

## 福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 5 年 5 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 4 年 4 月～令和 5 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>① 入室の打刻について 入室の打刻がされていないが、きちんと通所しているか心配になるので必ず打刻をしてほしい。 (6/15 児童発達支援 保護者より電話連絡。)</p> <p>② 職員の言動について 17 時前に来所した児童へ「やっと来た」と出迎えた職員に「学校が終わってすぐに送って来ているのにそんな言い方はしてほしくない」と言われる。 (6/17 放課後等デイサービス 保護者より口頭)</p> <p>③ 送迎について 「時間になっても送迎車が来ない」と保護者より連絡がある。 (9/1 放課後等デイサービス 保護者より電話連絡)</p>	<p>保護者との連絡ツールとしてアプリ（コドモン）を導入している。打刻をして保護者へ入・退室時のお知らせをしているが、子どもが来所してから身支度などを行っており入室の打刻を失念していた。保護者には丁寧に謝罪しご理解を頂く。その後、入・退室の打刻は子どもが全員揃い、活動前の集まりの時間にすることを全保護者にお知らせし打刻ミスがないように工夫した。(6/15 解決済)</p> <p>当該職員がその場で直接謝罪。その後園長へ情報共有する。迎えの際に園長が謝罪し、悪気があって発した言葉ではなく、「無事に来所できてよかった」と安堵の気持ちだったことを伝える。今後も登所時間が 17 時前になるとのことだったため、その情報を全職員で共有することを伝えご理解を頂く。(6/17 解決)</p> <p>放課後等デイサービス、児童発達支援に同じ名前の児童がおり、伝達した職員と送迎員との間で送迎先の勘違いがあったことが判明。保護者へ事情を説明し謝罪。すぐに迎えに行く旨を伝えるが、家庭の都合で欠席となる。翌日 9/2、保護者が迎えに来た際に改めて謝罪する。その後、送迎ボードの確認は 2 人以上で確認、送迎予定を携帯カメラで記録し確認漏れがないように工夫した。(9/2 解決)</p>

④ 状況を確認してほしい

まふいんでおやつを食べていないと子どもが言っている。以前も同じようなことを言っていた。実際の状況を教えてほしい。

(12/15 児童発達支援 保護者より電話連絡)

⑤ 職員の態度について

職員の態度で嫌な気分になった。6月にも同様のことがあり相談した。園の対応が不十分に感じる。

(3/18 放課後等デイサービス 中学生保護者より)

**【まふいん錦ヶ丘】**

① 宿題の間違いをやり直してほしい

まふいんで済ませた宿題の間違いはやり直してから帰して欲しい。自宅ではタブレット学習をするので宿題をする時間がない、帰ってからでは遅すぎるのでその場で間違いをやり直して欲しい。

(5/16 放課後等デイサービス保護者より電話連絡)

対応した職員と状況を確認し、おやつは食べたがお代わりはなかったことを伝えると納得され解決。(12/15 解決)

3/18 送迎時いつもと様子が違う保護者に園長が声をかける。まふいんに対しての不信感を口にしますが、詳しい内容についてはおっしゃらない。

3/20 主任が電話し内容を伺う。「頑張っって早めに連れて行ったところ職員が子どもに「待ってたよ」と言った。暗に遅かったと言われているようで不快だった。またその後も保護者対応について園内で情報が共有されているのかわからず、園に不信感がある」ということだった。職員間で内容を共有し、保護者対応について確認をする。

3/24 送迎時に園長より謝罪。職員間でも保護者対応について再確認したことを説明しご理解頂く。(3/24 解決)

現段階は座って学習に取り組むことや、自分から学習に取り掛かる姿勢を大切にしたいことをお伝えする。また、活動の時間もある為、宿題にだけ時間をかけることができないこともお伝えしご理解頂く。(5/16 解決)

以上