

苦情・相談等の受付書

事業所	きりしま総合発達支援センター		
受付日	令和 3年 10月 14日		
概要	受給者証更新会議開催準備の不手際、会議欠席に対する指摘		
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> センター行事 <input type="checkbox"/> 通常療育 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input checked="" type="checkbox"/> その他( )		
内容・相談者の希望・相談経過	<p>苦情・相談等の発生日 (令和 3年 10月 14日)</p> <p>・9月末 相談事業所より担当者に対し、保護者を含め会議に参加する関係者の移動や集まりやすさから、担当者会議を10月8日15時40分に当事業所で開催したいとの依頼があった。</p> <p>・10月5日 担当者の判断で上記内容で当事業所での開催を受けることとする。</p> <p>・10月6日 児童発達管理責任者より担当者に対し、会議開催についての報告を指示され上記内容を報告。担当者は当日、別事業所の勤務で会議開催の準備が難しい事、参加出来る時間が限られていること、開催予定の会議室は使用予定が別にあり開催できる場所がないことを指摘される。このため、当事業所での会議開催と参加自体が難しい事も指摘される。</p> <p>・同日 児童発達管理責任者より相談支援事業所へ電話で以下のことを伝えて了承をもらう。当事業所での会議開催と担当者の参加が難しい事、会議の参加に代えて報告書を提出させて頂く事。</p> <p>・10月7日 報告書を提出する。(相談支援事業所に断って他事業所へ預ける)</p> <p>・10月14日 担当者より、モニタリングの件で保護者にショートメール送信。保護者より電話で、「会議時間は短かったのだから参加できたのではないか。モニタリングが必要なら他事業所の様子も含めて会議の機会に聞いて欲しかった。」との指摘を頂き、担当者より謝罪する。</p> <p>・同日(療育利用日) 来所時、再度担当者より謝罪する。療育終了後、児童発達管理責任者に報告し、児童発達管理責任者から保護者へ電話をするもご不在のためショートメールで謝罪文を送信する。</p> <p>・10月16日 再度、児童発達管理責任者から保護者へ電話にて謝罪する。</p>		
原因と相談の結果	<p>・&lt;原因&gt; 今回、更新会議の当事業所での開催、参加が、担当者の不手際により行えず、急遽、文書での報告になってしまいました。 原因は、担当者による更新会議の重要性の理解の不十分さ、会議時間の把握、部屋の確保、資料の作成といった会議の準備及び見通しができていなかったこと、上司、他スタッフへの相談・報告が十分行えなかった事によります。また、開催場所、出席者の確保にあたり、変わりの場所の確保や担当者以外の出席が出来なかったか、児童発達管理責任者はじめ他スタッフによる検討がなかったことも原因です。</p> <p>・&lt;改善策&gt; 更新会議が他事業所での状態を把握し、情報共有できる重要な場であることを再認識します。また、会議に出席するまでの流れや準備物・確認事項等を十分把握し、他スタッフとも相談・報告を行い、会議の見通しを持って参加できるようにスケジュールを立てていきます。 現担当者は担当となってから数か月でした。会議前に前任の担当者と協議を行い、会議への同行や代理出席等のスタッフ間での綿密な連携を取り、責任を持って更新会議に参加します。さらに、児童発達管理責任者を含めて他のスタッフは担当者の会議開催、あるいは参加がスムーズに行えるように指導、助言、サポートしていきます。</p>		
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
HP掲載(口頭、署名いずれか)	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
	(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