

令和元年度（平成 31 年 4 月、令和元年 5 月-）

児童・保護者等の苦情・要望等に関する対応結果報告

※ 苦情解決としては上がってこなかった日常的な子ども達・保護者等の苦情や要望等をまとめ、それに対する職員側の対応結果についての報告書

月日	処 理 経 過	結 果
9/16	ショートステイ事業利用者 I 子どもが転んでたんこぶを作っていた。そのことについて報告がなかった。	9/16、相談員（ショートステイ事業担当）が電話にて受付。9/14-16 の日程で I 兄妹をお預かりした。9/14 に当施設児童と I 兄妹が園庭にて鬼ごっこをして遊んでいた。当施設児童が鬼になったときに勢い余って I 次男を押し倒す形になり頭を打ってたんこぶができてしまった。第一に、その鬼ごっこの現場に職員が不在でたんこぶを作ったことも事後報告であった。第二に、9/16 夕方、I 兄妹を I に引き渡す際に、転んでたんこぶを作った件を相談員が伝え忘れるミスがあった。 9/16 夜に I が兄妹より伝えられ、たんこぶの報告がなかったこと、子どもの養護に職員が目が行き届いていないことについての苦情を頂いた。相談員より謝罪し、たんこぶについては医療費がもしかかるようであれば当施設より負担することとした。 9/17、職員会議にてショートステイ事業について検討した。今回の件は、現状、十分な人員配置ができないこと、当該市からの事前の情報提供や連絡が不十分であったこと（児童の特性について）、利用中の児童の記録（保護者に報告するためのもの）が不十分であったことが反省点として挙げられた。今後の方針としてはそこを改善し、また人員配置については当日に配置可能な職員の人数状況やお預かりする児童の特性によっては、苦渋の決

		<p>断としてお断りすることも視野に入れることを話し合った。</p> <p>9/18、改めてIに相談員が謝罪の連絡をし、Iにご理解いただく。医療費についても必要ないとのこと。当該市担当者に今回の件を報告し、反省点を共有、事前の情報提供の徹底をお願いした。</p>
11/1	<p>父親L 子が壊したガラスの修理について要望。</p>	<p>父親L 子（中学生男児M）が食堂のガラスを割ったことについて、ガラス店に修理を依頼したことを報告、弁済していただく旨、了承していただいた。</p> <p>後にLより、修理代が高額であればLが安価な会社に依頼（Lは建築関係の仕事）し弁済すること、1万円以内ならば、Mの貯金より本人に弁済させる旨、要望があり承諾。</p> <p>後日、ガラス店より修理見積が届き、1万円以内だったのでMの貯金より支払うことをLに報告した。</p>