

## 【苦情処理体制について】

社会福祉法第 82 条の規定により、本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。

本園に於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、苦情解決に努めることと致しましたので、お知らせ致します。

### 記

- |            |                   |
|------------|-------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 園長                |
| 2. 苦情受付担当者 | 主任                |
| 3. 第三者委員   | 法人監事 1名<br>弁護士 1名 |

#### 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。

##### (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）に報告致します。

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出来ます。

なお、第三者委員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等の確認

##### (4) 区市町村段階の苦情対応窓口、埼玉県運営適正化委員会の紹介

本事業担当者で解決できない苦情は、さいたま市の保育課（TEL048-829-1866）にご相談することが出来ます。

また、埼玉県社会福祉協議会に設置された埼玉県運営適正化委員会 福祉サービス苦情相談係（TEL048-822-1243）に申し立てることも出来ます。

また、行事後に保護者アンケートを実施しております。