

苦情解決システム

社会福祉法人 豊友会
テラスハウス保育園

保育園を利用されている皆様の保育園及び職員に対する苦情を以下のようなシステムで対応させていただきます。

保育園を利用する皆様の
苦情を受け付けます

皆さんの苦情を的確に受け止め、問題解決を図り、
サービスの質の向上につなげていきたいと思えます

<苦情解決の仕組み>

苦情受付担当者

園長 大木本 世津
リーダー 石本 真由美

保育園に対する苦情がある場合は、まず担当者の方をお願いします。
担当者から延長や第三者委員の方にその内容を報告します。



苦情解決責任者

園長 大木本 世津

第三者委員

保正 勝美 (元社会教育委員)
吉野 剛成 (弁護士)



話し合い・解決

園長と苦情をいただいた利用者との話し合いによって、問題を解決します。
第三者委員の助言をいただく場合もあります。

ご意見・ご要望をいただく機会について

テラスハウス保育園

入園説明会の折にお話しさせて頂きましたとおり、保育園を利用して頂くにあたって、保育園の事で気づいたことなどを遠慮なくお伝えいただきたいと思っています。

保育士の仕事は、人が人を育てるという未来の子ども達を育む生の仕事です。

人と人との関係だけに、職員の不手際や対応の悪さ等で、不愉快に思われたりする方もいらっしゃると思います。

子どもの健やかな育ちにおいては、保護者の方々との両者の関係がとても大切になって参ります。

子どものことについて、いろいろと語り合え、一緒に子どものより良い育ちを保障できるように努めていくことを私たちは望んでいます。

それには、お気づきのこと、不愉快なこと、改善してほしいことがございましたら、何なりとお伝えください。

なお、相談室を2階に設置しておりますので、迅速に話しやすい環境の中で守秘義務は守り対応させていただきます。

私たちは、可能な限り保護者の皆様のご要望にお応えすべく最大の努力をはらっていきます。

ご意見をいただくときは、職員のだれでも伺いますが、担当者と責任者を設けましたので、下記の通りお知らせいたします。

担当者と責任者の段階でも納得がいかない方は、当保育園には、「第三者委員」を設置しておりますので、電話もしくは、保育園に来園して対応して頂きますのでご相談ください。

ご意見・ご要望の受付担当者・・・石本 真由美

ご意見・ご要望の受付責任者・・・大木本 世津

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

テラスハウス保育園

本園では、ご意見・ご要望・苦情など利用者の方々に耳を傾け、解決に向かって話し合っていく体制を整えています。

来園、電話、Eメール等により、ご意見ご要望を受け付けます。

連絡先：TEL 0796-23-7799 FAX 0796-23-7798

Eメール terracehouse@houyuukai.jp

【体制】

