

苦情解決結果報告書

2026年3月17日

苦情解決責任者 新井 ひでえ



2025年12月17日にお申出がありました件につきまして、次のとおり解決しましたので、御報告いたします。

苦情の内容	<p>一般級への就学先が決定した直後で、学級環境や支援体制の調整がまだ十分に行われていない段階において、クラス担任から投薬に関する話題が提示された。家庭での生活状況やこどもの様子についての聞き取りが十分でないまま、適切な場を設けずに医師以外から投薬に関する話題が出されたことは、心理的負担につながった。</p> <p>これまで医師や他の支援機関から特定の診断名が示されたことはなく、担任から診断名の予測や投薬の話が出たことに大きな驚きを感じた。その発言により、子どもの情報が所内で十分に共有されていないのではないかと不安を抱いた。また、特定の診断名や薬に関する発言が生じた背景には、一職員の判断だけでなく、職員間の日常的な言葉の使い方や情報共有のあり方に課題があるのではないかと懸念が残っている。</p> <p>さらに、小学校の発達支援制度や近年の動向について、療育施設から十分な説明がなく、自ら調べて初めて知ることが多かった。また、文部科学省の通知や国際的な意見について担任に質問した際も十分に把握されていない様子があり、現場での学習機会や情報共有が不十分なのではないかと感じている。</p>
解決の結果	<p>所内で事実確認を行い、11月および1月に申出者と話し合いの場を設け、内容に対する説明並びに謝罪と、改善が必要な点についての対応方針をお伝えいたしました。</p> <p>職員間で認識のずれやコミュニケーション不足が生じることのないよう、日頃から互いの考えや判断を確認し合い、意見の違いがある場合には、職位や立場にかかわらず十分に話し合いを行い、より適切な支援につなげられる体制づくりに努めてまいります。また、保護者の皆さまへのご説明においても、わかりやすく丁寧にお伝えできるよう、必要な準備や説明方法について職員への指導を徹底してまいります。</p> <p>さらに、診断告知や薬の処方など医療に関わる事項につきましては、医師が判断すべき内容であることを改めて職員全体で確認し、適切な理解のもと支援にあたるよう、研修の機会を設けてまいります。</p>