

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	天竜福祉工場	その他	6月22日	マットレスカバーの紛失について	クリーニング後に納品されたマットレスにカバーが付いていない。回収してもらう際にはカバーを付けた状態で出したのに、どこに行ってしまったのか確認してもらいたい。	営業担当が現場にて確認し、マットレスのクリーニングの出し方について再確認しました。当事業所としては回収時にカバーが付いていたかどうか確認ができておらず、確実な紛失原因は分かりませんでした。考えられる原因は①マットレスをクリーニングに出す際、シーツとカバーを一緒に出してしまい不明になった、②クリーニング委託業者が紛失、③カバーが回収時に付いていなかったことが挙げられます。是正として、①クリーニング委託業者には、マットレス引き渡し時にカバーの有無について確認を依頼（カバーの有無は委託伝票に記載）、②申立施設にてカバーに施設名を記載していただく、③マットレス回収時にカバーが付いているかどうか、当事業所のドライバーが目視で確認することとしました。申立者には確実な紛失原因が不明のため考えられる原因に対する是正を行うこと、カバーは弁償にて対応する旨説明し了承いただきました。	6月26日
2	天竜福祉工場	当会職員	8月8日	車両の給油口が開いていた件について	昨日給油した後、家に帰ってから給油蓋が開いていることに気付き、確認すると給油口のキャップも外れた状態であった。夕方以降は雨も降っていなかったため水が入り込むことはなかったと思うが、一応連絡をさせてもらった。	謝罪し、万が一車に異常が発生した場合には教えていただきたい旨伝えました。発生日は通常ガソリンスタンド業務に入る職員が休暇であったため、他職員が業務に入っており不慣れな点が多かったこと、マニュアルに沿って給油業務を行っていましたが、給油に来た車両が重なり焦り、給油口のキャップを閉める確認を怠ったことが原因と考えられます。是正として、①掲示のマニュアル及び作業標準書を見て給油口の閉め忘れがないようにするとともに、各手順ごとに指差し確認・声出し確認を行うこと、②給油車両が重なり単独での業務が難しい場合には、事務所職員等応援職員を呼び、2人以上で給油業務を行うこととしました。	8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	天竜福祉工場	その他	10月31日	清掃業者の作業対応について	清掃業者の作業に対して、不快に感じている。内容として隅のほこりはそのまま・固定されていない机を動かさない・ワックスはムラだらけ・時間をかけないなど、床が綺麗になっているとは思えない。	匿名でのご意見であったため直近9月、10月にワックスを施工した事業所（8カ所）に施工状況の確認及び聞き取りを実施しました。【8カ所いずれの事業所も委託業者が施工しており9月に担当者の変更が生じていました。】聞き取りにより①事前打合せ等事業所への連絡不足②日程調整における強引な決定③本来ワックスを塗布すべきではない所への塗布④時間効率を重視したワックスの品質の低さ⑤施行後の事業所側との確認検査の未実施が課題としてあがりました。それぞれについて①事前の連絡打合せを必ず実施すること②年度初めに年間予定表を作成しおおよその実施時期を事業所に連絡すること③塗布してはいけない箇所にはマスキングをしてもらうこと④委託業者内部での作業教育を実施してもらうこと⑤施行後の事業所側との確認検査を必ず実施してもらうことを直接話し委託業者担当者に依頼しています。併せて施工終了後委託業者より福祉工場に完了報告をもらうこと、苦情や物品破損等が発生した際には速やかに福祉工場に報告することも依頼し福祉工場としても施工完了後1週間以内に事業所に対し実施状況の確認を実施していくこととしました。	11月9日
4	天竜ワークキャンパス	当会職員	3月26日	外昼食のテイクアウトの注文が伝わっておらず依頼した時間通りに受け取りができなかった件について	3月22日（金）9時半頃に3月26日（火）に注文する外昼食注文書をFAXにて送付し、受取確認の連絡も事業所宛てにしていたが当日ちゃむにとりに行くと注文が伝わっていなかったようで、調理されておらず受取が遅くなりご利用者を待たせてしまった。	事務所複合機にてFAX受信し、受取確認の電話もソーシャルワーカーが対応していました。FAXで受信した注文書についてはソーシャルワーカーがちゃむ関連の連絡書類を置く箱に入れていましたが他の書類も入ってくる中で紛れてしまい注文票を紛失してしまったものと思われます。今後はちゃむへの注文に関する書類は連絡箱で入れるのではなく、直接届けるなどして必ずちゃむ職員に手渡しで渡すようにすること、また、ちゃむ職員から注文先に電話で受取確認及び必要に応じて注文内容の確認等を実施していくよう是正を図りました。	3月27日