

## 社会福祉法人波除福社会 苦情解決体制について

本法人では、ご利用者からの苦情・要望・ご意見に対して、適切に対応できるよう体制を整えております。

子育て支援事業部、高齢者事業部の各事業所に寄せられたさまざまな課題の解決に、法人一丸となって取り組み、職員の質の向上、サービスの向上に努めます。

### 【苦情解決体制の目的】

ご利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援するために、苦情への適切な対応を行い、一定のルールに沿った方法で、円滑・円満な解決を促進し、また事業所への信頼、適正性の確保を図ります。

### (社会福祉法第 82 条 社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

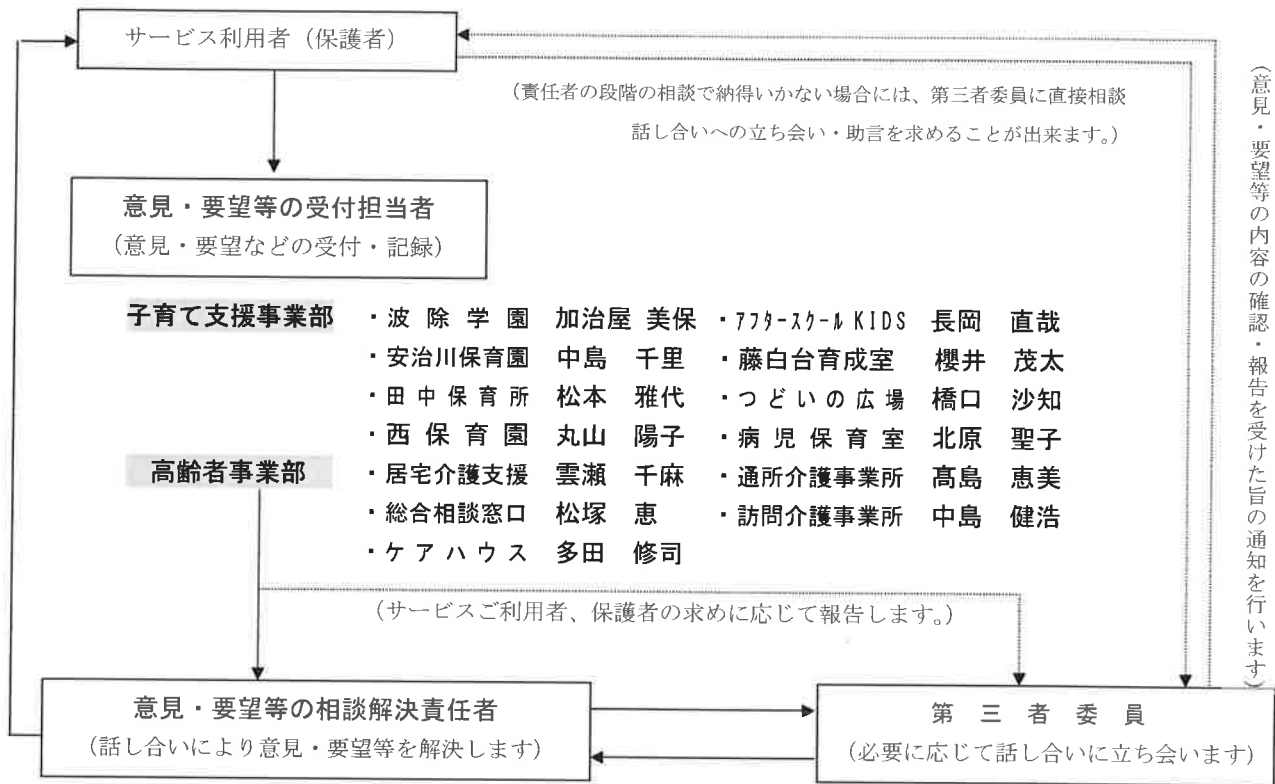
社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

### 【苦情申し出窓口及び苦情解決体制の仕組み】

社会福祉法第 82 条の規定により、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を次の通り設置し、苦情解決に努めております。

# ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人波除福祉会



## 子育て支援事業部

波除学園(佐藤)	電話	06-6585-3392
安治川保育園(森脇)	電話	06-6582-7883
田中保育所(杉原)	電話	06-6574-2369
西保育園(梶内)	電話	06-6581-4009
アフタースクール KIDS(佐藤)	電話	06-6583-5230
藤白台育成室(梶内)	電話	06-6833-1051
病児保育室(森脇)	電話	06-6575-9774
つどいの広場(佐藤)	電話	06-6147-6701

## 高齢者事業部

総括責任者	井上 光博
居宅介護支援	電話 06-6585-3395
総合相談窓口	電話 06-6585-3395
通所介護	電話 06-6585-3394
訪問介護	電話 06-6585-1138
ケアハウス	電話 06-6585-3393

- ・第三者委員:元港区人権啓発推進協議会会長  
大西 史朗  
電話:06-6584-0024
- ・第三者委員:大阪市立波除小学校校長  
加藤 明弘  
電話:06-6583-4000
- ・第三者委員:波除地区民生委員長  
真田 瑞枝  
電話:06-6583-1602
- ・第三者委員:西区千代崎連合振興町会副会長  
木村 仁美  
電話:090-4286-1376

\*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。

\*以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、

大阪府社会福祉協議会に設置された運営適性委員会に申し立てることもできます。

運営適正化委員会の連絡先

〒542-0012 大阪市中央区谷町7-4-15 大阪府社会福祉会館 2階  
電話 06-6191-3130

（令和2年4月1日改定）

令和元年度 苦情・相談件数報告

\* ( )内は相談程度のもの

【子育て支援事業】

	4～6月	7～9月	10～12月	1～2月	合計
波除学園	3	1	2	1	7
安治川保育園	1	3	4	0	8
田中保育所	2	1	2	0	5
アフタースクールKIDS	2	2	4	0	8
藤白台育成室	0	2(2)	0	0	2(2)

【高齢者事業】

	4～6月	7～9月	10～12月	1～2月	合計
ケアハウス	1(3)	5	2(0)	0	8(3)
総合相談窓口	0	0	0	0	0(0)
居宅介護支援	1	0	0	2	3(0)
デイサービス	7(4)	4(1)	4(1)	0(2)	15(8)
ホームヘルプ	1	0	0	2	3(0)

平成30年度 苦情・相談件数報告

\* ( )内は相談程度のもの

【子育て支援事業】

	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
波除学園	2	0(1)	0(2)	1	3(3)
安治川保育園	2(3)	4	3	3	12(3)
田中保育所	1(1)	2(1)	2(1)	0	5(3)
アフタースクールKIDS	3	0	3	0	6(0)
藤白台育成室	3(1)	0	1(1)	0	4(2)

【高齢者事業】

	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
ケアハウス	1	2	1(2)	0	4(2)
総合相談窓口	1	0	0	0	1(0)
居宅介護支援	0	1	0	3	4(0)
デイサービス	4(2)	7	6(1)	13(3)	30(6)
ホームヘルプ	0	1	2	1	4(0)