

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

令和4年度

- 1 お迎えが重なった時の対応についてご相談がありました。
(対応) 人数が多い時は声をかけにくいというご相談でした。お迎えに気付いた時に、すぐにお声がけするように職員に周知しました。
- 2 連絡帳の記載内容に誤りがあったので、気を付けて欲しいとお話がありました。
(対応) 誤りについて直接謝罪をして、ご理解をいただきました。
- 3 愛情弁当の日を早く教えて欲しいとお願いがありました。
(対応) 前月下旬のお知らせを中旬に変更してお知らせするようにしました。
- 4 職員の言葉遣いに気を付けて欲しいとお話しがありました。
(対応) 気持ちに寄り添わない伝え方となったことを直接謝罪し、ご理解をいただきました。

令和5年度

- 1 勤務中に連絡を入れる場合についてのお願いがありました。
(対応) なるべく早く連絡が取れるように、確認に努めてまいります。
- 2 近隣の方より、送迎の際に駐車場を間違えて使用される方がいらっしゃるので、周知をお願いしたいとお話がありました。
(対応) 掲示にて周知させていただきました。
- 3 近隣の方より、送迎の際の車がスピードについて周知をお願いしたいとお話がありました。
(対応) 掲示にて周知させていただきました。

令和6年度

- 1 子どもが怪我をした時の状況と対応について確認をさせて欲しいとご依頼がありました。
(対応) 経緯の説明と状況確認をしていただき、ご理解をいただきました。
また、再発防止に努める事をお約束しました。
- 2 近隣の方より、登降園の際は私有地ではなく道路を歩いて欲しいと周知のお願いがありました。
(対応) 掲示にて周知させていただきました。