

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 6 年 9 月～令和 7 年 8 月

【施設毎の状況】

○ 青山保育園

苦情が 9 件（登園時に泣いている園児の受け入れが不十分なこと、園庭の立木の落葉に関すること、駐車場利用にマナー・ルール違反があること、職員からの挨拶や説明がないこと、園児や保護者の思いを受け止めてもらえないこと、保育士の誤りに対する説明や丁寧な対応がないこと、保育士に優しくなってほしいこと、園児の容姿の評価はやめてほしいこと）あり、申出者への謝罪のほか、職員間での情報共有や話し合い、研修等を行いました。

○ くろいしの保育園

苦情が 2 件（園児の靴が所定の場所になかったこと、お盆期間中の家庭保育をお願いされたこと）あり、申出者への説明のほか、職員間での情報共有を行いました。

○ みたけ保育園

苦情が 2 件（保育者間で情報共有がなかったこと、おむつの中に保育中に使用した紙が入っていたこと）あり、申出者への謝罪のほか、職員間での情報共有や注意喚起を行いました。