

## 支援員の児童や保護者への対応について

### ○苦情内容

案 件	支援員の児童や保護者への対応について	
受 付 日	平成 28 年 9 月 2 日(電話受付)	
申 出 者	保護者	
内 容	以前、上級生に腹部を蹴られたことがあった。そのことを支援員に話をしたが、対応してくれなかった。連絡帳やお迎え時にも訴えたが状況は変わらなかった。9/1もブロックを投げられたとのことだが、施設からの報告もない。	
要 望	今後、同じような事象があった場合、どのような対応を取るのか報告してほしい。支援員の対応を正してほしい。施設を継続利用するので人間関係等が悪くならないように配慮がほしい。	
第三者委員への報告の要否	要	
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否	要	

### ○解決・改善

解 決 日	平成 年 月 日
<u>経過</u> ・結果	9/2に、第三者委員の米野氏、本部広川氏と支援員で事象について話し合いをし、9/3保護者に来所して頂き、配慮不足の点や事故時の対応についての保護者からのご意見・ご要望を聞き、真摯に受け止めクラブ運営に生かしていくことを約束する。また今後このようなことがないよう、支援員一同で情報の共有を行い、児童や保護者の心に沿った対応ができるよう話し合いを行う。