

(園外)

1. 保護者の方より「駐車場のコンクリートが剥がれていて、石が飛び散ってしまっている」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

該当箇所に砂利、土を敷き詰め応急的に穴を埋め、固める対応を行なった。また、今後も駐車場は管理主と連携し、必要な修繕を行っていく事とした。

(園内)

1. 保護者の方より「降園の引き渡し時に『いつも通りでした、元気に過ごしていました』だけでなく、子どもの様子を一言で良いから話して欲しい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

職員会議にて本件を全職員と共有し、各家庭と連携し協力関係を築くことで、子どもの成長や育ちが、より豊かに育まれる事を話し合い、日常のコミュニケーションの重要性について再認識する機会とした。

2. 保護者の方より「玄関にある非接触モニター型体温計と消毒液ディスペンサーが隣合っていて、子どもを抱っこしながら検温すると、子どもがディスペンサーに手をかざして、手にアルコールがかかる事や、顔に付着するなどの可能性もある。2つの機器の距離を離して設置して欲しい」というご意見をいただいた。

【園の対応】

設置状況の確認不足であった事、およびご不安を与えてしまったこととお詫びした。

また、他家庭の保護者にも状況を説明した上で、体温計測や消毒用機器の設置場所を変更した。

3. 保護者の方より「本児のズボンが濡れたままで帰されることがある」あるいは「玄関に“マナーを大切にしましょう”という掲示があるにも関わらず、スタッフが園内で歩きスマホをしている場面が見られる」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

園児の降園の際の服装への気配り等、しっかりと確認して保護者の方に引き継ぐ事が出来ていなかったことについてお詫びした。

職員会議にて本件を全職員と共有し、私たちの法人が掲げている「子どもを一人の人として向き合う」ことや、子どもたちにも伝えている「暮らしのしぐさ」の内容・ねらいについて再確認し、保育者としてあるべき姿の意識を高める機会とした。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Suzuya

(園外)

特になし

(園内)

1. 保護者の方より保育室前(エントランス)に食事用エプロンかけを置くことについて、「綺麗なエプロンを保育室前に置くのはどういうことか、一旦部屋で支度したのに再度保育室前まで行かなくてはならない」とのご意見を頂いた。

ご意見を頂いた保護者にとっては食事用エプロンを保育室の外に置くことに衛生面の心配があり、また登園時に一度保育室内で衣類の補充やおむつ替え等の支度を済ませた後に、再度エプロンをかけるために保育室を出なくてはならない事に疑問を持っていた。

【園の対応】

子どもの成長に伴い、エプロンかけで遊ぶ事による怪我のリスクも考えて場所を決めたことを保護者へ丁寧に説明した。併せてエプロンかけが保育室の外にあることで、日々子どもが保育者と一緒にエプロンをかけるしぐさの学びにも繋がる事も伝えさせて頂いた。

2. 保護者の方より、「よくある『運動会』のような、一般的な行事も多少あっても良いのでは？と感じることがあります」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

法人の理念として、保育・教育・食育を行うために、日常生活の中から得られる子どもたちの学びを大切にしている事を、改めて懇親会や園だより、日々の保護者とのコミュニケーションの中で伝えた。職員にはより丁寧に伝わるように伝える努力をするよう周知した。

3. 保護者の方より、「子どもたちの階段の上り下りや怪我の危険性が予測される場所に職員を配置していない事が気になります。室内でも、死角になる部分には職員の目が届く様な対応を考慮しておかないと、もしもの時にどうするのかな？と思います」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

配置基準に則った職員配置の下で、子どもの発達や安全をみて常に職員配置の優先順位を考え保育にあたっているが、今回のご意見を受け、改めて子どもの安全についての意識を高め職員同士の連携を強化するよう職員間で共有した。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Oizumi

(園外)

1. 近隣の方から「園の植栽が大きくなり家の二階窓にあたっている。また、虫が発生し窓が開けられないため剪定を行ってほしい」とのご連絡をいただいた。

【園の対応】

ご迷惑をおかけした旨を謝罪し、剪定作業を実施した。

2. あそぼうweekで音響設備を使用し保護者参加行事を実施した際、近隣の方より「平日の午前、数日にわたっての開催であった為、在宅での仕事に支障が出てしまった。事前通知をして欲しい」とのご連絡をいただいた。

【園の対応】

ご迷惑をおかけしたことを謝罪し、行事日程をお伝えさせて頂いた。また今後、音響設備を使用した行事開催に関しては、近隣の皆様に事前にお伝えすることとした。

(園内)

1. 保護者の方より「近年、プールに入る回数が少なく、暑い日にも室内で過ごすことが多いので、プール活動の日を増やしてほしい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

新型コロナウイルス対策の観点から、活動の人数を制限する必要があり、プール・水遊びの実施日数が減ってしまうこと、また、近年の猛暑対策として設定している実施基準等を説明させて頂いた。

なお、実施回数が少なかった直近の理由としては、園で新型コロナウイルス発症の増加傾向がみられた時期であったため、プールの実施を見合わせて室内活動を実施していたこともご説明させて頂いた。

2. 保護者の方より「園から子どもを迎え入れる際、引き渡しのタイミングは、子どもの安全確保の為、荷物をまとめ終わってからにしてほしい。また、引き渡し時の手順を入園のしおりに詳細に明記してほしい」とのご意見をいただいた。また、今後の提案事項として、「各クラスに保護者との連絡帳アプリ (kidsly) のタブレットを設置すると、引き渡しのタイミングにズレが生じず良いのではないか」とのご提案もいただいた。

【園の対応】

保育時間のシステム(基本保育時間と延長保育の区分や流れ)をご説明し、保育時間に合わせたお子さま引き渡しについて、ご理解とお願いをさせて頂いた。

また、各クラスへのタブレットの設置は、園の管理基準(情報管理やアカウント等の統制)において配置が難しく、検討したものの設置については見合わせる事となった。

なお、2023年度の入園のしおりからは、送迎時の手順を詳細に記述するとともに、職員に対しては、ご家庭やお子さんの様子を注意深く確認しながら安全に配慮した園児の引き渡しを行うことについて再徹底を行う事とした。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashiseki

(園外)

1. 近隣にお住まいの方（匿名者）より「通園されている子の保護者の自転車のマナーが酷く、お子さんを乗せたまま猛スピードで公道を逆走し、ぶつかりそうになった。毎日朝夕通勤で園の前を通るが、本当に危ない思いを沢山している。園の方でも早急に対応してもらえないだろうか。」とのご指摘を園へのメールで受信した。

【園の対応】

保護者との連絡帳アプリ（kidsly）にて注意喚起を促し、また、送迎の際の「自転車の乗り方」に関するパンフレットを各ご家庭に配布した。また、ご意見を頂いた近隣の方には、メールに対策を記載し、お詫びの返信をさせて頂いた。

2. 近隣の会社より「園の保護者と思われる人が路上駐車をしている」とのご指摘があった。

【園の対応】

保護者に配布する「園だより」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を行う事とした。同時に、駐車している場所に駐車禁止の貼り紙を行った。

(園内)

1. 保護者の方より「お迎えの時、子どもが部屋から飛び出してきたり危ない事がある。また、迎え入れた際に、園の職員から何の話もされずに帰る事もあり、子どもの日中の様子がわからない。」とのご指摘があった。

【園の対応】

職員間でご指摘の内容を共有し、日頃のコミュニケーションの重要性を確認し合う事とした。また、保護者の方には、園長より謝罪のうえ、子どもの安全面への注意を徹底すること、及びお子さまの迎え入れの際には、当日のお子さんの様子を保護者にお伝えすることについて職員に徹底することをお伝えした。

2. 保護者の方より匿名で「お迎えの際の待ち時間が長く、夕方の忙しい時間の中、速やかに帰宅したい」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」にて「ご都合があり帰宅をお急ぎになられる場合には、伝達事項等を後日お伝えさせて頂く事も出来るのでお声がけください」とお知らせする事とした。

3. 保護者の方より「連絡帳アプリのクラス投稿の写真数に不公平を感じる」とのご指摘があった。

【園の対応】

ご指摘のあった当日の連絡帳アプリに、掲載すべき写真が漏れていた事実があり、保護者の方にお詫びしてお知らせさせて頂いた。また、今後このようなことが無い様に投稿の際には二重チェックを行うこととした。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Higashitoyama

(園外)

1. 当園保護者が、お子さんの登降園の際に使用している自転車を団地の駐輪場に駐輪していることに対して、団地の住民の方よりご指摘をいただいた。

【園の対応】

保護者が当園の駐輪スペースを勘違いしていた事によるものであったが、駐輪場に対する掲示を作成し注意喚起を図る事とした。また自治会長の方へ事情を説明し謝罪を行った。

(園内)

1. 保育者が保育中にマスクを外して歌っている場面の写真を、保護者への連絡帳アプリに投稿したため、ご覧になった保護者から「新型コロナウイルス感染症の対策が不十分である」とのご指摘があった。

【園の対応】

園の対応が不適切であったことを謝罪した。また、新型コロナウイルス感染症の対策については、社会情勢を鑑みながら園の対応が共通基準で徹底され、統一できるよう、職員への周知を図った。

2. ChaChaフェスティバル（発表会）で、子どものセリフや名前が飛ばされてしまい、保護者よりお叱りをいただいた。

【園の対応】

子ども一人ひとりを尊重する当法人の理念においても重大なミスであり、職員ミーティングで職員との話し合いを行うとともに、保護者への謝罪を行った。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen

(園外)

1. 近隣住民の方より「こんな時間に（18：30頃）保育園で子どもを公園で遊ばせているのは危ないのではないか」というご指摘をいただいた。

【園の対応】

園で遊ばせているのではなく、保護者の方が、お子さまのお迎え後に保護者同伴で遊んでいる旨を伝えた。また、あまり遅くまで遊んでいるようであれば園よりお声掛けすることもお伝えさせて頂き、ご心配いただいたことに対して感謝をお伝えした。

(園内)

1. 保護者の方より「階段上に園児の落下防止のために設置している安全柵の鍵がはめにくく、背伸びをしないと鍵の開閉ができず、階段の上なので怖いので対策を考えてほしい」というご意見をいただいた。

【園の対応】

謝罪し、修繕依頼中であることをお伝えした。また、修繕までの期間は、仮の鍵として簡易の鍵を使用し対応する事とした。

2. 保護者の方より「コロナ禍への対応で、子どもの受入れは玄関で行う事となっていたが、3月に入り保育室で受け入れするようになった。これにより、登園の支度を行うロッカーの部屋と朝の受け入れの部屋が別になり時間がかかる事になった。さらに、朝すぐに受け入れをしてもらえない事もある」というご指摘をいただいた。

【園の対応】

お子さまの受け入れまでに時間がかかってしまったことを謝罪し、部屋の移動に関してはご理解をいただけるようお話をした。なお、朝の対応を検証したところ、登園して支度をしている保護者の方と、子どもへの対応を行なっている職員の動きにズレがあり、受け入れまでに時間をロスしていることがわかった為、受け入れ準備を済ませた段階で受け入れをすることを職員に徹底する事とした。

2022 年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen Park side

(園外)

特になし

(園内)

1. 0歳児保護者の方から kidsly（連絡帳アプリ）を通じて、以下3点のご意見をいただきました。

- ① 連絡帳に写真が添付されていなかった
- ② 帰り際、職員の態度がそっけなかった
- ③ 布おむつで帰宅していた

また、保護者の方より「当日は人手が足りない日であったのか、また、子どもがどの様に過ごしていたのかわからず不安になった。コロナ禍で室内に入れていないので、入れるようになれば解決することだと思っているが、今後もお世話になる上で、保育園生活が楽しくなるよう親側も協力体制でいるので園側からも情報を発信してほしい。いつも感謝している。」とのご意見であった。

【園の対応】

ご意見を頂いた③に関しては、用意をしていた替えの紙おむつが残っていることを降園後に発見しており、ご指摘通りの問題があった為、直ぐに電話連絡し謝罪を行った。また、翌日のお迎え時に次の通りお伝えした。ご指摘の①の件に関しては、写真の添付がない日もあることを事前にお伝えしきれていなかった為、今後は予めお伝えすべきことを漏らさない様に注意し、また、写真の添付がない日は文章でしっかり補えるようにしていく。ご指摘の②の件は、当日の玄関対応の職員が複数のお迎えを対応していた為にそのような状況になった可能性もあるが、しかしながら、一人ひとりのお子さまに対して丁寧に対応する事が基本でもあり、対応不足があった事を謝罪させて頂いた。また、ご指摘に関しても感謝の意を申し伝えた。

2. 2歳児保護者の方より「写真販売業者の写真は、園児全員分があるのか？ 我が子の写真がないカテゴリーがあり残念に思っている」と kidsly（連絡帳アプリ）で連絡をいただきました。

【園の対応】

保護者の方を不快なお気持ちにさせてしまった事について申し訳なく、謝罪させて頂いた。写真業者には、園児全員分を複数枚ずつ撮っていただくために、予め動きの説明や漏れなく撮影できるポイントを伝えていたが、大きな行事になると動きも大きくなり全員をカバーできなかったことも原因であったと思われる。今後は行事に合わせて撮影人数を増やせるか検討していくとお伝えした。園でも再度、撮影業者に撮影場所や撮り方（複数のお子さんが見切れることなく写るなど）を併せて依頼していく。また、写真業者の写真以外に、保育園で撮影していた写真もあったので、それを kidsly で送らせていただいた。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Todoroki

(園外)

特になし

(園内)

1. 子ども同士のケンカがあった事を保護者に伝える際、子どもの名前を知らせる必要があるのでしょうか。その事実があった事を報告してもらえ事は良いのですが、名前が出されると当事者である保護者同士が気まずい思いになり、場合によっては保護者同士のトラブルにもなりかねないと思う。別の保育園では名前は出さない方針だと聞いた。とのご意見があった。

【園の対応】

園内で起きたことは全て園の責任であり、また、お子さんから伝わる事でのトラブルも考えられる為、園スタッフから両方のご家庭に名前を出してお伝えすることが、園として誠実な対応であると判断している旨をお伝えさせて頂いた。

2. 運動会や遠足などの課外活動で、親も参加型のイベントもあるととてもうれしいです。とのご意見があった。

【園の対応】

ChaCha では、園での豊かな時間を重ねた子どもたちの未来を創ることをミッションとしています。その様な法人理念に沿って一つ一つの行事の意義を考えながらコロナ禍からのイベント再開を考えています。一過性のイベントではなく、日々の生活の中にこそ、一人ひとりの子どもたちの真の姿が見えてきます。一方で、保護者同士の親睦を図ることも、園として大切なことだと思っており、今後は、親子で一緒に楽しめる日を設けるなど、これまでの前例にとらわれず、理念に沿った保育活動を再考して参ります、とお伝えさせて頂いた。

3. アクティビティや行事が少なく、また、極端に装飾などに力を入れる傾向があるように感じます。さまざまな経験をさせて、もっと子どもの興味・関心を引き出したり、気づきの機会を設けてもらいたいです。とのご意見があった。

【園の対応】

日常の中に様々な学びがあり、都度子どもたちと対等に向き合いながら保育を展開しています。子どもたち同士、時にはスタッフがきっかけを出すことで膨らむ興味関心が何よりも大切です。園内を子どもの作品で飾ることが、子どもたちはもちろんですが保護者の皆さまにも一番喜んで頂いていると思っております。

保育活動をタイムリーに伝えるとともに、直ぐに飾ることが子どもの自己肯定感を育てる事でもある事をご説明させて頂いた。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Daikanyama

(園外)

1. 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「雨天の際に門の前に水たまりができるので改善して欲しい。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

施工業者である東急建設と連携し改善を図る事をお伝えした。その後、業者の方と打合せを行い、具体的な対策について協議して施工する予定とした。

2. 保護者の方より「子どもの迎え入れの際、当日の子どもの様子を共有してもらえないことがある。忙しい時間帯である事や、その他の様々な事情があるのかもしれないが、一言二言でもスタッフの方とお話してから降園できれば良いと思う。」とのご指摘があった。

【園の対応】

日々のお子様の様子を丁寧にお伝えできていないことを謝罪させて頂いた上で、原則子どもたちのその日の様子を保護者の皆様にお伝えできるようにしたいと考えている旨をお伝えした。しかしながら、複数の保護者の方のお迎えが重なったり、園児の突発的なケガや体調不良等があった場合には、どうしても余裕を持った対応が難しくなる場合もある事をお伝えし、ご理解を頂いた。

2022 年度 苦情一覧 ChaCha Children Kakinokidai

(園外)

1. 園庭に隣接（フェンス越し）するお住まいの方より「窓ガラスが破損している。詳細は不明だが、園児が石等を投げ入れたのではないか」とのご指摘を頂いた。

【園の対応】

直ぐに、ご自宅に伺い窓ガラスを確認したところ、窓の下に小石が落ちている状況であった。謝罪とともに、修理させていただく事とした。また、今後このようなことが起こらない様、土地の境目フェンスにネットを張って対策させて頂くこととした。

2. 近隣の方より「登園時、子どもが道路を汚したままにして登園させていた保護者の方がいる」との連絡があった。

【園の対応】

保護者の方に連絡を入れて確認をさせて頂いた。保護者は、その場に掃除するものがなかった為、家に帰ってから掃除道具を持参し掃除をするつもりだったとお返事であったが、園からは「そのような時は、園に伝えて頂ければ直ぐに処理が出来るようになるので、その様をお願いしたい」とお伝えした。

また、ご連絡いただいた近隣の方には、掃除を行ったこと、及び、保護者にも今後の対応についてお話したことをお伝えし、ご理解をいただくと共に、対応への感謝のお言葉も頂けた。

(園内)

1. 2021 年度卒園した保護者より「個人の持ち物や健康の手帳が戻ってきていない」と、お問い合わせがあった。

【園の対応】

再度、園内をくまなく探し、また、当時の年長児の担任が退職していたため連絡を取って状況の確認をしたが、紛失物を見つけることが出来ず、保護者には園長より謝罪を行った。

健康の手帳については個人情報でもある為、取り扱いに関する注意喚起を職員に徹底するとともに、園児の毎月の身長や体重は、連絡帳アプリ（kidsly）で配信する対応に改める事とした。

2. 4 歳児クラスの「あそぼう会」に参加した保護者の方より、「あそぼう会をどのような場と捉えて開催を決定したのか。進行や安全面について不安を抱く場面もあったので改善してほしい」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

職員間で、安全管理面での対策準備や当日の手順について振り返りを行い、園児の鉄棒運動を介助する方法、職員の配置体制、マット等の配備面などにおいて、安全上の問題や配慮不足があったことを確認した。また、本件は、単に安全管理上の問題だけでなく、対応上の不備や不足に対する職員の気づきが欠落していた事実もあり、法人本部、園長、主任、保護者と面談を行い、今後、同様のことが生じないように、また、子どもが主体で活動ができるように保育・教育を考えていくことに関して意見交換を行った。さらに、今後の対応や意識面についても、職員ミーティングを実施して指導徹底を行こととした。

3. 保護者の方より「特定の保育者が子どもに対して、他児と態度が違い、平等と捉えられない。法人の理念に沿った保育が出来ていないのではないか。」とのご指摘をいただきました。

【園の対応】

保育者はそのような関りをしているつもりはなかったが、子どもの人権について、また多様性を認める保育者であることを前提に、子どもへの言葉かけや保育者の態度について意識を高める機会とし、注意指導を行った。保護者とは園長、主任と面談を行い不快な思いをさせたことへの謝罪と、今までの経緯や今後の保育について話し合い、ご理解いただきました。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Imai

(園外)

1. 降園時に園児と保護者が園門から出た際、園の前を通行していた自転車と接触しそうになり、自転車の運転手より、苦情をいただいた。

【園の対応】

状況を確認のうえ当該運転手に謝罪を行った。また、保護者にも降園の際には安全面に気を付けていただき、登降園においては、お子さまと手を繋いで頂けるようお願いをさせて頂いた。

(園内)

1. 年度末に実施した保護者による園アンケートに「職員によって持ち物などのお知らせ内容が異なることがあった」とのご指摘があった。

【園の対応】

ご指摘をいただいた保護者の方に詳細の確認を行い、今後の改善をお約束するとともに謝罪をさせて頂いた。また、保護者による園アンケートへの回答において、園からの改善案を保護者の皆さまにお知らせする事とした。

2. 年度末に実施した保護者による園アンケートに「濃厚接触者に該当した際の園からの連絡が、機械的で精神的に辛かった」とのご意見があった。

【園の対応】

園アンケートへの回答において、保護者の皆さまにご不安を与えてしまった事への謝罪を行い、合わせて、機械的になった事の経緯等についてもお伝えさせて頂いた。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Nakamachi

(園外)

特になし

(園内)

1. 土曜保育の登園時、外門の鍵がかかった状態のままであることがあった。

【園の対応】

丁重にお詫び後、職員間で以下の対応を周知、徹底することとした。

- ① 早番勤務者の業務リストに、門扉開錠確認の項目を加え、確実な対応と徹底を図る。
- ② 早番勤務者2名による門扉開錠の相互確認を行う事とする。

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、以下のご意見や要望があった。

- ① 「駐輪場に屋根を設置して欲しい。」

【園の対応】

当園施設の変更は、当園だけの判断で施工や修繕を行うことが出来ない為、建物の管理会社に確認したところ、設置する為には様々な申請手続きが必要となる事、また支出の面からも難しい状況である事がわかった。ご意見を頂いた保護者の方には、事情を説明のうえ現時点では設置が難しい事のご理解をいただいた。

- ② 「コロナ禍で保護者同士の繋がりが少ないので、子ども同士のトラブルがあった場合には不満を抱えたままになることが多い。園側でもその実態について気づいて頂きたい。」

【園の対応】

お子さん同士のトラブルについて、ご心配をおかけしたことをお詫びしたうえで、ご意見については職員に広く共有する事とした。また、保護者の皆さまには、ご心配な点があった場合は、職員へのお声掛けをしていただける様、お願いする事とした。

- ③ 「わざわざイベントが充実している保育園を選んだので、各種行事に関しては出来る限り続けて欲しかった。感染症の影響なのか方針なのかは分からないが、縮小や中止があり残念だ。」

【園の対応】

行事は、大人主導ではなく子どもたちの興味・関心の発展からイベントへの繋がりを大切にしている事を説明し、今後も子どもの主体性を尊重したイベントを実施していく方針であることをお伝えさせて頂いた。

- ④ 「送迎時、玄関に保護者の靴が並び、子どもが座って靴を脱ぎ履きすることができないことがある。保護者用の下駄箱を設置するなど、検討して頂きたい。」

【園の対応】

ご不便をおかけしていることをお詫びし、混み合う時間帯には、保護者様同士、譲り合っただけのご利用いただける様、お願いする事とした。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashikosugi

(園外)

1. 園の近隣の方より「高齢の家族が昼間休もうとしているときに、乳児の大きな泣き声が長く聞こえて、休みづらいので気を付けてほしい」と、電話にてご意見をいただいた。

【園の対応】

保育室の換気にも注意しながら、泣き声の大きさや長さに留意して、窓を閉めるなどの対応をさせて頂くことをお伝えした。また、頂いたご意見を園内で共有し、ご近所に配慮した対応について職員間で再度、確認した。

(園内)

1. 保護者の方より行事に関して「コロナ禍のためか、行事が少ないと感じる。コロナの対応も次第に変わってきたので、様々な体験ができるように考えてほしい。」「運動遊びを増やし、運動会を復活させてほしい」「保護者による『保育参加』を復活してほしい」とのご意見があった。

【園の対応】

行事に関しては、コロナ感染への対策だけでなく、それぞれの行事の狙いをしっかりと考えながら、次年度の実施に向けて検討したいこと、また、様々な体験が心身の発達には重要である事から、どのような取り組みが良いのかを検討したいこと等をお伝えした。

なお、最も大切なことは子どもの成長や学びではあるが、保育の質の向上のためにも、職員が行事準備による過重な負荷にならない様に働く環境も整えたいと考えていることに関してもお伝えさせて頂いた。

さらに、「保育参加」に関しては、年度内に一部で再開したが、今後もコロナ対応の緩和状況も判断しながら、再開を予定していること。今後は、保護者の皆さまに、より丁寧に、それぞれの行事の意味や実施内容、実施有無についてお知らせし、ご理解を頂けるように進めることについてもお話しさせて頂いた。

年間行事については「マルシェ」や「フェスティバル」などの行事を工夫しながら実施し、子どもたちはもちろん、保護者の方にもご満足いただけるように努力し、多くの高評価を頂戴する事ができた。

2. 保護者の方より「ある保育者の子どもへの対応（注意の仕方）に関して、自分の子どもから聞いた話によると、強すぎるのではないかと思われ、不安や疑問を感じた。また、他の子どもたちも不安を感じていたようだとしている。これらについて、まずは事実確認をしたい」とのご意見をいただいた。

【園での対応】

本人および同僚保育者の複数名に確認し、状況を把握した。一部で事実と異なる点が伝わっていることも分かり、把握した事実をお伝えしたところ理解して頂いた。

また、職員会議において、本件を共有するとともに、感情的あるいは過剰な言動となっていないか、あらためて各自振り返ること。さらに、子どもたちの受け止め方についても十分に配慮と想像力を働かせることに関して確認した。

なお、本件に関連して他園で報道されている様な不適切保育について話し合うと共に、人権に

関する行動チェック表を配布して振り返りを行った。また、職員同士が率直に指摘できる、他の職員や管理職に相談や報告ができる、風通しの良い職場でありたいと園長から職員にあらためて話をした。

ご意見を頂いた保護者の方には、以上の対応を職員会議の内容も含めて説明させていただき、今後も気になることがあれば、遠慮なくお知らせ頂けるようお願いをさせて頂いた。

3. コロナ禍における休園や利用時間制限等に関して、保護者の方より「仕事への影響が大きく、また対応に関する納得性も感じられなかった」とのご指摘があった。

【園での対応】

休園や制限については極力避けるように一層の取り組みをするとともに、丁寧で迅速な説明を行い理解いただくよう努力した。

4. 保護者の方より、布おむつの使用料の支払いについて、計算方法や根拠について問い合わせを受けた。

【園での対応】

使用が生じたときの対応について、使用記録と内規に則り請求していることの詳細を説明させて頂いた。

また、通常、使用料が発生しない家庭に関して、臨時使用が発生した時は報告することを基本としているが、細やかに対応できていなかった事実もあった為、職員間で再度、徹底する事とした。

2023年度に、布おむつの使用から、紙おむつの使用に変更するにあたり、使用枚数と料金について保護者の皆さまに書面を配布して説明させて頂いた。

2022 年度 苦情一覧 ChaCha Children Makuhari

(園外)

特になし

(園内)

1. 保護者の方より「園で取り入れている布おむつが子どもの肌に合わない為、紙パンツで対応してもらっているが、日中に使用した紙パンツは保護者が持ち帰りする事になっている為、汚れた洋服等を入れる引き出しと一緒に入れてある。一日経つと引き出し内に匂いが溜まり、他の汚れた洋服などにも匂いが移ったり、衛生面でも心配である。園のトイレに一時保管する等の対応を行なって頂けないか」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

紙パンツの対応がイレギュラーだったこともあり、配慮が足りなかった旨を謝罪すると共に、保護者のご要望通り、トイレ内に一時保管し、お迎え時にお渡しする対応とさせていた。

(2023 年度からは、園が使用するおむつを、布おむつから紙おむつに切り替え、紙おむつは、園で処分する事とした)

2. 保護者の方より「連絡帳アプリの個別連絡で送信される写真が少ないと思う、送信の枚数や頻度等に決まり事があれば教えて欲しい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

ご意見を頂いた保護者の方に対して次の通り説明させて頂いた。「園からの個別連絡は、原則として文章でその日の様子を送る事としており、お子様の学びや成長の様子を写真に収められた時には、写真も送るようにしている。写真を送信する頻度としては、週に1回~10日に1回程度で考えているが、送る枚数に明確な決まりは設けていない。個別連絡の他に、集会や訓練は、園からの一斉のお知らせで連絡し、週に2回程度はクラス全体の一斉投稿で連絡する様にしている。それぞれのお子様の写真は、できる限り、均等に写真に収めるようにはしてはいるものの、保育中に保育士が撮影していることもあり、映り方や枚数にはバラつきが出てしまう点をご理解いただきたい。」

説明により、保護者の方には一定のご理解を頂いたが、園としても、その後、出来る限り保護者の方にご納得と満足をいただけるよう、お子さまの映っている枚数をクラス担任が記録するノートを作成し、定期的に写真が送られるように配慮する事とした。

3. 保護者より連絡帳アプリにて以下のご意見をいただいた。「3日連続で、子どもの顔に傷ができています。良いも悪いもわからない乳児なので、引っ掻いてしまうのは仕方ないと思うが、できれば爪を短く切ってもらい、切り方を伝えるなどの対応をしていただければ嬉しい。先生たちに謝ってほしいわけでもなく、責めるつもりもない。むしろいつも遊んでいただいて感謝している。ただ、まだ1回目、2度目にできた傷も治っていない上に、また新しく大きめの傷を作ってきており、顔の傷を見るたびに悲しい気持ちになってしまうのが率直な気持ちである。子どもの人数も多いので全て把握するのは難しいと思うが、今後とも宜しくお願い致します。」

【園の対応】

保護者のお気持ちを受け止め、引っ掻きが起きてしまったことを謝罪した。また、相手のお子さんとのトラブルが発生しているものではなく、むしろ、相手のお子さんが本児を大好きな為、側に寄って抱きついて引っ掻くという表現をしてしまっている発達段階であることをお伝えした。また、爪は短くしてあるものの、年齢的にまだ加減ができず傷が出来てしまうことについてもお詫びした。園の対応としては、出来る限り注意深く子どもたちの様子を見て、引っ掻き行為を止めていたが、それでも止め切れない実態があり事故につながっていることや、戸外遊びや入室などの移動の時は相手のお子さんと本児の順番を離して一緒に移動にならないようにしていること、また、そのお子さんには可能な範囲で、個別に保育士がつく等の対応をしていることを伝え、集団生活の為、どうしても止めきれないことをご説明させていただき、納得していただいた。

4. 保護者の方より「子どものお迎えの際に、まだ一人立ちできない我が子を、保育者が「ママ来たよ」と声を掛けて自分の方に向かせて立たせた為、前方に転倒してしまった。たまたま手を床についたから怪我にはならなかったが、ヒヤッとした。新しく入職したばかりの職員だったが、その方にもクラスの子どもの発達段階を分かっているほしい」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

新しく入職する職員には、保育に入る前に一人ひとりの発達段階を伝えていたが、本人に確認したところ、まだ顔と名前が一致しておらず危険なことをしてしまったと反省しており、その状況を保護者にお伝えすると共に、指導が不十分だった点の謝罪を行った。

今後は、書類確認だけでなくその場で子どもの発達を伝えたり注意を行う等、新人指導を徹底することをお約束し、ご納得をいただいた。

5. 園内に設置したご意見箱に匿名にて「幼児クラスの保育士が、子ども用トイレに入る際に、トイレ用スリッパに履き替えることなく、自分の履いているスリッパのままトイレに入る姿を見かけた。不衛生だと感じる」とのご指摘があった。

【園の対応】

トイレに入る際は専用スリッパに履き替えることを園内ミーティングで、職員全体に再徹底し、併せて、保育園での衛生管理についての話し合いを行って、再発防止に努める事とした。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Yachiyo

(園外)

1. 夏季シーズン以外は組み立て式のプールを解体し、シートを被せた上で園庭に保管していたが、台風の日、プールの上に重石として乗せていたプラダンの板が風に煽られバタバタと音を立ててしまう状態となり、この物音に対して近隣の方より苦情があった。

【園の対応】

ご指摘があった隣家の方に謝罪し、台風で飛ばされていたプールのシートを掛け直し、プラダンの板が動かないよう固定した。

(園内)

1. 保護者の方より「連絡帳アプリに送られてくるコメントの文章に誤字が多くあり気になる。意味は理解できるが、送信前にチェックしないのか？」という内容のコメントを頂いた。

【園の対応】

送信前に自分以外の第三者がチェックしてから送信するよう会議で周知した。その後、同様の意見や苦情は受けていない。

2. 保護者の方より「通園バッグを持って帰ったところバッグに便が付着していて、知らずに触ってしまった。」と翌朝、口頭で伝えられた。

【園の対応】

園児のお迎えの前におむつ交換台のそばにバッグを置いていたため、その際に付着したと思われる。保護者へ謝罪し、今後は通園バッグの置き場所を変更して個人のお持ち物を誤って汚すことが無いよう改善と徹底を行った。

3. 保護者の方より「子どもの迎え入れ時に、布団のバスタオルとシーツを交換しようとしたら、おねしょで濡れていた。おねしょが出た場合、布団やバスタオルが濡れていないか確認しないのでしょうか？濡れたまま迎えの時間まで放置されていたということは、もし週末以外の日だったら濡れたまま翌日午睡することになるのではないかと不安です。」という内容で連絡帳アプリにコメントを頂いた。

【園の対応】

当日の降園時に保護者に状況を説明し謝罪した。苦情内容をクラス間・部門間で共有し、再発防止を徹底するとともに、保護者との信頼関係構築について話し合った。

4. 保護者の方より、朝の交通擁護のスタッフについて「電柱に背を向けて立っている姿が多く、子どもにもう少し目配りをして欲しい」と指摘された内容の手紙をいただいた。

【園の対応】

当該スタッフには、しっかりと見守り・擁護を行うよう指導を行った。また、「ChaCha だより」において、朝の交通擁護員は、車から園の門までの子どもの安全な通行を見守ることが役割であり、車両の誘導は行わない事について再掲載し、お知らせする事とした。

2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Isesaki

(園外)

特になし

(園内)

1. 午睡明けに 38.1℃の発熱があったお子さまがあり、保護者の方にお迎えのお願いをさせて頂いた。その後、園にいらっしゃった保護者の方より「熱以外の症状は見ずに、迎えを要請しているのではないか。園が適正に検温をしているのか信用できないので、迎えに来た時に目の前で再検温をしていただきたい」というご意見をいただいた。

【園の対応】

当日のお子さまは、午睡明け直後の体温において38.0℃の発熱が認められたものの、鼻水、咳等の症状は見られなかったため様子を見る事とした。その後、おやつを食べて30分程度の時間経過後に再度、検温を行ったところ、38.1℃の発熱が継続していた為、お迎えをお願いしたものであった。保護者の方には、この詳細をお伝えさせて頂いた。

なお、お子さまが発熱した際のお迎えに関する園の判断は、厚生労働省の感染症ガイドラインに基づき38.0℃以上の発熱を基準にしているが、体温の数値だけでなく、一人ひとりの症状も見て対応させて頂いていることについてもお伝えさせて頂いた。