

【苦情処理の概要】

受付年月日	令和8年6月17日
苦情受付機関	青少年家庭課
苦情の内容	・女性相談センターに電話相談をしてその対応で嫌な思いをしたので、苦情の電話をかけたが、別の電話にかけ直すよう言われ、かけ直したら、その電話でも相談員の対応が良くなくて、重ねて嫌な思いをした。 ・相談員に、嫌な思いをしたと言ったら、二度とかけてこなくていいと言われた。 ・誰かに助けてほしくて電話をしたのに、嫌味を言われて、消えてしまいたいと思った。
処理状況経過	・苦情内容についての調査を実施し、青少年家庭課内で協議。 ・調査の結果、該当する相談事案があることを確認した。 ・苦情申出人に対し、電話対応において、不快な思いを与えたことを謝罪し、今後の対応について説明し了承を得た。
結果報告年月日	令和8年7月8日

【業務改善に向けての取り組み】

女性相談センター所長に対して、職員の適切な相談対応についての指導を引き続き行うよう、注意を促した。