

「相談・苦情申出窓口」の設置について

学校法人 三浦学園

社会福祉法人青松会

苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情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。

- 1 苦情解決責任者・・・園長
2. 苦情受付担当者・・・主幹保育教諭
- 3 第三者委員 ・・・法人監事2名
- 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隨時受け付けます。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を苦情解決責任者と第三者委員（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）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、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、苦情申出人と誠意を持って話し合い、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、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。
 - ア. 第三者委員の立会い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