

令和 8 年 4 月 1 日

保護者各位

学校法人平和学園

「苦情申出窓口」の設置について

幼保連携型認定こども園の学級の編成、職員、設備及び運営に関する基準第 13 条及び特定教育・保育施設等の運営に関する基準第 30 条の規定により、本法人では利用者から苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本法人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、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者 園長
- 2 苦情受付担当者 主幹教諭
- 3 第三者委員

- (1) 〔平和二丁目内米店店主〕
- (2) 〔元平和二丁目町内会長 民生委員〕

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、苦情申出に対して、報告した旨を通知します。

(3) 苦情解決の為の話し合い

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

(4) 静岡県社会福祉協議会の「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決できない苦情は、下記に申出ることができます。

- ・ 静岡県社会福祉協議会「福祉サービス運営適正化委員会」（054-653-0840）

以上