令和６年度　苦情報告
【経緯と苦情内容】

生活発表会までの本児の取り組みや様子について事前面談を行い、当日予想される本児の姿についても話し合いを行った。その際、状況によっては参加を見合わせることもありうることについても説明を行ったが、園側の説明不足により、園と保護者の間で認識の違いがあった。

生活発表会当日、様子や言動から本児の緊張状態が限界に達していると園側が判断し、会場に来られている保護者に協力を求め、本児が落ち着けるよう試みた。最初の演目の合奏開始直前に本児が緊張のため尿意を催し、トイレへいくため退場してしまった。幕が開き、演奏が始まってしまっていたので、本児がトイレから戻ってきたときには演奏途中であった。園長と現場職員間では、演奏の流れを途切れさせないために演奏途中での入場はしないという、園児や保護者には知らされていなかった決め事により出演を許可できなかった。この時、本児と保護者はすべての演目（合奏と劇）に対して拒絶されたと認識された。そのため合奏後の劇への出演を呼び掛けに行ったが、本児は出演できる状態ではなかった。

後日、保護者から本児が「出たかったのに出させてもらえなかった」とひどく傷ついており、園には行きたくない、保護者としても安心して通わせられないと連絡があった。保護者から苦情を受け付けた後、当日の経緯や園の対応について保護者と話し合いの場を設け、本児の気持ちに寄り添えなかったことや傷つけてしまったことについて謝罪した。また、保護者から幕が開いてしまったら、その後は理由の如何にかかわらず参加不可という決まりがあるなら事前に園児や保護者に周知しておいて欲しい、今後は演奏途中での出入りを認めて欲しいとの要望があり、今後検討したいと伝えた。

本児の受けた心の傷は大きく、登園できることなく年度末を迎え解決には至っていない。