

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	あかいし学園	家族	9月21日	施設に電話が繋がらない件について	あかいし学園に電話が繋がらないため、本日の利用をキャンセルしたい旨を伝えてほしいと、本部の日勤者に連絡があった。	ご家族に謝罪しました。原因としましては、当該時間帯に事務所職員が不在であり、本来であれば不在時に現場の職員が所持する携帯に転送し、事務所宛ての電話にも対応する体制となっておりますが、職員の転送に対する意識が薄く、転送設定を失念しておりました。是正措置として、電話機本体および事務所入口に「不在時は転送設定を確認する」旨を明記し、対応を徹底するよう指導を行いました。是正内容についてはご家族にもご説明し、ご理解をいただいております。	9月22日