

「相談・苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、平成 16 年度より川野保育所では利用者(保護者)の方々からの保育サービスに対する相談・苦情に対して適切に対応する「相談・苦情申出窓口」を設置しています。川野保育所に相談・苦情解決者、相談・苦情受付担当者及び本保育所と第三者の関係にあります第三者委員を下記の通り設けて、相談・苦情解決に努めることとしています。

記

1. 相談・苦情解決責任者 所長 立山 経一
2. 相談・苦情解決受付担当者 主任保育士 上脇 真智子
3. 第三者委員

(1) ^{うえむら}上村 さゆり (えがおのてんとうむし保育園園長)
連絡先 Tel.0995-63-2840(自宅)

(2) ^{いわお しょういち}岩男 昭一 (山田保育園副園長・光楽寺副住職)
連絡先 Tel.0995-65-2531(山田保育園)

4. 相談・苦情解決の方法

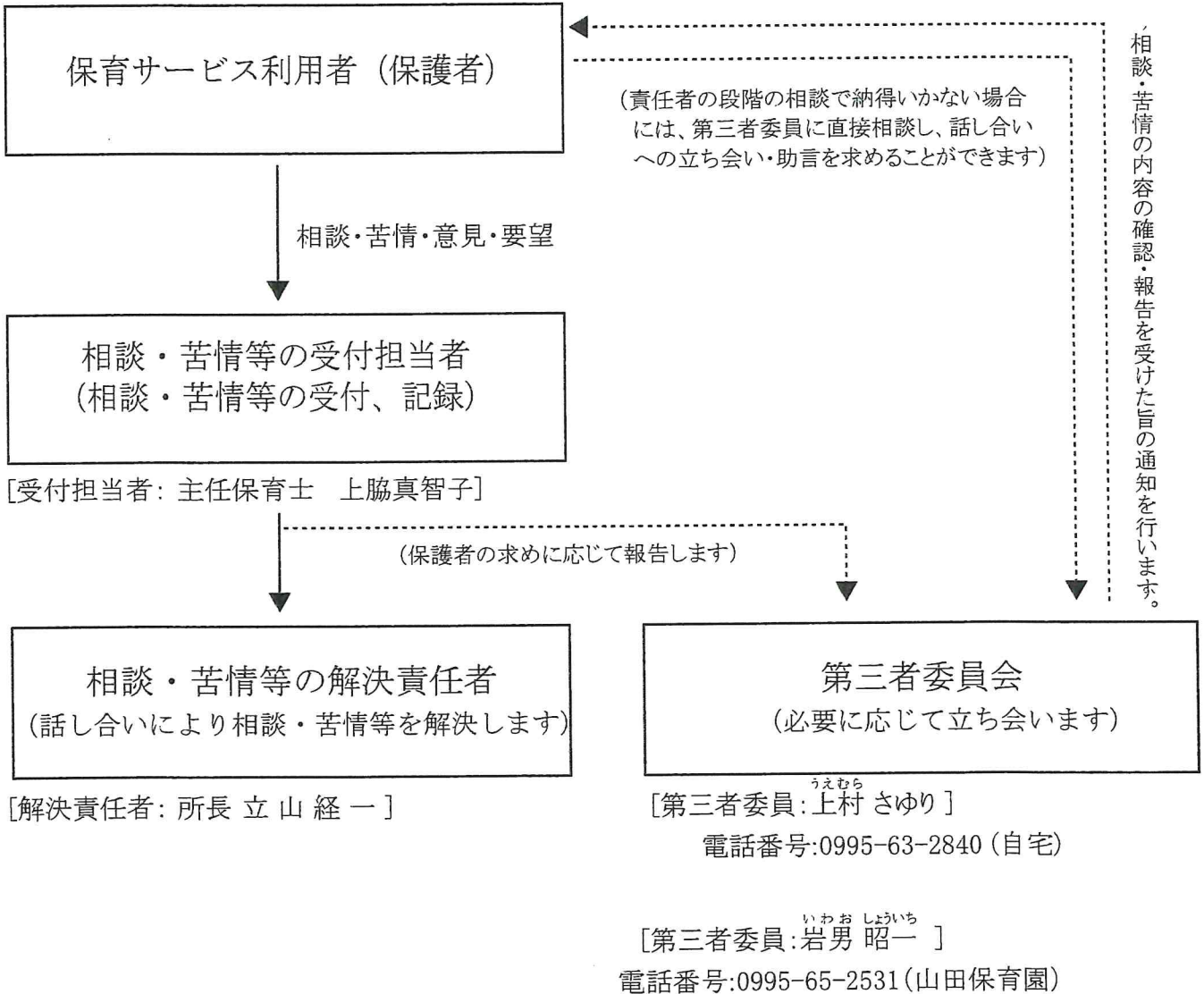
- (1) 相談・苦情の受付相談・苦情の受付は面接、電話、書面などにより相談・苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接相談・苦情を申し出ることできます。
- (2) 相談・苦情の受付の報告・確認相談・苦情の受付担当者が受け付けた相談・苦情を相談・苦情責任者と第三者委員(相談・苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、相談・苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
- (3) 相談・苦情解決のための話し合い相談・苦情解決責任者は相談・苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、相談・苦情申出人は、第三者委員の助言や立会を求められます。

なお、第三者委員の立会による話し合いは、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などの確認
- (4) 都道府県の「運営適正化委員会」の紹介本保育所で解決できない相談・苦情は、鹿児島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。

連絡先 TEL.099-286-2200

相談・苦情解決のための仕組み



※ 相談・苦情解決の結果(改善事項)は口頭若しくは文書で責任者よりご報告いたします。

※ 以上の仕組みで解決できない相談・苦情は、鹿児島県社会福祉協議会に設置された運営適正化

委員会に申し出ることができます。

◇運営適正化委員会の連絡先: 鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会

連絡先 TEL.099-286-2200 TEL.099-286-2200

相談・苦情等における際の第三者委員の役割について

■ 第三者委員の役割

相談・苦情等の受付担当者や解決責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

1. 第三者委員の職務

- 相談・苦情等の解決への立ち会い、助言
- 相談・苦情等の直接受け付け
- 相談・苦情等をうけた旨の保護者(当事者)への通知
- 解決責任者より相談・苦情等の改善状況について報告を受け、また保育所の日常的な状況を把握します。

2. 第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法

- 第三者委員による相談・苦情等の内容を確認
- 第三者委員による解決案の調整・助言
- 話し合いの結果や改善事項などの確認

※第三者の立ち会い・助言が必要な際には、受付担当者にその旨申し出てくださいか、または直接下記までご連絡ください。

◇ 第三者委員 ^{うえむら}上村さゆり (えがおのてんとうむし保育園園長)

電話番号 0995-63-2380(自宅)

◇ 第三者委員 ^{いわお しょういち}岩男 昭一 (山田保育園副園長・光楽寺副住職)

電話番号 0995-65-2531(山田保育園)

保育サービスに関する相談 苦情等の内容及び解決結果

令和4年度に申出があった相談・苦情等の内容とその解決結果は下記の通りです。

記

●令和4年度の申出件数(0件)

相談・苦情等の内容
相談・苦情等の解決の結果
相談・苦情等の内容
相談・苦情等の解決の結果
相談・苦情等の内容
相談・苦情等の解決の結果