

【令和07年度 苦情受付状況・解決結果】

時期	内容	解決結果
04月	<p>集団活動のなかで、子どもが他児をサポートしようとして行った言動に対し、療育士に「優しくしてあげて」等と言われ、傷ついた様子だった。</p>	<p>職員の声掛けが適切ではなく、お子様と保護者の方に不快な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。対応した職員は、他児が活動にひとりで取り組めるように、との意図で声掛けをしたが、その意図が伝わりづらい曖昧な声掛けになってしまっていたため、改めて、具体的な言葉で伝えること・適切な言葉で伝えることを職員間で確認した。今後も研修を重ね、お子様の心情に寄り添った対応ができるよう努めていく。</p>
06月	<p>担当した療育士の対応が、元気がなく熱意が感じられなかった。また、担当制ではないことは理解しているが、不安がある。</p>	<p>お子様の対応について指導不足があり、不安な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。また、担当制をとっていないことを改めて説明しご納得いただいた。職員への研修を継続的に行っていくとともに、一人では対応が難しい場合など、他の職員とも協力して複数で対応できる体制がとれるよう努めていく。</p>
06月	<p>子どもに対し、ネガティブな声掛けがあったり、活動中にため息をつく場面があった。</p>	<p>こちらの指導不足で不快な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。お子様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行い、信頼が回復できるよう努力を続けていく。</p>
07月	<p>ドッジボールの活動中、特定の子どもへ投球が集中したり、頭へボールが当たる場面があったが、職員の介入が不十分であった。</p>	<p>職員の対応に不備があり、不安な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。活動の内容やねらいについてはご理解いただいていたため、今後は、安全なルールの再確認・お子様の発達に合わせた介入や配慮を行うこと・職員間で連携をとって対応していくことをご説明した。特に集団活動での職員の対応については、研修を重ね、全員が安心して参加できるよう努めていく。</p>
09月	<p>子どもの顔に療育士の指が当たり、赤くなってしまったとの報告を受けたが、謝罪の態度に誠実さを感じなかった。</p>	<p>職員の対応に不備があり、不安な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。特にお子様の安全に関わる事態においては、いかなる場合も真摯に向き合い、保護者の方の心情に寄り添った責任ある態度で対応できるよう、スタジオ内で研修を継続的に行い、信頼が回復できるよう努力を続けていく。</p>
12月	<p>集団活動の中で子ども同士の能力の差を見せられたように感じた。</p>	<p>集団活動においては、お子様ひとりひとりの発達段階に合わせて個別の課題を設定することがあるが、その意図や背景についての説明が十分ではなく、不快な思いをさせてしまったことを真摯にお詫びした。活動のねらいや課題について日頃より保護者とコミュニケーションを取り、共通認識が持てるよう努めていく。</p>
02月	<p>事業所が入居しているビルの方より、振動がうるさいとの申し出があった。</p>	<p>運動中心の活動内容のため、お子様の足音等は許容いただいていたが、今回は職員の足音が原因となっていた。再度職員間で騒音や振動について配慮すること、マットを敷くなどの環境整備を行うことを確認した。</p>