

## ■ 苦情対応がうまくできない主な理由、苦情対応の基本手順

### 苦情対応がうまくできない理由

- ①保護者が困っていること・不満への心情を理解しない
- ②苦情が自分への攻撃のように感じられ、その場で言い訳をしてしまう
- ③苦情から逃れたいあまり事実確認が不十分うちに解決策の提示をしてしまう

### 苦情対応の基本手順

- ①(特に責任者も)当事者である意識を持つ
- ②保護者の心情を理解する(他に原因があることや、育児不安が関係していることもあります)
- ③解決すべき問題・要望の確認を行う
- ④問題の解決策・代替案を冷静に提示する(園内で議論したことも伝える)

- **上記の手順を踏まえて、園長、主任を中心に組織的な対応をしてください。**  
(苦情が寄せられるとき、保護者に説明をするとき、保育者が悩みを相談したいときは夕方が多いので、その時間に対応できる職員が在園するよう心がけてください。)
- **日頃の信頼関係の積み重ねを大事にしてください。**  
(良かったこと悪かったことを含めて普段の児童の様子を伝えてください。)