

苦情解決について



社会福祉法人子どものアトリエ

城東よつばこども園

1. はじめに

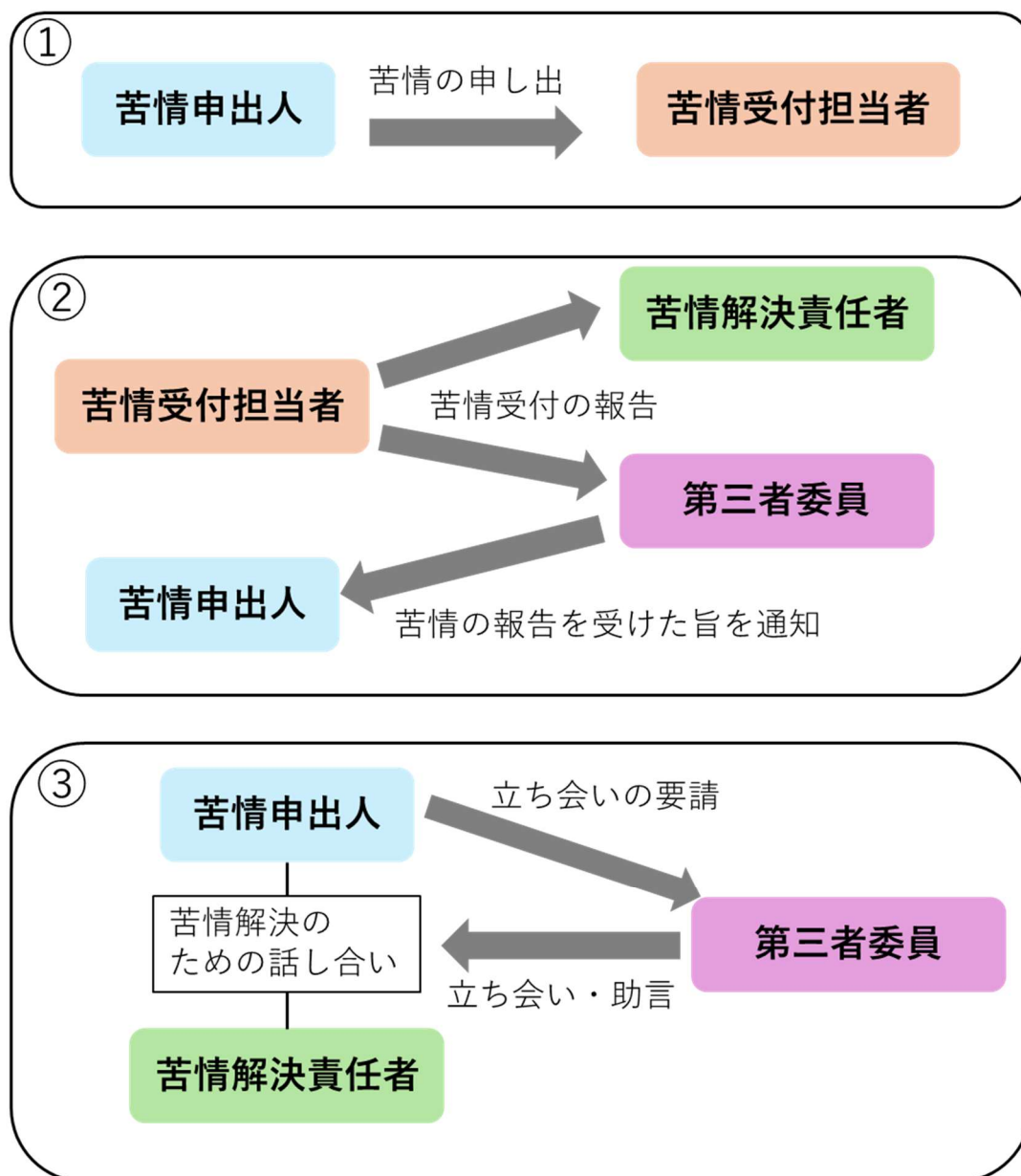
城東よつばこども園は、社会福祉法第八十二条に基づき、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置し、当園が提供する福祉サービスの利用者である保護者やそのご家族・代理人の方々からの苦情の適切な解決に努めております。

2. 苦情解決に関する担当者

当園の苦情解決に関する担当者を下記のとおり定めましたので、ご報告いたします。

担当職務名	氏名	職位等
苦情受付担当者	三崎 佳美	当園副園長
苦情解決責任者	藤谷 愛	当園園長
第三者委員	近藤 遼	大阪市私立保育連盟会長
第三者委員	糸田川 和子	地域住民
第三者委員	中島 文子	地域住民

3. 苦情の受付から解決までの流れ



① 苦情の受付

保護者やそのご家族・代理人の方々は、面談・電話・書面などにより、苦情受付担当者(または第三者委員)に随時苦情を申し出ることができます。

②苦情の確認・報告

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし、苦情を申し出た方(以下、苦情申出人)は、第三者委員への報告を拒否することもできます。

第三者委員は(報告を受けた場合)苦情の内容を確認し、苦情受付の報告があったことを苦情申出人に通知します。

③苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人の不安や悩みに丁寧に耳を傾け、苦情の解決に向けて話し合いを行います。話し合いに際して、苦情申出人が希望した場合は、第三者委員の立ち会いや助言を求めることもできます。具体的には、第三者委員立ち会いのもと話し合いを行う場合、第三者委員が苦情内容の確認・解決案の提案や助言を行い、最後に話し合いの結果や改善事項等の確認を行います。

苦情解決の最終的な結果(改善事項等)は、口頭または書面にて、苦情解決責任者から報告します。

④苦情が解決できない場合

当園の対応では苦情が解決できない場合、下記の大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会に苦情を申し出ることができます。

・大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会

住所:〒542-0012 大阪府中央区谷町 7 丁目 4 番 15 号

大阪府社会福社会館 2 階

電話番号: 06-6191-3130 / FAX: 06-6191-5660

4. 苦情解決結果のご報告

令和 7 年 4 月 1 日～ 令和 8 年 3 月 31 日の期間に受け付けた苦情情報について、第三者委員の協議する事例はありませんでした。[令和 8 年 4 月 15 日]