

## 【平成30年度 苦情受付状況・解決結果】

時期	内容	解決結果
04月	同時刻の他児より、悪口を言われてしまった。	不快な思いをされてしまった事に対し、真摯にお詫びをし、今後の対応策として、お約束ボードを作成し、事前にやってはいけない事の確認を行うこととした。また、他児への注意では解決しない場合は、別々に分かれて療育を行うようにする。
04月	予約の固定化により、第一希望の予約が取れなかった。メールでアンケートの連絡があったが、確認していなかった。ので知らなかった。	特に重要なお知らせについては、メールだけでなくスタジオ内の掲示やお電話でも周知していくようにする。 今回は第一希望に空きができ、調整することができた。
04月	請求の間違いが続いているが、書面だけ送られてきても分からない。	請求誤りによる取り下げ、自治体での処理誤りによる請求エラーがあり、その際の説明が適切になされていなかった。事務手続きのミスがあったことを深くお詫びし、請求書等の書類の内容の説明を直接行った。今後はミスの無いよう細心の注意を払って請求処理を行っていく。
04月	請求書等の、子どもの名前の漢字が間違っている	真摯にお詫びをし、漢字の登録の修正を行った。登録の際に、ミスの無いよう注意して行っていく。
04月	フィードバック時に、子どもの名前を間違えられた	真摯にお詫びをした。特に新規の会員様が増える時期は、名前間違いのないよう、打合せの際にしっかりと確認を行っていく。
06月	間違っ他児のフィードバックを行っていた。	同時刻に複数の保護者がいらっしや、他児のお母様とお父様が並んでいたため、ご夫婦と思い込んでフィードバックを行ってしまった。途中で保護者の方よりご指摘を受け、真摯に謝罪した。保護者の方のお顔とお名前が一致するようにしていくと伴に、フィードバック前には必ずお名前の確認をしてから行うようにする。
07月	療育中に逸脱行為があったのに、対応が不十分だった。また、うちの子もだけ固定の先生がついてくれない。	担当の療育士の固定は行っていないため、説明してご納得いただく。また、逸脱行為はまれな事ではなかったにも関わらず対策が不十分だったため、お詫びをし、今後の予防策として日々の打ち合わせや社内研修等で、逸脱行為への対応について検討を重ねていく。
07月	送迎車が小学校に向かう子どもの交通の妨げになっていた。	歩行者の妨げにならない場所での停車及び、誤解を招かない場所での切り替えし、安全確認を徹底していく。
08月	療育中に、子どもの間違いに対して否定するような発言が気になる。	担当療育士とも当日の状況を確認し、お詫びをした。ご意見を真摯に受け止め、職員ひとりひとりのスキルアップ、療育中の適切な声かけや対応が出来るよう研鑽を積んでいく。
09月	そらに行きたくないと言っている。	保護者とお話したところ、担当した療育士が課題をやるよう、少し強い態度になってしまったことが原因と思われる。ご心配をおかけしてしまったことに対し真摯にお詫びをし、当面、他の療育士で担当することとした。また、子どもの表情や状態をよく観察し、課題への促しが強くなりすぎないように留意するよう社内研修を行っていく。
11月	フィードバックの際に「子どものやる気・集中力が今日はあまりなく、課題への取り組みが難しかった」と言われたが、そういう状況でも子どもを盛り上げて対応して欲しい。	不快な思いをされてしまったことに対し真摯にお詫びをした。、ご意見を重く受け止め、療育士ひとりひとりのスキルアップ、適切なフィードバックが出来るよう研鑽を積んでいく。