

相談苦情・要望等の申し出窓口

この制度は利用者の皆様が福祉サービスを安心・納得して利用できるようにするものです。

当園をご利用するにあたりお気づきのことやご意見、ご要望等がございましたら、お気軽にご相談ください。



○相談・苦情解決責任者

園長：秋元 涼子

・Tel (099) 229-6387

・fax (099) 229-6368

○相談・苦情受付担当者

主任保育士：福田 恵

○第三者委員

相談・苦情について、中立的立場で解決する者

1, 前迫正彦

2, 清水恵子

○相談・苦情解決方法

1, 相談・苦情受付

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付いたします。なお、相談・苦情解決責任者並びに第三者委員に直接相談・苦情を申し出ることもできます。

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）の報告致します。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いたします。

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、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

① 第三者委員による相談・苦情内容による確認

② 第三者委員による解決案の調整と助言

③ 話し合いの結果や解決案の調整と助言

4, 「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

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（鹿児島市鴨池新町1番7号 県社会福祉センター内Tel 286-2200）に設置された福祉サービス運営適正化委員会に申し出ることができます。

○相談苦情・要望の報告

令和3年度

Q1 おゆうぎ会の保護者参加人数について、

各年齢1名ずつとなっていますが、年長児保護者を2名にすることはできないでしょうか

A1 室内が密にならない状況を作ることができましたので、年長児保護者の参加を2名までとし、その旨を全世帯にお知らせをいたします

Q2 感染症診断の報告があった時は、保護者にすぐに知らせてください

A2 感染症の診断報告があった時は、玄関に専用ボードを設置してお知らせをいたします