

保護者各位

## 「苦情相談窓口」の設置について

社会福祉法人芳真会 きらめき保育園

社会福祉法第 82 条の規定により、本園では保護者の方などからの苦情や適切に対応する体制を整えることといたしました。

本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、苦情解決に努めますので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者: 今井 芳博(施設長)
2. 苦情受付担当者: 鹿 愛子(園長代理)
3. 第三者委員 : 松沢 澄江 (南中野自治会員)048-685-2681  
狩野 サダ子 (南中野自治会員)048-685-6342

### 4. 苦情解決の方法

#### (1) 苦情の受付

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

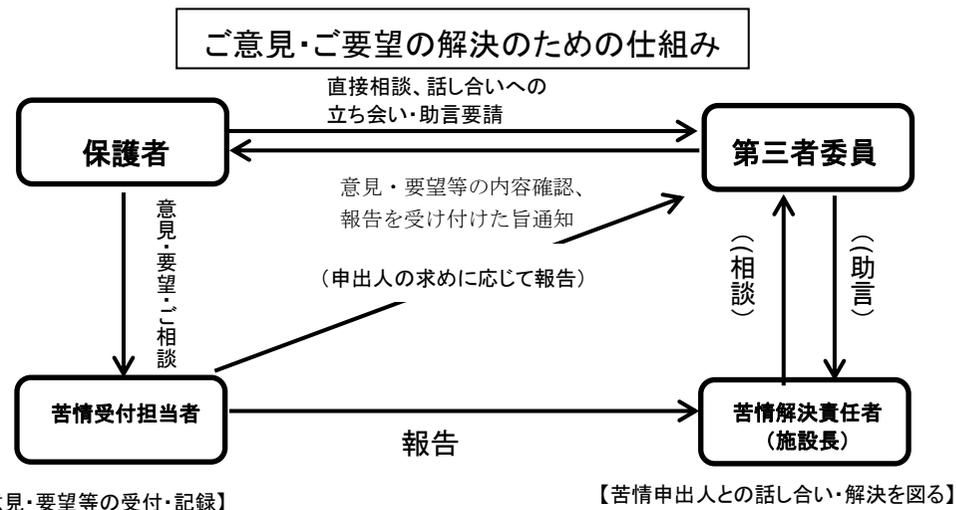
苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

#### (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。

- 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



【苦情解決責任者】今井 芳博(施設長)  
住所: 埼玉県さいたま市見沼区大字南中野字道半山 689-1  
TEL: 048-682-5507

【苦情受付担当者】鹿 愛子(園長代理)

【第三者委員】  
・松沢 澄江(まつざわ すみえ)  
TEL: 048-685-2681  
・狩野 サダ子(かのう さだこ)  
TEL: 048-685-6342

\* 相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文章で責任者よりご報告申し上げます。

\* 以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、埼玉県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることもできます。

埼玉県運営適正化委員会

【連絡先】〒330-8529

さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65

彩の国すこやかプラザ1階

電話: 048-822-1243

令和 6 年 4 月 改訂