

ご意見・ご要望（苦情）の解決フローチャート

認定こども園こっころ

認定こども園利用者

申出

苦情の受付

- * 提供するサービスに苦情がある場合は、苦情受付担当者に申し出てください。
- * 苦情をお受けした際その内容を苦情受付用紙に記録し内容を本人に確認します。
- * 苦情は口頭だけでなく、文書や電話でもお受け致します。



結果・報告

ご意見ご要望の受付担当者

主任

苦情受付の報告・確認

- * 全て速やかに苦情対応責任者へ連絡します。
- * 相談解決責任者に相談の段階で納得がいかない場合は法人に立ち合い、助言を求めることができます。

第3者委員

内容報告

当園相談解決責任者

園長

法人

大和学園福祉会

※状況確認をします

※話し合いによりご意見ご要望など解決いたします

※必要に応じて立ち合います

解決に向けた取り組み

- * 原則として苦情解決責任者が誠意をもって原因・背景・改善について話し合い、解決に努めます。
- * 解決・改善策に真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

苦情対応の記録

- * 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。
- * 記録内容は申出者自身も確認できます。

苦情解決結果の公表

- * 解決の結果については、サービスの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します