平成３０年度つばめ療育館苦情発生結果報告

	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月	合計
児童発達支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放課後等ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽ	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5

●年間を通じ、児童発達支援０件、放課後等デイサービス５件を苦情として賜りました。

●内容

・放課後等デイサービス

①連絡帳について、今回の活動記録が前回の空白箇所に間違って記入されていた。また、帰宅した際、オムツが排尿でびっしょりであった。

原因と対応

・連絡帳の日付をよく確認せずに記入したために間違った。日付をよく確認してから記入する。

・一度トイレ誘導した際は排尿が無く、活動終了時に確認しなかった。定時誘導後に結果を「記録カード」に記載することにしている。帰宅準備をする職員が「記録カード」を確認し、排泄回数が無い、または少ない場合は帰宅前にトイレ誘導を行う。

②帰宅後に鼻の中からテッシュが出てきた。以前も送迎時に職員が鼻の中のテッシュを取ろうとしていたので、危険なので気を付けて見てほしい。

原因と対応

・送迎時にシートベルトを外す行為が有り、車内に置いてあるテッシュを手渡したら行為が落ち着いたが、その後テッシュを鼻に入れる行為となった。

車内のゴミ箱も含め、手の届く場所にはテッシュを置かず、シートベルトを比較的外さない助手席にハンカチを持って乗車していただき、危険を回避する。

③靴の取り違いがあるので、下駄箱に名前を付けてもらいたい。

原因と対応

・原因は名前が書かれていない靴があり、また、自分の靴を認識していないご利用者がおられる。更に入れる場所が決まっておらず本人任せにしていた。

下駄箱に当日のご利用者名を明記して、取り違い防止に対応した。

④ご利用者が来館時に職員が出迎えず、職員を探して個室の戸を開けたら「閉めて！」と言われた。また、何の連絡も無く支援室の模様替えがされていた。何か大きく変更する場合は事前に周知してほしい。

原因と対応

・タイムラインでフロア担当者を配置しているが、誰も居ない時間が生じ、スタッフルームから玄関が見えず来館されたことが認識できなかった。更に日頃から戸を突然開ける行動をされるご利用者のため、たしなめる意図で発言した。

玄関に入ったところの仕切りの一部を透明アクリル板に変え、来館者を把握できるように改善した。なお、日頃からご利用者の行動背景や理由の把握に努め、適切な言動に一層心掛けるように伝達した。

また、ご利用者に関わる変更事項は口頭や文書で事前に周知する事とした。

⑤請求書の金額に間違いが有り、以前も同様の事が有った。間違えた理由は通所受給者証が未提出だから間違えたと言われたが、今回は提出しており２回目の間違いである。

原因と対応

・請求ソフトの情報未更新と通所受給者証情報未更新のために間違えた。今後は、請求書作成前に金額のダブルチェックを行う。更に通所受給者証が更新された場合は、速やかに提出頂けるよう「おたより」に掲載し、周知を図っていく。

●いずれの苦情も職員間で十分に話し合い、苦情発生の経緯の確認と要因を分析した後、書面の回覧、朝礼、振り返りの時間等を活用して職員間の情報共有を図りました。
ご家族や、場合によってはご利用者に対し謝罪をし、対応策を説明させていただき、ご理解を頂きました。

●今後も弊館では、ご意見・ご要望や苦情を伝えて下さっていることを真摯に受け止め、迅速に要因分析と対応策の検討を行い、改善に向けて取り組み、より一層質の高い発達支援を目指して参ります。