

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Iruma

(園外)

保護者用駐車場のアスファルトに凹凸があり、車を停めづらいとのご意見をいただきました。

【園の対応】

園長よりお詫びをお伝えし、ご不便をおかけしないよう、該当箇所の部分補修を行なった。

(園内)

1.保護者の方より、「子どもの衣服の前後が逆になっていたり、下着が見えていたりする写真が配信されており、不安な気持ちになった」とのご意見をいただきました。

【園の対応】

園長よりお詫びを申し上げ、いただいたご意見を職員間で共有した。子どもたちが快適に過ごせるよう、身だしなみへの配慮について改めて確認するとともに、写真配信前の確認体制についても見直しを行ない、再発防止に努めていくことを確認した。

2.保護者の方より、「幼児クラスに移行してから、戸外で遊ぶ時間が少なくなったように感じる」とのご意見をいただきました。

【園の対応】

園長よりお詫びを申し上げ、いただいたご意見を職員間で共有した。保育内容をさらに工夫し、園庭での自由遊びや身体を動かす活動の時間をより充実させ、子どもたちが楽しく過ごせる環境づくりに努めていくことを確認した。

2025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、おむつのサブスクリプション契約の解約時期について、職員からの案内内容に相違があり、降園時におむつ替えができない状況となったことについて、ご意見をいただいた。

【園の対応】

保護者に対しては、園長および担任が謝罪を行った。あわせて、対応した職員に対しては、保護者対応に関する基本的な考え方や適切な対応について改めて指導を実施した。これらの対応内容についても保護者へ説明し、重ねて謝罪した。

2.保護者の方より、発熱時の対応について、「一時的な発熱の場合には、衣服調整等を行ないながら一定時間様子を見てほしい」とのご要望をいただいた。

【園の対応】

担任より、乳児期の体調変化について園としての判断基準や対応方針を説明し、看護師や主任と連携しながら、子どもの体調を総合的に判断していることをお伝えした。今後も、子どもの安全を第一に考えながら、保護者の思いにも寄り添った対応に努めていくことを確認した。

3.保護者アンケートにて、「日常の遊びや活動内容が分かりづらい」「制作活動が苦手な子どもでも参加しやすい工夫があるとよい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

子ども一人ひとりが自分で遊びを選べる環境を大切にしながら、すべての子どもが制作活動に関われるよう定期的に制作の時間を設けることとした。あわせて、活動記録の発信や日々のコミュニケーションを通し、保育・教育・食育の内容をより分かりやすく伝えていくことを確認した。

2025年度 苦情一覧 ChaCha Children Oizumi

(園外)

1.近隣にお住まいの方より、職員駐輪場付近での大人の話し声が大きいため、注意喚起をしてほしいとのご意見をいただきました。また別日には、園庭での子どもの声が大きく、眠ることができないとのご指摘をいただきました。

【園の対応】

駐輪場付近での会話について、会議の際に職員へ注意喚起を行った。また、園庭での遊び方についても、住宅付近では大声で遊ぶ活動を避けるなど、近隣にお住まいの方への配慮を心がけるよう職員間で共有した。

2.園舎に隣接する近隣の方より、園庭の植栽が伸び、虫が発生しているため剪定をしてほしいとのご要望をいただきました。

【園の対応】

剪定業者へ依頼中であったため、剪定の予定についてご説明を差し上げたところ、ご理解をいただきました。

(園内)

保護者の方より、軟便が出た翌日の受け入れ時に「通常便が確認できていないため、本来は受け入れできない」と説明を受けたが、「軟便が2日続いた場合に登園を控えるというルールではないのか」とのご意見をいただきました。

【園の対応】

園での受け入れ基準について、入園のしおりをもとに改めて説明を行い、ご理解をいただいた。

2025年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashiseki

(園外)

特になし。

(園内)

匿名の保護者の方より、夕方のお迎え時に、自転車置き場や玄関前のウッドデッキで玩具を使用して遊ぶ姿が見られ、通行の妨げや登降園のしづらさにつながっているとのことをご意見をいただきました。

【園の対応】

匿名でのご意見であったため、連絡帳アプリを通して、玄関先や自転車置き場では通行の妨げとなる場合があることや、子どもの安全確保とスムーズな降園のため、お迎え後は速やかな降園へのご協力をお願いした。

2025 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、日々の子どもの様子がより分かるよう、写真の掲載数や掲載頻度を増やしてほしいとのご要望をいただいた。

【園の対応】

連絡帳アプリでのドキュメンテーションの配信において、写真の掲載基準や頻度を見直し、活動ごとの記録の充実を図ることとした。あわせて、写真の量だけでなく、子どもの意図や学びが伝わる文章とのバランスも意識し、より質の高い可視化に努めていく。また、連絡帳アプリの写真販売機能を活用し、月に1度写真を提供することで、園での子どもの様子がより伝わりやすくなるよう配慮していく。

2.保護者の方より、送迎時に玄関が混雑し、安全面や動線面で不便を感じるため改善してほしいとのご要望をいただいた。

【園の対応】

送迎時間帯の動線整理や保護者への声掛けを行うとともに、混雑しやすい時間帯の分散を図ることとした。必要に応じて掲示や事前周知を行い、安全かつ円滑な送迎環境の整備に努めていく。また、遠足等の園外活動時の出発については、玄関の混雑緩和の観点から園庭門からの出発へ変更することとした。

3.保護者の方より、連絡帳に記載されている内容に加え、降園時にも対面で子どもの様子やエピソードを聞きたいとのご要望をいただいた。

【園の対応】

お迎え時のコミュニケーションの充実を図り、短時間でも子どもの様子を丁寧に伝える意識を職員間で共有した。また、保育参加や面談等の機会も活用しながら、子どもの育ちをより丁寧に共有できるよう努めていく。

4.保護者の方より、職員の言葉遣いや保護者対応について配慮し、安心して相談できる関係性を築いてほしいとのご要望をいただいた。

【園の対応】

園長よりお詫びを申し上げ、職員の対応やコミュニケーションについて改めて振り返りを行った。日常的な振り返りを通して、保護者との関係性を大切にする風土づくりを推進する。

5.保護者の方より、家庭での生活リズムを踏まえ、お昼寝を控えてほしいとのご要望をいただいた。

【園の対応】

子どもの発達や健康面を最優先に考えながら、園での生活リズムや集団生活とのバランスについて保護者へ説明を行った。今後も、一人ひとりの状況に配慮しながら、可能な範囲で柔軟に対応する。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen

園外・園内ともに特になし。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Soshigayakoen Park side

園外・園内ともに特になし。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Todoroki

(園外)

1.園庭フェンスのブドウの木について、風により落ち葉が向かいの建物へ飛散しているところのご意見をいただきました。

【園の対応】

職員にて外側の葉の剪定を実施するとともに、ブドウ農園へ相談のうえ、剪定業者へ依頼し対応を行った。

(園内)

1.保護者の方より、上履き準備期において、なぜ全員一齐に上履きの使用を開始する必要があるのか、また寒い中、裸足で過ごす一方で靴下の着用が認められないことについて、ご意見をいただきました。

【園の対応】

上履きの使用開始については、安全面を考慮し行事後からとする方針をお伝えしていたが、寒さ対策として靴下の着用を可とし、その間は歩いて過ごすことを条件に、行事後まで継続可能とした。あわせて、来年度以降は気候状況に応じた運用の見直しについても検討していく旨を、対象学年へ連絡帳アプリにて配信した。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Daikanyama

(園外)

特になし。

(園内)

1.保護者の方より、「モーニングトークの場面において、雰囲気緊張感を感じることがあり、子どもが安心して参加できているか気になる」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

子ども同士の対話の場は大切な学びの機会である一方で、安心して自分の思いを表現できる環境であることの重要性を改めて確認した。今後も、子ども一人ひとりの様子や関係性に配慮しながら、安心して参加できる対話の場づくりに努めていくことを職員間で共有した。

2.保護者の方より、「連絡帳アプリの配信がない日があり、子どもの様子が分からず不安に感じることもある」とのご意見を複数いただいた。

【園の対応】

日々の配信については原則実施しているものの、配信漏れがあったことについてお詫びを申し上げた。今後は、配信忘れがないよう運用方法の見直しおよび確認体制の強化を行うこととした。

3.保護者の方より、「猛暑の影響で外出できない日が増える中、室内での活動が制作や話し合い中心となり、身体を動かす機会が少ないように感じる。また、子どもがストレスを感じている様子が見られる」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

安全面を最優先にしながら、室内においても身体を動かす活動やリフレッシュできる時間を意識的に取り入れていくことを全職員で共有した。また、活動の目的が子どもたちの興味や主体性に基づくものであることを改めて確認し、子どもにとって意味のある活動となるよう見直しを行っていくこととした。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Kakinokidai

(園外)

近隣にお住まいの方より、「庭のフェンス越しに、道路を歩いている人へ向かって強い言葉を発している子どもの姿があり、毎日通る道なので気持ちが落ち込んでしまう。園はそうしたことも教育する場だと思い、お知らせします」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

その場でお詫びをお伝えし、子どもたちと一緒に相手の気持ちについて考えながら、丁寧に伝えていくことをお約束した。子どもたちには、相手がどのような気持ちになるのかを一緒に考える機会を設け、職員間でも対応内容を共有した。

(園内)

1.保護者の方より、駐車場利用時に駐車スペースへ入りきる前に停車し同乗者が降車しているため、後続車が通行しづらくなっているのご意見をいただいた。

【園の対応】

対象の方へ個別にお伝えするとともに、改めてお詫びを申し上げた。あわせて、園だよりにて駐車場利用時のお願いを掲載し、全体への周知を行った。現在も混雑時には職員が整理対応を行っている。

2.保護者の方より、学年が変わり担任が変わったが昨年よりも声掛けが厳しすぎる気がする、やさしくしてほしいのご意見をいただいた。

【園の対応】

お詫びを申し上げるとともに、職員間で子どもに寄り添った言葉掛けの重要性について改めて共有した。否定的な表現ではなく、安心感を持てる関わりを意識できるよう周知し、あわせて研修を行うこともお約束し、実施した。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Nakamachi

(園外)

特になし。

(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ついて、ご意見をいただきました。

【園の対応】

管理職が保護者より詳細を伺い、事実関係を確認したうえで当該職員との面談を実施した。あわせて、子どもとの関わり方や対応について見直しを行い、職員へ指導を行った。

2.保護者の方より、活動の中で行ったごみ拾いについて、衛生面等へのご心配の声をいただきました。

【園の対応】

ごみ拾い活動を行った経緯について保護者へ説明するとともに、ご不安に感じられている点について丁寧にお話を伺った。今後も、子どもたちの様子や思いを大切にしながら、安全面や衛生面にも十分配慮して活動を行っていくことを共有した。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Imai

園外・園内ともに特になし。

2025年度 苦情一覧 ChaCha Children Musashikosugi

(園外)

特になし。

(園内)

1.保護者の方より、子ども同士の言い合いやトラブルが起きやすく、クラス内の関係性や雰囲気不安を感じているとのご相談をいただいた。

【園の対応】

園内関係者へ事実確認を行ったうえで、お子様の様子やクラスの状況について説明を行った。発達過程において子ども同士の行き違いが生じることはあるものの、特段懸念すべき状況ではないことをお伝えし、安心して登園いただけるよう、職員がより丁寧に見守りや仲立ちを行うこととした。また、降園時の報告や定期的な面談を通して、継続的に状況共有を行った。

2.保護者の方より、行事当日の集合時間について電話で確認した際、誤った案内があり、参加に間に合わなくなる場所だったとのご意見をいただいた。

【園の対応】

職員および保護者双方に事実確認を行い、ご迷惑をおかけしたことについてお詫びを申し上げた。再発防止に向け、重要事項については復唱や連絡帳を活用するなど、認識の行き違いが生じないよう対応を見直した。

3.保護者の方より、他児によるひっかき傷が複数回生じていることについて不安の声があり、ケガの処置内容や報告方法についてご意見をいただいた。

【園の対応】

複数回ケガが生じてしまったことについてお詫びを申し上げ、ケガの状況や処置内容、今後の対策について説明を行った。また、園内報告書の様式を見直し、原因分析や再発防止策についても必要に応じて共有できるよう改善した。

4.保護者の方より、園で提供された豆がそのまま便に含まれ排出されていたことから、窒息や誤嚥への不安があり、刻んで提供してほしいとのご要望をいただいた。

【園の対応】

提供している豆は基準に基づき十分にやわらかく調理していること、水煮の豆であっても、食材の状態や献立内容、子どもの発達段階に応じて、カットや刻みでの対応を行っていることを説明したうえで、今回の状況を踏まえ、今後は当該メニューについて刻んで提供することとした。今後も保護者と相談しながら、安心して食事ができるよう対応していくことを確認した。

2025 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、洋服を入れる引き出しに使用済みの衣服が入っていることが複数回あったとのご意見をいただいた。

【園の対応】

担任よりお詫びを申し上げ、子ども自身が片付けを行う中でも、職員による確認をより丁寧に行うことを共有した。午睡後のおやつ時間帯に入れ間違えがあったことから、今後は、おやつ後も含め確認体制を強化していくことをお伝えし、ご理解をいただいた。

2.保護者の方より、「トレーニングパンツを準備するよう案内を受けたが、他職員へ共有されておらず紙パンツのままだった」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

確認したところ、担任から他職員への共有漏れがあったため謝罪を行った。今後の進め方について保護者と確認し、職員間での共有体制を見直した。

3.保護者の方より、「特定の保育士を怖いと子どもが話している」とのご不安の声をいただいた。

【園の対応】

園長より不安なお気持ちにさせてしまったことについてお詫びを申し上げた。状況を確認したところ、本児とはクラスが違うため関わる機会はほとんどなく、本児の側で別の児童を指導している様子を見て怖いと感じた可能性はあるが、必要な指導であることが分かった。保護者に上記を伝え、可能な範囲で本児との信頼関係を築くよう努めることを伝えご納得いただく。

4.保護者の方より、帰宅後オムツに血が付着していたことから病院を受診し、オムツかぶれとの診断を受けたと報告あり。オムツ交換の頻度やパンツへの移行についてご意見をいただいた。

【園の対応】

担任より、痛い思いをさせてしまったことについてお詫びを申し上げた。園では排尿の有無に関わらず、定時交換と、1時間おきの声かけを行っていることを説明。お昼寝明けからお迎えまでの2時間の間に排尿がなかったが、お迎えのタイミングで排尿し、紙おむつがいっぱいになっている可能性が高いことを伝えたと、ご納得いただく。今後の対応として、排尿間隔があいているのでパンツへの移行を進めることとする。

5.保護者の方より、降園後に「紙オムツを履いていなかった」とのご連絡をいただいた。

【園の対応】

職員および園長で状況確認を行い、お迎え対応時に確認不足が生じていたことを確認した。園長より経緯を説明し謝罪するとともに、今後は安全確認をより丁寧に行うことを共有した。

6.保護者の方より、降園時に紛失したと思われたシュシュについて、「過去にも紛失があったため心配」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

状況確認を行ったところ、他児のロッカー内で発見されたため、園長より経緯を説明した。今後は髪飾り専用の保管箱を用意し、職員が管理することをお伝えし、ご理解をいただいた。

7.保護者の方より、怪我の報告内容が職員ごとに異なっていたことや、お迎えの際に保育をしながら怪我の状況の説明をされたが、別の保育士がきて、対応すべきだったのではないか、とのご意見をいただいた。

【園の対応】

園長、担任、看護師が面談を行い、事故状況や説明内容に差異が生じた原因について説明し、お詫びを申し上げた。今後は職員間での情報共有を徹底し、安心して通園いただけるよう努めていくことをお伝えした。

8.保護者の方より、「おねしょで汚れた衣服が入っていると説明を受けたが、かばんに入っていなかった」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

確認したところ、衣服のみ紛失していたため謝罪を行い、保険対応について説明。今後は洗濯物の管理方法を見直し、手洗い後にかばんに収めることを徹底していくと共有した。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Yachiyo

(園外)

1.近隣にお勤めの方より、「朝8時前後に園前の道路が渋滞し、送迎車両と往來の車との事故が心配」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

車で送迎されている保護者の方には駐車場が満車の場合は、路上に停車して駐車場が空くのを待って頂いているため、短時間だが渋滞が発生する場合があるため、保護者の送迎が集中する時間帯には館内放送で速やかな準備をお願いする呼びかけを行うこととした。

2.近隣の方より、「朝、打ち水の水が自転車通行者にかかっていることがある。また、送迎の車が対向車を遮って駐車しており、道路交通法に違反している」とのご指摘があった。

【園の対応】

用務と交通擁護を担当している職員に事実確認を行い、周囲の歩行者や自転車に配慮し打ち水をしないように指導した。また、園だよりにて保護者の方へ送迎時の駐車について注意を促す内容を掲載した。

3.近隣にお住まいの方より、「園庭の容器に水が溜まり、害虫発生のおそれがあるため除去してほしい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

確認したところ、栽培活動で使用していた容器に水が溜まっていたため、速やかに片付けと処分を行った。

(園内)

1.保護者の方より、「鉄棒から落ちて頭をぶつけた際の対応について、本人が大丈夫だというので冷やしていないと聞いた。しかし、本人が恥ずかしくて言えないことや落ちたことに驚いて痛みを訴えない場合もある。看護師とも連携しながら慎重に対応してほしい」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

入園して間もない時期の5歳児のお子さんだったため、担任にも言いにくかったと考えられる。転落などの場合は看護師と連携して怪我の程度や処置について注意深く対応すること、園庭での遊びの見守りでは安全配慮を怠らないことを職員間で周知し、保護者へも丁

寧に伝えたことで納得して頂いた。

2.保護者の方より、「子どもを呼び捨てにしている職員がいた」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

保育室内で子どもを呼び捨てにした職員がいたことを確認し、全スタッフに対して子ども一人ひとりを尊重すること、子どもの尊厳を守ることはどういう態度なのかを改めて話し合った。また、保護者に対して対応について説明し謝罪した。

3.保護者の方より、園庭遊び中に引き渡された子どもの衣服や帽子が濡れていたことについて、「見守りが不十分ではないか」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

担任間と部門で園庭での見守りの職員配置や手薄になる場合の声掛けについて話し合い手順を再確認した。保護者には、その日引き渡しや見守りを行っていた保育者から改めて謝罪をした。

4.保護者の方より、お迎え時の職員の言葉掛けについて、「不適切に感じた」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

担当職員へ状況確認を行い、言葉掛けとして適切ではなかったことを振り返った。保護者へ謝罪するとともに、子どもへの言葉遣いや関わり方について職員間で改めて確認を行った。

2025 年度 苦情一覧 ChaCha Children Isesaki

(園外)

1.地域の方より、保護者の送迎時における交通ルールや駐車マナーについてご指摘をいただきました。

【園の対応】

保護者の皆様へ、交差点での交通ルール遵守や無理な右折を行わないこと、路上駐車およびスタッフ専用駐車場の利用禁止について改めて周知を行った。あわせて、「子どもたちの命を守る」という共通認識のもと、地域の皆様にも安心していただける送迎環境づくりに努めていくことを共有した。

(園内)

特になし。