**苦情対応ロールプレイ①（フィクション）　　子どもの体力向上**

登場人物：

行政職員、批判者（厳しく追求）、一般参加者

場面設定：

小中学校の体力向上施策として、新たな運動プログラムの導入を進めている。その一環として、地域の公園を学校と共用する「学校・地域連携運動促進事業」を開始予定。しかし、一部住民からは「公園が学校に占有されるのではないか」　「地域住民が自由に使えなくなる」などの反発が出ており、地元説明会が開催されることになった。

説明会の開始

行政職員（課長）:  
「本日はお忙しい中、お集まりいただきありがとうございます。本説明会では、本区が進める『学校・地域連携運動促進事業』について、ご説明申し上げます。」

「この事業は、学校教育の充実と地域の健康増進を目的に、近隣の公園を学校の体育授業や課外活動の場として活用し、放課後や休日は地域の皆様にも開放するという取り組みです。」

「本日は、皆様からのご意見を伺いながら、事業についてのご理解を深めていただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。」

批判者の反論（クレーマー対応）

批判者（住民・強い反発）:  
「ふざけるな！結局、公園を学校が独占するだけじゃないか！地域の人間が自由に使えなくなるのは明白だ！」

「こんな一方的な計画を勝手に決めるなんて、住民をバカにしているのか？誰のための公園なんだ！？」

行政職員の対応（冷静かつ丁寧に）

行政職員（課長）:  
「ご意見、ありがとうございます。本事業は、決して公園を学校が独占するものではなく、学校と地域の皆様が共に活用できる形を目指したものです。」

「具体的には、授業時間帯（午前9時～午後3時）に一部スペースを学校が使用し、それ以外の時間帯や週末には、これまで通り地域の皆様にご利用いただけるよう調整しております。」

「また、学校が使用する時間帯についても、事前に地域住民の皆様と協議を行い、できる限り影響を抑えるよう努めてまいります。」

批判者のさらなる反論

批判者:  
「そう言ってもな、学校が使い始めたら、結局俺たちは遠慮しなきゃいけなくなるんだ！公園は元々、地域のためのものなんだから、学校が使うのはおかしいだろ！」

「それに、子どもたちが増えたら、運動音も騒がしくなるし、正直迷惑なんだよ！」

行政職員の対応（論理的に説明しつつ、住民の懸念に寄り添う）

行政職員:  
「地域の皆様が公園を大切に思われていることは、私どもも十分理解しております。そのため、本事業では、地域の皆様がこれまで通り公園を利用できるよう、次の3点の措置を講じる予定です。」

「① 利用時間の調整 – 学校が使用するのは主に午前中であり、午後や夕方は従来通り開放されます。」  
「② 騒音対策 – 学校側にも配慮を求め、大声の発声やスピーカー使用を制限するよう指導します。」  
「③ 住民との定期協議 – 定期的に意見交換の場を設け、皆様のご意見を反映しながら事業を進めます。」

「また、公園を活用することで、子どもたちの運動機会が増えるだけでなく、地域のスポーツイベントや健康促進活動も行いやすくなると考えております。」

「この事業は、学校と地域の皆様が共存しながら、より良い環境を作っていくためのものです。どうかご理解いただければ幸いです。」

批判者の態度軟化（部分的な納得）

批判者:  
「…まぁ、そう言われると、確かに昼間はあまり公園に行かないから、そこまで影響はないかもしれん。」

「でも、やっぱり騒音は気になるし、あとから『学校の利用時間をもっと増やしたい』なんてことにならないか、不安だな。」

行政職員の最終対応（住民の不安を払拭）

行政職員:  
「ご心配のお気持ち、よくわかります。そのため、学校の利用時間を変更する際は、必ず事前に住民の皆様と協議を行い、ご納得いただいた上で決定することをお約束いたします。」

「また、騒音については、実際に事業を開始した後も、皆様からのご意見を定期的に伺い、必要に応じて対策を強化する方針です。」

「本事業の目的は、地域住民の皆様と学校が共に公園を活用し、より良い環境を作ることです。ぜひ、今後ともご協力をお願い申し上げます。」

一般参加者の発言（雰囲気の和らぎ）

一般住民:  
「そういう説明なら納得できるな。最初は不安だったけど、地域との協議も続けてくれるなら、悪くない話かもしれない。」

「子どもたちがもっと運動できるようになるのは、長い目で見れば地域にもプラスになると思うよ。」

まとめ（説明会の終了）

行政職員:  
「ありがとうございます。皆様のご意見を踏まえ、より良い形で事業を進めてまいります。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。」

議長（進行役）:  
「以上で、本日の説明会を終了いたします。ご参加いただき、誠にありがとうございました。」

ポイントまとめ

* 批判には冷静に対応し、感情的に反論しない。
* 事業の目的とメリットを明確に説明し、住民の懸念に具体的な対応策を示す。
* 住民の不安や疑問に対して、「対策」「協議」「柔軟な対応」を強調し、納得感を得られるようにする。
* 他の住民（一般参加者）の意見を引き出し、場の空気を和らげる。

**苦情対応ロールプレイ②（フィクション）　　子どもの体力向上**

登場人物：

行政職員、保護者（厳しく追求）、一般参加者

場面設定：

子どもの体力向上を目指して、新たに運動プログラムの導入を決定し、学校の体育授業に加え、放課後の地域活動を進めることにしています。しかし、保護者の中には、「運動が過度になり、子どもが疲れてしまうのではないか」「プログラムが強制的で子どもが嫌がるのでは」といった懸念を抱く者もいます。今日はその意見を直接受ける説明会が開かれています。

説明会の開始

行政職員（課長）:  
「皆様、お集まりいただきありがとうございます。本日は、子どもたちの体力向上に向けた新しい運動プログラムについてご説明いたします。」

「このプログラムは、学校体育授業に加え、放課後や週末にも運動機会を提供するもので、子どもたちの健全な発育を支援するために導入されます。プログラムの内容について詳しくご説明し、その後、ご質問をお受けしたいと思います。」

保護者の苦情（体力プログラムの負担に関する懸念）

保護者:  
「ちょっと待ってください！そんなに運動ばかりさせるんですか？うちの子は毎日の学校生活だけで疲れているのに、放課後も運動を強制されるなんて考えられません。子どもが疲れてしまうのではないかと思います。これはやりすぎじゃないですか？」

行政職員の対応（冷静に説明）

行政職員（課長）:  
「ご心配の点、よくわかります。確かに、過度な運動が子どもたちに負担をかけることは避けなければなりません。ですが、このプログラムは、子どもたちが楽しく運動を取り入れられるように設計されています。」

「プログラムには、週に数回の運動遊びや地域のイベントが含まれており、強制ではなく、子どもたちが自発的に参加できる環境を提供することを重視しています。」

「また、運動量に関しても注意深く管理し、疲れすぎることがないよう、軽い運動や遊びを通じて運動習慣を身につけることを目指しています。」

保護者のさらなる反論（強制性の懸念）

保護者:  
「でも、子どもは『やりたくない』って言ったらどうするんですか？学校での活動もあるのに、放課後にまで運動を強制されたら、子どものストレスや疲れが心配です。」

行政職員の対応（強制性の排除と柔軟性を強調）

行政職員（課長）:  
「ご指摘の通り、運動は強制するものではありません。このプログラムでは、子どもたちが楽しく参加できるよう、ゲームやグループ活動、アウトドア遊びなどを取り入れています。例えば、運動会のようなイベントを通じて、楽しさや達成感を感じてもらうことを目指しています。」

「さらに、参加は任意であり、もし子どもが疲れている場合や参加したくない場合は、無理に参加させることはありません。もちろん、保護者の方と連携を取りながら、個別のニーズに応じた対応を行います。」

「子どもの体調や心身の負担を最優先に考えており、無理な活動は決して行いません。また、参加しないことへの不安も解消するために、プログラム参加の意義や内容について、事前に十分な説明を行います。」

保護者の懸念解消（疑問点の払拭）

保護者:  
「それなら、安心しました。子どもが無理なく参加できるということがわかってよかったです。でも、もし子どもが疲れている場合にはすぐに対応してもらえるという約束は、しっかり確認しておきたいです。」

行政職員の最終確認（安心感を提供）

行政職員（課長）:  
「もちろんです。子どもの体調や気持ちに寄り添う形で、必要に応じて柔軟に対応します。プログラムの進行に関しても、保護者の皆様に定期的なフィードバックを行い、問題があれば速やかに修正します。」

「プログラムが子どもたちにとって負担ではなく、楽しみながら体力をつけることができるよう、引き続きご意見を伺いながら進めていきます。」

保護者の納得と感謝

保護者:  
「わかりました。子どもが無理なく参加できるよう配慮されているなら、心配は減りました。子どもの健康のために良いプログラムであれば、積極的に参加させたいと思います。」

まとめと終了

行政職員（課長）:  
「ありがとうございます。皆様のご意見を大切にし、今後もプログラムの運営を見守ってまいります。引き続き、ご協力をよろしくお願い申し上げます。」

ポイントまとめ

* 冷静で丁寧な対応: 保護者が感じる不安や懸念に対して、具体的な対応策や配慮を示す。
* 強制性の排除: プログラム参加は任意であることを強調し、子どもの自発的な参加を促す。
* 個別対応と柔軟性: 参加しない子どもへの対応策を明確にし、保護者との連携を強調する。
* 安心感を与える: 保護者に対して、安心して参加できる環境が提供されることを確認させる。