

苦情・意見要望解決制度について

ひかり保育園苦情解決制度のご案内

よりよいサービスを提供するために利用者の皆様に対して意見・要望・苦情・不満を解決するしくみを導入し保育園の活性化に役立てたいと思います。保育に関する意見・要望を随時受け付けています。

目的

- 1, 要望等の適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
- 2, 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とします。
- 3, 納得いかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

解決の体制

- 1, 解決責任者 ひかり保育園園長 伏見昭道
受付担当者 主任保育士 中原裕子

- 2, 解決のための第三者委員について

直接保育園に言い難いこと、何度言っても解決しないとき第三者の名前を1名依頼しております。

直接要望等を申し出られるか、第三者の立ち会いをお願いすることもできます。

第三者委員 法人役員 丸山規男
住 所 豊川市金屋西町3-18
電 話 0533-86-3728

第三者委員 豊川市民生委員 中尾喜美子
住 所 豊川市金屋本町3-37
電 話 0533-84-2941

解決の記録と報告

- 1, 受け付けた要望等は、職員全員に回覧し円満・円滑に解決に努めます。
 - 2, 受け付けた要望等は所定の用紙にて報告します。
 - 3, 意見要望解決結果報告書申し出人に通知します。
- * 所定の用紙(申請書、報告書、結果報告書)があります必要な方は申し出ください。

解決の公表

- 1, 個人情報に関するものですので公表の拒否した場合をのぞき、毎年度終了後に事業報告書にて公表し県の監査の求めがあれば閲覧させます。
ホームページ上で公表します。