

## 「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、ルーテル保育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。

ルーテル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により設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者                      松田繁雄（園長）
2. 苦情受付担当者                      高井玲子（主任保育士）
3. 第三者委員                              中島康文（千葉県市川市市川4-1-5）080-2141-6239  
                                                 永末秀人（東京都大田区仲六郷1-10-18）090-4009-9582

#### 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できます。

##### （2）苦情受付の報告

苦情受付担当者が受付し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の助言や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

##### （4）「運営適正化委員会」の紹介

ルーテル保育園で解決できない苦情は、江戸川区社会福祉協議会（〒132-0031 江戸川区松島1-38-1 グリーンパレス ☎3653-5151）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。