

相談・苦情の報告

令和6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
R6. 5	保護者（母）	請求袋をランドセルに入れてありますとLINEで連絡していたのに、請求袋が入ったままであった。	保護者へ電話にて謝罪し、自宅まで請求袋を取りに行つた。事前に連絡があった際は、ホワイトボードに記入をしてそれぞれが確認できるように周知した。
R6. 6	保護者（母）	就学についての話をする際に、より専門的な支援受けるためにんはどうすればよいかと相談を受ける。	支援学校の仕組みとそこにいる教員の専門性について話をする。また、特別支援学校の中でもより高い専門性を望む場合には付属特別支援学校を受験することも可能であることを伝え、見学会などの案内と引率をする。
R6. 8	保護者（母） (別々に2件)	同法人内の保育園の空き状況について尋ねられる。	対象の年齢の人数が多い状況であることを伝え、支所の保育幼稚園課への相談か、直接園の方へ連絡をしてみてくださいと伝える。その上でそういった問い合わせがあったことを園にも伝えた。
R6. 11	保護者（母）	他の子の連絡帳が入っていたと連絡がきた。	対象の保護者どちらにも電話をして謝罪し、自宅まで連絡帳を取りに行く。連絡帳をまとめてカバンに入れると間違えることもあるので、一冊ずつ書き終えたら入れるようにする。
R7. 1	利用児就学予定校教頭	就学前の引継ぎが難しいので、新年度に入ってから対応してもらえないか。 ※複数の小学校へ引継ぎ依頼をしており、そのうち1校からこのような相談がある。その他の学校は年度内に引継ぎ完了	新担任と話ができることと、4月他の事業所（放デイ）が複数入るのでまとめて一度に話ができるので快諾し、3月末に日程調整を行うことを約束する。保護者にも4月に入ってから引継ぎを行うと説明をした。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和7年3月29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。