

第2号様式(第8条第1項)

苦情解決結果報告書

2026 年 10 月 22 日

苦情解決責任者 新井 ひでえ



2026 年 6 月 16 日にお申出がありました件につきまして、次のとおり解決しましたので、御報告いたします。

苦情の内容	①これまで補装具作成時の説明が十分ではなく、利用者に必要な情報が適切に伝わっていなかった点について説明してほしい。②また利用者本位のサービス提供および利用者の自己決定の尊重について、センター長がどのように考えているのか説明してほしい。
解決の結果	まずは所内で対応を確認し、8 月に申し出者と話し合いの場を設け、苦情内容に関して説明を行いました。 ①補装具作成については、個別訓練で内容を事前に相談し、補装具診察にて医師と業者が同席して処方を決定しています。見積もりでは概要を示し、詳細は仮合わせで調整するため、担当者や業者の独断で進むことはありません。 ②これまで説明に不足があった点があればお詫び申し上げます。今後は文書での確認や丁寧な説明を徹底し、説明内容はカルテにも記録してまいります。 当センターでは、障害のある子どもたち一人ひとりの意思・個性・主体性を尊重し、支援者が都合を押し付けることのない支援を大切にしています。ご本人の意思を丁寧に受け止めつつ、専門職として適切な判断を示し、安心してコミュニケーションを重ねながら意思決定を支えることが重要だと考えています。 また、社会参加や生活環境の整備と同様に、「安心と安全の保障」は欠かせない支援であり、私たちは専門職として責任をもって取り組んでいます。今後も職員全員でこの理念を共有し、より良い支援の提供に努めてまいります。 第三者委員同席のもと話し合いを行いました。申立人のご理解を得るには至りませんでした。今後につきましては、センターとしての取り組みや姿勢を継続してお示ししながら、改めてご理解をいただけるよう努めてまいります。