

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	天竜ワークキャンパス	業者	6月5日	不良品の混入について	出荷した品物の中にチューブの通し方を間違えている物が3本あった。今回は2次加工を実施する業者より不良品が出ている旨連絡が入ったので大事に至らなかったが、最終工程の段階で不良が発覚した場合大きな問題になりかねないので注意をお願いしたい。	申立者に謝罪しました。原因としては①初めて請負う作業であったがしっかりとした検査手順書の作成ができていなかったこと②職員も検査作業に不慣れであったこと、検査中に他利用者に呼ばれその場を離れてしまったこと③本製品の検査作業を最初に依頼したご利用者の作業能力を職員が見誤り、職員側は検査作業できるだろうと思って作業依頼したが、実際はしっかりとした検査確認等が困難な方であったことが考えられます。是正として新規作業を請負う時にはトライを行い、その段階で検査も含めた作業指示書を作成すること、関連職員、ご利用者に検査指示書による検査方法を伝え共有すること、今後検査要因となるご利用者を再度人選しそのご利用者が作業ができるようになるまで職員でダブルチェックを行うことに取組んでいきます。	6月10日
2	天竜厚生会グループホーム	利用者本人	6月17日	昼食費を余分に請求されていた件について	外出する予定があり昼食を止めていた日に請求されていたため確認してもらいたい。	ご本人に謝罪し過徴収金を現金で返金しました。原因としては請求時はダブルチェックをすることになっていましたが請求業務に携わっていた職員1名が長期で休んでおり、他の職員も対応ができず1名での対応となってしまい間違いに気付くことができなかったことがあげられます。是正として職員が急遽不在になった際に最低限実施しなくてはならない業務の確認を行い、実施できる体制づくりに取組んでいきます。	6月24日