

苦情相談対応事例（2019年度） 大阪水上隣保館 施設名 （翼）					
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	2018	9	ショートステイ利用保護者	利用したくないと本児より訴えあった。入所児童に叩かれると話していたと。暴力はやめてほしい。	謝罪し、本児にも困ったことがあれば話してほしいと伝える。様子を見守る。
2	2019	3	入所児童保護者	職員の児童に対する口調が気になる。母との分離時に引き離れたこと、禁止を伝える時に理由を説明してほしい。	職員自身で自覚できていなかったこともあり、以後気を付けること伝える。
3	2019	5	入所児童保護者	小児肘内障について報告する。なぜそうなったのか、不満な様子。何も言わず電話を終える。	職員が本児の腕を引っ張った際に、本児が右肘の痛みを訴え泣いたため、通院したことを報告する。本児は小児肘内障になっており、医師が肘関節を回して元に戻した為、今は痛みもなく元に戻っていることを報告する。母は、肘が抜けたということの理解が出来ない様で、何度か職員に聞き返される。職員から「肘が抜けた」と何度か説明し、今後も抜ける可能性がある事も伝え謝罪する。また、次回来園時に肘内障がどのようなものか再度説明している。
4	2019	5	入所児童保護者	本児が一時帰宅中に、男性指導員が壁をバンバンするから怖い、と言っていたと報告あり。母は、本児にも注意を受ける必要があったからではという理解。 しかし、その後、リーダーが本児に聞き取りし、本児が直接該当職員と話すと言ったため、該当職員と話をしたことを報告すると、その対応に不満の意を示す。 子ども家庭センターへも施設の対応についてクレーム。	リーダーが、本児と当該職員に聞き取り。本児も直接話をすると希望したため、リーダー同席で当該職員と話をし、怖いと思わせたことについて本児に謝罪する。 上記の対応についての母の不満については、説明を何度か持ち掛けるも応じてもらえず。