

ご利用者、ご家族のための「苦情解決のしくみ」のご案内

みなさんの声を、
うかがいます!

話すことで
不利になることはありません

「みのり保育園」では、ご意見・要望をいつまでもお受けいたします
福祉サービスの提供者（施設など）は、皆さんからの「苦情への適切な解決」に努めることが法律で定められています

●「こんなことは止めてほしい」「もっとこう変えてほしい」

というご意見を、遠慮なくお伝えください

●職員から嫌なことを「された」「迫られた」ときは、
ぜひお知らせください

公正に対処いたします

- ・いやな思いをする言葉や態度をされた
- ・恥ずかしい思いを受けた
- ・ケガをさせられたり、危ない思いを受けたりした
- ・お金や物を求められた
- ・約束や契約が守られない

など、こんな対処は「おかしい」「いやだ」と思ったら、
お気軽にご相談ください



3つの相談方法があります

ご相談は職員か「苦情受付担当者」が伺い、「苦情解決責任者」が責任を持って解決に努めます

苦情受付担当者 ☆高野 夏乃子

苦情解決責任者 ☆齋藤 玲子

2 職員には言いにくい相談、職員の説明に
納得できない場合は
「第三者委員(オンブズマン)」が
お受けします

第三者委員(電話相談)

☆羽廣 かおる(民生委員)

TEL:3986-6753

☆須田 徹(弁護士)

TEL:5283-2455

3 1,2のいずれの対応にも不満であったり、
ほかのところに相談したりしたいときのため
「苦情対応機関」が設置されています
公平な立場の窓口で、相談の秘密も守られます
(無料)

① 豊島区苦情解決対応相談機関

福祉サービス権利擁護支援室サポートとしま
豊島区東池袋袋 1-20-11(区民センター 2 階)
TEL03-3981-2940
月曜日～金曜日: 8:30～17:15

② 社福) 東京都社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会事務局
〒101-0062 千代田区神田駿河台 1-8
(東京 YWCA 会館 3 階 東社協お茶の水事務局)
TEL(03)5283-7020 FAX(03)5283-6997