

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜厚生会いとも	家族	6月22日	送迎忘れについて	1週間ほど前に利用日を変更しているが、周知されているか。送迎時間になっても送迎の連絡がない。	利用日変更のご連絡をいただいた際、送迎表への反映および記録システム（ケアカルテ）への記載を行わなかったため、送迎漏れが発生しました。今後は利用日変更の際、ケアカルテへの記載と送迎表の調整を速やかに行うよう是正しました。送迎時に直接謝罪と状況の説明を行い、ご理解いただきました。	6月22日
2	美浜	家族	6月25日	利用料の請求について	4月1日～30日の食材費請求書が届いた。食事を食べていないため、確認してほしい。	誤って昼食代を請求した事実を確認し、チェック体制での見落としが原因と判明しました。謝罪の上返金を行い、是正としてチェック項目をリスト化することによって再発防止を強化いたしました。	6月22日