

## 苦情対応に関する措置

梨花幼稚園では、保護者等による苦情について、適切な対応を致します。苦情およびその解決については、個人情報に関する事柄や苦情申し入れ者が拒否した場合を除き、公表し改善・解決に努めることとします。

尚、これらの対応は、社会福祉法の規定を準用し適切に対応する為の体制です。

### ◇ 苦情解決の目的

- ・ 苦情等への適切な対応により、保護者の理解と満足度を高めること
- ・ 保護者及び幼児の権利を擁護し、教育の提供を適切に受けられるよう支援すること
- ・ 苦情等の内容について、一定のルールに沿った方法で円滑・円満に解決に努める

### ◇ 苦情等の解決体制

苦情等の受付担当：副園長 高瀬 敏一

苦情等の解決責任者：園 長 高瀬 絹代

第三者委員：花村 靖乃

第三者委員：原田 啓世

### ◇ 申出方法

苦情等受付担当者、第三者委員は、解決責任者に電話又は文書により申出ることができます。  
この際、守秘義務により秘密は厳守されます。

静岡県駿河区下川原 2 丁目 33 番 15 号 梨花幼稚園 電話 054-258-9118

申出があった件について、速やかに対処します。

### ◇ 解決の記録と報告

申出がありました件について、関係各所と連絡及び調査・精査を速やかに行い  
円滑・円満な解決に努める。

一連の活動について、内容は文書にて記録し保管するとともに、関係各所に報告  
する。

### ◇ 苦情の公表

苦情解決をホームページにて公表する。

学校法人 鷺巣学園