

## ○相談・苦情について

社会福祉法第82条の規定により、内山田保育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。相談・苦情受付担当者、相談・苦情解決責任者及び第三者委員を下記の通り設置し、相談・苦情解決に努めております。

### 1、相談・苦情受付担当者

加 藤 寿 江 ・副 園 長  
下 園 真理子 ・副 園 長  
下 園 まどか ・主 任 保 育 士

### 2、相談・苦情解決責任者

下 園 守 昭 ・理 事 長  
下 園 宗 寛 ・園 長

### 3、第三者委員

戸口田 三千尋 ・元鹿児島県身体障害者福祉協会会長 ・元鹿児島国際大学教授  
0993-53-5226  
志 風 まるみ ・元 民 生 児 童 委 員 0993-53-6524

### 4、相談・苦情解決方法

#### ○相談・苦情の受付

相談・苦情解決は面接、電話、書類などにより、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・苦情を申し出る事も出来ます。  
各委員の連絡先は保育園に掲示してあります。

#### ○相談・苦情受付の報告・確認

受付担当者が受けた相談・苦情を解決責任者と第三者委員（相談・苦情受付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。

#### ○相談・苦情解決のための話し合い

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、申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求める事が出来ます。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。

- ・第三者委員による相談・苦情内容の確認
- ・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の確認

#### ○「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

内山田保育園で解決できない相談・苦情は、鹿児島県社会福祉協議会内に設置された、福祉サービス運営適正化委員会（TEL 099-286-2200）に申し立てる事が出来ます。

#### ○相談・苦情内容及び解決結果

内山田保育園に寄せられた相談・苦情内容及びその解決については、個人情報に関するものや申出者が拒否した場合を除き、当HPに公表し、保育園の改善に努めます。

○子育て相談

令和5年度      件数    (21件)

内容(当園入所の不可・一時預かりの不可・発育・健康・家庭事情等)

○苦情相談

令和5年度      苦情相談解決状況(なし)

# 阿多こども園相談苦情について

## ◎相談・苦情について

阿多保育園では、社会福祉法第82条の規定により、利用者からの相談・苦情に適切に対応する体制を整えて、解決に努めております。

- |             |                                                |
|-------------|------------------------------------------------|
| ・相談・苦情受付担当者 | 副園長 下園美由紀                                      |
| ・相談・苦情解決責任者 | 理事長 下園守昭      園長 下園和靖                          |
| ・第三者委員      | 馬場一明（地域元自治会長）<br>新屋眞二（法人監事）<br>森 道裕（阿多地区公民館主事） |

## ○相談・苦情の受付

相談・苦情は面接、電話、書類などにより相談・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もできます。

## ○相談・苦情受付の報告・確認

相談・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に報告します。第三者委員は内容を確認し、相談・苦情申出人に対して、報告した旨を通知します。

## ○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持って話し合い、解決に向けて努めます。その際、相談・苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

◎令和5年度 教育保育相談件数（55件（保育相談週間含め））苦情件数（0件）