

## 【令和02年度 苦情受付状況・解決結果】

時期	内容	解決結果
04月	新しい療育士が挨拶など不愛想だった。また、子どもと一緒に絵本を読んでいる時に、子どもの読み間違いを指摘せずそのままにしていたことも気になる。	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。ご指摘いただいた点も含め、利用者様に信頼していただける療育士となる様、育成に努めていく。
06月	部屋が暑かったが、療育中に水分補給がなかった。	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。のどの渇きや暑いということを伝えたり、体温調節することができない児童も多いため、職員が水分補給を意識的に行い、室温に気を配っていく。また設備面でも、室温が上がりすぎないように、エアコンの風向き調整を行う他、サーキュレーターの活用もしていく。
08月	子どもに何か注意をする際、あだ名を付けるやり方はやめて欲しい。	当該療育士は、本児に楽しく注意を伝えられたらと悪気なく発言してしまっていた。不快なお気持ちにさせてしま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。どの児童に対してもあだ名や略称ではなく、敬称にて接するという原則を再度確認・徹底していく。
10月	子どもがそらに行きたがらない。前回の療育で「〇〇したらおしまい」「〇〇したらだめ」という声かけが多かったように感じるので、その為ではないか。	当日の状況を確認し、お詫びをした上で今後の対応について確認を行った。課題を行う際、本児が楽しく取り組めることを大切に行っていくこと、また、本児への声掛けについて療育士の言動が強くなりすぎないように、本児の様子をよく観察して行っていく。