

「意見・要望・苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、当園では保護者の皆さま等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

同朋にこにこ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、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

1, 苦情解決責任者 園長

TEL 078-996-1525

2, 苦情受付担当者 全職員

FAX 078-996-1526

Eメール dohonicnico@muj.biglobe.ne.jp

3, 第三者委員 佐藤敏充 佐藤敏充税理士事務所

TEL 078-361-2018

上杉徹 児童養護施設神戸真生塾

TEL 078-341-8239

※苦情申出人は直接第三者委員へ申し立てることが出来ます。

4, 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者などが随時受け付けます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受けた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。第三者委員は内用を確認し、苦情申出人に対して、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、苦情申出人は第三者委員の助言や立ち合いを求めることが出来ます。

(4) 神戸市の紹介

苦情は神戸市こども家庭局幼保振興課（078-322-5216）に申し立てることが出来ます。

(5) 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

苦情は兵庫県社会福祉協議会（078-242-6868）に設置された兵庫県福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることが出来ます。