

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 28 年度の状況

◎ 苦情はありませんでした。 ◎意見要望等は 3 件寄せられました

*意見要望 7/5

駐車場の利用の在り方について逆走する例増え、注意を促してほしいとのこと

*対応改善等

対応について書面で各クラス、掲示板、いるか教室つしだにも掲示、駐車場には「入口」「出口」「一方通行」と朱書きで掲示し、進行方向を示す矢印も 7 枚掲示しました。

*意見要望 7/28

自分の子どものけがが続いており十分注意してほしい。

*対応改善等

園長、担任と面談を行い、怪我に対するの説明と謝罪を行う。ヒヤリハット、アクシデントに関しては報告、記録・考察を行い職員全体に周知し同じことを繰り返さないよう確認し合っていることを伝える。同日職員会議にて周知した。

*意見要望 9/8

延長保育のおやつをもう少し甘みの少ないもの（おにぎりなど）にしてほしい

*対応改善等

夏場は衛生面でおにぎりを控えていた。延長保育のおやつは夕食に差し支えない程度のメニューと量を考えているが、今後ご意見をメニューに反映していくことを同日リーダー会議にて職員周知し、10月の延長保育おやつ献立表にて、保護者には伝えました。