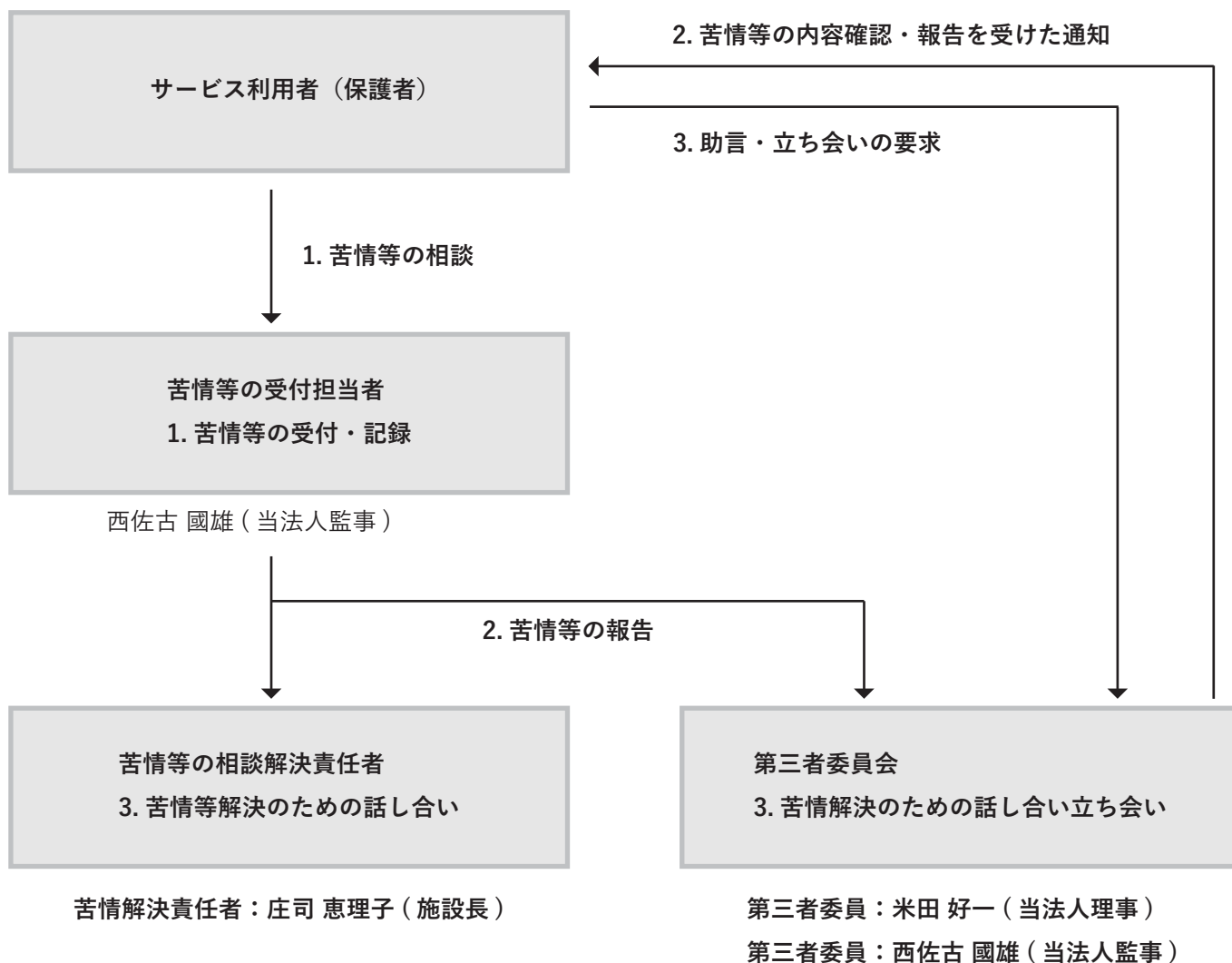


## 苦情解決

社会福祉法第 82 条の規定により、「こすも保育園」では利用者・その家族や代理人からの苦情に適切に対応する体制を整えています。本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。

苦情解決責任者	庄司 恵理子（施設長）
苦情受付担当者	濱口 祐紀代（主任保育士）
苦情解決第三者委員	米田 好一（当法人理事）
苦情解決第三者委員	西佐古 國雄（当法人監事）

### 苦情解決までの流れ・仕組み



## 1. 苦情等の相談・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け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。

## 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、苦情申し出人に対して、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、苦情申し出人は、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、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

第三者委員による苦情内容の確認

第三者委員による解決案の調整、助言

話し合いの結果や改善事項等の確認

※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

## 4. 適正化委員会情報の紹介

---

保育園で解決できない苦情は、大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会に設置された福祉サービス苦情解決委員会に申し立てることができます。

### 【適正化委員会情報】

〒542-0012

大阪府中央区谷町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階

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』

電話：06-6191-3130 / FAX：06-6191-5660

## 苦情解決結果について

令和元年度下半期（10月1日から3月31日の苦情情報について

この期間、第三者委員の協議する事例はありませんでした。[2020年5月1日]