

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Iruma

(園外)

近隣にお住まいの方より、「東金子地区センター付近の広場で園児たちが遊んでいる声が大きく、気になる」とのお電話をいただいた。(該当の広場は地主様より使用許可を得て利用)。

【園の対応】

園長よりお詫びをお伝えし、ご迷惑をおかけしないよう、該当の広場の使用は当面の間控えることとし、全職員に周知した。

(園内)

1.保護者の方より「特定の保育者に子どもが叱られたが、理由について子ども自身がよく分かっていない様子だった。なぜいけなかったのかを分かるように伝えてほしい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

園長よりお詫びを申し上げ、当園が大切にしている保育・教育の理念について改めて丁寧にご説明した。職員間でも、子どもたちに寄り添いながら“伝わるように伝える”ことの大切さについて話し合い、日々の関わり方を見直す機会とした。

2.園内で子どもが擦り傷を負った際の対応について、保護者の方より「けがの状況や経緯の説明が曖昧で、少し不安を感じた」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

園長および担任より直接お詫びをお伝えし、状況の説明を行なった。またこの出来事を職員会議で共有し、園全体で日々の情報共有と保護者との丁寧なコミュニケーションの重要性を再確認した。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Suzuya

(園外)

近隣の店舗より、「園の保護者と思われる方の車が店舗の駐車場に止められている」とのご連絡をいただいた。

【園の対応】

すぐに該当の保護者へ車の移動をお願いし、店舗には謝罪した。また、行事開催時には改めて「徒歩や自転車での来園をお願いすること」「近隣店舗の駐車場を利用しないこと」などを全保護者に周知した。

(園内)

1. 保護者の方より「室内のドアの開閉がしづらい箇所がある」「床面にささくれが見られる」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

建具の不具合については専門業者に依頼し、修理を完了した。床面については、大型修繕計画の対象となっており、計画に沿って改修を進める予定である。

2. 感染症により登園を控えている保護者の方より、「感染症や風邪を患った子どもはしっかり休ませよう、園からも積極的に保護者へ伝えてほしい。発熱している子を降園時に見かけた」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

感染症の流行時には掲示板やお便りで注意喚起を行っていること、また登園時の健康観察にも留意していることを丁寧にご説明し、ご理解をいただいた。

2024年度 苦情一覧 ChaCha Children Oizumi

(園外)

隣接している近隣の方から、「園の植栽に虫が発生しているので、定期的に清掃等行い管理してほしい」とご意見をいただいた。

【園の対応】

植栽剪定の時期を見直し、定期的に清掃を行うようにした。

(園内)

1.新入園の保護者の方より「年間行事予定表の表記がわかりにくく、保護者参加行事の際、仕事の調整が難しかった」とご意見をいただいた。

【園の対応】

翌年から年間行事予定表についてアプリを使用し、随時確認できるようにし、また、新入園のご家庭には初めての行事であることから丁寧に説明させていただくようにした。

2.保護者の方より、子ども同士のトラブルについて質問があったが、状況確認が充分にできず、スタッフの対応についてご意見をいただいた。

【園の対応】

ご質問など頂いた際は、すぐにスタッフ間で状況確認を行うこと、子どもからも再度丁寧に話を聞く等、対応の見直しを行った。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashiseki

(園外)

1.保護者の方が登降園時に近隣会社の前に駐車していることについて、会社の方よりご指摘をいただいた。

【園の対応】

ご迷惑をおかけしたことに對して会社に謝罪し、保護者に注意喚起する旨を伝えた。保護者には連絡帳アプリと掲示で注意喚起した。

2.保護者の方より、登降園の際に近隣のコンビニエンスストアに駐車していることについて、匿名の方よりメールで指摘をいただいた。

【園の対応】

ご迷惑をおかけしたことに對して謝罪し、車での登降園を禁止していることを改めて連絡帳アプリと掲示で周知した。

(園内)

1.玄関に置いてある木の椅子で子ども同士のトラブルがあり、「以前からこうした様子が見られたため、椅子を撤去したほうがよいのでは」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

子どもに對し、設置してある椅子の必要性を伝えるとともに、注意を促す張り紙がなくなっていたことで分かりづらくなっていた点を謝罪。改めて張り紙を掲示した。

2.保護者の方より、「ドキュメンテーションブックに掲載されている写真に我が子の枚数が少ない。子どもが残念に思っている」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

残念な思いをさせたことについて謝罪し、今後は写真の枚数について複数人で確認する運用に改めるとした。

3.年度末に実施した保護者による園アンケートにおいて、「最近、けが（ひっかき傷やたんこぶなど）が増えていると感じる。保育者の目が届いているか心配」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

園アンケート結果を踏まえ、園としての改善案をとりまとめ、保護者全体に対してお知らせすることとした。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Higashitoyama

(園外)

なし

(園内)

1.保護者の方より、特定の職員による子どもへの関わり方や対応に関してご意見をいただきました。

【園の対応】

管理職が保護者から詳細を聞き取り、事実関係を確認のうえ当該職員と面談を実施。職員に対して指導を行い、保護者には本人から直接謝罪と今後の対応について説明し、納得を得ることができた。

2.職員が原因で発生した園児のけがについて、保護者の方よりご意見をいただきました。

【園の対応】

園長と当該職員が保護者に対して、事故の経緯や今後の対応について説明と謝罪を行った。全体会議でも「咄嗟の場面でも腕を引くなどの対応を避けること」を共有した。

3.1号認定から2号認定に変更となった園児の保護者の方より、「午睡により家庭での生活リズムが崩れるため、お昼寝を行わないようにしてほしい」との要望をいただきました。

【園の対応】

お昼寝時間は職員の休憩や会議、午後の活動の準備に充てているため個別対応は困難であることを伝えるとともに、無理に寝かせているわけではなく、眠るかどうかは子ども本人に任せている旨も説明した。どうしても午睡を避けたい場合は1号認定への変更を提案し、保護者の理解を得た。

4.連絡帳アプリの記入欄が多く、朝の忙しい時間に負担となっているとのご意見をいただきました。

【園の対応】

これまでのご協力に感謝を伝えたいうえで、記入項目を簡潔に見直し、改善を図った。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen

(園外)

なし

(園内)

1.保護者の方から、写真販売業者のカメラマンが不特定多数であることやデータ保管の不明瞭さがある中で、撮影回数が増加していることに不安があるとのことご意見をいただきました。

【園の対応】

カメラマンの採用基準や研修内容、データ管理について写真販売業者と確認・協議を行った。要望をふまえ、今後は園が用意した SD カードを使用し、撮影後はその場で回収する体制を構築。また、写真販売業者の社員カメラマンおよび園が認めた一部のカメラマンに限定して派遣を依頼することとし、対応基準を明確化した。撮影前には必ず園の担当者と事前に打ち合わせを行い、指定された内容および場所のみを撮影対象とすることを徹底する。撮影体制を見直すことで、保護者にとっても安心感が高まり、より信頼できる写真提供が可能になると考えている。業者による日常写真の撮影再開に向けては、園内での撮影負担や安全管理との両立を検討しながら、適切な方法を模索していく。今後も保護者の声を丁寧に受け止めながら、撮影環境の改善を継続していく。

2.保護者の方から園舎横の駐輪場に車止めや段差、コンクリートのひび割れがあり、安全面で不安があるとのことご指摘をいただいた。

【園の対応】

ご不便とご心配をおかけしていることについて保護者に謝罪した上で状況を確認したところ、該当箇所は世田谷区道であることが判明したため、区へ補修依頼を行った。今後の工事に向けて協議を進めていく。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen Park side

(園外)

園舎裏の木が成長し、近隣住宅に影響を与えている。アレルギー症状が出て窓が開けられず困っているとのご意見をいただいた。

【園の対応】

ご迷惑をかけていることを謝罪。開園して6年が経ち植栽が成長した影響のため、今後は定期的にメンテナンスを行うとともに、一部伐採を実施することとした。

(園内)

1.保護者から携帯電話に送られてくるアプリを介した写真の画質が悪く、拡大しても見づらいとのご意見をいただいた。

【園の対応】

アプリの変更によりご不便・ご迷惑をおかけしていることについて、保護者に謝罪した上で、画像が圧縮されていることが原因でないことをお伝えするとともに、撮影角度や手法により見えづらくなることもあると確認。今後は「横向きで撮る」「引きすぎた写真やスクリーンショットを避ける」など、職員が撮影時に配慮すべき点を明確にし、対応を共有した。また、Web版にログインすると画像の拡大が可能であることもあわせて案内した。

2.保護者の方より、「保育者が素手で子どもの口の中を確認していた」「子どもの鼻水をスタイや大人用エプロンで拭く姿を見られた」との指摘があり、衛生面に対する不安の声が寄せられた。

【園の対応】

保護者からの指摘を受け、安心・安全な保育の提供に努めていることを伝え、謝罪を行った。口腔内の確認時にはビニール手袋を使用し、鼻水の処理もティッシュを使うよう保育者間で意識して対応しているが、今回のような対応が見られたことについては、周知徹底が不十分であった点も認め、改めて事実確認と意識の再確認を行った。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Todoroki

(園外)

8月初旬より、園敷地内および周辺にBB弾（プラスチック玉）が落ちているとの報告が、職員・保護者の双方から複数寄せられた。

【園の対応】

「防犯カメラ作動中」の掲示を3階に設置。カフェからの射撃方位を確認するため、20:00～7:00のタイムラプス撮影を約1か月実施。9時と16時に園周囲・3階のパトロールを実施。防犯カメラの向き・位置を変更。世田谷区と警察に報告し、夜間パトロールルートに園周辺を追加。園庭とカフェ前の剪定を行い、見回りしやすい環境を整備した。

(園内)

1.保護者の方より、職員は一生懸命取り組んでいると感じる一方で、保護者の意見や状況が正しく汲み取られていないと感じ、不信感を抱く場面があった。今後、より円滑なコミュニケーションを望むとのご要望をいただいた。

【園の対応】

意見や状況を都度確認し、より良いコミュニケーションが図れるよう努めていく旨を保護者に伝えた。

2.保護者の方より、アプリが変更されてから、「複数の画面入力が必要で送信に手間がかかる」との意見を複数いただいた。

【園の対応】

入力画面に関する意見はアプリの運営会社に申し入れ済であること、園内でも使用項目の見直しを進めていることを全保護者に配信で周知した。

3.玄関や3階階段の柵で、鍵を確実に閉めていない保護者が見られる。安全のために

徹底してほしいとの要望をいただいた。

【園の対応】

掲示の文字サイズを大きくし、施錠の願いをより視認しやすくした上で、改めて保護者へ周知した。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Daikanyama

(園外)

なし

(園内)

1.保護者の方より「退職者が目立ち、職場環境にやや不安を感じる。昨年度のほうがスタッフ間の関係が良く、園全体が和やかだった。スタッフの心の余裕が子どもへの関わりに影響すると思う」との意見をいただいた。

【園の対応】

退職や体制の変化により不安な思いを抱かせたことについて謝罪し、スタッフ間の関係性や職場の雰囲気子どもたちへの関わりに影響することを重く受け止めた。今後もスタッフが安心して働ける環境を整え、チームとしての連携を深めながら、子ども一人ひとりに丁寧に向き合う姿勢を継続することとした。

2.保護者の方より「園の入口付近は車通りが多く、子どもが飛び出してしまうようで不安。坂の途中や下部に看板を設置して注意を促してほしい」。また、「園前からログロード屋上へと続く横断歩道の線が消えており、危険に感じる」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

園周辺の交通状況や安全面への不安を真摯に受け止め、坂道への看板設置および横断歩道の再整備について、渋谷区に報告し、改善を要望した。今後も子どもの安全確保を最優先に取り組む姿勢を継続することとした。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Kakinokidai

(園外)

駐車場待ちの車が長い列になっていることがある。周辺道路は園利用者以外の人も利用するので安全上の観点も含め夕方だけでなく朝も交通対応をする人を配置してはどうかとのご意見をいただいた。

【園の対応】

去年は車の利用者が少なく朝の駐車待ちの車が減っていたが、年度が変わり車の利用が増えたという現状も伝え謝罪した。スタッフが可能な限り朝も交通対応をし、園周回を促し、駐車待ちの列を調整できるよう対応をする旨を伝えた。

(園内)

1.自分の子どもと友だちとのトラブルを他の保護者から聞いた。そのことを子ども本人に聞いたところ、そのトラブルに関わっていたことがわかった。何かあったのであれば教えてほしい。そして、子どもにも的確に話を聞き状況認識をしたうえで何がいけなかったのか。どうすればよかったのかを話してほしい。園側から保護者にしっかり話が伝わっているかの確認や判断が甘く、スタッフによって認識が違うのではないか。統一認識を持てるような指導ができてないのではないかとのご指摘をいただいた。

【園の対応】

トラブルの事実確認をし、事情・状況をお伝えし謝罪した。①トラブルがあったときの子どもたちに事実を確認し、どのような気持ちだったのか、どうすればよかったかなどお互いを理解できる対応をすること。②子どもへの影響力も鑑み、スタッフ間で共有すべきこと、保護者に伝えることの意識を高めることをお話した。

2.保護者の方より、子どもへのしかり方がきついとを感じる職員がいる。他の職員のみなさんは丁寧なので感謝しているが気になってしまうとのご意見をいただいた。

【園の対応】

その時の状況などを伺い、該当するスタッフに丁寧に接するよう指導をする旨をお伝えし謝罪するとともに、該当スタッフとは個別に面談を行い、他スタッフには子どもの接し方について改めて周知した。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Nakamachi

(園外)

なし

(園内)

保護者の方より、朝の受け入れ時、ある職員がスマートフォンを見ていて挨拶がなかった。出欠確認のためかもしれないが、子どもに注意が向いておらず、不安に感じたところをご指摘をいただいた。

【園の対応】

当該職員に指導を行い、全職員にも周知した。アプリの導入によりスマートフォンやパソコンでの業務が増えているが、保育中には使用しない、もしくは役割や場所を明確にして確認・入力を行うことを徹底するよう対応した。

2024年度 苦情一覧 ChaCha Children Imai

(園外)

10月下旬、近隣住民より、「園の敷地から樹木が隣接する敷地（駐車場）にせり出している」との連絡が隣接する ChaCha Children Musashikosugi に寄せられた。

【園の対応】

現地確認の結果、該当の樹木は ChaCha Children Imai の敷地から生えていることが判明。今後さらにせり出すことも考慮し、ChaCha Children Musashikosugi 園長と相談の上、伐採を決定。職員に伐採を指示し、連絡をくださった近隣住民および駐車場利用者へ挨拶に伺い対応した。

(園内)

「トイレのあとに手を洗っていない子が多く見られ、感染が心配」とのご意見が園のポストに匿名で投函された。

【園の対応】

匿名であったため、園での日々の感染症対策について連絡帳アプリにて全家庭へ配信した。園でも引き続き丁寧に声かけを行うとともに、ご家庭でも手洗い習慣の定着に向けた協力を依頼した。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashikosugi

(園外)

近隣住民より、「園の敷地から樹木が隣接する敷地（駐車場）にせり出しており、落ち葉の時期を迎えるにあたり対応してほしい」との連絡があった。

【園の対応】

樹木の位置を確認したところ、隣接する ChaCha Children Imai の敷地から伸びていたことが判明。今後の成長によりさらにせり出す可能性を考慮し、Imai 園長と相談のうえ伐採を決定。職員に伐採指示を出すとともに、近隣住民および駐車場利用者に挨拶に伺い対応した。

(園内)

1.登降園の際に、職員から保護者に声かけや挨拶がないと感じることがある。特に登園時、中でも遅刻時にその傾向があるとのこと指摘をいただいた。

【園の対応】

関係職員から事実確認を行い、状況を説明。降園時はシフトの都合により担任が別業務に入っていたため声をかけることができなかったこと、また、登園時は9時以降の活動準備などで全職員が個別対応できない場合があることを伝え、理解を得た。今後は、可能な範囲で挨拶や声かけを行うよう園内で共有し、安心して通って頂けるように対応するものとした。

2.保護者の方より、子どもが帰宅した際、「間違っ手紙を書いた時に、用紙を回収されて書き直しや遊びの機会もなく、その対応がペナルティのように感じた」との話があった。また、職員から子どもに対し、「キミは」という表現をされたとの話もあり、冷たさを感じるとともに、不適切保育にあたるのではないかとのご意見をいただいた。

【園での対応】

管理職同席のもと、当該職員より当日の状況を詳細に説明。子どもに対し間違いの指

摘や「キミ」という表現はなかったこと、子ども自身が誤りに気づいたこと、活動の継続ができなかったのは、降園が迫り時間的な制約によるものであったことを伝えた。内容にご納得頂き、「安心した」との言葉を頂いた。ただし、当日の降園時により丁寧な説明ができていれば不安を防げたと反省。また、子どもは大人の想像以上に誤りを気にして今回のような印象や記憶になる可能性を考慮し、話し方や表情などにも一層気を付けていくものとした。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Makuhari

(園外)

なし

(園内)

1.保護者の方より、「2日連続で聞いていない傷ができていたので、よく見てほしい」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

傷の内容として、①2日前の夕方におでこに2か所擦り傷ができていたことに保育士が気づき、何が原因でできた傷なのかは分からなかったが園でできた傷の為、お迎え時に保護者の方に謝罪していたもの。②前日の朝の受け入れ時に、腕に蚊に刺されの跡があり「こちらは蚊に刺されたものでしょうか？」と既に保護者の方に確認していたもの。その旨を伝えたところ、ご納得をいただいた。

2.お迎え時に子どもの手と鼻に原因が分からない擦り傷があった。保護者に「いつものようにできたか分からない怪我がある」と保育士が謝罪した。そのため、「どこで、どう怪我をしたのか分からないと不安。怪我した際にはその都度状況を報告してほしい。今後に向けてスタッフ間で状況検証してほしい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

ご意見を受けた職員がすぐに主任へ報告を行った。本来、園内のルールでは、事故やけがについては管理職へ報告し、保護者への説明内容を事前に相談・共有することになっているが、今回はそれが実施されていなかったため、当該職員に指導を行った。翌日、クラス内で状況の検証を行った結果、右手の赤みは18時の延長保育前の手指消毒時には見られなかったため、そこからお迎えまでの約30分間でできたものであることが判明した。鼻の擦り傷については、17時15分～18時の間に発生したと考えられ、その時間帯はブロックやおままごとで遊んでいたほか、友だちとのトラブルが起りかけた場面もあり、そこで傷ができた可能性があるかと判断された。保護者には、不安にさせてしまったことを謝罪し、検証結果と職員への指導内容を説明した。保護者からは「我が子は腕白なので怪我は気にしていないが、他の保護者にも同様の対応

をしないようにしてほしい」との言葉があり、ご納得をいただいた。

3.保護者の方より、「家庭で我が子をお風呂に誘導する際に『〇〇さん（保育士）が見てるよ』と声をかけたところ、子どもが『怖い』と言って母親に抱きついたとのこと。理由を尋ねると『ピシッとされた』と話していた。その保育士は普段から優しく接してくれており、叩くようなことはないと思っている。また、我が子が男性保育士に慣れていないことも関係しているかもしれないが、他の保育士の名前を出したときとは反応が違ったため、少し心配になった」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

保護者からのご意見を受け、ご心配をおかけしたことに對して謝罪し、当該保育士および同じクラスの職員に状況を確認した。本人は「叩いた事実はない」と話しており、他の職員からもそのような行動は確認されなかった。一方で、園児は椅子から落ちたり、活動中に走り回るなど注意を受ける場面が多く、保育士が声かけや対応をしていたことが分かった。当該職員は男性であり、注意時の声や接し方が他職員より強く受け取られる可能性を自覚していたため、今後はより安心できる関わりを意識するよう指導した。保護者には状況と対応を説明したところ、「家庭でも同様のことはあるし、保育士が優しいことも分かっている。念のため伝えただけなので大丈夫」と納得をいただいた。

4.育休中の保護者の方より、「家庭で布パンツで排尿できていたため布パンツで登園させたが、2日後に子どもが紙パンツを履いて帰ってきた。『漏れると大変だから紙パンツにする』と子どもが話しており、園でそのように言われたのではないかと感じた」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

不安な思いをさせてしまったことについて謝罪した。紙パンツを履いていた2日間については、避難訓練が午前・午後に実施されたため、万が一お漏らしをした際に大勢の友だちに見られることがないよう配慮し、その旨はお迎え時にお父様へ伝えていた。また、本人から「紙パンツにする」と申し出があり変更したことを説明したところ、「丁寧に説明してくださってありがとうございます」とご納得をいただいた。

5.匿名の電話にて保護者の方より、「ここ数日、保育園の前に職員の車が駐車されている。バス通りであり、保護者も駐車を控えるよう注意喚起されている場所なので、改善してほしい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

気づけなかったことについて謝罪し、該当車両のナンバーから持ち主を確認したところ、1週間前に着任した派遣職員のものであり、駐車ルールが十分に伝わっていなかったことが判明した。すぐに本人へ指導を行い、以後は駐車しないよう徹底した。

6.保護者の方より、「延長保育の時間にお迎えに行ったところ、わが子だけ補食を食べていなかった。平等に対応してほしい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

不快な思いをさせてしまったことについて謝罪した。状況を確認したところ、延長保育の開始5分前に「あと5分ほどで迎えに行く」との電話連絡があり、補食開始前だったため、電話をうけた保育士と担任はスムーズに引き渡しができるよう補食は提供せず、お迎えを待つことを担当者に伝えた。しかし実際のお迎えは予定より10分以上遅れ、補食の提供がすでに始まっていたため、結果的に提供されなかったことが判明した。その経緯を保護者に説明したところ、ご納得いただいた。今後の対応として、補食提供時間の前後にお迎え予定の連絡があった場合は、提供の有無について保護者に確認を取ることとした。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Yachiyo

(園外)

園の近隣にお住いの方が来園され、「朝から園舎より継続的な大きな音が鳴っており、うるさいので何とかならないか」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

直ちに騒音の原因を調査したところ、厨房の換気扇が故障しており異音を発生させていたため、換気扇の使用を中止した。1 月後に修理が完了し運転を再開させたが同様の苦情は発生していない。

(園内)

1. 手作り玩具のペットボトルの蓋を開けて中の水を飲んでしまった事故の後日、保護者の方より、「手作りおもちゃの点検を危険のないように定期的を実施して確認をしてほしい。保育者の視覚に入らない子どもがいることや、保育者が無人になる瞬間があるので気をつけて欲しい」とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

事故後、子どもの体調に変わりはないが、保育室にある全ての玩具を再点検し特に手作り玩具については欠損や緩みがないかチェックした。また、ケース会議を行い子どもの見守り体制について見直しを行った。後日、日常安全点検チェック表を見直し、保育環境の安全性向上を図った。

2. 保護者の方より、前日の連絡帳アプリが送信されていなかったことを翌日の朝の連絡帳でご指摘をいただいた。

【園の対応】

毎日 15 時に全員の連絡帳を一齐送信することを確認し、クラスで退勤が一番遅い担任が送信漏れのチェックを行うこととし、保護者にもその旨をお伝えして謝罪した。

3. 午後のおやつで出されたそら豆が、帰宅後に子どもの鼻の穴から出てきた。「最近、

鼻に物をいれる癖があるので気を付けて見守ってほしい」との指摘をいただいた。

【園の対応】

子どもの癖を把握していなかったことや見守りが不十分だったことを謝罪し、今後十分に注意して見守りを行うこととお話した。部門間のスタッフでも共有し、注意して保育を行うよう周知した。

4.保護者の方より、「水遊びや泥遊びなど、家庭では出来ない貴重な経験ができていますので感謝はしているが、先日の泥遊びでは白い服を着ていたためいくら洗濯・漂白しても汚れが落ちない。泥遊びの際は色の濃い服に着替えさせてほしい」と連絡帳アプリでご意見をいただいた。

【園の対応】

今後は汚れることが予想される活動の際には濃い色の服に着替えるよう声掛けをすることなどをスタッフ間で共有し、保護者の方に謝罪した。

2024 年度 苦情一覧 ChaCha Children Iseaki

(園外)

なし

(園内)

1.保護者の方より、「子どもの迎えに来た際、スタッフと他の保護者との話しが長引いたり、保護者同士でも長い間、会話をしたりしている。そのため、駐車場に入れないことがある。打刻時間に影響があり、帰宅時間も遅くなるため、気を付けていただきたい。また、保護者全体に周知していただきたい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

子どもの一日の様子をスタッフから保護者の方へお伝えする際は、連絡帳アプリを基本とし、ドキュメンテーション等を活用することをスタッフに再度注意喚起し、保護者の方に対してもその旨をお伝えして周知した。その上で、時間をかけて話しをする必要がある場合には、後日、改めて時間をいただきたいことを加え、協力を仰いだ。

以上