

## 苦情解決の公表

社会福祉法人不動福祉会は、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。

苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、保育園の改善に努めます。

### 要望・苦情等への対応方法

社会福祉法第82条の規定により、本法人では、保護者等利用者からの要望・苦情等に適切に対応する体制を整えています。各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、苦情解決に努めます。

#### 不動の森こども園

要望・苦情解決責任者	園長 今井 敬子
要望・苦情受付担当者	主任 梅林 美由紀
第三者委員	日野 さよ子
第三者委員	森井 常貴

#### 熊川保育園

要望・苦情解決責任者	園長 高橋 和子
要望・苦情受付担当者	主任 村野 順子
第三者委員	日野 さよ子
第三者委員	森井 常貴

#### すみれ保育園

要望・苦情解決責任者	園長 肥沼 直美
要望・苦情受付担当者	主任 植松 直美
第三者委員	関谷 洋子
第三者委員	吉田 積女

### 要望・苦情解決の方法

#### (1) 苦情の受付

苦情は、書面、面接、電話等により要望・苦情受付担当者が随時受け付けます。また、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。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、申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際、申出人は第三者委員の助言と立会を求めることができます。

令和5年度の苦情

不動の森こども園	苦情の報告はありませんでした。
熊川保育園	苦情の報告はありませんでした。
すみれ保育園	苦情の報告はありませんでした。