

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 27 年度の状況

◎ 苦情はありませんでした。 ◎意見要望等は 5 件寄せられました

*意見要望 8/18（近所の方より）

園舎裏にあるトタン屋根の物置が雨の降るたび音が気になるので何とかならないか。

*対応改善等

職員に周知。連絡をいただいた日に撤去し、連絡のあった方に報告とお詫びを行う。

*意見要望 11/1（保護者より）

送迎時の駐車場について、満車にも関わらず車内で長時間スマホを利用している方や駐車場入り口にて空待ちをしている方がいます。再度駐車場マナーについて保護者に注意を促してほしい。

*対応改善等

職員に周知、駐車場の利用についてのお願いを掲示した。

*意見要望 11/19 (保護者)

駐車を明るくしてほしい。駐車場に、電灯やミラーを設置してほしい

*対応改善等

職員に周知し、LED ライトをひよこ組ベランダに設置し駐車場に向けて照射。出入り口に安全灯やソーラーライト設置。その旨を掲示板に掲示し、自動車の出入り、子どもとの手つなぎ等の安全面に関する配慮の促しを行う。

*意見要望 12/16 (保護者)

翌月の行事や予定を前月中旬ころに教えてもらおうと予定を立てやすいので、クラスだより等で教えてもらえないか

*対応改善

職員に周知し、前月のクラスだよりにて知らせる。また、個別に本保護者にも伝える。