苦情解決の手順

●利用者(保護者)などへ周知

利　用　者
(保　護　者)

第三者委員へ
直接苦情の申出

苦情

要望意見

苦情受付担当者
(意見・要望等の受付担当者)
副園長　松尾　千恵
主任保育士　山口　理奈
大村市徳泉川内町500-48　0957-53-6051

●利用者(保護者)等による
苦情受付
●事実確認
●苦情の経過と結果の記録

報告

報告要否を確認して

苦情解決責任者
(意見・要望等の相談解決責任者)
園長　黒岩　久雄
大村市徳泉川内町500-48　0957-53-6051

●苦情を申し出た利用者
(保護者)との話し合いによる解決

●必要に応じて第三者委員の
助言・立ち合いによる話し合い

第三者委員
常盤会評議員　野添　幸重
大村市東大村1丁目2534　0957-54-2337
常盤会評議員　鳥越　真一
大村市木場1丁目町1125－2　0957-52-2992

●苦情を申し出た利用者(保護者)
へ報告を受けた旨の通知

●解決報告の公表・・・個人情報を除き、事業報告書やときわだより、ホームページに
寄せられた苦情や要望等の内容と、対応結果を掲載