

## 令和5年度 苦情への対応について

社会福祉法人 聖森会 かわかつのさと

時 期	令和5年12月1日
申し出者	他事業所ガイドヘルパー
申し出の内容	停留所で待っていたが通過された
対応の内容	その時刻に利用者がおらず、他の事業所を利用されていると思い込んだため。重大ミスを認め、直ちにお迎えに上がり謝罪をした。次回より不確定であるならば電話で確認をすることと全体確認をした。

時 期	令和5年12月19日
申し出者	利用者家族
申し出の内容	クリスマス会でプレゼントをもらって帰ったが、破損していたのでどういう経緯かとの問い合わせがあった。
対応の内容	利用者および家族に謝罪し同じものと交換をさせて頂いた。割れ物を準備することについて考え直す必要があることや、破損しないような工夫をが必要であったことを全体で確認をした。