

令和4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	1	0	0	0	0	0	0	1
放課後等デイサービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

●内容

・児童発達支援

保護者よりRSウイルス感染症のため今週はお休みすると連絡があった際に、「先週の利用日に隣の席の子が咳をしていたので、その子からうつったのかもしれない。」と言われた。何か感染症を疑うようなことがあった場合、席を離したり別の部屋にする等の配慮をいただきたい。

原因 新型コロナウイルス感染症が疑われる場合には、利用を控えていただきたい旨を保護者に繰り返し伝えてきた。到着後に気になる症状が出た場合に、事業所としてどのような対応にするかについては、検討・行動が不十分であった。

対応 何らかの感染症を疑う状況があった場合には、席を他の利用者から離したり、別の部屋にする等の対応とし、場合によっては支援を終了し保護者に連絡のうえ、お迎えの依頼または送迎を行いまん延防止に努めて参ります。

●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。