

# 「苦情解決のための窓口等の設置」について

東かなまち保育園（以下本保育園）では、保護者の皆様方からの苦情に対する申出窓口を設け、適切に対応する仕組みを整えています。

本保育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の通り配置し、苦情解決に努めております。

1. 苦情解決責任者 園長 大森 有里絵
2. 苦情受付責任者 主任保育士 田村 芽久美
3. 苦情受付担当者 看護師 佐藤 華代
4. 第三者委員 弁護士 仲 隆  
TEL 03 (3502) 6421  
法人評議員 柴田 凱男  
TEL 0471-59-0420

## 5. 苦情の種類について

児童の処遇内容、職員の対応、施設の運営管理に関するもの。

※施設で対応できないものを除きます。

## 6. 苦情の解決方法

### (1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、手紙により苦情受付担当者が随時受付けます。

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付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出入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。第三者委員は内容を確認し、報告を受けた旨、苦情申出人に連絡します。

### (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、第三者委員の助言や立会を求めることができます。