

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	天竜厚生会グループホーム	地域住民	4月17日	夜間の車のドアの開閉音について	日中会議のため訪問した際に隣接する住宅との間のフェンスに沿って駐車したところ、住民の方より「責任者の所在と普段よりその位置に車両を駐車しているか。夜間にドアの開閉音で寝ている子どもが起きてしまう。配慮をお願いしたい。」と声を掛けられた。	その場で住民の方には謝罪し責任者への報告と夜間訪問時の駐車位置の変更を実施する旨お伝えしました。ご指摘頂いた場所に駐車するのは夜間訪問のソーシャルワーカーが主であり20時半までの訪問予定ですが、ご利用者の状況で21時を過ぎてしまうこともありました。訪問時間の変更はご利用者の帰宅時間等との兼ね合いもあり難しいため、駐車位置の変更を実施するとともに、事業所全体でも周知し配慮していきます。	4月22日
2	天竜福祉工場	その他	4月18日	請求金額の誤りについて	令和5年9月～令和6年2月までの請求金額についてシーツ単品契約の請求がなされていないと思われるため確認してほしい。	確認すると、ご指摘頂いた通り請求金額の誤りがあり未請求金額273,460円（税込）であったことが判明する。担当者より謝罪した上で令和6年3月の請求に未請求分を加えて対応させて頂くことでご了解頂きました。令和5年9月の契約変更に伴いシーツ類の単価を登録しましたが親コードが「年契約（シーツ）」のままになっていました。（親コードの登録が間違っていると請求に反映されないシステムになっている）契約変更があった場合は、紙に印刷した内訳書の確認に加え、親コード確認のため顧客マスタと納品予定マスタの入力も確認するようにしていきます。	4月19日