

「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、たんぽぽ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とっております。

たんぽぽにおける意見・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、お知らせいたします。

記

1. 意見・要望・苦情解決責任者 梅 木 麻 真

TEL&FAX 078-843-5919

Eメール hoikumama-tanpopo@sage.ocn.ne.jp

2. 意見・要望・苦情受付担当者 梅 木 麻 真

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 神戸真生塾 理事

TEL 078-341-5897

※申し出人は直接第三者委員へ申した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、意見・要望・苦情申出人に対して、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。

(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。