

令和5年度苦情受付

発生 受付	申出者	苦情の内容	苦情への対応
10/20	5歳児保護者	<p>帰宅時にマスクをしていないことに気づき、子どもに確認したところ、マスクのゴムを他児に引っ張られて切れたことを担任に伝えたが、担任からは、捨てるように言われたと言っている。マスクを捨てることだけの対処であったか確認したい。</p> <p>降園時の対応だとマスクが壊れただけのことのように言われたが、人の物を壊されるので、安心して持ち物を持たせられない。マスクを壊した相手、された側の話をきいてほしい。</p>	<p>マスクのゴムが切れたことは本児から申出があったが、ゴミ箱に捨ててとは伝えていない事実を保護者に伝えた。</p> <p>保護者の申し出通り、子どもからの声は真摯に受け止め、子ども同士のやり取りを聞く。今回ならば、壊した相手にはどうして壊したのか確認し、大事な持ち物を壊すことはいけないことと伝え、壊された園児には嫌なことをされた場合は先生に伝えるように声掛けをする等、状況を把握した上で、適切な対応が必要であったことを伝えた。</p>