

苦情処理

26年度

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
9件	職員	入所児童から人権侵害発言を受けた。	「障がいがあるので障がいについて暴言を言われると辛い。」との訴えに対し、該当児童と本人の話し合いの場を設定し、お互いの行為について謝罪をするとともに、今後の対応について互いに約束させた。苑長からも障がい者と言ってはいけないことを厳しく注意した。
	中2 女子	ABCD一緒に行事をしたい。	ユニットケア制に移行したので、ユニット毎の行事を多くする傾向にある。しかし、本児のように苑全体での行事を期待する子どももいることを配慮し、ユニット行事、各階行事、苑全体行事をバランスよく企画・実行するように努めることとした。
	中3 男子	バスケットリングの設置 小遣いの増額 行事を増やしてほしい。	中庭に面した壁面に設置する案があったが、ボールが道路に飛び出したりして危険ということで設置されていない。 小遣いについては中学生の気持ちも理解できるが、運営委員会で話し合った結果、おやつ代や生活必需品代などは別途出ているので増額はしないということになった。 行事については現状維持となった。
	中2 男子	小遣いを増やしてほしい 中学生2,000円は少ない。	訴える子どもたちの気持ちも理解できるが、運営委員会で話し合った結果、おやつ代や生活必需品代などは別途出ているので増額はしないということになった。
	中1 男子	小遣いを増やしてほしい。	
	小6 男子		
	小3 女子		
	中1 男子	ユニット替えをできるようにしてほしい。	ユニット替えについては、ユニット内でのいじめや暴力行為などがあり、指導の限界を超えた場合など余程の理由がない限り実施しないということを共通理解し、子どもたちに伝えた。
	中3 男子	小遣いの増額 行事を増やしてほしい バスケットリングの設置 他の子どもの部屋に入れるようにしてほしい。	バスケットリングについては再度の要望なので運営委員会で検討した。隣接地を購入予定であり駐車場が広がるのでリングの設置やボール遊びなどについても子どもたちと話し合っ決めていきたい。 他の子どもの部屋に入るということについても運営委員会で検討した。学年が小さい子がいじめられたり嫌なことがあったりした場合に避難できる自分の部屋なのだから他人が自由に入れるようにしたら小さい子どもたちがかわいそうということで許可しないこととした。