

## 第9章 苦情・要望への対応

### (1) 苦情・要望の範囲

苦情・要望の範囲は、クレームや問題の解決を求めるもののみならず、感情的な不平不満、考え方のズレ、コミュニケーションの不足による行き違い、児童クラブに関する提案、連絡帳による示唆など様々なものを含む。従って、指導員は保護者・児童の声に常に耳を傾ける姿勢を持つように心がけること。

### (2) 苦情・要望を聞き取る姿勢

児童クラブは成長・発達する児童の育成を支援する事業であるため、柔軟な対応が求められる。また、多様な子育て観を持つ保護者~~が運営にかかわることから、様々な~~意見を受け止めて話し合うことにより、よりよい児童クラブの運営ができるという認識を持つように努めること。

なお、苦情・要望に対応する体制は以下の通りとする

- ① 苦情や要望を受け付ける窓口を児童や保護者に周知するとともに、苦情や要望への対応の手順や体制を整備し、迅速な対応を図ること。
- ② 苦情・要望の内容をよく聞き取り、解決に向けて十分な話し合いを持つこと。
- ③ 場合によっては、父母会・保護者会の代表、学保連、指導員、市の担当者を含めて対応を協議すること。
- ④ 苦情・要望に関しては、個人情報に配慮しつつ、できる限り保護者全員に周知するように透明性を確保すること。