

# 『苦情申し出窓口』について

社会福祉法第 82 条の規定により、当園では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。苦情解決に当たっては、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とおり設置し、苦情解決に努めます。

## 1. 苦情解決責任者

園長 岡田めぐみ

## 2. 苦情受付担当者

主任保育士 清水愛子

## 3. 第三者委員

植竹利之（青梅市東青梅 6 丁目在住）

木村一良（青梅市師岡町 3 丁目在住）

竹田雅志（青梅市師岡町 2 丁目在住）

## 4. 苦情解決の方法

### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等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・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（苦情申し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、苦情申し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、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決できるよう努めます。その際、苦情申し出人は第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次のように行います。

ア 第三者委員の立ち合い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

## 5. その他

不明な点がございましたら、園長又は主任保育士にお問い合わせください。

社会福祉法人青梅みどり福祉会 かすみ保育園  
園長 岡田めぐみ  
主任保育士 清水愛子