

## 【苦情解決について】

苦情解決は、社会福祉法第65条、第82条に基づいた制度です。子どもたちが安心感を持って、そして安全に生活できる快適な生活づくりのために、児童や保護者、その他の代弁者からの意見や苦情に適切に応じられるよう、苦情解決の体制を整えております。

意見や苦情は、園内の苦情受付担当者が、面接や電話、書面（各ホームに意見箱）等により、随時受け付けています。その中で、担当者では解決できない場合や、当事者同士が納得できない場合等、第三者委員にも連絡・報告し、第三者委員会の中立的、公正な立場からの助言や、話し合いへの立ち合いの参加等で、解決に努めます。

## [令和元年度 苦情受付]

相談の分類（相談件数）

1. 虐待、体罰、放置 （0件）
2. サービス内容に関する事 （0件）
3. 制度、施策、法律等に関わる要望 （0件）
4. 一般市民からの相談、問い合わせ （0件）
5. その他（1件 / 児童間トラブル…1件）

