

## 令和4年度 苦情相談対応報告書

| 部署     | 時期 | 申出人 | 受付方法 | 苦情・相談の内容   | 対応及び結果   |
|--------|----|-----|------|--|--|
| デイサービス | 4月 | 本人  | 電話   | 配食弁当配達時に、配達職員より弁当の中身が傾いている旨の経緯とお詫びあったが、おかずの片寄りがひどく箸で戻した。弁当の取り扱いに注意してほしいと連絡あった。 | 施設長が謝罪をおこなう。また、今回弁当が傾いた原因が座席の上においていた弁当の落下であったため置き場所に注意することと急ブレーキを踏まなくても良い運転を心掛けるよう送迎職員に指示する。 |