

| 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  | さいわい（短期） | 家族  | 4月11日 | 送迎忘れについて | ショートステイの送迎について、事前に「9時30分頃に迎えに来る」との説明を受けていた。しかし、指定の時間になっても送迎車が来なかった。 | ご家族へ謝罪を行い、送迎委託業者へ送迎依頼の連絡を入れました。<br>原因として、ソーシャルワーカーが送迎日時を記載した予約依頼票を作成する際、前回依頼時の時間（帰宅日の施設出発時間）のままFAX送信してしまったことによるものでした。今後は予約依頼票をFAX送信する前に、記載された送迎日時の最終確認を別の職員が行うことにより、是正対応を図っていきます。 | 4月13日 |