

2025年度 苦情対応結果

園名	苦情対応結果
ウィズブック保育園東が丘	【発生日】2025年6月13日 【ご意見内容】 園から配信されたお知らせにおいて、運営委員会の日程やシャワー実施日の曜日に誤りがあったため、「配信前の確認をより丁寧に行ってほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 配信内容に誤りがあったことをお詫びし、確認不足が原因であったことを職員間で共有いたしました。 【再発防止策】 配信前に複数職員による確認を行うとともに、チェック手順を見直し、誤配信防止を徹底しております。現在は解決しております。
ウィズブック保育園大岡山	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園武蔵小山	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園武蔵小山パルズ	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園西五反田	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園荏原	①【発生日】2025年5月15日 【ご意見内容】 お子さまに発熱症状が見られていたにもかかわらず園外活動に参加していたことについて、「なぜその判断となったのか」「保護者への連絡や職員間の情報共有は適切だったのか説明してほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 事実確認を行い、保護者へ経緯・原因について説明するとともに謝罪いたしました。 【再発防止策】 発熱時の対応基準および保護者への連絡ルールを再確認し、職員間の報告・相談体制を見直しました。また、体調不良児対応に関する園内研修を実施し、全職員への周知徹底を行っております。現在は解決しております。 ②【発生日】2025年6月4日 【ご意見内容】 園だよりに掲載した写真について、掲載に配慮が必要なお子さまの写真が誤って配信されたことから、「配信前の確認体制を強化してほしい」とのご意見をいただきました。また、過去の配信内容についても確認不足が見受けられるのご指摘をいただきました。 【対応内容】 誤りを確認後、速やかに修正した内容を再配信するとともに、保護者へ謝罪いたしました。 【再発防止策】 写真掲載の確認手順を見直し、複数職員によるダブルチェック・指差し確認を徹底しております。現在は解決しております。
ウィズブック保育園天王洲	【発生日】2025年10月9日 【ご意見内容】 近隣住民の方より、「降園後に園周辺で遊ぶ子どもたちの大きな声が続き生活に影響を感じるため、近隣への配慮について保護者へ周知してほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 近隣の方へお詫びを申し上げるとともに、保護者へ状況を共有いたしました。 【再発防止策】 降園後の過ごし方や近隣への配慮について改めて周知を行い、継続的に啓発を実施しております。現在は解決しております。
ウィズブック保育園大森海岸	苦情・ご意見はございませんでした
リトルパルズ保育園六本木	【発生日】2025年6月5日 【ご意見内容】 保護者より、「保育園入口付近に蚊が多く見られるため、子どもが刺されないよう環境改善や防虫対策を検討してほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 園周辺の環境確認を行い、実施している防虫対策について保護者へ説明いたしました。 【再発防止策】 防虫対策用品の活用や植栽管理を継続するとともに、定期的な環境確認を実施し、安全で快適な保育環境の維持に努めております。現在は解決しております。
ウィズブック保育園富士見台Ⅰ	苦情・ご意見はございませんでした

園名	苦情対応結果
ウィズブック保育園富士見台Ⅱ	【発生日】2025年10月15日 【ご意見内容】 お子さまの身体にあざが見られたことから、保護者より「保育中の職員の関わり方に問題がなかったか確認したい」「安全面について説明してほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 速やかに事実確認を行い、保護者へ経緯の説明と謝罪を行いました。 【再発防止策】 お子さまの気持ちを尊重した援助方法や身体介助時の配慮について職員研修を実施しました。また、複数職員による見守り体制、健康観察および記録確認を強化し、安全な保育の徹底に努めております。保護者へ改善内容を説明し、ご理解いただいたため現在は解決しております。
ウィズブック保育園戸部	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園青木町	【発生日】2025年11月11日 【ご意見内容】 保護者より、「職員の入れ替わりが多く感じられることや、園長が保育に入っている様子が見られるため、現在の運営体制や人員配置に問題がないか知りたい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 現在の職員体制や人員確保の状況について丁寧に説明を行いました。 【再発防止策】 職員の入退職や応援職員配置に関する情報発信方法を見直し、保護者への情報提供をより分かりやすく行うこととしました。引き続き安定した保育運営と適切な情報共有に努めております。現在は解決しております。
ウィズブック保育園入谷	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園中野島	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園中落合	苦情・ご意見はございませんでした
リトルパルズアカデミー	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園東高円寺	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園高円寺南	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園中村	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園栄	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園新瑞橋	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園八事	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園鶴舞	苦情・ご意見はございませんでした
ウィズブック保育園大手	【発生日】2026年2月14日 【ご意見内容】 近隣の方より、登校時間帯に保育園送迎と思われる車両が住宅街の道路を速い速度で走行している様子が見受けられ、安全面に不安を感じるため、保護者へ交通安全について注意喚起を行ってほしいとのご意見をいただきました。 【対応内容】 ご意見を受け、保護者の皆さまへ安全運転への協力をお願いする掲示および一斉配信を実施いたしました。また、保護者会や新入園児への説明の機会においても、安全運転と近隣地域への配慮について改めて周知を行いました。 【再発防止策】 通学路や住宅街における安全運転の重要性について継続的に周知するとともに、送迎時の交通マナーや地域への配慮について定期的な啓発を実施してまいります。地域の皆さまが安心して生活できる環境づくりに努めており、その後同様のご意見はなく、現在は解決しております。
ウィズブック保育園池下	【発生日】2026年4月26日 【ご意見内容】 近隣の方より、登降園時にお子さまが道路へ飛び出しそうになる場面があり、安全面に不安を感じたため、保護者への安全指導や注意喚起を徹底してほしいとのご意見をいただきました。 【対応内容】 ご意見を受け、職員間で状況を共有するとともに、当日の利用者への個別のお声がけを行いました。また、園内掲示を通じて保護者の皆さまへ安全な登降園について注意喚起を実施いたしました。 【再発防止策】 登降園時の安全確保について継続的な注意喚起を行うとともに、保護者の皆さまへ交通安全意識の向上を促してまいります。また、職員による見守りや安全確認を徹底し、事故防止に努めております。現在は解決しております。

園名	苦情対応結果
ウィズブック保育園砂田橋	①【発生日】2025年5月24日 【ご意見内容】 給食で提供する米の生産地の変更について、事前説明が十分ではなかったとのご意見をいただきました。 【対応内容】 変更の経緯や今後の対応について確認を行い、保護者への説明体制を見直しました。個別のご意見には丁寧な対応を行い、案件は終結しております。 【再発防止策】 給食内容等の重要な変更については、事前周知と説明をより丁寧に行い、保護者への情報提供の充実に努めます。
	②【発生日】2025年6月9日 【ご意見内容】 園への納品業者より、園の出入り時に利用者との接触に関するトラブルが発生し、園の出入り方法や業者対応について見直しを検討してほしいとのご意見をいただきました。 【対応内容】 関係者への聞き取りを行い、状況の確認を実施しました。その後、会社とも協議を行い、業務運営上の観点から対応方法を見直しました。 【再発防止策】 園関係者、利用者および業者が安全かつ円滑に園を利用できるよう、園内動線や受け入れ方法の見直しを行うとともに、関係者とのコミュニケーションをより丁寧に行う体制を整えました。現在は解決しております。
	③【発生日】2025年11月19日 【ご意見内容】 園内研修の一環として実施した保育体制の変更について、「事前説明が十分ではなかった」「子どもたちへの影響が心配である」「研修の目的や結果を保護者にも分かりやすく伝えてほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 いただいたご意見を受け、研修実施の目的や内容について改めて説明を行いました。また、研修実施方法や保護者への周知方法について園内で検討し、改善内容をご報告いたしました。 【再発防止策】 保育の質向上を目的とした研修や新たな取り組みを行う際は、事前に実施目的や内容を分かりやすくお知らせするとともに、実施後の報告についても丁寧に行うことといたしました。現在は解決しております。
	④【発生日】2025年12月5日 【ご意見内容】 園児同士のトラブルに関連し、保護者同士の関わり方や園の対応について、「保護者間で直接対応するのではなく、園を通じて適切に対応してほしい」「園で発生した出来事について分かりやすく説明してほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 保護者との面談を実施し、園としての対応方針を説明いたしました。また、本部と連携しながら対応方法を整理し、保護者対応に関する園の役割や連絡体制について見直しを行いました。 【再発防止策】 保護者間のトラブルや相談については園が窓口となり、状況確認や説明を適切に行うことを改めて職員間で共有いたしました。また、トラブル発生時の報告・説明手順を見直し、迅速かつ丁寧な対応に努めております。現在は解決しております。
	⑤【発生日】2025年12月15日 【ご意見内容】 園児同士の接触によるトラブルが発生した際の職員の対応について、「双方の子どもの気持ちや状況に配慮した対応を行ってほしい」「トラブル発生時の対応について丁寧に説明してほしい」とのご意見をいただきました。 【対応内容】 事実確認を行い、保護者へ経緯や園の対応について説明いたしました。また、本部と連携しながら対応方法や連絡体制を整理し、保護者との継続的な情報共有を行いました。 【再発防止策】 園児同士のトラブルが発生した際には、双方の状況を丁寧に確認し、公平かつ適切な対応を行うことを改めて職員間で共有いたしました。また、保護者への説明手順や情報共有の方法を見直し、再発防止に努めております。