

ご意見・ご要望

●「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法82条の規定により、本事業（保育所）では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

本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により設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

●ご意見・苦情の流れ

【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ます。なお、第三者委員会に直接苦情を申し出ることもできます。

※1 苦情処理委員会は各保育園に設置しております。

※2 ご意見・ご要望・苦情は直接、各保育園の連絡先へメールかお電話でお願いします。

【苦情受付の報告確認】

苦情受付担当者が受付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拒否した場合を除く）に報告します。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨通知します。

【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

【都道府県「運営適正化委員」の紹介】

本事業で解決できない苦情は、埼玉県社会福祉協議会（連絡先 048-822-1194）に設置された運営適正化委員に申し立てることができます。