

本園では、お子様の健全な発達と保護者さんの子育てを全面的に支援するために利用者さんの相談や苦情に、積極的に応えるよう努力しています。

目的 利用者さんと園との円滑なコミュニケーションを図り、利用者さんが安心して当園を利用していただくことを目的とします。

体制 相談・苦情解決責任者 むれが岡保育園園長 川原園 正史
受付窓口 滝の神保育園園長代行 泊 美紀代
むれが岡保育園主任保育士 松下 麻里子

解決のための第三者委員会

苦情がなかなか解決できないとき、また、直接言いにくいことを解決するために、第三者委員が委嘱されています。

第三者委員 稲留 京子
池田 正巳
大山 久志

申し出の方法

- ・所定の用紙に記入し、受付窓口にお出しください。(用紙は保育園に準備してあります。)
- ・園長に直接申し出ることもできます。
- ・第三者委員に直接申し出ることもできます。(下の画像)
- ・牟礼岡郵便局に設置してある御意見箱を利用することもできます。

解決の記録

- ・受け付けた相談・苦情は園長が解決に努めます。
- ・苦情は第三者委員に報告することを原則としますが、報告をしないことを要望される場合は、その旨を申込書に記入してください。
- ・匿名による手紙やお電話等は、すべて第三者委員へ報告するものとします。

通知 記名の要望については、解決責任者より改善したことの報告を通知します。

公表 相談や苦情については、御本人が公表を望まない場合を除き、当HP上に公表いたします。

【平成27年度 年間総括】

■むれが岡保育園・滝の神保育園

両園において、児童に大きなケガもなく問題のない一年であった。保護者との連携も良好であった。食育活動においても、田植えや夏野菜の栽培を通して、赤・青・黄のバランスの良い食生活と食の大切さを学ぶ事ができた。本園において平成25年度は、定員110名の20%を超えて児童を受け入れたが、それでもなお年間を通して待機児童がおり、特定保育で対応した。平成26年度も新しい保育メニューを加え、地域活動も積極的に行っていききたい。

■むれが岡風車の宿

順調に推移した。家族の面会、来訪の回数が増える様に家族に働きかけ、多くの来訪があった。地域の行事にも積極的に参加した。利用者様一人一人に合わせたケアに努めた。特に重篤化した方もなく安定した。

■鹿児島吉田の郷

利用者様は特に重篤化されることもなく、概ね安定された。三味線、太鼓、フルート、ギター、ハーモニカ演奏の地域ボランティアの方々にも来ていただき、誕生会・クリスマス会などの行事に参加していただいた。地域の行事にも参加した。

■吉田太陽の郷

地域との交流もうまくいっている。事故やインフルエンザ等、流行病に罹患する方もなく、問題なかった。地域への周知が高まり、今後利用者増と予想されることが課題である。

■むれが岡児童クラブ

昨年度より児童数が増え、また出席率もよく、とてもにぎやかな1年だった。大きな事故や怪我もなく過ごせたことが何よりだった。指導員も1名増え、活発な子ども達の外遊びの見守りや、学習指導などに配慮ができたように思う。

■支援センター

親子ふれあい広場、子育てサロンなど全体で15拠点での活動を通じ、より一層地域との連携を深めることができた。また、吉田地域の子育て懇談会も充実した内容となってきた。また東部保健センターなど遠方からの支援依頼もあった。

夏からは、本名地区の小規模多機能施設「吉田太陽の郷」でのサロンを開始し、高齢者や小学生の活動とコラボレーションして、順調な滑り出しをみせている。今年度は新たに吉野福祉館での育児サロンを計画中。また鹿児島市より市民講座の委託（「市民のひろば」に掲載）を受けている。

●相談と苦情について

鹿児島県青少年男女共同参観課よりご依頼があり平成28年7月14日に鹿児島県庁大会議室において研修会が開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。

平成28年1月15日（A日程）、1月22日（B日程）に鹿児島県社会福祉協議会において「平成27年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（中級）」開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。

鹿児島県青少年男女共同参画課よりご依頼があり平成27年7月6日に鹿児島県庁において研修会が開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。

平成27年2月13日（A日程）、3月6日（B日程）に鹿児島県社会福祉協議会において「平成26年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（中級）」開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。

平成25年度9月17・18日（A日程）、11月19・20日（B日程）に鹿児島県社会福祉協議会において「平成25年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（中級）」が開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。

平成24年度10月11日に県民交流センターにおいて「平成24年度 福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会」開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。

★吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田向陽会 理事長 川原園 勝夫
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照

参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
大山 久志

実施日時 平成28年1月8日（金） 10:30～12:00

内容 平成27年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い



★吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田向陽会 理事長 川原園 勝夫
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照
参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
大山 久志
実施日時 平成27年1月9日(金) 13:30～15:00
内容 平成26年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い

吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田向陽会 理事長 川原園 勝夫
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照
参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
大山 久志
実施日時 平成26年1月10日(金) 13:30～15:00
内容 平成25年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い

★吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田向陽会 理事長 川原園 勝夫
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照
参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
実施日時 平成25年1月11日(金) 13:30～15:00
内容 平成24年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い

○個人情報保護方針(プライバシーポリシー)

基本

社会福祉法人吉田向陽会は、個人情報の重要性を十分に認識し、その保護を図るために、自主的ルールと体制を確立する。個人情報に関する法令、その他の関係法令及び関係省庁の指導に従って利用者並びに職員の保護を図る。

収集・利用・提供

- 1.個人情報の取得に際して、利用目的を明確にし、その利用目的に合った適切な個人情報の収集、利用、提供を行う。
- 2.収集・利用・提供に当たっては、当事者または当事者の正当な代理人の同意を必要とする。
- 3.個人情報の紛失、漏えい、改ざん並びに不正なアクセスに対しては必要な安全対策をとる。

安全性確保

- 1.当法人は、個人情報保護の安全性確保のための取り組みの周知徹底のために、必要な対策を講じる。
- 2.個人情報保護の安全確保のための取り組みが間断なく適切に実施されるように、定期的に保護状況の評価、見直しを行う。

お問い合わせ窓口 保育園園長 川原園 正史
保育主任 松下 麻里子

平成29年度

4月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 4 月 本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて むれが岡保育園に行き始めてから、自分ことを自分でするようになりました。 約束事も守れるようになりました。成長が目に見えて嬉しいです。 ありがとうございます、とのこと。
意見	・集団生活のルールを理解できていることをほめて、園生活が楽しめるよう 本児に関わっていく。

こまごと会議

平成29年4月11日（火） 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 体質的に鉄分不足なこともあるので、顔色や唇が青白い時には知らせて 頂けるとありがたいです。
	・園で気をつけることがあればお伺いし、対応していく。 ・現在のところ、本児にそのような状態は見られないことをお伝えする。