくらい厳しい言葉をかけていた。施設の状況やご利用者の普段の様子や支援方針などはわからないが、当該職員の対応は厳しすぎるように感じた。	当該職員に状況を確認をすると、「繰り返し出発前にトイレに行くよう伝えていたが行かず、スーパーについてからトイレに行きたいと言い出したため厳しい口調となってしまった」とのことでした。また、当該職員は本人の特性として自分の主張を繰り返し訴えることを理解してはいましたが、イライラが募ってしまいきつい言動になってしまったとのことでした。是正として、朝の会や職員会議等で今回の苦情を周知し、第三者に「きつい」と思われてしまうような各自の言動に注意するよう指導しました。またどのような対応をするべきか、ケース検討会を開催することとしました。苦情申立者には状況と対応を説明し、不適切だと思われることがあれば今後も遠慮なく教えて欲しいことを伝え、謝罪しました。	11月30日

苦情公表：2023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
23	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
24	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った事か。	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

苦情公表：2023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
25	赤松寮	家族	12月22日	季節に応じた衣類が着ていないことについて	今日はとても寒いのに寒そうな格好をしている。温かい洋服を預けていると思うが、どうなっているか。	ご家族には配慮が足りなかったことを謝罪しました。原因として、担当職員がご利用者の衣類把握をせず、準備の段階で季節に応じた衣類が用意できていなかったこと、外泊当日、着替えを対応した職員も準備してあった衣類に対して疑問を持たずに着せてしまったことが挙げられます。是正として担当職員は所持している衣類の把握に努めること、季節に応じた衣類を用意するよう再周知しました。また担当職員が不在でも、その他の職員が衣類を準備できるよう整理していきます。	12月25日
26	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来られていない。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欲しい。」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
27	天竜厚生会いじめ	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「いじ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

苦情公表：2023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
28	天竜厚生会いとも	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事、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
29	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
30	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

苦情公表：2023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
31	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
32	あかいし学園	他福祉サービス事業所	3月13日	送迎忘れについて	他福祉サービスの職員より「今日はあかいし学園を利用すると聞いているがどうか」との連絡がある。	職員およびご家族へ謝罪を行いました。原因として、ご家族より利用の申し出があった際に記録システムや利用表等への情報入力や修正は行っていました。職員が利用表の差し替えを失念し、送迎もれが発生してしまいました。また利用の申し出を受けた職員はメモを残さずに記憶を頼りに業務を行っていたことも原因として挙げられます。是正として、後から確認できるようメモを残すことを徹底することとしました。	3月13日
33	天竜厚生会いじめ	家族	3月19日	送迎忘れについて	まだお迎えが来ない。送った方が良いか確認してもらいたい。	ご家族には謝罪をし、お迎えに伺いました。原因として、当日に送迎の追加による車両・担当者の変更を行っており、その際に送迎表の確認が不十分で本来お迎えに伺う職員が別のご利用者の送迎対応にまわってしまいました。是正として急な変更の際は送迎表をもとに2名以上で変更内容の確認を行い、時間の変更が生じる場合にはご家族へ事前に連絡するようにしました。	3月19日

苦情公表：2023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
34	赤石寮	家族	3月22日	面会時に対応した職員の態度が気になる件について	面会に来た際に、当該ご利用者を連れてきた職員の態度が気になった。笑顔が一切なく、目も合わせないそっけない態度であった。職員があのような態度では当該ご利用者が普段どのような接し方をされているのか気になる。	不快な思いやご心配をおかけしたことについて謝罪しました。原因として当該ご利用者を誘導する際、誘導への拒否が強く対応に苦慮してしまい、通常通り対応したつもりであったが、表情や態度に表れたと考えます。是正として対応にあたった職員への指導をおこなうとともに職員全体会議で申立内容の共有を行い、ご利用者接遇やご家族対応について徹底するよう周知しました。上記の是正内容をご家族に報告してご理解いただきました。	4月1日
35	あかいし学園	家族	3月30日	送迎忘れについて	まだお迎えがこない。いつもの事前連絡もないが、忘れたということか。確認してもらいたい。	ご家族に謝罪をし、お迎えに伺いました。原因として、送迎委託業者への依頼漏れがありました。送迎依頼書は在宅サービス利用表をもとに作成していますが、一部のご利用者については個別の利用表をもとに作成しており、その確認を失念していました。また、今回は担当職員が休暇中で他職員が送迎依頼書を作成していたことも原因として挙げられます。是正として、担当職員以外が依頼書作成業務を行う場合は、作成手順や申し送りを行うこととし、個別の利用表の確認を確実にを行うことを職員間で確認しました。	3月30日