

# 令和2年度 地域、ご利用者・家族からの声

## 要望・苦情等の発生件数

相談・要望	苦情	賞賛
8	32	100

### ◎要望・苦情の声

#### 声

送迎予定時刻になっても迎えが来ないし連絡もない。交通状況で多少の誤差はあると思うが、遅れる時は早めに連絡が欲しい。

#### 改善策

送迎する職員に聞き取りを行い、送迎ルートの一掃を図りました。また、遅れる際の電話連絡を徹底するように周知しました。

#### 声

施設の車の運転が危なくて事故を起こしそうになった。ドライブレコーダーで確認して連絡が欲しい。また、気を付けて欲しい。

#### 改善策

運転していた職員に事実確認を行い、管理者を含む数名でドライブレコーダーの確認を行いました。職員に対して安全運転についての指導を行いました。

#### 声

施設の入り口に繋がる外の階段から物を投げられた。怪我をしたら危ないので何か対応をして欲しい。

#### 改善策

落下防止などの対応を含め、屋根と落下防止柵を設置しました。

#### 声

調理室換気扇の音とにおいが耐えられないためどうかして欲しい。

#### 改善策

調理委託業者と協議し、一日中稼働していた換気扇の稼働時間の短縮と換気扇の出力を抑えるようにしました。

### ◎賞賛の声

- ・ペアレントプログラムに参加して本当に良かったです。子どもの頑張っている姿や頑張ろうとしている姿に目を向けることが増え、本人も自分も嬉しい気持ちになります。保護者とのつながりも出来て、感謝しています。  
(児童発達支援事業所保護者より)
- ・昼食メニューについて、外出できないなかで、本人の好きなメニューを提供してくれて嬉しく思います。  
(利用者ご家族より)
- ・コロナ禍でなかなか保育参観ができない中、行事をビデオ撮影し、降園時間に合わせて放映して下さりありがとうございます。  
(保育園保護者より)