

| 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  | 天竜厚生会グループホーム | 地域住民 | 4月17日 | 夜間の車のドアの開閉音について | 日中会議のため訪問した際に隣接する住宅との間のフェンスに沿って駐車したところ、住民の方より「責任者の所在と普段よりその位置に車両を駐車しているか。夜間にドアの開閉音で寝ている子どもが起きてしまう。配慮をお願いしたい」と声を掛けられた。 | その場で住民の方には謝罪し責任者への報告と夜間訪問時の駐車位置の変更を実施する旨お伝えしました。ご指摘頂いた場所に駐車するのは夜間訪問のソーシャルワーカーが主であり20時半までの訪問予定ですが、ご利用者の状況で21時を過ぎてしまうこともありました。訪問時間の変更はご利用者の帰宅時間等との兼ね合いもあり難しいため、駐車位置の変更を実施するとともに、事業所全体でも周知し配慮していきます。                                                                                                                                                  | 4月22日 |
| 2  | 天竜福祉工場       | その他  | 4月18日 | 請求金額の誤りについて     | 令和5年9月～令和6年2月までの請求金額についてシート単品契約の請求がなされていないと思われるため確認してほしい。                                                             | 確認すると、ご指摘頂いた通り請求金額の誤りがあり未請求金額273,460円（税込）であったことが判明する。担当者より謝罪した上で令和6年3月の請求に未請求分を加えて対応させて頂くことでご了解頂きました。令和5年9月の契約変更に伴いシート類の単価を登録しましたが親コードが「年契約（シート）」のままになっていました。（親コードの登録が間違っていると請求に反映されないシステムになっている）契約変更があった場合は、紙に印刷した内訳書の確認に加え、親コード確認のため顧客マスタと納品予定マスタの入力も確認するようにしていきます。                                                                              | 4月19日 |
| 3  | 天竜ワークキャンパス   | 業者   | 6月5日  | 不良品の混入について      | 出荷した品物の中にチューブの通し方を間違えている物が3本あった。今回は2次加工を実施する業者より不良品が出ている旨連絡が入ったので大事に至らなかったが、最終工程の段階で不良が発覚した場合大きな問題になりかねないので注意をお願いしたい。 | 申立者に謝罪しました。原因としては①初めて請負う作業であったがしっかりとした検査手順書の作成ができていなかったこと②職員も検査作業に不慣れであったこと、検査中に他利用者に呼ばれその場を離れてしまったこと③本製品の検査作業を最初に依頼したご利用者の作業能力を職員が見誤り、職員側は検査作業できるだろうと思って作業依頼したが、実際はしっかりとした検査確認等が困難な方であったことが考えられます。是正として新規作業を請負う時にはトライを行い、その段階で検査も含めた作業指示書を作成すること、関連職員、ご利用者に検査指示書による検査方法を伝え共有すること、今後検査要員となるご利用者を再度人選しそのご利用者が作業ができるようになるまで職員でダブルチェックを行うことに取組んでいきます。 | 6月10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   |
|----|--------------|-------|-------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4  | 天竜厚生会グループホーム | 利用者本人 | 6月17日 | 昼食費を余分に請求されていた件について                   | 外出する予定があり昼食を止めていた日に請求されていたため確認してもらいたい。                                                                                                                      | ご本人に謝罪し過徴収金を現金で返金しました。原因としては請求時はダブルチェックをすることになっていましたが請求業務に携わっていた職員1名が長期で休んでおり、他の職員も対応ができず1名での対応となってしまう間違いに気付くことができなかったことがあげられます。是正として職員が急遽不在になった際に最低限実施しなくてはならない業務の確認を行い、実施できる体制づくりに取り組んでいきます。                                                                                                                                                                                                                                     | 6月24日 |
| 5  | みのり          | 行政    | 8月5日  | 除草作業時の飛び石で窓ガラスが破損した件について              | 除草作業後の施錠時に外トイレの窓ガラスが破損しているのを発見した。除草作業の前の時点では破損していなかったことを確認しているため作業時の飛び石が原因で破損したと思われる。確認してほしい。                                                               | 当日飛び石に注意して作業を実施していましたが、備品にまで気を配ることができていませんでした。また、作業終了後の確認を申立者立ち合いの元実施していましたが、除草部分のみで周囲の備品等の確認までは実施できていませんでした。申立者には備品の最終確認を実施できていなかったことを謝罪し破損部分については修繕対応をさせていただくこととしました。                                                                                                                                                                                                                                                            | 8月5日  |
| 6  | 天竜ワークキャンパス   | 当会職員  | 9月20日 | 注文した内容について想定していたものと違った完成品が納品されたことについて | 職員より靴下の刺繍を依頼していたがフルネームでの刺繍をお願いしたのに苗字のみの記載となっていたと報告を受けた。職員がどのようなやりとりをしたか詳細は分からない部分もあるが、そもそもカタログへの掲載方法に分かりにくさがあるのではないか、刺繍内容によって金額が変わるのであればそれが分かるよう記載すべきではないか。 | 原因として①現行のカタログに刺繍料金の記載はあるが、具体的な刺繍サンプル等を記載していなかったため注文者側に分かりづらい内容となってしまったこと②当該事業所より注文を受けた際に「刺繍希望の旨」のみの記載であり具体的な希望について記載がなかったため、苗字のみの刺繍となることを承知の上で発注されたと注文を受けた職員が思い込み作業を進めてしまったことが挙げられます。是正として①次年度以降はカタログに記載してある刺繍可能な文字数やサンプルを載せる、注意書きで名前などの刺繍になること、それ以外の文字追加などについては別途料金が発生すること等を追記する等注文者に分かりやすいカタログを作成して提示すること②刺繍希望があった際にはどのような刺繍になるのか相手方に確認してもらい作業を進めることとしました。申立者には是正を報告するとともに今回の件については製品不備であるため、改めて希望に沿うものを代替品として納品させて頂くことをお伝えしました。 | 9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    |
|----|------------|------|-------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 7  | 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う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 |
| 8  | 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  |
| 9  | 天竜福祉工場     | その他  | 2月13日 | 衣類の破損について               | 納品された衣類（トレーナー）の首周りが擦り切れていたため、確認してほしい。                                                                                         | 衣類を確認すると首元裏側に線状の擦り切れが見られました。乾燥時にトレーナー首元裏側部分に乾燥機開口部を挟んでしまい乾燥してしまった可能性があります。是正として洗濯機及び乾燥機の開口部に衣類が挟まらないよう扉の開閉時に注意するよう事業所内に口頭で伝達するとともに、作業標準書への追記を行いました。申立者には謝罪とともに原因と是正対応をお伝えし、衣類は弁償対応させていただきました。                                                                                                                                | 2月14日  |