

令和3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
4/7	中学生 B、中学生 C 里親さんに制服姿を見せたい。	里親専門相談員受付。 現状、新型コロナウイルス感染症対策として、里親氏との面会及び帰省を停止している。 B、Cは本日が中学校入学式。両名は、大変お世話になっている里親氏に制服姿をお見せしたいという。 施設の屋外で距離をとって短時間の面会、という条件で特別に許可をした。 里親氏に来園していただき B、C は面会、制服姿をお見せすることができた。
4/28	保護者 D 子どもを帰省させたい。帰省させないと言うのであれば子どもを引き取る。	YUME・リーダー受付。 現在、岐阜県独自の非常事態宣言が発令されており、行政の指示に則って保護者との面会・帰省を停止している。 リーダーより説明して理解を求めたが納得されず。5/1、園長が再度説明し、最終的には納得をして頂いた。外部機関にも本件について相談をされたとのこと。 その後、連休終了と岐阜県の非常事態宣言期間終了に伴い面会・帰省を再開した。 反省として、今期の非常事態宣言と面会・帰省の停止については電話連絡だけで文書による通知をしていなかったことが、保護者側の不信感につながってしまった可能性がある。
5/19	保護者 E 子ども（次女）の塾について。	園長受付。前日に電話連絡があり、柏木園長がかけ直した。 次女の学習塾について、どうして中1から、週2回も通塾しているのか。部

		<p>活もありしんどそうである。長女の通塾は中2からだった。無理をさせ過ぎではないか。</p> <p>回答として、通塾は中1からの参加はこれまでも可能であったが希望者がいなかった。今年度は次女他数名が希望し、週2回というのも子どもたちと塾講師が話し合って設定された。通塾は推奨はしているが決して強制ではなく、参加していない中学生も数名いる。なお、次女らに関してはやはり週2回の通塾が大変だったことは事実のようで週1回に減らすことを希望している。塾講師からも同意を得ており、6月から週1回とすることが決まっている。</p> <p>保護者よりご理解をいただいた。</p>
6/23	<p>保護者 F 子どもの懇談について。勝手に決められた。</p>	<p>保育士（Fの子ども担当）受付。</p> <p>子どもの三者懇談について、Fの希望日を奥村保育士が問い合わせた。時間について尋ねられたので、学校に提出する用紙を写真に撮ってLINEで送信した。その用紙には保護者の欄に施設長名が記載されていた事（※施設措置中は施設長が保護者代理となる）、子どもの希望日と保育士の都合を合わせた上でリストアップした日を提示したことについてFは憤慨された。奥村保育士より説明し、配慮が足りなかった旨謝罪したが納得されなかったようで、子ども相談センターへの問い合わせと同日23時30分に苦情の電話があった。柏木園長が対応し、謝罪。翌日、F宅へ訪問し改めて謝罪した。今後、Fの子どもの学校関係の連絡については、子どもとFで直接やり取りをしてもらい（もちろん保育士からも行事等の連絡は行う）、その上で子どもより保育士に決定した日時を知ら</p>

		せてもらう形とした。子どもは高2で能力的にも性格的にもそれが可能である。Fには納得していただいた。
--	--	---