

社会福祉法人 博愛社 サービス向上委員会

No.

事業所名（報告者）児童発達支援ステラ 児童デイサービスわくわく

報告期間 2023/4/1～3/31

A)苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	7月3日（月）	保護者	保護者より退所の申し出ある。主な原因は、本児がビーチボールを壊した際にスタッフが「弁償することになる」と言ったことがきっかけである。本児は家に帰ってから母に「弁償しろと言われた」と伝えていた。母はスタッフから状況説明もなく、弁償しろ言われた事に不信感を抱いていた。	（対応）母親に連絡を取り、退所についての理由を尋ねたところ、原因は職員の発言である事が判明する。相談できる職員がなく、他に預ける事業所も見つからないと悩んでいた。 （改善）会議にて職員全体に事実確認を行い、今後はこどもへの適切な言葉がけや対応を行う等、話し合った事を母親に伝え謝罪をする。その後、本児の通所が継続となった。	○ 終結・継続
2	11月22日（月）	保護者	担当医より運動制限の指導があった児童から「ドッチボールに参加した。」と話を聞いた母親より、運動制限についての情報管理について申し出がある。	（対応）自宅へ訪問し、母親に説明と謝罪を行う。「日常生活程度の軽い運動程度は大丈夫」と職員の認識の違いがあった。 （改善）本児の運動制限について職員間で共有し、本児が参加を希望した場合は、必ず母親に確認を行うようにする。	○ 終結・継続