苦情公表：2023年10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 | 10月31日 | 清掃業者の作業対応について | 清掃業者の作業に対して、不快に感じている。内容として隅のほこりはそのまま・固定されていない机を動かさない・ワックスはムラだらけ・時間をかけないなど、床が綺麗になっているとは思えない。 | 匿名でのご意見であったため直近９月、10月にワックスを施工した事業所（8カ所）に施工状況の確認及び聞き取り実施しました。【8カ所いずれの事業所も委託業者が施工しており9月に担当者の変更が生じていました。】聞き取りにより①事前打合せ等事業所への連絡不足②日程調整における強引な決定③本来ワックスを塗布すべきではない所への塗布④時間効率を重視したワックスの品質の低さ⑤施行後の事業所側との確認検査の未実施が課題としてあがりました。それぞれについて①事前の連絡打合せを必ず実施すること②年度初めに年間予定表を作成しおおよその実施時期を事業所に連絡すること③塗布してはいけない箇所にはマスキングをしてもらうこと④委託業者内部での作業教育を実施してもらうこと⑤施行後の事業所側との確認検査を必ず実施してもらうことを直接話をし委託業者担当者に依頼しています。併せて施工終了後委託業者より福祉工場に完了報告をもらうこと、苦情や物品破損等が発生した際には速やかに福祉工場に報告することも依頼し福祉工場としても施工完了後1週間以内に事業所に対し実施状況の確認を実施していくこととしました。 | 11月9日 |