ホームページ（法人広報誌も含む）

苦情処理の掲載細則

① 苦情・意見・要望の公表は基本的にはハローこども園の書式に従い、正式に申し出たものとする。

② 連絡帳等に書かれた苦情・意見・要望も誠意を持って対応し、ホームページの掲載等の了解が得られれば公表するものとする。

③ 苦情・意見・要望が無くても苦情件数の一覧表は毎月更新するものとする。

④ 苦情・意見・要望の対応結果の掲載（公表）は記名が有り、当事者の了解が得られたもののみとする。

⑤ 掲載は、理事会で承認された後公表することを原則とするが、理事会を開催するまでもない苦情・要望については、理事長、園長、必要に応じて苦情解決第三者委員でこれを決定し、次回開催の理事会で報告、承認を得ることとする。

⑥ 掲載期間はおおむね３～４ヶ月間とする。（初期掲載時に、掲載消去日を明記する）

⑦ 個人を名指しした（個人名が容易に特定出来る場合を含む）苦情・誹謗・名誉毀損等、プライバシーポリシー（個人情報の保護に関する方針）に関わるものは公表しない。

　但し、⑦に該当するかどうかの判断は、「苦情解決第三者委員」、理事長、園長又必要に応じて「保護者会代表・役員」で決めることとする。

⑧ 個人に関する苦情でも、申出人と苦情を受けた当事者双方が解決結果の公表を希望した場合は、掲載する。

⑨ 法人広報誌の発行は年２～３回を目安とする。

社会福祉法人 愛光会
ハローこども園
袋井ハローこども園