

## 【令和元年度 苦情受付状況・解決結果】

時期	内容	解決結果
07月	来所時、入室渋りがあり泣いている児童に対して、療育士が積極的に介入せず、入室までの流れを保護者に任せてしまった。	療育士の対応が不十分だったことを真摯にお詫びし、今後の対応について確認を行った。来所から入室までの流れについて担当の療育士が主導し、どのようにアプローチすると本児が落ち着きやすいか都度保護者と話し合っていく事とした。しばらくの間は経験歴の長い療育士が担当し、苦情の受付より1か月後頃には本児もスタジオに慣れ、楽しく過ごす事ができるようになった。 入室が難しい児童への対応方法について、研修を行ったり検討会議を行う等して適切な対応ができるよう努めていく。
07月	療育中の怪我について、フィードバック中に保護者がたずねるまで説明がなかった。	当日の対応が不十分だったことを真摯にお詫びをし、今後の対応について確認を行った。療育中に怪我をしてしまった場合は、その場ですぐ保護者に報告し必要に応じて手当を行っていく。また、衝動性が強いお子様についての安全対策についてスタジオ内で協議していく。
08月	プールでの療育を行っている際、プールの管理者より、療育士の口調や態度が強いのではと一般の方より意見が上がっているとのこと指摘を受けた。	該当の療育士と対応について確認を取り、特に強い態度で療育を行ったつもりはないが、声の大きさや言葉の選び方等気を付けるべき点について共有を行った。
08月	担当した療育士の笑顔が少なく、子ども楽しんでいないように感じた。	該当の療育士が新人であったということもあり、対応が不十分だったことを真摯にお詫びした。療育士の育成という点にご理解いただいたが、お子様が楽しく取り組める療育を提供できるよう今後も精進していく。
08月	預かりイベントの際、替えのオムツを忘れてしまい、スタジオにて購入したがサイズが小さすぎた。またそのことに対する説明がなかった。	当日のフィードバックの際にオムツの購入やサイズについてのご説明ができなかったことをお詫びし、経緯についてご納得いただいた。今後、研修等で乳幼児のオムツに対する基礎知識を付けるとともに、保護者様への報告に漏れがないよう徹底していく。
08月	同時刻に、咳と鼻水がひどい他児がいて気になった。	体調不良児については、必要に応じてマスクの着用やティッシュでの鼻かみを促す。また、可能であれば別室で支援を行い、療育後に使用した備品や箇所の消毒を行っていく。児童の体調について保護者と情報共有をこまめに行っていく。
10月	スタッフの入れ替わりが頻繁に感じるので異動のない体制にして欲しい。	療育士の異動により不安を感じられていることに対し、お詫びをした。全社での配置を考えた上での人事であり、異動がやむを得ない事をご説明し、ご理解いただくとともに、新しい療育士も早く信頼していただけるよう、日々精進していく。
11月	障害福祉課担当者より、療育中に療育士の発言で傷ついたと苦情を受けたと連絡があった。	該当の療育士と対応の確認を行ったが、指摘された様な発言はしていなかった。 療育士が発した言葉やあいづちで、こちらの意図に反して、不快に思われてしまう事もあるため、より一層言葉使いや態度に気を配ることを共有し、保護者対応にあたっていく。
12月	危険な行為をした児童に対しての注意の仕方が怒っているだけのように感じた。	当日の状況について確認を取り、不快な思いをさせてしまったことに対しお詫びをした。本当に危険な行為については児童に伝える必要があるが、その際の言葉使いや態度が強すぎないか、気を付けていく。また、児童の特性等についてしっかり把握し、適切な関わりができるよう努めていく。
12月	スタジオに子どもを迎えに行った際、玄関の開錠後、その後の案内がないまま入り口へのベビーゲートを閉めて行ってしまった。また、その際にベビーゲートの閉め方があまく、療育後子どもがゲートに勢いよくもたれた際に扉が開き、転倒してあざができてしまった。	ベビーゲートのロックがきちんとされておらず、お子様の転倒・怪我につながってしまったことへのお詫びを真摯にお伝えした。今後はロックの確認を徹底することで再発防止に努めるとともに、突発的な児童の行動にも対応できるよう、療育後も気を配っていく。また、療育中に外出され、お迎えに来られた際の案内について明確にお伝えしていく。