

●2025年度 苦情・トラブル経過報告書●

ミラツツ湘南茅ヶ崎保育園

ご意見内容	① 指定スペースの超過、目隠しタープや支柱への突っ張り棒の設置方法に関する指摘。 ② 食材納品業者の駐車位置、保護者の駐車場・駐輪場の利用マナー、および水遊び時のホイッスルの音などに関する多数の指摘。
今回の対応	① その場にいた主任が迅速に謝罪と現場対応を行った。 ② 園長が食材納品時の状況を実際に確認した結果、指定位置への駐車は物理的に不可能と判断。なお、ゴミ回収業者については従来通りの使用方法で承諾を得た。また、ホイッスルの使用を含め、戸外活動時の周辺環境への騒音配慮について全職員へ改めて意識付けと周知徹底を行った。
ご意見の原因	①② 騒音や施設利用マナーに関しては、園全体で日頃から配慮を重ねていたものの、十分にご理解を得るのが難しい状況となっており、先方との認識に差異が生じていた。 ② 食材業者の駐車位置に関しては、園側における事前の確認や業者への誘導・連携が不足していた。
今後の対策	①② 今後、認識の乖離や行き違いを避けるため、連絡や依頼事項が生じた場合、行き違いが生じないように良好な関係維持に努めていく。 ② 駐車トラブルを根本から解消するため、当該食材業者から別の納品業者への変更を行う。

MIRATZ田端新町保育園

ご意見内容	室内で机に上った園児に気づくのが遅れ、他児に押されて落下し後頭部を打撲する事案が発生したことへのご指摘をいただく。保護者より、過去にも園内や外遊びの際に怪我の報告があったことなどから、園の安全管理に対する強い不信感の訴えと、安心して預けられないとして退園の申し出をいただく。
今回の対応	発生後すぐに保護者へ電話にて詳細な状況説明と謝罪を行い、お申し出を受け止めつつお話を伺った。受傷部位とは別の場所に腫れや青あざが現れてきていると報告を受けた為、病院への同行を提案したが、辞退となる。当日はご家庭で過ごすとのことだったため、異変が生じた際は園が付き添い対応する旨を伝え、役所や関係各所へ逐一状況を報告・共有しながら今後の事故防止に向けた相談を行った。
ご意見の原因	公園から戻ったタイミングで、各保育者がそれぞれ個別の園児の援助についており、全体を見守る役割の者が不在であったため、机に上った園児への発見と対応が遅れた。保育者間での状況共有やコミュニケーションが不足しており、一時的に見守りの目が届かない死角が生じてしまっていた。
今後の対策	保育中の手洗い、おむつ替え、着替えなど、園児と1対1になる対応を行う際は、必ずもう1人の保育者へ声かけをすることを徹底し、最低1人は必ず全体を見守る配置を維持する。園内での見守り体制において人員の手が足りない場合は、速やかに園長や周辺の保育者へ援助を要請し、集団保育における安全管理の目を常に確保する。

MIRATZ湘南辻堂保育園

ご意見内容	<p>① 室内の扉の鍵が掛かっていなかったり、玄関の扉が開いたままになっていたことがあったとして、園の安全管理体制に対するご指摘をいただく。</p> <p>② 子どもが家庭で、普段使わない否定的な言葉遣いをするようになり、理由を尋ねると「先生が言っている」と話したため、職員の言葉遣いを見直してほしいとの要望をいただく。</p> <p>③ 保護者より、連絡帳への誤記載があったことや、降園時の伝え忘れの際に駐輪場で大きな声で名前を呼ばれたこと、また以前絆創膏が貼ってあったが理由の説明がないこと、書類の氏名間違いの訂正に対する謝罪がないことなどが重なり、園の申し送り体制や個人情報の管理、職員の対応全般に対して強い不信感があるとのことご意見をいただく。</p>
今回の対応	<p>① 保護者一人ひとりに対して扉が完全に閉まる(音が鳴る)まで確認していただくよう改めて声かけを行い、施錠部分へ注意喚起のポップを掲示した。また、玄関扉が開いている際にはメロディが流れる仕様へと設定を変更した。</p> <p>② 職員の言動を確認して指導を行うとともに、園児同士の言葉遣いにも注視する旨を伝え、後日家庭での変化を共有していただくよう保護者へお願いした。</p> <p>③ 連絡帳の誤記載について深く謝罪し、大きな声でのお声かけを含め、個人情報保護の観点からも配慮に欠ける不適切な行動であったことや、一言添える配慮が不足していたことをお詫びした。今後は職員間の申し送り方法を見直し、確実な連携と丁寧な対応の徹底を通じて、信頼回復に努める旨をお伝えした。</p>
ご意見の原因	<p>① 施錠の確認や扉の閉鎖状態への目配りなど、園全体における日頃の安全管理に対する意識や徹底が不足していた。</p> <p>② 職員自身の言葉遣いはもちろん、子どもたちが保育者や周囲の環境から受ける影響への配慮、および園内での言葉遣いに対する観察と意識付けが十分に届いていなかった。</p> <p>③ 書類や連絡帳における確認不足のまま保護者へ渡してしまうなど、基本的なチェック体制が形骸化していた。また、保育室を離れられない状況があったとしても、職員間の申し送りが確実に機能していれば未然に防げた事案であり、一つひとつの細やかな配慮の欠如や伝達漏れが積み重なったことで、保護者への大きな不信感に繋がった。</p>
今後の対策	<p>① 保護者への継続的な協力要請と職員間での巡回・施錠確認を徹底し、安全な保育環境の維持に努めていく。</p> <p>② 職員・園児の言葉遣いへの意識を高める取り組みを継続しつつ、保護者との丁寧な情報共有を行っていく。なお、1か月後に家庭での様子を尋ねたところ、保護者より該当の言葉遣いは一切見られなくなったとの報告をいただいている。</p> <p>③ 書類や連絡帳の作成時は職員間でのダブルチェックを徹底し、誤記載の防止に努める。また、園内の申し送り体制については、連絡事項や引継ぎ内容をボードへ確実に記入・共有する仕組みへと方法を見直し、職員間での連携を再徹底することで、保護者への丁寧な状況説明と確実な情報伝達を行っていく。</p>

MIRATZ駒込保育園

ご意見内容	<p>家庭内で感染症の方がおり、園児自身にも風邪症状がある場合の登園自粛を求める園内掲示に対し、保護者が納得いかず区(役所)へ相談され、区より園へ連絡が入る。</p>
今回の対応	<p>降園時に直接保護者へ対応し、掲示は一律の登園禁止ではなく協力の「お願い」である旨を説明した。文章のニュアンスが分かりづらく誤解を招いたことを謝罪し、理解をいただいた。</p>
ご意見の原因	<p>登園自粛の基準や意図について、十分な口頭説明がないまま文字のみの掲示を行ったことで、園側の真意が正確に伝わらず、強い強制制限であるかのような誤解や行き違いが生じた。</p>
今後の対策	<p>案内文書の作成時は誤解を招く表現がないか推敲を徹底する。また、重要な周知は掲示のみに頼らず、日頃から保護者との丁寧なコミュニケーションと適切な補足説明を行うよう努める。</p>

MIRATZ湘南平塚保育園

ご意見内容	マンションの住民より、敷地内の荷捌きスペースに、保育園利用者と思われる車両(降車する子連れの親子)が駐車しており、スペースが利用できず迷惑したとの連絡をいただく。保育園の保護者ではないかとの指摘を受け、再周知の要望をいただく。
今回の対応	園長が直接電話にて対応を行った。園には専用の駐車場が別にあり入園時に周知していること、また当園には該当マンション居住者の在園児もいるため利用の可能性は否定できない旨を説明の上、保護者へ改めて周知を行うことを伝え、理解をいただいた。
ご意見の原因	該当車両が当園の保護者であるかは特定されていないものの、近隣の方から園の利用者である可能性を懸念される状況があったこと、また周辺施設や敷地の利用マナーに関する注意喚起が、地域住民への配慮が十分でなかったと思われる。
今後の対策	該当車両の特定の有無に関わらず、全保護者に対して園専用駐車場の利用を改めて促すとともに、マンション敷地内や荷捌きスペースは住民専用であるため駐車は行わないよう、書面や連絡アプリを通じて注意喚起とマナー徹底を行う。

MIRATZ新浦安保育園

ご意見内容	<p>① 園医より、夕方の降園時間帯(18時頃)において、園外で大声をあげて走り回る子どもの見守り不足や、患者の通行を妨げる場所への自転車の放置が危険であるとのことご指摘をいただく。</p> <p>② 行政より、園が保護者に依頼している「提供品(日用品等)」について、一部の保護者から「提出が強制されているように感じる」との相談があったと連絡をいただく。</p> <p>③ 保護者より、朝の登園時に泣くことが増えたことへの懸念と、連絡帳の記載表現(「一日中機嫌が悪かった」等)について、園での具体的な様子や配慮が伝わりにくく不安であるとのことご指摘をいただく。</p>
今回の対応	<p>① 速やかに謝罪と改善の意向をお伝えし、全保護者に向けて登降園時のマナー(駐輪場所や騒音防止)に関する注意喚起の文書配信および園内掲示を行った。</p> <p>② 提供品はあくまで「任意のご協力」であり強制ではない旨を連絡システムを通じて保護者へ伝え、誤解を招く表現を謝罪した。あわせて、職員間でも提出の催促を行わないよう周知した。</p> <p>③ 園長および主任が面談を行い謝罪した。お子様の成長に伴う変化や、担任不在時にも玩具や外気浴で気持ちを切り替えて安心して過ごしている具体的な様子を説明し、理解をいただいた。</p>
ご意見の原因	<p>① 降園後に園周辺で保護者同士が立ち話をしたり、子どもたちが遊んでいる状況を園としても把握していたが、当日の状況を踏まえ、その場での迅速な声かけや注意喚起が徹底できていなかった。</p> <p>② 開園当初からの慣習として提供品のご協力をお願いしていたが、時代や現在の使用状況に合わせた見直しが不十分であったこと、また任意である旨の周知や園からの案内表現が不足していた。</p> <p>③ お子様の成長過程における一時的な変化や、環境の変化に対する園側の配慮が保護者へ十分に伝わっていなかったこと、また、連絡帳においてお子様のネガティブな様子だけが強調されてしまい、園での具体的な対応や工夫の経緯についての説明が不足していた。</p>
今後の対策	<p>① 地域の安全のため、登降園時のマナー遵守や安全管理に関する注意喚起を定期的かつ継続的にを行い、保護者への意識向上とマナー徹底に努めていく。</p> <p>② 「入園のしおり」の記載を「任意」であることが明確に伝わる表現へ改訂するとともに、提供品全体の必要性を再検証し、保護者に負担感のない運営に努めていく。</p> <p>③ 連絡帳や送迎時において、園での具体的な対応や工夫も含めて安心していただける丁寧な表現を徹底するよう職員へ周知し、保護者との確かな信頼関係を築いていく。</p>

MIRATZ白山保育園

<p>ご意見内容</p>	<p>同日午前と午後、本部に保護者という方から「YouTubeを保育で利用している意図がわからない」というご意見と、第三者という匿名の方から「どういう理由で毎日YouTubeを見せているのかわからない」といった同じ内容のご意見をいただく</p>
<p>今回の対応</p>	<p>本部より園長に確認。園内で話し合い、「保育に関するお問い合わせについて」といった形で①利用目的、②利用時間・頻度、③動画内容と安全面について、④今後の対応についてを文書にまとめ保護者へ保護者配布し、全員に説明と謝罪を行った。</p>
<p>ご意見の原因</p>	<p>長時間見せ続ける運用は一切行っておらず、園児が落ち着かない、保育者の声が届かない場面にて、視覚的な刺激を通して園児のスムーズな気持ちの切り替えを目的として短時間・一次的な使用をしていたが、事前の説明なく使用したことにより保護者に心配をおかけしてしまった。</p>
<p>今後の対策</p>	<p>今回の指摘を受け、保育指導体制の充実化と保育環境の見直し等を行い、動画に頼らずに園児が落ち着いて活動に入れるよう改善に努めていく。</p>

MIRATZ三郷中央第一保育園

<p>ご意見内容</p>	<p>園の対応への不満。書類の記載内容と口頭での説明に相違があり、分かりづらいとのご指摘をいただく。この件を含め、これまでに何度か説明の行き違いが生じたことで、保育者や園への不信感へとつながってしまったとのご意見をいただく。</p>
<p>今回の対応</p>	<p>説明の分かりづらさや対応の不十分さについて謝罪を行ったが、翌日、保護者より退園届の提出をいただく結果となった。</p>
<p>ご意見の原因</p>	<p>慣らし保育の案内書類に入園式の予定が組み込まれており、書面自体が煩雑であった。また、全園共通のアプリ案内用紙に当園で使用していない機能の記載があるなど、配付書類の精査が不足していた。これらの書面と職員の説明、保護者の理解との間に度重なる行き違いが生じたことが、不信感を招く原因となった。</p>
<p>今後の対策</p>	<p>誤解を生むような表現や不要な表示を配布書類から削除し、一目で分かりやすい内容へと改善する。また、新年度という不安の大きい時期の対応として、登園時間をずらすなどの工夫を行い、少人数での丁寧な個別対応を行っていく。</p>

MIRATZ三郷中央第二保育園

<p>ご意見内容</p>	<p>①保護者より、年度途中における保育ICTシステムへの変更や写真販売システムの切り替えについて、事前の説明や経緯報告がなく、決定事項のみを伝える手法に対して不満であるとのことご意見をいただく。 ②保護者より、12月に閉校した「花まるスポーツ塾」について、周知が急であり事後報告のようになっているため、閉校に至った理由や経緯について納得がいかないとのことご意見をいただく。</p>
<p>今回の対応</p>	<p>①園長から本部へ状況を伝達し相談の上、新システム導入に至った経緯と今後の運用スケジュールを詳細に記した説明文書を作成し、全保護者へ配布して謝罪と説明を行った。 ②本部として力及ばず閉校せざるを得なくなった詳細な経緯を盛り込んだ説明文書を改めて作成し、事前に十分な説明ができなかったことへのお詫びとともに保護者へ配布した。</p>
<p>ご意見の原因</p>	<p>①システム変更という保護者へ影響を与える決定事項に対し、園および本部からの事前説明や丁寧な周知プロセスが著しく不足していた。また、移行期における急な写真販売の停止やタイトな購入期間の設定が重なり、保護者に多大な負担と混乱を与えてしまった。 ②経営上の理由があったものの、在園児にも必要とされていた施設に対し、保護者への事前説明が不足したまま急な閉校案内となってしまった。</p>
<p>今後の対策</p>	<p>①重要な決定事項は事前に経緯を含めて丁寧な周知を徹底するよう、社内の連携体制を見直す。また、新システム移行後は定期的な再販売の機会を設けるなど柔軟に対応し、利便性とサービスの向上に努めていく。 ②園の運営や付随するサービスにおいて重要な変更・撤退が生じる場合は、保護者への影響を最小限に抑えるよう、十分な猶予期間を設けた事前説明と丁寧な経緯報告を徹底する。</p>

Ohana西新井保育園

<p>ご意見内容</p>	<p>保護者より、家庭の事情で心身ともに非常に辛い状況にある時に、園長より「契約時間より早く帰宅(退勤)した時点で迎えに来てほしい」との要請があったことについて、園の対応に配慮が感じられず傷ついたとのことご意見をいただく。</p>
<p>今回の対応</p>	<p>お迎え時に園長が直接保護者へ謝罪を行い、別室にてお話をお聞きする。保護者の心身の疲労に寄り添いながら対話を重ねたことで、一定の安堵をいただき、最終的には時間を設けたことへの感謝の言葉をいただく。その後も登園時の声かけなど、継続的な見守りと体調への配慮を行った。</p>
<p>ご意見の原因</p>	<p>園側のルールや契約時間を優先した事務的な案内を行ってしまい、諸事情により精神的に余裕をなくしている保護者の個々の状況や、心境に対する配慮・寄り添った対応が著しく不足していた。</p>
<p>今後の対策</p>	<p>保護者一人ひとりの家庭環境や心身の状況に配慮した丁寧な対話と柔軟な対応を全職員に徹底する。また、園からの依頼や相談を行う際は、相手の立場や心情を考えた言葉選びやタイミングを意識し、信頼関係の維持に努めていく。</p>

MIRATZ目白台保育園

ご意見内容	保護者より、園児の園外への急な飛び出し事案(重大事故に直結しかねない危険な状況)について、具体的な安全対策を求めのご意見をいただく。 また以前、登園時に着用していた記名済みのジャンパーが他園児の荷物に誤って混入し、返却の際の確認不足や、判明時の園側の配慮に欠ける対応(代替の上着の用意がない等)により、軽装で帰宅させることになった件についても、物品管理・危機管理体制について、重大な事案に発展しかねないとして改善を求める苦情をいただく。
今回の対応	自治体(都・区)へ事故報告書を提出し、行政の助言・指導のもとで保護者との面談を実施した。今後の動線見直し、職員の危機管理意識の再確認、および私物返却時の職員間ダブルチェック(声出し確認)や園用予備着替えの拡充などを明記した書面を交わし、謝罪と説明を行って承諾をいただいた。また、警察や東京都の担当部署へ交渉を行い、園前歩道へのガードパイプ設置決定および設置完了にいたるまでの進捗を保護者へ随時報告した。
ご意見の原因	園外活動時における安全管理体制や、周辺環境(ガードパイプの未設置箇所)の把握が不十分であった。また、降園時の荷物返却の際、記名の有無や中身の確認を徹底する仕組みが形だけになっていた可能性があり、万が一の誤返却が発生した際にも、保護者や園児の状況に寄り添った柔軟かつ適切な対応(代替品の提案や迅速な連絡等)が職員間で共有できていなかった。
今後の対策	園前歩道へのガードパイプ設置、および玄関先での手繋ぎや動線管理のルール徹底によりハード・ソフト両面での飛び出し防止策を強化した。物品管理においては、私物返却時の職員間ダブルチェックを徹底するとともに、予備着替えの備蓄を見直し、万が一の際にも迅速に保護者へ連絡・相談ができる体制を整えていく。今後は全職員で危機管理マニュアルを定期的に再確認し、安全対策と保護者対応の質の向上に努めていく。