苦情公表：2023年6月就労支援部門

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	天竜福祉工場	その他	6月22日	マットレスカバーの紛失について	クリーニング後に納品されたマットレスにカバーが付いていない。回収してもらう際にはカバーを付けた状態で出したのに、どこに行ってしまったのか確認してもらいたい。	営業担当が現場にて確認し、マットレスのクリーニングの出し方について再確認しました。当事業所としては回収時にカバーが付いていたかどうか確認ができておらず、確実な紛失原因は分かりませんでした。考えられる原因は①マットレスをクリーニングに出す際、シーツとカバーを一緒に出してしまい不明になった、②クリーニング委託業者が紛失、③カバーが回収時に付いていなかったことが挙げられます。是正として、①クリーニング委託業者には、マットレス引き渡し時にカバーの有無について確認を依頼（カバーの有無は委託伝票に記載）、②申立施設にてカバーに施設名を記載していただく、③マットレス回収時にカバーが付いているかどうか、当事業所のドライバーが目視で確認することとしました。申立者には確実な紛失原因が不明のため考えられる原因に対する是正を行うこと、カバーは弁償にて対応する旨説明し了承いただきました。	6月26日