

| 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 | 登呂の家（短期） | 家族 | 9月21日 | 領収書の誤発送について | <p>利用料の一部返金に関しての手紙と領収書が送られてきたが、違うご利用者の領収書が入っていた。うちの領収書が他のご利用者の家に届いているのではないかと個人情報をしっかり管理してほしい。</p> | <p>領収書を送付した他ご利用者のご家族へ確認した結果、その他に誤発送はありませんでした。多忙な業務のなか、注意散漫な状態で領収書の発行および封入作業を行ってしまったことが原因です。また、通常は領収書の宛名が見える窓付きの封筒を使用していますが、今回は返金に関する鑑文を付けたため窓付きの封筒を使用しなかったことにより、領収書の誤封入に気が付きませんでした。今後、窓付きの封筒を使用しない場合は、封入時のダブルチェックを行い、再発防止に努めます。改めて申立者のご自宅に訪問し、説明と謝罪をしました。</p> | 9月21日 |
| 2 | しらいと | 家族 | 9月4日 | カンファレンス日程調整とその時の電話対応について | <p>以前、担当ソーシャルワーカーより、カンファレンスへ参加できるか確認の電話がきたが、予定日がその2日後だった。突然言われても予定が入っており難しいため、もう少し早めに言うてもらうことはできないのか。その電話も要件が終わるとすぐにガチャんと切られた。悪気はないと分かっているが、いい気持ちはしない。</p> | <p>申立を受けたその場で謝罪しました。担当ソーシャルワーカーへ確認を行ったところ、月初めにカンファレンスの予定日は決定し、申立者へ何度か連絡をしましたが、連絡が取れず、連絡が取れたのが前々日となってしまったとのことでした。カンファレンスに関しては、月末に職員勤務表ができてから調整しているため、連絡が遅れてしまうことがあること、電話対応については、改めて職員間で注意を促し共有させていただくことを申立者へお伝えしました。今後は、当月のカンファレンスの日程が分かり次第、できるだけ早くご家族等へ連絡し丁寧な対応を心がけます。また、電話の対応について、電話のマナーに関する参考資料を事務所内で回覧し、周知徹底を図りました。</p> | 9月7日 |