

2024年4月吉日

明日葉保育園鶴見園

2023年度の苦情対応について

株式会社あしたばマインドでは、保護者及び、そのご家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。また、当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、苦情解決に努めております。

記

- 相談解決責任者:株式会社あしたばマインド 取締役社長執行役員
【住所】東京都港区芝 4-13-3 PMO田町東 10F
【電話】03-3453-3335 【HP】<https://www.ashita-ba.jp>

- 受付担当者:明日葉保育園鶴見園 園長
【住所】神奈川県横浜市鶴見区市場下町 5-20
【電話】045-947-3902

- 第三者委員:苦情解決を円滑・円満に図ることができる者
地域の有識者・社会保険事務所・弁護士・保育専門学校講師等

- ご意見・ご要望などの受付
①ご意見・ご要望などは面接、電話、書面などにより受付担当者が随時受け付けます。
尚、第三者委員に直接申し出ることもできます。
【電話】03-3453-3335 【フォーム】<https://www.ashita-ba.jp/contact/>

②受付担当者が受け付けた意見・要望などを相談解決責任者と第三者委員(相談者が第三者委員への報告を拒否した場合は除く)に報告します。第三者委員は内容を確認し、相談者に対して、報告を受けた旨を報告します。

③相談解決責任者は、相談者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、相談者は第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。尚、第三者委員の立ち合いによる話し合いは次により行います。
ア.第三者による意見・要望の内容の確認
イ.第三者による解決策の調整、助言
ウ.話し合いの結果や改善事項などの確認

④都道府県「運営適正化」委員会の紹介

本園で解決できない場合は、下記神奈川県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

神奈川県社会福祉協議会(かながわ福祉サービス運営適正委員会)

【住所】〒221-0835 横浜市 神奈川区 鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター

■ 公表

当園にお寄せいただいた苦情・ご意見件数については以下の通りです。

これからも、保護者様・地域の皆さまと一緒に、子どものすこやかな成長を願うご家庭や地域社会とのコミュニケーションを大切にして、社員一同全力で取り組んで参ります。これからも引き続き、ご理解とご支援のほどどうぞよろしくお願い致します。

2023年度 0件

【公表できる案件および第三者委員会が招集される相談・苦情はございませんでした】

以上