

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	天竜厚生会アクシア藤枝	その他	12月26日	こども食堂への野菜の納入量について	助成団体より、「納入された野菜の量と助成金額が釣り合っていない」と、こども食堂から連絡があったとの報告を受けた。そのため、詳細な状況を確認したい。	お電話にて謝罪を行い、野菜の納入量に関する認識に齟齬が生じていたことが判明したため、ご担当者様と直接協議のうえ、今後は先方の認識に基づいて進めていくことといたしました。 本件の是正措置として、対応内容に不明点が生じた場合には、これまでのやり取りを改めて確認するとともに、関係する担当者への確認を徹底し、再発防止に努めてまいります。	1月6日
2	浜名	家族	1月23日	内服薬を飲んでいなかったことについて	昼間の薬が飲んでいなかった。毎日内服しているため次回からよろしくお願ひしたい。	申し出を受け、事実確認を行った結果、内服忘れがあったことが判明し、ご家族へ謝罪いたしました。本件の原因として、来所時に受付担当者が内服薬の持参を把握していたにもかかわらず、支援を行う職員への伝達が不十分であったことが挙げられます。また、食札に内服の有無が記載されていたものの、「薬はない」との思い込みにより確認が徹底されていなかったことも原因です。 是正措置として、受付担当職員は「薬持参の有無」および「前回利用時からの変更点」について確実に申し送りを行います。あわせて、支援担当職員においても食札の確認を徹底し、再発防止に努めてまいります。	1月23日