

## 支援員の児童と保護者への対応について

### ○苦情内容

案 件	支援員の児童と保護者への対応について
受 付 日	平成 27 年 10 月 6 日(電話受付)
申 出 者	保護者
内 容	築山にて外遊び時、他児童より石をぶつけられて怪我をする。そのことに対して、口頭や連絡帳などで伝えてもらうこともなかった。病院に行くと骨折はしてなかったものの、筋肉組織が傷ついていると言われた。
要 望	石を投げる児童への指導をし、怪我をしたときの状況・経過などを必ず知らせしてほしい。治療費についても対応してほしい。
第三者委員への報告の要否	否
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	否

### ○解決・改善

解 決 日	平成 年 月 日
経過・結果	児童たちに対して、石を投げることの危険性を話し、ルールの浸透をさせる働きかけを行う。支援員の対応については、状況確認を行い、怪我をしている児童に対しては手当てを行う他、支援員間の連携の重要性と、保護者への連絡の徹底するよう話し合いを行う。治療費に関しては保険申請を行う。