

社会福祉法人 博愛社 サービス向上委員会資料

事業所名（報告者） 児童養護施設、地域小規模、わくわく、かなーちえ、すまいるすてっぷ（梶川） 報告期間 2022年4月～2023年3月

A) 苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	4月24日	保護者	外泊から帰社時、事務所職員の対応が悪いと仰られる。普段から電話対応も愛想が悪く、事務所で手続きをする間、事務所職員同士の私語や内部事情のような話も聞こえているとのことで、“施設の価値が下がる”という表現で怒っている。	不快な思いをさせてしまったことに対し、謝罪をする	終結・継続中
2	5月22日	小学校の友人の父親	入所児童が近隣の公園にて友人の玩具を勝手に使用し、本人に返さず公園内に放置したことにより友人とその父親が玩具を探し回った。1時間程捜索して見つかるが警察へ届け出ることも検討していたとの内容の申し出が小学校に入る。担任のA先生、およびB先生の2名が対応し博愛社へ連絡が入る。放課後にはB先生と共に帰宅し職員に対し状況説明をしてくださる。	学校では担任、A先生、本人、友人の父親で話し合い、謝罪する。その後、職員からも友人の父親へ連絡を取り改めて謝罪する。これまでも近隣の公園へは何度も職員と通い経験を積んだうえで帰宅時間を確認していたことや一人で公園に行くことを許可していた経緯、今後も1人で地域の公園へ遊びに行くことはあると思われること伝え、見かけた際に良からぬことをしていれば指摘・指導してもらいたいこと伝える。子どもしたことですから。誤ったことをしていれば声をかける等対応もさせていただくと申出人も了承されている。	終結・継続中
3	5月24日	ショートステイ 問い合わせの母	ショートステイの問い合わせにて、対応した職員がショートステイの現状として、3人兄弟は無理で2人までと伝えたが上手く話が伝わらず、母の不満が募る。	後日母と関係機関への謝罪を行い、引き続き関係機関と情報共有を行っているものの、利用には繋がっていない。	終結・継続中

4	5月26日	保護者（母）	<p>夜中の0：40頃に母より入電。日中に弟と話をした際に、泣いていたため伝えたいことが伝えきれずに通話が終わった。兄が帰宅後に連絡をもらうことになっていたが連絡がない。</p>	<p>翌朝に職員から連絡を入れ母と通話する。こちらが伝えた内容と母の受け取りのズレがあり、対応が後手になったことを謝罪する。前日の母との通話時の弟の状況や母の思いを聴き、改めて弟との通話時間を設けることになる。夜に再度電話を入れ通話する。</p>	<p>終結・継続中</p>
5	6月20日	区役所保健師	<p>ショートステイ利用の女兒を預かっていたホームから新型コロナウイルス感染疑いの児童がいると連絡を受ける。急遽母へ架電してお迎えを要請するも渋られていた。</p> <p>週明けに区役所支援室と情報共有を行ったところ、母が帰宅後すぐにホットラインへ架電していたことや保健師へ不満を話されていたことがわかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・母が育児疲れでの利用理由にも関わらず、お預かり当日での急なお迎えになってしまった。 ・母としては納得いかず、相談員に対してお迎えに行けないと粘るが、センター長から再度状況説明とお迎えの要請を伝えた。 ・その後お迎えに来られるも、終始ご立腹の様子で、翌日留守電に改めて謝罪とPCR陰性の報告を残すが、それ以来母とは連絡が繋がらない。 ・他事業所のショートステイを利用しているとの情報は入っているが、わだかまりが残ったままになっている。 	<p>・後日ショートステイ利用可能の連絡を留守電に残すも、折り返しの連絡はないままである。</p>
6	7月8日	保護者	<p>保護者より電話が入り、ホームに繋がると2年目の職員しかおらず、「事務所より『私では対応できない為、明日の9：00以降にこちらから折り返す』旨を保護者に伝えて欲しい」と言われ、保護者にそのまま伝える。「こどもと話したいだけなのに、今までそんな対応されたことがない。お前が勝手に決めてるんちゃうんか」と暴言を吐かれ激高される。</p>	<p>事務所にいた他職員から帰宅しているベテラン職員の携帯に連絡を入れて状況を伝えると「繋げてもよい」とのことでホームに繋ぐ。</p>	<p>終結・継続中</p>
7	10/18(火)	ショートステイ 問い合わせの保護者	<p>児童養護の事務所に入電があり、内線で児童家庭支援センターが対応したが「10月の末なら預かってもらえるときいた」と言われるが、確認してもその事実はなかった。</p>	<p>翌日再度母へ架電し詳しく話をお聞きすると、博愛社以外にも複数架電しており、混乱されていた。</p> <p>丁寧に説明し納得していただいだけ、10月末の利用は出来ないが、今後も連絡を頂けるようお伝えする。</p>	<p>終結・継続中</p>

8	11月5日	カードショップ店長	博愛社本体にトレカショップより「複数の入所児童が商品を万引きした」との連絡がある。	ホーム責任者が店に向かい謝罪に伺う。またこちらで家に帰り話をきちんと行うこと、あらためて伺わせていただき謝罪の場を持たせてもらうことで話をしている。帰宅後、内省を図り、小学校、各CWに連絡し、後日小学校での聞き取り、CWにそれぞれ面談を行ってもらう。	終結・継続中
9	12月1日	ボランティア活動の代表者	児童養護の恒例行事でもある行事を、里親子の体験イベントでの協力をお願いしたいことを児童養護の担当者へ相談。直接依頼してよいとのことで、メールで問い合わせる。 委託事業であるが、先方は同じ博愛社ということで、児童養護の担当と勘違いされ、12月の行事の詳細の連絡がないこと、中止と思っていること、話も受けられないと、児童の担当者への苦情がある。	児童の担当者から直接窓口である他団体へ事情を説明する。行事後にボランティア活動の代表の方とお会いし、同じ法人としてご迷惑をおかけしたことを謝罪する。また他団体からも対応が遅くなったことに対して、博愛社とボランティア活動団体に対して謝罪がある。	終結・継続中
10	12月26日	保護者	普段から母の入電頻度が高く毎回18時半から20時頃に連絡がある。しかし、コロナ感染等の事情で普段宿直をしない職員が対応し、普段は「〇時にかけて直します」と対応するところ「夕食中なので電話は出来ない」と対応し、普段のやり取りもなく電話を終えたことへの不満を示される。	翌日、母へ今回の対応はイレギュラーになってしまったことを説明する。失礼の無いよう今後気を付けると共に、当日電話を対応した職員にも状況を周知し、くれぐれも対応の際には母の気持ちも汲み取り対応するよう伝える。	終結・継続中
11	1月23日	地域広報誌の編集長	掲載記事に対するメールを受信していたにも関わらず、返信をしていなかったため、再度問い合わせをいただく。	担当者に任せたま確認ができていなかったため、謝罪をさせて頂きその場でお返事をさせて頂く。担当者の欠勤が続いていたこともあり、改めてメールの確認と返信について、職員間で話し合った。	終結・継続中
12	1月31日	新採用面接予定者	面接希望の連絡を受けていたが、日程の連絡が届いていなかった。	その場で謝罪をし、日程を伝えさせていただく。引継ぎファイルが上手く活用できていなかったため、再度全職員で確認を行った。	終結・継続中

13	1月31日	児童デイサービス わくわく 保護者	R4.12月27日の児童デイサービスの行方不明の事故について、R5.1月28日30日と保護者会が行われたが、スタッフ・博愛社側と保護者の認識のズレがあり、どうしたら良いのか？どうなっているのかという訴え。	謝罪した上で、状況確認も含めて、上に報告をさせていただきますと伝え、理事長へ報告。	終結・継続中
14	2月7日	子育て支援センター の職員	配布用のチラシの封筒の中に、個人用のメモ書きが入っており、連絡を頂く。	すぐに回収に行かせて頂く。博愛社に関わりのある個人情報ではなく、児童家庭支援センターの非常勤職員の個人的なメモであることが判明した。 使い古した封筒を活用する場合には、中身が空であることを確認してから再利用するように伝えた。	終結・継続中
15	2月21日	児童デイサービス わくわく 保護者"☒ ☒ ☒	保護者会后、保護者に対してその後の報告が一切ないこと。現状どうなったのか？どうなっているのか？管理者とは話が通じないこと、このまま通うことに不安があること。管理者としての責務を果たせると博愛社が人事で決定しており、どうするつもりなのか？誰に訴えればいいのか？との訴え。 話のわかる人は誰か？との訴え。	理事長・児童養護施設の主任が入り対応していること。保護者の方々へ今まで何も報告していないこと。早急に保護者の方々への報告義務の必要性を理事長へ伝え、対処することを保護者に伝え、理事長へも報告する。	終結・継続中
16	3月1日	母方叔母	叔父、叔母で卒業式に参加していただくも、式が終了し中庭へと出てきたが、12時頃まで待っても本児と会えないとの連絡が入る。せっかく本児の式に時間を割いて来たが本児に会えず叔父は帰る事になってしまったこと、もっと本児とうまくやり取りが出来るはずだったのではないかと(本児の番号を知りたい)、携帯の使用不可とあったが、周りの学生は使用しており自分たちとの関係に踏み込みたくなくて使用不可と伝えられていたのではないかと、心の内を話されている。	スムーズな連絡が出来なかったこと、連絡先の交換は、現在ケースワーカーとやり取りをしている最中であり、必要な時にお渡しできていなかったことを謝罪する。	終結・継続中

他2件あり、児童養護部門の苦情相談件数は18件。

2件に関しては個人が特定される可能性があるため掲載しておりません。