

苦情処理の公開

当園では、保護者の皆さまから寄せられた苦情について、適切に対応し、誠心誠意その解決にあたります。保護者の皆さまからの苦情に適切に対応すべく下記「苦情処理体制」を整えています。本園への苦情・ご要望等は保育園職員までご遠慮なくお申し付けください。

(1)苦情処理体制

- ・苦情解決責任者 : 長屋 博子 (南大高保育園 園長)
- ・苦情受付担当者 : 伊藤 恵理 (南大高保育園 主任)
- ・第三者委員 : 片山 浩司 (社会福祉法人 永熊会施設長)

(2)苦情処理の方法

● 苦情の受付

保護者さまからの苦情については、面接・電話・書面などの方法により、苦情受付担当者が受け付けます。

● 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情については、苦情解決責任者、及び第三者委員に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

● 苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、その解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

尚、第三者委員の立会いによる話し合いは次のように行います。

- ①第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
- ②第三者委員による解決案の調整・助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の確認

