

令和元年度苦情受付報告

受付日	令和元年5月15日(水)	対象施設	児童養護施設希望館、八幡の家
申出人	保護者・近隣の方・関係機関 学校関係・その他(交通指導員)		
苦情内容	登校時、子どもの付き添いで横断歩道を渡る職員の挨拶の声が小さい。		
申出人希望	子どもたちの手本になるよう、大きな声で挨拶してもらいたい。		
対応	<p>気づかせて下さったこと、言いにくいことを指摘して下さったことに感謝の気持ちを伝え、施設全体に周知する旨を伝えてご理解をいただいた。</p> <p>5月16日に施設内メール、連絡ノートにこの事実を記載し、さらには朝の打合せで施設長から指摘のあった事項の意味を説明した。その上で、多くの方が期待して我々を見守ってくれていることに感謝して、その期待に応えられるよう、日々意識して大きな声で挨拶をするよう指示があった。</p>		
結果	登校時だけでなく、職員の出勤時において近隣の方への挨拶が定着した。		

受付日	令和元年7月26日(金)	対象施設	児童養護施設希望館、八幡の家
申出人	保護者・近隣の方・関係機関 学校関係・その他()		
苦情内容	大学のボランティアセンター職員から、ある学生がボランティア募集の案内を見て応募した際、「八幡と大橋をたらい回しにされた」と訴えていたとのこと。		
申出人希望	学生は、八幡では「大橋に行ってみて下さい」と言われ、大橋では「八幡に行ってみて下さい」と言われたという。募集チラシには「児童養護施設希望館」として1枚だけしかもらっていないので、八幡と大橋が別施設だとはわからなかったとの訴えがあった。		
対応	八幡と大橋が別施設であることを説明し、わかりづらく戸惑わせてしまったことを謝罪した。今後は応募者が戸惑うことのないような案内、面接の仕方を心がけると伝えた。伝えて下さったことに感謝した。		
結果	施設長と課長が改めて伺い、説明と謝罪をした。 ボランティア募集チラシを作成する際に大橋と八幡の家が別施設であることがわかるように表記するよう八幡の家の課長と確認した。		

受付日	令和元年12月3日(火)	対象施設	児童養護施設希望館・八幡の家
申出人	保護者・近隣の方・関係機関 学校関係(その他)(講座参加者)		
苦情内容	講師の言葉に気分を害した。		
申出人希望	子育て講座の際、ある参加者から託児は利用せず2人の子どもと一緒に受講したいとの希望があり受け入れた。終了時に講師が他の受講者に向けて「子どもさんも受け入れて下さってありがとうございました」というアナウンスをおこなったことに対し、「子どもがいたことで迷惑をかけたというようなことを言われ気分を害した。残り2回の講座を、その講師から受けたくない。」とのご指摘があった。		
対応	嫌な気分にならせたことを謝罪し、別の講師が残り2回の講座を個別でおこなった。		
結果	最後まで受講していただき、修了証もお渡しすることができた。		

受付日	令和2年2月23日(日)	対象施設	児童養護施設希望館・八幡の家
申出人	保護者・近隣の方・関係機関 学校関係(その他)(相談者)		
苦情内容	日曜日の20時15分頃、電話相談をしようとしたが、聞いてもらえなかった。		
申出人希望	以前相談したことがある相談員に相談したいとのことだったが、日曜日で本日は不在であることを伝えると、「何のための相談窓口なんですか?」と苦情をいただいた。		
対応	謝罪する間もなく電話が切れてしまった。		
結果	相談員にその方の心当たりがあったので電話をして謝罪をしたところ、快く受け入れて下さった。		

受付日	令和2年2月26日(水)	対象施設	児童養護施設希望館・八幡の家
申出人	保護者・近隣の方・関係機関 学校関係(その他)(相談者)		
苦情内容	夜20時15分頃、電話相談をしようとしたが、聞いてもらえなかった。		
申出人希望	相談しようとして話し始められたが、「今の時間は緊急のみの受付になっているので、明日の9時から18時の間にかけていただけますか。」と伝えたところ、「なぜ最初にそう言ってくれなかったんだ。」と気分を害してしまわれた。		
対応	「申し訳ありませんでした。」と謝罪したが、そのまま電話が切れてしまった。		
結果	今後同じことが起きないようにするため、夜間・休日の支援ホームの電話に出るときは、まず最初に「この時間は緊急の場合のみお受けしておりますが、虐待のご相談ですか?」と伝えるようにすることを職員に周知し、電話とケースにその言葉をテプラで貼った。		

※以上を令和2年度 苦情解決第三者委員報告会にて報告する予定。