

令和4年度 苦情解決の状況

【四恩学園】

月	苦情の内容	苦情の対応	対象児童	訴え人	対応者
6/3	ご家族よりの電話の際、「〇〇ちゃんの件で」と伝えたところ、職員より、「〇〇ちゃんって誰ですか？」と対応される。それ以降学園に電話するのが嫌になった。	家庭支援専門相談員より謝罪の連絡を入れるとともに、今後の窓口対応を一本化し、丁寧な対応を心がけることとした。	高1男子	母	家庭支援専門相談員

【四恩たまみず園】

月	苦情の内容	苦情の対応	対象児童	訴え人	対応者
1/21	家庭引き取りりとなった子どもが、本来なら知りえないはずの他の兄弟のことを知っており、その件について家族が質問され、返答に困ったとの訴え。	引き取りから時間が経っているため、当人がどのような経緯で情報を得たのかは不明。子どもに関する個人情報については日常的に鍵付きのロッカー等に収納しているが、忙しい中でうっかりしまい忘れなどが無いよう徹底する。	高1男子	祖母	指導員および家庭支援専門相談員