

## 苦情窓口の設置について

社会福祉法第82条の規定により、以下の保育園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えました。

苦情責任者、苦情受付担当及び第三者委員を下記の通り設置しましたのでお知らせいたします。

苦情受付担当者	保育士 廣澤 真由美 携帯：090-6115-8042
苦情解決責任者	園長 川上 美和
第三者委員	弁護士 河野 祥多 連絡先：03-3551-1590

## ご意見・ご相談・苦情解決の方法

### ①苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けいたします。  
なお、第三者委員に直接、苦情を申し出ることも可能です。

### ②苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付した苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。

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します。

### ③苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。  
その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員の立会いによる内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

苦情解決状況 現在、苦情解決状況はございません。