

## 1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	1 件	3 件	件	件	4 件
B サービスの質や量	件	1 件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	1 件	4 件	件	件	5 件

## 2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	A利用者のご家族に、他の利用者がA利用者の着用しているシャツのボタンに興味を示し、そのボタンを外そうとする行為が見られるため、安全のためにボタンがついていない衣類の着用をお願いしたところ、A利用者のご家族から「(他の利用者の行為が)人を選んでやっているところが悪質で許し難いです。息子は重度で伝えることが困難なので、職員の方々の常識のある判断で対応をお願いします。」との苦情があった。	A利用者のご家族は、息子が他の利用者に意地悪を受けていると勘違いされたことがわかり、記入した職員が直接母親に電話をして詳しく説明を行った。また、自宅まで送った際に、再度説明すると共に、連絡帳に誤解を招くような文章を書いたことや、直接話をすべき内容であったことを母親に謝罪すると理解され、誤解も解け解決する。

A	<p>①放課後等デイサービス利用終了後自宅に送った後、児童の母親から電話があり、「バッグのチャックが壊れていました。チャックの金具がありません。職員から何も話がなかったので状況を知りたいです。戻ってバッグを見てほしいです。普通では部品は外れないので、子どもは何も話せないし、壊したことを隠ぺいしたのではないですか。」との苦情があった。</p> <p>②再度母親から電話があり、「子どもが車内でバッグを触っていたと言われたことも、子どものせいにされたようでした。今日バッグを見に来てほしい。」との苦情があった。</p>	<p>①バッグが壊れていたことに気付かず渡してしまったことについて謝罪する。利用中に支援員が連絡帳をバッグに入れた際には異常がなかった事、本児は車内でバッグを触っており車内にバッグの部品があった事を伝える。納得されていない様子だったが、次の利用の時に部品を渡してほしいとの事で終話する。</p> <p>②支援員2人で自宅に行く。バッグのチャックの部品が外れていることを確認し、車内で見つかった部品をお渡しし謝罪する。普通では部品は外れないので、本児は何も話せないし、壊したことを隠ぺいしたのではないかとされるので、そのような事はないことを伝え、再度謝罪する。また、不快な思いをさせてしまった事も謝罪する。最後まで納得された様子はなかったが、「もういいです。」と話される。</p> <p>後日、改めて母親に連絡し謝罪する。母親は落ち着いた様子で、この前は壊れたバッグを見てそのまま渡された事に驚き、バッグの様子を見てもらいたいと思いました。支援員も壊したことを黙って渡すような人ではないことをわかっていますと話された。</p> <p>新しいバッグの支払いをさせていただきたい旨伝えましたが、もう買ったからいいですとの事だった。今後、このような事がないようにすることを伝え解決する。</p>
B	<p>利用者の家族より、「外泊時、持ち帰ってきた衣類の中に、他利用者の肌着とパンツが1枚ずつ入っていた。今回で3度目です。」と苦情があった。</p>	<p>支援員が洗濯を行っており、洗濯後の仕分け作業時に他利用者の衣類が混入したことが考えられたため、しっかりと名前を確認すること、また、外泊時の衣類の準備をする際にも氏名を念入りに確認することとする。</p> <p>今後しっかりと確認することをお伝えすると共に謝罪し解決する。</p>
A	<p>利用者より、「職員から体調が悪いのに歩いた方がいいとか、歩けないほど具合が悪いのですかとか、病院に行くほど具合が悪いんですか?と言われた。調子が悪かったこともあり、仮病でもないのにその言葉にとても傷ついた。言葉の暴力ではないかと思った。言われた言葉を前向きに（私のことを心配して言ってくださった）捉えようと思ったが、無理であった。」との苦情があった。</p>	<p>病院受診が必要なのかを確認するための発言であったが、言葉の暴力と捉えられてしまったため、利用者を傷つけるような言い方や、厳しいと受け止められる口調で話をせず自分が思っている以上に丁寧な言葉を使うこと。また、利用者から支援を依頼されたときに支援するべきかせざるべきか迷ったときは、支援することを選択することとする。園長が該当職員に苦情内容を伝え注意指導を行い、該当職員が本利用者にお詫びをし解決する。</p>
A	<p>利用者より、「外出する際に、職員より『どこに行くのか』『何をかうのか』など、しつこく聞かれてイライラした。外出の度に何回も言われるので、ストレスが溜まっている。外出届も出しており、園のルールを守って外出しているので、もう少し自由に外出をさせて欲しい。以前、部屋の鍵をなくした時に注意を受けた。そのことを、外出の時に言われるので腹がたった。しつこく言わないほしい。」との苦情があった。</p>	<p>安全な外出に配慮し、利用者のためにと行った声かけであったが、受け取り方としてはストレスを与える結果になっていた。</p> <p>園長が該当職員への事実確認後、利用者への声かけについては相手が不愉快にならないよう注意しながら行うこと、相手は利用者であり自分の子どもではないことを認識し、支援者としての対応をすることを注意指導し解決する。</p>