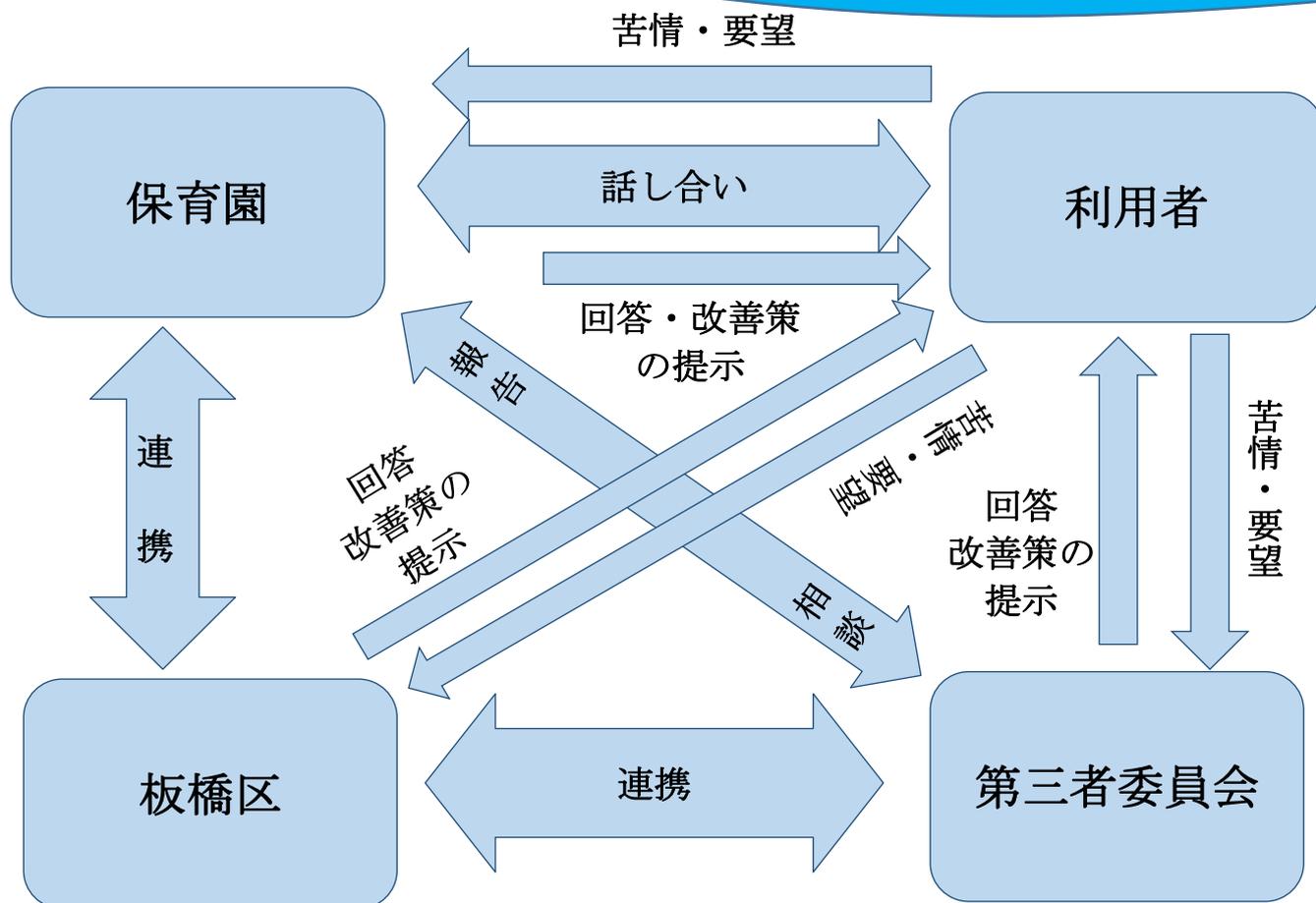


# 苦情対応の体制

## 苦情解決制度の体制



- 日頃から利用者との間で密に連携を取り、信頼関係の構築をはかり、苦情に繋がらないように努めます。考え方の違いや方針に差異がある場合については話し合いを重ね、お互いが納得できる解決策を話し合います。
- 世間一般の常識に鑑み、個人的な要望による園全体への改善要求には応えかねますが、異なる保育価値観として受け止め、可能な範囲で対応します。
- 苦情に対し、明らかに園側に非があると認められる場合は早急に改善を図ります。
- 送迎時の自転車マナーや路上駐車等も近隣住民からの苦情の原因となるため園各所にルールを明記して掲示し意識向上に努めます。
- 怪我や事故の際は保護者の方へ正確にわかりやすく説明し、誠意を持って対応します。

### 第三者委員

- ① すが とおる 菅 徹      ② たかやなぎ ようこ 高柳 葉子      ③ なかしま さだよ 中島 貞代

