

令和7年度 白鳥会の苦情受付と結果 報告書

白鳥保育園

(1・苦情受付)

市役所より電話があり、保護者から

平日の行事が増えたので土曜日にしてほしい、お弁当日が土曜と平日とあり、多いのではないかと、行事後の保育の利用を抑制されているように感じる、とのことだった。

(1・意見・要望等の原因と結果)

行事に関しては職員配置上平日に行うことになっている旨、お弁当日は月1日である旨を伝えた。

様々な家庭環境の方がいらっしゃるため、平日の行事参加が難しい方、朝の忙しい時間にお弁当を作ることを負担に感じられる方もいらっしゃるかと思うのでより丁寧な関わりをしていきたい。

白鳥南保育園

(1・苦情受付)

朝のスクールバスの運行について、停車位置が他の自動車の通行の邪魔になっており、許可された停車場所なのか。停車位置を変更することはできないのか。という問い合わせがあった。

(1・意見・要望等の原因と結果)

すぐに停車位置を後続車が追い越し可能な道幅のところへ変更した。

青山保育園

(1・苦情受付)

市役所より電話があり保護者から

1月30日に持ち帰った配布物（令和8年度の進級についての今後の流れ）について、朝の忙しい時間に重要事項の説明同意書の捺印をするのはなぜか、との問い合わせがあった。

(1・意見・要望等の原因と結果)

配布物には降園時と記載しており、HP上にも重要事項説明をPDFで載せていることを伝えた。

HPへの記載を保護者の方に周知できていなかったと思われるので、ホワイトボードにも記載し口頭でも伝えるようにした。

特別養護老人ホーム

(1・苦情受付)

ご利用者様（ご家族様）より、ある介護職員の言動が冷たく感じられ不快な思いをした。との

申し出があった。

（１・意見・要望等の原因と結果）

不機嫌な態度で返答されたことや、要望に対して冷たく対応された。と感じられていたため、誠意をもって謝罪した。介護職員の言動が利用者様に与える影響について話し合い、接遇研修やミーティングを実施することで改善していきたい旨を説明しご理解いただいた。

（２・苦情受付）

ご利用者様（ご家族様）より、施設長とユニットリーダーに
介護職員が工作中ずっとしゃべっている、そのことについていうと威圧的な言葉を投げかけられた、食事の際の対応が冷たかった、などの相談があった。

（２・意見・要望等の原因と結果）

状況確認をしたところ該当する様子があったため、職員への聞き取りを行い、利用者様と話し合いの場を設け謝罪した。