

令和5年4月1日

保護者各位

社会福祉法人稲城青葉会  
城山保育園南山  
園長 城所真人

## 利用者相談室「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、城山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ることといたしました。

当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、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

### 記

- |            |        |      |
|------------|--------|------|
| 1. 苦情解決責任者 | 園長     | 城所真人 |
| 2. 苦情受付担当者 | 主任保育士  | 安達純代 |
| 3. 第三者委員   | 主任児童委員 | 狩野和枝 |
- (厚生労働省大臣より委嘱された稲城市の委員の方)  
稲城青葉会監事 種田匡延

## 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もできます。

(申出書用紙は園の玄関掲示板に置いてあります。園のホームページからもダウンロードできます。)

### (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) 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、東京都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ができます。