

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和6年4月5日（金）	
福祉サービス等の種類	紙おむつ等給付事業	
苦情の内容	分類	サービス・事業内容に関する事項
	【紙おむつ等給付事業利用者の家族から】 「本日紙おむつが届いた。母は1か月前に亡くなっているのになぜ届いたのか」と連絡があり。紙おむつの引き取りと利用料が発生しないように確認をしてほしいと希望される。	
処理経過と結果	担当者は、前回配達時（隔月配達の2月配達時）に、利用者が亡くなられたことをお聞きしていましたが、利用者台帳に中止の記入をしなかったため、今回配達（4月分）の誤発注が起きました。 ご家族の自宅に伺い、紙おむつの引き取りと料金がかからないことをお伝えし、ご迷惑をお掛けしたことを謝罪しました。 利用者情報が変更になったときは速やかに対応し、ご利用者にご迷惑が掛からないように努めます。	