

「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、みのりのわかば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。

みのりのわかば保育園においては、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設置し、苦情解決に努めることと致します。

1 苦情解決責任者

【本園】 後藤 美香 (理事長)

【分園】 森 真咲美 (施設長)

2 苦情受付担当者

【本園】 井口 邦江 (本園長)

【分園】 佐藤 いづみ (分園長)

3 第三者委員 浦岡 由美子 03-6808-5398

(ふなぼり駅前法律事務所 弁護士 社会福祉法人みのりの 評議員)

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。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもあります。

(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、次によります。

- ① 第三者委員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等の確認

※解決に至らない場合、下記においても相談を受け付けています。

江戸川区役所 子育て支援課 (03-3652-1151 代表番号)

東京都社会福祉協議会「福祉サービス運営適正化委員会(事務局)」(03-5283-7020)