

苦情解決結果報告書

2024年10月30日

苦情解決責任者 新井 ひでえ



2024年6月11日にお申出がありました件につきまして、次のとおり解決しましたので、御報告いたします。

苦情の内容	<p>療育中における児童間のトラブルに、職員が積極的に関わり、児童の安全の確保と適切な療育が実施できるようにしてほしい。</p> <p>また、本件を数回相談したが、改善に向けた具体的な手段や対策を講じている様子を感じることが出来なかった。</p>
解決の結果	<p>まずは所内で対応を検討し、7月と9月に申し出者と話し合いの場を設け、実施した対応に関して意見交換を行いました。</p> <p>①児童の安全と適切な療育の実施に向けて、クラス状況に合わせ職員配置数の見直しや、少人数のグループを設定し、グループに合わせた療育プログラム等を組み合わせるなどの柔軟な療育活動を行いました。</p> <p>②保護者のご意見は真摯に受け止め、上席者への報告や管理職間での共有を行い、保護者との信頼関係をしっかり築くことに努めていくよう共有いたしました。</p>