

部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
児童発達支援	ご家族	令和8年7月2日	職員の対応・接遇	お子様への対応について、安全のためにお子様の行動を制止する際の身体の止め方が強引に感じられ、お子様に対して否定的な感情を持っているのではないかと不快感・不信感を与えてしまいました。	責任者がご自宅へ訪問し、スタッフの配慮に欠ける態度により、多大なるご心労をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。 保護者様のご負担を少しでも軽減するため、担当グループの役割分担を見直すことをご提案いたしました。 保護者様のお気持ちに寄り添った適切なコミュニケーションのあり方、お子様への安全で安心感のある身体的アプローチなど、責任者より厳しく指導を行いました。事業所全体としても、改めて「支援者としての適切な接遇と距離感」について見直しを図り、すべての保護者様が安心してご相談いただける雰囲気づくりを徹底してまいります。	令和8年7月7日