

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情・ 要望・ 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告内容	解 決	未解決
1	9月10日	A様	9月10日	A様	苦情	以前からご利用者に秋祭りの参加をお声掛けしていたが、当日の利用定員に達したためA氏にデイ利用としてはご遠慮頂くことになった旨お伝えしたところ、「来いと言ったり来るなと言ったりどっちなの」と気分を害された。職員が『定員超えにより利用が出来ない』と伝えたことで、『来てはいけない』と誤認させしまった。	A氏の娘さんであるB氏に連絡し、今回の件でお詫びする。	9月10日	説明不足により不愉快な思いをさせてしまったことをお詫びする。秋祭りの参加について、利用定員に達しておりデイサービスをご利用頂くことは出来ないが、ご家族と遊びに来て頂くことは大歓迎であることを説明行う。	✓	