

2023年7月1日
株式会社第一コーポレーション
株式会社みらいく

苦情解決の仕組みについて

当社みらいく保育園では、社会福祉法第82条の規定により、みらいく保育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、みらいく保育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

みらいく保育園の施設長

◆本社の相談・苦情受付・解決担当者

株式会社第一コーポレーション・株式会社みらいく みらいく事業部

相談窓口 電話番号 03-5422-7182

◆第三者委員

苦情解決を円滑・円満に図ることができる者

◆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、みらいく保育園及び、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。

◆他受付窓口（行政）

みらいく保育園設置該当区役所・市役所保育課

◆公表

2022 年度 10 月 1 日～3 月 30 日の期間において第三者委員会が招集される相談・苦情について 1 件ございました。

【内容】

職員の子どもへ対する言葉かけや対応について

【結果】

事実確認を行い、保護者様へ説明と謝罪をさせていただきました。