

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 6月 8日		
受付者	伊津野		
苦情窓口担当	伊津野		
概要	「個別療育の内容への不安」		
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 通常療育	<input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 施設設備	<input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> センター行事 <input type="checkbox"/> その他()
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 6月 8日) 療育時の児に対するスタッフの対応を不安に感じていた。不明瞭な発語に対して「何いってるの?」と応答している場面を見て、母親は自身に言われている様と感じ、ショックを受けた。療育の活動内容についても、提示した活動を児が難しいと感じたためか変更したのに対して、受け入れる事はせずにそのまま継続した。児が中心ではなく、スタッフが中心の療育の内容になっているのではないかと感じた。母親が現在の担当者と向き合うことが難しいということであった。後日、母親と面談を行い対応についてや不安にさせてしまって事についての謝罪を行った。担当の変更を行ったが、スタッフの教育のために見学をさせてもらう事には了承を頂いた。		
	原因と相談の結果		
スタッフの未熟さがあり、母親と児を不安にさせてしまった。担当の変更を行ったが、スタッフの教育のために見学をさせてもらう事には了承を頂いた。			
相談者への確認事項	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否
	第三者委員への報告の日時	年	月 日 時
	話し合いへの第三者委員の助言・立ち会いの要否	<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否
	話し合いへの第三者委員の助言・立ち会いの日時	年	月 日 時
HP掲載(口頭、署名いずれか)	(口頭) 電話などにて確認	<input checked="" type="checkbox"/> 可	<input type="checkbox"/> 否
	(署名) 個人情報以外のHP掲載を承認する	(氏名)	印