

保護者から強いご意見を受けたときの初動チェックリスト

まずは受け止め、ひとりで判断せず、園として確認してから伝えましょう。

まず大切なこと

強いご意見を受けたときは、すぐに説明しようとせず、まずは保護者の気持ちを受け止めましょう。

その場で答えきれないことは、無理に判断しなくて大丈夫です。
園長・主任に共有し園として確認してからお伝えしましょう。

初動チェックリスト

- ☐ 話を途中でさえぎらず、最後まで聞いた
- ☐ 「お話しいただきありがとうございます」と受け止めた
- ☐ その場で言い返さなかった
- ☐ 事実確認前に「絶対ありません」と断定しなかった
- ☐ 内容をメモした
- ☐ 保護者が何に困っているのか確認した
- ☐ いつ・どこで・誰に関する内容か確認した
- ☐ すぐ答えられない場合は、確認して折り返すと伝えた
- ☐ 園長・主任に共有した
- ☐ 対応内容を記録に残した

対応の流れ

聞く



受け止める



確認する



共有する



折り返す



記録する

園長・主任にすぐ共有するケース

- ☐ けが・事故・安全に関すること
- ☐ 子ども同士のトラブル
- ☐ 職員の言動への不満
- ☐ 保育内容や園の方針への不満
- ☐ 強い怒りや不安がある
- ☐ SNS・口コミ・外部投稿が関係しそう
- ☐ 個人情報に関わる内容
- ☐ その場で返答に迷う内容

⚠️ これは避けましょう

- ・その場で園側の正しさを説明し続ける
- ・「そんなことはありません」とすぐ否定する
- ・他の子どもや家庭のことを話す
- ・担任だけで抱え込む
- ・メモを残さない
- ・感情的に返す

迷ったときほど「受け止める → 確認する → 共有する」。
一人で抱えないように、その場で答えきらなくても大丈夫です。

そのまま使える 保護者対応フレーズ集

短く、やわらかく、保育現場でそのまま使える言葉をまとめました。

最初のひと言

ご意見を受けたとき	お話しいただきありがとうございます。
不安そうな様子のとき	ご心配をおかけして申し訳ありません。
怒っている様子のとき	まずは詳しくお話を聞かせてください。
困っている様子のとき	そのように感じられたんですね。

詳しく確認したいとき

状況を確認したい	いつ頃のことが教えていただけますか。
内容を整理したい	今のお話は、〇〇についてのご心配ということでしょうか。
子どもの様子を聞きたい	お子さんはご家庭でどのようにお話しされていますか。
希望を確認したい	園にどのような対応を希望されていますか。

すぐに答えられないとき

事実確認が必要	園でも状況を確認してから、改めてお伝えします。
担任だけで判断できない	園長・主任にも共有し、園として確認します。
返答に時間がかかる	本日〇時までに、改めてご連絡します。
内容が複雑なとき	きちんと確認したうえでお答えしたいので、少しお時間をいただけますか。

改善を伝えるとき

園で見直すとき	園内で共有し、今後の対応を見直します。
職員間で共有するとき	職員間で確認し、同じことが起きないように気をつけます。
安心してほしいとき	ご不安な点があれば、またいつでもお声がけください。
対応後のひと言	このたびはお話しいただき、ありがとうございました。

避けたい言い方と言い換え例

それは違います。	→ 園でも状況を確認します。
そんなことはありません。	→ まずは詳しくお話を聞かせてください。
私は聞いていません。	→ 確認してからお伝えします。
担当ではないので分かりません。	→ 担当者と確認し、改めてお伝えします。
他の保護者からは言われていません。	→ ご意見として園内で共有します。

保護者対応で迷ったときは、ひとりで抱え込まず、必ず園長・主任に共有し、園として対応しましょう。

園長先生へ

保護者対応の不安を減らすことは、園の信頼づくりにもつながります。日ごろから園の方針や保育の様子が伝わっていると、保護者や地域の方にも安心感が伝わりやすくなります。

Googleマップで地域から選ばれる園づくりをサポート MEO対策サービス「クチコミ君」



園の印象はGoogleマップ、ホームページ、SNS、口コミなどから感じ取られます。
園の印象をあげたいとお考えの場合は、チポーレへご相談ください。

チポーレのサポート例：クチコミ君／園児募集らいん君／採用担当らいん君／ホームページらくらく君／Instagram投稿支援えんすた君／Indeed・IndeedPLUS／動画制作ムービーくん／パンフレット制作等