

□18 「苦情・相談に係る窓口」設置について

当園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。当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会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。

相談・苦情受付担当	高橋 春美（園長） 千葉 幸代（主幹保育教諭）	面接・電話・書面などで受け付けます 電話 0220-52-3558
同上 責任者	高橋 春美（園長）	
第三者委員	佐竹 孝喜 高橋 秀広	電話 0220-52-3453 電話 0220-52-3875

苦情解決の方法

（1）苦情の受付

苦情受付箱へ文書を投函下さい。相談・苦情を受け付けます。

また、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ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち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