

～ 苦情処理の公開 ～

苦情解決の仕組みの目的

苦情解決の為 (1) 苦情解決責任者 (2) 苦情受付担当者を各園に設置し、(3) 第三者委員を法人に設置する。

- (1) 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組みを利用者等に周知し、苦情申出人との話し合いを行う。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を受け付け、苦情解決責任者及び第三者委員に報告を一連の経過と結果を記録する。
- (3) 第三者委員は、苦情解決にあたって社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するために設置される。
- (4) 苦情解決の流れ
 - ① 苦情解決責任者は利用者や家族に対して苦情解決の仕組みを周知説明する。
 - ② 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を受け付け、その内容を書面に残し、申出人に確認する。第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。
 - ③ 苦情受付担当者は申出人が拒否した場合を除き、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討する。
 - ④ 苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決案を提示する。
 - ⑤ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告する。
 - ⑥ 申出事項の改善を図る。
 - ⑦ 苦情解決の取り組み実績を広報、ホームページ等で公表する。

★2024 年度 4月～9月

- 遊歩の丘にしおかこども園
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘はまなこども園
苦情・ご意見は1件ありました。(説明済)
- 遊歩の丘かみにしこども園
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘かみにしナーサリー
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘まちなかナーサリー
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘みなみプレスクール
苦情・ご意見は1件ありました。(説明済)

～ 苦情処理の公開 ～

苦情解決の仕組みの目的

苦情解決の為 (1) 苦情解決責任者 (2) 苦情受付担当者を各園に設置し、(3) 第三者委員を法人に設置する。

- (1) 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組みを利用者等に周知し、苦情申出人との話し合いを行う。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を受け付け、苦情解決責任者及び第三者委員に報告を一連の経過と結果を記録する。
- (3) 第三者委員は、苦情解決にあたって社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するために設置される。
- (4) 苦情解決の流れ
 - ① 苦情解決責任者は利用者や家族に対して苦情解決の仕組みを周知説明する。
 - ② 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を受け付け、その内容を書面に残し、申出人に確認する。第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。
 - ③ 苦情受付担当者は申出人が拒否した場合を除き、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討する。
 - ④ 苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決案を提示する。
 - ⑤ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告する。
 - ⑥ 申出事項の改善を図る。
 - ⑦ 苦情解決の取り組み実績を広報、ホームページ等で公表する。

★2023 年度 10 月～3 月

- 遊歩の丘にしおかこども園
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘はまなこども園
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘かみにしこども園
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘かみにしナーサリー
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘まちなかナーサリー
苦情・ご意見はありませんでした。
- 遊歩の丘みなみプレスクール
苦情・ご意見はありませんでした。

～ 苦情処理の公開 ～

苦情解決の仕組みの目的

苦情解決の為 (1) 苦情解決責任者 (2) 苦情受付担当者を各園に設置し、(3) 第三者委員を法人に設置する。

- (1) 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組みを利用者等に周知し、苦情申出人との話し合いを行う。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を受け付け、苦情解決責任者及び第三者委員に報告を一連の経過と結果を記録する。
- (3) 第三者委員は、苦情解決にあたって社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するために設置される。
- (4) 苦情解決の流れ
 - ① 苦情解決責任者は利用者や家族に対して苦情解決の仕組みを周知説明する。
 - ② 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を受け付け、その内容を書面に残し、申出人に確認する。第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。
 - ③ 苦情受付担当者は申出人が拒否した場合を除き、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討する。
 - ④ 苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決案を提示する。
 - ⑤ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告する。
 - ⑥ 申出事項の改善を図る。
 - ⑦ 苦情解決の取り組み実績を広報、ホームページ等で公表する。

★2023 年度 4 月～9 月

- 遊歩の丘にしおかこども園
苦情・ご意見はありませんでした。

- 遊歩の丘はまなこども園
苦情・ご意見はありませんでした。

- 遊歩の丘かみにしこども園
苦情・ご意見はありませんでした。

- 遊歩の丘かみにしナーサリー
苦情・ご意見はありませんでした。

- 遊歩の丘まちなかナーサリー
苦情・ご意見はありませんでした。

- 遊歩の丘みなみプレスクール
苦情・ご意見はありませんでした。