

令和7年1月28日

利用者各位

聖ピオ保育園

「苦情申出窓口」及び「苦情解決の方法」について

社会福祉法 82 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応し苦情解決に努める体制を整えております。

本事業所における苦情申出窓口と苦情解決の方法については、下記の通りとしておりますので、内容ご確認お願いいたします。

記

1. 苦情解決責任者 佐々木真由美（園長）
2. 苦情受付担当者 米本 卓矢 （副園長）
3. 第三者委員
 - (1)小嶋 正 （弁護士）
 - (2)荒船 且子（聖オディリアホーム評議員）
 - (3)志場由紀子（聖オディリアホーム評議員）
 - (4)栗原 尚子（聖オディリアホーム評議員）
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できます。
 - (2)苦情受付の報告
苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告し、苦情解決責任者は第三者委員（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)東京都社会福祉協議会「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介
本事業者で解決できない苦情は、東京都の専門機関である下記に申し出ることができます。
「福祉サービス運営適正化委員会」[連絡先] 03-5283-7020

以 上