

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 4 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 伊集院暢久  
吉村 佳代

令和 3 年 4 月～令和 4 年 3 月付の児童発達支援事業所まふいん・まふいん錦ヶ丘に寄せられた相談・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><b>【まふいん】</b></p> <p><b>①送迎が来ない</b></p> <p>「15 時に迎えに来ることになっているが、時間になっても送迎車が来ないのでどうしたらよいでしょうか?」とまふいんへ連絡があった。(4 月は下校時間が各週で異なるため、前週に保護者と送迎時間を確認していた。) (4/27 放課後等デイサービス 保護者より電話連絡)</p> <p><b>② コドモンの入退出時間のお知らせが来ない</b></p> <p>コドモン（登降園管理アプリ：保護者への連絡・登降園時の入退出打刻等の連絡もできるアプリ）が導入され、子どもの入退室がスマホ内で確認できると思っていたが、入退室の連絡が来ないことが多く不安になった。「自分だけ連絡が来ないのではないか」と思ってしまう。いいものを導入してもきちんと使われなければ意味がない。職員はしっかりしてほしい。保護者の気持ちを分かしてほしい。(6/3 放課後等デイサービス 保護者より電話連絡)</p> <p><b>③ まふいんだよりに載せる顔写真について</b></p> <p>まふいんだより 9 月号に載せている子どもの写真の顔を隠してほしい。(9/1 児童発達支援 保護者よりメールにて連絡)</p> <p>※確認すると、★マークで加工を施していたが少しずれて横顔が見えてしまっていた。</p>	<p>下校時間が各週で変更になるため、送迎時間を毎回母親と確認している。当日は 15 時に迎えに行くことを前週に約束していたが、送迎することを忘れており、母親から問い合わせがあったことで発覚。母親にすぐに謝罪をして、15 時半に伺うことを伝える。しかし、「子どもは一人で待つことができないため、送り届けます」とのこと。送ってきていただいた際に、改めて謝罪を行いご理解いただく。(4/27 解決済み)</p> <p>職員が保護者の話を傾聴し、打刻が徹底されていなかったことについて「ご心配をおかけしました」と謝罪する。母親に話を聞くと、スマホの機種変更をした際にアプリがうまく連動していなかった様子。入退室の打刻に関わらず、業務内容の確認や職員間で情報共有の徹底について、朝礼や職員会議、日常的に確認を行う旨を保護者に説明しご理解をいただく。(6/3 解決済み)</p> <p>迎えに来た際に保護者（父）に直接謝罪を行い、まふいんだよりの修正を行ったことを伝える。(コドモンで配信したおたよりは一度取り消し作業を行う。修正したおたよりのデータを再度配信した。) また、母親に改めて電話で謝罪し、写真の使用について確認する</p>

と、「使用しないでほしい」とのこと。終礼時、まふいんだよりを作成する職員は、写真加工終了後、配信前にも確認をすることを全職員で共有する。(9/1 解決済み。)

④ 送迎時間が遅れる際には連絡が欲しい

送迎時間が遅れたことについて「遅れたにも関わらず、連絡がなかったことは問題だ」(12/10 放課後等デイサービス 保護者より口頭にて)

活動終了後、2便に分けて送迎を行う。1便目の送迎時に子どもが送迎車内で寝てしまい保護者へ引き渡すまでに通常より時間を要した。そのことで、2便目出発が予定時刻より遅れてしまう。また、夕方の渋滞も重なり予定より20分ほど遅れ保護者との待ち合わせ場所に到着する。送迎職員が、遅くなってしまったことへ謝罪を行った。併せて遅くなってしまった経緯、急いで向かわなければならないという焦りから電話連絡をするタイミングを逃してしまったことをも説明した後、丁重に謝罪する。子どもたちを引き渡したのち、園長に苦情を受け付けたことを電話で報告。すぐに園長から保護者へ電話にて謝罪を行う。今後送迎時間が遅れる場合には必ず連絡をいたしますと伝え、理解をいただく。(12/10 解決済み)

※今後の対策としては、到着予定時間から逆算して予定を組み行動をとる。少しでも遅れそうな場合は、保護者へ直接、または事業所へ連絡し、事業所から保護者へ遅れる旨を伝えることとする。

【まふいん錦ヶ丘】

① 送迎時の職員の態度について

[個人情報に配慮し、非公開]

[個人情報に配慮し非公開]