

令和6年度つばめ療育館親子館苦情発生結果報告

多機能型事業所（児童発達支援・放課後等デイサービス）

	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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2

●令和6年度は、年間を通じ2件を苦情として賜りました。

●内容1

・放課後等デイサービス

子ども用トイレは、全てオープンになっている。鍵をかけて利用できるトイレがあった方が良くと思う。

原因 子ども用トイレと大人用トイレの2か所をご利用児と保護者から使用してもらっている。身体の成長の段階で大人用を使用するには、不便となる時期が生じていたため。

対応 母に謝罪し、取り急ぎ子ども用トイレの便座3つのうちの1つに囲みと鍵の設定を行ないました。

●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。

●内容2

・児童発達支援

新年度より、サービス提供時間をおおむね3時間の小集団療育から1時間の個別支援に変更することについて、一方的過ぎるのではないかと代表からもっと早く丁寧に伝えてもらい納得させてもらいたかった。

原因 吉田分館での実践例等の評価で1時間の個別親子療育が最も効果的であると想定。欠席率や長時間ゆえの保護者への負担軽減等総合的に判断して、全事業所の発達支援を同様のスタイルに変更することにしたため。

対応 実施の2ヶ月前程から個々に保護者への説明を行ったものの、一方的であったことは母へ謝罪し、今後の利用継続のご理解をいただきました。

●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。