

〔和白青松園〕

保護者より

○入所児童の保護者から電話の際に対応した職員が誤認し、別の児童に取り次いでしまう。話がかみ合わず口論になり、職員が変わるも同じ状況で、電話を切られてしまう。その後、保護者から再度連絡があり、その際は実子に対応するが、先程の内容を保護者が話され、更に混乱してしまうが、状況を踏まえ再確認したところ、保護者を誤認識したことがわかった。保護者にも説明し理解を得る事はできたが、個人情報保護のためにも、今後の再発が無いように言われ、施設としても今後同じことが無いよう努める旨をお伝えした。