

労務トラブル検定

《今月のテーマ：どうする!?保護者対応&カスタマーハラスメント》

✎：下の①～⑤について、正しいと思う場合は「○」を、
間違っていると思う場合は「×」を解答欄に記入してみましょう。

	問題 ★保育施設の事例より出題★	解答欄
①	カスタマーハラスメントとは、保護者などから園や職員に対するクレーム全てを指すものである。	
②	保護者対応は各担任に一任している。対応方法やカスタマーハラスメントの判断も個人に任せ、初期対応から最後まで一人で対応させているが、問題ない。	
③	クレームが入った際は、事実確認ができていない状況や適切な対応方法がわからない場合でも、いったん職員から全面的に謝罪をさせることが最善である。	
④	「日焼けするのが嫌だからうちの子は散歩に行かせないで！」という保護者からの要望に自園の方針を説明して要望は受け入れられないことを何度も説明したが、繰り返し電話や送迎時に強い口調で要求してくる。これはカスタマーハラスメントに該当する。	
⑤	A君はトラブルや危険なことをすることが多く、トラブルが起きた際は日々A君の保護者へ園での問題行動としてありのままを伝えている。これは園でのこどもの様子の伝え方としては適切である。	

山折り

【解答・解説】

- ① 【×】 過剰な要求や不当な言いがかりをつける悪質なクレームのように**要求に妥当性がなく、手段・態様が社会通念上不相当なものであって、それによって職員の就業環境が害されるもの**が一般的にカスタマーハラスメントとされています。
- ② 【×】 担任が一人で抱え込むことにより、初期対応を誤りカスタマーハラスメントに発展してしまうこともあります。**対応方法や判断は個々の職員に委ねず、その園の対応方法や考え方を予め明確にしておくことが重要です。**
- ③ 【×】 明らかに謝罪することが必要なケースもありますが、**事実確認ができていない状況や適切な対応方法がわからない場合は、安易な対応・謝罪は避け、園での対応方針に従い園長などに状況を報告・共有し、対応します。**
- ④ 【○】 カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。**保護者にとってどうなのかではなく、こどもにとってどうなのかという視点で、園の考え方やルールを伝え続けていくことが大切です。**また、保護者への対応策は園全体で考え、管理職を含めた複数の職員で対応し、一人に負担がかからないようにしましょう。
- ⑤ 【×】 **トラブルが起きた際に一方的に判断し、問題行動として伝えることはあまり適切な方法とは言えません。**普段からこどもの良いところや成長を伝え合うコミュニケーションがあると、トラブルが起きた際に相談しやすくなります。

★ワンポイントアドバイス★

保護者対応の際は、予め園の方針や方法を全職員で共有しておくことが重要です。また、カスタマーハラスメントの判断基準や該当する行為、園の方針は、職員だけでなく、保護者にも周知して協力を呼びかけ、みんなが安心して過ごせる園を作っていきます。