

2021年4月1日

京王キッズプラッツ南大沢  
利用者各位

株式会社 京王子育てサポート

### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 82 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所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により設置し、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. 苦情解決責任者 | 三宅 輝久  | (統括マネージャー) | 042-337-3054   |
| 2. 苦情受付担当者 | 麻生 江利子 | (施設長)      | 042-676-3388   |
| 3. 第三者委員   | 柳田 景子  | (民生委員)     | 042-678-2356 ※ |
|            | 加藤 節子  | (民生委員)     | 042-678-0516 ※ |

※日中や、夜遅い時間帯は繋がらない場合がございますので、予めご了承ください。

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

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（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、苦情申出人に対して、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、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) 「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない相談・苦情は、東京都社会福祉協議会（03-5283-7020）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。

以上

## 2022 年度（令和 4 年度）苦情に関する報告

京王キッズプラッツ南大沢

苦情件数：1 件

受付日	2023 年 1 月 30 日
申出人	利用児童の保護者
内容	職員の対応について。 入園後に不安を感じるため、会社としてしっかりと監督してほしい。
結果	本社より事実確認のヒアリングおよび必要な指導を実施。 申出人へヒアリング結果および対応方のご説明および謝罪。 八王子市へ顛末を記載した報告書を提出。

以 上