

## 要望・苦情申出について

当法人のサービスを利用するにあたりましてお気づきのことやご意見・ご要望などがございましたら遠慮なくお伝えいただきたいと思っています。当法人では、このようなご意見を戴くとき従来どおり職員の誰でもご意見を賜りますが、担当者と責任者をそれぞれ設けましたので、下記のとおりお知らせします。

	ぽっぽの森保育園に関する事案	地域生活支援センターかのんに関する事案
苦情受付担当者	浅田真由美(042-736-4239)	大和有志(042-860-1515)
苦情解決責任者	泉健善(園長)	片桐直人(管理者) 浅田真由美(管理者)
第三者委員	柏原登希子 ぽっぽの森保育園元保護者 大野裕一 和光鶴川小学校校長 042-736-0036	

## 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できます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者および必要に応じて第三者委員に報告いたします。

### (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を求めることができます。

※内容や申出人の意向により上記の方法によらない苦情解決や話し合いのする場合があります。