

【令和06年度 苦情受付状況・解決結果】

| 時期 | 内容 | 解決結果 |
|-----|---|---|
| 04月 | 支援計画の面談の時間が十分に取れず、しっかりと話ができなかった。また、支援目標にこちらの要望も取り入れて欲しい。 | 面談前に他児の対応をしていたことで開始時間が遅れてしまい、十分にお話ができなかったことをお詫びした。また、要望については以前から伺っており、支援目標にある活動とは別に取り入れていたが、しっかりと面談の場で支援内容や目標設定についてお話しし、保護者の合意を得るようにしていく。面談の時間が不十分であった場合は、別日程で再度行うなど調整し、密なコミュニケーションができるようにしていく。 |
| 05月 | 担当についた職員について、無理矢理の指示が多いのが気になる。また、他の職員の方は毎回挨拶してくれるが、こちらから「今日の担当は？」と聞くまで挨拶がなかった。 | こちらの指導不足であったことを真摯にお詫びした。お子さまとの関わりや療育内容についてや基本的なビジネスマナーも含め、スタジオ内で研修を継続的にを行い、信頼が回復できるよう努力を続けていく。 |
| 09月 | 活動中に「他児と玩具を介した接触があり、怪我をしたが深い傷ではない」と報告を受けたが、自宅で確認すると傷があったため、状況を確認したい。また、他児との相性もあるため時間変更を検討したい。 | 怪我をした際、来所時より貼っていた絆創膏の下に出血が見えたが、絆創膏を剥がして患部を確認することができていなかった。また、他児との衝突を防ぐことができず怪我に繋がってしまったので、こちらの対応の不備があったことを真摯にお詫びした。今後は、子ども同士の動線や距離に気を付けて活動を行うとともに、接触や衝突があった際は、怪我がないか第三者も交えて確認を行っていく。 |
| 12月 | 「〇〇できない」といったネガティブなフィードバックや他児と比べるような発言をされた。 | 不快な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。当該療育士は活動内容のフィードバックをする際に、無意識に「〇〇できない」といった発言をしてしまっていたため、言動に一層気を配るよう指導するとともに、職員全体でお子さまとご家族に寄り添った、共感的な支援と対応ができるよう研修を重ねていく。 |
| 01月 | 保護者としてはできなくても良いと思っている些細な事に対し、「できていない」というネガティブなフィードバックがあった。 | 不快な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。職員全体でお子さまとご家族に寄り添った、共感的な支援と対応ができるよう研修を重ねていくとともに、保護者のニーズをしっかりと把握できるよう密なコミュニケーションを心がけていく。また、お子さまの強みも活かした支援ができるよう研修を行っていく。 |