

◆苦情解決制度◆

当園では利用者からの苦情・ご相談に適切に対応する体制を整えております。当園における苦情相談解決責任者、苦情相談受付担当者を下記により設置し、苦情・相談解決に努めることといたします。

記

- 1. 苦情相談解決責任者 施設長 榎 朋恵
- 2. 苦情相談受付担当者 事務 清水 宗 祐
- 3. 第 三 者 委 員 大阪市私立保育園連盟 会長 近藤 遼 氏
- 4. 苦情・相談解決の方法

(1) 苦情・ご相談のお受け

苦情・相談は面接、電話、書面などにより苦情相談受付担当者、及び第三者委員が随時受け付けます。

(2) 苦情・相談受付の報告・確認

受け付けた苦情・相談を苦情相談解決責任者に報告いたします。

(3) 苦情・相談解決のための話し合い

苦情相談解決責任者は、苦情相談申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

● 解決のための第三者委員について

本事業者で解決できない苦情は、直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

第三者委員：大阪市私立保育園連盟 会長 近藤 遼 氏

住所：大阪市天王寺区東高津町 12-10

電話：06-6761-1171

● 解決の実績

令和4年度

- ・ 9月24日 運動会の日程を掲示して欲しい 事務長対応

改善策：近隣マンション及び園掲示板に日程を掲示（毎年掲示している。）

- ・ 10月28日 遠足用の観光バスの駐車について 施設長対応

改善策：近隣管理人へ説明し、今後は事前に掲示等でお知らせする。

- ・ 1月23日 園児の「おはようございます」の挨拶がうるさい 施設長対応

改善策：声量を下げるよう声かけした。

- ・ 2月2日 合奏練習の騒音について 園長対応

改善策：ホール等で練習する時は扉やカーテンを閉めてなるべく音が漏れないよう工夫した。