

令和6年 4月 1日

あんらく保育園保護者 殿

社会福祉法人 慈寂福祉会  
幼保連携型認定こども園  
あんらく保育園園長 原口 万智子

### 「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、本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る事と致しました。

本保育園における相談・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により設置し、相談・苦情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・苦情解決責任者 | 理事長 | 原口 済            | 園長     | 原口 万智子   |
| 2. 相談・苦情受付担当者 | 園長  | 原口 万智子          | 主幹保育教諭 | 浜田 栄子    |
| 3. 第三者委員      | (1) | 中村みち子 (慈寂福祉会監事) | TEL    | 487-8654 |
|               | (2) | 吉松 辰志 (民生委員)    | TEL    | 472-1405 |
|               | (3) | 川野 千代子 (児童委員)   | TEL    | 473-1551 |

#### 4. 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・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・苦情は、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（TEL 099-286-2200）に申し立てることができます。

以上