

苦情処理記録

事業所名: ○×こどもデイ

サービス: 児童発達支援・放課後等デイサービス

記録番号: R8-006

受付情報

受付日時	令和8年6月5日 16:40	受付方法	電話 (来所/電話/書面/メール)
申立人	山田 花子 (保護者(母))	対象児童	山田 太郎 (受給者証番号 0000000000)
受付担当者	佐藤 花子(管理者)		

苦情の内容と対応

苦情の内容	送迎車の到着が予定より15分以上遅れる日が続いており、出勤前の保護者が次の予定に間に合わないとのこと指摘。遅れる場合の連絡も無く、いつ到着するか分からず不安だった、改善してほしいとの申し出。
原因の分析	朝の送迎ルートを1台で巡回しており、特定曜日に乗車人数が集中して所要時間が読めていなかった。また、遅延発生時の保護者への連絡ルールが定まっておらず、運転担当者個人の判断に委ねられていた。
対応・改善内容	1. 送迎ルートを2系統に分割し、乗車が集中する火・木曜は2台体制へ変更。 2. 5分以上の遅延が見込まれる場合は、出発前に管理者から保護者へ連絡帳アプリで通知するルールを明文化。 3. 令和8年6月8日、管理者より山田 花子様へ電話で謝罪し、上記対応を説明・了承を得た。

解決状況

解決日	令和8年6月10日	ステータス	解決済み
解決責任者	田中 一郎(代表取締役)	第三者委員への報告	☑ 有 (報告日 令和8年6月11日 / 渡辺 久子(第三者委員・社会福祉士))
申立人への報告	令和8年6月10日、改善結果を書面(送迎体制変更のお知らせ)にて山田 花子様へ報告し、ご了承いただいた。		

受付担当者 解決責任者 第三者委員

佐藤

田中

渡辺

※ 記入例(サンプル)です。事業所名(○×こどもデイ)・法人名(株式会社○○ケア)・所在地・指定番号・各種番号はすべて実在しない架空のものです。