

# わらべ幼稚園 苦情解決マニュアル

わらべ幼稚園では利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応によりそれに当たります苦情およびその解決については個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、園の改善に努めます。

## 1 苦情解決システムの目的

- \* 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします
- \* 利用者個人の権利を擁護すると共に利用者が福祉・保育・教育を適切に利用することができるように支援することを目的とします
- \* 納得のいかないことについては一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします

## 2 解決の体制

苦情等を解決するため、当園ではその責任者と受付担当職員を決めました  
園への要望や苦情、育児相談等ありましたらいつでもお気軽にご相談ください

### \* 園担当

受付担当者	主幹教諭	大内 真由美
苦情解決責任者	園長	志田 洋子



### \* 第三者委員

羽鳥地区民生主任児童委員	清野 文雄	☎ 054-278-2312
--------------	-------	----------------

地域の元園長	松下 秀子	☎ 054-908-8373
--------	-------	----------------

## 3 申し出について

- \* 直接 園の担当者に申し出て下さい。窓口にはポストも設置してあります
- \* 第三者委員に直接連絡して頂いても結構です
- \* 守秘義務により秘密は守られますので、安心してご相談ください
- \* 要望・苦情は速やかに対処いたします 受け付けた苦情は書面または口頭にて通知いたします

## 4 解決の公表

- \* 個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて苦情解決について毎年年度終了後事業報告やホームページ等において公表し、園の改善に努めます

解決の手順

### 園への申し出の場合

利用者申し出 → 受付 → 内容確認 → 責任者への報告 → 解決について話し合い  
→ ホームページ等で報告

### 第三者委員の場合

苦情申し出 → 苦情解決について相談 → 利用者に助言 → 園の処理内容への事情調査  
→ 解決の斡旋 → 園への結果伝達 → 園から処理状況の報告を受ける

