

令和3年度

## 第1回 苦情処理委員会

日時 令和3年6月2日(月)午後1時30分～3時  
場所 青山保育園 1F職員室  
出席者 苦情処理委員 村上 泉、山羽 小百合。  
各施設 相談解決責任者  
西川 全彦 白鳥会 理事長 (白鳥南保育園 施設長)  
守屋 有里 白鳥保育園 施設長  
西川 八壽子 青山保育園 施設長  
横田 佳憲 特養ホーム「あおやま」施設長  
各施設 受付担当者  
桑原 哉栄 白鳥保育園 主任  
岩崎 真帆 白鳥南保育園 主任  
吉本 郁代 白鳥南保育園 主任補佐  
川尻 千絵 青山保育園 主任  
山野田 勝人 社福法人 白鳥会 事務局長

書記 川尻

### 議事要録

○ 西川 理事長 挨拶  
令和2年度事業概況報告  
法人全体園児数・・・490人  
未満児数は183人  
以上児数は307人  
各園職員の人数は概要にのせております。  
先日の施設セミナーでは  
未来局長、子ども局長に話をしてもらったが、声が震えていたり、読み上げるだけだったり、こんな状態で大丈夫なのか。  
介護職員に関しては、今後海外の人の力を借りないと日本の出生率を見る限りや  
っていけない。  
現状、特養あおやまではインドネシア人2名が頑張ってくれている。他2人も採用  
予定であるが、コロナの関係で伸びている。  
独身者が4600万人、高齢者が3900万人といわれている世の中で、介護する人材  
は確実に足りないと思われる。  
保育園も特養も人材確保をしっかりと行っていきたい。

それでは苦情処理委員会を始めます。白鳥保育園からどうぞ。

**【事 例】**

○ 白鳥保育園 守屋園長

1 件目 市役所より、保育園で DVD やテレビを見る時間はありますか。との問い合わせ。保護者の方から子ども同士のコミュニケーションの取れる遊びをしてほしい。とのこと。（別紙参照）

2 件目 市役所より、保護者から園長と話す機会があまりない。とのこと。（別紙参照）

○白鳥南保育園 岩崎主任

意見要望はありません。

○青山保育園 川尻主任

1 件目 市役所より、子どもが保育園に行きたくないと言っている。保育士が泣いている子の写真を笑いながら撮っている。とのこと。（別紙参照）

○特養あおやま 横田主任

意見要望はありません。

**【意見交換】**

○ 西川 理事長

多くの若者が都会に行ってしまうな中、優秀な人材確保が難しいのも事実。家庭での保育がどの程度出来ているのかわからないが、園に求めてくるのが大きい方もいるのが現実です。

○村上苦情処理委員

今は匿名希望の方が多いですね。大変な時代になってきましたね。

○西川 八寿子園長

それも、園に直接いうのではなく、市役所に連絡する方が多いです。しかしこちらも保護者対応を日々している中で、だいたいめぼしはつきます。

○西川 理事長

当法人は利用者数も多く、今後も様々な意見要望・苦情等があると思いますが、各施設、懸命に対応したいと思います。 本日はこれにて終了します。

以 上