

2020年度_苦情受付

株式会社チャイルドビジョン

	園名	年月日	苦情者	内容	対応
杉並区	こどもヶ丘保育園成田西園	2021.2.4	保護者	送迎時の職員の対応についてご意見をいただく。	職員の対応について、不快な思いをさせたことに対し謝罪を行った。 該当職員に対し、伝達の仕方や態度についての指導を実施した。
	こどもヶ丘保育園阿佐谷南園	2020.11.26	保護者	お子さまのアレルギー対応・連絡遅延についてご指摘をいただく。	施設長から説明と謝罪後、本社の運営スタッフも同席の上、経緯・再発防止策等を説明し謝罪を行った。その内容に対して保護者よりご理解いただいた。
目黒区	こどもヶ丘保育園学芸大学園	苦情なし			
品川区	こどもヶ丘保育園大井町園	苦情なし			
大田区	こどもヶ丘保育園東矢口園	2020.8.18	保護者	職員の保育中の言葉使いについてご意見をいただく。	職員会議にて保育理念の再確認と再発防止への取り組みを実施。臨時運営委員会にて謝罪し説明を行った。
	こどもヶ丘保育園東矢口園	2020.9.30	保護者	送迎時に聞こえてくる職員の声のトーンや子どもへの対応の仕方についてご意見をいただく。	施設長が該当職員に直接指導を行った。不適切な保育に対する意識改革研修を実施。園全体で再発防止に取り組んだ。臨時運営委員会にて謝罪し説明を行った。
	こどもヶ丘保育園雑色園	2020.10.26	保護者	送迎時の職員の態度が良くなかったというご指摘をいただく。	該当職員より直接、謝罪およびコロナ対応のため外でお待ち頂いている保護者が複数名いた為に手短な対応となったが、事前告知が不足していたことの説明を行った。
	こどもヶ丘保育園雑色園	2020.10.	保護者	土曜日に登園したいと申し出たことに対して職員の態度が良くなかったとご指摘をいただく。	施設長より、該当職員に保護者対応や保育者の意識について指導した。
	こどもヶ丘保育園雑色園	2020.11.4	保護者	お子さまが転倒してケガしてしまった際の、保護者への伝達の仕方が不適切と感じた。	施設長が面談をした後、該当職員から謝罪。職員会議を開き、保護者への誤解を生じない伝達の仕方、保育のプロとして真摯に対応していくことの再確認を行った。
	こどもヶ丘保育園平和島園	苦情なし			
	こどもヶ丘保育園武蔵新田園	2020.8.20	見学者の方	見学をした際、保育室や廊下を通るとカビの臭いがした。	新型コロナウイルス感染症対策として、換気の為に窓の開閉が多く、同時期に工業者が入り出している期間であった為、作業に係る臭いと思われる。園内は毎日、次亜塩素酸ナトリウムにて拭き掃除を実施していると説明し、ご納得いただけた。
	こどもヶ丘保育園武蔵新田園	2021.1.27	保護者	子ども同士のトラブルで噛みつきがあったことへの対応について、ご意見をいただく。	施設長が両保護者との面談を行い、経緯等を説明。職員間で連携方法や保育者の立ち位置について話し合い、今後に活かしていくことをお伝えしてご納得いただいた。
	こどもヶ丘保育園山王園	2020.11.20	保護者	①朝の受け入れ時等に職員の笑顔が少ない。 ②散歩が少ない。	①職員会議にて初心を忘れずに、保育のプロとして意識を持てるよう話しあった。 ②職員の配置を増やして対応した。
文京区	こどもヶ丘保育園本駒込園	2020.10.16	保護者	担任の連絡帳のやり取りについてご意見をいただく。	該当職員に対して保護者の気持ちに寄り添った返答の仕方について指導を行った。
	こどもヶ丘保育園第二本駒込園	2020.6.23	近隣住民の方	子どもの泣き声がうるさいとご指摘をいただく。	子どもが園舎内にいる時間帯は窓は締め、近隣に配慮することを職員間に周知した。

文京区	こどもヶ丘保育園本駒込小規模園	2020.6.26	近隣住民の方	子どもの泣き声が窓を閉めていても聞こえてくることのご指摘をいただく。	職員に周知し、朝夕の登・降園時間にも保護者の方にご協力いただけるように張り紙や口頭で伝え周知した。
台東区	こどもヶ丘保育園根岸園	2020.11.30	保護者	職員の保護者への伝言の仕方についてご指摘をいただく。	保護者と面談等を行い謝罪。職員には連携意識や保護者への伝達の仕方などについて指導を行った。
中野区	こどもヶ丘保育園野方園	苦情なし			
	こどもヶ丘保育園上鷺宮園	2020.4.1	近隣住民の方	①調理室のダクト音がうるさい。 ②搬入業者の車が路上駐車している。 ③植栽が低く、目隠しになっていない。	①ダクトは使用後に切って帰る。騒音対策工事を行い対応済み。 ②搬入業者等に有料駐車場の使用を依頼済み。 ③窓ガラスに目隠しフィルムを貼って対応した。
	こどもヶ丘保育園上鷺宮園	2020.9.25	保護者	①離乳食の進め方についての説明が不十分だった。 ②感染防止対策の為、送迎時に玄関対応となったが、名札を着用していない職員がいて名前が分からない。	①施設長が電話にて離乳食の進め方について説明を行い、ご理解いただいた。 ②名札着用意識について全職員に再周知を行った。送迎時に担任が対応できる日を作っていく、保護者との信頼関係を築けるように指導した。
	こどもヶ丘保育園上鷺宮園	2021.2.5	保護者	①お子さまのケガ等についての説明がなかったことへのご指摘をいただく。 ②ケガが多いので遊びの見直しをして欲しいとのこと意見をいただく。	①担任がその場で謝罪と説明。施設長から更に原因や経緯を説明し謝罪をした。 ②職員にケガのリスクの高い場所での遊びの内容や、ケガの予測について再確認を行った。