

苦情報告書

令和6年7月19日

部署	アゼリー保育園	氏名	
----	---------	----	--

(1) 苦情内容

発生日時	令和6年7月19日 16時 分頃		
発 生 先	保育室	ご担当者	
連 絡 先			
件 名	子どもが登園を嫌がる		
詳 細	当該児が友達間でのトラブルがあり、保育園に行きたがらず毎朝、愚図り、母親が会社に遅刻している。もう少し詳しく日頃の子どもの様子を聞かせてほしい。 1, 友達にいじめられているのか。 2, 友達とのトラブルで泣いてしまう時はどんな時か。 3, 目立つ行動はあるのか。 この3点を1週間、記録を付け、報告する予定だったが本児の病欠が続いたため、2週間後に報告をした。		

(2) 苦情対応・解決結果

対 応 者	8月22日：副園長 16時～16時半
対応内容	保護者が聞きたかった内容3点について報告した。 1, 友達が一方的に意地悪をしている姿は見られない。 2, 友達に注意された時。遊びの延長で、友達に服を引っ張られた時。 3, 椅子の上に立ったり、机の上に身体をのせたりする。給食後、机の下にもぐる。（給食後、食べるのも早いのでご馳走様をするまで暇になってしまう） お盆休みが続き、家庭でゆっくり過ごす事ができ、落ち着いて過ごしている。また、仕事が始まるとどう変化していくか不安で、続くようなら仕事を辞めるか転職を考えているとのこと。
原 因	母親より：本児のこだわりが強く、見通しが立てられない。また、感情のコントロールも難しい。切り替えが出来ない。 自身の不安からか、職員の児への対応の仕方が心配。 園：担任は経験が浅い職員のため、回答が難しく、不安感を与えてしまった。
対 策	・気持ち切り替えられるよう関わっていき、保護者へ丁寧に本児の様子を伝えていく。 ・本児の気持ちが落ち着くルーティンをつくり習慣化させていく。 ・一日の生活の流れを見通せるような声掛けをし、安心して過ごせるようにする。
備 考	