

「苦情申出窓口」の設置について

特定教育・保育施設等の運営に関する基準第30条の規定により、本法人では利用者から苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本法人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により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情受付責任者 岩崎 博子 [主任保育士] 電話番号 054-204-1568 hoiku@shizugaku.jp
- 2 苦情解決責任者 萩原 幸子 [園長] 電話番号 054-204-1568 hoiku@shizugaku.jp
- 3 第三者委員  
大越 修二 [高校講師] oogoe.shizu@gmail.com  
竹内 俊介 [会社員] takeuti.shizu@gmail.com

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、メール、書面により苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付け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、苦情申出に対して、報告した旨を通知します。

(3) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、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 第三者委員による苦情内容の確認

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

(4) 静岡県社会福祉協議会の「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない苦情は、下記に申出ることができます。

・静岡県社会福祉協議会「福祉サービス運営適正化委員会」（054-653-0840）

苦情が解決されない場合は、本学園に理事長が議長の「苦情処理委員会」があり、これに付議することになります。

以上