



認定こども園ももはな 苦情への対応

このたび、苦情の円滑、円満な解決を図るため、第三者委員を設置する運びとなりました。

認定こども園ももはなは、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

苦情解決責任者、苦情受付担当者を下記により設置し、苦情解決に努めることとしました。

施設名	認定こども園ももはな
苦情解決責任者	村上 敬子(園長)
苦情受付担当者	宮城 絵里香(主任)
第三者委員 (連絡先)	松永 宗武 (054-369-0416) 曇 宗温 (054-393-2229)

●苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が隨時受け付けます。書面の場合は用紙及び苦情受付箱を1階玄関脇に設置いたしましたのでご記入の上、投書してください。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

(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。

(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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者の助言や立会いを求めるすることができます。

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

(4) 苦情解決の公表

氏名・その他対象者を特定する情報及び申し出人が拒否した場合を除いて「苦情・要望」の解決について、ホームページ上において公表し改善に努めます。