

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3年12月
受付者	前原利彦(実樹管理者対応不可により)
苦情窓口担当	青山亜紀

施設長	窓口担当	受付者

概要	「カウンセリング等支援時の情報提供・共有への配慮」		
分類	<input checked="" 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3年) ※保護者とその母親(祖母)より以下のような内容のお話を伺う。		
	<p><これまで></p> <p>①”何で勉強させるの?”、“英検の準二級を受ければ”と、矛盾するようなことや、“目標のない子は療育受けられない”、“モチベーションが低いのなら習い事をさせれば”、等と担当に言われた。</p> <p><令和3年〇〇月頃></p> <p>担当へ電話にて相談の依頼を行う。 相談支援のモニタリングの時期でもあったため、相談支援専門員も同席することとなる。 保護者の相談の内容は、“最近、手洗いを頻繁に行い、水分を拭き取るためにティッシュを一週間に4～5箱以上使ったり、手洗いの時間の記録や家族に洗ったことの確認を行うようになっている。心の問題ではないか心配だ”ということであった。</p> <p><相談当日></p> <p>前半は、利用者は担当が対応し、保護者は相談支援専門員が対応した。 後半、担当、保護者、相談支援専門員が同席となる。利用者本人は保育士が対応していた。 ②担当から保護者に対し、進路(高校)について、私立高校、特別支援校、公立高校などが提示され勧められる。また、利用者が”学校はあまり楽しくない”と話していたとの報告がされる。 ③保護者と利用者本人の志望校を伝えたが、担当からは”ついていけないのでは”、“私学も学費の助成がある”などと返された。 ④利用者本人が横になっているのを見て担当から、“何であんなに横になっているの?”と言われた。 ⑤希望していた手洗いに関する相談はできなかった。</p> <p><保護者の思い></p> <p>①のように言われ、親身になった支援と思えない。 ②③のように言われ、学習面の問題を持っていると考えているのか。或いは経済的に困っていると考えているのか。 ④のように言われ、(また学校を休みがちなもの)怠けていると考えているのか。 ⑤一方的に進路の話をして肝心の相談ができなかった。</p> <p>※以上のことから担当に対し強い不信感を持っている。今も担当に会うのはストレスで薬を飲んで会っているほどで、担当を変えてほしい。また、相談支援専門員が担当と情報の共有を図っているかも不明で、モニタリングの際、療育途中で話をすることが多く、療育の見学ができない。こちらも担当を変わってほしい。</p> <p><利用者本人の思い(保護者よりの聞き取り)></p> <p>②のようなこと(”学校はあまり楽しくない”)は話していない。学校は楽しい。 ※小学校の時、相性の合わなかった担任と担当がかぶってしまい、夢にまで出てくる。違う人の担当がいいと言っている。</p>		

<担当からの聞き取り>

※上記①～④の内容については、その時々で”すごく頑張っているね”、”頑張りすぎないで”という意味での発言でしたが、説明不足や言葉足らずで不快に感じられたかもしれません。大変申し訳ありませんでした。事前に頂いた電話及び相談当日⑤については伺っておらず、ご相談に応じられませんでした。代わりに、”宿題を頑張りすぎる”、というお話を伺っていましたので、進路について体調を配慮した提案を致しましたが、一方的な話になったかもしれません。重ねて申し訳ありませんでした。

<相談支援専門員 からの聞き取り>

※情報共有は図っていましたが、保護者、本人の前で確認したり、目に見える形で行えていませんでした。
※また、モニタリングのためだけの時間を頂くのは申し訳なく思い、療育の時間を利用して頂きました。保護者の思いへの配慮が足りず申し訳ありませんでした。

<今後の改善策>

今後の支援について関係者で話し合いました。

支援の内容

- ・頻繁な手洗いに関する相談
- ・高校入学への環境整備
- ・楽しい時間、安心できる時間の共有

支援の体制

- ・以上の支援を丁寧に行っていくために、前期はグループでの支援でしたが、後期は個別での支援を提案します。
- ・担当については以前も個別の支援を担当していたとセンター長を中心とする体制を提案します。
- ・相談支援は情報共有などについて目に見える形でわかりやすく確認を行って参ります。また、モニタリングの時間帯等についてはご希望を十分配慮致しますので、継続して支援させて頂きたいと考えています。

<保護者への説明>

保護者に来所頂き、上記の内容を説明、報告を行い、今後の改善策に了承頂きました。

併せて、ホームページ掲載の了解も頂きました。