

令和2年度 乳児院・みろく乳児院苦情解決の状況

令和10月31日 (2歳2ヵ月 男児) 母

内容：母にはこれまでも事故や怪我の報告はしていたが、最近よく怪我をしていると言われ、その時の状況や生活環境がわからないため不安だと訴えがある。

対応：施設長

お部屋の人数や職員配置、子どもの年齢の特徴等を伝え、言葉より自我が先に発達する分、噛んだり叩いたりすることが起こる。また、職員の少ない時間帯があることも説明する。

令和3年1月 保護者

内容：緊急事態宣言が発令されたことで、親子交流やアフタフォローが一時中止になり、保護者はこれまでの児との関係が崩れてしまうのではないか、児の発達や行動を一緒に見てもらえないのかと不安を訴える。

対応：相談員

保護者の気持ちに寄り添いながら、感染のリスクや集団生活であることを説明して、写真や手紙を郵送したり、電話連絡で子どもたちの様子を伝える。

令和3年3月2日 Sステイ問い合わせ(男性)

内容：(夜間対応) 両親が感染症に罹り、子どもを看ることができないためSステイを利用したいと連絡入るが、定員オーバー、感染症のリスク等の説明をして、189に連絡を入れて相談するよう伝える。しかし、納得されず、さらに大きな声で自身の要求を通そうとされる。

対応：相談員

初期対応は女性職員だったので、男性職員に変わり、再度説明をして189の案内をする。