

# 相談・苦情解決の流れ

保護者

相談・苦情申出

光栄保育園

相談・苦情の受付  
主任・他職員

相談・苦情内容の確認

話し合い  
保護者、園長、第三者委員

山本森満 39-1206  
(あすなろ福祉会理事長)  
(光栄保育園 監事)  
濱田純一 38-0197  
(石垣自治会長)  
(光栄保育園 監事)

(状況把握 ↑ 事情調査 ↓ あっせん)

苦情申出

助言・事情調査・あっせん

鹿児島県社会福祉協議会  
福祉サービスに関する苦情解決委員会

状況把握

苦情解決委員会で審議  
○助言  
○事情調査  
○あっせん  
○知事への報告

(虐待や不当な行為等があった場合の知事への通知等)

鹿児島県知事

現地調査・改善指導

苦情申出