# 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 |
| | 【通所介護事業の利用者家族より】<br>　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。 | |
| 処理経過と結果 | 　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。 | |

（福）精華町社会福祉協議会