

令和6年4月

保護者様

打出保育園  
園長 岩味 真由美

## 苦情申立の窓口について

当園では、利用者の皆様からの苦情に適切に対応するための体制を整えております。  
当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び公正・中立な立場で調査、助言を行う第三者委員を下記のとおり設置し、苦情の解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

### 記

- 1 苦情解決責任者 園長 岩味 真由美
- 2 苦情受付担当者 主任保育士 大家 史恵
- 3 連絡先電話 362-5728 FAX362-3853
- 4 第三者委員 福祉サービス苦情相談センター  
名古屋市北区清水四丁目17番1号 名古屋市総合社会福祉会館5階  
電話 910-7976 ファックス 910-7977  
受付：午前9時～正午、午後1時～5時（\*土・日・祝・年末年始を除く）

## 5 苦情解決の方法

### (1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、ファックス、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。  
また、第三者委員へ直接申し立てることもできます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申立者が第三者委員へも苦情を申し立てる旨を意思表示した場合）に報告いたします。

第三者委員が受け付けた苦情は、苦情申立者に対して、受け付けた旨を報告します。

### (3) 苦情解決に向けた話し合い

苦情解決責任者は、苦情申立者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申立者は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

### (4) 愛知県運営適正化委員会の紹介

当園で解決できない苦情は、愛知県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。