

令和6年4月1日

保護者各位

社会福祉法人ときわ福祉会
ひがし保育園

苦情・相談窓口について

社会福祉法第82条の規定により、当園では保護者からの苦情（要望を含む）や相談に適切に対応する体制を備えております。

当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、苦情解決や相談対応に努めておりますので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 岸 秀雄 （園長）
2. 苦情受付担当者 根来 穂津美（主任）[相談窓口を兼ねます]
二葉 武也 （家庭支援担当保育士）[相談窓口を兼ねます]
3. 第三者委員 浅野 壽一 （NPO 法人あいむ副理事長、社会福祉士）
大島 薫 （学識経験者）
[連絡先] 両名とも 072-433-2999
4. 苦情解決の方法
 - (1) 苦情の受付
苦情は、面接、電話、意見箱への投函などにより、職員あるいは苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、苦情解決責任者、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
 - (2) 苦情受付の報告・確認
職員、苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（相談者が第三者への報告を望まない場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、相談者に対して報告を受けた旨を通知します。
 - (3) 苦情解決のための話し合い
苦情解決責任者は、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、相談者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) 貝塚市の苦情対応窓口、大阪府社会福祉協議会「運営適正化委員会」の紹介
当園で解決できない苦情は、貝塚市の苦情対応窓口（TEL：072-433-7024）に相談することができます。
また、大阪府社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」（TEL：06-6191-3130）でも相談をお受けいたします。
5. 要望解決の方法
前記苦情解決の方法に準じて行います。ただし、第三者委員の関与はありません。
6. 相談の方法
相談は、前記苦情解決責任者、苦情受付担当者が相談窓口として対応いたしますが、相談内容に応じて、他の職員に代えることができます。誰にでもお気軽にご相談ください。