

相談・苦情の報告

令和5年度

なかよしキッズ

時期	申出人	相談・苦情の内容	対応及び結果
R5.5	保護者（母）	「園に行きたくない」と泣くことが続いており、対応を相談したいと話がある。	昨年度はなかったが、今年度は泣いてしまっていて行きたくないとのこと。登園時や園で過ごしている様子について、それとなく担任に話を聞いてみる。また、併行利用の事業所とも情報共有して、場合によっては当事業所の利用回数増も検討したが、新年度の生活に慣れることで少しずつ行き渋りがおさまってきた。
R5.5	保護者（母）	学校での様子が気になるので訪問してほしいと話がある。	すぐに担任へ連絡を取り、連携会議を行う。担任の手立てや実際の様子など詳しく話を聞くことができた。担任としては自己発信が増えていってほしいということもあったので、支援の中で自分の気持ちを言える場を作っていくと話をした。内容について保護者へ報告し安心した様子であった。
R5.6	保護者（母）	医療機関でのリハを継続した方がよいかどうか相談がある。	面談を設け話を聞く。両親の不安もあり本心としては継続したいということであったが、学年が上がったタイミングで今後を考えてどうするか悩みもあるようであった。学校担任にも状況等を確認して考えていきたいと思いますと返し、後日担任から聞いた学校での様子を踏まえてアドバイスをした。
R5.6～R6.3	併行通園先(担任)	子どもの様子やそれに対する母親の対応で気になることがあるので話したいと申し出がある。	最近落ち着きのない様子が見られているので、当事業所での対応について知りたいということと、動きがある際に母親が疲れた様子なのが気になると相談がある。定期的に当事業所の様子や、面談の内容などを共有するようにし、相互に家族支援ができる体制を整えた。
R6.1	保護者（母）	利用している園にてきょうだい児が検査をした方が良いと言われたがどうしたらよいか。	園から話があった状況についてと、現在の自宅での様子について話を聞く。自宅での困り感はありませんが、園から言われるようであったらサービスの利用を行いたいとのことであった。集団で過ごしている部分もあるが、話を聞いていて気になる部分もあったので、今後の利用も踏まえて話をすすめる。
R6.2	保護者（母）	きょうだい児を療育につなげたいが、保健センターと上手く話しかけがみ合わないので相談したい。	状況について整理をして、母親の気持ちを聴くとやはりサービスを使いたいということであった。当事業所の利用を希望していたが、保健センターにも確認してみたところ、母子通園の施設を紹介しようと考えていたので、保護者のお気持ちについて聞いた内容を保健センターと共有し連絡を取り合うようにした。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和6年3月30日（土）

場 所： なかよし夢ほいくえん

参加者： 第三者委員 橋口博芳 ・ 堀之内るみ子
なかよしキッズの代表職員

内 容： 相談・苦情の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。

未解決事項はないことを報告。

※「相談・苦情受付記録簿」全てに目を通して頂く。

苦情・相談の報告

令和4年度

なかよしキッズ

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R4.4	A保育園（担任）	送迎が10時を過ぎそうなときは、一言連絡してほしいと送迎時にお願ひがある。	状況を送迎担当職員に確認すると、2か所以上送迎する際に1か所目で時間がかかってしまい遅くなったとのこと。基本的には送迎の時間が予定より遅れる際は電話にて連絡をしていたが、その際は慌てていて忘れてしまったということであったので、再度、遅れそうな場合には早めに連絡を入れるよう職員へ周知する。
R4.6	B学校（担任）	パンツで過ごす時間を増やしたいので、送迎時にパンツを履いて帰りたいが対応できるかどうか。	保護者と話ができているのであれば全面的に協力すると伝える。後日、母からもパンツで帰ってくるので対応をお願いしたいと連絡があり、学校側と協力して対応すると話をする。
R4.7	保護者（母）	「事業所関係者にコロナ陽性ができました」の「関係者」とはどの範囲までか質問がある。	利用児若しくは、事業所職員に陽性者が出た場合に連絡をしていますと伝え、事業所内の感染対策について改めてその場で話をする。対策等については理解を得られ、1日だけキャンセルしてその後は通常通り利用するとのことであった。
R4.8	保護者（母）	朝から気分がのらずに、園への送迎時に大泣きしていると母親からLINEにて連絡がある。	園に状況確認したところ、園で午後からある活動を楽しみにして、なかよしに行く活動に参加できないと勘違いして泣いている様子であった。なかよし利用の後に活動できることを、園の職員となかよしの職員とで約束しているところを見せると気持ちが落ち着く。その後、母親へ落ち着いて活動に参加できたとLINEにて連絡する。
R4.10	保護者（母）	来月の利用予定表をLINEで送ると、次回からは紙でなく写真だけで良いですと連絡がくる。	次回からLINEを利用して写真で送るようにし、他の職員も送り忘れがないように利用児用ウォールポケットにメモを貼り付けて対応する。
R5.1	保護者（母）	仕事を始めるので現在利用している曜日に送迎ができないかもしれないと連絡がある。	できるだけ利用日を確保できるように調整すると伝える。予定変更が可能な曜日をいくつか挙げ、職場と調整してもらい利用日を減らすことなく曜日を入れかえることができた。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和5年3月25日（土）

場 所： なかよし夢ほいくえん

参加者： 第三者委員

なかよしキッズの代表職員

内 容： 苦情・相談の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。

未解決事項はないことを報告。

※「相談・苦情受付記録簿」全てに目を通して頂く。

苦情・相談の報告

令和3年度

なかよしキッズ

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R3.7	A保育園（担任）	利用予定になっているはずだが、時間になってもお迎えに来ないのでどうしたらよいか連絡がある。	各併行通園先へも毎月どの日が利用なのかわかる表を渡している。今回の場合は、保護者から事業所に対して欠席の連絡が入っていたが、園に対しては療育を休むことを伝えていなかったのがこのようになってしまったようだ。A保育園に対してはこちらには欠席連絡があったことを伝えて、事情を説明した。また、保護者に対しては欠席する場合には事業所と園の両方に連絡をしてもらうようお願いをした。
R3.10	保護者（母）	連絡帳にサインがないので、目を通してもらっているかどうかかわからないので、名前が何かしらのサインを書いてほしい。	実際にグループ担当職員に確認をしたら連絡帳の記述に気付いていなかったのも、すぐに保護者へ電話にて謝罪する。職員全員にも今回の件を周知し、連絡帳へ目を通すことと、書けなくても何かしらサインを残すように伝えた。
R3.11	保護者（母）	こども園入園の面接にて、医療機関受診を条件として提示されたが、どうしたらよいか。	まずは保護者の話を聴いて、保護者の意思として受診をしたいかどうかの話をする。場合によっては診断名が出ることもあるので、保護者の意思がなければ案内することは難しいが、こちらとしても以前から医療機関受診をすすめていたので、今後の就学を見据えて早めに受診をするのは、今の本児の状況を把握する上ではよい事ではないかと話をする。→その後、母親から医療機関に電話をして受診の予約を行ったとのことであった。
R4.3	保護者（父、母）	併行通園先での子どもに対する対応について。こだわりも強く対応が難しいことは充分わかっているが、大変さばかり強調されて、どのように対応策を取ったのかわからず、疑問を感じると相談を受ける。転園も考えているとのことであった。	保護者の気持ちを受容して話を聴く。どうしても転園したいという場合は、本児にあった園を探す時間も必要であるので慎重に対応をするべきではないかと話をする。また、園に対して直接その話をしているわけではなかったので、上手く話ができないという場合には保育園との間も取り持つ旨伝えて締めくくった。
R4.3	通行人	公用車をなかよしクラブまで運ぶ際に、ハイビームで走行しているところ、通行人から呼び止められて「まぶしくて目がどうかなりそうだった」と訴えられる。	その場で話を聴いて対応するが、通行人の方も気持ちが収まらない様子であったので、その状況を施設長に電話で伝える。施設長が電話で話することで気持ちを落ち着けてその場は収まった。後日、道路交通法や警視庁のHPを調べると夜間走行中は基本ハイビームで安全を確保し、歩行者がいる場合にはロービームに切り替えるとなっていたので、安全のためにも暗くなってきたらハイビームで走行し、歩行者を確認したらロービームに切り替えることを職員に周知した。また、今回の件があった道は見通しが悪く歩行者に気づけなかったのも、暗くなってからの運行ルートからははずすことにした。

苦情解決報告会の実施

- 期 日： 令和4年3月26日（土）
- 場 所： なかよし夢ほいくえん
- 参加者： 第三者委員 橋口博芳 ・ 堀之内るみ子
なかよしキッズの代表職員
- 内 容： 苦情・相談の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。
未解決事項はないことを報告。
※「相談・苦情受付記録簿」全てに目を通して頂く。