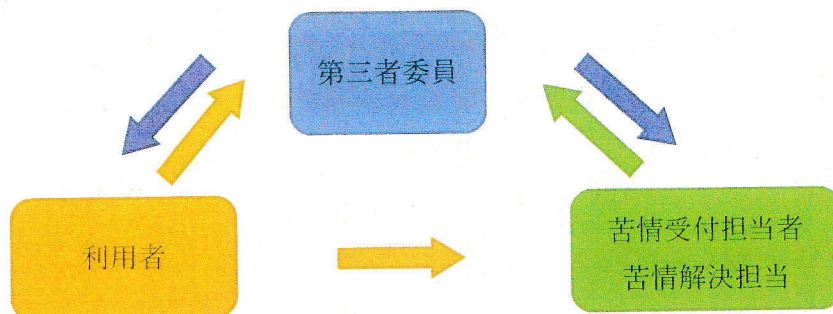


稔台保育園 苦情処理マニュアル

・当園に関わる苦情への対応（苦情処理）

苦情の円滑、円満な解決を図るため、第三者委員を設置しています。



・苦情申出窓口の設置について

当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置し、苦情解決に努めます。

苦情解決責任者	稔台保育園 園長 力丸 裕美
苦情受付担当者	稔台保育園 主任 白石 みちよ
第三者委員	鰐部 博明 持田 弘嗣

・苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面談、電話、書面などにより苦情受付担当者が受け付けます。

なお、第三者委員に直接申し出ることも可能です。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）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。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、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。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- 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

④ 解決の公表

個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いて、6 か月毎に施設内掲示において公表し、改善に努めます。

令和5年4月1日～