

令和元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
放課後等デイサービス	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

●年間を通じ、児童発達支援0件、放課後等デイサービス1件、合計1件を苦情として賜りました。

・放課後等デイサービス

①排泄介助を頻回に行い、排泄自立トレーニングをしてほしい。以前は行ってもらっていたが、いつの間にかただの排泄介助になっている。

また、布パンツ、オムツ、尿取りパッドの交換も経済面も考慮して使用してほしい。

原因と対応

・サービス担当者会議で、排泄自立を目標に支援することになっていたが、パート職員を含め全職員に周知と認識が曖昧であった。更に、春休みで支援態勢や活動内容が通常時と違っていた事も要因であった。

支援目標の一つに排泄自立があること、サービス担当者会議結果や個別支援計画に基づいた対応をするようにパート職員を含め全職員に周知した。

●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。

ご家族に謝罪をし、対応策を説明させていただき、ご理解を頂きました。

●今後も当事業所では、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、「子どもたちが自立できるための改善」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。