

令和7年 年4 月1 日

ご利用者様 各位

一般社団法人やよい会  
代表理事 清水 弥生  
一の橋こどもの家  
施設長 田中 恵子

### 「苦情申出窓口」の設置について

本法人は社会福祉法第82条の規定により利用者から苦情に適切に対応する体制を整えております。

本法人における苦情解決責任者と事業所における苦情受付担当者、及び第三者委員を下記に設置し、苦情解決に努めることとしておりますので、お知らせいたします。

#### 記

- 1 苦情解決責任者 一般社団法人やよい会 代表理事 清水 弥生  
【連絡先】 090-6181-4101
- 2 苦情受付担当者 一の橋こどもの家 施設長 田中 恵子  
【連絡先】 03-3430-7019
- 3 第三者委員 あたご法律事務所 弁護士 大内 倫彦  
【連絡先】 03-3434-2776

#### 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) 東京都社会福祉協議会の「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。

・あんしん狛江（福祉サービス利用者支援室）

【連絡先】 03-3488-5603

以上

【秘】

苦情受付書

受付日	平成 年 月 日 ( )	苦情の発生時期	年 月 日	受付NO	
記入者			苦情の発生場所		
申出人	(フリガナ) 氏名		住所	〒 -	
	利用者との関係	父親・母親 その他 ( )			
苦情の内容	相談の分類	・職員の対応について    ・保育内容    ・説明、情報提供 ・保育料について    ・被害、損害    ・権利侵害 ・その他 ( )			
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ( )				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[                      ]		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[                      ]		

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他[
処理経過	
結果	

## 苦情受付報告書

平成 年 月 日

様

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 NO. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

## 記

苦情の申出日	平成 年 月 日 ( )	苦情申出 人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日 ( )	利用者 との関係	父親、母親、その他 ( )
苦 情 の 内 容			

[書式③]

(苦情解決責任者⇒第三者委員、苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

様

印

平成 年 月 日付けの苦情（受付No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

苦情内容	
解決結果	