

令和4年度 苦情解決の状況

四恩学園乳児院

月	苦情の内容	苦情の対応	対象児童	訴え人	対応者
R5. 1月	面談時に父母から聞く。母は仕方ないことだとわかっていると は言うものの、コロナで面会が できなくなったこと、担当者が 変わったこと、面会時の様子を 見に来てくれないこと、抱っこ からの落下等。また父も母のこ とを思っているように話してい るので、父にも確認すると母と 同様であった。	当日は面談中の際のことだった ため、大こ相担当wと一緒に話 を聞き、こちらの不手際につい ては謝り、施設としての思いも 伝える。	3歳女兒 (双児)	父母	担当w 相談員

令和4年度 苦情解決の状況

みろく乳児院

月	苦情の内容	苦情の対応	対象児童	訴え人	対応者
R4.10月	コロナに罹患し、父に報告をし ていた。児が元気になったので 発電し、心配をかけて申し訳な かったことを伝える。父は、 「ちょっと言いにくいんですけど 心配してることもあるんで す。みろく乳児院の管理はどう なってるんですか？」と苦情を 言われる。(電話で対応)	こちらとしても職員は出かける のも控えて旅行も行かず気をつ けていて、結婚式やお葬式があ ると抗原検査をしてから出勤し ている。それでも家族がコロナ にかかったりすると時差で症状 が出るので、わからないうちは 職員人数の確保もしないといけ ないので出勤させるといつつて しまうことがある。気をつけて やってはいるが申し訳ありません と謝罪する。父は黙って聞いて いたが「わかりました」と言 われる。	2歳男児	父	施設長