

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29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

給食でトマトの頻度が多く、家庭の食事で使いにくい。

*対応改善等

トマトにはリコピン（抗酸化作用・疲労回復・整腸作用）栄養素が多く含まれており、栄養価が高いことから給食に多く取り入れているが、1日の摂取量からみればわずかなので、家庭で重複して食べても良い食材であると考えます。

（給食だより6月号で回答）

*意見要望

パンツに便が付いた状態で袋に入れて返ってきたが、水で流すなどして返してほしい。

*対応改善等

園では感染症ガイドラインに基づき、付着した便を取り除き、洗わずに返すこととしている。

（保護者へ直接謝罪、説明。クラスだより7月号で周知）

* 意見要望

発表会の際、近隣の駐車場に行ったが、雪で止めるスペースがなかったので、駐車せず、お金だけ払って出ざるを得なかった。

* 対応改善等

保育園には駐車場がなく、近隣を利用していただくことは以前から伝えている。

園庭を駐車場として使用できるかどうか、本部と協議したが、駐車できないことになった。その旨、お知らせを玄関に掲示し、改めて協力をお願いした。