

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和2年8月4日（火）
福祉サービス等の種類	通所介護事業
苦情の内容	分類 サービス・事業内容に関すること
	<p>【通所介護事業の利用者家族より】</p> <p>本日、8月4日は通所介護の利用ができると、事前にケアマネジャーから聞いていたが、当日になって利用できないとはどういうことか。本人は迎えを待っているのに、どのような体制になっているのか説明して欲しい。</p>
処理経過と結果	<p>現在、通常規模型の通所介護は、利用者の定員を超えて、利用待ちになっている方が、各曜日何人かおられます。今回、7月末に生活相談員から、担当ケアマネジャーに利用できることを伝えていましたが、臨時利用が取りやめになった利用者 M さんの名前が、食数確認表に残っていたため、定員オーバーで利用できない扱いになってしまいました。手違いがあったことを説明、謝罪して、ご本人には当日ご利用いただきました。今後はこのようなことが起こらないように、サービス提供票を頂いてからの手順を職員間で確認しました。</p>