

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 7 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
まふいん 施設長 伊集院暢久
まふいん錦ヶ丘 施設長 吉村 佳代

令和 6 年 4 月～令和 7 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
【まふいん】 ① 書類の受け渡しについて 書類を再発行し保護者に渡すと、「遅れずに書類を発行してほしい。前年度も同じようなことがあった。改善されていないのではないか?」という声が寄せられた。 (8/17 放課後等デイサービス 保護者より電話) ② 支援内容について まふいんでしている柵を上る運動遊びを自宅のベランダでもやってしまい、ヒヤッとする場面があった。意図がある活動の一環とは理解しているが、TPOについても教えてほしい。 (2/15 児童発達支援 事業所評価にて) 【まふいん錦ヶ丘】 特になし	保護者へ渡す書類は、連絡アプリでお伝えした上でこども便、または保護者へ直接渡すようにしていること、前年度は発行が遅れることがあったため対策し今年度は遅れずにお渡ししていることをご説明する。別日に直接、再度説明し謝罪するが、まふいんの対応に納得がいかず、当月末で利用が終了。(8/24 解決) 保護者に直接謝罪する。また、お子様にも直接、まふいんの活動以外では柵に上らないように伝えると理解したようであった。(2/20 解決)

以上