

苦情・意見要望等報告（平成28年度受付分）

苦情件数0件　意見・要望件数　4件

申出者	主訴の概要	対応の概要
通所利用者家族 要望2件	体調不良で通所を休み、利用を再開するために診察を受けたが、感染症の疑いと一方的に言われて通所を許可してもらえず、不快な思いをした。	3名の医師の判断に差が出ないように、登園再開時の基準を整理し、統一化することにした。
	体調不調で通所を休み、利用を再開するために、医師による診察が必要となっているが、親の体調不良で受診に付き添えない場合もあり、配慮して欲しい。	ご家族が体調不良等で登園前診察に付き添えない場合は、医師がご家族から電話で様子を伺い、通所再開ができるようにした。ご家族へお伝えして納得していただいた。
短期入所・通所利用者家族 要望1件	「通所送迎サービスがある日には、短期入所を取らないように。」と現場職員から言われた。希望したショートステイの日数を減らされた結果、通所送迎日がショートステイになったにもかかわらず、ここまで言われてつらい。	療育部長と通所の統括主任とご家族で面談を行い、情報伝達の不備、職員の対応で不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、ご理解いただく。
通所利用者家族 要望1件	災害訓練で防災食の提供があったが、こどもにアレルギーがあるにもかかわらず、原因食材が提供された。幸い体調に問題がなかったが、その件について職員から説明がない。防災対策が信用できない。本人の近くにアレルギーとわかるような名札を用意しておく必要があるとの具体的な提案がある。	医務部長より、事故後の具体的な説明がなかったことに関して謝罪する。通所会議、医療安全委員会で話し合い、重く受けとめていること、ご家族からの提案頂いた名札を検討し、現場で導入する予定であったことを説明し、ご理解いただく。 後日、再度在宅支援課長から連絡を行い、対応の説明を行い納得していただいた。
短期入所 利用者家族	より良質なサービス提供を目指し、ご家族から当施設の短期入所事業への想いを記入していただく無記名式のアンケート調査を実施した。	土日祝日ははじめ、利用希望が重なっている日は、利用をお断りすることが多い。そのため、「希望日数の短期入所がとれない、緊急時の対応が心配である。」との意見が多く挙がった。利用者を支えていく職員の確保、行政や他施設への協力依頼の訴えを引き続き行っていきたい。

上記の要望を苦情解決委員会で協議・検証を実施した。入所部門は長いお付き合いの保護者が多くなり、苦情件数は年々減ってきているが、現状に甘んじることなく、より良質なサービスが提供できるように努力をしていきたい。平成28年度は、通所サービスに関係する意見・要望が4件あった。親子共に日々安心してサービスを受けていただけるように、丁寧な言葉がけを意識し『より良い接遇』を施設の目標と掲げることとした。

●過去の苦情・要望受付件数

年 度	件 数	年 度	件 数
平成17年度	8件	平成23年度	1件（うち苦情 1件）
平成18年度	15件	平成24年度	2件（うち苦情 1件）
平成19年度	20件	平成25年度	0件
平成20年度	9件（うち苦情 6件）	平成26年度	5件（うち苦情 0件）
平成21年度	7件（うち苦情 2件）	平成27年度	0件
平成22年度	5件（うち苦情 0件）	平成28年度	4件（うち苦情 0件）