

## 苦情解決制度 解決結果の公表

令和3年8月～令和4年1月に受け付けた苦情 5件

	受付日	申出人	困ったこと・心配なこと・学園への希望等	経過・解決結果
1	令和3年 9月下旬	入園児童	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寮長に私が何か言っても全部「しょうがない」で済まされてしまう。（**さんに「死ね」と言われて、でも「しょうがないね」だけで済ませないでなにかフォローしてほしい、または解決方法を示してほしい。）</li> <li>・元校の授業時間は50分で、分校は40分なので、時間を増やしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「**さんの乱暴な言動は承知している。寮長にはもっと丁寧な対応をするよう伝える。」と説明し、了解を得る。</li> <li>・「学園に入ってくる生徒は普通の学校よりも勉強が苦手だったり、長時間集中することができない子が多い。学園は学習や運動、作業、生活などそれぞれの得意な分野で活躍できるのがよい所。学習を頑張りたい子にはスクーリングや自習室学習など授業以外の部分で50分授業と同等かそれ以上の支援ができていていると思う。」と説明し、了解を得る。</li> </ul>
2	令和3年 10月上旬	入園児童	<ul style="list-style-type: none"> <li>・〇〇寮は下の名前で呼んでいるのに、△△寮は名字で呼んでいる。（下の名前で呼んでほしい）</li> <li>・リュックや水筒が〇〇寮はかわいいのに、△△寮はふつう。</li> <li>・〇〇寮は分校で寮のことをしゃべっているが、△△寮は言えない。</li> <li>・まだ手を洗わない人がいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・〇〇寮で児童と職員が話し合い、本人が呼んでほしい名前と呼ぶことにした。</li> <li>・「寮によって多少違いがある。壊れたときに買い換えるから。」と説明し、了解を得る。</li> <li>・本人に確認したところ、△△寮の児童から聞いたことだったので「他の人が言ってるのは、途中で勘違いや間違いが入ってくる。自分で見たり聞いたことでおかしいなと思ったら寮の先生に相談すること。」と説明し、了解を得る。</li> <li>・「食事（当番）前、トイレ後、帰寮後の手洗いを守っていないと問題だが、それ以上の清潔さを求めすぎてイライラしてもいけない。」と説明し、了解を得る。</li> </ul>

	受付日	申出人	困ったこと・心配なこと・学園への希望等	経過・解決結果
3	令和3年 11月中旬	入園児童	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2グラウンドの草取りした時、自分が担当したサッカーゴール（子どもサイズ）の所は刈るような大きな草はなくて、先生は2人とも他の子達の所を手伝っていて、差別だと思った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ゴール下は狭いので1人でも十分だった。誰か1人に任せるなら、入所期間の長い本児が適役だと思う。職員からの期待に応えられるようになってほしい。」と説明し、了解を得る。1人だけ離れた場所だったので寂しく思い不満に結びついたと思われる。</li> </ul>
4	令和3年 11月中旬	入園児童	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過敏症で薬を飲んでも、夜、虫の声や街灯で眠れないせいでとても疲れる。</li> <li>・メガネの度が合わなくてかえてほしいが、対処してくれない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音、光、味などの感覚が敏感で困っており、他にも冷蔵庫の音、台車の音、面接室の反響する音も気になるとのこと。通院対応もしており、本児の話を傾聴した。</li> <li>・メガネは看護師に確認したところ、購入後8か月ほどだったので様子を見ていた。1年以内なら無料でレンズ交換ができるので、交換するよう手配した。</li> </ul>
5	令和3年 11月中旬	入園児童	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分校の先生で暴言を吐いたり、脅しのようなことをするので、本気じゃなくても傷つくし、怖いのでやめてほしい。</li> <li>・寮では、先生が駅伝部用のお茶を間違えて使ってしまった時に「まあ、そういうこともあるよ」と言って謝らないなどということが多々あり、生徒側の不満がたまっているのでやめてほしい。先生たちは私たちに「やってはいけないよ」と言うのに自分たちがやっているのは説得力がないし不快なのでやめてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当の先生から本児に謝罪。その後、本児に「分校はやさしい先生が多いので、その分を引き締めるために厳しくしている。」と説明し、了解を得る。</li> <li>・本児から状況を聞いて、該当の職員へ確認したところ、間違えたことを「そういうこともある」と言ったわけではなく、駅伝部用のお茶を来客用に使わなければいけないこともあることを言いたかった。職員の意図することが本児にうまく伝わっていなかったようである。本児へその旨を説明し、了解を得る。</li> </ul>