

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日		令和7年7月1日（火）
福祉サービス等の種類		テレフォンサービス事業
苦 情 の 内 容	分類	① サービス・事業内容に関する事項
	【テレフォンボランティアから】 テレフォンボランティアとして、毎月利用者宅に自宅から安否確認の電話をしている。 6月の定例会でもらった担当表に記載された利用者の電話番号が間違っており、そのまま電話したところ「現在使われていません」のガイダンスが流れた。 もし、電話が通じていたら他人宅に着信履歴が残り、自宅の電話番号を知らせることになったのではないか。 間違えないように入力してほしい。	
処 理 経 過 と 結 果	テレフォンボランティア定例会で確認したところ、4名ほどの番号違いが判明しました。 担当表を作成した職員に確認すると、前月の担当表をコピーして作成すべきところを一部、別の方法で作成していたため、電話番号の下1ケタが変わっていたことに気付きました。 定例会の場でボランティアの皆さんに事情を説明し、再発防止に努めることとお約束し、謝罪いたしました。	