

令和6年度 苦情解決対応

四恩みろく乳児院

①日時:令和 6年 5月27日(月)

対象児童: Aさん

訴え人: 母

対応者: センター担当ワーカー、家庭支援専門相談員

【苦情の内容】

母はすぐにでも引き取りを希望。また、現在のステップについても不満を持っている。母の現状を伝えると、当院の都合で面会を断られることもあると強い口調で話す。また、母自身の体調不良で面会に来れなかったはあったが「来ていない」とされるのはおかしいのではないかと感情的に話される。引き取り後のビジョン等を確認するが、児がいないのでどのように過ごすか等のプランは決まられないと言われる。何か聞きたいことはと確認するも、これ以上話をしても平行線と言って終わる。(面談中の会話は録音されていた。)

【苦情の対応】

母の話、気持ちを聞きながら、必要なことは伝えていくことになる。
担当ワーカーより、現時点での引き取りは困難であること、ステップが必要なこと、今後母にしてもらいたいことを伝えてもらう。まずは週1回の面会を行いながら、外出泊のタイミングを見ていくことになる。

②日時:令和 6年 6月19日(水)

対象児童: Aさん

訴え人: 祖母

対応者: センター担当ワーカー、家庭支援専門相談員

【苦情の内容】

面談時、祖母は母から送られてくる児の面会時の排泄の様子の写真や動画を観ているようで、おむつ交換時におしりナップのみで拭き取りで洗わないことについて「お股が臭い、汚れている、拭くだけなんて考えられない、信じられない。特におしりや陰部は清潔にしないとイケない」と言われる。

【苦情の対応】

祖母は自身の言いたいことだけを言い、こちらの言うことには耳を貸すことがない。祖母の思いを聞く。

③日時:令和 6年 7月27日(土)

対象児童: Aさん

訴え人: 母

対応者: 家庭支援専門相談員

【苦情の内容】

外出からの帰園時、おしりに垢ようなものがついていたと言われる。

【苦情の対応】

コロナに罹っていたので数日入浴ができていないためかもしれない、きれいに洗っておくと伝える。

④日時:令和 6年 11 月 5日(火)

対象児童: Bさん

訴え人: 父

対応者: 家庭支援専門相談員

【苦情の内容】

父親から、「母が、最近の面会時に立って抱っこをしてあげてといわれることを負担に感じていることや、対応が冷たいと感じている」と母の代弁のような形での訴えがある。(同様の内容をこ相の担当CWにも連絡している)

【苦情の対応】

CWからは、母が今しんどい状況だろうからフォローしてあげてほしいと伝えている。母は、基本的にいろんな支援者に不満を言う人だが、今は特にしんどくなる時期で、人見知りや我でてき始めた本児とのかかわりの難しさを誰かに責任転嫁したくなるのだろうとは推測するが、今後は、父が来れない日が続けば、CWが母の面会に同席する等の配慮を行う。父母そろっての面会では、時間やどんな面会にするか、母に直接、どうサポートしてほしいかを聞いてみることにする。