

苦情公表：2024年2月通所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	登録の家デイサービスセンター	利用者本人	2月10日	送迎忘れについて	デイサービス利用日だが迎えに来ない。 まだなのか確認してもらいたい。	2/3ご利用の際に、利用日予定日ではなかった2/10の利用希望を朝のお迎え時に伺いました。その際、担当ケアマネジャーに確認する旨の返答をしたものの、当日出勤していた相談員に報告しておりませんでした。また、今回の追加利用について担当ケアマネジャーより提供表の差し替えをもらっていましたが、利用名簿に転記することを失念しており、利用日としておりませんでした。利用希望を頂いた際は、当日出勤している相談員にシステム上に記録すること、併せて口頭で情報共有すること。提供表の差し替えを頂いた際は、利用名簿上の記載から(仮)や(利用希望)を削除する。差し替えの確認後、デイフロア内ホワイトボードへマグネットで貼っておき、相談員が確認後、提供表綴りへ綴ること。上記の2点を改めて徹底いたしました。	2月11日