

## 相談・苦情解決のご案内

社会福祉法第 82 条の規定により、かずみ保育園では保護者の方からの相談・苦情に適切に対応するため「相談・苦情申し出窓口」を設置しています。

かずみ保育園の相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりです。

記

### 1、相談・苦情解決責任者

園長 大迫 尚一 (かずみ保育園)

### 2、相談・苦情受付担当者

主任保育士 上脇 友美 (かずみ保育園)

### 3、第三者委員

福山 淳一 TEL 63-1507 ( 地域自治会長 )

永井 チリ子 TEL 63-1742 ( 民生委員 )

### 4、苦情解決の方法

#### 1、相談・苦情の受付

- ・ 直接保育園の受付担当者にお申し出ください。
- ・ 解決責任者へ直接申し出ることもできます。
- ・ かずみ保育園の第三者委員へ直接申し出ることもできます。

#### 2、相談・苦情受付の報告・確認

- ・ 相談・苦情受付担当者が受けた苦情を苦情解決責任者と第 3 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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知いたします。

#### 3、相談・苦情解決のための話し合い

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、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出来ます。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。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整・助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項との確認

#### 4、相談・苦情解決の報告・公表

- ・ 相談・苦情等の解決については、直接申し出人へ口頭報告、または所定の用紙による通知書、報告書にてお知らせいたします。

#### 5、「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

- ・ 当園で解決できないご意見・ご要望は、鹿児島県社会福祉協議会（鹿児島市鴨池新町 1 番 7 号 県社会福祉センター内）に設置された社会福祉運営適正化委員会に申し出ることができます。

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会 TEL 099-286-2200