

## 湘南アイルド茅ヶ崎保育園における苦情処理等の概要

当園は、保護者さま等からの相談・苦情等（以下「苦情等」という。）を苦情受付担当者または苦情責任者が受け付けています。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行なって事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
4. 苦情等は次の担当者等へお申し出下さい。

① 苦情受付担当者 主任保育士 樋野めぐみ

② 苦情責任者 園長 鈴木 雅美

③ 第三者委員 木村典子（86）2417 大口和子（82）1534

5. 上記の他、当園の電話・FAX・ホームページ・投書箱等から受け付けています。

受付日 月曜日から土曜日（日、祝祭日を除く）

受付時間 午前8時30分から午後5時30分まで

電話 0467-84-2311

FAX 0467-84-2355

住所 神奈川県茅ヶ崎市新栄町10番4号

経営主体 株式会社 湘南悠遊倶楽部（湘南アイルド茅ヶ崎保育園）

代表取締役（事務長） 吉野 浩二

6. 当園の苦情対応

当園は保護者様等から苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおりの内部管理態勢を整備して苦情等の解決を図り、もって当園に対する保護者様等の信頼性の向上に努めます。

- (1) 苦情等の責任者をおき、保護者様等からの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行なうとともに、苦情のお申し出のあった保護者様等に対し必要に応じて手続きの進行に応じた説明を行ないます。
- (4) お申し出のあった苦情を記録・保存し、その結果に基づき、苦情等に対応する態勢のあり方の検討・見直しを行ないます。
- (5) 保護者様等からの苦情は、業務改善・再発防止に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に生かしていきます。