

令和元年度社会福祉法人遠淡海会苦情受付処理状況

◎苦情受付・処理状況 (令和2年3月31日現在)

(単位：件)

	令和元年度		平成30年度		平成29年度	
	苦情受付件数	解決件数	苦情受付件数	解決件数	苦情受付件数	解決件数
神久呂の園	1	1	2	2	1	1
浜松乳児院	0	0	0	0	0	0
若宮こども園	1	1	4	4	3	3
和合こども園	4	4	3	3	1	1
法人計	6	6	9	9	5	5

＜令和元年度苦情の内容＞

- ▶ 神久呂の園では、
 - ・いつもお世話になっているボランティアの方から、訪問後のお茶等についての苦情
- ▶ 若宮こども園では、
 - ・子ども同士のトラブルについて詳しく状況を保護者に説明して欲しいとのご意見
- ▶ 和合こども園では、
 - ・送迎時の子どもの受入れや日々の保育の対応についてのご意見
 - ・保育中の子どもの嘔みつきについての苦情
 - ・保護者の送迎時の駐車マナーについての苦情 等をいただきました。

各施設とも申し出をいただいた方に事情を丁寧に説明するとともに、職員間で話し合いを行い、改善できるものについては速やかに改善しました。

今後とも、ご意見や苦情に対して誠意をもって話し合い、対応してまいります。

◎ 社会福祉法人遠淡海会 苦情解決責任者及び苦情解決担当者

	苦情解決総括責任者	苦情解決責任者	苦情受付担当者
浜松乳児院	理事長 水谷 博	院長 水谷 暢子	事務長 青島 正典
和合こども園		園長 倉田 恵	副園長 中村 恵里
若宮こども園		園長 原 さゆり	副園長 赤堀 紀枝
神久呂の園		園長 堀間 稲子	事務長 松本 典子

◎ 社会福祉法人遠淡海会 苦情解決第三者委員

第三者委員	法人監事 鈴木 将史
第三者委員	法人監事 中村 豊

