

社会福祉法人岩手県同胞援護会 苦情解決結果の公表について

当法人では、社会福祉法第 82 条の規定に基づき「福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱」を定め、当法人が提供する福祉サービスに関しての苦情を受け付け、その解決に努めることで、福祉サービスの質及び信頼性を向上させようとしております。

各施設に苦情受付担当者を置き、各施設長を苦情解決責任者とするほか、第三者委員を設置して、苦情解決の社会性や客観性も保とうとしています。

こうした取組みの一環として、苦情の受付と解決の状況を次のとおり公表いたします。

【苦情の受付・解決の期間】

令和 5 年 9 月～令和 6 年 8 月

【施設毎の状況】

○ 青山保育園

職員の発言や電話対応への不安や不信に関する苦情が計 2 件あり、申出者への謝罪のほか、職員間での情報共有や研修を行いました。

○ くろいしの保育園

職員のマスク未着用と園児に対する対応への不信に関する苦情が計 2 件あり、申出者への謝罪のほか、職員間での情報共有を行いました。

○ みたけ保育園

職員の園児への対応や説明への不信、園児の体調管理や家庭事情への配慮不足、園行事の開催日、保護者の交通マナーに関する苦情が計 5 件あり、申出者への謝罪のほか、職員間での情報共有や確認を行いました。