

2022年4月

京王キッズプラッツ桜上水
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 | 片原 真理 | 施設長 | |
| 3. 第三者委員 | 石川 智恵 | 民生委員 | 080-1168-1628 ※ |
| | 舟根 真希子 | 民生委員 | 090-1505-3072 ※ |

※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桜上水

苦情件数：1件

受付日	2022年10月20日
申出人	利用児童の保護者
内容	職員の対応について。 職員に強い口調で話をされてショックを受けた。 本部にも事柄を知ってほしい。
結果	当該保護者の意向に沿い、姉妹園全園へ周知および注意喚起。 その後、施設長より保護者に対して謝罪および説明。

以 上