

苦情解決制度

ハピネス保育園南境では、利用者の皆様からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情解決の仕組みを整えましたのでお知らせします。

苦情解決制度は、次の手順で進められます。

【1】 苦情受付・解決担当者 ハピネス保育園南境 施設管理者 電話 0225-25-7136

- ・苦情がある場合は、苦情受付担当者に申し出ます。
- ・直接申し出る他、文書や電話で申し出ることも可能です。
- ・原則として、苦情解決担当者が誠意をもって話し合い、解決に努めます。

※第三者委員に直接申し出ることもできます。

第三者委員会 三田直輝(弁護士) TEL (03)5366-5799

〒160-0004 東京都新宿区四谷三丁目 2 番 1 号四谷三菱ビル 8 階

【2】 苦情解決責任者 株式会社エルプレイス 代表取締役 伊藤由美子

解決が困難な場合は、苦情解決責任者と第三者委員の立ち合い、または助言を求め解決に努めます。

〈苦情の種類について〉

園児の処遇内容、職員の対応、施設の運営に関するもの 等

〈記録について〉

苦情の受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。また、お話しいただいた内容は守秘義務を遵守いたします。

〈解決・改善結果の公表〉

解決・改善結果については、信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き、定期的に公表するよう努めるとともに、再発防止に努めます。

〈守秘義務について〉

苦情解決にあたり、知りえた情報や個人情報等すべての内容を漏洩、提供しない。

園 名：ハピネス保育園南境

住 所：〒986-0031 宮城県石巻市南境字新待井 73

連絡先：TEL： 0225-25-7136 FAX： 0225-25-7137