

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 22日		
受付者	山下		
苦情窓口担当	山下		
概要	職員の対応への不満		
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 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 2年 6月 22日) 6月1日 ・個人面談の際に、他の保護者との面談が長引いてしまい、開始が約束の時間よりも10分遅れてしまう。個人面談は20分～30分の予定だったが、15分程度で終了する。  6月22日 (1日以降、初めての療育) ・サビ管が母親に声をかけ話を伺う。個人面談の際、遅れたことに謝罪がないことが不満であると話しをされる。また、療育の後のフィードバックで、早く来所しているのに、先に他の保護者と話をすることの時の声掛けもないこと等に不満を感じている。スタッフに声をかけにくかったり、悩み事の相談もしにくい状況であること・家族も含めて子供を理解して欲しいというお話であった。  後日、スタッフ間での会議を行い、面談させて頂くことを電話でお伝えする。  7月1日(面談) ・時間に遅れた事への謝罪の気持ちが十分にお伝えできていなかった事をお話する。フィードバックに関しては、事業所で会議を行い、要点をまとめて話し、お待たせする時間を短縮していくことや保護者との共通理解を図っていくこととお話する。母親からも声掛けをしてほしい事や誰が話をすることがわかるとよいこと・時間も5分程度でまとめてもらえるとういこと等の意見をいただく。		
	原因と相談の結果	保護者への声掛け等の配慮がたりず、説明が不十分だった。 要点をまとめて話し、お待たせする時間を短縮していくことや保護者との共通理解を図っていくことを話しあった。母親からも、声掛けをしてほしい事や誰が話をすることがわかるとよいこと・時間も5分程度でまとめてもらえるとういこと等の意見をいただく。	
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
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