

令和4年度大曲分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
放課後等 デイサービス	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2

●令和2年4月に開設しました。年間を通じ、合計2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新しい通所受給者証を入れておいたことを連絡帳及びメールで伝えにも拘わらず、事業所記入欄に確認の記載がなかった。

②保育園へお迎えに行った際に、指定の駐車場ではなく路上に送迎車が止めてあると他の保護者から保育園へ伝えられた。保育園より、指定の駐車場に止めるよう指導があった。

原因 ①主担当職員が年休で副担当職員は他の優先業務に忙殺されている状況であった。朝のメール内容は伝達されたが、連絡帳を確認することなく支援を開始した。

②指定の駐車場があることを明確に認識していなかった。送迎車の駐車時間は短時間であり、運転職員が乗車したまま同乗職員のお迎えであったため、大丈夫と判断した。

対応 ①支援を行う前に連絡帳を確認することは、初歩的なこと。確認の担当者を決めるというよりは、全指導員が必ず確認しなければならない行為です。手薄の時でも、事故防止に努めながら支援前に連絡帳の確認は行って参ります。

②送迎時の駐車手段は、事前に確認しておくべき重要なこと。明らかに通行量の多い道路であり、交通ルールの面からも今回の行為は不適切でありました。送迎を担当する職員は、各送迎場所の駐車ルールを確実に認識し遵守して参ります。

●総評 今後も当事業所では、ご意見・ご要望または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、より一層質の高い発達支援を目指して参ります。