

## ◇相談・苦情解決について◇

社会福祉法第 82 条の規定により、本園では利用者からの相談・苦情に適切に対応する体制を整えております。

本園における相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり任命し、相談・苦情解決に努めております。保育士に直接伝えにくいような内容や秘匿性が高い内容のご意見・ご要望等がありましたら、直接ご連絡ください。

また、職員室前に「ご意見投書箱」も設置していますので、気兼ねなくご投函ください。

### 記

- |               |                              |
|---------------|------------------------------|
| ○相談・苦情解決責任者   | 清水 摂（大浦保育園 園長）               |
| ○相談・苦情解決受付担当者 | 清水さとみ（大浦保育園 主任保育士）           |
| ○第三者委員        | 前本 克親（法人監事） 連絡先 0993-62-3792 |
|               | 下村 浩（法人監事） 連絡先 0993-62-3484  |

### 〔相談・苦情解決の方法〕

#### ①相談・苦情の受付

相談・苦情は面接、電話、書面、メールなどにより相談・苦情受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接相談・苦情を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付けた相談・苦情を相談・苦情解決責任者と第三者委員（相談・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、相談・苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

#### ③相談・苦情のための話し合い

相談・苦情解決責任者は、相談・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、相談・苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。尚、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア、第三者委員による相談・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

#### ④「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない相談・苦情について、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）に設置された福祉サービス運営適正化委員会に申し出ることができます。