

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がらないとのこと。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よ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まりないが、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か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。