

3. 最近の苦情・相談等の動向

■ 苦情対応が長引く理由、苦情対応の基本手順

苦情対応が長引く理由

- 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(他に原因があったり、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。)

■ 保育所保育指針（抜粋）

第1章 総則 1 保育所保育に関する基本原則 (5)保育所の社会的責任

保育所は、苦情を通して、自らの保育や保護者等への対応を謙虚に振り返り、誠実に対応していくことが求められる。そして、保護者等との相互理解を図り、信頼関係を築いていくことが重要である。また、苦情に関しての検討内容や解決までの経過を記録し、職員会議などで共通理解を図り、実践に役立てる。保護者等の意向を受け止めながら、保育所の考えや保育の意図などについて十分に説明するとともに、改善や努力の意志を表明することも必要である。

苦情解決とは、保護者等からの問題提起であり、個別の問題として対応するだけでなく、それを通じて、保育の内容を継続的に見直し、改善し、保育の質の向上を図っていくための材料として捉えることが重要である。苦情への総合的な対応を通じて、社会的責任を果たしていくという姿勢をもつことが求められる。