

## 「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、まちっこ保育園では保護者等の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

まちっこ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、苦情解決に努めていますのでお知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 理事長 鈴木 雅人 ・ 施設長 西田 瞳子
2. 苦情受付担当者 主任保育士 古川 麻紀
3. 第三者委員 元民生児童委員 神藏 いくよ 042-735-3270  
民生主任児童委員 田村 望世(みつよ) 042-722-6950

### 4. 苦情解決の方法

#### ① 苦情の受付

苦情は面接、電話、投書などにより苦情受付担当者が隨時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

#### 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に報告いたします（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）。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 苦情解決の為の話し合い

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できます。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。

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

#### ④ 市町村、都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、下記委員会に申し立てることができます。

### 福祉サポートまちだ 町田市福祉サービス苦情調節第三者委員会

〒194-0013 東京都町田市原町田 4-9-8 市民フォーラム 4階

042 (720) 9461

### 東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 1-8-11 東京 YWCA 会館 3F

03 (5283) 7020