

「意見・要望・苦情申出窓口」の設置について

・園を利用するにあたりまして、お気づきのことやご意見、ご要望、苦情等がございましたらご遠慮なくお伝え  
いただきたいと思います。

・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意見、要望、苦情に適切に対応する  
体制を整えております。

・同朋わくわく園における意見・要望・苦情解決責任者、受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、  
解決に努めておりますので、お知らせ致します。

1. 意見・要望・苦情解決責任者 園長

TEL 078-452-0707

2. 意見・要望・苦情受付担当者 全職員

FAX 078-452-0709

Eメール info@wakuwaku.doho.or.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 078-341-5897

※申し出人は直接第三者委員へ申し立てることができます。

4. 意見・要望・苦情解決の方法

(1) 意見・要望・苦情の受付

意見・要望・苦情は面接、電話、書面などにより受付担当者等が随時受け付けます。

(2) 意見・要望・苦情受付の報告・確認

受付担当者が受け付けた意見・要望・苦情を解決責任者と第三者委員(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、申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 意見・要望・苦情解決のための話し合い

解決責任者は、申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際、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) 神戸市の紹介

意見・要望・苦情は神戸市子ども家庭局子育て支援部(078-322-5216)に申し立てることができます。

(5) 兵庫県「運営適正化委員会」の紹介

意見・要望・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。