

## 苦情解決システム

### (1)目的

- ①苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします。
  - ②利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします。
- 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

### (2)解決の体制

保育園に関する苦情等を解決するため、当保育園では[園長 白子 さなえ]を責任者とし  
[副園長 丸山 明子]を受付担当職員、第三者委員を[脇 貴志][細萱 大祐]とします。

日々の保育に関する疑問や園に対する質問はいつでも職員が対応いたします。個人面談についても随時行います。

苦情解決委員	
苦情解決責任者	園長 白子 さなえ
受付窓口担当者	副園長 丸山 明子
第三者委員	
脇 貴志	東京都中央区八丁堀 2-21-12 京橋白木屋ビル 6階 0120-915-570
細萱 大祐	さいたま市大宮区桜木町 1-366-9 大宮西口ビル 2階 050-6868-4846

### (3)お申し出等について

以下の方法で意見・要望を申し出ることができます。

- ①書面
- ②個人面談
- ③第三者委員へ直接申し出

電話でのご相談窓口(048-667-8655)

- ・要望・苦情等は速やかに対処します。
- ・守秘義務によって秘密は守られますので安心してご相談ください。

### (4)解決の記録と報告

- ・受け付けた苦情等は受付担当者から解決責任者へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。
- ・お申し出の方の希望により第三者委員へ報告致します。

### (5)解決の通知

- ・受け付けた苦情等は解決責任者より書面により報告書をもって申し出人に通知します。

### (6)解決の公表

- ・個人情報に関するものや申込書が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎年度終了後に事業報告において公表し改善に努めます。

※なお、福祉サービスの苦情等につきましては、下記の機関でもご相談をお受けいたします。

埼玉県運営適正化委員会 福祉サービス苦情相談係(すこやかプラザ内)

〒330-0075 浦和区針ヶ谷4丁目2番 65号 TEL 048-822-1243