

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和2年12月4日（金）
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>【認知症対応型通所介護事業の利用者家族より】</p> <p>本日、12月4日は通所介護の利用日で、自宅前で待っていたのに、時間になってもお迎えがなかったため、問い合わせの電話をした。家族介護で苦労しているのに、デイサービスの方でも振り回されて、今日はもう利用したくない。</p>
処理経過と結果	<p>サービス提供票から転記する際に、事務的なミスにより、欠席扱いになっていました。ご利用者のご家族に謝罪し、当日のご利用をしていただきました。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、見直します。</p>