

# 苦情解決のしくみ

株式会社 C・B・H  
子育て支援事業グループ

## 苦情解決窓口

社会福祉法第 82 条の規定により、当法人では保育園利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。当法人における苦情相談解決責任者、苦情相談受付担当者及び第三者委員を下記のように設置し、苦情解決に努めております。各施設をご利用の際、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ください。守秘義務により内容は守られますのでご安心ください。

- ・ 苦情解決責任者：子育て支援事業グループ責任者
- ・ 苦情受付担当者：各施設 施設長
- ・ 第三者委員：民生委員・当法人顧問社会保険労務士

## 窓口設置の目的

1. 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。
2. 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。
3. 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。

## 苦情の解決方法

### 1. 苦情の受付

苦情は直接、電話、Eメール（info@challengekids.info）、書面、ご意見箱等により苦情受付担当者が随時受け付けております。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

### 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（苦情申し出人が第三者委員へ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。その際、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

### 4. 苦情解決の報告

相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について運営委員会（年 2 回実施）、または玄関掲示にて公表し、法人の福祉サービスの改善と向上に努めます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、各施設自治体窓口に申し立てる事もできます。