

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。

平成 26 年度の状況

◎ 苦情はありませんでした。 ◎意見要望等は 2 件寄せられました

*意見要望

朝当園時に薬の服用依頼の手順に時間がかかり簡素化してほしい。

*対応改善等

平成 27 年度から様式を変更、簡素化を図ることにし、職員会議で対応の改善について周知徹底を図りました。（原則保育園当園時に記載することは変更しない）

*意見要望

土曜日も担任の職員を出勤にしてほしい（担任のいない時間が無いように）

*対応改善等

時差出勤、指定休、研修、会議等で担任がいない時間もあることを理解していただくよう玄関に掲示して周知した。また、保護者より連絡等ある場合は担任以外にも気軽に伝えてほしい旨も併せて伝えました。またこの意見要望についても職員会議にて周知徹底を図りました。