

・平成30年度（2件）

対象施設	療育施設
苦情内容	支援体制について（匿名）
	<p>指導方針や言っていることが正しいのは理解できるが、職員の口調や態度が良くない。</p> <p>また、特定の園児に厳しく、他の園児には甘い部分もあり、えこひいきを感じる。</p>
話合結果	<p>職員と利用者がお互いに連携する体制を作ることが必要不可欠であり、今回は、そのためのコミュニケーションが不足していた。</p> <p>今後は、サービスを提供する側の意図を正しく伝えること、また、伝え方に問題がないか、相手にきちんと伝わっているかを複数でチェック、確認することが必要であり、注意して行っていく。</p>

対象施設	療育施設
苦情内容	支援体制について（匿名）
	<p>医療的ケアが必要な子どもがいる施設にナースが常駐していないため、不便な状態が続いている。</p>
話合結果	<p>対応策を検討し、体制を整えていく。</p> <p>→常駐のナースを配置した。</p>