

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 三枝真希  
事務 志賀満子
- 3、第三者委員 ①橋本敬司 姫路市岡田256-1 【連絡先 298-6688】  
②南部慶一 姫路市網干区新在家 1396-3 【連絡先 273-7992】
- 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