

## 第2部 子ども施設における苦情・トラブル事例と対応策

第2部では、子ども施設からの音（声、楽器音、設備音など）のほか、送迎など交通に関すること、においや砂ぼこりなど、実際に子ども施設に寄せられた苦情等について、分類ごとに、対応策を紹介します。

### ■ 苦情・トラブルの内容

「はじめに」で紹介したように、子ども施設に寄せられる苦情等は様々なものがあります。

〈図表 20〉子ども施設における苦情・トラブルの内容

苦情等の分類		苦情等の例		対応策の紹介ページ
<b>1. 「音」に関する苦情・トラブル</b>				
(1)	屋外の音	声	園庭の遊び声／夕方の園庭遊びがうるさい 住宅から離れたところで遊んでほしい	プールで遊ぶ声がうるさい 職員の声がうるさい → 23
		楽器音	屋外で楽器を演奏しないでほしい	
(2)	屋内の音	声	子どもの声／泣き声／歌声がうるさい 職員の声大きい	窓を閉めてほしい 二重サッシにしてほしい → 31
		楽器音	ピアノ／太鼓の音がうるさい	
(3)	放送音		スピーカーからの音楽／声がうるさい	拡声器／職員の呼び出しがうるさい → 38
(4)	設備音		室外機／換気扇の音がうるさい 門扉の開閉音がうるさい	設備の位置を変更してほしい → 40
(5)	保護者の声		送迎時の保護者の声がうるさい	→ 42
(6)	イベント時の音		放送音／大勢の人の声がうるさい	イベントの練習・準備音がうるさい → 44
(7)	搬入音		業者の搬入音がうるさい	→ 45
<b>2. 「交通」に関する苦情・トラブル</b>				
(1)	送迎車両		違法駐車がある／渋滞が発生している 出庫時／スピードの出しすぎが危ない	通学路と送迎ルートが重なると危険 → 46
(2)	送迎自転車		歩道の駐輪が邪魔／危ない	→ 48
<b>3. その他の苦情・トラブル</b>				
(1)	砂ぼこり		園庭の砂が舞い、洗濯物や窓が汚れる	砂が舞わないようにしてほしい → 49
(2)	におい		調理室／トイレ／ごみのにおいが気になる	設置場所を変えてほしい → 51
(3)	植栽		落ち葉／虫／鳥の糞が気になる	木を切って／位置を変えてほしい → 53
(4)	プライバシー		見られているような気がする	すりガラスにしてほしい → 55
(5)	マナー		路上喫煙／ポイ捨てが気になる	近隣駐車場が無断使用されている → 56
(6)	ボール		ボールが入ってくる	ネット／柵をつけてほしい → 57

## ■ 紹介する対応策の構成について

対応策は、21 頁の図表 20 に示した苦情・トラブルの分類ごとに、

- A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み
- B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み
- C) 運営での取り組み

の3つに分けて紹介します。

A) は、これから新設（建替）する場合を想定した、ハード面での対応策です。

設計段階で取り入れることで、運営開始後ではできないような、施設そのものの配置や、設備の柔軟な設置が可能となります。

B) は、これから新設（建替）する場合と、すでに運営を開始している場合の両方を想定した、ハード面での対応策です。

開設後の追加工事は、新設時に比べて安全面や時間帯への配慮がより必要となり、費用対効果の面でも劣るため、新設の場合は、A) だけでなく B) の対策もあらかじめ検討するほうが効率的です。

C) は、既設の施設を想定した、運営での取り組みであるソフト面での対応策です。また、新設時の地域への説明等でも、ハード面にソフト面も含めた総合的な対応策を示すことが大切です。

なお、A)、B)の**ハード面での対応策は、敷地面積や立地、コストによる制約もあり、ソフト面での対応策と併せて行うことが苦情等対応においては有効である点に留意**してください。

また、配慮が求められる事項は様々であり、その全てを満たす計画とするのは難しい場合も多々あります。本手引書においては、苦情等の内容に応じた各々の対応策を紹介していますが、園庭を住宅から離して配置すると、屋上園庭や遊戯室を住宅に近い場所に配置せざるを得なくなるなど、どちらかを選択するしかないケースも出てきます。実際には、そのような場合に何を優先するか、状況に応じて判断することが必要となってきます。

## 1. 「音」に関する苦情・トラブル

### (1) 屋外の音（園庭・屋上など）

苦情等の例

・子どもの声（園庭・屋上・プール） ・楽器の音 ・職員の声

園庭や屋上などの屋外の音は、直接周囲に広がるため、屋外で遊んでいる子どもの声や楽器音に関する苦情や対応策の要望は、多く寄せられています。

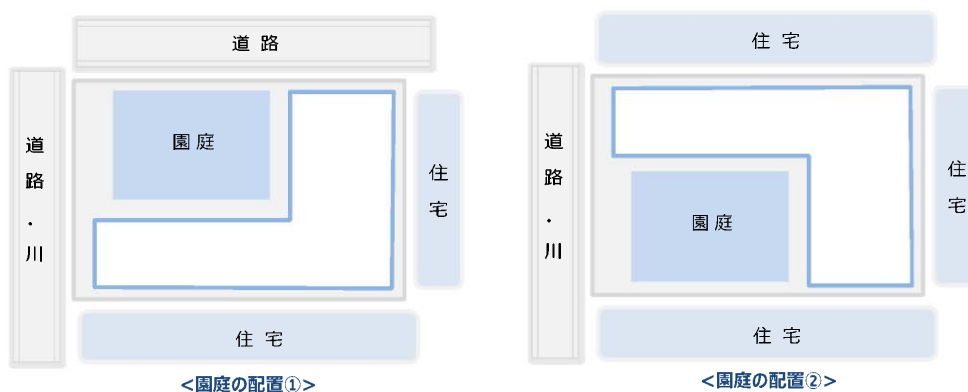
屋外での音の響き方は、園庭や屋上の配置によって大きく変わってきます。運営面での工夫や後付けの工事などの対策もありますが、まずは設計段階で工夫することが重要です。

#### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

##### ■ 園庭は、近隣住宅の向きを考慮して配置

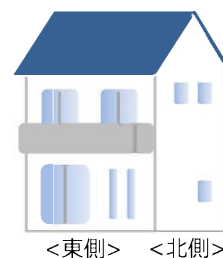
園庭からの音は、直接周囲に広がっていくため、近隣住宅への影響が大きくなります。そこで、園庭を、道路や川など住宅がない方向に配置する（図表 21：配置①）、または住宅の窓などの開口部が少ない住宅北側に配置する（同図表：配置②）ことも効果的です。

〈図表 21〉周辺環境と園庭の配置例



#### 【コラム 6】住宅の開口部

窓やベランダ、出入口などを「開口部」といい、建物の採光、換気、通風、眺望、通行を目的としているものです。一般的にはくつろぎのスペースであるリビングなどは日当たりのよい南側に、北側にはトイレや階段などが配置されることが多いため、開口部の多い住宅南側の方が、外部からの音の影響を受けやすいといえます。



また、中庭型の園庭は、建物が壁になるため、近隣へ音が伝わりにくくなります。

〈図表 22〉中庭型の配置例



#### ■ 屋上園庭は住宅から離れた場所に配置

屋上園庭を設ける場合は、近隣住宅から離れた場所に配置することが多いです。特に、プールは大きな声が出やすいことから、屋上園庭にプールを設置する場合はできる限り住宅から離して設置されています。

また、屋上園庭と住宅との間に階段室などを設けると、階段室が壁になるため、住宅側に音が伝わりにくくなります。

〈図表 23〉屋上園庭の配置例

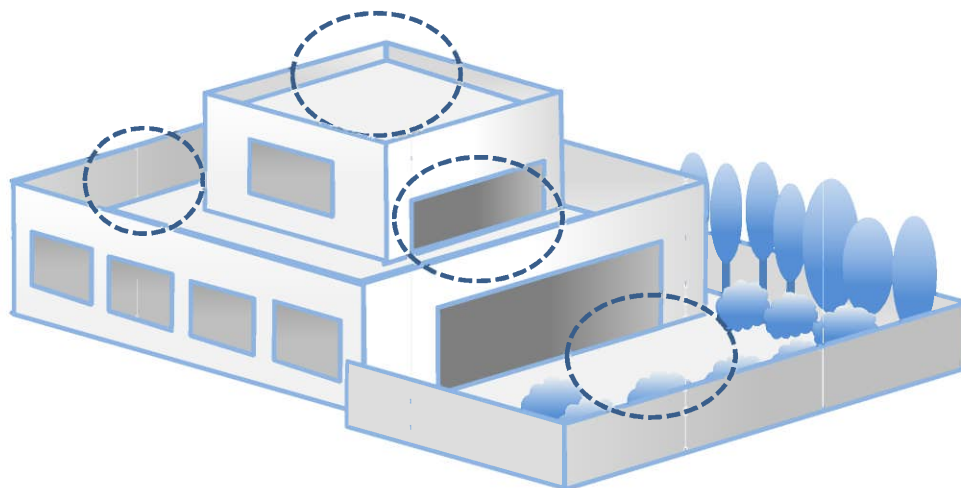


### ■ 子どもの遊び場所の分散

1人の子どもの声は大きくなくても、子どもが集まれば、当然音は大きくなります。また、子どもが集まれば、気持ちが高ぶるため、1人ずつの声も大きくなります。

子どもの遊び場所を分散することで、子どもの声を小さくすることができます。園庭内に複数の遊べる場所をつつたり、屋上園庭など園庭を複数つくるなどの方法があります。

〈図表 24〉子どもの遊び場を分散する例

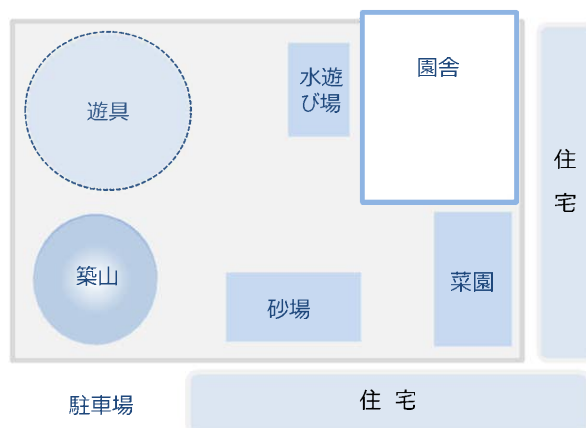


### ■ 園庭の遊具や場所の配置の工夫

園庭での遊び方によって、子どもの声の大きさは違いがあります。例えば、走り回ったり、大勢で遊べる遊具がある場所では声は大きくなりますが、菜園や砂場などの集中して遊ぶ場所では、声はあまり大きくなりません。

大きな声が出やすい遊具や場所は、住宅から離して配置するののひとつの方法です。

〈図表 25〉子どもの遊び場を分散する例




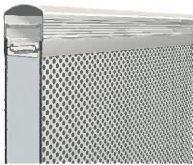

## B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み

### ■ 敷地境界や屋上に防音壁を設置する

防音と目隠しを目的として、防音壁を設置する方法があります。防音壁は確実な防音効果が得られるとともに、音、プライバシー、砂ほこり、においなどに配慮していることがわかりやすい対策です。防音壁は、音の対策としてのメリットが大きいです。日当たりや風通しが悪くなる、壁の高さによっては威圧感を与えるなどのデメリットもあります。また、構造や敷地によっては、基礎工事等に多くの追加の費用が生じる可能性もあります。

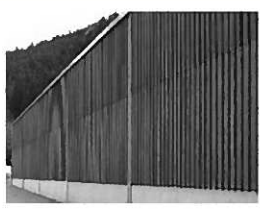
防音壁には色々な種類があり、図表 26 のような一般的な建材タイプの他、図表 27 のような木材を使用したものもメーカーから提案されています。風通しや採光に配慮したものもありますが、通風のためのすき間を空けると、遮音性能は大きく低下します。そのため、設置する目的や場所によって、最適なものを選択することが重要です。設置後に「こんなはずではなかった」とならないためにも、種類ごとのメリット・デメリットを近隣の方などにも説明し、合意を得ることも大切です。

〈図表 26〉主な防音壁の種類①(例)

種類	遮音タイプ	吸音タイプ	採光タイプ
外観			
特徴	アルミ樹脂積層複合材 +吸音樹脂 透過音が少なく、遮音性が高い。 他タイプと比べ安価。	パンチングアルミ樹脂 +鋼板+吸音樹脂 吸音性能により、音源側への反射音を軽減できる。	ポリカーボネート板を組み合わせたタイプ 透明な材質を使用することで、採光に配慮。 遮音パネルと組み合わせることが可。
透過損失	400Hz 30.6dB 1000Hz 48.0dB	27.7dB 37.1dB	21.5dB 28.2dB
設計価格 (2m 高さ)	88,770 円/m (パネル、柱、金具を含む)	106,280 円/m (パネル、柱、金具を含む)	116,930 円/m (パネル、柱、金具を含む)

出典：建材メーカーA 社資料

〈図表 27〉主な防音壁の種類②(例)

タイプ		遮音タイプ	吸音タイプ
外観			
特徴		防腐処理合板+加圧処理木材 (JIS K4) 防腐処理木材を使用することで、通常 の木材に比べて耐久性が高い。意匠の 追加取り付けが容易。 透過音が少なく、遮音性が高い。	防腐処理合板+加圧処理木材 (JIS K4) +吸音材 遮音タイプと同様に防腐処理木材を使 用。吸音性能により、音源側への反射 音も抑えるので、都市部での使用にも 適している。
透過	400Hz	26.2dB	27.3dB
損失	1000Hz	34.6dB	36.3dB
設計価格 (2m 高さ)		40,000 円/m (パネル材のみ)	60,000 円/m (パネル材のみ)

出典: 木材メーカーB 社資料

※透過損失: 壁などにぶつかる前と壁を透過した音の大きさとの差。壁などの遮音性能を表す数値。

なお、材料試験による測定結果のため、実際の効果は異なる可能性がある。

※設計価格: 設計価格は定価であり、防音壁本体のメーカーから工務店等への販売価格とは異なる可能性がある。なお、工事費等は別途必要。

地域との共生という観点からは、防音壁を設置することで近隣住民と物理的に分断され、互いの活動や暮らしが見えなくなることからその後の関係性を築きにくくなるという指摘もあります。設置にあたっては、これらの点にも留意しておきましょう。

【コラム 7】防音壁に関する補助制度 ～保育所等整備交付金 防音壁整備事業

保育所等整備交付金の一部として、近隣住民等に配慮した防音対策のため、保育所等（既存園を含む。）の防音壁設置に係る費用を補助する事業です。

工事請負契約等を締結する単位ごとに、下記のように定められています。

- ・近隣住民の生活環境の保全が見込まれる防音壁の整備  
(市町村が必要性を認めたものに限る)
- ・防音壁の整備に係る工事費については、1 施設当たりの基準額 3,128,000 円  
(国が 1/2 相当を負担)

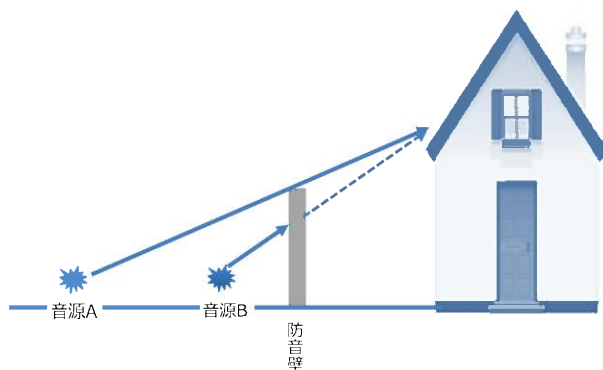
参考: 平成 28 年度保育所等整備交付金交付要綱

【コラム 8】防音壁と音の届き方

壁による防音効果は、音源と壁の位置によっても異なります。

隣接住宅の2階などへの防音効果を期待して防音壁を設置する場合には、2階から直接音源が見通せないレベルまで防音壁の高さをあげる必要があります。

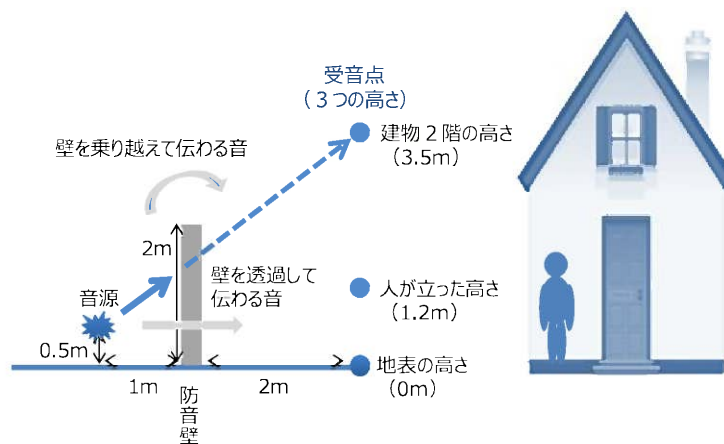
〈図表 28〉音源の位置による音の届き方の違い



ただし、音は透過・回折するため、直接音源が見通せない高さの防音壁を設置しても、隣接する住宅への音を完全に防ぐことはできません。

メーカーによる音響試験では、例えば下記の低減効果が得られています。なお、これは一般的な模擬音源を想定した場合の低減効果のため、実際の効果は、防音壁を設置する環境や施設からの音の種類によっても異なります。

〈図表 29〉防音壁による低減効果(例)



受音点の高さ	図表 26 の遮音タイプの低減効果
3.5m	約 10dB 低減
1.2m	約 14dB 低減
0m	約 16dB 低減

出典：建材メーカーA 社資料

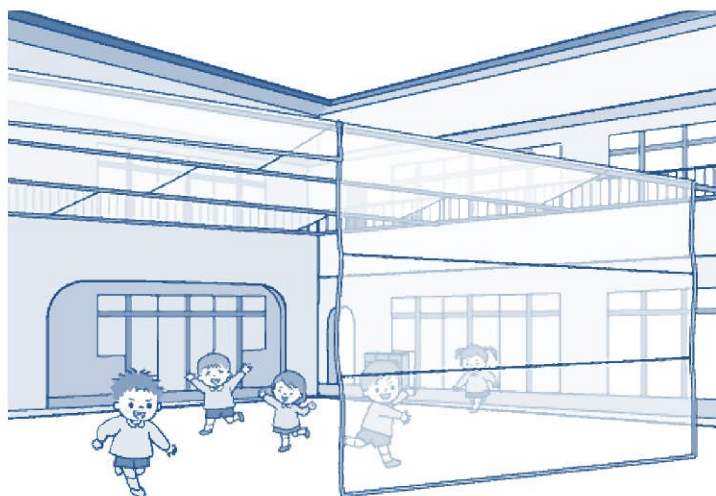


### ■ 園庭にテント等を張る

園庭の上空や住宅との境界にテントのような布を張ることで、雨や日差しをよけることができるだけでなく、心理的な効果が期待できます。可動式テントであれば、近隣との関係次第で開放することも可能です。

なお、開設後に設置することもできますが、設計時であれば、テントの取り付けを想定した構造や設備にできるため、テントの種類や設置場所を選択しやすくなります。設計時に建築事務所に相談してみてください。

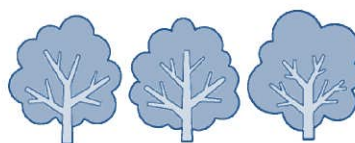
〈図表 30〉テントの事例



### ■ 敷地境界に植栽する

敷地境界に植栽することで、心理的な効果が期待できます。住宅と子ども施設をゆるやかにつなぐ植栽は、子どもにとっても楽しく、見た目もよいため、敷地境界によく採用されます。

ただし、植栽は落ち葉、虫、枝などが苦情の原因になることもあるため、植える場所を工夫するとともに、剪定など維持管理をしっかりと行うことが重要です。(53頁：(3)植栽 参照)



## C) 運営での取り組み

### ■ 音が出る時間帯を事前に地域にお知らせする

音が出る時間と種類があらかじめわかることで、音に対するストレスが減る可能性があります。普段の子ども施設における1日のスケジュールや、園庭で遊ぶ時間帯などについて、事前に地域にお知らせしておくこと、また、イベント時や夏場のプール、園庭で遊ぶ時間を延長するなど、普段よりも大きな音が出るときは、周知する範囲を広げることも大切です。

迎える時間に園庭で遊ぶ声に対する苦情が多いのも同様の理由です。近隣にお知らせしているスケジュールを意識し、保護者にも協力を求めましょう。

### ■ イベント時以外の楽器音は極力控える

楽器の音はとても響きます。子どもの声は気にならなくても、楽器の音がし続ければ、苦情につながる可能性は高くなります。イベント時以外には園庭で楽器を演奏するのを極力避けるなど、楽器の音には十分な配慮をすることが重要です。

### ■ 職員への注意喚起

高い子どもの声のほうが大きく聞こえるという性質はありますが、大人の声にも苦情は寄せられています。大人の声に対しては感じ方が違うことを認識しておく必要があります。

指導に熱が入ったり、子どもを注意しているときなどは、職員の声も大きくなる場合があります。ときには、厳しい口調になると、特に気になる音として聞こえるようです。さらに、言葉づかいによっては、周りには耳触りに聞こえることもあるため、注意が必要です。

#### 【コラム 9】子どもへの接し方と子どもの声

子どもに接する時には、大きな声を出さざるを得ないときもありますが、指導するときや話をする時に、常に大きな声が必要なわけではありません。職員が大きな声を出し続けると、子どもたちは大きな声を出さないと聞かなくなります。そうすると、子どもたちの話声も同じように大きくなっていきます。

現在は大きな音が苦手な子どもも増えています。活動の中で子どもたちを叱ることもあるでしょう。しかし、いつでも大きな声でする必要はありません。大切なことは静かな場所で丁寧に伝える方が子どもによく伝わります。必要以上の音や声を出さなくてもよい穏やかな環境づくりが、結果的に施設からの音を抑制することにもつながります。日頃から職員の話し方を検討することも大切です。

## (2) 屋内の音

苦情等の例

・子どもの声    ・楽器の音    ・泣き声    ・歌声    ・職員の声

施設内での音に関しては、子どもの声、泣き声、歌声に関する苦情、楽器の演奏音に関する苦情があります。また、子どもの音だけでなく、職員の声や、言葉づかいが耳障りなどの苦情もみられます。

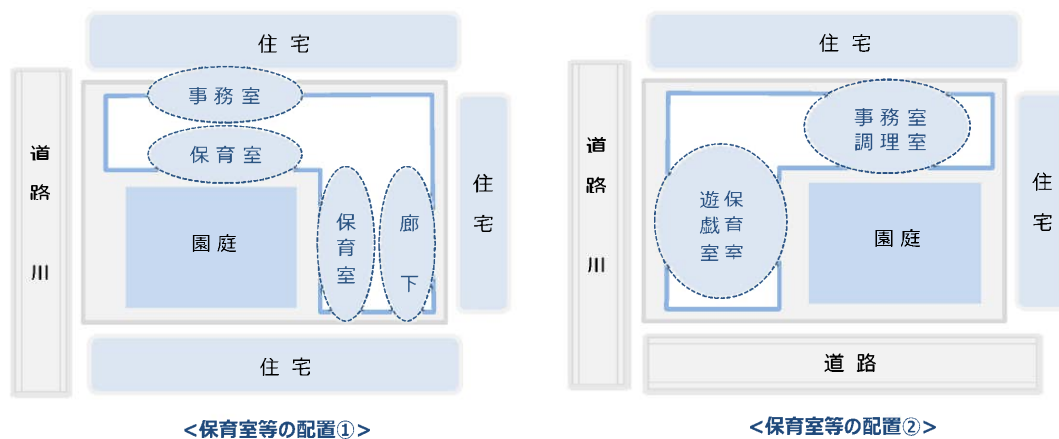
建物の中の防音については、建物や屋内の部屋の配置計画、そして建物に使用する資材の選択などにより、ある程度の防音効果が得られます。周辺の環境等を踏まえて効果的な対策を建築事務所に提案してもらいましょう。その際、音の出し方、その場所などは施設の保育・教育方針によっても異なるので、それを建築事務所に伝えることが重要です。

### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

#### ■ 住宅から離れた場所に保育室、遊戯室を配置

遊戯室は大勢で歌ったり、楽器を演奏することから、子ども施設の中でも大きな音が発生する場所です。また、保育室も子どもの声が響きます。住宅側には、廊下や事務室などの他の部屋を配置して、住宅との距離を取ったり（図表 31：配置①）、住宅から遠い場所に配置する（同図表：配置②）ことで、音の減衰、遮音効果が見込めます。

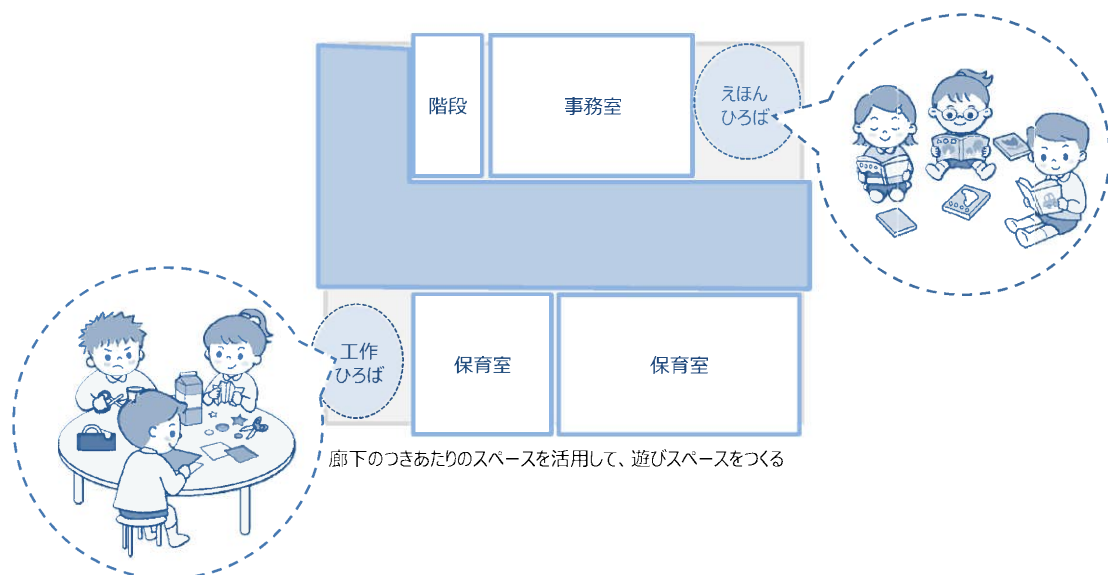
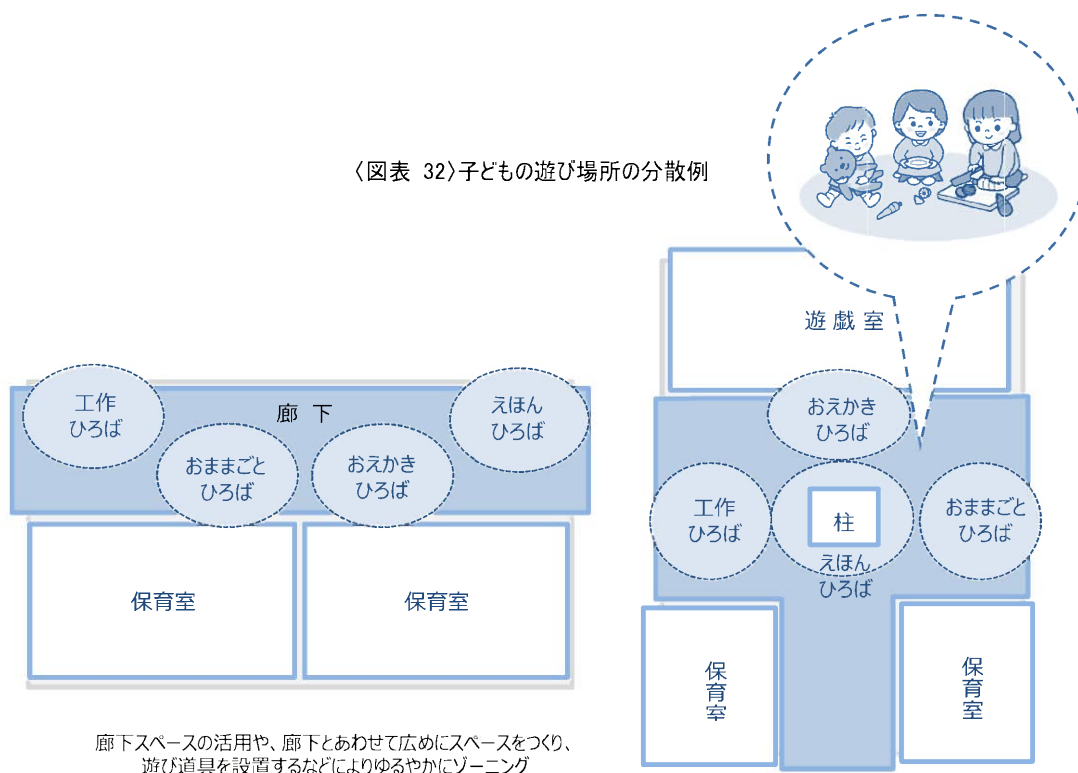
〈図表 31〉保育室と遊戯室の配置例



## ■子どもの遊ぶ場所の分散

25 頁の屋外での配置の工夫と同様に、図表 32 のように、遊戯室など大勢の子どもが遊ぶスペースを確保しながら、子どもたちが遊べる適度なスペースを複数つくることで子どもが分散し、子どもの声は小さくなります。音が伝わることを抑制するだけでなく、そもそもの音の大きさを小さくする工夫です。

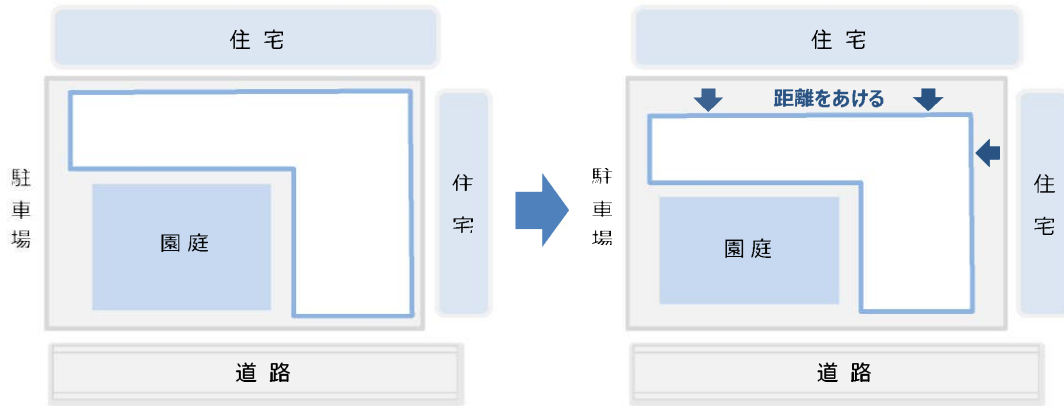
〈図表 32〉子どもの遊び場所の分散例



### ■住宅から離して建物を設置

音は、離れるほど減衰して小さくなります。住宅が近接している建物と敷地境界の距離をあけて、そのスペースは、搬入用の動線で利用するなど敷地を有効活用することもできます。

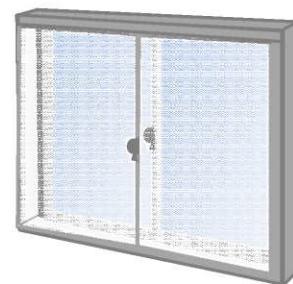
〈図表 33〉敷地境界からのセットバック例



### ■住宅が隣接する側の窓を工夫する

音は、壁よりも、窓のほうが伝わりやすくなっています。そのため、住宅が隣接する側では、二重サッシなど防音効果の高い窓を使用する、窓を小さくする、住宅側の窓の位置とずらすなどの工夫ができます。

ただし、窓を小さくする場合は、建築基準法等の関係法令に基づく採光基準にも注意する必要があり、防音効果は、面積を半分にしても3 dBほどに留まります。



## B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み

### ■窓に二重サッシを設置

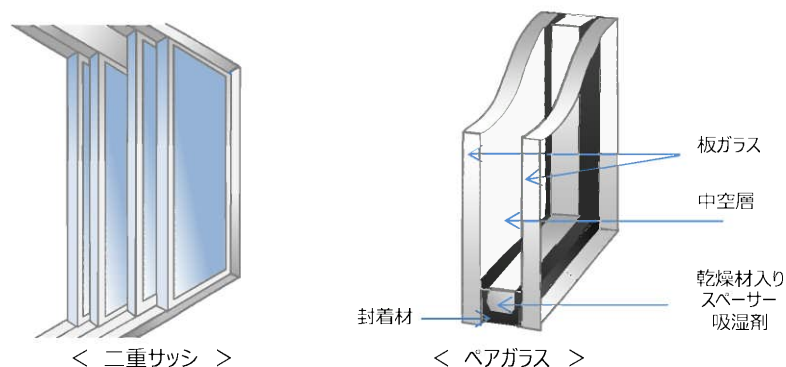
音は、窓ガラスのサッシのすき間から漏れるため、二重サッシにすることで防音効果が上がります。また、窓ガラスの種類によっても、防音効果が異なるため、ガラスを効果的に組み合わせることを専門業者に相談する手法もあります。

※ペアガラス（複層ガラス）の防音効果について

ペアガラスは、断熱効果は高いですが、防音効果は低いという性質があります。

ペアガラスは断熱効果を高めるために、2枚のガラスの間に空気の層が入っている構造をしていますが、共鳴効果が生じ、一般的に窓ガラス等で利用されている3ミリガラスよりも遮音性が低くなる場合があります。ただし、メーカーによっては、遮音性の低下を防ぐ構造上の工夫をしているものもあります。

図表 34) 二重サッシとペアガラスの構造の違い



### ■防音カーテンの設置

防音カーテンは、特に高音を通しにくい特性があり、普通のカーテンよりは防音効果があります。

カーテンは、サイズや設置の仕方によっても防音効果が変わるため、音の漏れるすき間をなくすように窓をしっかりと覆うことが大切です。腰窓でも、カーテンを床までにすることで効果が上がります。

### ■内装に吸音材を取り入れ、室内の反響を防止

子どもの声は、高音のため反響しやすい特性があります。声が反響すると、聞き取りづらくなることから、より大きな声を出す悪循環が生じるため、保育室や遊戯室などの内装に吸音材を取り入れることにより、室内の反響を抑え、声の大きさそのものを抑制する効果が期待できます。（20 頁：コラム 5 参照）

なお、大阪府では子ども施設の内装を木質化する事業を行っています（35 頁：コラム 10 参照）。木質の内装は、ラバータイルなどよりは吸音効果がありますが、それだけでは効果は限定的です。例えば天井や壁に、より吸音効果の高い内装材を取り入れるなどの工夫をすることで、木の材質感と併せ、落ち着いた室内空間が期待できます。

【コラム 10】子育て施設 木のぬくもり推進事業

大阪府では、自然災害から暮らしを守り、健全な森林を次世代につなぐため、平成 28 年 4 月からの 4 年間「森林環境税」による新たな取り組みをスタートしました。

その取り組みのひとつが「子育て施設 木のぬくもり推進事業」で、幼稚園や保育所などを改修する際に、床や壁の内装などを木質化するための工事費等を補助するものです。子ども施設を木質化することにより、子どもの育成環境の充実を図るとともに、子どものうちから木材に接することで、その良さを体感し、森林の大切さや木材に対する理解を深める「木育」の促進、そして府内の森林資源を循環利用することで健全な森林保全に資することを目的としています。

平成 28 年度事業募集では、36 施設が選定され、保育室等の木質化が進められています。

〈図表 35〉子育て施設 木のぬくもり推進事業概要

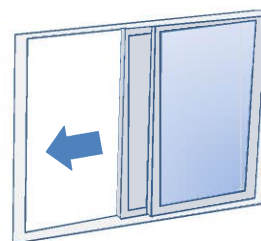
対象施設	大阪府内の幼稚園及び認可保育所（認定こども園を含む）など
対象経費	対象施設内の子どもが利用する場所 <sup>※1</sup> の内装等 <sup>※2</sup> 及び木製建具をおおさか材 <sup>※3</sup> により木質化するために要する工事請負費 <sup>※4</sup> 及び設計費 ※1 子どもの教育又は保育を行う場所であって、保育室、遊戯室、廊下及びテラス ※2 床、壁（現しの木製壁含む）、ウッドデッキ等の面的な部分。 家具（机・椅子等）、遊具は対象外 ※3 大阪府が認定した地区内で伐採・生産された木材を、大阪府に登録された認定事業者が製材した木材 ※4 現在の床材等を剥がす作業、下地を造作する作業等を含む、内装等の木質化に要する全て
補助額	1 施設あたり 250 万円が上限額 補助対象経費の 1 / 2 以内
主な要件	(1)使用する木材は、原則として、「おおさか材」（認証材）を使用すること。 (2)使用するおおさか材の量が、木質化する各場所の面積 1 m <sup>2</sup> あたり 0.0 1 m <sup>2</sup> 以上であること。 (3)子どもの保育や教育活動に活用する一室以上の床・壁などの内装を木質化すること。 (4)内装木質化や木材の良さを地域に広く PR を行うため、木質化の視察や見学会の開催など年 6 回以上の木育活動を行うこと。 (5)整備後の効果等を把握するためのアンケート調査へ協力すること。



## C) 運営での取り組み

### ■ 窓を閉めて音漏れを防止

窓を閉めて音漏れを防ぐのは、基本的な方法ですが、特に子どもの高い声には効果があります。ただし、換気など窓を開放することも必要なため、窓を開放する場所や時間帯に配慮する必要があります。



### ■ カーテンを閉める

防音カーテン（34 頁参照）ほど効果はありませんが、カーテンで窓を覆うと一定の防音効果がみこめます。カーテンを閉めるときは、窓を覆うようにしっかり閉めることが重要です。

### ■ 太鼓に布をかぶせてたたく

太鼓の音は、衝撃音のため、同じ音の大きさでも人の耳にはより大きく感じられる傾向にあり、5 dB 程度大きく聞こえるといわれています。また、突き上げるような音の質も余計にうるさく感じる要因であり、苦情につながりやすい音といえます。

そのため、太鼓の音を小さくするために実践されているのが、太鼓に布をかぶせてたたく方法です。布により太鼓に伝わる力も弱くなり、太鼓の振動を布が抑えてくれることにより、音が小さくなります。練習の時や人数が多い場合には、このような対応策が効果的です。





### ■ 大きな音が出る時間帯を事前に地域にお知らせする

音が出る時間と種類があらかじめわかっていると、音に対するストレスが減る可能性があります。子ども施設における年間の行事予定や1日のスケジュール、窓を開ける時間帯などについて、事前に地域にお知らせすることも大切です。特に、イベント時や太鼓の音など普段よりも大きな音が出るときは、お知らせしておくようにしましょう。



### ■ 職員への注意喚起

前述の通り、子どもの声への苦情だけでなく、大人の声への苦情もよくあります。日頃から、必要以上の大きな声になっていないか、意識することが大切です。30頁のコラム9で紹介したように、苦情等への対策というだけでなく、子どもにとっても穏やかな環境づくりが望まれます。



### (3) 放送音

苦情等の例

- ・スピーカーからの音楽、声
- ・拡声器、職員の呼び出し声

敷地の狭い子ども施設では、園庭で使用するスピーカーの音や、拡声器の声、施設内での放送設備を使った職員の呼び出しなどの放送音に関する苦情も多く発生しています。そのため、最近ではイベント時や災害時を除き、ほぼ使用していない施設も多くなっています。

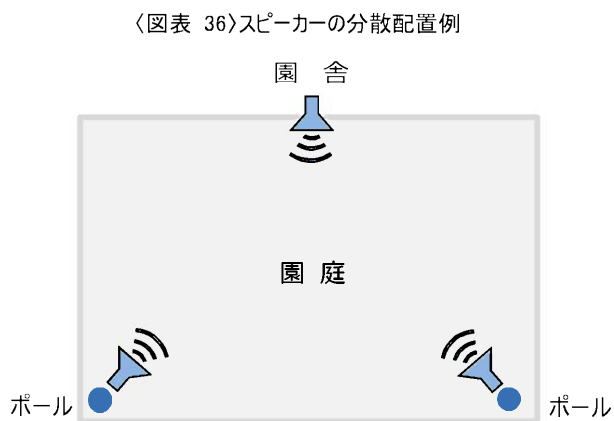
多くの施設において、放送設備の使用場所は園庭です。そのため、放送設備を設置するときには使い方を想定し、必要以上に大きな音が近隣に届かないように工夫しましょう。

#### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

##### ■スピーカーの配置の工夫

屋外では、園庭全体に音を届けようとすると、音量を大きくしてしまうため、結果として近隣に伝わる音も大きくなり、苦情につながりやすくなります。

そこで、スピーカーを園庭の中で分散させることで、小さな音でも園庭内に音を届きやすくしている施設もあります。



## ■ 指向性スピーカーの使用

設置するスピーカーによって、音の広がりかたや届きかたが変わってきます。音が聞こえる範囲を調整できる指向性スピーカーを導入することで、近隣に伝わる音を小さくすることが可能です。

また音量の調整幅が広い放送設備を導入することで、状況に応じて音量を調整する方法もあります。

〈図表 37〉近隣への音に配慮したスピーカー例

### ■ トランペットスピーカー



前に向かって  
効率的に音を届けるため  
騒音の原因になりやすい。

### ■ 指向性の高いスピーカー



指向性コントロールにより  
ピンポイントに音を届ける。

## B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み

### ■ ポータブルワイヤレススピーカーの使用

スピーカーの分散配置は、ワイヤレススピーカーでも可能です。活動の状況に応じて、スピーカーの位置を変更し、音を届けたい場所におけるメリットがあります。

### ■ 職員の呼び出しをトランシーバーで行う

施設内での放送設備を使わず、職員の呼び出しをトランシーバーで行っている施設もあります。

## C) 運営での取り組み

### ■ 限定的な使用

日常的に大きな音がでていると、苦情につながりやすくなります。イベント時に限定し、使用する際には近隣に説明に行くなど配慮しましょう。また、使用にあたっては、使用する時間帯や音量レベルの上限を設定し、職員に周知しましょう。

## (4) 設備音

苦情等の例

・空調の室外機	・換気扇の音	・門扉の開閉音
・防犯用アラーム	・ポールの上の回転滑車音	・設備位置の変更

子ども施設では、設備音の苦情も多くあります。

施設開設後でも、設備自体の取り換えや位置の変更などできますが、建設時に実施しておけば不要だった費用が発生します。苦情等の例で紹介したものを参考に、設計段階で十分に対策を検討することが重要です。

### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

#### ■ 室外機を屋上に設置

空調の室外機からは稼働音が発生しますが、一般の住宅よりも数や規模が大きいため、大きな音が出ます。また、敷地境界と建物のすき間に室外機を設置するケースでは、隣の住宅との距離が近くなり、音も反響しやすくなります。

建設後に室外機を移動すると、数百万円単位での費用がかかる場合もあるため、設計時点で注意しておくことが大切です。

#### ■ 調理室の換気設備は住宅とは離れた側に設置

調理室の換気扇は、排気口から音が出ます。そのため、換気扇の排気口を住宅とは離れた場所や、異なる向きに設置するなどの配慮が必要です。

また、調理のにおいが周辺の住宅にいかないようにするために排気口を建物の屋上に設けることもありますが、排気ダクトが長くなるほど排風機のパワーが必要となり、音は大きくなってしまうため、周辺の状況に応じた配置が必要です。（51 頁：「調理室の換気扇の排気口を屋上にあげる」参照）

#### ■ 開閉音の静かな門扉の設置

使用している人は気にならない門扉の開閉音も、大勢の人が出入りする施設では、音の発生頻度が多いことや、門扉の扱いが乱暴になりがちのため大きな音になっている可能性があります。

子どもや保護者を含めた多くの人を使用する門扉は、発生音の小さなものを選択することで、誰もが静かに使えるようにすることが可能です。

## B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み

### ■ 室外機に防音パネルや防音壁を設置

空調の室外機の音の配慮として、防音パネルや防音壁を設置する方法があります。音源である室外機の横や周囲に防音パネル等を設置することで、比較的高い防音効果が得られることから、近年は一般家庭の室外機でも用いられています。

### ■ 換気設備の排気口に防音設備をつける

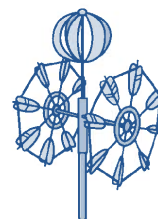
換気設備の排気口に防音用のフードやカバーを設置し、排気口からの音を低減することが可能です。

## C) 運営での取り組み

### ■ ポール上の回転滑車の固定

屋外の設置物は、ポール上の回転滑車など、風によって動くものから予想外の音が発生していることもあります。少しの音であっても常に出ていると気になり、苦情の原因にもなります。

鯉のぼりのポールの上についている矢車等の回転滑車の音が気になるという苦情があり、滑車が回らないように固定したという施設もあります。



### ■ 防犯用アラーム音の適切な設定

子ども施設の防犯用のセンサーが、虫や猫などに反応し、夜中にアラームが鳴り響き、苦情が寄せられた事例があります。

防犯装置は、警備会社と相談し、センサーの感度を下げる、アラームがなる範囲を最適にする（重要な場所以外は警備会社への通報機能のみとするなど）ことも大切です。

## (5) 保護者の声

### 苦情等の例

・送迎時の保護者の声

・送迎バスの停留所での保護者の声

子ども施設で多い苦情のひとつが、送迎時の保護者の話し声です。特に、保育所（園）では夕方の迎えの時間帯の話し声が、幼稚園では送迎時に加えて送迎バスの停留所での話し声も苦情になります。

保護者同士の交流は、子育ての観点からとても重要なことですが、話し声については、保護者自身が気をつけてなくてはならないことです。近隣に迷惑にならないよう、保護者の交流の機会をどうやってつくりていくかを考える必要があります。

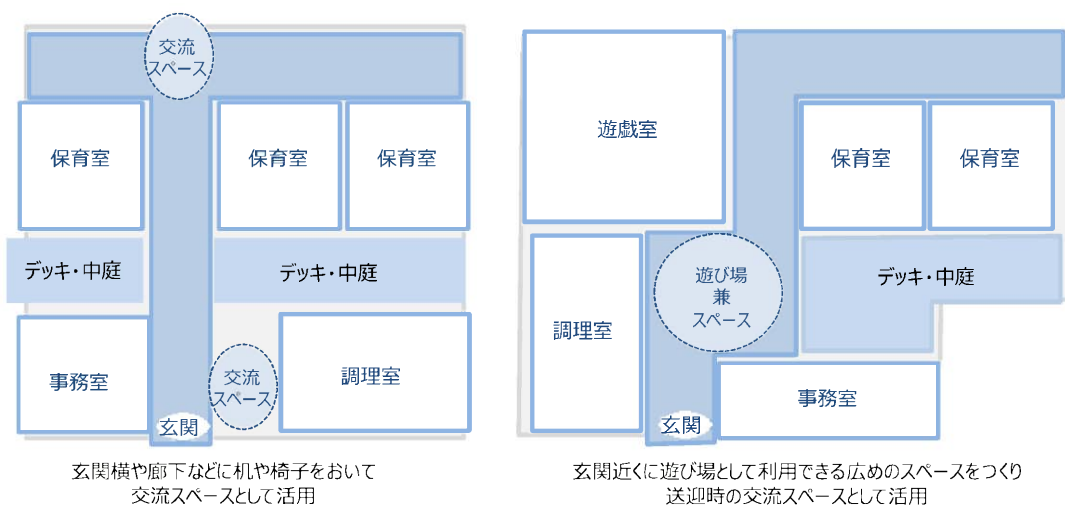
### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

#### ■ 屋内の保護者の交流スペースの確保

保護者同士の交流は重要ですが、屋外での会話は苦情につながりやすいため、送迎時の外での会話を禁止せざるを得ない施設もあります。一方で、施設の屋内に保護者が交流できるようスペースを確保している施設もあります。

送迎時の保護者の交流には、ちょっとした立ち話ができることが大切です。そのため、保護者の交流スペースとして専用の部屋を設けるのではなく、玄関ホールを広めに確保したり、玄関や廊下に机やイスを置いて交流スペースにする、玄関近くに広めのスペースをつくることで送迎時の交流スペースとしても利用できるようにするなどの工夫もされています。

〈図表 38〉保護者の交流スペース例



## C) 運営での取り組み

### ■ 保護者へ理解と協力を求める

保護者同士の交流は重要ですが、近隣からの苦情についてはきちんと保護者に伝え、声の大きさや時間に十分配慮してもらう必要があります。送迎時の保護者同士の会話を禁止せざるを得ないことにならないよう、保護者にも理解と協力を求めましょう。その際に、子ども施設と地域の共生のためには、保護者の協力が不可欠であることを、丁寧に説明していくことが大切です。

なお、通常は送迎時の保護者同士の会話を禁止したり、保護者にすぐに帰るよう指導している施設もありますが、定期的に保護者同士が交流する機会を設けるなどの方法により、保護者同士の交流を大切にする取り組みも行われています。

### ■ 送迎のバス停位置の検討など

送迎バスのバス停での保護者の声に対する苦情もあります。

バス停は、できるだけ住宅から距離を取るなど位置を検討し、また、保護者への注意喚起も重要です。苦情が寄せられたためにバス停を廃止せざるを得なかった事例もあり、そうなる前に配慮することが大切です。



## (6) イベント時の音

### 苦情等の例

- |            |         |
|------------|---------|
| ・放送音       | ・大勢の人の声 |
| ・イベントの準備の音 |         |

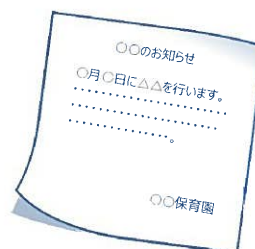
イベント時は、放送音や楽器音、大勢の人が集まることによる声についての苦情などがみられましたが、近隣への事前のお知らせなどにより、理解いただいているケースが大半です。ハード面での防音対策よりもソフト面での対応が主となっています。

## C) 運営での取り組み

### ■ イベント開催を事前に地域にお知らせする

地域への説明方法は、訪問や、チラシ投函など様々ですが、大半の施設で、運動会やお泊り会などのイベントの開催を事前に地域に説明しています。

事前のお知らせをしているイベントは運動会だけでなく、お泊り会などの通常と異なる時間帯や人が多く集まる企画についても説明しているという施設が多くなっています。プールの開始時や、夏季に園庭で遊ぶ時間を延長した場合など、音が出る時間帯が変わった場合に寄せられる苦情も多く、通常と異なることを行う場合にはこまめにお知らせすることが大切です。



### ■ イベント準備の時間帯や音にこそ配慮が必要

地域の方がイベント時の音について理解されている主な理由は「一時的なことだから」です。ある程度の期間にわたってイベントの練習や準備による音が発生する場合は、イベントの予定とあわせて事前にお知らせするとともに、練習の時間帯や音量を配慮することが必要です。

また、子どもたちがいない時間に準備を行なう場合には、時間帯にも配慮しましょう。



## (7) 搬入音

### 苦情等の例

- ・業者の搬入音

子ども施設では、調理室への食材の搬入やごみ収集などの業者が出入りする時間帯が、施設の運営時間外である早朝になることも多いため、苦情が発生しやすくなります。業者の搬入ルートや搬入時間などの設定でも近隣への配慮が必要です。

### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

#### ■ 業者の搬入ルートの工夫

施設配置の都合で搬入口が敷地の奥まったところになる場合は、台車等での搬入で音が響かないような床面の資材を選ぶなどの工夫をしましょう。

### C) 運営での取り組み

#### ■ 搬入時間の変更

搬入音に関する苦情を受け、早朝の搬入を禁止した施設もあります。できる限り、周りの生活時間帯をふまえて、搬入時間を設定することが大切です。

#### ■ 出入り業者への協力依頼

車両のドア開閉音など、出入りする業者の方に搬入音が小さくなるよう配慮してもらうことも大切です。



## 2. 「交通」に関する苦情・トラブル

### (1) 送迎車両

#### 苦情等の例

- ・違法駐車がある
- ・駐車車両で渋滞が発生している
- ・駐車場からの出庫時があぶない
- ・スピードを出しすぎている
- ・ウィンカーを出さない車がいる
- ・通学路と送迎ルートが重なると危険なので、通学路を避けた送迎ルートにしてほしい

車での送迎がある子ども施設で多いのが、送迎車両に関する苦情です。計画段階では送迎車両の駐停車による渋滞を心配する声や、送迎車両により交通量が増えること、小学生の通学路と送迎車両のルートが重なることによる安全性への懸念などが寄せられています。開園後には駐停車に対する苦情や、スピードの出しすぎ、ウィンカーを出さないなどの運転マナーに関する苦情が発生しています。

送迎時間が集中する子ども施設では、駐車場が足りないことや、敷地内に駐車場をつくると施設や園庭のスペースに余裕がなくなるなどの課題もあります。

敷地の選定、送迎ルートを想定した出入口の設定、駐車場の確保など、計画段階での検討に加え、運営面でのルール化や保護者のマナーに関する指導などのソフト面での対応も重要になります。

#### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

##### ■ 敷地に接道する道路幅や周辺の道路状況を確認する

子ども施設の整備用地を選定する時は、周辺の道路幅や交通量などを確認することが大切です。車での送迎を可とする施設では、送迎車両の台数や駐車時間などを検討し、周辺の道路状況への影響が大きいと判断される場合は、別の場所に駐車場を確保して歩いてきてもらうなど、施設の運営方針とあわせて検討する必要があります。

また、敷地の出入口をどこにするか、どこに駐車場をつくるべきかの見極めも重要です。バス通りでの路上駐停車が発生しないようにすることや、駐車場や車寄せなどのアプローチ、右折禁止、一方通行などのルールなど、送迎車両の動線を想定しながら、総合的に設計する必要があります。

建築事務所と一緒に周辺道路状況をきちんと調査し、運営上のルールとあわせて設計を行ったうえで、地域への説明も丁寧に行うことが重要です。

##### ■ 駐車場の確保

送迎時間が集中する子ども施設では、駐車場が不足しがちです。同じような立地条件や規模の他施設における送迎状況を調査し、実態を把握するなどした上で、必要な対策を講じておく必要があります。

子ども施設の敷地内で可能な駐車場台数を確保するとともに、周辺に駐車場として使用できそうな

土地がないかも確認しておきましょう。また、子ども施設が送迎用の駐車場を必要とする時間帯は限定的であることから、近隣に広い駐車場を有している施設がある場合は、一時的に使用させてもらっているという事例もあります。

## B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み

### ■ 新たな駐車場の確保

開設後の送迎状況によって、敷地外に新たに駐車場を確保している施設もあります。しかし、少し離れた場所になるため、保護者にとって使い勝手が悪く、あまり活用されないこともあるようです。

有効に駐車場を活用するためには、誘導するなどの運用上の工夫も大切です。

## C) 運営での取り組み

### ■ 徒歩・自転車での送迎の呼びかけ

できるだけ送迎車両の台数を減らすことが重要です。車で送迎せざるを得ない事情を除いて、可能な限り徒歩や自転車での送迎を呼びかけていきましょう。

### ■ 保護者へのルールの周知

車で送迎する保護者には、交通ルールとマナーを守ってもらわなければいけません。送迎ルートでの一方通行、右折禁止など、施設独自のルールだけでなく、一般的な交通ルールに関する苦情も寄せられているのが現状です。保護者に対しては、施設だよりや個別の注意など、定期的に粘り強くルールを周知することが重要です。

### ■ 送迎時間帯に交通整理を実施

送迎に関する苦情等があった施設では、送迎時間帯に職員や警備員を配置し、路上に駐停車をしないよう、駐車場への誘導や指導をする等の対応が行われています。しかし、人手、人件費をどう確保するかという課題も大きいのが実情です。

## (2) 送迎自転車

### 苦情等の例

・歩道に駐輪して危ない	・別の駐輪スペースに止めている人がいる
-------------	---------------------

車両での送迎だけでなく、自転車での送迎についても同様の苦情が発生しています。駐輪スペースの十分な確保、歩道での駐輪の禁止など、設計時の工夫と合わせて、運営面での対応も大切です。

### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

#### ■ 敷地内に駐輪場を十分に確保する

駐輪場については、敷地内にスペースを確保することが重要です。（駐輪場を離れたところに確保してもあまり利用されません。）近隣の既施設を参考に、自転車による送迎台数を想定し、敷地内に十分な台数の駐輪場を確保することが大切です。

### C) 運営での取り組み

#### ■ 保護者へのルールの周知

周辺道路の安全性の観点から、施設の駐輪場内にきちんと停めるよう定期的に粘り強くルールを周知することが重要です。

#### ■ 送迎時間帯に交通整理を実施

駐輪場にきちんと停めない、はみ出しているなどの苦情が発生している施設もあり、送迎時間帯に定期的に職員が注意喚起している施設もありました。また、駐輪場が駐車場と近接している場合に、送迎車両の誘導を行う職員等が駐輪場にも注意をはらうようにしている事例もありました。



### 3. その他の苦情・トラブル

#### (1) 砂ぼこり

##### 苦情等の例

- ・園庭の砂が飛んでくる
- ・園庭の砂で洗濯ものや窓が汚れる

園庭の砂が風で舞うことで、隣接している住宅の窓や洗濯物、駐車場の車が汚れるという苦情があります。砂ぼこりの問題は、子ども施設だけでなく、小中学校の校庭でも同じような課題が発生しており、近隣住民の悩みのひとつとなっています。

砂の入れ替えや舗装の変更は開設後でも可能ですが、費用がかかります。また、砂にもいろいろな種類があるため、保育・教育方針を踏まえて選択することが大切です。芝に変更したという施設もあります。

#### B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み

##### ■ 砂ぼこりが通りにくいフェンスを設置

敷地境界に植栽やフェンスを設置することで、砂ぼこりを防ぐのもひとつの方法です。しかし、砂ぼこりを防ぐフェンスは目が細かく、風通しが悪くなるため、近隣と協議の上で決定することが重要です。

##### ■ 砂ぼこりの出にくい砂を使用

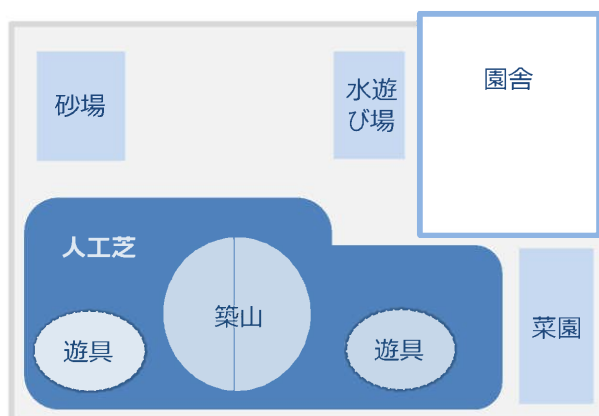
砂ぼこりの課題に対応するため、比重の重い砂や、樹脂を使い飛びにくくしている砂などが開発されています。使用する砂を、このような飛散しにくいものに変えることで、砂ぼこりを防ぐことができます。

## ■芝にする

園庭の舗装を芝に変更することで、砂ぼこりの発生源をなくします。小中学校では人工芝を導入するケースも増えてきていますが、子ども施設の場合には、砂で団子をつったり、砂遊びをしたりするなど、砂であることを大切にしている施設が多くなっています。

そこで、芝と砂の両方のスペースをつくることで、砂を使用するスペースを少なくし砂ぼこりを防止している施設もあります。このように園庭の中でのゾーニングは、子どもの遊び場所を分散させることで音の対策にもなっています。

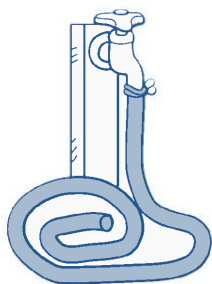
〈図表 39〉園庭のゾーニング例



## C) 運営での取り組み

### ■こまめに水をまく

簡単にできるのは、こまめに水をまき、砂の乾燥を防ぐことです。空気の乾燥する季節には、特に配慮をしましょう。



## (2) におい

### 苦情等の例

- |            |              |
|------------|--------------|
| ・調理室からのにおい | ・換気扇からのにおい   |
| ・トイレからのにおい | ・ごみ置き場からのにおい |

子ども施設のにおいに関する苦情等で最も多いのが、調理室から出るにおいです。音と同様に、においについても、人によって感じ方が異なります。また、一度不快と感じたにおいは、敏感になることもあります。

調理室からのにおいの対策は、運営上の工夫だけでは難しいことが多いため、調理室の位置、近隣住宅との向きや距離、高さ及び風向きなどを考慮した換気方法を選択するなど、設計時に工夫しておくことが大切です。

### A) 新設時（建替え時）の設計段階での取り組み

#### ■ 調理室の排気ダクトを屋上にあげる

調理室と住宅との距離が近い施設では、屋上まで排気ダクトをあげ、排気しているケースが多くなっています。

なお、複数階層の施設の場合、屋上まで排気を上げるための送風機の稼働音が大きくなることから、音の苦情につながる可能性があるため、設備の設置場所にも配慮が必要となります。

#### ■ 調理室の換気扇の排気口は住宅とは異なる向きに設置する

住宅密集地の場合は、調理のにおいが周辺の住宅にいかないようにするために、換気扇の排気口を建物の屋上に設け、上空に向かって排気します。これは、住居とは異なる向きに設置するとともに、高いところから空気を排出して、においを薄くするためです。

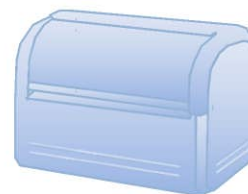
一方、調理室の換気扇は、排気口から音が出ますが、排気ダクトが長くなるほど排風機のパワーが必要となり、音は大きくなってしまいます。周辺の状況に応じた配置が必要です。（40 頁：「調理室の換気扇の排気口を屋上にあげる」参照）

#### ■ トイレの位置を工夫する

日常の管理により、トイレからのにおいはほとんど発生しませんが、住宅に近い場所にトイレを配置されることで、においの心配をする方もいます。トイレの窓が住宅側に向かないようにしたり、トイレを住宅から離れた場所に設置するといった設計上の工夫をしている事例もあります。

### ■ ゴミ収納庫を設置する

ゴミ置き場からのにおいを心配する方もいます。においだけでなく、ゴミが見えること自体に抵抗を感じることもあります。ゴミ収納庫を設置するなど対策を講じることが大切です。



## B) 新設時または開設後でも対応可能なハード面での取り組み

### ■ 調理室の換気扇の排気口の位置を変える

調理室の排気口の位置を変えるために、1階の排気口から屋上まで排気ダクトを後付けで設置することも可能です。

しかし、ダクトや排風機などの設備費用だけでなく、屋上までの配管工事費も必要となります。また、後付けのダクトは、施設の外壁から屋上にあげるため、外観上の問題もあります。

### ■ 調理室に、脱臭設備を設置する

飲食店などに向けた高性能の脱臭設備も開発されています。設備本体の費用は高くなりますが、維持管理の負担を軽減できる設備もあり、子ども施設の調理室でも導入している事例があります。

## C) 運営での取り組み

### ■ 調理室の排気口や排気ダクトのメンテナンスを定期的に行う

換気扇や排気ダクトの汚れがにおいの原因になることもあるため、定期的にメンテナンスを行うことも必要です。