R４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
11	21	151

◎要望・苦情の声

声

子どもを施設に送り迎えするとき、車両が多くスムーズに出られないことがある。駐車の仕方に配慮してほしい。（ご家族より）

改善策

始業時、終業時に保護者の車が増えるため、誘導係が案内することにしました。一方、長時間駐車は、他の場所へ駐車していただくようお願いしました。

声

子どもが怪我をした際の報告が職員の対応も含めて不満が残った。利用時の様子や状況の詳しい報告も含め、今後の対応について教えてほしい。（ご家族より）

改善策

職員には丁寧な説明を心がけるよう指導しました。今後の対応については支援会議を開催し、全職員で情報の共有を行いました。

声

送迎車が一時停止車線を2mも越えて停車し、もう少し接触事故になるところだった。施設で安全確認の教育をして欲しい。（地域の方より）

改善策

ドライブレコーダーの映像を確認したところ、停止線を越えて停車しておりました。対象となる運転手を含め全職員に対し安全運転に対する説明・研修を実施しました。

◎賞賛の声

・丁寧な連携体制でとても助かります。子どものことで毎日頭を抱えることが多いですが、具体的で分かりやすいアドバイス等ありがとうございます。（ご家族より）

・通所体験の電話打ち合わせ時にも、ご丁寧に配慮事項等に耳を傾けていただき、暖かく接してくださいました。初めての場所や、人の中でお世話になるため、保護者としても心配や不安が大きかったですが、毎日やり取りをさせていただき、ありがたく思うところが多くありました。皆さんに笑顔でご挨拶いただき、とても嬉しかったです。（ご家族より）

・就労継続支援事業所を利用してから娘がとっても成長しました。進路で悩んでいるときに、このサービスを教えていただいたことを、とても感謝しています。今後ともよろしくお願いします。（ご家族より）