

保護者各位

社会福祉法人フレンズ会  
保育園チャイルド  
園長 二瓶浩美

## 「苦情申出窓口」について

社会福祉法第 82 条の規定により、当園では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。

当園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下記により設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 二瓶 浩美 (にへい ひろみ)  
社会福祉法人フレンズ会理事長・保育園チャイルド園長
2. 苦情受付担当者 二瓶 高広 (にへい たかひろ)  
社会福祉法人フレンズ会業務執行理事・保育園チャイルド事務長
3. 第三者委員 (1) 松本 礼子 (まつもと れいこ) 親園小学校長  
〔連絡先：0287-28-1009〕  
(2) 生田目 淳一 (なばため じゅんいち) 生涯学習指導者  
〔連絡先：0287-22-3588〕

#### 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随時受け付けます。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もって話し合い、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ち会いを求めることができます。

##### (4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

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

〈連絡先〉〒320-8508 宇都宮市若草 1-10-6 とちぎ福祉プラザ内

TEL 028-622-2941 FAX 028-622-2316

以上