

# 保育系弁護士がゆく

## 少子化時代をサバイブする園の護身術

### 第19号

## 苦情対応

レーヴ法律事務所では、全国の園の顧問弁護士として園・先生方のトラブル・悩みごとに対応しています。

事務所に寄せられる様々なご相談を基に、園に役立つ情報をお届けします。

レーヴ法律事務所弁護士。  
大阪電気通信大学工学部電子工学科卒業、半導体製造会社にエンジニアとして勤務した後、金沢大学大学院法学研究科法務専攻修了。2012年弁護士登録。  
2021年に保育園・幼稚園・こども園でのトラブルや法律問題を主に扱うレーヴ法律事務所に参画。



弁護士  
今西 淳浩

## I ntroduction

### 1. はじめに

保護者からの苦情対応に関しては、当事務所でも、ご相談だけでなく、弁護士が園に代わって保護者とのやりとりを行うといった事例が増えています。また、当事務所が行っている職員研修等の講義・講演でも「苦情対応」について話をして欲しいと希望される園が増えてきています。このようなことから、本日は、「苦情対応」の講義等で私がお話している内容の一部をご紹介します。

事実を確認  
してみます…



## E xample

### 2. 保護者から苦情の申し入れがあったとき

保護者から苦情の申し入れがあったとき、基本的には、①苦情内容を聴く、②事実確認を行う、③園としての対応を決定する、④回答(および実施)する、という流れになると思います。

#### ① 苦情内容を聴く

正当な苦情等であれ、悪質な苦情等であれ、苦情等というのは聴かないことには始まりません。この「苦情を聴く」という段階で注意すべきことは、この聴くというタイミングで、推論をしたり憶測で物を言ったり、〇〇しますなどのような軽はずみな約束をしないことです。事実確認をしないまま、その場を収めるためにその場しのぎの約束をすると、後で揉めることになります。

#### ② 事実確認

次に、関係者への聴き取りなどの方法により、保護者が言っている事実関係について確認を行います。

#### ③ 園としての対応の検討、④回答

上記②で確認した事実関係に照らし、苦情に対して園としてどのような対応・回答をするのかを決めます。

このとき、保護者が主張している事実がないにもかかわらず、保護者が矛を収めてくれると期待して、やってもいけないことを「やりました。すみません。」という対応を選択してしまう園がありますが、このような対応はしてはいけません。実際、期待に反し保護者が矛を納めず、「(本当はそのような事実がないのに、その事実があることを前提とする)保護者説明会を開催せよ」と要求されているというご相談が後を絶ちません。

確認した事実に基づき、園としてすべきことは誠実に対応し、園としてできないこと、しないことは、はっきり断る、というのが基本です。

選ばれる園になるための  
**苦情対応**  
\*\*\*\*\* 柴田豊幸 \*\*\*\*\* 柴田洋平 \*\*\*\*\* 沼田裕子 \*\*\*\*\*

保護者や近隣住民とのトラブルを  
上手に回避する

● 著者：柴田豊幸  
柴田洋平  
● 判型：AB判  
● 頁数：136

近年増え続けているといわれる保護者や近隣からの苦情。その対応方法に頭を悩ませる保育者のために、対応と苦情予防のポイントを、具体的な事例を通して紹介しています。

## S upplement

### 3. その他

#### (1) 悪質なクレームへの対応について

対応する職員の心身両面の負担が大きいこと、その場の雰囲気にもまれ何らかの約束をしてしまうおそれあることから、原則として一人では対応せず、複数の職員で対応しましょう。

警察、弁護士に相談することも選択肢のひとつです。

#### (2) 事前の備えについて

苦情への対応と言っても、苦情等の内容がさまざまであること、それを訴える保護者の個性も各々異なることから、細かなマニュアルを作成するのは難しいと思います。しかし、苦情等の申入れがあったときの対応をどのような手順で行うのか（だれが窓口になるのか、窓口にならない職員は余計なことを言わないようにするなど）、苦情等の情報を園および職員間でどのように共有するのか、については、いざというときに備えて事前に決めておきましょう。

この号について園でも話し合ってみよう

