

苦情解決公表

当園は、利用者の皆様から寄せられた苦情について適切な対応によりその解決にあたります。

苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申し込み者が拒否した場合を除き当ページに公表して改善に努めます。

きらりの杜保育園 相談・苦情申出窓口の設定について

きらりの杜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・苦情に対応する体制を整えております。

当園における相談・苦情についての解決責任者、受付担当者及び第三者委員を下記の通り設置し、相談・苦情解決に努めることとしておりますのでお知らせいたします。

- | | | | |
|----------|------------------|--------|---------------|
| 1, 解決責任者 | (きらりの杜保育園 園長) | 園田 順子 | 099-295-0173 |
| 2, 受付責任者 | (きらりの杜保育園 主任保育士) | 大迫 彩花 | 099-295-0173 |
| 3, 第三者委員 | (評議員) | 山下 通弘 | 0986-76-2598 |
| | 〃 (評議員) | 長野 かおり | 090-3664-5512 |

《相談・苦情の受付方法》

受付 きらりの杜保育園 電話 099-295-0173

相談・苦情は、面接、電話、書面などにより受付担当者が随時受け付けます。
また、第三者委員に直接、相談・苦情を申し立てることもできます。

《受付の報告》

受付の担当者が受付けた相談・苦情を解決責任者と第三者委員（申出人が第三者委員の報告を拒否した場合は除きます）に状況に応じて報告いたします。

《話し合い》

解決責任者は申出人と誠意をもって話し合い、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合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち合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・苦情の内容確認
- 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

当園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ている「福祉サービス適正化委員会」に申し立てることができます。