

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 3 年 3 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 廣田 恭平
伊集院 暢久

令和 2 年 4 月～令和 3 年 3 月付の 相談・苦情については下記の通り処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p>① まふいん錦ヶ丘：送迎車から降りてきた子どもの腕が赤くなっており、確認をしたところ「同乗していた 2 名の男児が腕を引っ張って離してくれなかった。」「悪口を言われた」などの理由でまふいんに行きたくないということが最近続いている。うちの子どもはうまく気持ちを表現できないので、本当のことを話しているのか分からないので、事実確認をしてほしい。（電話連絡にて、6 月 1 日受付）</p>	<p>① 相談をいただき、すぐに園長、児発管でご心配をおかけしたことに對し謝罪を行う。対応としては、対象児童に事実確認を行い、送迎車内の過ごし方について話し合った。今後は職員が送迎車へ添乗することを伝え、保護者にも納得していただく。（6 月 1 日謝罪、6 月 3 日解決）</p>
<p>② まふいん錦ヶ丘：子どもが送迎車から泣いて降りてきたので、送迎員に確認をするが、送迎車内で何が起きていたか把握していなかった。 「帽子のゴムを引っ張られた」「頭を小突かれた」と子どもが話をしていた。対象の児童も言葉遣いが悪く、トラブルのもとを作っているかもしれないが、できれば送迎する際に別便で対応をしてほしい。（電話にて、9 月 26 日受付）</p>	<p>② 事実確認後、児発管より対象児童の保護者へ謝罪の連絡を入れる。対象児童は今回で 2 回目の送迎車内トラブルとなった。以前の相談より継続して添乗は行っていたが、今回は職員の人数が少なかったこと、2 便に分けて送迎をする時間が取れなかったことなどが重なってしまった。翌日の送迎車に園長も添乗し、改めて謝罪を行う。送迎車内の過ごし方の再検討、送迎車への添乗を行う（添乗ができない場合は 2 便に分ける）旨をご説明する。その後、実施を継続している。該当保護者にもご理解をいただく。（9 月 26、27 日謝罪、27 日解決）</p>

<p>③ まふいん錦ヶ丘: 保護者より「子どもに渡してください」と預かっていた鍵を職員が失念しており渡していなかった。結果 30 分ほど家の前で泣いていたと、保護者が鍵を取りに来られた。(電話にて 9 月 29 日受付)</p>	<p>③ 鍵を取りに来られた際に、園長よりすぐに謝罪し、お子様へ辛い思いをさせてしまったこと、今後同じことが繰り返さないように確認を徹底するとご説明するが立腹されていた。翌日保護者からしばらく休ませますとの連絡をいただく。10 月 5 日、週 4 回の利用を水曜日のみに変更をしたいと申し出がある。12 月中旬、冬休みの予定をお伝えすると、12 月 23 日付けでまふいんとの契約を解除する旨のご連絡をいただき、利用を終了する。(9 月 29 日謝罪、10 月 5 日解決)</p>
<p>④ まふいん: 8 月の利用予定日と欠席連絡をしていたが、職員へ周知されていない。欠席申請をしていたにも関わらず子どもの通う保育園に迎えに行っていた。電話とメールどちらで連絡をすればよいか困っている。(連絡帳にて、8 月 20 日受付)</p>	<p>④ 保護者からの連絡を受けたのちに、すぐに園長から謝罪の連絡を入れ、今後の対応について伝える。朝、送迎表(出欠)の確認と保護者からのメールを確認し職員間で共有することを説明し納得していただく。その後実施済み。当該保護者にも納得していただく。(8 月 20 日謝罪、解決)</p>
<p>⑤ まふいん: 1 月 5 日に翌日の欠席連絡を口頭で伝えていたが、職員へ周知されていない。以前も、欠席の連絡を入れたが、出欠の確認が何度も来ており、不満を感じている。同じようなことが何度かあるので徹底して欲しい(電話にて、1 月 6 日受付)</p>	<p>⑤ 電話をいただき、すぐに園長から折り返し謝罪の連絡を入れる。送迎車にメモを置き、保護者から連絡をいただいたらすぐに記録する。全職員に周知するためその場で事業所に電話することを説明し、納得していただく。その後実施済み。当該保護者にも納得をいただく。(1 月 6 日謝罪、解決)</p>

以上