

## ご意見・苦情解決の体制について

---

保育サービスの向上を図る為、各園にご相談やご意見、苦情などの窓口を設置しています。

お気付きの点などございましたらご意見・苦情受付担当者、ご意見・苦情解決責任者へご連絡下さい。

また、ご意見・苦情受付担当者、ご意見・苦情解決責任者との話し合いだけでは解決しない・納得いかない場合には、第三者の立場にある第三者委員による立ち合い、必要な助言等をいたします。

### 【ご意見・苦情窓口】

ご意見・苦情受付担当者      各園    主任及び各クラス担任

ご意見・苦情解決責任者      各園    園長

第三者委員                      各園に1～2名の第三者委員を設置しております。  
(第三者委員の氏名・連絡先は園内にて掲示しております。)

### 【その他の必要な措置の内容】

- 1) ご意見・苦情解決責任者は利用者や家族に対してご意見・苦情解決の仕組みを周知します。
- 2) ご意見・苦情受付担当者は利用者等からのご意見・苦情を受け付け、その内容を書面に残し申出人に確認します。
- 3) 第三者委員が直接ご意見・苦情を受け付けることも可能です。
- 4) ご意見・苦情受付担当者は申出人が拒否した場合を除き、ご意見・苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。それぞれがご意見・苦情の内容を確認し解決策を検討します。
- 5) ご意見・苦情解決責任者はご意見・苦情申出人と話し合い解決案を提示します。
- 6) ご意見・苦情受付担当者は、ご意見・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録します。
- 7) ご意見・苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告します。
- 8) 申出事項の改善を図ります。
- 9) ご意見、苦情、相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文章で責任者よりご報告申し上げます。

### 【上記以外の相談窓口】

●運営事業者    株式会社 Kids Smile Project    保育事業ユニット  
住所    〒141-0031 東京都品川区西五反田一丁目3番8号  
TEL    03-6420-3737

※各園にはご意見箱も設置しておりますので、ご意見等ございましたら、ぜひともご利用ください。