

令和 6 年度苦情報告

(1) 高萩地区

受付件数 3 件

ゆうゆうクラブ

内容：利用している児童の保護者から児童間での暴力、及び職員の対応への苦情

対応：施設長と保護者の個別面談を行い、謝罪するとともに今後の改善策について話し合いを行う。

同仁会児童家庭支援センター

内容：利用している児童の保護者からセンターの対応が遅いこと、また相談の意図が伝わっていなかったことについての苦情

対応：施設長が保護者へ連絡をし、苦情への謝罪と状況説明を行う。

臨海学園

内容：職員から特定職員の休暇取得について不公平であるとの苦情

対応：副施設長と主任で不公平にならないよう改善策を協議し、勤務表作成者等に周知する。

(2) 水戸地区

受付件数 4 件

内原深敬寮

内容：児童の保護者から、施設からの連絡に不備があるとの苦情

対応：職員と保護者、児童相談所とで情報をさらに丁寧に共有することを確認する。

内原和敬寮

内容：地域の方から敷地内の出入りについてと職員の対応についての苦情

対応：申出人に謝罪し和解した。職員間で情報を共有した。

内原深敬寮

内容：職員から他職員の言動についての苦情と職員間の情報共有が上手くなされていないとの苦情（同様の苦情が 2 件）

対応：申し出た職員から個別に話を聞き、職員会議で注意を促した。

(3) つくば地区

受付件数 0 件