

令和2年度 宮崎市社会福祉協議会福祉サービスに関する  
苦情解決のための第三者委員会  
報告書

**(1) 令和元年度下半期（10月～3月）苦情受付**

1. 放課後児童健全育成事業（1件）

	苦情内容	解決結果
①	<p><b>【接遇】【意見要望】</b> 児童クラブの利用児童が職員より怒られた件で、児童の保護者が職員に説明を求めたところ、職員の口調が激しいことと納得のいく説明がなかったとのことで、行政担当課に相談があった。</p>	<p>社協事務局より児童クラブ職員に事実確認を行い、社協事務局より職員に対して保護者への対応や伝え方について指導を行った。そのうえで、保護者に対して説明に際して、伝え方に問題があったことを謝罪し、改めて説明を行った。</p>

2. 自立相談支援事業（1件）

	苦情内容	解決結果
①	<p><b>【接遇】【意見要望】</b> 生活困窮相談の際の聞き取りの中で、面談担当者よりユーチューバーをやめるよう言われ、全否定された気分になったとのことで、直接謝罪を求められた。</p>	<p>面談担当者より面談時のやり取りについて確認したうえで、直接ご本人に聞き取りの意図を伝えなかったことと不快な思いをさせたこととお詫びした。</p>

**(2) 令和2年度上半期（4月～10月）苦情受付**

1. 放課後児童健全育成事業（3件）

	苦情内容	解決結果
①	<p><b>【サービス内容】【意見要望】</b> 児童クラブ職員の児童への対応について、児童の活動中に掃除を行うなど児童の活動に支障をきたすような行動が見られたため、保護者より改善を求められた。</p>	<p>掃除等に関してはこれまでも児童の活動に支障がないように工夫して行っているが、改めて児童に気を配りながら業務を行うよう、社協事務局よりクラブ職員への注意喚起を行った。</p>
②	<p><b>【接遇】【意見要望】</b> 児童クラブ職員が児童へ注意する際の口調や言葉使いが激しいとの相談がなされ、改善を求められた。</p>	<p>社協事務局より児童クラブ職員に事実確認を行い、言葉の選び方や発し方によって聞く側の捉え方は異なるので日頃から丁寧な言葉使いを心掛けることを指導した。また、職員間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った。</p>
③	<p><b>【サービス内容】【意見要望】</b> 児童クラブを休んだ児童の所在確認及び保護者への連絡を行ったことに対して、児童の保護者より直接謝罪を求められた。</p>	<p>社協事務局より児童クラブ職員に事実確認を行い、職員の思い込みが原因であったことから、保護者に謝罪し、職員に対して欠席児童の保護者への連絡を徹底するよう指導を行った。</p>