

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
津志田つばさ園

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3年度の状況

◎苦情・要望は4件寄せられました。

受付日：令和3年7月7日

内容：年少組の先生方で挨拶をしない方が多いと思います。目が合っても知らない振りをする方がほとんどです。関わりがない保護者とは挨拶しなくても・・・と。保育園ではどうしているのでしょうか？

対応等：職員の心構えとして、特に利用者様に対しましての挨拶は朝夕気持ちよく行うよう職員全員で取り組んでまいりましたが徹底が不足していた面があったこと、またマスク生活になり声や表情が伝わりにくかったことが原因として考えられます。あらためて挨拶や利用者様とのコミュニケーションについて職員全体で反省・確認し、ご意見と対応については園だよりにも掲載させていただきました。

受付日：令和3年7月28日

内容：園の駐車場は一方通行ではなくなったのですか？今年度になってからよく反時計回りで入ったり出たりする車が多く（週に1回は見ます）あぶないことがありました。できれば一方通行でお願いしたいです。

対応等：皆様の安全を確保するため、あらためて保護者様へ駐車場内の一方通行にご協力いただくよう、玄関の掲示板にお願いを掲示しました。また、一方通行が分かりやすいように駐車場の地面に矢印を表示しました。

受付日：令和3年10月末

内容：運動会の全員リレーのアンカーが昨年と同じでとても残念です。リレーのアンカーは運動会の花形であり、それが昨年と全く同じというのは少々配慮に欠けていると思います。

対応等：子どもたちの中で足の速い子への理解が深まり、遊びの中でもこの2名が選ばれていたこと、勝敗に関わらず最後まで全力で走れることを考慮し、子ども達も納得の上でアンカーを選出しました。ご意見に対する説明については、クラスの掲示板に掲示させていただきました。

受付日：令和3年11月9日

内容：0歳児のおやつとして、既成のどら焼き、ワッフル、せんべい、パンなどいかがなものでしょうか。甘い、しょっぱいの刺激性があったり、家庭では食べていない食品もあり気になります。

対応等：離乳食が完了した方のおやつは幼児と同じ内容となりますが、給食業務の可能な範囲で、既成のおやつを使わないようなメニューを検討させていただきました。また、食材に関しては家庭で食べたものを提供しており、毎月配布している献立に成分表が記載しておりますので、ご確認いただくようご説明させていただきました。