

事業所	タイトル	苦情意見内容	対応
登戸ビノキオ 保育園	オムツ替えについて	おむつ替えがなされていなかったことや衣服が整っていないことについて、保護者の方からご意見をいただいた。	今後は職員間で声を掛け合って、イレギュラーの際もオムツの替え忘れがないように努めることをお伝えし謝罪した。衣服が整っていなかったことについて、子どもの意欲を育む目的で、子ども自身で履くことを見守っていることをお伝えするとともに、職員が気付いて整えられなかったことを謝罪し、今後注意していくことをお伝えした。保護者の方には、保育の意図をご理解いただいたとともに、今後の対応策についてもご理解をいただいた。
登戸ビノキオ 保育園	中学生のお迎えについて	園児のお迎えに中学生のきょうだいがあることについて、保護者の方からご意見をいただいた。	各家庭の事情を考慮しきれていなかったことを謝罪し、中学生のきょうだいがお迎えに来ることになった経緯について、保護者の方から詳しくお話を伺いし、園として、お子さんの安全を最優先に考え、中学生のお迎えにおける具体的な安全対策（例：事前連絡、緊急時の連絡先など）について説明し、ご理解をいただいた。
登戸ビノキオ 保育園	近隣住民からの苦情	園舎に隣接するアパートの敷地内に、当園の園庭で使用している砂利が複数落ちているとのご指摘があった。	苦情を受け、直ちにアパート住民の方へ直接お詫びをした。具体的な対策（例：防護ネットの設置、砂利の種類の見直し、定期的な清掃強化など）を実施し、再発防止に努めることをお伝えした。今後はより一層、周辺環境への配慮を徹底していく。
登戸ビノキオ 保育園	近隣住民からの苦情	園舎に隣接するアパートの敷地内に、園児が使用したとみられるスコップと泥が放置されているとのご指摘があった。	ご迷惑をかけたことをお詫びし、すみやかに清掃した。当該事象を受け、子どもたちに園庭の外にモノをなげないことを保育の中で伝え、そうした指導を行ったことをご報告した。今後は遊具や使用物品の適切な管理を徹底し、再発防止に努めることをお伝えした。
登戸ビノキオ 保育園	近隣住民からの苦情	園庭の木々がフェンスを越え、園舎に隣接するアパートの敷地内に入ってしまったとのご指摘があった。	ご迷惑をかけたことをお詫びし、後日剪定した。今後は定期的に剪定を行っていく。
みんなれ登戸	ハサミによる怪我について	ハサミによるお子様の怪我について、保護者の方からご意見をいただいた。	怪我に至った経緯と再発防止策について、文書および口頭にて詳細をご説明し、深くお詫びした。
ビノキオプラス登戸	利用回数不足について	「放課後等デイサービスの週5日利用を希望しているが、希望通りに利用できない」と保護者の方からご意見をいただいた。	利用状況によっては、ご希望の利用枠をご用意できない場合があることをお伝えした。また、事前の説明が不十分であったこと、ご期待に沿う利用枠を提供できなかったことについて深くお詫びするとともに、今後の利用枠の調整に努めていくことをお伝えした。
みんなれ溝口	他事業の同時運営について	夜の食堂営業による学童保育延長保育利用児童への影響について、保護者の方からご意見をいただいた。	食堂営業時間と、学童延長保育時間の重なる時間があることで、「食堂を利用している方が楽しく過ごしている様子を見て、我が子がどんな気持ちになっているか心配になった」というご意見をいただき、お子様や保護者の方へ不安を感じさせてしまったこと、配慮が足りなかったことへの謝罪をした。食堂営業は12月中で終了とした。
駒沢ほしに ねがいを保育園	かみつきについて	「過去4ヶ月間にわたり他の園児からの噛みつき被害に3回遭ったことについて、園として今後の具体的な対応を説明してほしい」と保護者の方からご意見をいただいた。	保護者の方へ電話と面談で状況報告を行い、ご理解をいただいた。対策として職員配置と連携の見直し、保護者対応の改善、情報共有の徹底、個別対応の充実などを行うこととした。今後も、お子様安心して園生活を送れるよう、職員一同努めていく。
溝口ビノキオ 保育園	プール遊びの参加について	「子どものプール遊びの参加方法について、保護者連絡の際に職員の配慮が足りない」と保護者の方からご意見をいただいた。	職員の対応について謝罪するとともに、プール入水にあたり、衛生面を考慮した対応・実施の説明をアプリの保護者配信にておこなった。「園の考えを聞くことができてよかった。」とご理解をいただいた。重要な事柄を伝える際には、口頭ではなく一斉配信機能を活用する。また、保護者の方への対応やコミュニケーションの重要性に対する認識を園内で再徹底した。
溝口ビノキオ 保育園	受託時間帯の保護者同士のマナーやルールについて	受託時間帯の保護者同士のマナーやルールについて、保護者の方からご意見をいただいた。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。職員の対応への不満感はないとお話をいただくが、今後も丁寧な受託対応をしていき、全家庭にとって気持ちよく受託できる環境を整えていく。
溝口ビノキオ 保育園	職員の保護者対応について	職員の対応について、保護者の方からご意見をいただいた。	園長より職員の配慮に欠けた言葉に対して謝罪するとともに、今後職員全体、法人としても改めて保育士として言葉に責任をもつこと、日常から自身の言動、思考を改めていくことをお伝えし、ご理解いただいた。
溝口ビノキオ 保育園	近隣住民からの苦情	「登降園の時間帯に路上駐車をしている保護者がいて、通行の妨げになっている」とご意見をいただいた。	全家庭に車での登園は禁止である旨をアプリの保護者配信にておこなった。また、駐車防止のためチェーンを設置するなどの対策を翌日より実施し、ご意見をいただいた方に今後の対応や対策をお伝えしたところ、労いの言葉をいただいた。
鷺沼ビノキオ 保育園	職員の対応について	子どもの日々の姿について情報共有が少ないこと、子どもへの言葉使いや職員の態度について、保護者の方からご意見をいただいた。	保育支援センター担当者に来園いただき、保育の様子を見学していただいた。子どもへのかかわりだけでなく、保護者とのかかわりも見えていただき、対応については問題がないと言葉をいただいた。また昼礼や職員会議にて本件を全職員と共有し、日々のコミュニケーションの重要性について再確認する機会をつくった。
世田谷ほしに ねがいを保育園	SNS動画について	「Instagram動画に子どもと結びつく可能性がある名前を発する声が聴こえるのではないかと保護者の方からご意見をいただいた。	その場で確認後すぐに削除し、謝罪した。保護者からは「今後も楽しみにしています」との言葉をいただいた。その後はダブル・トリプルチェックしていくことで同様の事故を防いでいく。
等々力ほしに ねがいを保育園	職員の対応について	怪我をご報告した際に保育士の対応や言葉遣いが不適切であったと保護者の方からご意見をいただいた。	お迎え直前に転倒し頭を打った際に発生した怪我について、その場にいた職員が保護者の方へ報告した。園長への報告が遅れたこと、不安な気持ちに寄り添った丁寧な対応が不足していたことを反省し、緊急時の報告体制の徹底や保護者対応に関する指導をおこなった。
等々力ほしに ねがいを保育園	オムツ替えについて	「オムツのサブスクリプションサービスを利用しているにもかかわらず、降園時まで一度もオムツ交換がされていなかった」と保護者の方からご意見をいただいた。	本人のトイレに行きたくないという思いを尊重したこと、オムツからパンツへ移行しているなかで担当者としてそれ以外の職員の連携が不十分だったことが理由や原因であった。オムツ交換状況の見える化をすることで全職員がリアルタイムで確認できるボードを設置し、スタッフ同士の声掛けと確認を徹底していく。