

「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、わかたけかなえ保育園では利用者からの苦情に適切に対応をする体制を整えております。

わかたけかなえ保育園に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記の通りに設置し、苦情解決に努めることとしております。

- 1 苦情解決責任者 山本 慎介（園長）
- 2 苦情受付担当者 山田 美代（事務員）
- 3 第三者委員 吉田 憲司（元常盤台三丁目町会長 03-6789-0368）
児島 史篤（児島教育研究所代表 090-2147-6450）

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、第三者委員に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

※ 解決に至らない場合、または匿名での相談は下記で受け付けています。

板橋区子ども家庭部「保育サービス課 民間保育振興係」（03-3579-2492）

板橋区「保健福祉オンブズマン室」（03-3579-2890）

東京都社会福祉協議会「運営適正化委員会」（03-5283-7020）