

令和元年度親子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	1	1
放課後等デイサービス	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

●年間を通じ、児童発達支援1件、放課後等デイサービス1件、合計2件を苦情として賜りました。

●内容

・児童発達支援

①利用者数が多く支援室が人でいっぱいだった。支援内容の説明や進行を急いでおり、よく理解しないままプログラムが進み、人数が多すぎて混乱して終わった感じがした。また、聞きたい事があっても話しかけることができなかった。職員数が見合っているのかわからないが改善してもらいたい。

原因と対応

・当日は10名の利用予定で欠席者がおらず、支援室がいっぱいの状態になってしまった。みんなでできるボール拾い活動の集団課題は、設定がパーティションで死角になり、説明してもわかりにくかった。

職員数を4名配置し、利用上限も8名に調整して、支援の時間配分に余裕を持たせるように改善した。

・放課後等デイサービス

①発達支援コンサルタントの個別面談時間をメールで連絡したが、事前にメールで希望時間を伝えていたにも関わらず違う時間で予定が組まれた。

原因と対応

・時間メールの内容確認と記録が不十分であった。加えて、送信元アドレスが個人宛であったため、他職員の目にふれず確認ができなかった。

個別面談の時間を希望に沿えるよう再度調整をした。また、担当者のメールアドレスを減らし、送信する際には細心の注意を払い、共通のアドレスにも送信し、ダブルチェックができるように行い、他職員にも周知を行った。

●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。