

苦情相談対応事例（2019年度） 大阪水上隣保館 施設名 （乳児院）					
NO	年	月	相談者	苦情相談内容	苦情相談対応及び対応結果
1	2019	5	保護者	<p>緊急一時保護から入所同意後入所に至ったケース。保護者には院名を開示していない。</p> <p>散歩の途中に保育士の手が離れこける。前歯を打つ。同時に前歯が少しかける。歯科へ受診。事象と受診内容をセンターへ報告。センターより父へ連絡。父激怒。「かってに連れて行って怪我をさせるとはどういうことだ」受診箇所を写真に撮り、父へ送付。乳児院からの謝罪を求められる。</p>	<p>両親、センター、乳児院3者での面接。施設長、担当者が同席し、状況説明と、謝罪をする。父激しく怒られるも、謝罪していく中で、</p> <p>少しずつ落ち着いてこられ、「怪我は仕方ない事だと思う」との事。</p>