

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	10月9日	納品先の事業所が間違っていた件について	毎週金曜日に納品・回収に来てもらっているが10月4日は納品・回収がされなかった・在庫がなくシーツの交換ができないため、早急に納品してもらいたい。同じ法人内の別事業所には本来は月曜日の納品・回収の予定だが、月曜日だけでなく金曜日にも来ていたようである。	申立者である取引先には早急に謝罪し即日、納品対応する旨を伝えご了解頂きました。原因としては①10月に集配担当者の変更があり、引継ぎの同行を複数回実施予定だったが急遽欠勤等の調整が発生し1回の同行のみとなってしまい業務内容の習得が不十分であったこと②同法人のA事業所には月曜日、B事業所には金曜日に納品・回収となっていたが、B事業所の認識がなく何れもA事業所に納品・回収と思い込み対応してしまったことが挙げられます。是正として①業務内容の習得に不安があるときには、引継ぎ回数を増やし対応できるよう調整していくこと②集配者は納品伝票の取引先と納品資材に貼りつけられている取引先の事業所ラベルの突合を行うことを再度徹底することとしました。	10月10日
2	天竜ワークキャンパス	当会職員	10月2日	テイクアウト商品に異物が入っていたことについて	本日テイクアウトした商品の中に調味料の蓋のようなものが入っていた。	申立者に謝罪し代替品の提供を申し出ましたが蓋を取り除き食べることができたため不要とのことで代金700円を返金させて頂きました。原因は、テイクアウトと来店客が重なる忙しい時間帯にフライパンで調理を行った際に何かの拍子で混入し、それが調理に使用する食材と同じ色合いだったため一見するだけでは分かりませんでした。是正として油の容器は調理後などこまめに掃除をして汚れや異物の付着がないように対応していくこととしました。	10月2日