

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	親子療育において、お母様に代わって別のご家族様が付き添いで来所された際、職員からお母様の不在理由やご様子を尋ねる声かけが度重なりました。職員としてはご家族への労いやサポートの意図からのお声かけでしたが、ご家族様にとっては「本来は母親が通所すべきである」「母親が精神的に疲弊して休んでいるのではないか」という事業所側の憶測を押し付けられたと受け取られ、不快感を与えてしまいました。また、付き添われたご家族様に対しても、お母様のご心配をおかけするような配慮に欠けた言葉がけとなり、深く落ち込ませてしまう結果となりました。ご家族様からは、「各家庭の体制やペースを尊重し、事業所側のネガティブな憶測による過剰な心配や詮索は控えてほしい。必要な相談がある時は自ら伝えるので、それまでは適度な距離感で見守ってほしい」とのご意見をいただきました。	責任者がご自宅を訪問し、職員の配慮に欠ける言動や憶測に基づく声かけにより、多大なるご不快な思いとご心労をおかけしたことを謝罪いたしました。あわせて、「当事業所のプログラムは、ご家族のどなたが付き添われても全く問題なく、参加を受け入れている」という事業所の本来の基本方針を改めてお伝えいたしました。 スタッフ側の「良かれと思って」という気遣いであっても、思い込みやネガティブな憶測に基づく声かけは、ご家族の負担や不信感に繋がることを深く反省し、共有しました。 今後は、スタッフの主観を押し付けることなく、各ご家庭の状況やライフスタイル、真のニーズを最大限に尊重いたします。ご家族からご相談や発信があった際にしっかりと受け止められる体制を整えつつ、過剰な介入を控えた「適切な距離感」での支援をスタッフ一同で徹底してまいります。	令和8年7月7日