

令和2年度 児童・保護者等の苦情・要望等に関する対応結果報告

※ 苦情解決としては上がってこなかった日常的な子ども達・保護者等の苦情や要望等をまとめ、それに対する職員側の対応結果についての報告書

月日	処 理 経 過	結 果
4/19	中学生Fの父親 子どもを家に帰らせたい。	園長受付。新型コロナウイルス感染症による政府の緊急事態宣言に伴い、当施設でも感染予防を目的として保護者宅への帰省・面会を停止した。 父親より、家に帰らせたい、施設での集団生活よりも自宅の方が感染リスクが低いと強い希望があった。施設の方針としてお断りしたが、飲酒をされており、連れ去りの危険性も有ったため、子ども相談センターに相談。子ども相談センターの説得にも応じず、特例として措置停止という形で帰省を許可した。5月に入り自主的に帰園した。
5/23	中学生Fの父親 子どもを家に帰らせたい。	指導員受付。新型コロナウイルス感染症について施設独自の感染予防の取り組みとして保護者宅への帰省・面会は引き続き制限していた。 中学生Fは帰園していたがしばらくしてまた家に帰りたくなり父親にそれを伝える。父親より、家に帰らせたい、施設での集団生活よりも自宅の方が感染リスクが低いと4月同様の強い希望があった。今回も施設の方針としてお断りしたが、飲酒をされており、連れ去りの危険性も有ったため、子ども相談センターに相談。子ども相談センターの説得にも応じず、また、措置停止という形で帰省を許可した。
3/10	中学生Fの父親 退園日の連絡について	園長受付。Fは今年度で家庭引き取りが決まっている。父親より退園日について問い合わせがあった。子ども相談センターとの合議で措置解除日は3月末日と決まっている旨、伝えたとこ

		<p>ろ、どうして父親である自分に措置解除日が決定した時点で伝えてこなかったのか、という旨、お叱りがあった。謝罪する。</p>
--	--	---