

令和4年4月1日

保護者のみなさまへ

社会福祉法人山野福社会
山野保育園長 前田 京子

「相談・要望等申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本保育園では利用者からの相談・要望等に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本保育園における相談・要望等解決責任者、相談・要望等受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、相談・要望等解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|----------------|----------|-------------------|
| 1. 相談・要望等解決責任者 | 園長 | 前田京子 |
| 2. 相談・要望等受付担当者 | 主任保育士 | 細樫康平 |
| 3. 第 三 者 委 員 | (1) 住吉隆生 | (連絡先 TEL 22-3764) |
| | (2) 木地山力 | (連絡先 TEL 22-8230) |
| | (3) 星山耕作 | (連絡先 TEL 26-2027) |

4. 相談・要望等解決の方法

(1) 相談・要望等の受付

相談・要望等は面接、電話、書面などにより相談・要望等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・要望等を申し出ることできます。

(2) 相談・要望等受付の報告・確認

相談・要望等受付担当者が受け付けた相談・要望等を相談・要望等解決責任者と第三者委員（相談・要望等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・要望等申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 相談・要望等解決のための話し合い

相談・要望等解決責任者は、相談・要望等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・要望等申出人は、第三者委員の助言と立会いを求めることができます。
なお、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・要望等内容の確認
- 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) 「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本保育園で解決できない相談・要望等は、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）に設置された福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。