

## 苦情解決の仕組みについてのお知らせ

社会福祉法人東京家庭学校 上水保育園、西荻分園、杉並区立高井戸保育園（指定管理者）では、利用している園児の処遇への苦情、生活環境整備に対する希望、職員や施設への要望・不満などを聞き、より良い解決を図る仕組みを作りました。ご遠慮なくご利用下さい。

平成16年4月1日開設。

### 苦情解決の仕組み

苦情・要望など入所児童及び保護者の他、入所児童の代理人としてボランティア、実習生等も苦情・要望を申立てることが出来ます。電話、手紙等による申し出でも受け付けます。

- 1 口頭又は意見箱、手紙等により苦情を園長が受付致します。  
各園に苦情受け付け箱を用意しています。
- 2 各保育園で苦情に対する回答を提示します。
- 3 苦情が解決できない場合は、苦情受付担当者〔下記に記載〕が担当窓口としてかわります。
- 4 苦情受付担当者は第三者委員〔下記に記載〕へ内容を報告し、第三者委員はそれを受け、内容の確認をします。
- 5 内容の確認が事実な場合、第三者委員は苦情解決委員会を招集し、苦情申立人と苦情解決責任者、第三者委員、施設職員とで解決の方策を話し合います。
- 6 苦情の内容が解決された場合、苦情申立人に対して報告書を3部作成し、施設、第三者委員、苦情申立人の各々に報告を行うこととします。

苦情受付担当者 上水保育園（高橋 夢子）（堺 真由美）

西荻 分園（青柳 里子）（関谷 瞳）

杉並区立高井戸保育園（小野 寿美）（宮地 明美）

第三者委員	（國本 明）弁護士	TEL 03-3315-8642
	（高野 征男）高井戸地区民生委員	TEL 03-3333-2962
	（柳垣 繁）高井戸こどもクリニック院長	TEL 03-3331-6644
	（大嶋 恭二）東洋英和女学院助教授	TEL 0424-63-8517
	（小林 喜人）元品川区大井第一小学校校長	TEL 03-3334-7668