

【 健康福祉部 】

件 名	京都府家庭支援総合センターの対応について
申立概要 【受理 5. 6. 30】	申立人の家族に関し、家庭支援総合センターに相談しているが、担当者不在等の理由で数日連絡がなく、窓口職員も曖昧な返事を繰り返すのみであった。直接窓口を訪問したが門前払いとなり、ようやく翌日に担当者から連絡が入った。 今後も継続して相談するにあたり、このような労力を要するのではないかと憂慮している。担当者の連絡方法や窓口対応を改善するよう勧告するべきである。
確認事項 【通知 5. 8. 10】	家庭支援総合センターの相談対応においては、担当者と事前に面接の予約をした上で来所いただくこととしており、予約の電話の際に担当者不在の場合は、伝言として承り、担当者が当日または翌日返電している。突然の来訪の場合は、担当者と予定を合わせた上で改めて来所いただくよう伝えている。 担当者は、急ぎであることを理解し、連絡調整に努めているが、既に予約が入っている面接や出張の合間を縫ってのスケジュール調整となるため、相談対応については、必ずしも相談者の希望どおり即時に対応できるとは限らない事情について、ご理解いただきたい。 本件相談対応においては、その後も児童や母親との面接は行っており、引き続き児童や両親双方の思いなどを汲み取りながら、相談・支援を継続していきたい。