

相談・苦情解決公表

2025年度

受付日	2025年5月29日	申出人	ご家族 ▾
相談・苦情の内容	子どもがグループレッスンを受けた後のフィードバック時、指導員が保護者様に個別で話をするため、自分の番まで待つ時間が長い。		
申出人の要望	改めて欲しい ▾		
経過・結果	<p>フィードバックの方法を以下のように改善しました。</p> <p>1)紙でご署名頂いていた「実績記録表」をデジタルに移行し、保護者様用携帯アプリから署名できるようにしました。</p> <p>2)グループレッソンのフィードバックは、全体に対してその日のプログラム内容・目的・どのような補助を行ったか・ご家庭で継続して頂きたいことを簡潔にお伝えすることにしました。</p> <p>3)個別にお伝えしたいことがより分かりやすく伝わるよう、連絡帳の記載内容を見直し、アプリでいつでも確認できるようにしました。</p> <p>4)保護者様からお話しがある場合、対応したスタッフがその場で判断することが難しいもの、時間が必要そうである場合には面談のお声がけを行い、他の保護者様をお待たせしないよう心がけます。</p>		

2024年度

受付日	2024年4月11日	申出人	ご家族 ▾
相談・苦情の内容	子どもが他児に遊ぼうと声をかけていたが、相手の子が返答する事が難しかった。他児と一緒に活動は難しいのではないのか、通所曜日を変更した方が良いのか。		
申出人の要望	話を聞いて欲しい ▾	教えて欲しい ▾	
経過・結果	お子さまの相性を考慮しプログラムを作成することとしました。指導員の配置を工夫し、お子さま同士が適切に関われるよう指導員が仲介・支援を行います。		

2023年度

受付日	2023年11月24日	申出人	ご家族 ▾
相談・苦情の内容	利用日に来所したが、利用予約が入っていないと言われた。		
申出人の要望	改めて欲しい ▾		
経過・結果	予定カレンダーに予定更新日記入欄を追加しました。また、レッスン開始前に次回来所日の確認を2名以上の職員が行い、フィードバック時に保護者様と予定の確認を行うこととしました。		

2022年度

受付日	2022年4月19日	申出人	第3者 ▾
相談・苦情の内容	近隣の建物の敷地内で通所する子どもが遊ぶのをやめて欲しい。		
申出人の要望	改めて欲しい ▾		
経過・結果	3密を避けるために屋外で行っていたレッスン後のフィードバックタイムを、保護者様に一旦教室内に入室頂いて行うことにしました。		

2021年度

受付日	2022年1月15日	申出人	ご家族 ▾
相談・苦情の内容	子どもが他児に叩かれたと言っていたが事実はどうなっているのか。フィードバック時に詳細を伝えられていなかった。		
申出人の要望	教えて欲しい ▾		
経過・結果	手が出してしまったお子様は今回が初めてではないため、今後も起きうることを想定し指導員が必ず対象のお子様には指導員が1人つくこと、もし起きてしまった場合には必ず双方の保護者様に詳細をお伝えすることを指導員間で共有し、全体で再発防止に努めます。		

受付日	2021年9月30日	申出人	ご家族 ▾
相談・苦情の内容	役所も事業所も保護者様を責めているように感じる。保護者様がいかにも話を聞いていないかのように言われたため、利用を取りやめたい。		

申出人の要望	話を聞いて欲しい ▾		
経過・結果	同様の質問を複数回電話で頂いた場合、ご足労をかけることにはなるが、来所して頂き資料を視覚的に提示をしながらご説明する、またはメール等の形に残る方法でお伝えすることとします。		