

保護者各位

社会福祉法人 東光学舎福祉会
理 事 長 正木 竜哉

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所（こども園）では、保護者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

本事業所（こども園）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、苦情解決に努めるようにいたしておりますので、お知らせいたします。

記

- 1、苦情解決責任者 園長 正木竜哉

- 2、苦情受付担当者 副園長兼事務長 正木有美
教頭 繁田恵子
主幹保育教諭 山脇尋美
事務 志賀満子

- 3、第三者委員 ①萩原勝義 姫路市豊富町豊富1528 【連絡先 264-1175】
②橋本敬司 姫路市岡田256-1 【連絡先 298-6688】

4、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（苦情申出者が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は佩用を確認して、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、第三者いい居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の確認