

【QRS013】

適正利用を超える保護者の要求に関する調査

子どもの健やかな成長を育む保育施設の運営において、第一の利用者は子ども本人であります。保護者もまた間接的に利用者の位置づけにあります。

当然日々の利用においては、保護者から子どもの処遇等に関する事で様々な依頼や要望がある一方で、保育施設からも保護者へ対応を求めることもあり、お互いに寛容さを持ちながら、子どもを真ん中にして両者の考えが適切に反映されている状況が望まれます。

しかし様々な価値観を背景とする保護者の依頼や要望のなかには、保育施設サイドの対応能力を超えるものや、他の子どもや保護者への迷惑行為につながるもの、担当職員の業務遂行に大きな影響を与えるものもあります。このような事例が発生すると本来子どもの保育に注がれるべき力が半減し、双方に大きなダメージが残ってしまうので未然防止や発生時の円満解決の取り組みに関心が高まっています。

今回の QRS では、掲題に関わる状況の把握と予防事例を収集する目的で調査を行い、今後の円滑な施設運営に繋がりたいと考えておりますので何卒回答のご協力を宜しくお願い致します。

回答対象：施設で働くすべての方

〔調査項目〕

Q1.あなたは、QRS クイックリサーチシステムに既に登録済みですか？

※調査結果は登録者のみに送られますので、

出来るだけ下記リンクから登録後に本調査にご協力下さい。

<登録リンク> <https://questant.jp/q/qrs/register>

① 既に登録している ②登録しないで回答する ③登録状況を忘れた

Q2. <施設を代表する回答の確認>

1施設1回答での集約する場合、あなたは施設を代表する回答者ですか。

- ① 施設を代表する回答者です
- ② 施設を代表する回答者ではありません
- ③ わからない

Q3. 貴園の所属する都道府県を教えてください。

Q4. あなたの役職をお答え下さい。(複数回答可)

- 理事長 理事 園長 副園長
- 主任保育士・主幹保育教諭 副主任保育士・副主幹保育教諭
- 保育士・保育教諭(クラスリーダー) 保育士・保育教諭(クラスリーダー以外)
- 保育士・保育教諭(フリー) 保育補助(資格なし)
- 保健師 看護師 栄養士 調理員 事務員 その他

Q5. ご回答頂いている方の施設の法人格をお答え下さい。

- 社会福祉法人 学校法人 宗教法人 NPO 法人 株式会社
- 有限会社 個人 一般財団法人 公益財団法人 一般社団法人
- 公益社団法人 医療法人 その他

Q6. 貴園の施設種別を教えてください。

- 認可保育所 幼保連携型認定こども園 保育所型認定こども園
- 地域裁量型認定こども園 幼稚園型認定こども園 小規模保育 A
- 小規模保育 B その他

Q7. 貴園の園児数を教えてください。*2026年2月1日現在

- 20人未満 20~40人 41~60人 61~90人 91~120人
- 121~150人 151~180人 181以上 わからない

Q8. 適正利用を超えた保護者の要求と感ずる事例の頻度を以下の状況ごとに教えて下さい。(程度と頻度)

<縦軸>

- 担当者レベルで解決したもの
- 主任等と一緒に解決したもの
- 園長と一緒に解決したもの
- 役所と一緒に解決したもの
- 他の子どもに影響を与えるもの
- 他の保護者に影響を与えるもの
- 施設運営全体に影響を与えるもの
- 当事者(子ども)の退園を伴うもの
- 当事者(職員)の退職を伴うもの

<横軸>近いもの

- ① ほぼ毎日
- ② 週に1回程度
- ③ 月に1回程度
- ④ 年に1回程度
- ⑤ 数年に1回程度
- ⑥ ほぼない
- ⑦ わからない

Q9. 適正利用を超えた保護者の要求の中で、あなたが経験した発生頻度が高かったものを3つまでお選び下さい。(頻発する事案)

- 適正範囲を超えた事例の経験がない
- 子どもの事故(ケガ対応や防止管理への苦情)
- 利用時間(必要性を感じない早い登園・遅い迎え・土曜日利用)
- 連絡・対応要求(頻回の電話、長時間の拘束、即時返信要求)
- 送迎時のマナー(玄関での苦情、兄弟の安全配慮不足 等)
- 持ち物・準備不足(補充されない、記名不足、毎回の忘れ物)
- 体調・登園判断(発熱/感染症疑いでも登園、投薬の扱い)
- ルール遵守(駐車・自転車、写真撮影、園内立入、行事のルール)
- 要望の範囲(個別対応の過度な要求、特別扱い要請)
- ハラスメント・威圧的言動(強い口調、人格否定、SNS 投稿示唆 等)
- 料金・書類(未納、提出期限超過、虚偽申告が疑われる)
- その他(自由記述)

Q10. 適正利用を超えた保護者の要求の中で、あなたが経験した事態の重度が高かったものを3つまでお選び下さい。(重度化する事案)

- 適正範囲を超えた事例の経験がない
- 子どもの事故(ケガ対応や防止管理への苦情)
- 利用時間(必要性を感じない早い登園・遅い迎え・土曜日利用)
- 連絡・対応要求(頻回の電話、長時間の拘束、即時返信要求)
- 送迎時のマナー(玄関での苦情、兄弟の安全配慮不足 等)
- 持ち物・準備不足(補充されない、記名不足、毎回の忘れ物)
- 体調・登園判断(発熱/感染症疑いでも登園、投薬の扱い)
- ルール遵守(駐車・自転車、写真撮影、園内立入、行事のルール)
- 要望の範囲(個別対応の過度な要求、特別扱い要請)
- ハラスメント・威圧的言動(強い口調、人格否定、SNS 投稿示唆 等)
- 料金・書類(未納、提出期限超過、虚偽申告が疑われる)
- その他(自由記述)

Q11. 適正利用を超えた要求の背景にある保護者の状況をどの様に捉えていますか。3つまでお選び下さい。

- 園への期待
- 園への不信感
- 不安が強い(子どもの様子が気になる)
- 情報が届きにくい・理解しにくい
- 仕事・家庭事情で時間的余裕がない
- 保育をサービスと認識
- 分からない
- その他(自由記述)

Q12. 適正利用を超える保護者の要求を再発、重度化させないために意識的に実施していることをお選び下さい。(複数回答可) (再発回避策)

- 利用ルール等を事前周知(説明会・お知らせ等)
- 対応の可否の明確化(明文化)
- 担当者のみでの対応を回避(主任・園長が一緒)
- 受付窓口の一本化
- 迅速・的確な対応案・代替案の提示
- 保護者の事情を考慮した譲歩(就労・家庭・メンタル等)
- その他(自由記述)

Q13. 適正利用を超えた保護者の要求を解決できた際の要因と考えられる選択肢をお選び下さい。(複数回答可) (課題解決策)

- 子どもまんなかの考え
- 集団保育の公平性
- 利用者(保護者)の公平性
- 園の対応限界をくり返し説明
- 転園
- 卒園
- 弁護士への依頼
- 行政の仲裁
- 第三者委員の仲裁
- その他(自由記述)

Q14. 適正利用を超える保護者の要求に関するご意見をお書きください。

【自由記述・150文字以内】