

## 1.苦情の受付

苦情の受付は電話、面接、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けております。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。

- (1) 解決責任者 北崎 洋文
- (2) 担当者受付 北崎 直美
- (3) 第三者委員会 島田 ゆかり・甲斐 真由美

## 2.苦情受付の報告と確認について

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）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出者に対して、報告を受けた旨を通知します。

## 3.苦情解決のために

苦情解決責任者は、苦情申出者と誠意をもって話し合い解決に努めます。

その際、苦情申出者は第三者委員会の助言や立ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員会の立ち合いによる話し合いは次により行います。

- (1) 第三者委員の立ち合いによる苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項の確認

## 4.都道府県「運営適正化委員会」のご紹介

（介護保険事業者は、国保連・市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し出ることができます。

## 5.平成 31 年度苦情受付報告

平成 31 年度のご意見・ご要望等は特にございませんでした。

これからもお子様に寄り添った保育教育を行ってまいりますので何かお気づきのことがございましたらご意見またはご要望をお聞かせください。

保護者の皆様のご要望を活かし、今後も質の高い保育・教育サービスを行ってまいります。