

# 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7年度の状況

◎苦情・要望は3件寄せられました。

毎年3月に苦情解決第三者委員会を開催し、当該年度における苦情要望及び事故・ケガの状況、各行事のアンケート結果、満足度調査の集計結果等について情報を共有しています。

受付日：令和7年4月16日

内容：お迎えの際、職員に別の保護者と間違えられたこと、また言葉遣いや接し方についても不快な思いをした。今後、声掛けや対応の仕方を改善してほしい。

対応等：今回の保護者様への対応について、職員全体で情報共有するとともに、あらためて丁寧な言葉遣いや接し方等について周知徹底いたしました。保護者様には謝罪し、今後保護者様対応の改善を徹底することについて説明させていただきました。また、人権擁護のセルフチェックの実施、集計及び分析を行い職員教育を図りました。

受付日：令和7年5月16日

内容：土曜保育について、16時の迎えをお願いされた。また、土曜に就労していないと土曜保育は利用できないのか。土曜保育を利用した週は、平日に1日保育園を休まなくてはならないのか。

対応等：保育標準時間の認定を受けている方であれば、就労だけでなく通院や用事等の際にも土曜保育を18時まで利用できること、また一週間の登園日数に制限はなく、土曜保育を利用した週は平日に保育園をお休みする必要はないことを丁寧に説明させていただき、園だよりにも掲載致しました。

受付日：令和7年12月23日

内容：保育園からのプレゼントが子どもの対象年齢に合致していない。

対応等：市担当課を通してのご意見でした。今後、夏祭り会、運動会、クリスマス会などでお配りするプレゼントの内容について、さらに年齢や発達段階を十分に考慮して玩具等を検討させていただきます。