苦情解決について

社会福祉法人子どものアトリエ

春日よつば保育園

1. はじめに

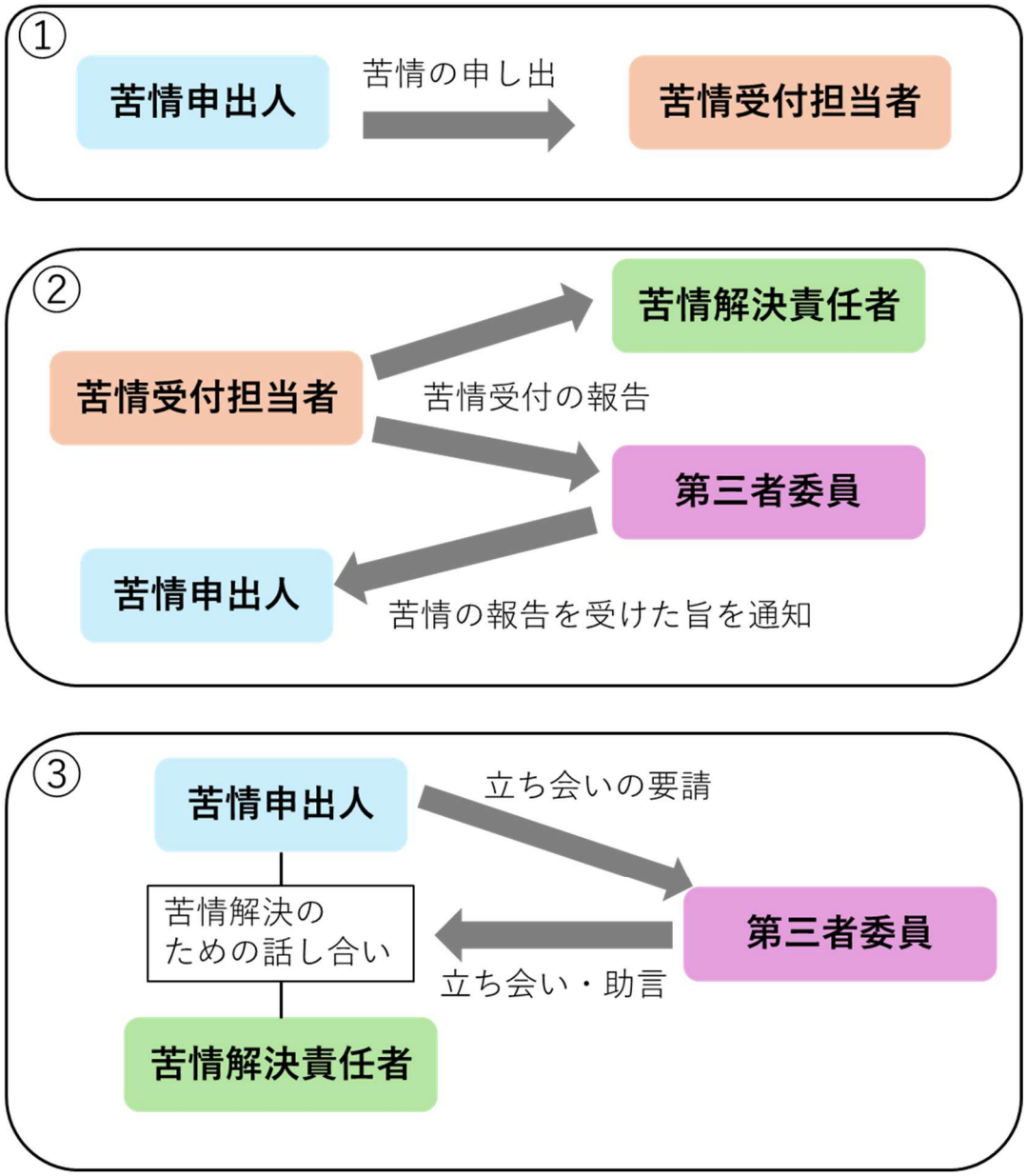
春日よつば保育園は、社会福祉法第八十二条に基づき、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置し、当園が提供する福祉サービスの利用者である保護者やそのご家族・代理人の方々からの苦情の適切な解決に努めております。

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	髙木　佐登子	当園主任
苦情解決責任者	國里　信治	当園園長
第三者委員	鈴木　宜仁	株式会社どすこい　代表取締役

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]