

## 苦情解決体制の設置

苦情解決責任者：園長 林谷敏美（苦情解決の責任主体として、苦情解決の仕組みの周知、苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告などの役割を担う）

苦情受付担当者：保育士 掃部妙子（利用者からの苦情を随時、受け付けて苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うとともに、受付から解決・改善までの経過と結果の報告について記録する役割を担う）

第三者委員：梅谷 稔・川崎 久美子  
（苦情処理制度の任務は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を推進するために設置する。利用者が職員に苦情申出をしにくい際の苦情受付や、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち会い、助言や解決案の調整を行う。また、日常的な状況の把握と利用者からの意見聴取などの役割を担う）