

2023 年度 苦情解決報告書

苦情解決について当園では、社会福祉法第 82 条の規定により、当園が提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。また、当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のとおり設置し、苦情解決に努めております。

■ 苦情・相談解決責任者

当園の施設長

■ 相談・苦情受付・解決担当者

株式会社パソナフォスター

相談窓口 電話番号 0120-837-294

受付時間 9:30～17:30（土日祝除く）

■ 第三者委員

苦情解決を円滑・円満に図ることができる者 1 名設置

大阪市北区堂島地区・民生委員・児童委員

■ 受付方法

面談・文書・電話などの方法で相談・苦情を受け付けております。

相談・苦情は面談や書面によって随時受け付けます。第三者委員に直接申し出ることもできます。

相談・苦情内容は、当園及び、本社内への周知共有と内容により（申出人が希望する場合等）第三者委員へ共有します。苦情については誠意をもって解決に努めます。申出人は第三者委員の立会いを求めるともできます。第三者委員は、苦情内容の確認、解決案の助言、改善報告の確認を行います。

◆ 公表

2018 年 4 月～2019 年 3 月 第三者委員会に諮る相談・苦情はありませんでした。

2019 年 4 月～2020 年 3 月 第三者委員会に諮る相談・苦情はありませんでした。

2020 年 4 月～2021 年 3 月 第三者委員会に諮る相談・苦情はありませんでした。

2021 年 4 月～2022 年 3 月 第三者委員会に諮る相談・苦情はありませんでした。

2022 年 4 月～2023 年 3 月 第三者委員会に諮る相談・苦情はありませんでした。

2023 年 4 月～2024 年 3 月 第三者委員会に諮る相談・苦情はありませんでした。