

# 苦情・相談等の受付書

事業所	きりしま子ども発達支援センター実樹				
受付日	令和 2年 4月 2日				
受付者	伊津野				
苦情窓口担当	青山				
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応	<input type="checkbox"/> けが・病気	<input type="checkbox"/> 保健衛生	<input type="checkbox"/> 給食	<input type="checkbox"/> センター行事
	<input checked="" type="checkbox"/> 通常療育	<input type="checkbox"/> 特別療育	<input type="checkbox"/> 施設設備	<input type="checkbox"/> その他	
概要	発達支援の内容や担当職員の対応についての不安				
内容・相談者の希望・相談経過	苦情・相談等の発生日(令和 2年 4月 2日)				
	<p>・令和2年4月2日(木) 9時から担当を変更してからの初めての療育であった。帰宅後すぐに電話がある。児童発達管理責任者が対応する。①スタッフが中心の療育である。②スケジュールが多すぎ、淡々と進めている感じがした。③終了時の対応の仕方などについて話しをされる。</p> <p>・話しを聞き、担当者に話しを聞いてから、再度連絡する事とさせていただく。</p> <p>・2日は前担当者が不在の為、現担当者から話しを聞く。個別支援計画書を確認し、療育を開始した。最初の受け入れが良かったので、様子を見ながら課題を行い、変更も入れながら進めていった。年少を年中と誤り、進めていた事がわかる。</p> <p>・3日(金)、前担当者・現担当者と話をする。引き継ぎが不十分だったこと・顔合わせも必要な対象者と思われるが、それも行えていなかった。再度、計画内容や目標を確認し、言葉掛けや対応についても検討を行った。</p> <p>・話し合いの後、保護者へ電話を行う。まず前担当者から引き継ぎが不十分であったことの謝罪を行い、児童発達管理責任者が状況を説明する。その中で、終了時に本児がぐずった時に「先生行くからね。」と言った意図が分からないとの意見が聞かれる。再度、担当者に確認し電話する事をお伝えする。</p> <p>・6日(月)児童発達管理責任者が終了時の意図について電話をする。その声掛けの前に、担当者はジェスチャーや「あと〇回で終わる」ことで見通しを示すこと等を行った。その後、皆が帰ることで終了の切りかえの気付きが促せないかと考えての行動であったことを説明する。会議の内容や今後の療育の進め方などをお話して、現在の担当で療育を行わせて欲しい事をお伝えする。「年齢を間違えていたからですね。」という納得できない気持ちも示されたが、理解を示して頂けた部分もあった。保護者の意見も聞きながら、現担当者のまま療育の再開を依頼する。</p> <p>・9日(木)療育時に保護者に再度施設長・管理者・前担当者・現担当者で謝罪を行い、今後の事について話しをする。1ヶ月現担当者で療育を行い、その後に面談をさせてもらい、療育内容や担当者の事を再検討する。</p> <p>・約1ヶ月療育を行い、保護者との面談を行う。療育内容などについての不安や心配事は無くなったということで、今後の療育についても今までと同様に行っていく。何か疑問や心配事があれば担当や管理者に声をかけてもらう事もお伝えする。</p>				

今回の相談内容を、ホームページ等へ掲載することについてご理解、許可を頂きました。可  
 特定非営利活動法人 Ryouiku Circle はなはな