

和白青松園

苦情解決処理委員会について

令和元年7月25日 本部にて第三者委員会開催

・ショートステイ保護者より

○お電話を頂いた際に、対応した職員が苗字をよく聞き取れず、同名の正規入所児童の保護者と勘違いしてしまい、関係性などを改めて伺ってしまったことをご立腹された。お詫びの電話を入れ直すも、今度は掛け直した職員が苗字を間違えてしまい、更に立腹された。最終的には次長より連絡してもらい、ご自宅まで謝罪に伺い、事情の説明と再発防止に努める事をお伝えし、ご理解を頂いた。

・入所児童より

○ショートステイ児童のゲーム機が無くなり、職員がそれを探している際に、高校生の児童が3～4年前に自分の物が上級生に壊された時には自分で買い直し弁償してもらえなかったのに、今回のショートステイの対応は必死に行っている事に納得ができない等、数年前の事に対して不満を言うところがある。
当時の状況や職員とのやりとりが詳しくわからないため、きちんと訴えたにも関わらず対応していないのであれば、職員側にも落ち度があるためその点については謝罪している。今後については不平・不満を言うのではなく、落ち着いて話し合いをして行こうと伝えている。