

## 苦情受付窓口

社会福祉法第82条の規定により、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応できる体制を整えています。

本法人における苦情責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めています。苦情責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名は、施設内に掲示して、全保護者に周知しています。

## 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、第三者委員に直接申し出ることもできます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情処理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（苦情申し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、苦情申し出人に対して、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、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。苦情申し出人は、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、第三者委員による話し合いは、次により行います。

- a 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
- b 第三者委員による解決案の調整、助言
- c 話し合いの結果や改善事項等の確認

# 苦情解決の報告

令和5年度	0件	苦情はありません
-------	----	----------

令和4年度	0件	苦情はありません
-------	----	----------

令和3年度	0件	苦情はありません
-------	----	----------

令和2年度	0件	苦情はありません
-------	----	----------

令和元年度	0件	苦情はありません
-------	----	----------

※個人情報に関するものや申し出人が拒否した場合を除いて、苦情解決の報告をホームページに掲載しています。