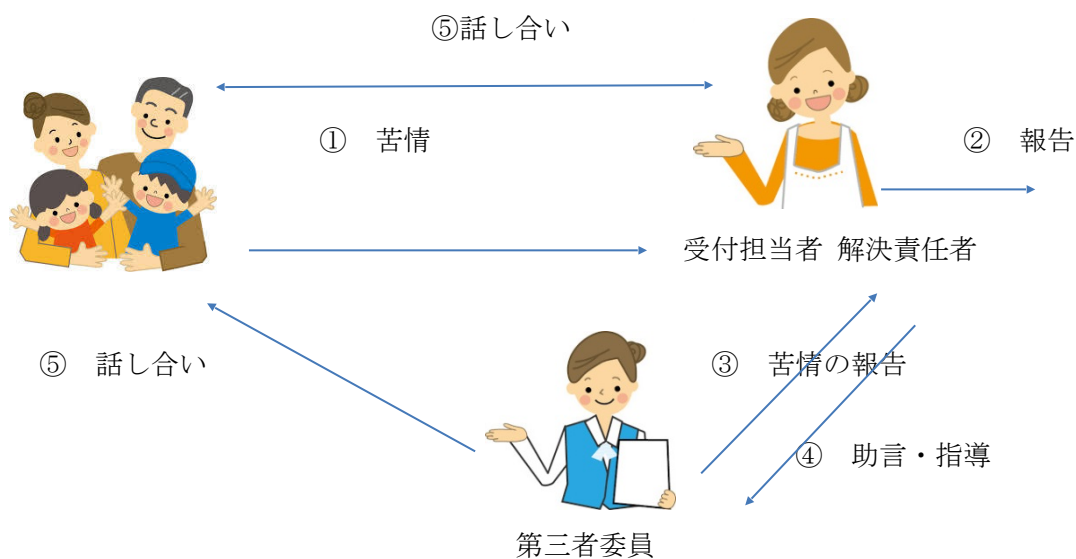


苦情システム

城東よつば保育園では、ご利用者の方々に満足いただけるサービスを提供するべく、およせいただいたご意見、苦情等に誠心誠意解決に取り組み対応していく、ご意見、苦情等の解決システムをとりいれています。「これは困る」「こうすればいいのに」など、保護者の皆様の声をしっかりと受け止めながら、園の運営に生かしていくための仕組みです。具体的な内容は下記の通りです。保育園と保護者がしっかりと手を取りあって、一つひとつの事に取り組めるよう願っております。

苦情解決システム



- ① 困ったことが起きたらすぐに園までお知らせください。苦情受付担当者が窓口となります。
- ② 苦情受付担当者から解決責任者、園長に内容を報告します。
- ③ 園で委託した第三者委員に園長より報告をします。
- ④ 苦情の内容を吟味して園側の対応について第三者委員に助言・指導をいただきます。
- ⑤ 第三者委員の助言を基に園長と申し立て者との話し合いを行います。必要であれば、第三者委員の立ち会いを求めることができます。

☆ お子様の処遇などについて、この仕組みを通して苦情を申し出たい保護者の方は、園に対して苦情を申し立てることができ、話し合いによる解決に誠意をもって努めます。希望すれば話し合いに際して第三者委員に立ち会ってもらうことができます。

☆ 園に直接お申し出だけでなく、大阪市私立保育園連盟にご連絡いただいても結構です。

苦情受付担当者 主任 藤谷愛 ・ 評議員 (元地区民生委員) 中島文字
苦情解決責任者 園長 瀧 薫 ・ 監査 婦人部長 糸田川和子
第三者委員 大阪市私立保育園連盟 会長 近藤 遼 監事 (地区婦人部長) 糸田川和子