

令和5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
1月18日	前日の怪我（他児の投げたおもちゃが目にあたり、白目の粘膜が1mmくらい剥がれる）の件で電話連絡入る。母は子ども同士の怪我は仕方ないことだとは思っているが、目の怪我と聞き、失明するのではという不安や乳児院に対しての不信感を興奮することなく落ち着いて話してくれる。また、昨日怒ってしまったことを謝罪される。	母の話を聞き、母の気持ちに寄り添い、母が感じている気持ちを伝えてくれたことを認める。今後同じことが起こらないよう、乳児院では考えていきたいと伝える。	3歳女児	母	相談員

四恩みろく乳児院

月	苦情の内容	苦情の対応	対象児童	訴え人	対応者
	・ 苦情対応なし				