

苦情解決委員会開催概要

開催日時	2025 年 6 月 6 日（金） 13:00～13:40
主な議題	1. 前回からの取り組み報告 2. 苦情・相談への対応状況報告 3. 今後の課題と対応 4. その他、意見交換等
検討・対応内容 （要約）	・ 苦情・相談対応マニュアルや各種様式、設置規定の周知を行いました。 ・ 重要事項説明書への第三者委員記載やポスター掲示の状況を確認しました。 ・ 委員会内および全職員向け研修の実施を計画しています。 ・ 相談・苦情の拾い上げ体制の強化、ホームページ掲載、記載文書の見直しなども進めていく予定です。 ・ 「苦情」と「カスタマーハラスメント」の線引きや、担当職員の変更に伴う苦情についても検討しました。
関連資料	・ 苦情対応マニュアル・様式一式
次回開催予定	令和 7 年 10 月頃を予定
その他	

苦情・相談・意見の受付状況（2024 年度下半期）

苦情対応件数	1 件
相談・意見等	1 件

苦情対応ケース①相談支援センターりはなす

概要	ご利用者の保護者より、障害福祉サービスの利用に関して、手続きの進行が遅く感じられたこと、相談支援専門員との連携がうまくいっていないとの申出がありました。長期間にわたり具体的な支援が進まず、「放置されているように感じる」との不満から、担当者の変更を希望されました。
対応	相談支援センターの管理者が直接ご自宅を訪問し、丁寧に事実確認とご要望の確認を実施。保護者の希望により、担当相談員を女性へ変更しました。加えて、連絡手段としてショートメールの活用を新たに導入し、訪問看護師との連携も強化。12 月上旬には改めて面談を設定し、福祉サービスの利用準備と信頼関係の再構築を図っています。
主な原因	相談員からの連絡頻度が十分でなかった 利用者・保護者側の事情によりサービス利用が慎重に進められていた 他の事業所紹介のタイミングに関する説明不足
再発防止策	担当相談員と訪問看護師の情報連携を強化 忙しい保護者との連絡にはショートメールも活用 必要な障害福祉サービス（居宅介護、生活介護、短期入所）の支給決定に向けた準備の迅速化

	利用者・保護者のペースを尊重しながら継続的な面談と支援を実施
対応後の状況	保護者からは、丁寧な対応と謝罪に対し前向きな反応をいただき、サービス利用に向けた具体的な話し合いが再開されました。今後は担当変更後の支援体制のもと、計画的なサービス導入を目指し、引き続き支援を継続しています。

相談・意見等①相談支援センターりはなす

概要	進学を控えたお子様に関する支援内容について、保護者より「このままでよいのか不安がある」「相談支援員との距離感が分からない」といったご相談が寄せられました。特に放課後等デイサービスの選択肢提示や、相談支援の在り方についてさらなる丁寧な関わりを求める声がありました。
対応	苦情解決責任者と相談支援員が改めてご自宅を訪問し、申出内容を丁寧にヒアリング。「いつでも相談して良い」という体制の共有と、相談内容の範囲・支援の進め方について改めて説明を行いました。管理者が同行することで、安心感を持っていただけるよう配慮しました。
主な原因	相談支援の対象範囲や相談できる内容の明確化が不十分だった 面談の形式が中心となり、日常的な不安や将来の悩みに寄り添いきれていなかった
再発防止策	相談可能な内容や支援の枠組みについて丁寧に説明し、不安を取り除く工夫を行う モニタリングや面談の際には複数の支援者で対応し、安心感を高める支援体制を示す 今後も継続的に寄り添い、必要に応じて支援方針を柔軟に調整
対応後の状況	相談支援の方向性を共有したことで、保護者の不安は軽減され、前向きな姿勢が確認されました。今回は明確な「苦情」というよりも、不安の表出として丁寧に対応し、支援の質向上に向けた継続的な関わりを行っていくこととなりました。