

苦情解決結果状況報告書（令和4年10月～令和5年3月分）

苦情解決統括責任者 事務局長 島 和之

番号	施設名	受付日		申出人区分	苦情区分	苦情内容	申出人の希望	立合区分	想定原因区分	解決結果等
		解決年	月日							
1	児童発達支援センター「ひまわり」	令和5年2月22日	2	1-エ	ひまわり内で起きた他児による加害で、鼻の付け根辺りの腫れと切り傷ができたことについて、ひまわりの責任だからということで加害の事実が加害児側に知らされないことは納得できない。	3 5	2	6	<ul style="list-style-type: none"> ・加害児側に、加害の事実と被害児側が謝罪を求めている旨を伝えた。 ・ひまわり職員が立ち合いの元、謝罪の場を設け、加害児側より被害児側へ謝罪した。 ・その旨を周知するための文書を全家庭に配布した 	
		令和5年3月6日								
		令和 年 月 日								
		令和 年 月 日								

出人区分 1 本人

2 家族（利用者の親） 3 その他（ ）

※苦情区分 1 福祉サービス【ア職員の対応 イ指導等の内容 ウ制度や施策等 エその他（加害事案後の対応について）】 2 福祉サービス以外【ア医療 イ制度や施策等 ウ施設や設備等 エその他（ ）】

※申出人の希望 1 話を聞いて欲しい 2 教えて欲しい 3 回答が欲しい 4 調査して欲しい 5 改めて欲しい 6 その他

※立合区分 1 第三者委員 2 苦情解決統括責任者 3 その他（ ）

※想定原因区分 1 説明・情報の不足 2 職員の態度 3 サービス内容 4 サービス量 5 権利侵害 6 その他（加害事案後の対応についての見解の相違）