

令和2年度の苦情・苦情解決ボックス対応について

| 受付<br>番号 | 把握した<br>日時    | 対象児童 | 苦情内容<br>* 網掛けは意見箱<br>に入っていたものを表す                   | 対応日時<br>概要  |
|----------|---------------|------|--|---|
| 1        | 6月21日<br>～27日 | 小1男子 | 同じユニットの小1男子が職員<br>に対して泣いて暴れて状況が<br>ひどく迷惑でストレスがたまる。 | 小学生、中学生、高校生からの不満があが<br>る⇒ペアレントトレーニングを導入し改善す<br>る。   |
| 2        | 7月20日         | 中3女子 | ユニットで人間関係がうまくゆ<br>かないので他のユニットに変え<br>てほしい。          | 何度か同様の訴えがあったが、その都度、本<br>人と話し、納得している。  |
| 3        | 10月8日         | 小1男子 | 小1男子が朝から泣いてうるさ<br>い。<br>挑発してきて嫌だ。                  | 受付番号1と同じ児童で、話し合い、納得、<br>ペアレントトレーニングの強化で対応してい<br>る。  |
| 4        | 10月7日         | 小6男子 | 小6男子が職員の対応に対す<br>る不満                               | 体がかゆいと訴えた時の対応に対して不満を<br>感じており聞き取りをする。ストレスがたまる<br>と<br>かゆくなるため児童の特性を配慮し丁寧な対<br>応をしてゆく。   |
| 5        | 10月14日        | 中1男子 | 職員の対応に対する不満  | 伝え方に対する不満であったため、当該職<br>員にも確認し伝え方を気をつけるように確認<br>する   |
| 6        | 10月30日        | 中3男児 | 職員の対応に対する不満  | 職員の朝の起こし方や会話時の対応につい<br>ての不満。職員と本児のコミュニケーション不<br>足によるすれ違いも確認されたため、話し合<br>いをさせる事で解決している。  |
| 7        | 11月27日        | 小6男児 | 職員の対応に対する不満  | 職員の指導時の対応についての不満。事実<br>確認を行い、本児の被害的な受け取り方<br>や、自らの行動を抜きにした内容(苦情)であ<br>った為、事実確認を本児と行い、対応をして<br>いる。                               |
| 8        | 1月20日         | 高2女児 | 学園のルールについての不<br>満・要望                               | 誕生日プレゼントの購入物品に関する当園の<br>ルールについての不満。本児、職員共に東<br>京都の現行の制度を十分理解しきれていな<br>い事による思い込みがあった為、学園の基本<br>的ルールの変更はせず、東京都の制度を活<br>用して対応している。 |
|          |               |      |  |   |