

## ●苦情・要望の解決の流れ

### 1. 苦情・要望の受付

苦情・要望は、面接・電話・書面などにより苦情・要望解決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。

① 苦情相談受付担当者 主幹保育教諭 皿海 有理

② 苦情相談解決責任者 園 長 辻 芳子

③ 第三者委員 下井 研造・田辺 泰三

### 2. 苦情・要望受付の報告確認

苦情・要望受付担当者が受け付けた苦情・要望を苦情・要望解決責任者に報告いたします。  
苦情・要望解決責任者は内容を確認し、苦情・要望申出者に対して、報告を受けた旨を通知します。

### 3. 苦情・要望解決のための話し合い

苦情・要望解決責任者は、苦情・要望申出者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

### 4. 広島県の運営適正化委員会（広島県社会福祉協議会）の紹介

苦情解決が難しい場合は、広島県の福祉サービス運営適正化委員会でも受付を行っています。

#### 【所在地】

〒732-0816

広島県広島市南区比治山本町 12 - 2 県社会福祉会館内

TEL：082-254-3419

FAX：082-569-6161