「苦情申出窓口」の設置について

当法人では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。
法人事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者および法人における第三者委員を下記の通り設置し、苦情解決に努めます。

記

1.苦情解決責任者 (1)豊富台保育園:大西　夕子(施設長)
(2)寺前保育所:小野　誓吾(施設長)
(3)このみ保育園:光久　昌和(施設長)
(4)わかば保育園:本山　可奈子(施設長)
(5)はなえみ保育園:小野　浩誠(施設長)

2.苦情受付担当者 (1)豊富台保育園:岡田　和子(主幹保育教諭)、立花　愛弓(主幹保育教諭)
(2)寺前保育所:岩木　恵美(主任保育士)
(3)このみ保育園:真嶋　佳奈(主幹保育教諭)、田中　亜季子(主幹保育教諭)
(4)わかば保育園:本山　可奈子(施設長)
(5)はなえみ保育園:鶴田　あずさ(主任保育士)、光本　真由香(主任保育士)

3.第 三 者 委 員 (1) 第 三 者 委 員　竹村　一之〔豊富台福祉会監事〕: 連絡先 (079－273－2834)
(2) 第 三 者 委 員　西川　光子 [豊富台福祉会監事]: 連絡先 (090-3656-0074)

4. 苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、メール、書面などにより苦情受付担当者が随時受付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

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持って話し合い、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会いを求めることができます。
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

（ア） 第三者委員による苦情内容の確認
（イ） 第三者委員による解決案の調整、助言
（ウ） 話し合いの結果や改善事項などの確認

④ 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

本事業者で解決できない苦情は兵庫県社会福祉協議会（神戸市中央区坂口通2-1-1）に設置された兵庫県福祉サービス運営適正化委員会（TEL 078-242-6868）に申し立てることができます。