

保育所の保育士によって創作されたクレーム事例の収集と分類

笠原 正洋

Collection and classification of Claim Case Composed by Nursery Teachers in Day Care Center

KASAHARA, Masahiro.

保育所の保育士は、どのようなクレーム対応を経験しているのだろうか。また、保育所に勤務する者として、どのような内容のクレームに対応する必要があると考えているのだろうか。保護者（以降、親と表記）の「無理難題」（小野田，2006，2008，2009）、「困った保護者」（西舘・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）等、数多くのクレーム対応の文献があることは、子どもや保護者の激しい変化に柔軟に対応できず、今やこの問題に対応するためには、もはやキャリアだけでは補えない時代が到来している（石山・坂口，2009）ことを暗示している。

保育所保育士640名を対象に、クレーム対応経験や、養成教育や現職研修でのクレームに関する研修の受講経験とその評価の実態を把握した調査（笠原，2013）によれば、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（援川，2010）に分けた場合の対応経験（1度でもあると回答した人）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。また、クレーム対応に不安を感じる（やや感じる・かなり感じる）と回答した人は、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。しかし、対応に不安を感じる程度が養成教育や現職研修での経験の有無によって異なるか否か検討したところ、ほとんど関係がないことが示された。

ただし、この調査手続きでは、養成教育や実務後の現職者研修の経験があると回答した人の教育研修の内容までは調査していないため、研修が不安を低減するか否かについては判断を下すことはできない。この問題を解決する一つの方法は、クレーム対応に関する研修を実施して、研修前後の対応不安や知識やスキルの変化を検討することであろう。

では、どのような研修を構成すればよいのだろうか。被教育・研修経験の評価内容をKJ法により分類した先の調査結果によれば、肯定的評価に関しても否定的評価に関しても、教育や研修において題材となる事例の多様さや複雑さを指摘する言及が多かった（笠原，2013）。そこで、本研究では、保育士が、実際に見聞きしたり対応したりしたクレーム対応に基づいて養成教育や現職研修のために創作した事例を収集し、それらを整理・分類することで、養成教育や実務研修において利用可能な事例集を試作することを目的とする。なお、ここで収集された事例が保育場面でのすべてのクレーム対応を網羅できるわけではない。そのためどの程度、一般性または特殊性があるのかを確認するために、保育場面に特化してそこでのクレーム対応に焦点を当てている文献（浅井・石川・樋口，2008；西舘・徳田，2011）に掲載されている事例との異同を調べ重複の程度を併せて記述する。

なお、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、『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

では、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まれます。しかし、保護者をモンスター（怪物）にとらえるものではありません』と説明した文書を配布した。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。そして、この調査では、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ことも説明した。

方法

1. 調査対象となった記述

調査方法や手続きは、笠原（2013印刷中）と同一である。その調査対象者640名のうち、事例を創作し提供した67名から得られた82の記述を分析対象とした。

2. 記述の収集方法

実際に遭遇したクレーム対応の事例を求めることは、保育士の守秘義務違反を誘発する恐れがある。そのため、以下の教示により事例の創作と提供を求めた。

「学生教育や保育士研修会で『事例』を基にした研修を実施しております。クレーム対応について、こういう事例で困った、こういう事例を見聞きしたなど、先生のご経験を参考にして、事例の概要や対応の話を『創作』してください。どのようなものでもかまいません。この調査票の○ページに《自由記述欄》がございますので、そこにご記入ください。ぜひお願い致します。」

結果と考察

1. KJ法による分類

寄せられた記述を探索的に分類するためにKJ法を行った。

(1) 怪我や噛みつきに関する事例（12件）

表1に「怪我や噛みつきに関する事例」を提示した。表中の（ ）は、整理用のコードを示している。保育所での怪我に対して保育所側の病院受診対応に関する事例（1030, 1260）、噛みつきの事例（1068, 1315, 2160_2, 2192）、降園後の怪我に関する事例（1366, 1456）、保育中の避けえない怪我や特定の子どもから怪我をさせられるなどの事例（1295, 2026, 2087, 2160）が認められた。

ここで収集された事例は、浅井ら（2008）にも、西舘・徳田（2011）にも記載されている。この中で、降園後の怪我を契機にしてそれまでの保育士への対応に疑念を抱きトラブルになった1456や特定の子どもから怪我をさせられることによって加害した子どもの親を巻き込んだトラブルになった2026は、保育所としての対応体制のあり方を議論するのに利用できるモデルとなるかもしれない。保育中に生じた怪我を保育士は極力避けようと努力しているが、不可抗力で怪我が生じる場合もある。その際、加害した子どもの名前を、被害を受けた子どもの親に伝えるのかという問題について、西舘・徳田（2011）は、「何か問題が起こった場合に簡単に相手の名前を明かしてしまう信用できない園だと見られることになるかもしれません」と述べ、「強い要求があっても子どもの名前は教えない」としている。しかし、噛みつきの事例（1315）では、親との対話を重ね親の同意を得て、被害を受けた子どもの親に納得してもらい、クラス懇談にまで展開させている。名前を明かす、明かさないということだけに着目して議論するのではなく、どう行動することが双方の子どもの発達にとって良いのかを考える機

会とすることも可能であると思われる。なお、浅井ら（2008）は、「場合によっては、謝ってもらうことも有効かもしれませんが、その

場合、電話でのやりとりよりもクラス懇談会の席とか保育者も同席のほうがいいと思います」と記述している。

表1. 怪我や噛みつきに関するケース

(1030) 子どもが園のブランコでケガをして唇を切り病院へ行った。そのタクシー代を出してほしいとか、園での事故で歯がグラグラして病院へ連れて行くと（子どもが自分でテラスのところで走り、転ぶ）違う病院が良かったという。
(1068) 噛みつかれた子どもの親に報告した時、「噛みつかせないようにしてほしい」と言われた。
(1260) 保育園で怪我をする。病院へ行くほどの怪我ではなく、看護師に診てもらい傷の対応をする。お迎えの時に伝えると病院へ連れて行ってほしかったとのことだった。
(1295) 両親ともに過保護だった。自分で出したおもちゃにつまづき軽いけがをしたら、転びそうなものを床に置かないように言われた。またオマルから立ち上がって転ぶので、立ち上がる時は必ず手を引くように言われた。保育室は床暖房で温かいが風邪をひくといけないので長そでシャツ・ズボン下等脱がせないようにとも言われた。
(1315) 2歳児クラスである程度みんなが話せるようになった中で、噛みつきの続いているA児がいた。その子は発達にやや軽い遅れがあり、できるだけそばについたりはしていたが、止められずに噛んでしまうこともあった。特定のB児が噛まれる回数が多く、そのことをB児の保護者に話し、謝罪していた中で、その保護者が「どうしてうちの子だけが噛まれるのか。相手の親は何とも思っていないのか」と怒った口調で言われた。そのB児は世話をしよう近づき、A児も自分から寄っていくことが多かった。
(1366) 家に帰宅した後、子どもが遊びに行っけがをしたにも関わらず、「けがをして帰ったのに担任から何も話を聞いていない。」とクレームがあった。
(1456) 親がお迎えにきて、さよならをする。その後、園内で親同士が立ち話をしている間に、子ども同士が抱っこをし合い、その拍子に落ちてコンクリートに腹部を打った。その旨連絡を受け、保育士らがその場に駆け付け、親や子どもから事情を聞いた。親は、「病院は大丈夫」といって降園した。管理者にも報告していた。その2日後位、少量の嘔吐も重なった。受診させ、医師からは疲れによる嘔吐と診断を受けていた。その後、親からMRIをとりに行くとの連絡が電話で入る。その際「クラスのC児がよく手を出している。先生はちゃんと子どもを見ているのか」と当てつけのように話をされる。親はめったに迎えに来ないため、手紙にてクラスの状況・その対応（確かにふざけて叩く等のトラブルもあり、度々話しているが、子どもに話していることなので繰り返し伝えるしかない旨）を伝えたが、親がなぜ自分の子どもがそのような行為をしていると言われたと文脈を勘違いし、「このように言ってくるのは先生が私に八つ当たりしているのではないか」と手紙で伝えてきた。
(2026) D児とE児がイスの取り合いをして、D児がE児にパンチをしたところ、ちょうど目の中に入ってしまう。D児が目を痛がり病院へ行くときズが入っていた。次の日、保育士から親に謝罪したところ「大丈夫です」とのことだった。しかし、しばらくしてE児の親が保育所の事務所に来て「D児の親が謝りに来ない、いつ来るのか。D児の親は知っているのか。E児が園に行きたくないというのは、D児のせいだ。D児がE児をけって、いじわるしている」と言われた。D児の親にケガのことは伝えてないと言うと「うちのE児はいいが他の子どもがD児から同じことをされると文句がでる」と言う。ケガのことは園の責任だと伝えるが「D児の親に謝ってほしい、先生は口だけだ」と言う。その三日後くらいにD児が皿を持って、ふりむきざまにE児の鼻に当たり赤くなる。E児の親には「ふりむきざまであり、わざとではない」と伝えるが、「またD児？わざとだ」と決めつける。前回のこともあったためD児の親にケガのことを伝え謝ってもらう。するとD児の親がE児の親に「加害者家族」と言われ泣いてしまう。「D児がE児にひっついてくる」とも言われている。実際にはD児はE児に行くがE児もD児にひっついていてそのためケンカが起こる。D児はすぐに手が出たりするが、それはE児が口うるさくし、いじわるなことをよく言うためでもある。
(2087) 年長がケガをし、当日、担任は早番で早く退園したため、主任保育士にケガをした状況、その後の処置のことを伝えてもらうようお願いしたが、主任保育士は、その子の親の前で子どもに「お母さんにケガのこと話しておいてね」だけを伝えた。その保護者は不快に感じ、次の日の連絡帳に書かれてあった。
(2160) 蚊にさされただけで、「なんで蚊にさされるんですか？」と怒鳴られた。
(2160_2) 1歳児を担当しているとき、噛みつき子がいて、必ず被害にあう子は決まっていて防げないことが続き、とうとう三回目、「だいたい職員は何をやってるんだ。」と30分ほど怒鳴られた。ふせげない時などもあり、私たちも「すみませんでした」とあやまることしかできないうでいた。その時、園長もいたので様子はわかってあったようなので一緒に対応してもらいたかったが、出てきてもらえず、その後、「噛みつき子のケアをもっとしてやらないから、こうなった！」と言われた。
(2192) 今迄保護者から受けたクレームの中に一方的なクレームはなく、私たち保育士の配慮不足によるクレーム（噛みつき、けが、職員の態度など…）が殆どだった。そのたび、クラス内でどうすれば噛みつき、けがをさせない保育が出来たかなど話し合い、反省してきた。又、保護者の中には保育士や教員の方もおり、理解のある方も多いため、大きな問題になるということも少なかった。「どうしてうちの子ばかり噛みつかれるのか」「どうして傍に職員がついていなかったのか」（梯停から落ちた子）との声もあった。状況を説明した園長も一緒に謝ることもある。話を聞くだけで納得することもあるので相手の話をまずは聞くなどの対応をしている。かし、これらの対応がすべての保護者にあてはまるのかという疑問で、相手やその時の状況の違い等によって変わっていくのではないかと思う。そこがクレーム対応の難しさではないかと思う。

(2)行事の配役や順番,趣旨に関する事例(10件)

表2に提示した。行事の趣旨や方法に関する事例(1163, 1339)と行事での配役や組み合わせ等に関するクレームを述べる事

例(1191, 1208, 1208_2, 1214, 1448, 2017_2, 2203, 2203_2)が認められた。このような事例は,浅井ら(2008)にも西舘・徳田(2011)にも記載されており,かなり共通して体験する事例だとも考えられる。

表2. 行事の配役や順番,趣旨に関するケース

(1163) プール納めでは毎年,魚のつかみどりをしている。そのことに対し,魚は弱ったりしないのか,それは動物虐待ではないのかと訴えてきた。
(1191) 子どもの希望と親の希望が異なる場合,生活発表会での配役についてクレームがあった。
(1208) 劇の配役で,自分の子どもが保護者の気に入らない役で「どうしてうちの子はこんな役なんですか!？」と泣いて訴えてきた。子どもはその役を希望していたのだが,「代えてほしい」という要望で,代えなければ本番は見に来ないと言う。子どもはその役がしたいといっている。
(1208_2) 合奏や鼓隊で「自分の子どもは体が大きいのにどうして小さな太鼓なのか」という苦情があった。その子どもは,あまり音楽が得意ではないが,保護者は得意と思っているため,目立つものにしてほしいと訴えた。
(1214) 発表会で舞台に並ぶとき,我が子を中心(中央)に立たせて欲しいという要望があった。保護者は,そのように言う一方で,発表会練習中,登園時間を守ってくれず,再三の依頼にも,軽い返事でその場をやり過ごしていた。
(1339) 保育園行事への参加法について園側の考えがおかしいと訴えられた。父母競技へ祖母の参加を断ると誰でも参加できる競技をつくってほしいと要望される。祖父母競技があることを伝えるが,納得してもらえず,「子どもが楽しみにしている」と言われた。
(1448) 運動会の練習時,保護者から「毎年走るのが早い子どもとばかり走らされているので一番になれない。今年は遅い子どもと走らせてください」と言われた。
(2017_2) 運動会や発表会の子どもたちの役(出番)を決め,練習が始まると,子どもたちも自宅で保護者に練習しているところを見せるようになり,そのしていることを細かく質問し,もし子どもが「私,〇〇の方が良かった。」とつぶやくと「〇〇に替えることはできないのか?」とノートに書いてくる保護者がいる。
(2203) 我が子がなぜ障がい児と同じグループでお遊戯会に出るのか,うちの子はもっと出来るので同じにしないでくれという偏見からのクレームがある。
(2203_2) 我が子が代表(行事に合わせて挨拶を代表で2名順に行っている)にいつ選ばれるのか,あんな代表(音楽祭で各園5~6名出演したもの)で終わりなのか?可哀想だというクレームがあった。

(3)排泄や病気,保健・衛生に関する事例(10件)

表3に「排泄や病気,保健・衛生に関する事例」を提示した。保育所でのトイレトレーニングが成功しているためにおむつの替えが少ないことを保育士が差別して替えていないと誤解する事例(1036),子どもの失禁による匂いやおむつに砂が付着していたことから保育所での対応に問題があると誤解した事例(1164, 1170),子どもの持ち物が集団に与える衛生上の影響から個別対応したことを差別と伝える事例(1068_2),子どもの嘔吐対応により生じた衣服の破損を伝えて

きた事例(1142),病気(法定伝染病)時の登園や欠席をめぐるトラブルの事例(1238, 1250, 1322),そして症状への処置をめぐるクレームの事例(1322)が認められた。

ここに分類された事例は,浅井ら(2008)や西舘・徳田(2011)の文献には記載されていなかった。保育所では衛生上の観点から子どもの命を守る役割を果たしていることから,各保育所での取組体制はある程度ルーティン化していると考えられる。しかし,そのルーティンに対しても,親が誤解することが多く,上述のような事例対応も求められている現状がある。

表3. 排泄や病気, 保健・衛生に関するケース

(1036) 1歳児クラスで、オムツを交換して降園させるのに汚れ物が少ない(オムツ)と言われ、トイレで成功していること等話しても、「シングルマザーだから平等ではないのか?」と言い寄せられた。
(1104) 病気(風邪, 嘔吐, 下痢等)の症状が見られるのに病院に連れて行かず、登園させている保護者がいる。親は園で対応して欲しいと要望した。園長, 主任に相談したところ, 見た目で病状を判断できるほど高熱であり, 病児保育を行っていない当園は, 連絡を入れて通院をお願いすることはできるが, その他の場合, 対応することが難しく困った。
(1068_2) ペットの毛が服や口を拭くおしぼりに沢山ついていて子どもの親に気を付けてもらうように伝えたが, 改善が見られず, 他児の口の中に入ったりした。ペットアレルギーの子どもがいるため, 気をつけてほしい旨, 伝えたところ同意してくれたが, 後日, 差別とクレームがきた。
(1142) 男児が嘔吐し, 処理のため(感染拡大予防のため)に次亜鉛粗酸を使用する処理の際, 脱いだ服を次亜塩素酸のついた床においたようで, 後日, 服が色落ちしていると持ってきた。弁償などということはなく「こういうことがあったため, 気を付けてもらえたら…」と伝えてくれた。
(1164) 「最近, F児のパンツがとても臭うのですが…」とある保護者が話をしてきた。ちょうど降園時だったため, F児は排泄を済ませ, トイレトペーパーでお尻を拭いているところだった。親は, 「ああ, あれでは, ちゃんと拭けてないわけだ」と一言口にした。その後, パンツを履く時用のマット(子ども用布団大位のキルトマット)でパンツを履くF児を見て, 親はさらに, 「そうそう, あのマット, 前からずっと不衛生だと思っていたのです」と言った。
(1170) 保育所で, オムツは水洗いして汚物入れに入れていたにも関わらず, オムツが砂で汚れていたのが砂あそび時に食べているのではと親が言ってきた。
(1238) 年長児G児は, 発表会で鉄琴を演奏するはずだったが, インフルエンザになり, 当日欠席をした。後日, 母親より電話があり, 「当日に熱があるのに出席していた子どもがいたと聞いた。とういうことか。うちの子どもは欠席させたのに! 市役所に言いに行きます!」と言われた。園としては, インフルエンザは登園してはいけないが, 発熱の場合, 熱の高さ, 子どもの様子で受け入れることがある。医師の診断を受けて, 発表会に行ってもよいとのことだったため園としては受け入れた。しかし, G児の保護者は納得することなかった。
(1250) 感染症になった場合, 医者が「行ってよい」と言えば, どうみても感染しそうな咳, 目やにの状態でも親は『「行っていい」と言われました。』と胸を張っている。子ども本人のため, 他の子どもの健康を守るために再診, お休みをお願いすると, それが苦情につながった。
(1444_2) 子どもの耳から耳だれが出ていたので, 中耳炎だと判断し, 園にいる看護師の指示を仰いでティッシュで拭きとったことを伝えた。すると, 親は「ティッシュは傷がつく, ガーゼで拭きとるべき」と反対に文句が出た。
(1322) 仕事が休みでも当たり前のように登園, 熱があっても休まないで, 熱の状態を親に連絡すればクレームが来るという現状だ。

(4)保育士の説明や子どもへの指導・対応に関する事例(9件)

表4に提示した。子どもを叱ったことが子どもを傷つけたとの事例(1050), 子どもへの指導を誤解した事例(1106)やその背後に子どもの発育・発達の状態を理解することの難しさから保育士の対応を誤解する事例(1144), 保育士の説明が不足していた事

例(1153, 1170_2, 1306), 泣いていることから担当者変更を要望した事例(1170_3, 2203_3), 子どもが欠席して参加できなかった保育を再度要望する事例(2062)が認められた。ここに分類された事例のなかで, 担当変更を要望する事例に類するものは, 浅井ら(2008)や西舘・徳田(2011)の文献にも記載されていた。

表 4. 保育士の説明や子どもへの指導・対応に関するケース

(1050) 子どもを叱ったことで、その時、保育士が言った言葉が子どもを傷つけたと、保護者から連絡があった。すぐに家の方に行き、事情を説明して、子どもと保護者に謝罪した。
(1106) 夕方お迎えを待っているときの出来事。H子が友達数人と室内遊び中、うっかりテーブルに飾ってあった小さな花瓶を倒し、水がテーブルにこぼれる。保育士が台拭きを出し、「ふこうね」とH子に手渡し、拭いてもらっているときにお迎えがあった。H子の母親がその様子を見て、なぜ保育士がしないのか、他の子どもも同じようにすればいいのに、H子にだけさせているのでかわいそうだと激怒。数日に渡り父親も出てきてのクレームとなる。その場にいた保育士に「土下座しろ」「園長の管理能力がない、謝罪しろ」と他の保護者にも聞こえるように叫ぶ。第3者委員やPTAの方に保育士、園長等と相手との夜間の話し合いとなった。
(1144) 発達に遅れがある年長児が、数字が分からずに毎日の連絡帳の日にちのところにシールを貼る場所が分からないで本人が困っているという様子を保護者(母)に伝えたところ、家に帰ってから父親が立腹して電話をかけてこられた。全く子どもの遅れを受け入れず、やんわりと伝えてもひどく反応してすぐに立腹する傾向がある。
(1153) お弁当の日(月に一回実施されている弁当日)3,4,5歳でお弁当を持って散歩を計画した。お弁当を「おにぎり弁当にしてください」と掲示した。子どもには、おにぎりだけで、具やおかずはおにぎりにいれてくるよう伝えていたが、親には伝わらず「おにぎり弁当はおにぎりだけとは思いませんでした。それでカロリー(栄養面)は大丈夫なのですか!？」と言われた。
(1170_2) 1歳児でまだ歩けないので散歩に連れて行ってもらえないのではとやってきた。
(1170_3) 進級して泣いてばかりなので担任を変えてほしいといわれた。
(1306) 担任だった子どもの保護者から「子どもが描いた絵がお店に展示してあることを知らなかった。知らせていただくとありがたい」と指摘された。
(2062) I児が体調を崩して欠席した日の遊びは段ボール遊びだった。この園は活動(あそび)をカメラに撮りクラス前に貼り出すことがあるのだが、欠席した次の日にI児が写真に自分が写っていないことに気付く。I児の保護者は保育士に「I児が写真の中になくて淋しそうだったので明日段ボール遊びをしてほしい」と連絡帳にて要望してきた。
(2203_3) 2歳児のクラスで、保育園に通い始めて2週間程度で、親から離れるのも初めてで、一日抱っこして過ごす。「毎日泣いたり、親から離れたがらないのは、先生が何かしているのではないか」、「訴える」と怒鳴って園に来られた。もう少し時間が必要であることを伝えるものの、このような申し入れが二、三度繰り返された。

(5)保育所の規則順守に関する事例(8件)

表5に提示した。送迎の遅れや親の休業中に保育所に預けるとい事例(1068_3, 1217, 1444)、午睡時間の要望に関する事例(1083)、通信・連絡に関する事例(1194, 1211)、料金未払いや雇用証明の不備の事例

(1245, 2012)が認められた。遅れて保育所に連れて来るとい事例は、浅井ら(2008)や西舘・徳田(2011)の文献に記載されていた。しかし、その他のクレームに類する記述は認められなかった。

表 5. 保育所の規則順守に関するケース

(1068_3) 休みの日でも子どもと過ごさず預けに来たり、仕事が早く終わっても迎えに遅く来たり、保育所に求めてばかりで、文句はちゃっかり言うような親が増加している。
(1083) 「朝なかなか起きないので午睡時間より早く起こしてほしい」と保護者が言ってきた。
(1194) この保育所では年齢によって育児日記と連絡帳(3歳以上児クラス)を使用している。1歳児クラスは育児日記だが、保護者の方がその子のきょうだい児(以上児クラス)の連絡帳についての不満を、1歳児の育児日記に「以上児では、毎日の記入がないのですね、少なくなるのですね」などと書いていた時、直接ではないので対応に困った。
(1211) 私の園では3,4,5歳児はおたより帳ではなく、降園時に1日の様子や伝達などを伝えている。しかし、時間に限りがあり、事務的な伝達しか会話の時間が取れず、「1日どのように遊んでいたのか、どう過ごしているのかわからない」と保護者からの訴えがあった。
(1217) 9時30分までの登園をお願いしているが、ほぼ毎日10時すぎても連絡がないまま当たり前のように登園してくる親子がいた。運動会の練習の時期でもあり、遅れる場合は電話を入れてもらうようお願いすると、「主任保育士に許可はとってある。自分は妊娠していて大変だ。毎日連絡など入れられない」と激怒する。主任保育士に確認をとったところ、そんな話はしていないという。母親の勘違いだろうということで、その母親に伝えようとするが無視される。時間をおいて、主任保育士と一緒に話すと「そうだったかもしれない」と言うが、それからも伝言など伝えようとするが無視され続けた。しばらくしてから「私は低血圧なので朝は何も話さないでほしい」と親から言われた。
(1245) 降園時間が延長保育に入り込んでも、延長料金を支払おうとせず、請求すると「5分、10分の遅れで、延長料金を取るのはおかしい」等と不服を言う。
(1444) 育児休暇中の母親に、土曜日の保育は基本的には仕事をしている方のみになっているので家庭保育へのご協力をお願いすると、直接主任保育士や園長の所に出向き、「預けにくい。こんな方針の園なら初めから入所しなかった。」とか「子どもを産んでいない人に子育てのことをとやかく言われたくない」などと言う。
(1463) ミルクを飲まない3カ月児を夕方18時まで(入所2日目)預かってくれと言われ、断ったら、保護者が腹を立てて帰ってしまった。
(2012) あきらかに仕事をやめているのに、保育所にいたがために嘘をついてまで仕事をしているふりをするので、雇用証明を出してくださいという他のもを持ってきた。

(6)持ち物の間違いや破損、貸与に関する事例 (6件)

表6に提示した。破損や紛失の原因をめぐってクレームにつながった事例(1105, 1105_2), 貸与されたかどうかでトラブルになった事例(1437), 間違いと間違いがもつて登園をしづる事例(2107, 2153, 2161)が認められた。浅井ら(2008)にも類似の事例「保育園で物がなくなる事件」として記載されている。

表6. 持ち物の間違いや破損、貸与に関するケース

(1105)ズボンに穴があいていた。帰るころに大きくなっていった。本児がよく触っていたのでそのことを保護者に伝えた。家で、友達にされたと言ったらしく、そのことを言われた。しかし、そのようなトラブルはなかった。これが納得いかなかったようだった。

(1105_2)ズボンがなくなったと言ってきた。前日にはいて帰ったことを伝えても園でなくなったと言っていた。

(1437)3歳以上児から制服着用で、制服は園から貸し出していた。クラス全員にもれなく貸し出していたのだが、ある親が「うちの子は制服を借りていない」と言う。母親は「家の中も探してみたのですが」と言うが、父親は最初から「絶対に借りていない」と聞き入れなかった。

(2107)靴のはき間違いが一番多い。子ども一人ひとり靴に名前が書いてないため、保育士も把握できず、帰日にはき間違えて帰ってしまい、電話してまた戻ってきてもらうことがあった。

(2153)持ち物の名前も薄く入れ間違いをした。お便り帳に、どういう気持ちで書かれたかはわからないが、「今後間違わないようにしてください!」とあった。毎度毎度ならば、ともかく一度でそう書いてあった。また、子どものその日の体調によって、おむつ交換の回数が多かったり少なかったりすることがある。しかし、「十分にオムツは入れているので、こまめに交換してください」と親から書いてあった。しかもいつもなら母親からのお便りなのだが「今日は、母親に代わり、父が代弁します」と記入されており、母親のほうに対していいにくいそぶりを自分がしていたのだろうかと不安になった。またその後、言われまいと、何枚もオムツのチェックをした。しかし、休みあけはオムツのかぶれがよくあった。

(2161)J児がK児のかばんの中身を入れ替え、K児が「園に行きたくない」と言い出した。K児の親がそのことをノートに書き知らせしてきた。

(7)子ども同士のトラブルに関する事例(5件)

表7に提示した。登園を渋る、夜眠れないなどから子ども同士のトラブルがあるという事例(1237, 1241), 子どもの言うこ

とを信じてトラブルがあると主張する事例(1290, 1327, 2075_2)が認められた。これに類する事例は、浅井ら(2008)にも西舘・徳田(2011)にも記載されていた。

表7. 子ども同士のトラブルに関するケース

(1237)子どもが、家で「保育所に行きたくない」と言っているとのことだった。親に聞けば、子ども同士でうまくいっていないとのことだった。先生方は、仲間関係についてみてもらえているのでしょうかといった話があった。

(1241)子どもが家で夜、眠れないのは、園で子ども同士のトラブルなど何か問題があるのではないかと親からクレームがあった。親と話し合ったが「分かってくれない」と親から言われた。

(1290)やや消極的な子で、絵画や運動面が不得手である。絵も幼稚なもので時に他児から笑われることもある。担任として、クラス内でいじめにつながらないように、本児の良い所を認めていったり、本児が頑張っているのに笑ったりしないよう話していついた。関係づくりをしている途中だったある日、本児の母が保育所に怒ってこられる。「本児が友達から笑われたり、叩かれたりしているというのがどういふことか」、「私に何も言わないのは、私がひとり親家庭だからか、生活保護を受けているからか、私たちが馬鹿にしているのか」、「人権問題だ。出るところに出て訴える」と言われた。

(1327)3歳児クラスで「うちの子がいじめられているのに先生は何も見ない」と父親からクレームを言われたことがあった。激しい口調でオマエ扱いだった。

(2075_2)友達関係で同じグループ(当番活動等をする)の〇〇ちゃんにいつも嫌なことを言われると我が子が言うので、グループを替えてほしいなど。一つ一つ保護者の思いを受け入れ、できる対応はすぐにとり、(所長、主任にも相談して)やってきたが疲れた。子どもが言ったことを保護者が、「どうにかしてほしい」とすぐに園側に言ってくる。この中に対応しなければいけない重要なことも中にはあるが、家の中の話で終わらせてもいいことではないかと思うようなことまで園に言われるので、本当に大変だ。クラス30人を1人で担任しているが、複数担任制にしないと、保育士の身が持たない。

(8)子どもの虐待やネグレクト、離婚に関する事例(4件)

表8に提示した。保育所での子どもへの暴力と保育士への暴言(1069), ネグレクト家庭の母親の揺れる心情がクレームとなっている事例(1154), 離婚にまつわる事例(1189), そして虐待を受けている子どもの保育所での不適応(逸脱)行動と親の子ど

も理解の齟齬によるクレームの事例（1196）が認められた。

このような事例については、浅井ら（2008）にも西舘・徳田（2011）にも記載されていなかった。実際に、保育士は、児童虐待という問題が潜在化した、いわゆる育児放棄や放任、あるいは虐待事実の隠ぺいを背景とする「苦情（恫喝も含む）やクレーム問題」に対応することがある。保育士は、親からの苦情の背景を探り、それが正当な要望であれば危機管理の視点から組織として対応を行う必要があるが、不適切な養育や虐待などが潜在していれば子どもの権利擁護の視点を重視して対応しなければならない。しかし、保育士

が直面する親の多様な問題に対して、保育所や保育士が単独で、子どもの権利擁護の問題なのか、それとも保育所の危機管理の問題なのかをアセスメントすることは難しいところがある。たとえば、精神保健に関する問題を持つ親のニーズと並行して子どものニーズをも十分に考えることができなくなってしまう「アセスメントの麻痺」（Reder & Duncan, 1999/ 小林・西澤, 2005）という現象があり、保育所や保育士が親との関係を重視するあまり、子どもの危険性を過小評価する場合があるからである。ここに保育所での児童虐待防止活動の困難さがあると思われる。

表8. 子どもの虐待やネグレクト疑い, DV 対応に関するケース

(1069) 子どもを荷物のように肩にかかえてきて、乱暴に足で蹴った保護者（父親）に対して、声掛けしたところ、逆切れし、「俺の教育に口出しするな！」と怒鳴り込んできた。
(1154) 2歳児3歳児の男児の母親（ひとり親家庭）で登所はするがお風呂に入れてないし、おむつは替えていない、着替えなしという子どもがいた。母親にはその都度話をしながら、保育所ではシャワーを利用したが、オムツの着替えはなく、保育所で洗濯することもたびたびあった。そのうち母親が「子どもと一緒にいると何をするか分からない自分が怖い」と話をはじめ、自分の小さいころの話もするようになった。数か月すぎ、子どもの体にあざなどあり、少し不安になり親に話を聞いていくと「少し子どもと離れたい」とのことだった。翌日に話をむけると、一緒にいたいとヒステリックに言い、その様な話を向けた保育士に対して怒ったようなそぶりを示した。
(1189) 離婚、またはその話し合いが行われている両親がいた。母親から、父親が子どもに接することがないようにという申し出があった。ある日、前触れなく、父親が園に来たことがあり、強い口調ではないが「子どもに合わせてほしい」と言う。事情を話すと納得できない様子で長時間、合わせてほしいと繰り返した。
(1196) 家庭で虐待のようなことを受けている子どもたちは、保護者の前ではとても大人しくおりにしていることが多いので保育園に来ると別人のようになる。そのため保育園でいろいろな問題を起こしても、その親の知らない部分なので、親に子どもの状態を受け入れてもらえることはなく、その反対に、保育士の対応が悪いというクレームがものすごいものになることが多くなってきた。子どもたちも保護者に嫌われないように家庭ではギリギリのところでは生活していることがよくわかるのだが、担任に対して「今日はオレをずっとおんぶしとけ」、「他の人と話したらそいつをなぐる」と言ってなぐってまわったりする。対応の難しさを感じている。

これ以降は、保育場面が特定しにくい事例やクレーム対応に関する記述を提示する。

(9)保育士の話し方や親の不安が強いため保育士にかかわる事例（8件）

表9に提示した。少しのニュアンスの違いが誤解されてしまうという事例（1148, 1463_3）、親の不満やイライラまたは不安

を保育士にぶつける事例（1235, 2002, 2066, 2075, 2090）、そして親の思い込みによりトラブルになる事例（2157）が認められた。この中で、親の不満やイライラを保育士にぶつける事例に類したものは西舘・徳田（2011）にも記載されていた。

表 9. 保育士の話し方や親の不安が強いため保育士にかかわるケース

(1148)保護者に1日の様子を伝えるとき、ちょっとしたニュアンスで相手を不快にさせてしまい、後日、クレームがきた。しっかり話を聞いて、思いを汲みとらなければいけない立場なので、誠意をみせ、謝り、信頼を取り戻すことが大切だと感じた。

(1235) 保護者の話に耳を傾けていたら、「はっきりとした返事が欲しい。」と言われた。「具体的に、何を求めておられるのですか。何についてのお返事ですか。」と聞くと、「具体的には…」と答えない。保育士に、イライラした気持ちをぶつけているように思える。

(1463_3) 自分の経験の中でも、自分自身が悪意のないことでも「受け取られ方」によりマイナスに受け取られたこともあった

(2002) ある親から「〇〇先生(他クラス保育士)は何であんなに無愛想なのか、イライラするんですけど」と言われ困った。そういう親も無理な要求が多く、無愛想であり、かなり保育士もまいてる状態だった。

(2006) 父親が気分で、「保育士の説明の仕方が悪く、わからなかった」とか「できなかった」とかと言って、どなりこんでくる。どなる時に、壁をけるなどの行為もあり、保育士も危険を感じるがあった。しかし、気分がいい時は、ニコニコして、何事もなく、会話もできた。

(2075) 5歳児年長クラスの担任をしている。子どもの小学校入学の前にいろいろ不安に思っている保護者がいて、相談というような形で、保護者自身がこれは決してクレームではないですが、と前置きしてから話をしてきた。細かく色々な事を言ってきた。うちの子は精神的に弱いので、あまり強く言わないでほしいなど、日々の保育の中でのこと、特に子どもが親に話をするを言ってくる。特に行事前(運動会、発表会前)はすごかった。ひとつひとつ丁寧に答えればいいことだが(それは、こういうつもりで子どもさんに話しましたなど)、本当に対応に疲れた。しかし、この程度の対応なら、この一年で別の保護者からもいろいろあった。

(2090) 職員のプライベートな部分へのクレームがあった。親が自分の不満をぶつけているかのようだった。

(2157) 元々クレーマーとして入所してきた。はじめはうまくいっていたが保護者の一方的な思い込みなどからクレームが発生するようになり、話し合いの場を作っても理解が得られなかった。管理者や、役所、他機関(親が相談)をまきこんだものとなり、精神的に大変おいつめられた。行政機関も後手にまわり、当事者(保護者と担任、こども)は疲れ果てた。

(10)親の背景と心理、またその対応に関する記述(4件)

表 10 に提示した。子どもの言うことを信

じることやその背後に子どもを思う気持ちがあることを指摘した記述(1008, 1008_2, 2196)である。他に、クレームがあるにもかかわらず保育所を転園しないのはなぜかという記述があった(1250_1)。

表 10. 親の背景と心理、またその対応に関する記述

(1008) 親は子どもの意見を信用するので、実際の内容とは違ったことでも、クレームがくる場合がある。保育士が事実を伝えても、親は子どもを否定されたように感じることもあり、よりこじれる時があるので難しい。

(1008_2) また、子ども同士だけのやり取りで、相手の子どもからされて不快に思ったことを、そのまま親に言っている場合は、状況が分からない。子ども(両者)に聞くしかなくて、なかなか解決しない。

(1250_1) クレームばかり言うのに転園しないのはなぜだろうと思う。

(2196) 親のクレームもわが子を思えばの行動である。子どもたちを思う気持ちが同じことであることを理解してもらい、即解決できれば良いと思う。日頃から、保護者に対し、子どもの様子を話しかけ、保護者とのコミュニケーションをとり、保護者の不信感をためさせないようにしたいと心掛けている。

(11)保育所や保育士のモラルへのクレームの事例(3件)と対応体制に関する記述(2件)

表 11 に同時に提示した。まず保育所や保育士のモラルとして、全員が同じ対応や態度を示していないという事例(1388, 2143)と保育士がわが子を預け特別扱いをしているのではないかと疑う事例(2164)があった。また対応体制については、できることとできないことをはっきり伝えること(2126)、管理者の毅然とした対応や態度が必要だと指摘する記述(2199)があった。これらの事例に類するものは浅井ら(2008)にも西館・徳田(2011)ともに認められなかった。

表 11. 保育所や保育士のモラルへのクレームのケースと対応体制に関する記述

保育所や保育士のモラルへのクレーム

(1388) ある児の親が、連絡帳に「朝、子どもがぐずったり親と中々離れなかつたりしたとき、担任の保育士以外の先生も気にかけてほしい」と書いてきた。よくよく聞くと、非常勤のパート勤務の保育士とのことだった。雇用形態の異なる保育士だが、親から見たとき、全職員が同じ気持ちで同じスタンスにあると写らなければいけないのにという問題を感じた。

(2143) 自分より年上の保護者の方がいて、朝の迎え方があまり良くなかったようで指摘をうけたことがあった。私たち保育士の態度次第で保護者の方の気持ちまでも変えてしまうので、きちんとした対応の仕方を身につけておく必要があると思う。人として、常識のある大人になっておくことが大切だと思った。その後、その保護者の方へ謝罪し、信頼関係を取り戻せるよう良い関係を築くことができた。クレーム対応というのはとても難しく、受けた時のショックは大きいのだが、自分に非がある場合には、「教えていただいております。」という気持ちで前向きにとらえていくといいと思う。そのあと、同じ過ちを二度と繰り返さないよう、自分に常に言い聞かせている。

(2164) 保育士が自分の子どもを連れてクラスは違っても一緒に通う事例があった。匿名希望で電話で保育士の子どもを担当が特別な扱いをしていないか注意してくださいと連絡が入った。園長や主任保育士は、そのことに一番に敏感で、そういうことのないように気をつけていたそうだが、現実的にクレームがあり、職員間において特に注意するようにさらに気を配った。一か月くらいたち、また、電話があり、はじめは良かったが、二週間くらいしてまた、もとに戻りつつあるので気を付けてくださいとクレームがきた。その間、保育園内では緊張の連続でより一層気を配った。相手が見えなくどうしていいかわからなく不安だったと聞いた。

保育所の対応体制に関する記述

(2126) 園全体を通してグレーゾーンの方はいない。しかし、「早く歯磨きをしてほしい」や「靴下を必ずはかせてほしい」等と子どもを思う親の要求は言われることはある。このような時は、園長や主任保育士に相談した後、できるかできないかをはっきり言っている。できないときは、「何故か」までしっかりと言うようにしている。ケガ（噛みつき、ひっかき）に関しては、あまりにひどい場合、園長に報告し、一緒に謝罪する。クレームは保育士としての経験年数が低い程たくさんあるように感じる。ガイドブックがあるととてもいいと思う。

(2199) クレーム対応には、担当保育士はもちろん、説明・早期解決に向けての努力は必要と思うが、主任や園長が園でのきまりや対応を毅然とした態度でとるべきだと思う。その辺の矛盾が、子どもや親に対する積極的な態度・勤務意欲にも少なからず通ずると思う。

最後に、本調査から収集されなかったが、浅井ら（2008）や西舘・徳田（2011）の文献に掲載されていた事例を参考までに述べる。浅井ら（2008）の文献では、自然食を要求する事例、アレルギーがあるのに保育者が食べさせてはいけないものを食べさせた事例、UVカットをするまで外で遊ばせないでほしいと親が主張する事例、感染症が流行っている時に自分の子どもにうつらないよう特別な配慮を求める事例、子どもを産んだことのない先生に親の悩みは分からないと懇談会で言われた事例、行事への協力を断る事例、保護者会を面倒に思う事例等であった。また西舘・徳田（2011）では、悪口や噂話を保育者と共有したがる事例、複数の養育者（親と祖父母）がいる事例、保護者が子どもに「先生に～と言われても、そうしなくていいからね」と言い聞かせているため、子どもが担任の言うことを聞かないという事例、担任が変わったあとも、前年度の担任を頼り、話をしようとする保護者の事例などであった。

今後は、さらに比較対象とする文献の幅を広げ事例の多様さを補完する必要がある。しかし、すべての事例を網羅することは不可能であり、今後は、援川（2010）のいうクレームの三つのゾーンごとに、対応で求められる知識（保育所保育指針や幼稚園教育課程や児童福祉法などの法令に基づく知識のみならず、これまでの学校問題に関わる裁判での判例等も含む）とそれを具体化した行動を明確していく作業が求められる。その上で、ここで収集した事例を、たとえばロールプレイ等を通して研修していき、実証データに基づいて力量を備えた保育者養成のあり方を検討していくことが必要になるだろう。それと同時に保育所における保護者との対応上の問題をクレーム対応問題と誤解して、その背後にある児童虐待防止の問題を発見できない、あるいは過小評価してしまう問題が生じないような取組を構築すべきであろう。

引用文献

- 浅井春夫・石川幸枝・樋口和恵.(2008). 保育者と保護者がはぐくむ「対話の力」Q & A 55 – モンスター・ペアレント論をこえて！かもがわ出版.
- 援川 聡.(2010). 医療機関のクレーム完全対応マニュアル. すばる舎リンクエージ.
- 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.
- 笠原正洋.(2013). 保育所保育士を対象にしたクレーム対応に関する調査. 中村学園大学・中村学園大学短期大学部研究紀要, 45, 9-17.
- 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.
- Reder, P. & Duncan, S. (2005). 子どもが虐待で死ぬとき—虐待死亡事例の分析. (小林美智子・西澤哲, 監訳). 東京: 明石書店. (Reder, P. & Duncan, S. (1999). *Lost Innocents. A follow-up study of fatal child abuse.*)
- 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。本研究に提示された事例は、すべて創作である。