

## 苦情解決の仕組みについて

当園では、社会福祉法第82条の規定により、当園が提供する福祉サービスについて、保護者及び、そのご家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。また、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のとおり設置し、苦情解決に努めております。

◆苦情・相談解決責任者  
当園の施設長

◆本社の相談・苦情受付・解決担当者  
株式会社グローバルキッズ相談窓口 電話番号 0120-16-9686 携帯電話利用可  
受付時間9:30～18:30（土日祝は除く）

◆第三者委員  
苦情解決を円滑・円満に図ることができる者2名設置  
保育事業会社代表、保育専門学校講師等

◆受付方法  
面談・文書・電話などの方法で相談・苦情を受け付けております。  
相談・苦情は面談や書面によって随時受け付けます。第三者委員に直接申し出ることもできます。  
相談・苦情内容は、当園及び、本社内への周知共有と内容により（申出人が希望する場合等）  
第三者委員へも共有します。  
苦情については誠意をもって解決に努めます。申出人は第三者委員の立会いを求めることもできます。  
第三者委員は、苦情内容の確認、解決案の助言、改善報告の確認を行います。  
図解)



◆他受付窓口（行政）  
横浜市港北区福祉保健センターこども家庭支援課 電話番号 045-540-2388

◆公表  
2023年度は、第三者委員会が招集される相談・苦情はございませんでした。