

早期介入における問題解決

問題解決の第一歩

早期介入(EI)プログラムおよびサービスに関してご質問や懸念事項がある場合は、まずサービスコーディネーター(乳児/幼児EIプログラム)またはEI担当者(就学前EIプログラム)に連絡して対応する必要があります。懸念事項を解決するための最初のステップとして、EIプログラムのスタッフとお会いになることをお勧めします。

こうすることで、より早く解決できる可能性があります。会議の結果、何らかの変更が生じた場合は、個別家族サービスプラン(IFSP)または個別教育プログラム(IEP)に文書化されます。懸念事項について話し合うための会議を依頼される場合、会議は、ご依頼から7日以内に開催される必要があります。

保護者の懸念事項が払拭されない場合はどうなりますか？

懸念が残る場合には、5つの選択肢があります。これらの選択肢はいつでもご利用いただけます。

1) 早期介入サービス局へのお問い合わせ

早期介入サービス局(BEIS)には、お電話(717-346-9320)でお問合せいただけます。BEISは、より正式な書面による苦情の提出前に、懸念事項の解決をサポートします。

BEISのアドバイザーがお子様のEIプログラムに連絡し、即時解決が可能かを判断します。すぐに解決できない場合は、書面により苦情を申し立てることができます。

2) 書面による苦情を提出する

EIプログラムがEIプロセスの適切な手順に従っていないと思われる場合は、懸念事項の解決のために書面による苦情を提出することができます。

苦情は、60日以内にBEISによって調査されます。

懸念事項が特定された場合は、調査から30日以内に修正プランが策定されます。

3) IFSP/IEPの円滑化

保護者とEIスタッフが同意した場合に使用できる、中立的立場の人物がIFSP/IEP会議の成功をサポートする自発的プロセスであるIFSP/IEPファシリテーションを依頼することができます。これは、適正手続きなどの正式な手続きではなく、意見の相違を解決するための変則的な方法です。**詳細については、サービスコーディネーターまたは就学前EI担当者にお問い合わせいただくか、紛争解決局(電話: 1-800-222-3353または電子メール: www.odr-pa.org)までお問い合わせください。**

4) 仲裁

サービスの選択、サービスの提供頻度、またはサービスが行われる場所など、お子様の評価やIFSP/IEPにおけるサービスに関して意見の相違がある場合は、仲裁をご利用いただけます。仲裁では、すべての人が、仲裁者(一方に荷担することなく問題解決をサポートするよう訓練された人)に協力することに同意します。仲裁者は「決定」は下さず、当事者が合意できるようサポートします。仲裁は無料で非公式かつ迅速に行われます。

仲裁に関する詳細は、紛争解決局(ODR)まで電子メール(www.odr-pa.org)またはお電話(1-800-222-3353)でお問い合わせください。

5) 適正手続きの聞き取り調査

サービスの選択、サービス提供の頻度、サービスが行われる場所など、EIのサービスに関する意見の相違を解決する場合は、より正式なプロセスである適正手続きの聞き取り調査を依頼することができます。これらは、両当事者が専門家を含む証人を提示できる正式な聞き取り調査です。

乳児や幼児を持つ家庭と未就学児を持つ家庭では、適正手続きにいくつかの違いがあります。

3歳未満の乳児および幼児を持つ保護者

聞き取り調査を依頼すると、聞き取り調査担当官が日付を設定して保護者に通知します。日程に問題がある場合は、聞き取り調査の日程を変更することができます。聞き取り調査は30日以内に開催され、決定が下されなければなりません。

3歳から5歳までの未就学児を持つ保護者

聞き取り調査を依頼した場合、聞き取り調査を行う前に、保護者と就学前EI担当者が会って、内輪の話し合いによって意見の相違を解決するよう求められます。両当事者は書面にて解決のための話し合いを放棄することに同意することも、仲裁を試みることに同意することもできます。就学前プログラムが15暦日以内に内輪の解決のための話し合いを開催しない場合は、聞き取り担当者に適正手続きによる聞き取り調査を進めるよう依頼することができます。聞き取り調査は45日以内に開催され、決定が下されなければなりません。**適正手続きによる聞き取り調査の詳細については、就学前EI担当者にお問い合わせいただくか、紛争解決局(ODR)までお電話(1-800-222-3353)でお問い合わせいただくか、ウェブサイト(www.odr-pa.org)をご覧ください。**

*EI担当者は、EIの教師、セラピスト、またはサービスコーディネーターです。

子どもが受ける早期介入サービスに満足できない 場合はどうすればよいですか？

懸念事項や意見の相違については、サービスコーディネーターまたは就学前の早期介入担当者と話し合ってください。

懸念事項や意見の相違については、地域の早期介入プログラムの監督者にご相談ください。

訓練を受けた仲裁人のサポートで、意見の相違の解決や適正手続きの聞き取り調査を依頼される場合は、PA紛争解決局（電話：800-222-3353）にご連絡いただくか

もしくは

問題に関する話し合いや苦情の申し立てを行う場合は、早期介入サービス局（電話：717-346-9320）までご連絡ください。

早期介入に関する問題解決についてのご質問は、

早期介入サービス局までお電話（717-346-9320）または
電子メール（RA-ocdintervention@pa.gov）でお問い合わせください。

