

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  |  | 施設長  | 窓口担当                        | 受付者                             |
| 受付日            | 令和4年12月21日  |  |  |                             |                                 |
| 受付者            | 伊津野さとみ  |  |  |                             |                                 |
| 苦情窓口担当         | 伊津野さとみ  |  |  |                             |                                 |
| 相談者            | 氏名  |  | 住所   |                             |                                 |
|                | 利用者との関係   | <input checked="" type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> 本人<br><input type="checkbox"/> その他(                      ) | 電話   |                             |                                 |
| 概要             | 療育開始時刻のこと・療育内容について  |  |  |                             |                                 |
| 分類             | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 通常療育  | <input type="checkbox"/> 施設設備  | <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4年12月21日   |  |                             |                                 |
|                | <p>令和4年12月21日 保護者よりご意見を頂く。</p> <p>①通常の療育時刻に来所されるが担当スタッフが遅れての対応となる。スタッフが開始時刻に遅れ、待たされることが多い。他のスタッフも声をかけたりしてくれず、どの部屋で療育をするかも分からない。</p> <p>②療育内容についても「何を行っているのか分からない」「いつも同じ事をやっている・ただ遊んでいるようにしか見えず何を伸ばそうとしているのか知りたい」「スタッフ同士の共有が出来ているのか」という御意見を頂く。また、子どもが嫌がっているのにやらせようとしたり、やりたがっているのにやらせてくれない等、本人の気持ちに沿ってくれないことがあるという話もあった。</p>                |  |  |                             |                                 |
| 原因と相談の結果       | <p>①会議等の開始・終了が遅れ、療育の開始時刻に間に合わないこともある。また、担当以外の来所されている利用者さんに対しても声をかけないこともあった。</p> <p>上記に関してスタッフ全員で話し合いを行い、会議等の開始・終了時刻は厳守すること、もしどうしても難しい時は他のスタッフに利用者さんの対応を依頼することを周知した。</p> <p>②療育内容に関しては、療育のフィードバックを何の為にしているか、困り事や目標との繋がり等を充分にお話する事、子どもの得意・好きなことを検討しスタッフ間でのやり方を共有しながら、療育にあたる事などを再確認した。</p> <p>令和4年12月28日 保護者に児発管・センター長で謝罪と今後について等の面談を行う。</p> |  |  |                             |                                 |

特定非営利活動法人 Ryouiku Circle はなはな