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	4月21日		取引先の職員(法人外)より、「4/21 納期分のラバーシーツ10枚が見当たら ない」との連絡があった。	確認すると、対象品の納品予定データ 入力欄が未入力となっており、 翌日納 れが生じた。謝罪し、 翌日納 品はで伝えました。 納品デェック印をした。 がチェック印をした。 がチェックのでもした。 が発行され が発行され がでも気ができる がでした。 がでは他の対応をせず、 では他の対応をした。 まではととしました。	4月22日
2	天竜福祉工場	その他	4月28日	ドライクリーニング料金値上がりの未報告について	取引先の職員(法人外)より、「4月からのドライクリーニング料金が上がっているように思えます。確認をしてほしい」との話があった。	ドラー は	4月28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
	天竜福祉工場	当会職員		納品数間違いについて	製品納品時、取引先施設の職員(法人内)より、「4/29の注文用紙と納品数量に過不足がある」との話があった。	申立のあった事業所は5/3(火)が休業日となっていました。4/29(金)に受け取った注文用紙では5/6(金)分の変更依頼となっていましたが、次回納品日は通常通りの日程(5/3(火))だと思い込み、5/3(火)分の数量変更を入力したことが原因です。タオル類は手持ちの製品を注文数に合わせて調整しましたが、下拭きタオルは不足していたため、別便で納品対応を行いました。集配者が持ち帰る変更注文書の内容を確実に指示通り入力するよう徹底します。	5月11日
4	天竜福祉工場	当会職員	5月9日	納品物の未納について	取引先施設の職員(法人内)より、 「巻き下拭きタオル(黄色)700本が届 いていないため、早急に納品してもら いたい」との話があった。	謝罪し、早急に納品いたしました。納入数変更のデータ入力時、定数の巻考下拭きタオル数を誤って削除いなと反下式されます。変更分は間違いなを誤していましたが、定数の部分を誤していましたことには気付きませんど、一次がある場合ながある場合ながある場合することとによっているデータと照合することとします。	5月12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
5	天竜福祉工場	当会職員	5月13日	クリーニングに出した 靴下が片方分しか戻っ てこない件について	取引先施設の職員(法人内)より、 「最近、クリーニングに出した靴下が 片方しか戻ってこないことが多いた め、確認をしてほしい」との話があっ た。	営業担当が状況の確認を含めがいた。 は、半年の間に片方のでは、 と、半年の間に片方のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のができるが、 のでは、 のができるが、 のができるが、 のができるが、 のができるが、 のができるが、 のができるが、 でがないができるが、 でがないができるが、 でがないができるが、 でがないができるが、 でがないができるが、 でがないがでいができるが、 のでが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のでは、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のでは、 のがでいいができるが、 のができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のがでいいができるが、 のができるが、 のがでいかできるが、 のができるが、 のができるが、 のがでいいができるが、 のができるができるが、 のができるができるができるが、 のができるができるができるができるができるができるができるができるができるができる	5月17日
6	みのり	当会職員	5月13日	ご利用者の居室清掃未 実施について	取引先施設の職員(法人内)より、「ご利用者より『今日は(清掃に)来てくれたけど、昨日は清掃に来てくれてなかった』と聞いた。どうしたのか教えてほしい」との話があった。	当該居室の掃除を失念していた高子の掃除を失念した。当該居室の掃除を失念していた。当該所では一個では一個では一個では一個では一個では一個では一個では一個では一個では一個	5月13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
7	みのり	家族	5月20日	工賃額が下がった件について	ご家族より、連絡ノートに「昨年度より工賃額が下がった理由について本人に確認したが、納得できない。今後は清掃作業や食器洗浄作業はやらず、たたみ作業のみにしていただきたい」との記載があった。	で家族に連絡し、連絡ノートの記載し、連絡とを謝罪していたことでは、正質が不足していたでは、正質が不足していたでの作業のでは、正質ができるができる。また、工賃がでは、できないでは、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、で	5月20日
8	天竜福祉工場	その他	5月26日	衣類(下着パンツ)の	配送時、取引先の職員(法人外)より 「5/23(月)に納品された衣類(下着 パンツ)が戻ってきていないため、確 認をしてほしい」との話があった。	申し立てのあったでは、 見つかりませんでは、 ませんでしたるませんでは、 ませんでいるでは、 を探業のでは、 をでは、 でいるがは、 でいるが、 でいるが、	5月26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
9	天竜福祉工場	その他	5月30日	電話対応について	り、「先日事務所へ電話した際に、不 愉快な対応をされました。受け取った 側は、名前も言わずにこちらが要件を	詳細が不明であったため、申立者に対して確認のメールを送りましたが、1週間経過しても返信がありませんでした。苦情内容については事務所内及び職員会議にて伝達し、電話対応に関して改めて注意喚起を行うこととしました。	6月6日
10	天竜福祉工場	当会職員	7月11日	納品物の未納について		納品予定データを確認し、3月8日中に未納分製品を納品した。7月8日にました。7月8日に悪力を納品したが、7月8日で開発を受けれるでは、変更連絡表への記載と納品ではしたが、アインの数量を変更が、がかりましたが、アインの数量を変更を行いたが、アインの数量を変更が、がりまりではあるででは、できませんでは、できませんが、アインのには、できませんが、アインのには、できませんが、でにないが、でにないが、でにないでは、できませんが、できませんが、できませんが、できませんが、では、大学をでは、大学をでは、大学をでは、大学をできませんが、大学を表しませんが、大学を表しませんが、大学を表しませんが、大学を表しまする。	7月13日

				/U	++ k= -1 - <del></del>	11-4-11-4-	
N(	対象部署	申立者	受付日	件名	<b>苦情内容</b>	対応内容	対応日
11	天竜福祉工場	その他	7月11日	ついて	夏場はタオルケットを使用しており、掛け包布(38枚)は必要なく、敷シーツ(38枚)が必要であった。敷シーツを本日中に納品してもらいたい。	謝罪し、当日中に製品の交換対応を行いました。当該取引先は夏季にタオルケットを使用しているため、掛付包布は納品物に入っていません。出荷指示も「敷シーツ」となっていましたが、出荷準備の段階で「掛け包布」と思い込んで準備し、出荷伝票との照因でしたいもで本十分だったことが原因ですしたか品物の再確認及び出ずを怠らないようにします。	7月11日
12	? 天竜福祉工場	その他	7月19日		6月10日納品分の下拭きタオル(黄色) 80枚について、納品書は手書きで0枚に 訂正してあるが、80枚で請求されてい るのはなぜか確認してもらいたい。	確認したこのを、しまり、	7月20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
13	天竜福祉工場	その他	7月19日		納品されたラバーシーツの防水が効い ておらず、尿がシーツにまで通過して しまったため、交換してもらいたい。	謝罪し、新しいラバーシーツを納品するによるによった。ラバーシーツを納品すると3層があり、生地の枚数が異なに明ともに防水機能自一シーでも10月ではなられるでも2層のラバーシーとででは10月ではからではからでは10月では10日では10日では10日では10日では10日では10日では10日では10日	7月19日
14	天竜福祉工場	その他	7月28日	伝票の納品数記載間違いについて	伝票記載数量(ドビー織毛布S)が33枚となっているが、現物は43枚あった。 伝票を修正してほしい。	謝罪し、修正した差替に、修正した差替に、修正した差替に、修正した差替に、修正した差替に、	8月1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
		当会職員		納品物の品物間違いに	巻オシボリ700本の注文に対して、巻下	謝罪し、巻オシボリを納品しました。 荷造りを行う作業者と、物品・数量を 確認するチェック者の双方が品名の表示を見落としてしまったことが原には ず。荷造りの際には、出荷指いまで 載された品名・数量を確認していますが、「巻下拭きオシボリ」の表記を見荷と 「巻下式きオシボリ」の表記を見荷に えていますが、「あます。出荷に えていますのようのように は、あらかじめ品名の種類に もいます。	11月1日
16	天竜福祉工場	当会職員	11月14日		バスタオル120枚発注したところ、100枚しか入っていなかった。不足している分を納品してもらいたい。	謝罪しているでは、大学のは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のは、大学のでは、大学のでは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学の	11月15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
17	天竜福祉工場	当会職員	12月6日	納品数間違いについて	バスタオル130枚発注したところ、100枚しか入っていなかった。不足している分を納品してもらいたい。	謝罪し納品させていただく旨を伝えたといたがいたため、12/8にといっただいたをいかがありからではいかがある。 12/8にというではないがないがないがないがないがないがではないがではないがでは、では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では	12月6日
18	天竜福祉工場	その他	12月12日		11月にクリーニングに出した医師の白 衣が戻ってきていないため、確認をし てほしい。	伝票の確認と 展示が、 大学では、 大学できる 大学では、	12月15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
19	天竜福祉工場	当会職員	1月9日	納品物の数量間違い (中止分が届いた)に ついて	1/6(金) に中止の連絡をしたが、荷物 (巻き下拭きタオル600本、オムツ回収 袋15枚)が届いたので回収してもらい たい。	謝罪し、行うの製品は国外の製品は国外の製品は国外の製品は国外数量が出るできた。 一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、	1月11日
20	天竜福祉工場	その他	1月30日		1/27(金)に納品中止の連絡をしたが、荷物(下拭きタオル黄500枚、オムツ回収袋10枚)が届いたので回収してもらいたい。	謝罪し、中止分の製品は回収しました。1/27(金)に集配者より1/30(月)分の数量変更連絡を受けた際、数量変更の内容を納品マスタ(システム)に表したが、荷造りを行っている出荷場所って続きしている出荷場所って納品していました。金曜日の数量をでであるであるであるでは、10の点をであるでは、10の点ができません。3対象出荷場ができました。201の点があるでは、基本を徹底するのであるでは、基本を徹底するとした。	2月3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
21	天竜福祉工場	当会職員	2月3日	納品物の未納について	先日2/1 (水) にバスタオル20枚を追加 してもらいたいと伝えたが、本日届か なかったため納品してもらいたい。	謝だというでは、これでは、おいいとというでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これ	2月8日
22	天竜福祉工場	その他	2月3日	請求書の間違いについて	1/11分でラバーシーツ60枚が請求されているが、納品されておらず納品書もない。確認し、納品されていなければ1月分の請求書から削除し再発行してもらいたい。	謝罪し、誤請求分を削においる。 1/11分の受領書を削においるの受領書を間においるの受領書を記載したました。 1/11分の受領書を記載したました。 1/11以をました。 1/11以をました。 1/11以を出が、 1/11以を出述が、 1/	2月28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
	天竜福祉工場	その他	2月8日	納品書が届いていない 件について	2/7、協力業者から次回の定期便納品時 (2/8)にマットレスの納品書が届くと 聞いたが届かないため、どうなるのか 確認してもらいたい。	謝罪し、次回納品書をお渡し、次回納品書をはただきましただきましただき者、のは当事業所で実施との本語の作成は当事業所で実施をできまれまがある。 当事業所での納品伝票の準備のないでは当事業所での対話をでは、では当事業がでのがはのではがある。 当事業がでのがおいては、はいるとのでは、はいるとが原因では、はいるとは、はいるとが原因では、はいるとが原因では、はいるとののは、はいるとのののは、はいるとは、はいるは、はいる	2月15日
24	天竜福祉工場	当会職員	2月10日	納品物の品物間違いについて	月初の火曜日に全防水掛布団カバーを納品してもらっているが、2/7 (火) に届いた物が全防水敷布団カバー20枚であった。訂正して正しい品物を納品してもらいたい。	謝罪し、すぐさま回収およびた。2/7分の出荷準備は従業員だけできま回収およびた。2/7分の出荷準備は従業員だけがした。2/7分の出荷準備は従業員だけ対やして難した。従業業量のでは、では、では、一次ので	2月11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
25	天竜福祉工場	当会職員	3月14日	他施設分の私物衣類混入について	3/14(火)に納品された衣類の中に、他施設の私物衣類が2カゴ分程度入っていた。どのように対応すればよいか教えてもらいたい。	謝罪し、次回集配時(3/16)に返3/11 ていただくよう依頼しある3/11 (土)に申立施規のでいた類のにと類なでいたではも立施設分でいた類のでいたでではもして、大変に対していたのでではできれたでではできれたでではできれたではではできたではできたがでは、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、で	3月17日