

## (園外)

1. 保護者の方より「園の駐車場で子どもが走っていて危険だ。もっと園から注意喚起をして欲しい。」とのご指摘があった。

### 【園の対応】

- ・該当園児の保護者の方に、お子さんの事故防止に向けて、ご注意いただきたい旨を、直接お伝えした。
- また、保護者全家庭に向けた「園だより」に、この件に関する記載の欄を設けて、駐車場使用時の注意を促す対応を行なった。

## (園内)

1. 保護者の方より「絵本の日（園内絵本の貸し出しを行う日）を再開して欲しい。」とのご意見があった。

### 【園の対応】

- ・以前実施していた際は、限られたスペースに多数の方が集まるといった状況があり、仮に「絵本の日」を再開した場合には、同様の状況になることが予想されることから、コロナ感染防止の点で、密集を避けるべきと判断していること、また、新たな広いスペースを確保する事も困難である事から、現状では「絵本の日」を再開する事が難しい状況であることを説明し、ご理解いただけるようお願いした。

2. 保護者の方より「夏日になった日に園児が長袖、長ズボンで顔を真っ赤にして遊んでいた。その子に聞くと、自分が使用するタンスの引き出し内に半袖の服が用意されていたとのことだった。スタッフの方にはもっと子どもたちの様子をよく見て欲しい。」というご意見をいただいた。

### 【園の対応】

- ・確認不足であった事、および園児への着替えの対応をしていただいたこととお詫びした。
- ・園児の服装に関して、虫刺され対策として長袖長ズボンの着用を促していた面はあったが、子どもの状況を注意深く見守る点では不十分であった。今後は虫対策の視点と共に、気候や子どもの様子に注意を払い、園児がより安全に快適に過ごせるよう、保育を行なっていくことについて、職員に指導徹底し、全保護者に対しても「園だより」に記載してお伝えさせていただいた。

3. 保護者より「職員に質問した際の答えが、保育者によって異なることがあり困惑してしまう事がある。」とのご指摘があった。

### 【園の対応】

- ・保護者の皆様よりいただいたご質問には即座に統一した返答ができるように、園の運営方針に関して、スタッフ間で再度共有する事とした。また、すぐに返答が出来ないようなご質問をいただいた場合には、内容によってクラス担任、各保育部門、園全体で共有した上で返答することを再徹底し、園からの回答に相違がないよう注意する事とした。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Suzuya

### (園外)

#### 1. 園の「駐車場・駐輪場」利用について

送迎に車を利用されている保護者の方より「駐輪場横にある通用口の門付近に水たまりができる。それにより、子どもが躊躇して通りにくい。」とのご意見を頂いた。

##### 【園の対応】

- ・雨の日は階段と踊り場に溜まった水を掃いて水を掻き出した。
- ・階段と踊り場に人工芝を引き対応した。

#### 2. テラスに向かうコンクリートの通路について

新型コロナウイルス感染拡大防止対策の一つとして、登降園の受け入れ・引き渡しを乳児テラスで行っていた際、保護者より「通路が土や砂で汚れている。仕事柄営業のためスエードのヒールを履かなくてはならず、泥で汚れて一足ダメにした。玄関対応に戻すか通路の改善を希望する。また、スタッフに砂払いの掃除をしてもらえないか。」とのご意見を頂いた。

##### 【園の対応】

- ・園庭工事が終わったばかりでコンクリートの通路に土汚れが目立っていたうえに夕立が続き保護者の送迎の時間に足元が悪い日が続いていた。一度、コンクリートの通路を水で流し綺麗にした後は、毎日の植物への水やりの際にコンクリートの掃き掃除も行うようにした。

### (園内)

#### 1. 職員の保護者に対する態度について

保護者の方より、「保護者が敬語で話しているのに対し、職員が敬語を使わずに高圧的に話しているのを見かけた。敢えて敬語を使用せずに親近感を持たせようとしているのか、あるいは、プライベートでの関係等があって仲が良いという事があるのかもしれないが、園の方針では無いのであれば、保護者との適切な関係や対応を考えていただきたい。」とのご意見を頂いた。

##### 【園の対応】

- ・ご意見を頂いた事への感謝と、不快な想いやご心配をお掛けした事に対する謝罪を行った。また、頂いたご意見を職員全員に共有し、職員各自の言動を見直しするよう指導した。

#### 2. 子どもの怪我の連絡について

保護者の方より、「お迎えの時、担任から本児の指に軽微な傷ができた経緯に関して『職員の手が当たって怪我をさせたかもしれない。』と聞かされたが、その後、手を当ててしまった職員は、別の職員であった事が分かった。どうして怪我をさせた本人が謝らず、引継ぎや説明も無いのか。当事者が親に状況の説明と謝罪を行うことは当たり前のことではないのか。」とご意見を頂いた。

##### 【園の対応】

- ・当事者は、保護者への説明を行うべきその時間に、別の子ども同士のトラブル対応があった為、代理で担任が怪我の経緯を伝えたものであった旨を説明した。翌日当事者の職員が改めて謝罪した。

### 3. 実習生の受け入れについて

保護者の方より、「コロナ禍の実習生の受け入れは、感染状況が落ち着く時期まで延期の検討をして欲しい。また、受け入れ前には事前に実施時期、実施期間、人数、実施予定クラス、実習内容、事前のPCR検査の有無、ワクチン接種の有無等を知らせて欲しい。」とご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

- ・ご不安にさせてしまっている事に謝罪しつつ、次のとおり園の考えをお伝えした。

「実際の保育現場で実習することは、未来の保育士が保育の質を保つためには必須であり、すでに昨年の緊急事態宣言下で実習を1年延期した事もあり、これ以上、実習を延期させることは難しい状況になっていると考えている。」

また、ご意見を頂戴した保護者の方には、法人統一の感染予防対策をご説明し、これを徹底する事をお約束してご理解を頂く事とした。

## 2021 年度 苦情一覧 ChaCha Children Oizumi

### (園外)

1. 近隣の方から「雨天の後、園庭の水たまりがひどい為、自宅の湿度が上がってしまう等の悪影響を心配している。」とのご連絡をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・園と隣家の位置関係や園庭の土壌の状態について、業者による調査と相談の結果、園庭の土壌改善と水はけの工事を実施することとした。

2. 近隣の方から、子どもの声の大きさに関してご指摘があった。

#### 【園の対応】

- ・継続して同様のご意見をいただいている状況でもあり、近隣の皆さまの生活にご迷惑をお掛けしない様、活動に配慮していくことをお伝えした。また同時に、園生活をしていく上での子どもの声にも一定のご理解をいただけるよう、お願いもさせていただいた。

職員には、子どもが園庭で必要以上の叫び声などが上がらないように気を付ける事、また、気になる状況の時は、相互に注意し合う様、指導を行った。

### (園内)

1. 保護者の方より「写真販売の回数や1回の販売枚数について少ないと感じている。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・写真販売における現状システムでの枚数との兼ね合いについてご説明したうえで、その後の1回当たりの販売枚数を20~30%程度、増量させる事とした。

2. 保護者の方より「懇親会の開催方法について、コロナ禍において他の保護者と交流する場がない為、リモート形式で園の話聞くだけでなく、保護者同士が交流する時間が欲しい。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・次年度より、保護者同士が交流をとりやすいよう、内容構成を検討することとした。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashiseki

### (園外)

特になし

### (園内)

1. 保護者の方より「子どもが園で遊んだ後の汚れた洋服を、園児のダンスに戻す際、引き出しの場所を間違えて戻される事が多い。」とのご指摘をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・園長より謝罪をするとともに職員間でご指摘のあった内容を共有した。また、入れ間違いを起こさない方法を話し合っ変更する事とし、今後、注意していく事とした。

2. 保護者の方より「幼児のクラスでは、毎日の子どもの送迎時に職員の人と話しをする時間も取りづらいので、月に一度位でも、コメント（文章）が欲しい。」とご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・保護者の皆さまとは、口頭でのコミュニケーションを大切にしたいと考えている事をお伝えするとともに、園では、何かしらのご相談がある時には面談という形も取れることについて、全保護者の皆さまにもお伝えしたく「園だより」に記載することとした。

3. 保護者の方より「朝の登園の際、子どもが泣いていたら、保育者が『他の子は泣いてないよ』と声掛けをしていたが、他の子と比べるとは良くないのではないか。」とご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

- ・ChaCha Childrenの理念である「一人ひとりの尊重」という取り組みが、未だ不十分である実態をご指摘いただいたものであり、ご指摘内容を職員間で共有し、子どもへの声掛けや関わり方について、職員との話し合いを行う事とした。

4. 保護者の方より「子ども同士のけんかの状況に関して保育者から説明があったが、伝えられた内容が、保育者の主観と私見で伝えられているのではないか。」との苦言を頂いた。

#### 【園の対応】

- ・当時の状況を確認し、主観が混じったお伝えであった事を保護者に謝罪した。今後、職員には、正しく状況を確認するとともに、主観で保護者にお伝えする事が無いよう、注意指導を行った。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Higashitoyama

### (園外)

特になし

### (園内)

1. 保護者の方より「車を使用した園児の送迎は禁止されていると思うが、園の前に車を停めて送迎している保護者の方がいる。危険ではないか。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・保護者に配布する「園だより」等で、改めて保護者に「園児送迎時の車使用の禁止」をお伝えし、安全管理上の注意喚起も行った。

2. 新型コロナウイルス感染症の予防対策として、保護者の方の保育室への入室を制限させていただく対応を行なっているが、これにより、保護者の方がお子さんの衣服を補充するにあたって必要な枚数を確認する事ができない。とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・毎日、着替えの服は同じ枚数お持ちいただくようお願いする事とし、衣服の管理方法を変更した。

3. 新型コロナウイルス感染が園内で発生した際、保護者の方より「食事の場面での衛生対策に関して対応が不十分である。」とのご指摘をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・感染発生と予防対策が不十分であった事について、保護者の方へ謝罪を行い、園内の感染症防止対策について再度ルールを定め、手順書を作成し職員間で徹底した。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen

### (園外)

1. 外部の方より「園児の送迎の際、電動キックボードを使っている保護者の方がいるので注意してほしい。」との連絡があった。

#### 【園の対応】

- ・園では、その実態を把握できていなかったため、直ぐに確認させていただく事と、該当の方には、園より注意させていただく事をお約束して謝罪した。その後、確認できた為、該当の方には直接お声掛けをした。

### (園内)

1. 保護者の方より「4月になってから、自分の子どもの着替えの洋服が別のお子さんに戻されたり、別のお子さんの洋服が間違えて戻されたりする事が続いている。間違えないような仕組みを考えて改善して欲しい。また、子どもによっては、未だ1人で自分の洋服を自分の引き出しにしまう事が出来ないこともあると思うが、その様なケースにおいて、大人のサポートが不足しているのではないか？」というご指摘をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・職員間でミーティングを行い、原因分析のうえ現状の見直しを行う事とした。結果、一つの原因として、午睡明けの汚れ物が多く、汚れ物を溜めてしまうことがあった為、そのタイミングでの間違いが重なっている可能性が明らかになった。今後は可能な限り、その都度、汚れ物の濯ぎを行って個別に片づける事とし、汚れ物の多い時期には、荷物確認を夕方にも行うこととした。大人のサポートに関しても連携をより密にし、個別に対応する配慮が必要であることを職員全体に周知するとともに、ご指摘のあった保護者の方には、具体的な改善・対策内容等をお知らせして謝罪した。

2. 子ども用の自転車に乗って登園するのは、安全上良いのか？という問い合わせが世田谷区保育課に入ったとのことで連絡を受けた。

#### 【園の対応】

- ・世田谷区との協議の結果、登園時の安全上の管理という点では推奨すべきではないと判断し、ご家庭へも通知した。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen Park side

### (園外)

1. 近隣の方より、「園に通園する保護者の方が、お子さんを迎えに来た際、保護者が子どもを園の敷地内で遊ばせておく場合があり、子どもの嬌声や泣き声がして不快になる。」との電話をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・ これまでも、定期的に保護者の皆様へのお便りや連絡帳アプリでの配信にて「お子さんをお迎えの際はなるべく速やかに降園いただきたい。」とお願いしていたが、対応しきれていない事を謝罪した。また、保護者の皆様に対する園内外の貼り紙にて、お子さまお迎え後の速やかな降園を促すとともに、保護者の皆様へ直接のお声がけも行いながら、ご理解と協力を強くお願いする事とした。

2. 近隣の方より、「園庭から気になる音がしている。」とご連絡をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・ 音の原因を確認したところ、砂場の上に掛けていたビニールカバーが風に煽られていた為である事が判明した。現状は、カバーを抑える重しの大きさや置き方に問題があった為、風に煽られることがないような物に変更した。また、職員には砂場を使用した後の片付け方法について改善指導を行った。

### (園内)

特になし

## 2021 年度 苦情一覧 ChaCha Children Todoroki

### (園外)

特になし

### (園内)

1. 保護者の方より「10月に開催する『あそぼう week』（=園の行事）について、緊急事態宣言は解除になるものの、保護者を含めた大人数が集まることにコロナ感染症への不安を感じる。開催方法を検討して欲しい。」とのご意見があった。

#### 【園の対応】

- ・頂いたご意見を受け、保護者の方とも意見交換をしながら、開催時間の短縮や参加人数の制限などを検討した。しかしながら、屋外ではあるものの多くの保護者が集まる事に未だ不安があるのご意見も強く、検討した結果、あそぼう week は子どものみで行うこととした。また、その際の子どもたちの様子は動画で撮影し、配信して保護者の皆さまにもご覧いただく方法とした。

2. 保護者より「10月の『あそぼう week』を、突然、保護者の参加なしで実施すると決定した理由について、もっと具体的に教えて欲しい。今後、ゼロコロナはあり得ず、with コロナ時代を園としてどのように考えているのかにを知りたい」とのご意見があった。

#### 【園の対応】

- ・あそぼう week の開催に際し、ご不安を感じている保護者もいらっしゃった事をお伝えし、園で検討した結果、今回は保護者の参加を見合わせる判断を行った旨をお伝えした。全ての保護者の皆さまからのご理解やご賛同をいただく形式で開催する事は難しいものの、今後はその時々都内の感染状況や世田谷区保育対応レベルを確認しながら、多くの方に安心していただき、またご納得いただける保育運営を考えて判断していく事をお伝えさせていただいた。保護者の方より「子どもが特定の友だちから強い口調で話しかけられることが多く、怖がっている事がある。」と相談があった。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Daikanyama

### (園外)

1. 園児がグラスガーデンで遊んでいた際に、近隣の方より「園児の声がうるさい。」というご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

- ・園長より謝罪をし、以後、近隣の皆さまの生活への配慮も心がけながら活動していきたい旨をお伝えした。また同時に、子どもたちの育ちの為の活動に対しても、一定程度のご理解を頂きたいとお願いする事とした。

2. 近隣の方から「園の前の違法な路上駐車について対応して欲しい。」というご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

- ・園の保護者でない旨をご説明した上で、渋谷警察恵比寿駅前出張所に電話連絡をし、見回りの強化をお願いする予定である事をお伝えした。

### (園内)

1. 保護者の方より「園の前に路上駐車している車があり、子どもの送り迎え時に危険を感じることもある。どうにかして欲しい。」というご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

- ・渋谷警察恵比寿駅前出張所に電話連絡をし、見回りの強化をお願いする事とした。

2. 子どものお迎えの際に、保育士から「子どもがお漏らしした。」「トイレを汚した。」「下着にうんちがついていた。」等のデリケートな出来事を、本人や他のお友達の前で伝えられることがあった。このようなデリケートな話題は、保護者だけに聞こえるような声の大きさにするとか、少し手間でも、他の子どもとのやり取りを一旦やめた所で声を掛けていただく等、配慮した対応を行なって欲しい。とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

- ・園長より個人のプライバシーへの配慮が欠けていた事を謝罪した。頂戴したご意見を園内で周知すると共に、スタッフに対して、子どもの尊厳や権利に関する指導と研修を実施した。

## 2021 年度 苦情一覧 ChaCha Children Kakinokidai

### (園外)

特になし。

### (園内)

1. 新型コロナウイルスの感染予防対策のため、あそぼう会（運動会）週間の保護者観覧を中止した事に対し、保護者の方より「開催時期をずらせば観覧可能となるのではないか。」とご指摘をいただきました。また、一部の年長児の保護者からは「子どもの最後の勇姿を見たい為、感染者が減少した時期に、再度開催して欲しかった。」とのご意見もいただきました。

#### 【園の対応】

- ・あそぼう会週間が、まん延防止等重点措置の期間中でもあった為、コロナ感染拡大の防止に向け、動画配信を行う対応とした。また、あそぼう会当日に向けて、子どもたちは日々頑張り、100%の力を出し切った様子でもあった為、改めて開催することに子どもたちの意欲が繋がっていない実態があったこと、さらに、その後のフェスティバル（発表会）に向けた活動も始まっていることもあり、再度の開催は行わない判断とした事をお伝えし、ご理解を求めた。

2. 保護者の方より「子どもに対して、保育者が威圧的な言葉かけや態度をとることがある。法人の理念に沿った保育が出来ていないのではないか。」との指摘をいただきました。また、そのような言動が、園児が園外に飛び出してしまった事故の原因にも繋がっているのではないか。とのご指摘もあった。

#### 【園の対応】

- ・職員ミーティングで、保護者の方よりご意見をいただいたことを伝え、子どもの人権を考える機会にすべく、人権擁護のセルフチェック表を用いて学び合いを実施した。その際、子どもへの言葉かけや保育者の態度について事例を基に意見交換を行い、改めて職員の意識を高めることとした。なお、この件に関しては、その後も継続的に意見交換を行うこととし、「子ども一人ひとりを尊重する保育」について共通理解を図るとともに、子どもたちとの関わり方について、職員一人ひとりの意識を高めていく事とした。

3. 年度末の退職者が 9 名発生した事は、園の運営方針に問題があった為ではないか。とのご指摘が保護者の方からあり、保護者説明会を行って欲しいとの要望をいただきました。

#### 【園の対応】

- ・ご要望を受け、3月29日20時からリモート形式での保護者説明会を開催する事とし、園長、主任、理事長、本部の運営管理責任者が出席して説明を行った。  
しかしながら、予想以上に保護者の皆さまからのリモート参加者があり、結果、100人以上の参加となった為、一部、リモートでの参加が出来ない状況となった。さらに説明内容の準備不足もあり、当日の説明が不十分となった為、後日、文書にて改めてお伝えする事とし、保護者からのご質問に関しても専用メールアドレスで受付した上で、お答えする事とした。  
なお、今後、保護者の皆さまが安心してお子様を預けて下さり、保育・教育に対しても一定以上のご評価をいただける様、現状の課題や今後の改善対策に関して、理事長、本部職員とも

率直な意見交換を行った上で、職員には保育理念に沿った言動が行われるよう一人ひとりの意識向上を図るとともに、子ども観の共通認識の下、子どもとの関りを大切にできる保育を目指して継続的な話し合いや実践指導を行う事とした。

また、管理職の職員としても、職員が働き甲斐を持って保育を学び、保育を高め合う風土の醸成に向けて、職員との話し合いや連携を更に向上させ、職員とのこれまでの関わりについても省察しながら、取り組み改善を行う事とした。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Imai

### (園外)

1. 保護者の方より「駐車場のラインが薄くなっているので見づらい。」とのご指摘があった。

#### 【園の対応】

- ・駐車場の管理者に依頼してラインの補修工事を実施した。また、駐車場の陥没箇所についても、合わせて修繕を行うこととした。

### (園内)

1. 保護者の方より「子どもを迎えに行くと、『今日も元気に過ごしました。』と言われて会話が終了することが多い。もっと具体的に、園での子どもの様子を伝えて頂きたい。」との要望があった。

#### 【園の対応】

- ・保護者の皆様とのコミュニケーションの充実が、子どもたちの育ちにとって大変重要な要素になることを全スタッフで話し合い、今後、保護者の皆さまにも不安を与えないよう、日々のコミュニケーションの大切さに関してスタッフと共有し、指導を行った。

2. 保護者の方より「子どもに咳や鼻水などの症状がある場合の登園は、病院で受診の上、医師からの登園承認があれば許可されるものと聞いていたが、園から『登園を控えてほしい。』と言われたことがあった。」とのご指摘があった。また、「登園している子どもの中には、同様の症状の子どもも見かける事があり、登園可否の基準を明確にしていきたい。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・登園の可否判断について、原則的には、医師の診察結果をもとに行っているが、一方、保育園は集団生活の場でもあり、医師の判断があっても、症状が出ている状況でのお預かりは、お子さんの体調のさらなる悪化や他のお子さんへの影響等も生じる可能性があるため、お子さんの症状によっては、看護師、園長、主任の判断のもと登園を控えていただくようお願いする場合があることを説明し、ご理解とご協力をお願いした。また、今後、お子さんによって対応が異なることの無いよう、可能な限り判断基準を合わせるよう、職員間で連携を取っていく事とした。

3. 保護者の方より「布オムツの利用にあたって、尿濡れによる1日の衣服の汚れの量が多すぎる。厚手タイプから薄手タイプの布オムツに移行した場合、再度、厚手タイプに戻すことが難しい状況となると思われるので、移行時期は、慎重に判断してもらいたい。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・厚手オムツから薄手オムツへの移行については、子どもたちの排尿の様子を見ながら移行を進めているものの、季節や、お子さんの心理状況などによっても排尿間隔に影響が生じ、薄手オムツへの移行後でも排尿の回数が増えたり、我慢していた分の尿が大量に出たりして、衣服が濡れることが多くなる実態がある事について、保護者の方に説明させていただき、ご理解をお願いした。

また、今後はより一層、お子さん一人ひとりの姿を捉え、衣服が濡れることによる不快な思いを少なくし、心地よく排泄が出来るよう、また排泄の自立へと繋げられるように関わっていけるよう取り組み努力を行うものとした。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Nakamachi

### (園外)

1. 近隣にお住いの方より、「高架下の保育園側道路に、園児の送迎と思われる路上駐車が見受けられる。対応をお願いしたい。」と、電話にてご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・保護者への連絡帳アプリkidsly（キッズリー）の全体送信にて保護者の皆さまに周知した。  
また路上駐車を見かけた場合は随時直接お声がけすることとした。

### (園内)

1. 保護者の方より、「保護者への配布物は、個人情報も含まれる書類等もあることから、確実に個人に配布される方法を検討して欲しい。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・職員間で、以下の対応を徹底した。
  - ①個人宛の書類はクラス内にある個人別の壁掛けポケットには入れずに、必ず事務所にお越しいただき確実に手渡しする。
  - ②お渡しの際には事務職員と保護者の方と両方で、宛名等を確認する。

2. 年度末に保護者の皆さまに実施いただく「園アンケート」に、以下のご意見があった。

- ①「駐輪場が狭いため自転車を止め難い。職員の自転車は奥に寄せて停めて欲しい。」との要望があった。

#### 【園の対応】

- ・職員が使用する自転車は、駐輪スペースの奥から寄せて停めるよう徹底した。
- ②「コロナ対応を各園任せではなく、法人として、あらゆる事を想定して保護者対応などのマニュアルを作り、全園で統一すべきではないか。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・法人として各種マニュアルはあるものの、自治体毎に求められる対応内容が異なる為、法人のマニュアルを基本原則として扱いながら、実務的には川崎市の指示に従って対応していることを説明した。また、川崎市からの指示の確認等に時間がかかるケースもあった為、休園時の連絡や対応が遅れ、ご迷惑をおかけしたことについても謝罪した。
- ③来年からの保育園名変更の件について「慣れ親しんだ『茶々なかまち保育園』から横文字にするのは、子どもにも保護者にも浸透しづらいのでは。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・保育園という枠組みを超えて、子どもたち中心のコミュニティにしていきたいという思いから、法人名や園名を変更することとしたが、園名変更後も「ちゃちゃ」が大切にしてきた保育・教育を丁寧に行っていく事は変わらないものである事をお伝えし、ご理解いただける様お願いした。
- ④保護者の方より「コロナの影響のため、2年間、行事の縮小や中止となっているが、来年度は感染症対策を講じた上で開催して欲しい。」とのご意見や「来年度以降、子どもたちが行ってきた『マルシェ』の活動等は予定されているか。」とのご質問をいただいた。

**【園の対応】**

- ・今後もコロナ感染症の社会的影響等を鑑みながら判断する必要があるが、実施する場合には、感染症対策を講じた上で、子どもたち主体のイベントの開催は検討したい旨をお伝えした。

# 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashikosugi

## (園外)

1. エントランスの植栽が成長して、歩道にはみ出しているというご指摘が、通行人からあった。

### 【園の対応】

- ・はみ出した部分の植栽の伐採を速やかに行うとともに、以降は植栽がはみ出さない様、目配りすることとした。植物や花を大切にす園として、一般の方にも公道から楽しんで頂けるように植えることと、はみ出しや安全性にも細やかな配慮を行うよう職員間で共有した。

2. 近隣のコンビニエンスストアの方より、当園の保護者の方が店舗の利用がないまま保育園の送迎時に店舗のお客様用駐車場を利用していることがある。とご指摘があった。

### 【園の対応】

- ・指摘のあった内容を保護者の方にお伝えし、今後はあらためてくださるようお願いをしてご理解いただいた。

3. 当園の園児が散歩先でマスクをしないで遊んでいる事に関して、近隣の方から懸念が示された。

### 【園の対応】

- ・乳幼児に関するマスクの着用に関しては、呼吸困難や熱中症等のリスクを伴うため、厚労省や日本小児科学会、WHOが見解を出している。当園ではこれらにのっとり対応しており、散歩先の屋外では着用しないこととし、園児に対しても一律の着用を義務付けてはいない。こうした実情についてご理解いただくよう働きかけるとともに、スタッフともあらためて情報共有をしていくこととした。また、散歩先で同じスペースを利用する周囲の方には、スタッフより丁寧に挨拶をすること等は引き続き行っていくこととしている。

## (園内)

1. 保護者の方より、「入園以来、コロナ環境下にもあり、行事が少なく感じる。工夫して季節を感じられるような取り組みもして頂いているが、母の日やハロウィンなど世間の一般的な行事を取り入れてもらって、もう少し保護者も一緒に楽しめる展開を考えて頂きたかった。保育の様子は写真で見られるが、実際に、我が子がどのような活動をしているのかを直接知る機会が欲しい。」とご指摘があった。

### 【園の対応】

- ・保護者の皆さまが「コロナ禍においても保育園における彩り豊かな生活」というご希望があることを理解すると共に、当園では行事の開催において、その行事が子どもたちの成長を支えていく狙いに合致しているか等、丁寧かつ慎重に検討して判断する考えであることをお伝えした。また、各ご家庭の家族構成等も考慮しながら、すべての子どもが安心して楽しめる行事を実施したいという考えについてもお話しした。
- ・お子様の様子を見ていただける機会に関しては、新型コロナウイルス感染予防のため、保育参加が実施できない状態である事をお伝えし、ご理解のお願いをした上で、今後は新たな企画を検討したいと考えている事もお話しした。

2. 子ども同士のトラブル(手や足が出てしまった諍い)によるケガについて、保育者が把握できておらず、他の保護者からのご連絡により気づいたことがあった。また、この件が生じたのが早朝であり少ない人数で対応する時間帯であるため、職員の配置体制が十分なのかどうかというご意見も頂いた。

**【園での対応】**

- ・状況確認を速やかに行い、園児のケガが起きた時の状況を把握し、保護者の方に改めてお伝えするとともに、謝罪を行った。
- ・担当したスタッフへの指導・助言を個別に行うとともに、保育室内の職員の配置体制においては、死角等が極力生じないように職員同士の動きを確認し一層の目配りに留意することを徹底した。加えて、職員の配置体制に関して再度見直しを行った。

3. 園内で使用している次亜塩素酸の消毒液が、子どもの衣服についてしまい、色落ちしていると保護者の方よりご指摘があった。

**【園での対応】**

- ・遊具や備品の消毒作業において、コロナ対応で定められた濃度の次亜塩素酸の消毒液を利用しており、通常は消毒箇所の乾燥時間が取れていたものの、この時は十分に乾燥する前に消毒箇所に園児の衣服が接触するという事態が生じて衣類の色落ちにつながってしまった。謝罪と弁済を行うとともに、スタッフが消毒直後の場所の把握と対応に留意することを徹底した。なお、次亜塩素酸が口や鼻についてしまった際の安全性は確認されている（一般社団法人次亜塩素酸化学工業会）が、より一層の注意を払う事も全職員で共有した。

# 2021 年度 苦情一覧 ChaCha Children Makuhari

## (園外)

特になし

## (園内)

1. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした休園措置に関して、保護者の方より以下のご意見を頂いた。

- ①千葉市の指示もあるのですが、全面休園ではなくクラス単位での休園対応などを行って頂けるとありがたいです。
- ②ChaCha は、ベイタウン内の他の 2 つの園と比べると慎重な対応が多かったと思います。社会福祉法人の認可保育所であることから、千葉市の判断に従った対応であると思いますが、登園自粛やイベント自粛の考え方は、多少、地域内の他の保育園と足並みを揃えていただけたら有り難かった。というのが正直な思いです。

### 【園の対応】

- ・千葉市による休園についての判断基準は、他地域の自治体とは異なる場合があることを説明し、また、その判断は園の裁量には任されていないことについても説明させていただいた。

2. 園行事に関して、新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら開催有無の判断を行ったが、その判断や対応について、保護者の方より以下のご意見を頂いた。

- ①コロナ禍の大変な中であっても行事は、なるべくやっていただきたいです。
- ②行事の開催の有無について何度も条件が変更され辟易しました。保護者からの開催希望の声に対応したものと考えますが、最初の条件で仕事の予定を決めており、最後の最後まで決定しない園のやり方には納得できませんでした。また、感染防止の観点から実施しない、という決定をして良かったと思います。

### 【園の対応】

- ・保護者の皆さまからのご意見として、多少の感染リスクがあっても行事の開催を希望する方と、たとえ沈静化した状況でも実施するべきではないという方のご意見が二分しました。園としては、行事は毎日の保育の延長線上にあるものであり、子どもの発達や成長に合わせて実施していること、またはその成長を表現することを目的に実施していることを説明させていただき、合わせてコロナ禍における今後の方針として、子どもの安全を最大限に確保し慎重に判断しつつも、原則的には積極的に実施する方針であることもお伝えしました。なお、開催日程についても慎重に判断の上、混乱を生じないさせない様なお知らせに注意していく事をお伝えしました。

3. 外遊びに関して、保護者の方より以下のご意見を頂いた。

- ①コロナ禍の事情もあり、子どもたちが外で遊ぶ機会が減っている為、体力向上に向けた取り組みがあると良いと思う。
- ②水に親しむ経験が少ないまま小学校に入学した場合、時に水への抵抗感が大きくなるのでは

ないかと危惧する。水に親しむ経験としてプール遊びは実施していただきたいです。

**【園の対応】**

- ・外遊びについては天候や気候が許す限り、計画的に取り組んでいく事を説明いたしました。また、暑さ対策についても熱中症指数を判断基準とし、水分補給にも十分に留意して実施していく事も、合わせてお伝えしました。

なお、当年度のプール活動についてはコロナ禍の中、文部科学省が示した「コロナ対応基準」に則って活動を実施する事は現実的には困難であると判断して活動を断念しましたが、2022年度については状況を判断しながら実施に向けて準備したいと考えている旨もお伝えする事としました。

## 2021 年度 苦情一覧 ChaCha Children Yachiyo

### (園外)

1. あそぼう WEEK（運動遊びの保護者参加イベント）1 日目の競技中に、「音楽やマイクの音がうるさいのでボリュームを下げてください。」という内容の匿名の苦情の電話を受けた。

#### 【園の対応】

- ・謝罪し、直ちにスピーカーのボリュームを下げ対応し、翌日から音響のボリュームに注意して競技を行うように周知した。その後は同様の苦情の電話はなかった。

2. 園児の送迎の際に、園で契約している駐車場以外の場所に車を停めた保護者の方がおり、その区画の駐車場を契約している方が間違っ停めないように話したところ、「少しぐらいいいじゃないか。」と開き直った態度をとられたとの苦情があった。

#### 【園の対応】

- ・その場で謝罪し、園で契約している駐車場の区画に園名の表示を行うとともに、保護者へ再度駐車場の利用について決まりを守っていただくように周知した。

### (園内)

1. お子さんのお迎えに来られた保護者より、「自分の子どもの引き出しの場所に、他の子（3 才児）の服が入っていた。その服が湿っており汗なのかもしれないと考えると不衛生だし、持ち帰って一緒に洗うのも嫌だ。以前にも間違っ他の子の服が入っていることがあったため、改善してほしい。」との苦情があった。

#### 【園の対応】

- ・謝罪し、まだ自分のロッカーの場所を覚えていない 3 才児もいる為、洋服の用意や片付を担当がついて自分の場所を知らせることや、間違っ片付けていないか確認するよう周知した。

2. 連絡帳アプリに、『朝、息子を園に預けた後、息子が呆然と立ち尽くしていたので「どうしたの？ おやつとお茶をもらっておいで。」と声をかけると「先生がおやつないって言った。」と言っていました。その後、先生のところへ行くように促すと、お茶はもらえたようですがおやつはもらえていませんでした。おやつは人数分用意していないのでしょうか？ 給食費は毎月払っています。』という内容のコメントがあった。

#### 【園の対応】

- ・朝夕のおやつについても必ず全員に提供すること、登園時間が遅くなってしまうおやつを片付けた後でも調理室におやつを出してもらうことを周知し、保護者へ謝罪した。

## 2021年度 苦情一覧 ChaCha Children Isesaki

### (園外)

1. 保護者の方より「園駐車場の出入口に面した道路に無断駐車をする近隣の方がいるため、見通しが悪く、危険である。実際、園駐車場を出る際に無断駐車の影響になってしまったことから通過する車と衝突事故が起きた。市や警察に連絡し、対応していただきたい。」とのご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・ 駐車場出入り口付近の無断駐車について、その都度危険な状況にある事を市に連絡し対応を依頼していたが、今回の事故を受けて、無断駐車を取り締まりを強化していただけるよう、交番に要請した。事故に遭った保護者の方には、その旨をお伝えするとともに、全保護者の皆さまにも、安全面での注意喚起を行わせていただいた。

### (園内)

1. 保護者の方より、「子ども間のいざこざがあった時、同じクラスを担当している職員間であっても、スタッフによって捉えている状況が異なっていることがある。」とのご意見をいただく

#### 【園の対応】

- ・ 各クラスで発生した子ども間のトラブル等は、可能な限り管理職を含めたミーティングを開催し、スタッフ間で事実の確認と共有を徹底する事とした。また、保護者の方にお伝えする際には、主観で話すことを避け、起きた事実とその際の対応、及びその後の対応についてもお伝えし、正確な情報により保護者の皆さまに安心して頂けるよう職員への指導を行った。
2. コロナ禍で送迎場所が東側玄関から西門テラスに変わったことで、冬は暗く、迎えに来てもなかなか職員に気づいてもらえないことがある。というご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・ テラスに太陽光で蓄電するライトを敷き詰めたり、イルミネーションを施したりして、お迎えに来られた保護者の方をお出迎えする環境整備を行いながら、同時に職員への注意指導を行った。

3. コロナ感染対策として園が定めている園児の登園可否について、「登園時の体温基準や、保育中に発熱した際のお迎え要請の基準が厳し過ぎる様に思う。」というご意見をいただいた。

#### 【園の対応】

- ・ 厚生労働省からの通達事項や法人のガイドラインを踏まえつつも、特に、伊勢崎市が定めている“発熱”に関しての考え方を重点に置き対応させていただいていることをお話しした。また、平熱には個人差があることや、子どもは一日のうちで熱が変動すること等について考慮しながら、一方で、保護者の皆さまの就労を支えていくことの認識を忘れず持ち続けている事に関してもお伝えさせていただいた。なお、お子さまをお預かりする判断としては、発熱の症状だけでなく、咳や鼻水などの風邪症状が顕著に見られ、いつもと異なる状況がある場合にはお迎えをお願いすることもあるとお伝えし、ご理解をいただけるようお願いした。