

児童家庭支援センター 絆 苦情受付対応記録

受付	令和 6 年 2 月 1 日	方法・経路	<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 手紙 <input checked="" type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> SNS
苦情 要望 意見	R さん（中 2・男児）の母より、『本児が学校に行かないため、センター職員が自宅へ来て話をし、センターで過ごせないか』という内容のメールが届く。メールを見た職員がすぐに相談用電話で母へ電話すると、『母が誰かと電話をすると本児が出て行ってしまう』『すぐに職員に来てほしかった』と立腹される。更にその後母親がセンターの電話に掛けて来られ、『電話がかかってきたから本児が家を出た』『急に男の人の声で電話があった』と話される。また以前は本児が登校できない時はセンター職員が迎えに来ていたため、お願いしたいと言われる。調整が必要だと伝えると立腹されたまま電話を切られる。		
詳細	（聞き取り等詳細） 下記の通り		
対応等検討	令和 年 月 日	出席者	
会議	場所：		
対応	母親への謝罪は当日、また翌日に関わりのある別の職員からメールを入れている。その後、母親からの連絡はない。		
理由	今年度 4 月頃より本児、両親と関わりを持っている。当初は本児が学校を早退する際、センター職員が本児を迎えに行き、数時間センターで学習等をして過ごす取り組みを行っていた。6 月頃にはセンターとの関わりがなくなり、今回は約半年ぶりの突然の連絡であった。母親が当初の記憶で電話してこられたことも考えられる。		
調整	・家庭との関わりが希薄になっていた中で母親からメールが入り、対応職員が早急に応じるために母親へ電話をしたが、母親の思いをメールで汲むことが難しく、母親が立腹されてしまった。また、母親はメールの宛先は関わりがあった女性職員の私用電話だと思われていた様で、電話が掛かってきたことと同時に、思っていた職員ではない声だったので、非常に慌ててしまわれた。		
相談者等への応答及び苦情処理・対応の満足度	母親が思われていた通りの対応が出来なかったことに対しては、今後も丁寧に説明を行う必要がある。メールの宛先が職員個人のアドレスと認識されていたことについては、なぜそう思っておられたのか不明であるが、今後同じようなことが起きないように、相談者や相談に関わる方には丁寧に説明を行っていく。		

児童家庭支援センター 絆 苦情受付対応記録

受付	令和 6 年 2 月 4 日	方法・経路	<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 手紙 <input checked="" type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> SNS
苦情 要望 意見	<p>H さん (4 歳・女兒) の母より、本児が聖華園でショートステイを利用し、帰宅後あごに怪我があることに気付いたとのことで、事情を尋ねる電話が入る。怪我をした状況や経緯については『記録が残るので LINE (相談用) でお願いしたい』と言われ、非常に立腹されているわけではないが、淡々とした口調でお話される。</p> <p>○2 月 2 日 センター職員が本児と弟を保育園へ迎えに行き、そのまま 2 月 4 日まで聖華園にてショートステイを利用。4 日は父親がお迎えに来られている。</p>		
詳細	(聞き取り等詳細) 下記の通り		
対応等検討	令和 年 月 日	出席者	
会議	場所：		
対応	<p>母親からの電話を受けた職員は、すぐにショートステイの受け入れの際に対応した職員①に状況の確認を行う。確認した内容について、母親へ LINE で報告する。母親からは、翌日保育園にも聞いてみるという旨の返信が入る。</p> <p>翌日の母親からの連絡では、保育園に確認したところ、2 日のお迎えの時点で傷はなかった旨の返答だったとのこと。2 日に生活支援を行った聖華園職員②にも状況を確認する。内容については LINE で報告する。</p>		
理由	<p>① 2 日保育園に迎えに行った際、本児が自分で傷口を見せて教えてくれたが、どのように怪我したのかは聞き取ることが出来なかった。すでにかさぶたになっており、職員は数日前に怪我したのだろうと思った。また保育園自体がとても忙しい時間帯で、本児も母親を恋しがって泣くなど、職員が保育園に怪我の確認をする余裕がなかった。</p> <p>② 本児が自分で傷口を見せて教えてくれたが、どのように怪我したのかは聞き取ることが出来なかった。すでにかさぶたになっていた。交替する職員へ、傷があることを引き継いだ。</p>		
調整	母親の意見や意向を受け、速やかに情報収集し、タイムリーに返答を行った。		
相談者等への応答及び苦情処理・対応の満足度	<p>始めに電話を受けた職員が丁寧に対応し、すぐに本児の受け入れに関係していた職員等に状況を確認することで、速やかに母親へ返答することが出来た。結果的に保育園の返答とセンター職員の報告に食い違いがあるが、母親は本児が元気で気にしていない様子から、強い意見等にはなっていない。今後、受け入れ時点で気付いた怪我や傷などはその場で家庭と共有し、施設等にも引き継ぎを行い、状況は確実に家庭へ報告するよう意識していくこと。</p>		