

令和5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6年3月31日現在）

（単位：件）

	令和5年度		令和4年度		令和3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	1	1	1	1
浜松乳児院	0	0	0	0	1	1
若宮こども園	2	2	1	1	2	2
和合こども園	2	2	1	1	1	1
和合こども園ふぁーろ	0	0	0	0	0	0
法人計	5	5	3	3	5	5

- 神久呂の園では、入所者の家族より入所者に対する職員の言葉掛けについての訴え
- 若宮こども園では、
 - ・子ども同士のトラブルについてその後の対応に対する苦情
 - ・卒業アルバム、行事についての説明が不十分であったことに対するご意見
- 和合こども園では、
 - ・保護者の送迎時の駐車マナーや通行についての苦情
 - ・送迎時の子どもの受入れ対応についてのご意見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（令和6年4月1日現在）

	苦情解決総括責任者	苦情解決責任者	苦情受付担当者
神久呂の園	理事長 水谷 博	園長 堀間 稲子	事務長 松本 典子
浜松乳児院		院長 水谷 暢子	事務長 青島 正典
若宮こども園		園長 原 さゆり	副園長 赤堀 記枝
和合こども園		園長 倉田 恵	副園長 中村 恵里
和合こども園ふぁーろ		所長 三宅 輝	児発管 飯尾 明弓

◎社会福祉法人遠淡海会 苦情解決第三者委員（令和5年6月18日～）

第三者委員	法人監事 中村 豊
第三者委員	法人監事 鈴木 教史