

## 「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、旗塚保育所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とっております。

旗塚保育所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。

### 記

1. 苦情解決責任者 所 長

TEL 078-221-5100

2. 苦情受付担当者 全職員

FAX 078-221-5161

Eメール hatatsuka@do-ho.jp

3. 第三者委員 関 川 芳 孝 大阪府立大学 教授

TEL 078-413-5118

佐 藤 敏 充 佐藤敏充税理士事務所

TEL 078-361-2018

吉 田 隆 三 アメニティーホーム広畑学園 施設長

TEL 0792-36-1630

※苦情申出人は、直接第三者委員へ申し立てることができます。

### 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等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会いを求めることができます。

#### (4) 兵庫県「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）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

#### (5) 神戸市の紹介

苦情は神戸市保健福祉局子育て支援部（078-322-5216）に申し立てることができます。