

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。

令和元年度の状況

◎ 苦情は2件寄せられました。◎意見要望等はありませんでした。

* 苦情（R1.6.11 受付）

超過勤務をした場合も延長保育を利用したい。

* 対応等（R1.6.14）

延長保育時間は、当園の規則により原則就労時間と職場から保育園までの移動時間を超えない範囲としております。その旨を丁寧に説明させていただきご理解いただきました。

* 苦情（R1.10 月初旬受付）

夕方のお迎えの際、降園する子ども達が園庭で遊んでいるため、なかなか駐車場が空かず、車を止められません。

* 対応改善等（R1.10 月初旬）

駐車場が限られたスペースであるため、特に混み合う時間帯は速やかに登降園していただくよう、各クラスや玄関の掲示板にお願いを掲示しました。