

<目次>

はじめに.....	1
第1部 子ども施設と「音」.....	9
1. 「音」に関する基礎知識.....	9
(1) 「音」の3要素.....	9
(2) 「音」の伝わり方.....	11
2. 騒音に関する法令・規制.....	14
(1) 騒音の環境基準.....	14
(2) 騒音の規制.....	15
3. 子ども施設で発生する「音」.....	16
(1) 子どもの声.....	16
(2) 子ども施設で発生している音.....	18
(3) 子ども施設の音への対策 ～音の特徴をふまえることで効果をアップ.....	20
第2部 子ども施設における苦情・トラブル事例と対応策.....	21
1. 「音」に関する苦情・トラブル.....	23
(1) 屋外の音（園庭・屋上など）.....	23
(2) 屋内の音.....	31
(3) 放送音.....	38
(4) 設備音.....	40
(5) 保護者の声.....	42
(6) イベント時の音.....	44
(7) 搬入音.....	45
2. 「交通」に関する苦情・トラブル.....	46
(1) 送迎車両.....	46
(2) 送迎自転車.....	48
3. その他の苦情・トラブル.....	49
(1) 砂ぼこり.....	49
(2) におい.....	51
(3) 植栽.....	53
(4) プライバシー.....	55
(5) マナー.....	56
(6) ボール.....	57

第3部 子ども施設と地域との共生のために..... 59

1. 新しい施設を開設するとき.....	59
(1) 地域のことをよく知ろう.....	59
(2) 分かりやすさを意識して説明する.....	60
(3) 対応を通して誠意を示す.....	61
(4) 地域にとっても必要な場所となる工夫を考える.....	61
2. 地域との良好な関係を築くために ～苦情等になる前に.....	63
(1) 子ども施設のことを知ってもらう.....	63
(2) 施設への要望や意見を日頃からキャッチできる機会・関係性をつくっておく.....	63
(3) 保護者も子ども施設の一員であることを意識してもらう.....	63
3. 苦情等が発生したときに ～大きなトラブルに発展させないために.....	65
(1) 苦情対応の基本.....	65
(2) 専門家の力を活用する.....	66

おわりに：子ども施設に関わる皆様へ・・・..... 67

1. 子ども施設の事業者の皆様へ.....	67
2. 市町村の方へ.....	68
3. 建築事務所の方へ.....	68
4. 保護者の方へ.....	69
5. 地域の方へ.....	69

参考資料..... 参考1

(1) 検討経緯.....	参考1
(2) 子ども施設と地域との共生に向けた検討委員会.....	参考2
(3) 府内市町村アンケート調査結果.....	参考4