

保育所保育士を対象にしたクレーム対応に関する調査

笠原正洋

Investigation of Claim Management by Nursery Teachers in Day-Care Center

Masahiro Kasahara

(2012年11月30日受理)

保育所の保育士が保護者（以降、親と表記）から、保育や子どもの育ちに関して何らかの申し入れを受け、それに応じることは多くの保育所で日常的に見られる風景である。ただ、その親の申し入れに理があり保育士とのやり取り（対話）によって解決に至る場合もあれば、親からの申し入れに理が乏しく親の要望の実現が不可能に近い場合もある。また場合によっては、親側の申し入れに理があるのだが、申し入れ時に保育士に対して強圧的、威圧的な態度をとり、保育士側に過失またはミスがあることが判明したなら過度の謝罪を求めるような親もいる。さらには無理難題（小野田, 2006, 2008, 2009）を呈する親も存在する。このような事例は、「困った保護者」（西館・徳田, 2011）, 「困る保護者」（星野・横山・横山・水野・徳田, 2000）, 「保護者からのクレーム」（吉田, 2010）, 学校クレーム（松田, 2008；嶋崎, 2008）, また心理臨床分野におけるクレーム対応問題（齊藤, 2007）として多くの領域において取り上げられ、企業（関根, 2006, 2007）や病院（小田巻・鍋島・萩原・信友, 2003）の分野と同様に、学校・保育関連の刊行物の中でクレーム対応に関する書籍が一定の位置を占めるようになってきている。

このようなクレーム対応を契機に、保育者や教育者の中には健康面に影響を受け、休職・離職や退職につながる者もいる。石山・坂口（2009）は、実際に離職または休職の経験がある13名の教諭を対象に面接調査を行い、たとえ教員歴が長くても、生徒・保護者の激しい変化に柔軟に対応できず、もはや、キャリアだけでは補えない時代が学校現場に到来していると推測されると述べている。

保育所全体また保育士は、「保護者に対する支援」だけでなく、苦情やクレーム対しても適切に応じる必要がある。平成21年4月に施行された「保育所

保育指針」では、第1章総則「4 保育所の社会的責任」の（3）に「保育所は、入所する子ども等の個人情報適切に扱うとともに、保護者の苦情などに対し、その解決を図るように努めなければならない」と明記された。また、「児童福祉施設最低基」の第14条の3（苦情への対応）に「児童福祉施設は、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない」となっている。

改訂された保育所保育指針では、その改訂のポイントのひとつに「保護者に対する支援」がある。そして、その力量を養成する一つの方策として、「保育相談支援」が新規に保育士養成科目に導入された。保育所の持つ環境や保育士の専門性を生かした保護者支援の基本や内容、方法について理解した上で、保護者支援に取り組むことが保育士に求められるようになったのである。このような背景のもと、保護者支援に関する保育士の支援行動を抽出・分類し、定型化を試みるいくつかの研究が行われている（柏女, 2010；柏女・橋本, 2008）。しかし、これらの保護者に対する支援で求められている専門性は、何らかの困難を抱え、相談希求意図をもつ保護者への支援に重点があり、様々な苦情やクレームを呈する保護者への対応を視野に入れているとは言い難い。

本研究では、保育所保育士のクレーム対応行動を明確にして、その養成教育や現職研修の課題を明らかにする研究の一環として、まず保育所におけるクレーム対応の実態を把握する。ここでは、クレームを、吉田（2010）が指摘するように、日本語として流布しているネガティブなニュアンスではなく、クレーム本来の意味である権利としての要求・要

望・事実の主張として捉えていく。その立場から、クレーム対応に関する被教育・研修経験がどの程度あり、保育士はその被教育・研修をどのように評価しているのかその実態と評価理由を把握する。また、どのようなレベルのクレーム対応を経験したことがあるのかその経験の程度と対応にかかわる不安についてその実態を報告する。

保育場面のクレーム対応に関する教育・研修プログラム等がまだ十分に体系化されていない状況にあるため、これまで保育士らが受けてきた養成校での教育や実務後の研修に関して、何が肯定的または否定的に評価されてきたのかを明らかにすることは養成教育や実務者への研修内容・様式を考慮する上で参考になると思われる。そこで、評価理由を探索的に検討する。

また、これまで幼稚園教諭を対象にクレーム対応経験の実態把握を試みた研究(星野ら、2000)が見られるが、保育士を対象に実態把握を試みた調査研究は少ない。またクレームの程度を分類して実態把握を試みた調査もない。そこで、本研究では、医療機関でのクレーム対応を詳細にマニュアル化した援川(2010)の分類を参考に、保育所における3つのレベルのクレームを想定し、そのレベルごとに実態を把握する。

方 法

1. 調査対象者

回答のあった669部のうち、フェイスシートを除く全質問項目のうち90%以上有効回答があった調査票640部を分析対象にした。回答者の属性は以下のとおりである。

①保育士経験年数：13年4ヵ月、②雇用状態：正規職員：587名(91.97%)、常勤：44名(6.9%)、非常勤：4名(0.6%)、その他4名(0.6%)、無回答1。

2. 調査項目

(1) 回答者プロフィール

①生別、②年齢段階(1. 20~22歳、2. 23~25歳、3. 26~30歳、4. 31~40歳、5. 41歳以上)、③現在の雇用状態(1. 正規職員(保育士の資格がある正規の職員)、2. 常勤(保育士の資格がある、正規職員以外で月給・日給の職員)、3. 非常勤(保育士の資格がある、時給・短時間のパート職員)、4. その他)、④保育士としての経験年数、⑤現在の担当クラスと担当人数。

(2) 勤務保育所の概要

①園児の定員(1. 45以上~60名未満、2. 60以上~90名未満、3. 90以上~120名未満、4. 120以上~150名未満、5. 150以上~200名未満、6. 200名以上)、②現在の園児数、③職員数(正規職員、常勤、非常勤)、④保育園(所)の設置主体(1. 市町村、2. 社会福祉法人、3. 学校法人、4. 社団法人、5. 宗教法人、6. 企業、病院、7. その他)。

(3) クレーム対応に関して養成校・実務で教育・研修を受けた経験

①養成校での被教育経験を「あなたは、養成校(専門学校、短期大学、大学など)の頃、クレーム対応に関する何らかの教育を受けたことがありますか」という教示のもと、「ア. まったく受けたことがない、イ. 受けたことがある、ウ. かなり受けたと思う」の3つの選択肢から回答を求めた。また、「イ」または「ウ」と回答した人には、「その教育は役に立ちましたか。またそのように判断した理由を教えてください」という教示により、「ア. あまり役に立たなかった、イ. どちらともいえない、ウ. 役に立った」という3選択肢での回答とその理由の自由記述を求めた。

②実務後の被研修経験を「あなたは、保育士として勤務後、研修会等でクレーム対応に関する研修を受けたことがありますか」という教示により経験についての回答を求めた。研修の評価とその理由については、(3)の①と同様の質問項目を用いた。

(4) クレーム対応経験の頻度とクレーム対応への不安(5件法)

保育士への調査依頼にあたって、本研究でのクレームのとらえ方を次のように説明した文書を配布した。「この調査でいうクレームとは、保育所や保育士に対する要望・苦情・主張を含みます。場合によっては、保育所・保育士側が対応することではないクレームも、親側の主張があまりにも一方的になり無理難題ともいえるような様相を呈するクレームも含みます。しかし、保護者をモンスター(怪物)ととらえるものではありません。」つまり、親からの申し入れのすべてを、最初から「モンスター・ペアレント」としてとらえてしまうことにより、親と保育士との会話を拒否する態度が生じることを危険視するという立場を伝えた。

クレーム経験の頻度と対応への不安を回答してもらったに当たって、次のような全体的教示を提示した。「クレーム対応には以下の①~③の3つのレベルがあると言われています。①~③それぞれに対してお答えください。」この教示の後に、それぞれのゾーンの説明と例を提示した。

①ホワイト・ゾーン：ホワイト・ゾーンのクレームとは、保護者側に正当な理由があるもので、保育所や保育士の対応に改善を求めているものです。保育士や保育所が気付けなかった、保育や保育体制の質そのものを向上させる有益な情報をもたらす場合もあると考えられます。

(①の例) ある母親から「最近、連絡ノートの先生からのお返事が事務連絡だけになっている気がします。担任の先生と会えない時には、子どもの様子は、連絡ノートだけでしか知ることができません。子どもの様子や子どものつぶやきなどを書いて頂けると助かるのですが…」という話を担任保育士が受けた。保育所全体で取り組みを見直し、改善へ向けた努力をした結果、他の保護者からも、連絡ノートのお返事で救われていますとのコメントが寄せられた。

②ブラック・ゾーン：ブラック・ゾーンのクレームとは、金銭を要求するなど、悪意のある不当な要求を指します。

(②の例) ある親が、自分の子どもが保育所に行きたがらないのは、保育所でいじめがあるからだと訴えてきた。それに対して、管理者は関係する保育士や子どもに事実確認を行ったが、いじめの事実は確認されなかった。そこで、その親に保育所に来てもらい、事情を伺おうとしたところ、親は「謝罪を受けるために来たのであって、事実確認をするためではない」と言って怒り出した。そして、「きょう呼び出されたことで、商談が駄目になった。そのことも含めてどう責任をとるのか、損害賠償だ」と言いだした。

③グレー・ゾーン：グレー・ゾーンのクレームとは、暴言を吐く、正座を強要するなど、言いがかりや理不尽な要求のことを指します。ただし、保育所や保育士の対応のあり方ひとつで冷静な話し合いに持ち込めることも可能ですが、大問題に発展しかねない危険性があるものです。

(③の例) ある子どもが午後の自由遊びの時間に、子ども同士のいざこざから、顔に2cmの引っかき傷を作ってしまった。その子どもの親が迎えに来た時、保育中にケガができたこと、保育士が気をつけて見ていたがそれでも防げなかったことを謝罪した。その時、親は「だったら、謝罪のため正座しろ!」と怒りだした。所属長が別室に招いて、改めて謝罪し、ケガの再発に万全を尽くすことを口頭で何度も説明したところ、正座は取り下げたが、帰り際に「今度、こういうことがあったら、保育士をぶっ殺

すぞ」と言って帰って行った。

それぞれのゾーンの説明と例を提示した後、以下の質問への回答をゾーンごとに求めた。

1) クレーム対応経験：「このようなクレームを体験したことがありますか。次の1～5のうち、あてはまる数字に○をつけてください。」という質問に対して、「1. まったくない、2. あまりない、3. 1, 2回ある、4. よくある、5. かなり何回もある」という選択肢を提示し回答を求めた。

2) クレーム対応不安：「あなたが、この①(～③)のような場面で、担任保育士としての対応を求められたとしたら、どの程度、不安を感じると思いますか。」という質問に対して、「1. まったく感じないと思う、2. あまり感じないと思う、3. どちらともいえない、4. やや感じると思う、5. かなり感じると思う」という選択肢を提示し回答を求めた。

3. 調査時期と手続き

平成24年1月20日～平成24年2月24日に実施した。福岡県、佐賀県、長崎県、大分県、熊本県、山口県の認可保育所をリスト化し、その中から無作為に300カ所を抽出した。そして各保育所あたり5名計1,500名の保育士を調査対象とした。保育所長宛に調査趣意書と回答者5名分の調査票一式(調査趣意書、調査票、宛名印刷済み・郵送料不要の返信用封筒)を入れた書類を郵送し、調査への協力を依頼した。そして保育所長に保育士5名の抽出と調査票一式を配布してもらった。5名の保育士の抽出にあたっては、①管理職(保育所長、副所長、主任保育士)ではない保育士であること、②クラス担任をしている保育士であることという2つの条件を満たすように依頼した。なお5名の選出にあたっては、できるかぎり担当クラスの年齢が偏らないよう、また正規職員を優先するよう依頼した。

結果と考察

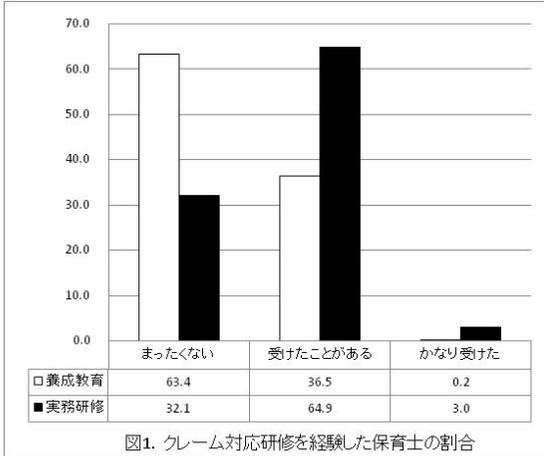
1. 養成校での被教育経験及び実務後の被研修経験とその評価

養成校でクレームに関する教育(養成教育と表記)及び実務後の研修(実務研修と表記)を受けた保育士の割合を図1に示した。

(1) 経験した保育士の割合

①養成教育において、「受けたことがある」、「かなり受けたことがある」と回答した人がそれぞれ233名(36.5%)と1名(0.16%)の計234名(38.1%)だった(無回答は1名)。約6割は養成教育を受けていなかった。

②実務研修において、「受けたことがある」、「かなり受けたことがある」と回答した人がそれぞれ413名(64.9%)と19名(3.00%)の計432名(67.9%)だった(無回答は4名)。約3割が実務研修を経験していなかった。

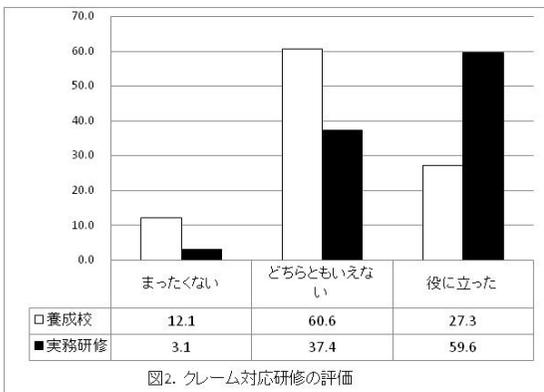


(2) 養成教育や実務研修の評価

養成教育及び実務研修を受けたと回答した保育士がその教育・研修についてどのように評価したかを示したのが図2である。

①養成教育の評価：養成教育の経験があると回答した234名の中で、「役に立たなかった」と回答した人が28名(12.1%),「どちらとも言えない」と回答した人が140名(60.6%),「役に立った」と回答した人が63名(27.3%)だった(無回答3)。

②実務研修の評価：被研修経験があると回答した432人の中で「役に立たなかった」と回答した人が13名(3.07%),「どちらとも言えない」と回答した人が158名(37.4%),「役に立った」と回答した人が252名(59.6%)だった(無回答9)。



2. 養成教育および実務研修の評価理由の分析

分析対象とした自由記述は、次のとおりである。養成教育に関して、自由記述にその理由を回答した人は、「役に立たなかった」と回答した28名(12.1%)中23名、「どちらとも言えない」と回答した140名(60.6%)中73名、「役に立った」と回答した63名(27.3%)中46名だった。またこれ以外にも養成教育経験の評価が無回答だった3名のうち2名が自由記述の回答を行っていた。これら144件の自由記述をKJ法の対象とした。また、実務研修の評価に関して、理由を自由記述した人は、「役に立たなかった」と回答した人が13名(3.07%)中9名、「どちらとも言えない」と回答した人が158名(37.4%)中92名、「役に立った」と回答した人が252名(59.6%)中174名だった。またこれ以外にも評価は無回答でありながら自由記述を回答した者が9名おり、これらの合計284件もKJ法の対象とした。

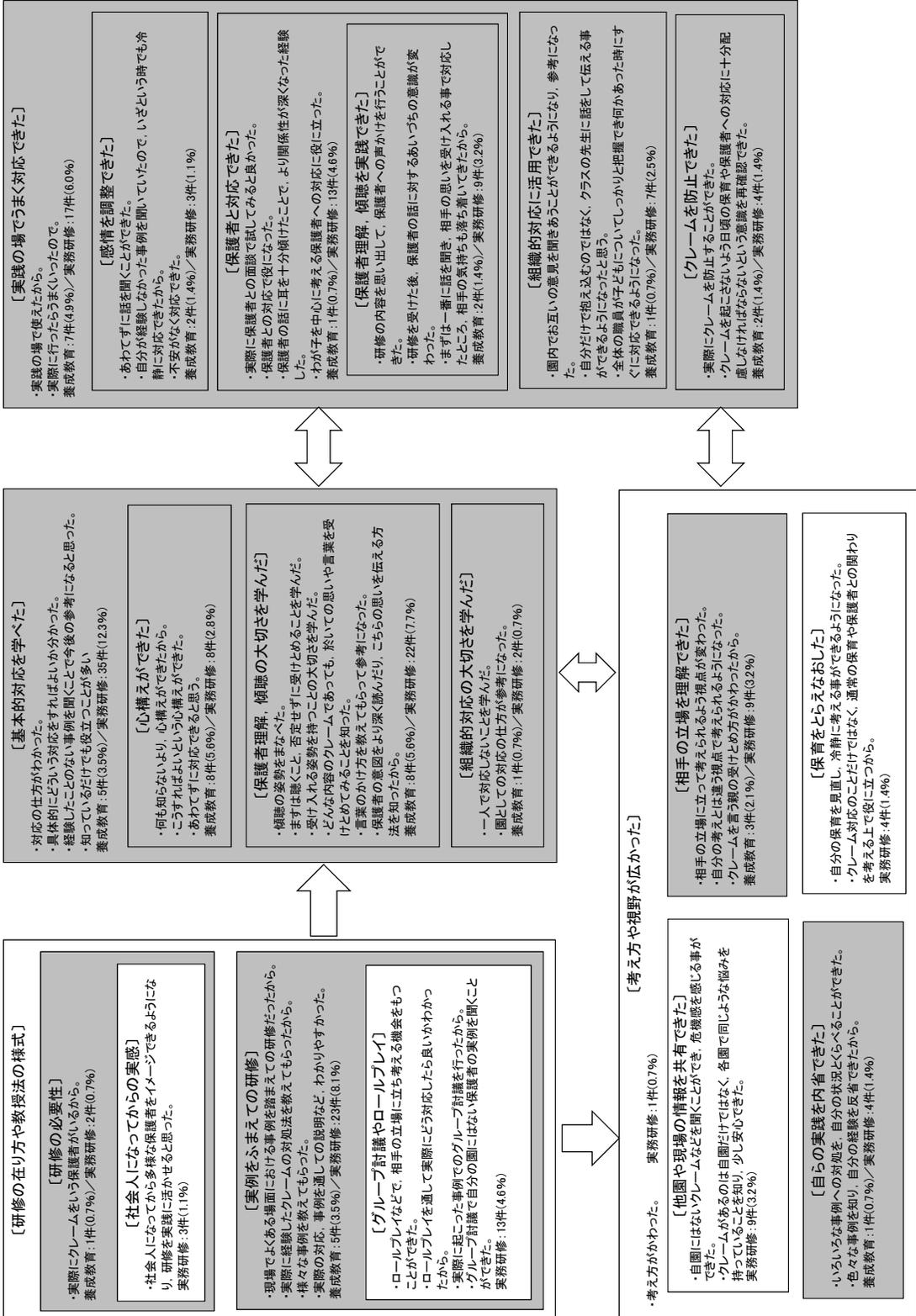
KJ法の手順としては、まず養成教育と実務研修別にKJ法を行った。そして、肯定的評価と否定的評価に大別した後、類似した意味内容を分類していった。次に、養成教育での肯定的評価(47件, 32.6%)と実務研修での肯定的評価(190件, 66.9%)を比較し、ひとつの図にまとめていった。同様に否定的評価についても、養成教育(97件, 67.4%)と実務研修(94件, 33.1%)とを一つの図にまとめた。なお図では、養成教育と実務研修ともに共通して認められたカテゴリについては網掛けで、いずれか一方の場合は、白抜きで表示した。

(1) 肯定的評価の結果(図3)

①〔研修の在り方や教授法の様式〕に関するカテゴリを抽出した。〔研修の必要性〕と〔実例をふまえての研修〕というカテゴリに分類した。〔研修の必要性〕カテゴリには〔社会人になってからの実感〕という下位カテゴリも包含させた。また〔実例をふまえての研修〕は〔グループ討議やロールプレイ〕という下位カテゴリを設定した。

このカテゴリは、実務研修のみに認められる下位カテゴリもあり、件数の占める割合は実務研修の方が高い傾向にあった(実務研修: 41件, 14.4%/養成教育: 6件, 4.2%)

②次に、〔基本的対応を学べた〕というカテゴリを抽出した。これは実際にクレーム対応を行ったか否かが明確ではないエピソードであり、教育や研修が有用であったという評価からなる。これについては〔心構えができた〕,〔保護者理解, 傾聴の大切さを学んだ〕,〔組織的対応の大切さを学んだ〕という3つの下位カテゴリが包含されていると判断した。



このカテゴリは、養成教育、実務研修のいずれにおいても認められるが、その割合はやや実務件数の方が高い傾向にあった（実務研修：67件、23.6%／養成教育：22件、15.3%）

③続いて、〔実践の場でうまく対応できた〕というカテゴリを設けた。これには、実際の対応に基づく評価エピソードからなる。〔感情を調整できた〕、〔保護者と対応できた〕、〔組織的に対応できた〕、〔クレームを防止できた〕という下位カテゴリからなる。特に、〔保護者と対応できた〕カテゴリには、さらにその内容を詳しく述べたエピソードがあり、それを〔保護者理解、傾聴を実践できた〕というカテゴリとして包含させた。このカテゴリは、養成教育、実務研修のいずれにおいても認められるが、その割合はやや実務件数の方が高い傾向にあった（実務研修：53件、18.7%／養成教育：15件、10.4%）。

④最後のカテゴリは〔考え方や視野が広がった〕というものである。これには〔他園や現場の情報を共有できた〕、〔相手の立場を理解できた〕、〔自らの実践を内省できた〕、〔保育をとらえなおした〕という下位カテゴリが含まれる。件数全体に占める割合が低いが、実務研修に関するエピソードのみからなるカテゴリもあり、このような側面の変化をもたらすのは実務研修のほうが多い傾向にあると考えられる（実務研修：27件、9.5%／養成教育：4件、2.8%）。

(2) 否定的評価の結果（図4）

①〔記憶にない〕という低評価、そして〔学生時代は想像・イメージできない〕、〔実務後にもクレーム対応経験がないため、評価できない〕、〔個人では対応しない〕という実際のクレーム対応を経験したことがないので判断する基準がないなど、〔評価できない〕というカテゴリを設けた。養成教育では42件（29.2%）がこの回答であり、実務研修より大きな割合を占めていた（実務研修：18件、6.3%）。

②〔教授上の問題〕カテゴリを抽出した。これには〔実践の事例は多様、状況に応じた判断が必要〕、〔実践が伴わない教育だった〕という下位カテゴリからなる。なお前者の下位カテゴリはさらに〔具体性がない、一般論にすぎない〕、〔事例が違った〕というカテゴリを包含している。〔教授上の問題〕全体では、養成教育が52件（36.1%）であり、実務研修の64件（22.5%）を上回っていた。

③最後のカテゴリは〔対応できなかった〕というカテゴリである。これには〔感情を調整できなかった〕と〔応答、対話ができなかった〕という下位カ

テゴリが含まれる。このカテゴリ全体では、養成教育は4件（2.8%）、実務教育は10件（3.5%）と全体的に低い割合だった。

肯定的評価の理由内容の結果より今後の研修プログラムを編成する時の留意点としては、まず、基本的対応を学び（実務研修67件、23.6%）、実践の場でうまく対応できた経験を高めるべく（実務研修53件、18.7%）、より実践的な研修の在り方やグループ討議等を導入したアクティブ・ラーニングなどの教授様式（実務研修41件、14.4%）を考慮する必要があるだろう。否定的評価の判断理由よりも、実践で体験するような多様な事例や状況に応じた判断力を求める研修様式を工夫する必要があるだろう。

3. クレーム対応の経験と不安

クレーム対応をホワイト・グレー・ブラックの3つのゾーンに分け、それぞれの具体例を提示した後、経験の有無及び対応に伴う不安についての回答を求めた。

(1) クレーム対応経験

結果を図5に示した。1度でもあると回答した人（1、2回ある・よくある・かなりある）は、ホワイト・グレー・ブラック・ゾーン対応の順に、346名（54.1%）、98名（15.3%）、29名（4.53%）だった。

(2) クレーム対応不安

結果を図6に示す。「感じる」（やや感じる・かなり感じる）と回答した者は、ホワイト・グレー・ブラック・ゾーン対応の順に、464名（72.5%）、596名（93.13%）、581名（90.9%）だった。

4. 被教育・研修経験とクレーム対応不安との関連

(1) 養成教育や実務研修の経験の有無とクレーム対応不安との関連

養成教育での被教育経験が有ると回答した234名と無いと回答した405名の不安の評定平均に差があるか検討した。その結果、ホワイト・グレー・ブラックの3つのゾーンに対する不安の評定平均値には差が認められなかった。また実務研修の経験の有無（有と回答した432名、無と回答した204名）でも同様の分析をしたところ、ホワイト・ゾーンとブラック・ゾーンの対応不安には差が認められなかったが、グレー・ゾーンの対応不安の平均値には研修経験を持つ人の方が不安の評定値が低い傾向にあることがわかった（実務研修あり：平均値（ M ）＝4.67（ SD ＝0.69）／なし： M ＝4.76（ SD ＝0.55）、 $p<.10$ ）。

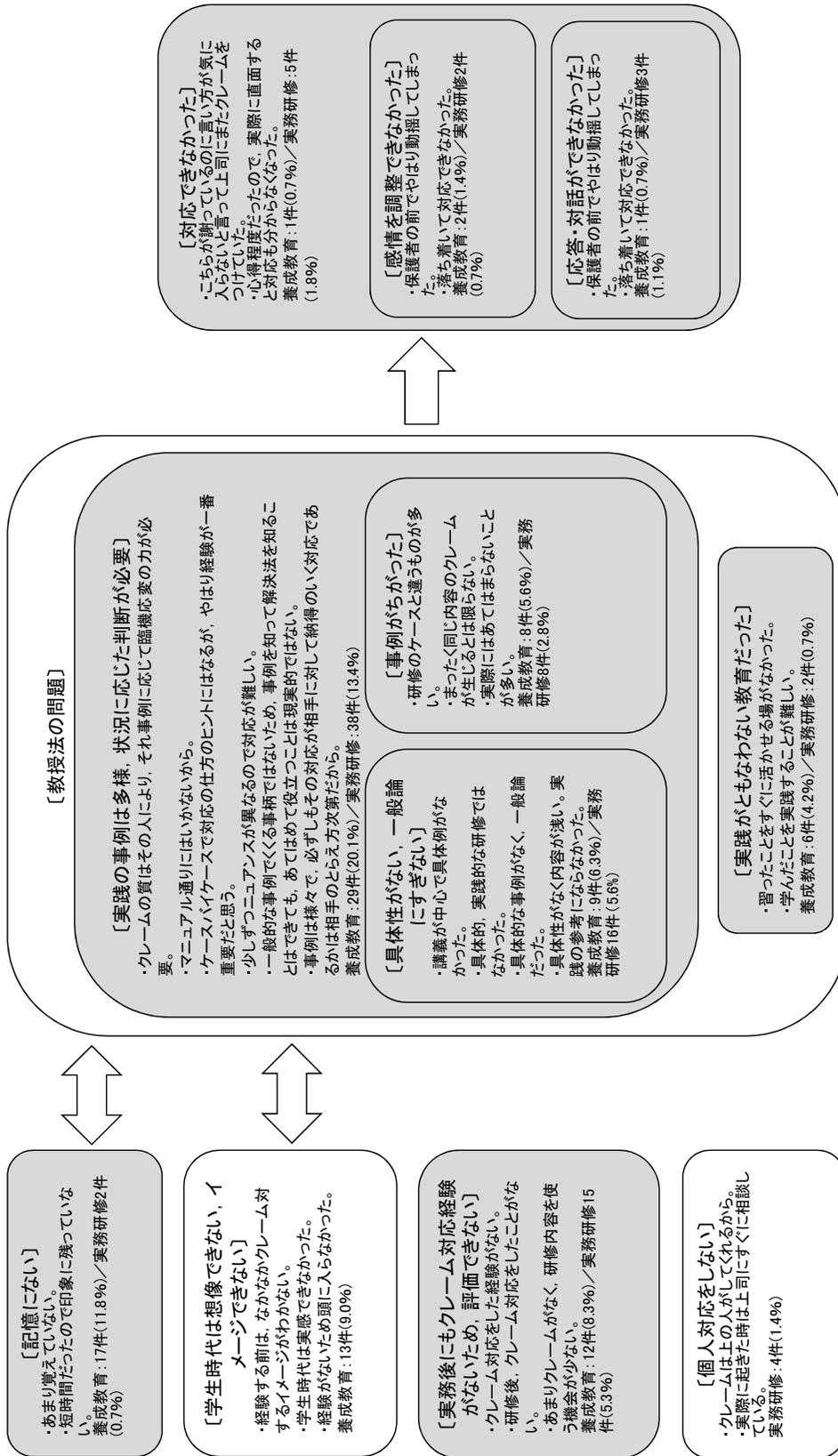


図4. 実務後のクレーム研修に関する評価理由_低評価のKJ法結果

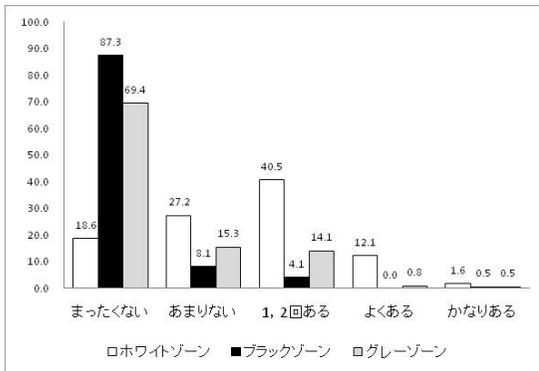


図5. レベルごとのクレーム経験頻度(%)

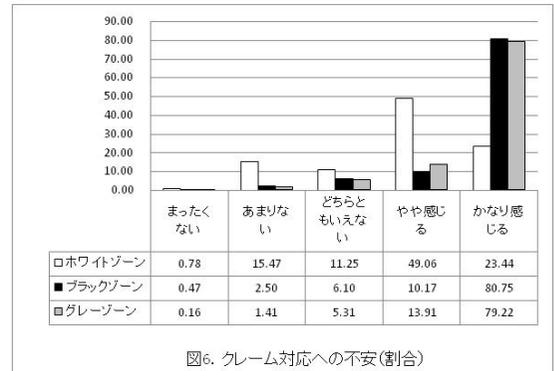


図6. クレーム対応への不安(割合)

(2) 被教育・研修経験がある人の教育や研修の効果の評価とクレーム対応不安との関連

次に、被教育・研修経験がある人の教育や研修効果の評価の程度が、クレーム対応への不安と関連するかを検討するために、クレーム対応への不安との単純相関を求めた。その結果、有意な相関を確認することができなかった。

以上より、養成校での被教育経験や実務研修での被研修経験がクレーム対応への不安を低減するという効果はほとんど確認されなかった。

5. 調査のまとめと今後の課題

この調査の結果、保育所保育士の多くがクレーム対応に不安を抱えていること、しかし、その不安は実務での研修体験によって一部低減される可能性があることが示されたが、教育や研修をうけたことが、即、クレームへの対応不安を低減するわけではないことがわかった。確かに、養成教育場面では、クレームの実際を体験的に理解することは難しく、また実務に就いた後も実際に体験するクレーム事例は多種多様であり、研修で提示された事例についての対応行動の理解を得ることはできてもそれを応用展開するまでの研修プログラムに至っていない可能性もある。

今後の課題として、以下の四点を指摘したい。一つは、保育所の保育士が保護者（以降、親と表記）から苦情を受け、それを解決していくプロセスとはどのようなものなのかを同定することである。二点目の課題は、そのプロセスで保育士に求められる知識、技術、態度とは何かを明確にして、その達成度の実態を把握することである。これにより、問題をはらむプロセスを明らかにすることができ、それへの対処を考慮することができるだろう。三点目の課題は、そのような問題プロセスを、いかに改善していくか研修プログラムを開発することである。今回

の調査では、調査法の制約により、どのような教育や研修を受けたのかを詳細に尋ねることができなかった。そのため、研修内容を事例的に収集するなど、効果のあるプログラムの要因を探索的に、しかも詳細に探っていく必要がある。最後に、ある研修プログラムによって、苦情を受ける能力が保育士または保育士志望学生に獲得されたことを、どのような指標によって評価することができるのかを検討する必要がある。

引用文献

- 榎川 聡, (2010), 医療機関のクレーム完全対応マニュアル, すばる舎リンケージ.
- 星野ハナ・横山範子・横山さやか・水野智美・徳田克己, (2000), 幼稚園教諭の感じる「困る保護者」とその対応, 日本保育学会第53回大会研究論文集, 794-795.
- 石山陽子・坂口守男, (2009), 教員の職場内メンタルヘルスに関する報告(Ⅰ)ー離職・病休退職者からの聞き取り調査をもとにー, 大阪教育大学紀要第Ⅲ部門, 57(2), 59-68.
- 柏女霊峰, (2010), 保護者支援スキルアップ講座, ひかりのくに.
- 柏女霊峰・橋本真紀, (2008), 保育者の保護者支援, フレーベル館.
- 松田智子, (2008), 公立義務教育学校における保護者対応の現在ー保護者の要望・抗議・クレームの分析を中心にー, 京都光華女子大学短期大学部研究紀要, 46, 167-194.
- 西館有沙・徳田克己, (2011), 困った保護者への対応ガイドブック, 福村出版.
- 小田巻美里・鍋島史一・萩原明人・信友浩一, (2003), 医療に対する相談および苦情の分析, 病院管理, 40(3), 31-43.

- 小野田正利, (2006), 悲鳴をあげる学校, 旬報社.
- 小野田正利, (2008), 親はモンスターじゃない!, 学事出版社.
- 小野田正利, (2009), イチャモン研究会, ミネルヴァ書房.
- 齊藤文夫, (2007), 臨床心理実務におけるクレーム対応と倫理問題, 武庫川女子大学発達臨床心理学研究所紀要, 9, 21-29.
- 関根眞一, (2006), 「苦情学」, 恒文社.
- 関根眞一, (2007), 「苦情」対応力, 講談社.
- 嶋崎政男, 学校崩壊と理不尽クレーム, 集英社新書.
- 吉田恵子, (2010), 保育園における保護者からのクレームとその対応, 高崎健康福祉大学紀要, 9, 115-133.

付 記

本研究は科学研究費補助金（基盤研究（C）, 研究代表：笠原正洋, 課題番号22531077, H22-24）の助成を受けた。なお, この調査結果の一部は, 日本教育心理学会第53回総会において発表されている。