

掲載内容

第1章 保育に関する相談

第1 保育の内容・危機管理

- 1 宗教上、行えない活動(クリスマス会・足の下をくぐる運動等)への対応は
- 2 遠足時にお弁当を誤記してしまったら
- 3 園と提携している教室で園児が怪我をしたら
- 4 年長組は自分の物を管理しているが、その私物が失くなった場合は
- 5 事前にお迎えの変更を伝えてもらえず、いつもと違う人が迎えに来た場合は

第2 アレルギー・給食

- 6 アレルギー食の解除につき保護者が診断書を持ってこない場合は
- 7 宗教上食べられない食材があると聞いたら

第3 園児の怪我・園児同士のケンカ

- 8 園児同士のケンカにより一方の園児が怪我をしてしまったら
- 9 園での怪我の後に適切に処置されなかったために腫れが残ったとクレームを言われたら

第4 発達障害

- 10 個性と発達障害の見極めが難しく適切な関わり方が分からない場合は
- 11 集団の中で気になる(発達障害の疑いがある)園児の保護者へどのように伝えるべきか

第5 虐待児

- 12 虐待の疑いのある園児がいたら
- 13 父子家庭の園児にネグレクトの疑いがあるが家庭訪問ができなかったら

第6 問題行動のある園児

- 14 問題行動を頻繁に起こす園児がいたら
- 15 乱暴な言葉を使ったり他の子に手を出したりする園児について、その保護者に伝えても認めなかったら

第2章 保護者対応に関する相談

第1 保護者からの要望

- 16 園児の発達に合っていない遊具で遊ばせないことにつきクレームを言う保護者への対応は
- 17 保護者より〇〇ちゃん(特定の園児)と遊ばせないでほしいと言われた場合の対応は
- 18 保護者からの午睡をさせないでほしい、午睡をさせてほしい等、個別の要望にどう応えたらよいか

第2 保護者への要望

- 19 園児の身なりや湿疹などに無関心な保護者への対応方法は
- 20 園の貸出しの衣服を何度言っても返却しない保護者への対応は
- 21 お迎え時のマナーやモラルに問題がある保護者がいたら

第3 保護者と保育士・保育教諭との問題

- 22 男性保育士・保育教諭が女性保護者と不倫し、女性保護者と離婚協議中の男性保護者から保育者と園が訴えられたら
- 23 何かとクレームをつけてくる保護者がいたら

第4 保護者同士の問題

- 24 一方の親からもう一方の親が迎えに来ても園児に会わせないでほしいと言われたら
- 25 園児の保護者同士のトラブルを園に相談された場合どうすればよいか

第3章 保育士・保育教諭の労務に関する相談

第1 採用

- 26 人材紹介会社を通じて雇用した保育士・保育教諭が無断欠勤を繰り返し、8日しか勤務しなかったのに紹介料の50%しか返金しない契約となっていたら

<コラム>

新人や中途で入ってきた職員への指導はどのように行うべきか

第2 シフト・勤務体系

- 27 育休を経て職場復帰する時短勤務保育士・保育教諭へのフォローは

<コラム>

職員の個別事情に応じた柔軟なシフト対応とポイントは

第3 保育士・保育教諭の服務規律

- 28 出勤時間に遅刻を繰り返す保育士・保育教諭がいたら
- 29 目に余る服装をしてくる保育士・保育教諭に対して制限を設けたい場合は
- 30 保育士・保育教諭と保護者との連絡先交換を禁止したいが

第4 保育士・保育教諭の処遇・研修

- 31 研修代が園の負担でない上に有給休暇を使わなければならない場合は
- 32 正規保育士・保育教諭との待遇の差に不満がある場合は

第5 労働時間・残業

- 33 始業時刻前の環境整備を労働時間に算入していないが
- 34 所定の勤務時間を1分でも過ぎたら残業代がもらえるのか
- 35 園としては禁止しているにも関わらず保育士・保育教諭が持ち帰り残業をしていたら
- 36 長時間労働を繰り返している保育士・保育教諭を早く帰したいが

第6 休憩時間

- 37 保育士・保育教諭によって休憩時間の認識が異なるが
- 38 休憩時間中の保育士・保育教諭の外出を原則禁止にできるか

第7 副業・兼業

- 39 休日を利用して副業でベビーシッターをしたい場合は
- 40 休日に他園で働きたい場合は

第8 有給休暇

- 41 有給休暇の買い上げを求められるか
- 42 園のイベント時期と重なったため有給休暇の取得時季を変更するよう言われたら

第9 メンタルヘルス・休職

- 43 メンタルヘルス不調の疑いのある保育士・保育教諭に対して医師への受診や休職を勧めたいが
- 44 うつ病休職中に妊娠した保育士・保育教諭がいたら

第10 配置転換

- 45 保育士・保育教諭として雇用したが適性がないため事務職員に配置転換したいが
- 46 職場結婚した保育士・保育教諭は必ず配置転換しなければならぬか

第11 退職

- 47 何日前に申出をすれば問題なく辞められるか
- 48 最後に有給休暇を使って辞めたいときは
- 49 退職を一定期間前に告げたのに借上宅退去の申出期間が退去6か月前になっていたら
- 50 就業規則どおりに退職を申し出たにもかかわらず辞めた後の損害賠償を請求されたら

第12 解雇

- 51 過去に自己破産している保育士・保育教諭を辞めさせたいが
- 52 試用期間中の保育士・保育教諭が過去にうつ病休職をしていることが分かったので辞めさせたいが
- 53 園の保育理念に沿わない保育士・保育教諭を退職させたいが

<コラム>

処遇改善制度は保育所職員に幸福をもたらしたか

第4章 保育士・保育教諭のトラブル・人間関係に関する相談

第1 事故

- 54 保育士・保育教諭が通勤途中で事故に遭ってしまったら
- 55 保育士・保育教諭が帰宅中に自転車で事故を起こしてしまったので園の保険を使いたい

第2 不祥事

- 56 保育士・保育教諭の財布からお金が失くなったと騒ぎになっていたら
- 57 保育士・保育教諭の間である保育者が虐待しているのではとのうわさがあったら
- 58 男性保育士・保育教諭が園児にわいせつ行為を行っていたことが発覚したら

第3 人間関係

- 59 高齢で園にほとんど出勤しない園長がいたら
- 60 園内でバフハラを受けていたら
- 61 保育士・保育教諭がDV被害に遭っていたら
- 62 コミュニケーションの一環として原則参加の飲み会を開催したいが

<コラム>

職場の人間関係をより良くするにはどのような工夫をすればよいか

第5章 近隣対応・行政対応に関する相談

第1 近隣対応

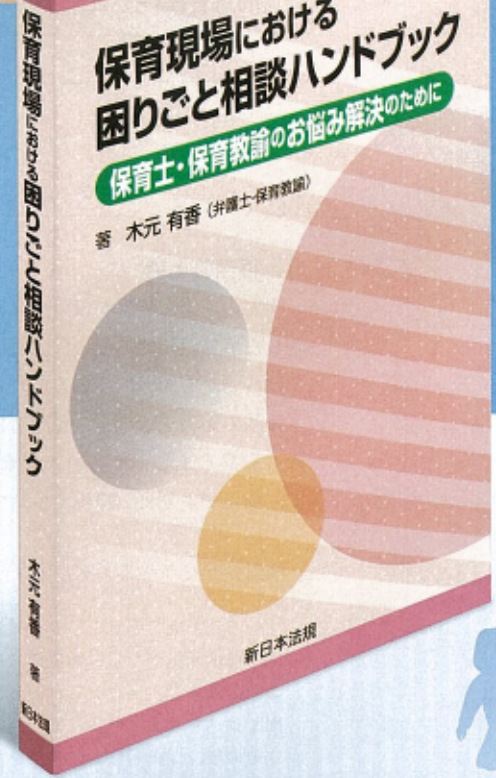
- 63 園の開設を近隣住民から反対されていたら
- 64 公園を使用している際、近隣の方からクレームがきたら
- 65 園が借り上げている駐車場で車同士が接触する事故が起きてしまったら

第2 行政対応

- 66 保育内容(ある園児への配慮)について地方自治体の監査で指摘を受けてしまったら

索引

事項索引



# 保育現場における困りごと相談ハンドブック

— 保育士・保育教諭のお悩み解決のために —

著 木元 有香 (弁護士・保育教諭)

保育士・保育教諭や保育施設から寄せられた相談事例を幅広く取り上げ、対応及び再発防止のポイントと具体的な方策を解説しています。

熟練者の協力のもと、現場のノウハウを「先輩保育士・保育教諭からのアドバイス」「他園の園長からのアドバイス」として適宜掲げています。

保育教諭の資格を持つ  
弁護士がわかりやすく解説!

A5判・総頁282頁  
定価3,300円(本体3,000円)  
送料460円

WEBサイト  
<https://www.sn-hoki.co.jp/>

0120-089-339  
受付時間 8:30~17:00(土・日・祝日を除く)  
E-mail [eigyo@sn-hoki.co.jp](mailto:eigyo@sn-hoki.co.jp)

電子書籍も発売!!  
〈電子版〉  
定価 2,970円(本体 2,700円)

内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。



### 23 何かとクレームをつけてくる保護者がいたら

**相談内容**

何かとクレームをつけてくる保護者がいて困っています。

園のルールから行事の内容に至るまで、少しでも自分の気に入らない点があると、いちいちクレームをつけてきます。

保育士・保育教諭たちも対応に困っていて、転園をお願いしたいのが正直なところです。

どのように対応したらよいでしょうか。

**ポイント**

- ① クレームを園改善の気づきと捉え、前向きに対応します。
- ② 複数人で対応することが基本です。第三者委員や行政の立会

### 13 父子家庭の園児にネグレクトの疑いがあるが家庭訪問ができなかったら

**相談内容**

当園に父子家庭の園児がいます。核家族で、近くに頼れる祖父母や親戚等もないようです。

この園児は、毎日同じ服を着ている、朝食を食べていない、入浴もしていない、汚れた衣類もためている状態です。

保育者が家庭訪問をするわけにもいかないのですが、どのような支援をしたらよいでしょうか。

**ポイント**

- ① 法律や保育所保育指針、幼保連携型認定こども園教育・保育要領にのっとって対応します。
- ② 園だけで抱え込まず、関係機関と情報を共有し、それぞれができる役割を果たしましょう。

**回答**

#### 1 困りごとの診断

本ケースは、保護者が、子どもの健康・安全への配慮を怠っている、

### 3 再発防止策

初動対応で新たなクレームを生まないよう、クレームの初期対応について、全保育者で園のルールを共有しましょう。

特定の保育者がクレームを抱え込むことのないよう、クレームについては園の保育者全員で対応することも再度周知しておきましょう。

**先輩保育士・保育教諭からのアドバイス**

何かとクレームをつけてくる保護者がいた場合は、そのクレームの都度、対応します。

園の手に負えない場合には、顧問弁護士に相談して対応します。

### 3 再発防止策

園児の不潔な格好が続いたり、持ち帰るべき汚れた衣類がたまったりした早い段階で、その保護者と面談をし、園として何か手伝えることはないかを聞き取るとよいでしょう。

面談の結果を踏まえ、保護者に対して、市町村や福祉事務所への相談も提案しましょう。一人親家庭に対する行政の援助を受けることで、園児がより良い環境で生活できる可能性があります。

**他園の園長からのアドバイス**

一人親家庭で朝食をいつも欠食してくる園児がいました。その園児は午前中元気がなく、園生活にも悪影響が出ていると感じました。そこで、保護者に「コンビニのおにぎりでもいいから持たせてくれたら、園で食べさせる」と話しました。

その後、保護者はおにぎりを持たせるようになり、園で食べさせるようにしました。それを見た他の家庭からも、自分の子にも同様にしてほしいとの要望が出ましたが、この家庭が一人親家庭であるための特別な配慮であることを説明し、遠慮してもらいました。

**参考法令**

○保育所保育指針（平29・3・31厚労告117）

第4章 子育て支援

2 保育所を利用している保護者に対する子育て支援

(3) 不適切な養育等が疑われる家庭への支援

ア 保護者に育児不安等が見られる場合には、保護者の希望に応じて個別の支援を行うよう努めること。

イ 保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で検討するなど適切な対応を図ること。また、虐待が疑われる場合には、速やかに市町村又は児童相談所に通告し、適切な対応を図ること。

**コラム**

**職場の人間関係をより良くするにはどのような工夫をすればよいか**

組織内の人間関係が良好であることは、職員に長く働き続けてもらうことのできる職場づくりにおいて欠かせない要素です。保育業界として例外ではなく、各種の調査でも「職場の人間関係」は賃金や業務負担、妊娠・出産などのライフステージの変化と並び、離職理由の主たる一つとされています。また近年は保育関係者向けの書籍・雑誌やセミナー等で「同僚性」「チームビルディング」といった言葉が頻繁に取り上げられるようになってきました。仲間意識、チーム力向上といった意味合いを持つこれらの語が業界に定着しつつあることも、人間関係が組織の安定と職員の幸福の重要な成立要件となっていることの証左でしょう。

行事後の打ち上げや歓送迎会・忘年会といった懇親機会の設定は、職員同士の距離を縮め、関係性を良くする言わば日常の潤滑油として、どの園でも行われています。最近はこれに加え、コミュニケーションやアンガーマネジメント（感情のコントロール）を園内研修のテーマとして、他人と関わるときの言葉・表情や傾

### 36 長時間労働を繰り返している保育士・保育教諭を早く帰したいが

**相談内容**

当園の保育者のうち、毎日残業をしている保育者がいます。

その保育者の健康も心配ですし、残業代も支払わなければならないので、園全体で残業をなくして、保育者たちには定時で帰ってもらいたいと考えています。

どうしたらよいでしょうか。

**ポイント**

- ① 保育者たちの業務内容を見直し、所定労働時間内で終わる業務量に調整しましょう。
- ② ITを導入したり、国の「働き方改革推進支援センター」に相談に行くことも考えられます。

**回答**

#### 1 困りごとの診断

本ケースでは、長時間労働を繰り返す保育者や、残業自体をなくす