

苦情、要望等について

天宗東住吉園では、社会福祉法第82条の規定により、また利用者と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して、「苦情、意見、相談、要望（以下、「苦情等」とする）を解決するための仕組みに関する規定」を設け、保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置しております。可能な限り、利用者の皆さまの苦情等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。どんな些細なことでも結構ですので、何なりとお申し付け下さい。

● 解決の体制

1) 園内体制について

苦情解決責任者	土井 憲之（天宗東住吉園 園長）	天宗東住吉園 06-6797-0700
苦情受付担当者	土井 美恵子（同 主任） 廣田 容子（同 保育主任）	
第三者委員	近藤 遼（大阪私立保育園連盟 会長） 坂井 良和（弁護士・大阪市議会議員） 吉田 秀文（会計士）	06-6761-1171

◎ 苦情等の受付

苦情等は面接、電話、書面等により受付担当者が随時受け付けます。保育園に関する苦情等は担当職員へお申し出下さい。

なお、直接保育園に言い難いことや、何度言っても改善がみられないことを解決するため、第三者委員に直接申し出ることが出来ます。

2) 解決の記録と報告

受け付けた苦情等は、解決責任者より、改善されたものや、調査を実施したこと、または調査を行わない旨を申し出人へ通知します。

3) 解決の公表

個人情報に関するものや、申し出者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎年度終了後に事業報告やホームページにおいて公表し、保育園の改善に努めます。