

## 2023年度 苦情一覧 ChaCha Children Iruma

### (園外)

特になし

### (園内)

- ① 保護者の方から「スタッフの電話対応が冷たく、不快な感情になる」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

園からのお便りにて本件について掲載し、謝罪した。また、職員会議にて本件を全職員と共有し、日々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 保護者の方から「廊下の床の木がささくれ立っていて危ない」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

園舎床部の安全確認不足であった事とご不安な思いをおかけしたことお詫びした。また、業者による園の廊下の床コーティング工事を行い、廊下から木のささくれが出ないようにした。園からのお便りにて、今後もコーティング工事の対象箇所を広げながら実施していくということも説明させて頂いた。

- ③ 保護者の方から「おむつ交換台が汚い」とのご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

園内の衛生面に関してご不安な思いをおかけしたことをお詫びした。その後、日常の清掃よりも念入りに清掃・消毒作業を行うほか、職員会議にて共有するなど衛生管理への意識向上を図った。経年劣化が著しいおむつ交換台については、交換も検討していることも説明させて頂いた。

## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Suzuya

### (園外)

特になし

### (園内)

- ① 保護者の方から「子どもが前日に 37.7 度の発熱と下痢、顔色が悪いという症状で早退した後、園から解熱後 24 時間の様子見を求められたが、子どもの状態が改善し元気であるため、休む必要が本当にあるのか」という疑問のご意見を頂いた。これに対し、主任は厚生労働省及び自治体の指示に従い、感染症対策のガイドラインに基づいて対応していることを説明したが、「子どもは病気ではない」と、園の対応に納得いただけず、基準の見直しを求められた。

#### 【園の対応】

園長からも主任と同様の内容で説明。併せて集団生活に必要な対応であること、今後情勢の変化により自治体と相談しながら適宜対応を見直していくことを説明しご納得頂いた。

- ② 保護者の方から「当日の保育内容が事前にわからないため、子どもにどのような服を着せるかの判断が難しい」とのご意見を頂いた。外遊びや泥遊びをする日、絵の具を使う日などは、汚れてもいい服を着せたいとのことで、洗濯に関する保護者の負担が大きく、とても大変だと感じるとのご意見も頂いた。

#### 【園の対応】

改めて私たちの目指す保育・教育を説明させていただき、毎日汚れてもよい服装のお願いをした。また、保護者の方に ChaCha の理念や意図が十分にお伝えできていなかったことを反省し、伝わるように伝える工夫の見直しを行なった。

## 2023年度 苦情一覧 ChaCha Children Oizumi

### (園外)

特になし

### (園内)

- ① 保護者の方から、朝の受け入れ時間について質問があったが、職員の回答が曖昧だったため、ご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

職員の対応について謝罪するとともに、朝の受け入れ時間が、延長保育時間との関連があることをご説明した。園における原則的なルールについて改めて職員に周知し、保護者の方への対応やコミュニケーションの重要性の指導の徹底をはかった。

- ② 保護者の方から、子どもの受け入れ時における職員の対応についてご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

当該職員に事実関係をヒアリングしお詫びした。子どもや保護者にとって心地よい朝の受け入れのあり方について話し合い、子ども一人ひとりに丁寧に向き合い対応をしていくよう指導した。

- ③ 保護者の方から、「懇親会をzoomで行うとあるが、コロナが緩和されたのにいつまでリアル開催にならないのか」とご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

新型コロナウイルスの感染リスクを重視するとともに、保護者の方のお仕事の都合上、zoomのほうに参加しやすいという意見もあったことからzoomとした。しかし、リアル開催をご希望されている保護者の方のご意見を受け、実際にお会いしての懇親会の機会を大切に思っていることを伝えて再度検討。参加形態をzoomと対面の2つから保護者の方に選んで頂ける形にして改めてご案内し、皆様にご納得頂いた。

## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashiseki

### (園外)

特になし

### (園内)

- ① 保護者の方から匿名で「若い保育士の園児に対する言葉が乱暴なことが気になる。外見的なものを入れており、保育がおろそかになっている」と第三者委員の方にご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

職員間でご指摘の内容を共有し、丁寧な対応や言葉遣いを心がけるよう周知した。また、日頃のコミュニケーションの重要性を再確認し、日頃から保護者に保育・教育を伝えていくよう伝えた。

- ② 保護者の方から「子どもたちの部屋の湿度が低く、乾燥しているのが気になる」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

園からお便りで、加湿器を設置をしていること（部屋の隅に設置しているため、保護者が気づきにくかったかもしれず）や換気を常時していることをお知らせした。

- ③ ChaChaマルシェでの保護者の写真撮影をご遠慮いただく様お便りを配布したところ、保護者の方から「ChaCha マルシェでの保護者の写真撮影を希望します。撮影不可の理由は、業者が撮影するからか」とのご意見・ご要望のお手紙を頂いた。

#### 【園の対応】

連絡帳アプリで説明不足をお詫びした。その上で今回行うChaChaマルシェでは、買い物に来てくださった方との対話を大切にしており、そのことを保護者の方にも体感して頂き、目と目、心と心を通わせて頂きたいとの思いから、写真撮影を控えて頂くという判断をした旨を説明させて頂いた。

## 2023年度 苦情一覧 ChaCha Children Higashitoyama

### (園外)

- ① 園庭での活動中の保育者の声が大きかったことに対して、近隣住民の方からご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

ご指摘内容を伺い、お詫びした。園庭での活動における保育者の声の大きさについて適切な大きさで行うとともに、活動時間についても配慮し、日頃の騒音について考慮していくことを伝えた。また職員への指導も行った。

### (園内)

- ① 職員の急な退職・休職が続き、保護者の方、子どもたちへの説明や対応についてご不安の声やご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

ご指摘内容について謝罪し、誠実な対応を行っていくことをお伝えした。また、職員の休職については産業医と連携を取り、安心して復職ができる環境を整えていく体制づくりに努めていくこととした。

- ② 保護者の方から、ケガをした際の報告や今後の対策についてご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

ケガをした時の状況を様々なツールを使って検証し、再発防止に取り組む。園全体で事故に対する危機感を高め、子どもたちの安全を確保した上で保育を行うことを指導した。

- ③ トイレの後のお着換えをする姿がテラスから見えてしまうことが気になるというご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

子どもの人権という面で配慮が足りなかったことをお詫びした。安全面を第一に家具の位置を変え、パーテーションを追加し改善を行った。

- ④ テラスに掲示物が多いため邪魔になってないか。何のために置いてあるのかわからないとご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

ドキュメンテーションの掲示物については、子どもたちの活動や、子どもたちが今興味を持っていることを保護者の方に知っていただくツールとして作成掲示しているため、危険箇所を見直し、保護者の方にもその意義を知っていただけるよう説明させて頂いた。

## 2023年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen

### (園外)

- ① 近隣住民の方から「園では車での登園を認めているのか？毎日自宅の前に車を止められると困る」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

車での送迎については、近隣の方への配慮を含め世田谷区から禁止されている。そのことを保護者の方にご理解頂くため、今年度に入ってから数度、園からのお便りや連絡帳アプリでの配信を行っていた。さらなる対応が必要と判断し、本園および分園において駐車禁止について玄関口へ貼り紙での通知を行うなど対応した。また登降園時の見守りを強化した。

### (園内)

- ① 保護者の方から「発熱と連絡を受け迎えに行ったが、頭は熱く手は冷たいと感じた。電話を受けたときから熱中症ではないかと思っていた。熱中症と判断できる職員は園にいなかったのか、今後も心配である」とご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

当日の状況・判断および処置について保護者の方にお話をさせていただく。当日は看護師、園長、副園長が判断し処置をしていた。電話連絡やお迎えの際、日中の様子を含めた状況について伝え方が不足していた。また戸外での活動について環境省のHPを見ながら活動をしていたが、実際の数値などは計測をしていなかった。今後の対応について、環境省のHPのほか暑さ指数計での確認も徹底していく。戸外に出る際には、必ず熱中症指数を熱中症指数計で確認を行う。水分補給においては必要に応じて経口補水液を活用し熱中症予防を行っていく。暑い時期での活動や配慮すべきことを手順書として作成をし熱中症予防に努める。また安全についての研修においても強化していくこととした。

## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen Park side

### (園外)

- ① 近隣住民の方から「Google map 上のピンが園ではなく、自宅を指している」と連絡を頂いた。

#### 【園の対応】

園側で把握していなかったことを謝罪し、Google に連絡を入れ、修正の反映を至急完了させた。

### (園内)

- ① 副園長からの保育研究の協力について「初対面で関係性も築かれていない職員の研究で、内容も曖昧のまま、仮に遊んでいる様子を録画するだけだとしても同意できない」と連絡帳アプリにてご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

副園長から直接謝罪と研究の経緯について口頭で伝える。意見があった保護者の子どもが通うクラスは研究対象とはしない旨を伝えた。また、同じクラスの他の保護者に対しても、研究対象とはしない旨を手紙にてお知らせした。

- ② 保護者の方から「前日、お迎えの際に子どもが寒いと言っていた。部屋の設定温度が 22℃になっていた。7 月で熱中症の心配などあるかとは思いますが、もう少し上げて欲しい」と連絡帳アプリを通じてご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

降園時に謝罪をさせていただき、今後は室温管理をしっかり行っていくことを伝えた。室内の温度や湿度の管理について、スタッフ内で再度共有・見直しを行った。

- ③ ChaCha マルシェのアンケートで保護者の方から「マルシェの会場でカメラマンが子どもに近づきすぎて、子どものやりたいことを妨げているのではないか。写真の売り上げを園の収益としているのなら、その分を支払う」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

カメラマンが撮影に入ることを事前にお知らせしていなかった旨を謝罪。今後は事前に伝えることをお話させていただいた。また、カメラマンに対しては、写真の撮り方や距離のおいても気を付けて撮るよう依頼をした。写真の売り上げについては園の収益としていないことをお話させて頂いた。

- ④ 保護者の方から「自転車に乗ったまま、駐輪場に入出入りする方と、ぶつかりそうになることがある。駐輪上からの出入り口が死角になっているため、カーブミラーをつけてほしい」とご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

連絡帳アプリにて、駐輪場から出入りする際は歩行者と接触の恐れがあるため、自転車から降りて頂くよう周知した。また、保護者にはカーブミラーをつけるか検討することをお話させて頂いた。

- ⑤ 保護者の方から「駐輪場に自転車を斜めに停めている自転車があり、迎えに来た際に止められずに困る」というご意見を頂いた。

**【園の対応】**

自転車は真っ直ぐ駐車して頂くよう駐輪場に張り紙をし、連絡帳アプリでも注意喚起を行った。



## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Todoroki

### (園外)

- ① 保護者の方から「8時30分から9時の間の駐輪マナーについて守れていない人がいる。車道側のガードレールに沿って駐輪する人がいるため、園の前を通るときに歩道が狭く危険である」との意見を頂いた。

#### 【園の対応】

車道側のガードレールに駐輪禁止の張り紙を貼り、連絡帳アプリにて駐輪の場所・停め方のご案内をした。また、駐輪しやすいよう仕切りの白線を引き、新たな駐輪スペースの提供と案内を行った。

### (園内)

- ① 保護者の方から「日々、園内の感染状況をお知らせがありがたいが、休んでいる日こそ状況を知りたい。登園していないと掲示板が見られないので、オンラインで確認できる方法があると助かる」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

オンラインでどのようなツールがあるのか検討する旨をお伝えした。

- ② 保護者の方から「感染症が流行ってる幼児クラスの子が、乳児クラスに入ってくるがあった。兄弟の子がまだ感染症が流行っていないクラスに入室し接触するのは、まだ幼い子を預けている身としては少し気になる。感染症が流行った時は誕生日会を不参加にするなど対応があり、感染症が流行ってる際は、たとえお迎えでも流行ってるクラスとの接触をなるべく控えるなどしてほしい」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

園内での流行が認められる時の入室制限など強化した。

- ③ 保護者の方から「連絡帳アプリにおいて、日によってアカウントを変えて送信するよう依頼されるが非常に手間。園からの案内も頻繁に送られると気に留めなくなる。以前のやり方に戻すか、システムを変えるか、双方にとって効率的なやり方を考えてほしい」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

幼児は異年齢グループの日とクラスタイムの2つのアカウントを所有しており、その日の活動によって送信元のアカウントを使い分けている。職員が、その日の子どもたちの登園数やお迎え情報などを一覧で確認できると同時に、緊急時に即座に確認・対応できるため引き続き協力をお願いしたい旨、ご理解を求めた。

## 2023年度 苦情一覧 ChaCha Children Daikanyama

### (園外)

特になし

### (園内)

- ① 保護者の方から「お迎えの際、あとから来た保護者に自分より先に子どもを引き渡している事があった。何か園での決まりがあるのであれば教えてほしい。早めに帰宅したいため、順番通りに対応してもらえるとありがたい」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

謝罪をした上で、基本的にお迎えの順番で対応している旨をお伝えした。状況によっては例外対応になる事がある旨もお伝えし、ご了承頂いた。また、今回の件をスタッフ間で周知し、再発防止に努めることとした。

- ② 年度末に実施した保護者による園アンケートに「教えて欲しかった引き継ぎ事項がなされていなかったり、電話の折り返しがないこともあった」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

園評価アンケートへのフィードバックにて、謝罪をした上で、園の情報共有の仕組みをお伝えし、再発防止に努める事をお約束した。

- ③ 年度末に実施した保護者による園アンケートに「1対1での対応に追われているスタッフの方がいて、他の子が手薄になっている印象がある。乳児クラスとの差が激しく、可能であれば年長クラスにおいてもスタッフの数を増やして欲しい」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

園評価アンケートへのフィードバックにて、ご心配をお掛けした事について謝罪をした上で、国の保育士の配置基準についてのご説明させて頂き、3歳児以上のクラスではどうしても乳児に比べてスタッフ配置が少なくなる旨をお伝えした。また、園では国の保育士配置基準以上のスタッフを配置している事も併せてお伝えした。

## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Kakinokidai

### (園外)

- ① 近隣住民の方から「園前の道路にて一時停止線で停止をしない送迎の車がいる。危険なので交通ルールをしっかりと徹底してほしい」とのご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

ご迷惑をおかけしていることを謝罪し、連絡帳アプリにて近隣の方への配慮として必ず一時停止をするよう呼びかけた。

### (園内)

- ① 保護者の方から「昨年度に園で撮影した写真を販売すると前任の園長から案内されていたが、いまだ販売されていない。販売ができないのであればできないと教えてほしい」とご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

昨年度中に販売の対応をしなかったことを謝罪し、前任の園長に事実関係を確認後、速やかに写真販売を行った。但し、データの破損などで販売ができないものがあることもお伝えした。

- ② 保護者から「お迎え時に朝履いていった紙おむつのままであり汚れていた。ちゃんと見てもらえているのか不安。サブスクの紙おむつを使用しているが料金の切り替えをお願いしたい」とご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

一日の様子を検証し、昼寝後までトイレで排泄が成功していたこと、夕方変えた事実がないことがわかった。状況をお伝えし、謝罪した。料金に関しても前月の様子（翌月請求）と合わせてお伝えし、対応不足があったことをあらためて謝罪した。

- ③ 保護者の方から「お迎え時に顔色が悪く、水分補給して回復兆候が見られたので帰宅したが、園の対応について不十分だと感じる。話せない、表現できない子だからこそ気にかけてほしい」とご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

ご家庭での水分補給量を伺うとともに、検証すると水分補給はしていたものの、補給量が足りなかったことが考えられた。園での水分補給の回数を保護者とも共有し、必ず本人におかわりの有無を確認するなど、園での体調管理をできるだけ丁寧にしていくことをお約束し謝罪した。

## 2023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ったと、common（地域の掲示板 SNS）を通じて苦情があった。

#### 【園の対応】

在園児保護者より common に苦情が掲載されている旨を伺い、投稿された自転車の運転手の方に common にて謝罪を行った。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した。

### (園内)

- ① 保護者の方から「ChaCha フェスティバルの日程が、年間予定表と異なる日になったこととお知らせした際に、日程変更が起きた場合は速やかに周知するべき」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

当該保護者だけではなく、対象園児のご家庭（幼児）全員に、管理職から日程変更の謝罪を直接行った。地域の施設を用いての開催のため、園の希望通りの日程で開催できない恐れが今後もあるため、年間予定には記載せず、日程が決まった時点で保護者にお知らせをするよう変更をした。

## 2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Nakamachi

### (園外)

特になし

### (園内)

- ① 保護者の方から「野菜や制作物の展示物が飾ったままになっていて、衛生面が心配。また、飼育している生き物を子どもたちが雑に触っていることがあるので、生き物の命の大切さを教えて欲しい」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

職員と共有し、衛生面に気を付けるとともに作品の展示も時期を見て見直すようにした。生き物については、お世話をするときの約束を子どもたちと決めて決めるとともに、職員もそばにいて見守ることと、生き物の置き場所や展示の仕方も工夫するようになった。

- ② 保護者の方から「夏のプールの回数が少ないので、もっと増やして欲しい」とのご要望を頂いた。

#### 【園の対応】

熱中症対策のため、熱中症アラートが発生している際はプールに入れないことをお伝えし、次年度は室内でも工夫して、夏ならではの遊びを展開することをお知らせした。

- ③ 保護者の方から「感染症が流行っている時期に、集団遊びで子どもが密になっている写真を連絡帳アプリで見て心配になった」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

職員に共有し、感染症が流行っている時期は遊びを考えるとともに、幼児クラスは食事のビュッフェスタイルを中止して感染症が収まるまで職員が配膳するようになった。

## 2022年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashikosugi

### (園外)

- ① 近隣店舗から「園児の父母が店舗の駐車場を利用して、登降園していることが時々見受けられる。買い物をする時間はもちろん利用可能だが、その合間に送り迎えをすることはしないでほしい」との苦情があった。

#### 【園の対応】

無断駐車は認められないことであり、お詫びを申し上げた。園内の全保護者宛に、車による登降園および近隣店舗の駐車場の利用禁止をあらためて連絡して注意喚起を行った。また、利用した保護者には個別に話をしたところご理解くださった。その後も、店舗には適宜確認に行き、利用が再発している場合は、同様の対応をするようにした。

### (園内)

- ① 保護者の方から「食後の挨拶（ごちそうさま）がなかなか口にできない子どもに対して、挨拶ができるように職員が3回ほど関わっていたようだが、その関わりの時間が長かったのではないかとご意見を頂いた。また、登園を渋ることが最近あるが、そのことが原因ではないかとご質問を頂いた。

#### 【園の対応】

職員たちに事実確認をし、状況のご説明をして、ご理解とご納得いただいた。しかし、子ども本人の気持ちやペースを尊重したところ、結果として長すぎたと思われる関わりがあったため、お詫びした。登園渋りについては、上記が理由となった可能性も考えられるが、最近では園の食前食後の挨拶をハッキリと口にできるようになっており、苦痛を感じている様子はないことをお伝えした。話し合いを通じて、ご家庭の食事時における子どもの様子をお聞きでき、今後の関わり方について家庭と連携していくことを改めて確認し、ご了承を頂いた。

- ② 兄弟姉妹児が通園している保護者から、今年度より始まった新しいイベントの実施日時について、ご意見を頂いた。「仕事の都合上、平日の午前中に複数回の休みを取ることが難しい。クラスごとの開催ではなく複数クラスをまとめて実施してほしい」「実施するのであれば、ある程度の長い時間を使ってほしい」「土曜日に実施してほしい」ことを挙げられた。

#### 【園の対応】

初めてのイベントであり、試行錯誤しながら会場手配や準備を進めたため、平日にクラス・グループごとの開催となった。複数クラスの同日実施の場合は会場借用の問題が、土曜日開催は職員の勤務体制の問題が生じることに触れながら、園としても次年度はより良い形で開催するよう検討することを回答した。特に参加回数は極力集約して保護者の負担を減らせるように検討していく。

- ③ 保護者の方から、幼児クラスにおけるトレーニングパッドの利用ルールとつけ替え場所に関して、ご意見を頂いた。利用ルールとして、自宅への持ち帰りは不可としているが、園内子ども用トイレに常備しているパッドを自宅に持ち帰ってご利用になっている状況があり、お声がけをしたところご意見

があった。持ち帰りの理由としては、着けた状態で登園してそのままスムーズに合流したいというもの（登園時の利用のみで、家庭内での利用はしていない）。また、パッドに関して、園で用意したものの利用ではなく、各家庭で用意したものを利用という方式に変更できないかというご質問があった。関連して、パッドのつけ替え場所について、トイレ内の共用スペースではなく、人目につかない別の場所を検討できないかのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

パッド管理については、保護者のお気持ちやご事情は理解するが、利用枚数の管理と利用料金の算出が必要なため、ルール変更をして家庭への持ち帰りを認めると、正確な算出が困難になることをご説明した。また、各家庭で用意したパッドの利用に関しては、園内の管理が煩雑になるため難しいことをご説明してご理解を頂いた。紙おむつとパッドの利用については、2023年度4月に新しいシステムに変更したところであり、今年度は現ルールにおける実施状況や保護者のご意見等も参考に、次年度に向けて改善点があるかどうか検討していく予定（年度末に保護者アンケートを実施したが、紙おむつやパッドの利用システムの変更を求める意見は特段なかった）。また、つけ替えの場所については、実際の様子を具体的にご報告し、特段問題のある状況ではないと園としては考えていることをお伝えした。合わせて、別の場所を利用して人目につかないようにすることも可能であるご提案したが、お子様自身の発達や気持ちなどを考慮した上で、様子を見ながら対応していくということとなった。

## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Makuhari

### (園外)

- ① 行事のリハーサルとして、園庭で音響機器を使用して音楽を流していた所、近隣住民の方よりお電話を頂き、当日は構わないのでリハーサルでは少し音量を下げてくださいのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

電話を受けた職員が謝罪をし、すぐに音量を下げたところ、その後特に連絡等が入ることはなく、当日も問題なく開催できた。以前より、音響機器を使用する際は近隣マンション等にお知らせの掲示をお願いしているため、今後も継続するとともに、リハーサル等で流す音量に配慮していく。

### (園内)

- ① 保護者の方から「子どもが家で（自分に対してではないけれど）お昼寝の時間に起き上がっている子に対して『頭をつけるように』と注意する先生がいて、それが怖いと話している。その職員から離れた位置にベッドを敷いてほしい」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

本来であれば、「寝なくてもいいけれど、周りに寝ている子もいるから、ほかのお友だちが困らないように静かに横になろうね」と横になる理由を伝えるようにしており、その職員の『頭をつけて』という表現は不適切であったことを謝罪する。該当職員に対しては、頂いたご意見を伝えて指導し、お子様を怖がらせてしまったことについて、その子本人に謝り、今後の信頼関係づくりに努める。保護者には、“怖いから離して解決させる”ではなく、その職員とお子様との信頼関係を再構築したいことを伝えご納得頂く。

- ② 保護者の方から「お迎えの時に子どもがお友だちにバイバイと挨拶をしたが、無視されたという話を家内から聞いた。挨拶を返していない状況は、子どもにとって健全ではないと思う。入所したばかりということもあって存在自体が重要視されていないのではないかと感じた。入所時に、子どもが孤立しないか心配だから、孤立させないでほしいとお願いしていたのに、今回このようなことが起きた。保育士が部屋にいる子どもの様子を見きれていなく、また新入園児だからといって、ないがしろにされているように感じた」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

そのような思いをさせてしまったことに対して謝罪する。引き渡し後の話のため、保護者にその時の状況を確認したが、「家内から聞いただけで、その場にいたわけではないので詳しい状況は分かりかねる。家内には今回話していることは言わないでほしい。また、子ども同士のすることなので仕方ないことは理解した上で、その状況を保育士が気付いていなかったという点に対して対処してほしい」とのお話を頂いた。保育園からの返答として、「幼児クラスでは、保育士が常に全員を見ることが難しい為、今後もこのようなお話をいただいた際は早急に状況を確認して対応をさせて頂くことはあるかと思うが、その上で今後安心して預けて頂く為に、園に求めることはないか」をお伺いしたところ、「入所したばかりで、家内がどうやって相談すればいいのかわからない様子なので、お迎え時に声を掛けて話を



してあげてほしい」とのご意見を頂いた。そのように配慮していくことをお伝えし、ご納得頂く。

- ③ 保護者の方から「昨日朝からおむつが替わってなくて、降園時に朝のおむつのままだった。普段ほどのタイミングでオムツ替えをしているか教えていただきたい」とのご指摘を頂いた。

**【園の対応】**

本児は元々排尿感覚が長く、この日は午前午後全ての活動の切り替え時にオムツ替えをしていたが、一日を通して尿は出ていなかったことを伝える。お迎えの際にその旨をお伝えできていればご心配をお掛けしなかったことに対して謝罪する。保護者から、本児が排尿感覚が長いことは知っていたため、説明を受けて理解したとご納得頂いた。

- ④ お迎え時間を過ぎてしまった保護者に対し、延長保育料金が発生する旨をご説明した際、「打刻時間は間に合っていた。そのような説明はいつあったのか、誰が時間を過ぎたことを確認したのか納得がいかない」とのご意見を頂いた。

**【園の対応】**

説明は新入園児説明会の際にしていること、既に配布してある〈何をもってお迎え時間とするかの基準〉の書面をご覧いただきお迎え時間が過ぎていたことを説明したところ、「保育士からは部屋を出たタイミングが18時を過ぎていたと言われたが、園長の説明だと引き渡しの連絡を聞きに来たタイミングが18時であるルールであるとの説明があり、それなら間に合っていたと思う」との話があった。そこで、今後は部屋に入ったタイミングで保護者の方と一緒に園用の携帯電話で時間を確認し、時間を過ぎている旨を双方同時に確認してもらい対応をとることとし、今回は料金を徴収しないことでご納得頂いた。

- ⑤ 保護者の方から「ある保育士の、ある子どもに対しての叱り方が厳しいと感じる場面を2回ほど見た。日頃から該当保育士の我が子への関わり方は気になっていた。叱られた子の発達や様子を知らないの何とも言えないが、園の方針とは異なるような叱り方だと感じたため、もし同様の関わり方を我が子にしているかと思うと心配」とのご意見を頂いた。

**【園の対応】**

頂いたご意見を該当保育士に伝え、改めて子どもへの適切な叱り方について確認する。その後、その旨を保護者にも伝え、ご納得いただく。併せて園内ミーティングで職員全体に周知し、子どもへの関わり方について意識を高める機会とした。

- ⑥ 保護者の方から「登園時からオムツが替わっておらず、お尻が赤くなっていた。保育園で一日を通して排尿はないが、汗などもあると思うので、排尿していなくても一度紙オムツを替えてほしい」とのご指摘を頂いた。

**【園の対応】**

お子様に不快な思いをさせてしまったことについての謝罪をし、今後は排尿の有無にかかわらず、午睡前に必ずオムツを替えることとし、ご納得頂いた。

## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Yachiyo

### (園外)

- ① 近隣住民の方から「夕方に園の前を車で通ったところ、向かいの駐車場から子どもが車道に飛び出しそうになり危険だった。送迎の際には必ず手を繋ぐように保護者へ呼びかけて欲しい」とのご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

連絡帳アプリですぐに保護者へ注意喚起を行い、翌月はじめに発行する園からのお便りでも、登園・降園時の安全についての注意とお願いを掲載した。

- ② 組み立て式のプールを保管する際にブルーシートのカバーを被せているが、そのカバーに雨水が溜まっており、蚊が発生するのではないかと心配され、対応を求められる。また、プールを設置した後にも、「プール保管場所にゴミや雑草などがあり、気になるので片付けて欲しい」とご指摘を頂いた。

#### 【園の対応】

どちらも即日対応し、心配と迷惑をおかけしたことを謝罪したところ、後日、園へお礼のお電話を頂いた。

### (園内)

- ① 保護者の方から「お迎えの際におむつを替えようとしたら、おむつカバーまで濡れていることが数回あった。園での日中のおむつ替えはきちんとやってもらえているのか？こまめにおむつ替えをして欲しい」というご要望を頂いた。

#### 【園の対応】

保護者へ謝罪するとともに、職員間で情報を共有。子どもの排尿間隔が短くなっていることから、おむつが濡れていないかこまめにチェックして短い間隔でおむつ替えを行うことや、排尿の量が多い場合はおむつカバーも合わせて交換し衛生的に保つことなどを周知した。

- ② 保護者の方から「登園の際に、他の保護者に靴を取り違えられたようだ」と相談があった。連絡帳アプリで保護者向けに靴の確認をお願いする内容のお知らせを行ったが、その配信時間が夕方となり遅かったことや文面に不快感を感じたとの苦情を頂いた。

#### 【園の対応】

初動が遅くなったことや、お気持ちを十分に汲み取れず配慮を欠いた文面で送信してしまったことを謝罪した。

- ③ 保護者の方から「園から水遊び用に長靴を用意して欲しいと言われて準備していたが、それを使用せずに戸外遊び用の靴で水遊びをしたために靴が泥だらけになっていた。楽しんだ様子は伝わっているが、用意した長靴を使ってほしかった」というご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

その日は、プールの排水が漏れて園庭に水たまりができ、子どもたちがそれに興味を示したため計画になかった水遊びを実施した。子どもたちには長靴を持ってきていたら履き替えて遊ぶように声をかけたが、その際にクラス全員のチェックまではできていなかったことをお詫びした。様々な体験を重視した活動で衣服が汚れてしまうことに対しては保護者もご理解・ご納得を頂き、今後、水遊びの際には長靴を使用してのびのびと活動できるようにすることをお伝えした。

- ④ 「お迎えの際に部屋へ入ると、四つん這いで移動していた園児がスタッフにお尻を叩かれているところを目撃した。叱られているわけではなく可愛がっている様子だったが、音が大きく響いていたため驚いた」と、匿名でお電話があった。

#### 【園の対応】

乳児部門の会議で周知するとともに、子どもへの敬意を持った関わり方とはどういった姿勢が望ましいのか意見を出し合った。保育に従事する職員全員が共通の思いをもって保育にあたることを意識するよう確認した。

- ⑤ 「帰宅後に子どもが『今日またいつもの子に嫌なことをされた』と話していた。相手の子どものご家庭はどのような環境なのか、ご両親のお考えなどを聞きたい」とご要望を頂いた。

#### 【園の対応】

該当する子ども2名に個別で話を聞き、事実を確認した。自分の言動を振り返り、相手がどんな気持ちになるかを考えて反省し、謝り、仲直りした事を双方の保護者の方にお伝えした。また、ご家庭でも様子を見て頂くようお願いした。要望を頂いた保護者の方には、相手の子どもの保護者に事実をお伝えしたこと、また今後、同様のことが起こらないよう保育者が遊びの様子を傍で見守り、安心して過ごせるように配慮する事を話し、目が行き届かなかったことを謝罪した。

## 2023 年度 苦情一覧 ChaCha Children Isesaki

### (園外)

- ① 保護者の方から「園の駐車場で子どもが保護者から離れて動き回っている。エントランスから駐車場へ飛び出すことがあるため危険である。事故につながる可能性が高いため保護者全体に周知してほしい」とのご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

毎年、新年度初めに駐車場のルールについて説明しているが、随時入園等もあり、園からのアナウンスが十分でなかったことを謝罪した。加えて、子どもがエントランスを出てから乗車するまでは、保護者の皆さまにお子さまの安全を確保していただきたいことを全ての家庭に再度お伝えし、安全面での注意喚起を行った。

### (園内)

- ① 登園後、遊び始めてすぐに眠り込んでしまうお子さまがいて、熱はなかったものの普段と違う様子が見られたため、ご家庭での様子をうかがうために保護者にお迎えを依頼する電話連絡をした。仕事を調整頂きお迎えにいらしたが、翌日、保護者から園長に「昨夜は寝苦しくて朝方シャワーを浴びたこともあって眠くなったのだと思う。熱がなく眠ってしまっただけで連絡をするのは、どうなのか？」というご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

ご家庭で起きたイレギュラーな出来事を登園時に保育者と共有できていたら、対応が違っていただかもしれないので、保護者が心を落ち着かせて話しをすることができる園側の風土づくりが必要であると反省し、園長はじめ職員一人ひとりの意識改善を図っていくことをお伝えした。

- ② 午睡明けの検温で 38.0℃の発熱があったため、観察と再検温を続けるが、様子によってはお迎えをお願いしたい旨を連絡帳アプリで配信した。1 時間後に検温をすると解熱しておらず、また、クラス内でコロナに罹患している子どもや職員がいた状況を鑑みて、お迎えをお願いした。引き渡す際、担任が「明日はご家庭で様子を見て頂けませんか？」とお伝えすると、「お休みは 38.1℃からと聞いている。職員によって対応が違う。いい加減なことを言ったスタッフに謝罪してほしい」というご意見を頂いた。

#### 【園の対応】

発熱の対応については全職員に周知しているものの、曖昧な対応があったことについて園長から保護者の方に謝罪させて頂いた。