

## ◇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・苦情受付担当者が隨時受け付けます。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あります。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。