

相談内容	延件数(実数)	対応
もっとおいしいごはんが食べたい	1	担当職員から訴えのある幼児に対し、嗜好を聞き取り、本児の好物が出ていることを確認する。また、本児に栄養バランスの大切さを説明する。
～嫌なことを言われるからと違うホームになりたい。～ホームにうつりたい。	5	当該児童と話し合いを重ね、相手児童へのケアも含め検討する。同部屋から個室へ異動する。
～と～のホームを離してください。僕が～ホームに行きたいです	2	他児のことを気にかけてくれることに対しお礼を伝え、本人からも訴えがあり対応していることを話す。
～がこわいから～ホームに行きたい	1	本人より話を聞き取り、本児や対象児童とも話し合いを重ねている。
～ホームで～と一緒にのホームになりたい	2	本人の話を聞き、ホーム異動について説明を行う。また、児童集会にて、ホーム異動についても全体に説明と周知を行う。
～ホームになりたい。～と一緒にのホームになりたい	3	本人の話を聞き、ホーム異動について説明を行う。また、児童集会にて、ホーム異動についても全体に説明と周知を行う。
なんで園に来たのか、なんでお母さんに会えないのか知りたい	1	本人と話し合いを持つ。また、母へ定期的な電話連絡などの関わる方法について願う。
はやく家にかえりたい。	4	本人と話し合いを持つ。知的障害を抱えている為、定期的に本児へ丁寧に説明や話をきいてあげる場面設定を検討する。
先生をかえてほしい。せんせいがうざい。	1	本人たちの話を聞きつつ、安全面で支援の必要性を説明する。(無断外泊などの問題行動があるため)
～が嫌なことをする	1	本児と話し合い、第三者委員からお手紙を送付。本児より解決済との報告あり
キャラメル、バニラ味のアイスをださないでほしい	1	本児と話し合い、栄養士へ伝える。また、全員の嗜好が異なることへの理解を本児に説明する。(頻繁にはだされていない)
児相のワーカーと面談したい	1	本児と話し合い、ワーカーと面談を実施する。第三者委員との面談も実施し、本児の話をきいてもらう。
園に部活をつくってほしい	1	本児に確認し、学校の部活はもちろん、地域の習い事も通えることを伝える。本児自身検討することのこと。
小遣いを増やしてほしい。	1	担当者より本児の気持ちを確認する。消費税も上がったので、検討していくことを伝える。
合計	25(10)	全ケースを苦情解決委員会に報告済

ワークセンター愛の園

苦情内容	件数	対応
利用者間のトラブル	2	担当支援員に報告し、当該利用者と個別に話し合いを持つ。
グループホームの世話人に対する苦情(声掛けがしつこい等)	4	毎月開催しているグループホーム連絡会にて報告し、状況の把握に努める。当該利用者の障害特性を踏まえ、丁寧な言葉かけやかかわり方に配慮するよう助言を行う。
行事の持ち方に対する要望	1	利用者自治会を通じて行事計画の企画、進行についても担当職員と一緒に話し合ってもらう。
送迎サービスに関する苦情(免許返納によるサービス利用)	1	保護者が送迎を行っていたが、高齢のため免許返納を検討。本事業所の送迎サービスに繋げる。
雑貨コーナー対応に関する苦情	1	担当支援員と訓練内容について再度話し合いを持つ。
帰宅途中のトラブル	1	グループホームへの帰宅中に不審者に声をかけられた。職員で退勤後、しばらく見回りを行う。
おやつに関する苦情	1	熱中症対策で提供している塩ラムネをおやつと勘違いしていたので、15時のおやつとは違うことを説明する。