

◆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5年度

・6月16日(金)

夕方17時以降の園児の声がうるさい。一人でもうるさい。(公衆電話より)

改善策：17時以降の外遊びを控える。

・7月15日(土)

朝からうるさい。(公衆電話より)

改善策：外遊びを控え、部屋遊びへ切り替える。

・7月27日(土)

蝉がうるさい。園庭の植樹を切って下さい。(公衆電話より)

改善策：卒園児の植樹、大切な環境教材ですと、丁寧にお伝えした。

・9月22日

園内工事の詳細を掲示して欲しい。(公衆電話より)

改善策：園内工事及び園庭植樹消毒作業等、マンション側への事前掲示をしてお知らせをしているが、より詳細な情報を記載して掲示する。

公衆電話からで、園活動への理不尽な内容、「やかましい、存在がうるさい、あほ」等、暴言的な言葉使用で一方的に怒鳴り、電話も切られる為、対話が出来ない状況が続いており、相互理解が出来ていない。恐らく同一人物かと思われる。

警察へも相談し、電話があれば録音し続けていく事、落ち着いて対応し、脅迫ともとれる発言があれば即警察へ届ける。