

## 【令和03年度 苦情受付状況・解決結果】

時期	内容	解決結果
04月	進級に伴い、学童の利用ができなくなるため、早めにそらに到着し、開始時間まで一人で過ごさせてほしい旨の申し出をしたが、対応が難しいと言われた。もう少し一緒に対応を考えて欲しかった。	お子様おひとりで過ごせるとのお申し出だったが、通所されている以上、職員が様子を見ている必要があり、状況によっては目が行き届かないこともあることから、開始時刻より早いご来所への対応は難しい旨、再度ご説明した。入室時間に関するルールを周知し、個別に相談や事情があるご家庭については時間を取って丁寧に説明・またご相談に乗っていく。
05月	プログラム内容について、家でもやっていることをそらでも取り組むのは意味がないのではないかと思う。また、担当した療育士の対応が淡々としていて子どもに合わないのではと思う。	当日のフィードバックの際にプログラム内容のねらい等説明が不十分だったこと、また担当療育士の対応について不安に思われたことに対しお詫びし、改めてプログラム内容についてのご説明をした。ご自宅でも行っている活動でもお子様の好きなことを取り入れることで、そらで楽しく過ごせたり、お子様の強みを活かしたプログラムを今後も行いたい旨お伝えし、ご納得頂いた。今後もプログラム内容のねらいについて丁寧に説明を行っていく。また、利用者様に信頼頂ける療育士となる様、社内研修等を通し育成に努めていく。
05月	イベント参加時、待合スペースが混雑していた。付き添い人数や場所の案内が必要ではないか。	通常、待合スペースが混雑する場合は玄関スペースに椅子を出し、そちらも利用して頂く様説明しているが、当日は玄関スペースに椅子が置いてあるのみで声かけを行っていなかった為、待合スペースが混雑してしまっていた。通常の対応と、当日の対応に不備があったことを説明し、謝罪した。加えて、特にイベント等通常より来所人数が多くなることが予想される場合には、付き添いの人数について配慮を行い、必要に応じて依頼や呼びかけも行っていく旨をお伝えした。今後も、安心して通所頂けるよう、付き添いについての丁寧な説明や案内を心がけていく。
08月	先に来所していたのに、後に来た同刻利用の他児が先に療育準備の案内をされていた。順番が前後していることに対して説明がなかった。	当日の対応が不十分だったことをお詫びし、今後の対応についてご説明した。前の時間帯のご利用者様の退室が遅れてしまうこともある為、担当療育士だけでなく、職員全員で入室・退室の共有を行い、療育準備の案内がスムーズにできるよう努めていく。また、お待たせしてしまう場合には必ずご説明とお詫びがその場でできるよう対応を徹底していく。
11月	小集団クラスの予約が希望通りに取れず、キャンセル待ちになっていた。	今回ご予約がご希望通りに取れなかったことに対し、お詫びと経緯のご説明をした。ご希望が重複した場合は抽選となることや、異年齢での小集団クラスの場合、参加されるお子様の組み合わせ等、調整させていただいていることをお伝えし、ご納得頂いた。