

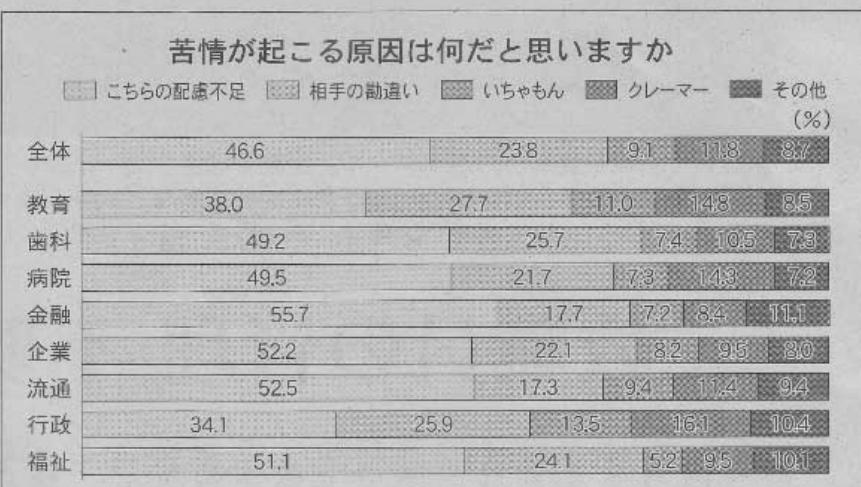
（第3種郵便物認可）

教育関係者「苦情」の実感

相手に問題と取る傾向強く

最初の「苦情白書」は09年に公表し、調査対象は八つの職域のおよそ5千人。今回は約1万2400人に行つた。職域は、主に教員だ。
対象の「教育」の他、一般の「企業」や「行政」「歯科」「病院」「金融」など。調査で「教育」については46・3%と高い値で、前回調査でも53・7%を占めていた。
苦情の原因について、「こちらの配慮不足」が38・0%で、「相手の勘違い」は27・7%。他の職域と比べて、苦情が増えているかは増えたか」など13項目を質問している。「自分が苦情を言う機会は増えたか」など13項目を質問している。

どうかを問う設問では、「増えていると思う」が全体の36・6%。前回の調査は39・7%で3・1%減少している。
「こちらの配慮不足」と答えたのは全体の46・6%で、「相手の勘違い」は23・8%だった。
「教育」については、「その他」から選択する形式。



保護者と「パートナー」に

対象の「教育」の他、「教育」については、46・3%と高い値で、「一般の企業」や「行政」「歯科」「病院」前回調査でも53・7%は「金融」など。調査でを占めていた。

苦情の原因について、「自分の職場では苦情は増えていると思う」は、「こちらの配慮不足」が38・0%で、「相手の勘違い」は27・7%。回よりも「配慮不足」が多い。「いやだな」と感じた割合が増え、「面倒だ」「押し返して」他の職域と比べて、苦情が生じるのは、学校「相手の勘違い」は減少している。

い」は23・8%だった。や自分に原因があるわけではなく、相手に問う、「職場で「苦情」を題があると受け止める言われたとき、最初に何を考えるか」という

苦情の原因について、「自分の職場では苦情は増えていると思う」は、「こちらの配慮不足」が38・0%で、「相手の勘違い」は27・7%。回よりも「配慮不足」が多い。「いやだな」と感じた割合が増え、「面倒だ」「押し返して」他の職域と比べて、苦情が増えていた。

「自分が苦情を言う機会は増えたか」など13項目を質問している。

苦情が増えているか

育関係者はこうした傾向にあることを自覚して、保護者や地域から の苦情に真摯に向き合 い、「子どもをより良く育てるパートナーで つた。

「日本苦情白書」は2万5千円（税別）で販売。問い合わせはメデュケーション（株）（☎03・3557・96548）。

今回の調査結果について、関根さんは、「教育関係者は他の職と比べて苦情に慣れていらないせいいか、『できるだけ避けたい』といふ気持ちになるのだろう。また、学校や自分の行動を振り返る前に相手に問題があると考へがちで、プライドのう見方もできる」と語った。学校現場が大量退職に伴う大量採用期に入っていることを踏まえると、大きな変化がなかったのは、苦情への対応力を高めるためにはさまざまな努力をしてきた結果といふことができる」と語った。

教育関係者は外部から苦情が寄せられた場合、他の職域の人と比べ、自分に原因があると考えず「相手の勘違い」単なるいぢやもん・クレーム」と考え、「面倒だ」と受け止める傾向が強い。こんな結果が、苦情・傾向が見られた。

クレーム対応アドバイザーの根真一さんが3月25日にまとめた「日本苦情白書」II-2019で明らかになった。「白書」は10年ぶりに作成したが、「教育」分野はおおむね前回と同じ

「やるぞ」「対応だけはするか」「よい意見が聞けるかもしない」「その他」から回答を選択。

・8%だった。

六
二