

## 福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和6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5年4月～令和6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 保護者対応について 追加利用についてアンケートに答えたが、確認してもらえず利用できなかった。また、出欠については連絡アプリで報告しているので、そちらで確認してほしい。 (8/4 児童発達支援 保護者より電話で受付)</p> <p>② 送迎車の駐車場所について 送迎車が出入口をふさいでおり、出庫できないため駐車場所を変更してほしい。 (12/19 ナガヤタワー1F クリーニング店、店主より口頭で受付)</p>	<p>7月末、8/1～8/4の期間で利用枠が空いていたため、保護者へ追加利用を促すアンケートを行った。当該保護者より「8/1 利用希望」と回答があったが、職員の確認不足により当日は利用に至らなかった。保護者より「本日はお迎えに行ってもらえたのでしょうか?」と連絡があり、気が付いた。園長より電話にて謝罪する。8/3、保護者より8月分の出欠連絡を頂く。「8/4欠席」と連絡を頂いていたが、確認のため再度連絡する。「8/3に8月分の予約は連絡をしています」と保護者より返信をき、同日午後、2件の結果を受け本日をもって利用解約をしたいとの連絡があった。その後園長が保護者の元へ直接謝罪に伺う。後日、利用解約の手続きを行う。 (8/17 和解後、利用終了という形で解決)</p> <p>子どもの乗降場所をより安全な場所へと検討し、ナガヤタワー敷地内へ変更(変更前はナポリ通沿い。変更後は敷地内駐車スペース)。12/19、10時ごろ利用児童の乗降を行っている際に、出庫の妨げになってしまった。同日、理事長より謝罪。対策としては、出庫スペースを空け駐車すること。12/20、朝、送迎員含む職員と乗降についてのルールを確認したが、再び送迎車が出入口をふさいでおり出庫できないとのご意見を頂く。園長がその場で謝罪する。同日18:00に園長がお店に伺い謝罪する。利用児童の乗降場所は別のところへ移動する旨を伝えた。(12/20 和解)</p>

③ 送迎時間について

時間になっても送迎車が来ないが、変更がある際には教えてほしい。

(1/25 放課後等デイサービス 保護者より電話で受付)

電話を受けた当該職員がすぐに謝罪し、園長へ報告。結果30分遅れて子どもたちを迎えに行く。支援終了後、迎えに来ていただいた3名の当該保護者へ、園長より迎えが遅くなってしまった経緯説明を行い、併せて謝罪する。「今回は子どもが送迎車を待っていてくれたのでよかったが、これで最悪の結果になってしまうとお互いにいい気持ちがありませんよね」との言葉を頂き、改めて謝罪する。全職員で送迎に関するルールを再確認する。  
(1/25 解決)

④ 保育所等訪問支援事業について

保育所等訪問支援は先生方と情報共有をするだけであれば、今後の実施は希望しません。

(12/20 放課後等デイサービス 保護者より直接受付)

12/20 保育所等訪問支援の報告を受けていないと主任へ相談あり。当該職へ説明をするよう促す。

12/27 夕方の保護者お迎え時、職員より保護者へ謝罪と保育所等訪問支援の報告を行う。事前に主任と内容を確認することになっていたが、主任との確認を失念していた。保護者より報告内容に不足があるのご意見を頂く。当該職員より園長へ報告。

1/4 園長より報告が遅くなった旨謝罪する。また、保育所等訪問支援実施後の報告を改めて行う。「保育所等訪問支援の報告を聞いたが、情報共有で終わるのであれば保育所等訪問支援は実施しなくてもよい。学校の先生とは情報共有を行っているため、必要な事があれば保護者からまふいんへ伝える。そのため今回は保育所等訪問支援として認識できない」とのこと。保育所等訪問支援としての申請を取り下げの処理を行う。改めて、新しい実績記録票を提出し押印を頂く。(1/20 解決)

⑤ 職員の対応について

職員の不備が多いのではないのでしょうか。うちの子どもには整理整頓ができるようになってほしいと思っているが、先生たちもしっかりしてほしい。

(2/18 放課後等デイサービス保護者より 電話にて受付)

① 毎月発行される書類が適時手元に届かない。  
② 外部へ発信する書類等の写真掲載は NG と伝えていたが、写真掲載の依頼があった。説明を受けたが理解ができない。

③ 子どもが通う幼稚園の保護者より「お子さんも利用していたんですね」と声をかけられた。その保護者に話を聞くと、まふいんの職員から教えてもらったとのこと。個人情報についてはどうなっていますか？

電話口で園長より謝罪。改めて面談の機会を設け、経緯の説明をさせてほしい旨を伝える。

2/23、面談の機会を設定し、改めて謝罪した。①書類についてはこちらの側の都合でまとめてお渡しすることになった。②放課後等デイサービスではどのような活動をするか、毎年児童発達支援の保護者へ説明会を開催している。お子様がとてもいい表情だったので皆さんにお子様の変化を伝えるためにも映像資料の中に入れたかったが、保護者へ上手に説明ができなかった。③個人名は出していないが、個人が特定されるような伝え方をしてしまった。

今回、園長より説明を受け先生方の意図を理解した。その都度伝わるように説明をしてきていたら、このようなことにはならないとのご意見を頂き、お礼を伝える。  
(2/23 和解)

#### 【錦ヶ丘】

##### ① 持ち物の取り扱いについて

歯科矯正装具をおやつ時に外した際は、自分のケースにて保管するようになっていたが、ケースを園から持って行ってない日が多い。子どもへの声掛けや確認はきちんとなされているのか。今後どうしていくのかを、園の主任とも話して連絡帳にて回答が欲しい。

(12/13 児童発達支援保護者より口頭にて受付)

契約時に歯科矯正装具の取り扱いについて、本人が園からケースを持参しおやつ時にはそちらに保管することを確認していた。園迎えの際に本児にケースを持参するように職員が声掛けを怠ったことについて園長より謝罪する。園の主任とも協議し、声掛けを必ずすること、本児が自分の物は自分で管理できるよう支援していくことを保護者に連絡帳にて伝える。(12/14 解決)

以上