

苦情解決制度 解決結果の公表

(1) 令和6年8月～令和7年1月に受け付けた苦情等9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6年 8月中旬	入園児童	①思春期、反こう期多い、三方原学園で反省対象になりすやく困る。 ②先生の付き添い有でPC系のえつらんを許可、自由化してほしい ③寮内、図書室いづれももっと（本を）増やして（利用）回数も増やしてほしい。	匿名のため、申出人に対する説明は行っていない。以下は学園としての考え方や今後の対応。 ①当園の職員は、ただ反省をさせるだけでなく、問題行動と一緒に振り返ることをしている。そして、同じ事を繰り返さないために自分自身をより深く理解できるように、一緒に考えることをしている。思春期、反抗期であることを理由に当園のプログラムに不満を抱くのではなく、自分自身の行い、考え方に課題があることで反省対象になっていることを理解してほしい。その理解の深まりが、社会復帰した時の生活安定につながると考えている。 ②個々の児童について、閲覧の必要性を確認し、自立支援計画の中で対応していく。ただし、無制限のwebの閲覧は、SNS等によるトラブルの問題が生じるおそれがあるため、職員の同席、閲覧制限は必須となる。なお、現在、ネット利用は分校の授業や進路の調べものの際に、職員が見守る中で使用している。 ③図書室の利用については、日曜日だけの週1回から週2回にして、回数を増やしていく。 冊数については、図書費の増額、職員からの図書の寄付で対応をしていく。
2	令和6年 8月下旬	入園児童	プールに入れない日を月、火じゃなくて月だけにしてほしいです。具体的には、日曜日にプール掃除をしてその日の内にプールに水	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。申出人は理解を示した。 ・プールの水は5日に1回、全量を入れ替えることが衛生管理上決められている。プールの水抜きをプール使用後の日曜日午後5時過ぎに行い、水抜きに時間がかかるた

			をためる。	め、月曜日の午後にプール掃除を行っている。それからプールに水を入れるが満水には火曜日の午後までかかる(一気に水を入れると厨房の食器の洗浄が水圧の関係でできなくなるため)。ついては、火曜日のプール解放は難しい。
3	令和6年 10月下旬	入園児童	他寮の人と部活ではなく、遊んだり出かける時間を作ってほしいです(グラウンドとかで)	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。 申出人は理解を示した。 ・運動や外出等については、職員が日課を作成して、寮単位で行動することを基本にしている。寮単位ではない部活動を通して他寮の児童と交流を図ってほしい。
4	令和6年 10月下旬	入園児童	ムダ毛処理について 体育のときに足や腕が見えるので、はずかしいので、腕や足の毛をそりたいです。それなくて困っています。だから男子と体育するのがはずかしいです。	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。 申出人は理解を示した。 ・学園全体のルールとして危険防止のため、むだ毛処理にかみそりを使わないことが決まっている。
5	令和6年 10月下旬	入園児童	ムダ毛処理について 足や腕の見える所に毛があるのがはずかしいから。かみそりを週一で使わせてほしい。	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。 申出人は理解を示した。 ・学園全体のルールとして危険防止のため、むだ毛処理にかみそりを使わないことが決まっている。
6	令和6年 12月上旬	入園児童	・ここを出る牛乳を飲んだら吐き気がして気分が悪くなります。牛乳を変えてください。あと、レンジで暖めて飲みたいです。 ・ポケットに手をつっこみたい(入れる)です。僕は手がとても冷えるので手が毎日痛い。手袋とかしたいです。そうじ中とか苦痛です。 ・何でポケットに手をつっこんじゃいけない	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。申出人は理解を示した。 ・再び気分が悪くなった時は、寮の職員に相談してほしい。代わりの飲み物を提供することや、レンジで温めることを検討する。 ・ポケットに手をつっ込むのはよくないというのは、転んだ際に怪我を防止するためである。日課の際は手袋をして良いことになっている。

			いわかりません。	
7	令和7年 1月中旬	入園児童	服について ・学園の服を毎日じゃなくていいので、出かける時くらいは、ふつうの服 or 制服にしてほしい。 ・学校の話になるけど私服をもっと近代的にしてほしい(ズボン or スカートのな)	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。申出人は理解を示した。 ・外出時に私服着用することについては、予算の面を含めて検討中である。制服については、TPOに応じて着用することを認めている。 ・制服そのもののデザインを変えることについて、至急の対応は難しい。ジェンダーの問題でズボンを希望することについては、個別で対応をしている。
8	令和7年 1月中旬	入園児童	ご飯の量が少ない。(おかずなど) 腹が減りすぎて力が出ないし、自分の腹の音で夜中に目覚めてしまう。 1食あたり300g～500gにして欲しい。おかずの量を増やしてほしい。	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。申出人は理解を示した。 ・ご飯の量については、一時期、寮でご飯が余ることがあり少なくしたが、現在は元に戻っている。おかずの量については、一人当たりは概ね決まっている。今後、栄養士と相談をし、ボリュームのあるメニュー開発について検討をしていく。
9	令和7年 1月下旬	入園児童	寮の担当の先生のこと ・男の人が大の苦手でやりたいことやしてほしいことは、担当にやってもらわないといけないけど言えなくてまわりの子がしていることが私にはできない。 ・担当をかえること、人とうまく関わることは大事だけどいきなり担当っていう関係じゃない形でお互い困らないようにがんばりたい。	申出人の訴えを傾聴して、下記のとおり説明をした。申出人は理解を示した。 ・今すぐに担当を変えることは難しい。 ・担当は男性職員であるが、女性職員同席で話をすることはできる。 ・気持ちは寮の先生に伝えておく。苦手意識をがあることを理解して、苦手さを少しでも和らげる工夫を考えたい。