

## 苦情解決窓口

社会福祉法第 82 条の規定により、利用者様からの苦情に適切に対応するため、社会福祉法人にじの会各施設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設置し、苦情解決に努めています。登園ご利用の際、困ったこと、悩んでいることがありましたら、お気軽にご相談してください。※守秘義務によって秘密は守られますので安心してご相談ください。

## 窓口設置の目的

苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします。

利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が福祉・保育を適切に利用することができるよう支援することを目的とします。

納得のいかないことについては一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

## 苦情解決の方法

苦情の受付

苦情は直接、連絡帳アプリ、電話、Eメール、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

## 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速やかに苦情解決責任者に報告いたします。

## 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。苦情解決責任者による対応で解決に至らない場合、苦情申し出人は、第三者委員の助言、立会いを求めることができます。尚、第三者委員の立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などの確認

## メール DE 相談 まつどし保護者相談窓口の紹介

松戸市では、園に相談しづらい、あるいは園で解決できない苦情に関する相談窓口を設けております。

[mchogoshanosoudan@city.matsudo.chiba.jp](mailto:mchogoshanosoudan@city.matsudo.chiba.jp)

## 苦情解決の報告

個人情報に関するものや苦情申し出人が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について公表し、法人の改善に努めます。