



YOKOHAMA GARDEN ACADEMY
横浜ガーデンアカデミー

ご利用案内

2021年9月1日 施行

目次

1. 横浜ガーデンアカデミー について

- (1)運営理念
- (2)保育方針
- (3)施設のご紹介
- (4)施設概要
- (5)横浜ガーデンアカデミーの1日

2. サービス内容

3. 料金のご案内

- (1)入会時の費用
 - スタンダード・プレミアムコース料金
 - スポットコース料金
- (2)コース変更・曜日変更
オプションサービス

4. ご利用にあたって

- ◎入会方法
- ◎お支払方法
 - (1)スタンダード・プレミアム会員
 - (2)スポット会員
 - (3)各会員共通
 - (4)コース変更・曜日変更
 - (5)会員情報の変更
 - (6)会員パス紛失時
 - (7)退会の手続き
 - (8)個人情報の取り扱い
- ◎各コース共通注意事項
- ◎日常の注意点

5. 病気等の対応

- ◎各病気の対応について

6. 災害時・緊急時の対応

- (1)交通機関がストップしてお迎えにこられない場合
- (2)臨時休校の場合
- (3)施設で火災が発生した場合
- (4)お預かり中に地震、風水害等が発生した場合
- (5)大規模地震が発生した場合
- (6)積雪の場合

7. 苦情申出窓口の設置について

1.横浜ガーデンアカデミーについて

(1)運営理念

「Share & Care」を理念に「人間力の探究」を目指します。あらゆる資源を分かち合いながら、相互扶助の精神で幸福の追求をします。

心のしなやかさ、豊かさ、そして強さを培うための体験を提供し、子どもの成育にとって健全な環境を創ります。自己成長や啓発を目指す方に機会や環境の提供を通して、社会貢献をして参ります。

学童保育においては、徳育、知育、体育、食育、音育を目標にこどもたちの成長の土壌を整えます。知的好奇心を育み、自ら成長する学ぶ意欲が芽生えるための環境づくりを最優先に取り組みます。

人々が安心して集える「場」として、子育てをする方、何かを学びたい方、人と繋がりたい方、様々な「創造」「再生」「回復」のニーズに応えて行きます。

(2)保育方針

「体験の数だけ成長がある。笑顔の数だけ幸せがある。」をモットーに児童が体験を通じて自ら成長する機会を可能な限り提供します。

「学びの芽生え、協働、規範」を目標に国際時代を生きる人として備えるべき力を育み、日々の体験を通して、心・技・体の均衡取れた成長を目指します。

多様な体験学習と教育環境を提供し、子どもの可能性を見つけ、育てます。そして、英知を蓄えながらバランス感覚の優れた人間力を培います。

1.横浜ガーデンアカデミーについて

(3)施設のご紹介

横浜ガーデンアカデミー

施設長 高木 共子

所在地 横浜市南区真金町1-1 川井ビル1階&2階

電話番号 045-231-5019

ホームページ <http://gardenacademy.jp/YGA/index.html>

E-mail yokohamagardenacademy@gmail.com

(4)運営概要

経営主体 一般財団法人 三和徳育会

代表理事 松村 勲

所在地 横浜市中区元町1-11-3 アメリカ山公園3F

電話番号 045-651-6558

ファックス 045-263-9899

ホームページ <http://gardenacademy.jp>

E-mail info@gardenacademy.jp

本法人の理事会は、教育専門職・医師・要介護施設経営者・カウンセラー・実業家等によって構成されており、教育研究と実践を行っております。本法人では、横浜市認可保育所アメリカ山徳育ことも園と、アメリカ山ガーデンアカデミー、横浜ガーデンアカデミーを運営しております。

1.横浜ガーデンアカデミーについて

(5)横浜ガーデンアカデミーの1日

13時台	ガーデンアカデミーに入室したら、1日の復習を行います。 宿題も終わらせてしまいましょう。
14時台	
15時台	
15時台	さあ、おやつを食べよう！
16時台	おやつのは、公園で元気に遊んだり、 プログラムに参加します。
17時台	1日使った教室をみんなで掃除します。
18時台	お父さんやお母さんが迎えに来るまで 自由時間です。 〔表は平日の一例です〕
19時台	
20時以降	

入室したら、会員カードをカウンターのカードリーダーにタッチ。お子様の入室をお知らせするメールが、登録されたメールアドレスに送信されます。

入室後は、まずはじめに学校の宿題、自習などを行います。一日の復習をしましょう。

15時半から16時の間におやつを提供をします。入室がおやつ時間の後になったお子様には、入室後に提供します。

おやつを食べて、一日の復習が終了したあとは、みんなと遊びます。
特別プログラムが用意されるときもあります。

一日の終わりにお部屋のお掃除をします。みんなで使う教室をきれいにしましょう。
お掃除の後には、お父さんやお母さんがお迎えに来るまで、荷物、カバンの整理整頓や自習をします。

万が一お迎えが遅れた場合でも、保護者様がお迎えにいらっしゃるまでお子様をガーデンアカデミー内で
お預かりします。この際発生する延長料金につきまして、料金のご案内のページをご覧ください。

ご希望により、夕食の提供ができます。19時30分ごろの提供となります。申し込み方法・料金などは別頁を
ご覧ください。

2. サービス内容

ガーデンアカデミーは、お仕事などでお子様と一緒にいられないご家族に代わり、安心・安全な環境にてお子様をお預かりします。

開校日(営業日)

営業日 : 平日(月曜～金曜日)

休業日 : 土曜、日曜、祝祭日、年末年始(12月29日～1月3日)

営業時間

8:00 ～ 19:00 【延長あり・別途料金】 7:30 ～ 、 19:00 ～ 21:00

対象児童

対象は小学校1年生から6年生です。

定員は40名です。一日のご利用人数が定員を上回る場合、スタンダード・プレミアムコース会員のご利用が優先されます。

この定員とは別に、特別のプログラムが開催される場合、各プログラムごとに定員を設定する場合がございます。

サービス内容

平日放課後、夏休みなど長期休み中のお子様をお預かりします。

お預かり中には、生活習慣や学習などに関するサポートも行います。

コースやご利用時間帯により、おやつを提供があります。

体験教室、課外活動など、特別プログラムを開催することがあります。

ご利用方法

ご入会していただき、ご希望にあったコースを選択していただきます。

スタンダード・プレミアムコースとスポットコースをご用意しております(コース内容は次ページ)。

2. サービス内容

会員向けコース概要

スタンダード・プレミアムコース

あらかじめお預かりする曜日を決めて、お子様に通っていただくコースです。

スポットコース

曜日を定めず、保護者様のご都合に合わせてお預かりするコースです。

一日のご利用人数が定員を上回る場合、スタンダード・プレミアムコース会員のご利用が優先されます。

プログラムが開催されるときは、各プログラムにより定員が異なります。

コース名 / 内容		スタンダード・プレミアムコース	スポットコース
		曜日はあらかじめ固定	曜日を定めず、午前・午後単位での利用
開校日(営業日)		営業日: 平日(月曜～金曜日) 休業日: 土曜、日曜、祝祭日、 年末年始(12月29日～1月3日)	
基本時間	通常月	13:00-18:00または19:00	午前 8:30-13:00 午後 13:00-18:00
	長期休暇月	8:00-18:00または19:00	
オプション	お食事	昼食・夕食(前営業日15時まで)に要予約)	
	延長	最大延長21:00まで	
	前延長	朝7:30から、事前にご相談ください	

注:「通常月」とは、長期休暇のある3・4・7・8月以外の月を指します。

注:3・4・7・8月は、横浜市の公立小学校(国立を除く)の長期休暇日に準じます。

注:横浜市の公立小学校長期休暇日(国立は除く)に準じるとは、最も早い終業式から最も遅い小学校の始業式までといたします。

注:お食事と延長については、ご利用前営業日の15時までにお申込みください。

前延長と19時以降の延長につきましては、原則として2週間前までにご相談いただくようお願いいたします。

3.料金のご案内（1）

入会時の費用

- 入会金 10,000円 ※ご兄弟がスタンダードもしくはプレミアムに在籍の場合は、ご兄弟は入会金半額
- 会員パス発行手数料 600円
- 保険料 850円／年
- 学習用品 6000円／年(算数ドリル・国語ドリル・各種プリント問題など)

コース別料金

スタンダード・プレミアムコース

お子様をお預かりする曜日は固定となります。あらかじめ申請され、ガーデンアカデミーが受理した曜日でお預かりします。祭日等でご利用できない場合の振替はございません。
ご登録曜日・時間帯以外でのご利用の場合は、「スポット利用」にてご利用が可能です。
ただし、下記別途料金が必要となります。

注1)3月・4月・7月・8月は 横浜市の公立小学校(国立を除く)の長期休暇に準じて、朝8時より下記料金にてご利用が可能です。長期休暇日以外は下校からのお預かりとなります。

*は公立小学校の長期休暇日以外の国立・私立小学校のご利用時間です。

注2)横浜市の公立小学校長期休暇日(国立は除く)に準じるとは、最も早い終業式から最も遅い小学校の始業式までといたします。

スタンダードコース 料金表

	基本時間	週5日	週4日	週3日	週2日	週1日
通常月	13:00～18:00	25,000円	22,000円	18,000円	12,000円	7,000円
注)3月・4月・7月	8:00～18:00 * 13:00～18:00	32,000円	29,000円	24,500円	18,000円	11,000円
注)8月	8:00～18:00 * 13:00～18:00	39,000円	36,000円	31,500円	23,000円	14,000円
延長(30分毎)		500円				
給食・昼食・夕食		YGA給食 1食560円・個別昼食・夕食代有料(要予約)				
午前スポット利用	8:00～13:00	2,000円				
午後スポット利用	13:00～18:00	2,500円				

※毎月の費用として、施設費1100円/月ご負担いただきます。

※1日スポット利用の場合は、午前+午後スポット利用料金となります。

3.料金のご案内（1）

プレミアムコース 料金表

	基本時間	週5日	週4日	週3日	週2日	週1日
通常月	13:00～19:00	29,000円	26,000円	22,000円	16,000円	9,000円
注) 3月・4月・7月	8:00～19:00 * 13:00～19:00	36,000円	33,000円	28,500円	22,000円	13,000円
注) 8月	8:00～19:00 * 13:00～19:00	43,000円	40,000円	35,500円	27,000円	16,000円
延長(30分毎)	500円					
給食・昼食・夕食	YGA給食 1食560円・個別昼食・夕食代有料(要予約)					
午前スポット利用	8:00～13:00	2,000円				
午後スポット利用	13:00～18:00	2,500円				

※毎月の費用として、施設費1100円/月ご負担いただきます。

※1日スポット利用の場合は、午前+午後スポット利用料金となります。

コース別料金

スポットコース

あらかじめ曜日を定めず、ご利用者様のご都合に合わせてお預かりするコースです。

ご利用を希望される場合は、原則2週間前までにご連絡を、振替休日等で午前スポットご希望の際は、前月の20日までにご連絡をお願いします。緊急時のご相談となりますが、スタンダード・プレミアムコース会員のご利用が優先されます。

キャンセルは、2日前営業日の15時までにご連絡をお願いします。これ以降のご連絡は料金が発生します。

* 毎月の費用として、施設費1100円/月ご負担いただきます。

スポットーコース 料金表

	基本時間	料金
午前	8:30～13:00	2,200円
午後	13:00～18:00	2,800円
延長料金	600円 / 30分	
給食・昼食・夕食	YGA給食 1食610円・昼食・夕食代は1食660円(要予約)	

3.料金のご案内（2）

コース変更、曜日変更

コース変更および曜日変更については、前月10日（ガーデンアカデミーの休業日の場合は前営業日）までにお申し出ください。変更内容によっては変更手数料がかかります。

★原則として1年生は4～7月まではコース変更はできません★

変更前		変更後	手数料
スポットコース	→	スタンダード・プレミアムコース	0円
スタンダード・プレミアムコース	→	スポットコース	5,000円
		曜日変更	0円
		同コース利用日増	0円
		同コース利用日減	5,000円
プレミアムコース	→	スタンダードコース	5,000円

オプションサービス

	料金	サービス内容
延長	利用コースによる	前延長は7:30～、後延長は19時～21時まで 後延長と前延長は2週間前までにお申し込みください。
兄弟割引	週3日料金	ご兄弟で週5のご契約の場合、2人目以降のお子さんに対し適応。
昼食	660円 / 1食	ご利用前営業日の15:00までにお申し込みください。 提供時間は12:30頃の予定です。
夕食	660円 / 1食	ご利用前営業日の15:00までにお申し込みください。 提供時間は19:30頃の予定です。
お迎え	1,800円 ご利用人数割 完全予約制	中村・石川・南吉田小学校は入学式の翌日から5日間は 無料送迎（要予約） その他の期間は有料となります

4.ご利用にあたって

ご入会方法

☆入会をご希望される方は入会説明会にできるだけご参加ください☆

- * 必要書類 入会申込書(写真貼付)、入会同意書、口座振替用紙
必要事項を記入押印した上ご提出またはご郵送ください。
 - * yokohamagardenacademy@gmail.comにメールしていただきます。左記のメールアドレスは受信可能に設定してください。その後、会員様用のメールアドレスをご連絡いたします。
 - * 入会金、会員パス発行手数料、学習用品代、保険料を指定の口座にご入金いただきます。書類のご提出時に、お支払いいただいても構いません。
 - * 各書類提出及びご入金の確認から1週間後より、ご利用を開始していただけます。
 - * 入会は随時受付しています。
- 月中にスタンダード・プレミアム会員としてご入会される場合は、半月単位で分割計算致します。
- * 障害をお持ちのお子様に関しては、障害の状況や当施設での受入れ方法等、安全に集団生活を送れるかどうかを検討いたします。事前にご相談ください。
 - * お子さまに食物・薬・動物等のアレルギーや持病などある場合は、入会時にお申し出ください。
 - * ご入会金は、ご入会を辞退された場合でもご返金できませんのでご了承ください。

お支払方法

毎月27日に、口座振替にてお支払いいただいております。

月施設費およびコース利用料金は当月27日の口座振替にて、オプション利用料金については翌月の口座振替とさせていただきます。

スポットコースご利用の方は翌月27日に口座振替となります。

口座振替の登録完了までは、銀行振込もしくは現金でのお支払となります。

4.ご利用にあたって

(1)スタンダード・プレミアムコース会員

ご利用にあたって、ご利用曜日を登録していただきます。一旦登録されますと、変更の際には変更手数料がかかる場合もございますのでご確認ください。利用登録日に欠席された場合でも、返金や振替はいたしていません。またお迎え時間が規定のお時間を過ぎますと、延長料金が発生いたします。ご利用にあたって、ひと月単位でご利用予定表を提出していただいております。

入退室予定時刻、利用延長や休校日の午前お預かり対応などの計画を事前にお知らせいただくことにより、チューター手配等をさせていただきます。オプションサービスのご利用予定も併せてご連絡ください。

(2)スポットコース会員

ご利用にあたって、原則2週間前までに利用日をお知らせください。

午前スポットと午後スポットを併せてご利用していただくこともできます。

ただし公立小学校の長期休暇時以外の午前スポットのご利用は、前月20日までにお申し込みください。

定員を超える利用希望があった場合、スタンダード・プレミアム会員の利用希望が優先されます。

キャンセルは2日営業日前の15時までにご連絡をお願いします。これ以降は1回分の料金が発生します。

お迎え時間が基本時間を過ぎると、規定の延長料金が発生いたします。

(3)スタンダード・プレミアム・スポットコース会員共通

ご利用内容に変更がある場合は、原則として前営業日の15時までにご連絡ください。

ご連絡がないままのサービスキャンセルは、ご利用があったものとみなされ課金対象となります。

休校などにより、午前中のお預かりが必要になる場合は前月20日までにお申し込みください。

急な休校等により、基本時間外のお預かりを希望される場合はご相談ください。

(4)コース変更、曜日変更

コース変更および曜日変更については、前月10日(ガーデンアカデミーの休業日の場合は前営業日)までにお申し出ください。変更内容によっては変更手数料がかかります。

(5)会員情報の変更

ご登録いただいた情報(住所、電話番号、メールアドレス、保護者の連絡先、お子様の健康状況など)に変更がある場合は、速やかに指定の用紙に変更事項をご記入の上、ご提出ください。

(6)会員パス紛失時

再発行手数料 2000円

4.ご利用にあたって

(7)退会の手続き

退会日は月末となります。前月の10日(休日、あるいはガーデンアカデミーの休業日の場合は前営業日)までに、指定の退会届に必要な事項をご記入の上ご提出ください。

*例:10月末で退会→9月10日締め切り

(8)個人情報の取り扱い

入会、サービス提供にあたりお預かりした個人情報は、事前に告知する目的にのみ利用いたします。また、保有期間を過ぎましたら破棄いたします。特に告知のない個人情報につきましては、当社の判断により適切な利用・保有・破棄に努めさせていただきます。

各コース共通・料金等に関する注意事項

- ・延長・お食事のご連絡は原則として前営業日の15時まで、お迎え・スポット等のご連絡は原則として前月20日までにご連絡下さい。
- ・延長される場合でも、営業時間(7:30~21:00)内でのお預かりとなります。
公共交通機関のトラブルで21時を過ぎそうな時は、緊急時引取者のご対応をお願いします。その際はどなたがお迎えなのかをメール等でご連絡をお願いします。
- ・お子様の滞在が各コースで定められた時間(基本時間)を過ぎた場合、延長料金が30分単位で発生します。
- ・基本時間前に入室された方は前延長料金の加算対象となります。
- ・急な出来事で延長やお食事をご希望される場合、17時以降は電話でご連絡ください。

4.ご利用にあたって

日常の注意事項

鍵付きロッカーの用意がございませんので金品等、個人のお荷物はお持ち帰りいただきますようお願いしておりますが、やむを得ない理由によりご希望される場合には事務局までご相談ください。

1. 欠席される場合

利用登録日に欠席される場合は事前にガーデンアカデミーまでご連絡ください。

2. 当日のお子様の状態

お子様の当日の体調や健康状態に異変があると思われる場合は事前にご連絡ください。

学校で嘔吐や下痢の症状があった場合には、学童はお休みいただきます。

学童入室後に再度嘔吐・下痢となりますと、他の児童に感染する恐れがあるためです。

学校からこのような症状の連絡があった場合には、学童ご入所前にご相談ください。

ご理解のほどよろしくお願い致します。

3. 入室後の体調不良やけが

活動中に発生した擦り傷や切り傷などの簡単な応急処置はガーデンアカデミーで行います。

医療機関での診察が必要と思われるけがの場合には、保護者さまにご連絡後、ガーデンアカデミースタッフが付き添い医療機関までお連れします。ただし緊急の場合、保護者さまにご連絡前に、ガーデンアカデミー側の判断で医療機関にお連れする場合がありますのでご了承ください。

診療にかかる費用、移動費用は会員様のご負担となります。

4. 投薬

原則として、ガーデンアカデミーでの投薬は行いません。投薬の必要がある場合には事前にご相談ください。

5. お迎え ＊原則として保護者様がガーデンアカデミーまでお迎えにお越しください＊

〈お子さま一人でのご帰宅について〉

17時(6・7・8・9月は18時)までの時間帯で、保護者様から連絡をいただいているご家庭に関しては、お一人での帰宅が可能です。お仕事の関係上、どうしてもお迎え困難で、お子様おひとりの帰宅ご希望の際は事前にご相談ください。

〈ご両親以外のお迎えについて〉

ご両親以外の方がお迎えにいらっしゃる場合には、必ず事前にご連絡ください。事前連絡がない場合で、緊急の連絡先に連絡してもご連絡が取れない場合は、お迎えにいらっしゃってもお引き渡しは致しません。

4.ご利用にあたって

6. 避難場所

非常災害時の横浜市指定避難場所は以下になります。

1. 一時避難場所 : 真金町公園
2. 地域防災拠点 : 南吉田小学校

災害はいつ、どのような状況で起こるものか予想が付きません。ガーデンアカデミーでも防災避難訓練を繰り返し、万が一に備え努力してまいります。ご家庭におきましても保護者の方をはじめご家族の皆様方で日頃から十分に話し合い、お迎えの方法や避難の仕方などのご検討をお願いいたします。

7. 保険

お子様が施設内もしくは施設外イベントに参加中、万一事故に遭われた場合に備えて、傷害保険(治療費の全額が補償されるものでなく、治療の日数に対して一定金額の保険金が支払われる保険)に加入していただきます。

【保険請求手続き】

診療にかかる費用、移動費用は会員様にご負担いただきます。

その後、ガーデンアカデミーが加入している保険が適用される場合は、保険金請求手続きをしていただきます。ご利用の際はチューターへご相談ください。

ご不明な点は、ガーデンアカデミースタッフまでお気軽にお問い合わせください。

5.病気等の対応

各病気の対応について

病気の種類	ご利用の目安	保護者様をお願い
季節性インフルエンザ 新型コロナウイルス	学校の登校可能許可 がでてから	■お子様が疾患の場合■ 登校の目安を過ぎるまではご利用をお控 えください。 ■所属クラスが『学級閉鎖』の場合■ お子様の全身状態が良い場合でも、学級 閉鎖（学年閉鎖）該当クラスのお子さん はご利用できません 新型コロナウイルスに感染した際は、保 健所の指示に従ってください。濃厚接触 者になった場合も同様です
麻疹（はしか） 流行性耳下炎（おたふく風邪） 風疹 水ぼうそう	学校の登校許可が出 るまではご利用不可	欠席の連絡時に左記疾患にか かったことをお知らせください
溶連菌感染症 流行性嘔吐下痢症 （ノロ・ロタウィルス含む） 咽頭結膜熱（プール熱）	治癒までご利用見合わせてくだ さい。	欠席の連絡時に左記疾患にか かったことをお知らせください
アタマジラミ 伝染性膿痂疹 （とびひ）	病院で治療中であれば、 ご利用可能です	欠席の連絡時に左記疾患にか かったことをお知らせください

※医師の診断書等で「登校可能」が証明されるものがあればこの限りではありません。

※出来る限りの予防接種を行なっていただくようお願い致します。

6.災害時・緊急時の対応（1）

(1)交通機関がストップしてお迎えにこられない場合

お預かりしているお子様は、保護者様がお迎えに到着されるまで必ずお預かりいたしますが、お迎えの時間を大幅に遅れる場合、緊急時引取者のお迎えをお願いします。その際は電話あるいはメールにてご連絡ください。（基本時間外のお預かりには延長料金が別途発生いたします）

(2)臨時休校の場合

☆臨時休校時の連絡先☆ **yokohamagardenacademy@gmail.com**

(2-1)臨時休校の対応について

- 朝6時の時点で暴風警報が出ていたら公立小学校では休校になります（例外もあり）。
- 学童ご利用のご希望がある方は、休校の連絡が入りましたら保護者様からガーデンアカデミーへのご連絡をお願いいたします。
- 交通機関等の遅れも考えられるので、入室時間はチューターがそろい次第となります。受入可能になりましたら、保護者様にご連絡いたします。
- 交通機関等の状況でチューターがそろわない時は、通常通りの時間でのお預かりとなります。**

(2-2)午後臨時休校の場合

- 上記同様、保護者様からのご連絡に基づき、お預かりいたします。

(2-3)インフルエンザによる学級閉鎖・休校の場合

- 各学校からの連絡でもありますが、インフルエンザの蔓延を防ぐためお子様の全身状態が良い場合でも、学級閉鎖（学年閉鎖）該当クラスのお子さんは、はまっ子ふれあいスクール及び放課後児童クラブ（学童）のご利用できない事になっています。

(3)横浜ガーデンアカデミー施設で火災が発生した場合

すみやかに避難し、避難場所で保護者様のお迎えまで待機いたします。
保護者様には電話あるいはメール等にてできる限り早い段階で状況をご連絡いたします。

(4)お預かり中に自然災害が発生した場合

保護者様のお迎えまでお子様をお預かりいたします。
原則として室内待機いたしますが、必要に応じて避難場所への移動を行います。
保護者様には電話あるいはメール等にてできる限り早い段階で状況をご連絡いたします。

6.災害時・緊急時の対応（2）

（5）自然災害が発生した場合

お預かり中に自然災害が発生した場合、保護者様のお迎えがあるまでお子様をお預かりいたします。被害状況によりましては、緊急避難先に移動して待機します。

- ★お子様が入室される前に大規模地震が発生した場合、**震度5以上の地震の際は閉校します。**
- ★学童近隣の河川の氾濫等で浸水被害が出た場合、閉校します。

- 在校中：学校での指示に基づき行動してください。
- 下校中：学校への避難を行うか、ガーデンアカデミーへ来るかご家庭で事前にご確認ください。

警戒宣言発令による学校の臨時休校時、ガーデンアカデミーは臨時休業いたします。

- 在校中の発令：ガーデンアカデミーは臨時休業いたします。
- 入室後の発令：保護者のお迎えがあるまでお子様をお預かりいたします。

災害はいつ、どのような状況で起こるものか予想が付きません。ガーデンアカデミーでは防災避難訓練を繰り返し、万が一に備え努力してまいります。ご家庭におきましても保護者様をはじめご家族の皆様で日頃から十分に話し合い、お迎えの方法や避難方法などのご検討をお願いいたします。

（6）積雪の場合

学校へのお迎えが必要と連絡が入った場合、チューターが揃わない可能性もありますので原則保護者様にお迎えに行ってください。

7.苦情申出窓口の設置について

横浜ガーデンアカデミーについての苦情等を適切に対応するため、下記の通り苦情解決責任者、苦情受付担当者、および第三者委員を設置することにより苦情等の解決に努めます。

(1)苦情解決責任者:施設長 高木 共子

(2)苦情受付担当者:主任

(3)第三者委員

①かながわ福祉サービス運営適正化委員会

TEL:045-317-2200

FAX:045-322-3559

HP:<http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/soudan.html>

②横浜市役所

コールセンター:045-664-2525

③横浜市南区役所

TEL:045-341-1212(代表)

(4)苦情解決の方法

①苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより、苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

②苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員(苦情申し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、苦情申し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、苦情申し出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際、苦情申し出人は第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。

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