

## 当園への要望・ご意見について

たちばな幼稚園（以下、当園）の「当園への要望・ご意見についての仕組み」は、以下のとおりです。

当園が提供する教育・保育サービスに係る要望・ご意見（以下、苦情）への対応、円滑円満な解決を図る為第三者委員を設置しています。

### 1. 苦情窓口について

当園では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。苦情の解決の方法につきましては、個人情報に関するものを除き、ホームページにて内容を記載いたします。当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記より設置し、苦情解決に努めます。

### 2. 苦情解決責任者

常葉大学附属たちばな幼稚園 園長 松浦 秩保子

### 3. 苦情受付担当者

常葉大学附属たちばな幼稚園 副園長 佐藤 幸代

### 4. 第三者委員会

- (1) 戸藤 利明
- (2) 赤堀 恵

### 5. 方法

苦情受付担当者が受けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告する。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。

### 6. 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ち合いを求めることが出来ます。尚、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、以下のように行うこととします。

- (1) 第三者委員の立ち合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。