

苦情解決制度

皆様へ

本園では利用者からのご意見・ご要望・苦情に適切に対応する体制を整えております。
本園における解決責任者、受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、問題解決に努めております。
このことにより、ご利用される皆様と地域の方々と、さらなるコミュニケーション活性化を目指します。

園内の体制

園に関する要望等を解決するため、花高保育園では、園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員としております。
保育園に関する要望等は担当職員へお申し出下さい。

解決責任者	園長 緒方 和博
受付担当者	主任保育士 築山 優子
第三者委員	川原 輝明 村上 康晴

受付について

苦情は面接、電話、書面などにより受付担当者が随時受け付けます。
また第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

苦情受付の報告・確認

受付担当者が受け付けたご意見・ご要望・苦情を解決責任者と第三者委員に報告いたします。
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。
※苦情申出人が第三者委員へ報告を拒否した場合は除きます。その旨を受付時にお申し出下さい。

解決のための話し合い

解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、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ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、以下により行います。

- * 第三者委員による苦情内容の確認
- * 第三者委員による解決案の調整、助言
- * 話し合いの結果や改善事項等の確認