

# 苦情解決の取り組み

社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団

苦情要望にお応えするために

津志田つばさ園では、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 82 条及び児童福祉施設最低基準（昭和 23 年厚生省令第 63 号）第 14 条の 3 第 1 項の規定に基づき、「津志田つばさ園苦情解決制度実施要綱」を制定し、児童の保護者等から苦情要望にお応えする取り組みを行っています。

公表の取り組み

「津志田つばさ園苦情解決制度実施要綱」第 16 条の規定に基づき、一定の期間ごとに、受け付けた苦情の件数、内容、対応結果等を取りまとめ、園だよりへの掲載その他適当な方法により、保護者等へ公表を行っています。

令和 2 年度の状況

◎ 苦情は 1 件寄せられました。

\* 苦情 4/4

延長保育について、お金を払えば延長保育を認めてもらえないのか。

\* 対応等

入園説明時や重要事項説明書でもご説明しているとおり、延長保育時間は原則、就労時間と保育園までの移動時間としていることを保護者にご説明し、ご理解いただきました。