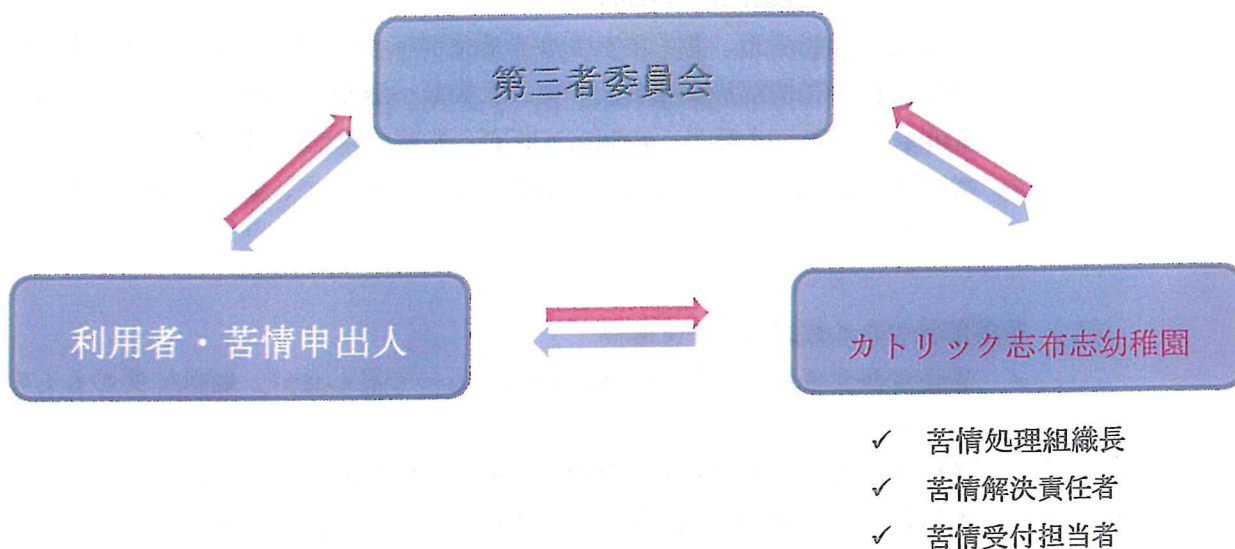


カトリック大隅学園 認定こども園 カトリック志布志幼稚園 苦情対応

学校法人カトリック大隅学園 認定こども園 カトリック志布志幼稚園では、「子ども子育て支援新制度」及び「社会福祉法第82条」に基づき、大切なお子様方が、明るく・楽しく・元気よく園生活を過ごせるよう、園の利用者等からの苦情に適切且つ迅速に対応する体制を整えています。

➤ 苦情処理体制



➤ 苦情処理組織（敬称略）

	<b>学校法人 カトリック大隅学園</b>	
	<b>理事長 郡山健次郎</b>	
苦情処理組織長	久保 直基	(園長)
— 苦情解決責任者	永里予 理花	(主任教諭) 099-472-2864
— 苦情受付担当者		
— 第三者委員	天水 重幸	(天水産業代表取締役 099-471-1212)
	芝原 慶次	(カトリック志布志教会信徒 099-483-1187)

➤ 苦情解決の手順

(1) 苦情の受付

- ✓ 苦情は、面談・電話・書面・HP からの投書など方法は問わず、苦情受付担当者が随時受付ける。
- ✓ 第三者委員に直接苦情を申出することもできる。
- ✓ 匿名は受け付けない

(2) 苦情受付の確認と関係者への連絡

- ✓ 苦情受付担当者は、第三者委員が直接苦情を受け付けた時を除き、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ速やかに報告する。(但し、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合はこの限りではない)。
- ✓ 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する。

(3) 苦情解決のための話し合いと解決

- ✓ 苦情解決責任者は苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めるものとする。
- ✓ 苦情申出人は、第三者委員会の助言や立合いを求めることができる。
- ✓ 苦情解決責任者、第三者委員会で解決できない場合は、苦情処理組織長に、助言や立合を求め、解決に努める。
- ✓ 苦情解決責任者は、苦情受付から解決に関わる最終的な対応までの記録を残す。