

放課後等デイサービス支援員の実践力向上研修（基礎基本編）

～ 苦情対応 ～



右のQRコードから
左のページの表示を
お願いします。

なないろ R5.7.5



サンクスシェア
代表社員 田中 聡



考えられる苦情

- サービス提供に関する苦情
 - スタッフの対応や態度 支援の質への不満
 - 安全管理や衛生面の配慮に不満 活動内容に関する不満
- コミュニケーションに関する苦情
 - 情報不足や不正確な情報電伝達に関する不満
 - 連絡の手段や連絡の頻度等の不十分さに関する不満
 - 児童とのコミュニケーション不足に関する不満
- 料金や契約に関する苦情
 - 料金の請求の不明瞭さに関する不満
 - 契約内容や条件への不満
- その他（施設整備 人員配置

保護者との連絡 シミュレーション 【場面①】

送迎時に**みつひこくん**の保護者に引継ぎをします。

今日の自由時間の時、**みつひこくん**とさとるくんがブロックの取り合いをしてけんかになり、**みつひこくん**が、さとるくんにブロックを投げたりつかみかかったりしてあばれてしまいました。

みつひこくんを、引き離して、収めようとしたのですが、泣きじゃくって大声を出して、何度もさとるくんに向かっていくようなことがあって、結局別室で個別対応して、クールダウンに1時間かかることがありました。

【Point 4 電話連絡時の対応】

保護者対応の基本場面（①） 事業所側からの謝罪・連絡時

～相手側が理解・納得できたか最終確認しながら対応すること～

- 伝えるべき事実が相手に確実に伝わったことを確認したか？
- 重要時は、前もって箇条書きメモを準備して伝えたか？
- 最終的な納得を得る謝罪ができたか？
- 事業所として対処できる最善の支援をすでに行っているか？**
- 事業所として可能な最善の提案を行ったか？

帰りの送迎後、保護者から事業所に電話がかかってきました。

母：今、子どもが帰ってきてから、「おかあさん、今日おやつ食べてない。」と言ってきたんですよ。先生に食べてないことをなかなか言えなかったみたいなんですが、そもそも、こういう子どもたちを預かっている施設なんだから、子どもたちがどういう状況で、どんなことに困っているかなどにちゃんと神経をとがらせていないといけないんじゃないんですか？ いったい、普段からどういう指導をしているんですか？ こんなことじゃおやつ代の支払いは拒否したいと思っています！

【Point 4 電話連絡時の対応】

保護者対応の基本場面（②） 相手からの要望・苦情対応時

～客観的な事実と思い込みを区別しながら訴えの内容を確認すること～

- 相手の言い分を最後まで聞き通せたか？
- 指導に不行き届きがあったことを謝罪できたか？
- 客観的事実のみを正しく伝えることができたか？
- その場での最終判断は避けたか？
- 事業所側の次の具体的な行動を約束できたか？