

苦情・相談の報告

平成30年度

| 時期 | 申出人 | 苦情・相談の内容 | 対応及び結果 |
|-----------------|--------|--|--|
| H30.8～ H31.3 | 保護者（母） | 小学校に進学するにあたり、普通学級に進級し、通級に通った方が良いか、支援学級に進学した方が良いか悩んでいる。 | 園長・主任・クラス担任に加えて、療育部門の主任も交えて利用者の現在の様子を確認し、翌日、保育園での様子を伝えると同時に、進学にあたって保護者の不安な事や希望を詳しく聞き、秋に就学相談会があること、進学までの今後の流れを説明して、不安を和らげるよう努めた。 その後、11月に就学前教育相談会に参加し、特別支援学級に行くことを希望され、幼保小連絡会で本児の特性を伝え、スムーズに学校生活に繋がるよう努めた。 |
| H30.9 | 保護者（母） | 運動会当日朝の場所取りの仕方に疑問を持った。 | 保護者会とも反省会を持ち、来年度からは、開場時間を周知させ、円滑な開始になるよう改善することを伝えた。 |
| H30.10 | 保護者（父） | 母親が切迫流産で入院したため、本児が自宅と実家を行き来することになり、実家近くの託児所を利用予定だ。 | 本児の情緒面のケアに配慮し、父や祖父母の送迎時に細かく伝えるよう心掛けた。 また、託児所と併用する為、休園中も連絡を取り合い、本児の状況把握に努めた。 |
| H31.2 | 保護者（母） | 保育園生活の中で、自分の気持ちを調整出来ずにお友達とぶつかる事が増えてきているようで心配だ。 | 園生活の中で、些細なことからトラブルに繋がったり、気持ちの切り替えがなかなか出来ない時の様子や集団生活の中での本児の困り感を伝えた。 また、園で取り組んでいる発達相談のことを伝えたところ、受診に繋がった。 その結果を踏まえ、本児にとってのより良い環境について保護者と園長・職員を交えて話し合いを持ったところ、同法人の児童発達支援事業所への通園を希望されたので繋ぐお手伝いをした。現在は保育園と同事業所間で情報を共有しながら両面からの支援を継続している。 |

苦情解決報告会の実施

期 日： 平成31年3月23日（土）

場 所： なかよし夢ほいくえん

参加者： 第三者委員 橋口博芳 ・ 堀之内るみ子
なかよし夢ほいくえんの代表職員

内 容： 苦情・相談の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。