

## 苦情・相談について

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、積極的に対応でき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できます。
- ・第三者委員に直接申し出ることできます。(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。

### 相談・苦情の種別

- 印の情報は、相談・苦情解決制度の苦情受付担当者に対して申し立てがない相談・おたずね事案です。
  - \*印の情報は、苦情解決制度に則り[苦情受付担当者⇒苦情解決責任者⇒第三者委員]の手順を踏み対応した事案です。
  - 印・\*印すべての情報は、第三者委員に通知しております。(申し出人が望まない場合を除く。)
- また、○印・\*印すべての情報の中で、速やかな対応が必要と考えられるものは、その内容にかかわらず、相談・苦情検討会議で検討を行い、法人内で統一的な方針を決定しています。

### 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

### 2月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 2 月

本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 眼科を受診した際に、目をパチパチとする様子を「チックかもしれないですね」と言われました。家でもあるのですが、園ではどうでしょうか？とのおたずね。
意見	症状に日内変動があり、チック症状の特定が困難。よって本児を観察して、その都度細かく保護者へ伝えていく。
結論	緊張場面に配慮し、見守っていくことを全職員で心がける。

こまごと会議

平成 30 年 2 月 13 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 家庭(仕事)の都合上、遅めの登園が続いているため、卒園式の練習がままならないのではないかと思います。卒園式当日はお休みさせた方が良いのではないのでしょうか？とのこと。
	保育園内で本児の練習時間をとり、関わっていることをお伝えし、年長児さんを送る席(卒園式)に是非参加してほしいとお伝えする。

**1月こまごと 相談・苦情例**

平成 30 年 1 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 肩を上下に動かすのはチックなのかなと思って観察してみましたが、恥ずかしい時や嬉しい時にもするようです。園でも気になる時には教えてください、とのこと。
意見	・緊張した時にだけ発出する現象ではなく、他児とのあそびの中で表出したり、日々の活動の流れの中で、肩を上下する様子も見受けられるため、癖ではないかと想定されることをお伝えする。 ・継続して様子を見ていく。 ※チックについて、保育士間で勉強する機会(平成30年1月9日)を設けた。

こまごと会議

平成 30 年 1 月 9 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて トレーニングパンツを使用していますが、おもらしをした時に、クラスの男の子から「もらしたらダメなんだよ」と言われてショックを受けたようです。先生方のフォローをお願いします、との要望。
	・本児の気持ちを察して寄り添っていくよう保護者にお伝えする。 ・声かけをした男の子と本児は良好な関わりであるが、子ども同士の言葉のやりとりを捉えるよう配慮していく。

**12月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 12 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 家庭でいけないことを注意すると、逆ギレをしたり親を叩くことがあります。園ではそのようなことがありますか？とのおたずね。
意見	・善し悪しをしっかりと伝えていく時期なので、本児にくり返し伝えていくことが肝要ということ。 ・園で逆ギレをすることはしないことをお知らせする。

こまごと会議

平成 29 年 12 月 12 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 健診で育ちに指摘を受け、不安になった。 再度、検査を受けることも心配している、との相談。
	・本児の成長のお手伝いを継続しながら、気をつけることを確認して関わっていく。

**11月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 11 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 毎日のように「何してるの?」と連呼します。何度も聞いてくるのは何か意味があるのでしょうか?それとも、この時期の特徴なののでしょうか?とのおたずね。
意見	・何にでも興味が出てきている。 ・親からの返答を受けて、自分なりに納得したいと考えているのではないか。 ・親のしていることを、自分もしてみたいという意志の表れ。 大人の姿を模倣するところから、関心のあることを自分でも行えるようになっていきます、とお話する。
結論	翌日、「アドバイスをありがとうございました。より多く関わり、一緒に出来ることは共有していきます。」との返答を頂いた。

こまごと会議

平成 29 年 11 月 14 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 初めて参加した保育園の親子えんそくでは、レクリエーションの景品(おやつ)が いっぱい、子どもが大変喜んでいました。ありがとうございました、とのこと。 ・今後も多くの楽しいレクリエーションを考えていきたい。 ・私たちも嬉しく思う。
----	---

**10月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 10 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、男の子のような言葉をよく使うので、気になっています。 園での言葉使いはどうでしょうか?とのお尋ね。
意見	・男の子と闘いごっこをしている姿もあり、その時のセリフなどが男の子っぽくなるのだと思います、とお伝えした。保育園の日常生活では、正しい言葉の指導を行っていることも、お話した。

こまごと会議

平成 29 年 10 月 10 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 使った物の片づけを全くしません。片づけるようになるためには、どのようなことに 気を付けると良いでしょうか? ・園では、お片づけの歌を歌ったり、片づける箱を分類して、「〇〇はこっちの箱ね」 「〇〇はあちらの箱だよ」ということをしているとお伝えし、参考にして頂く。
----	---

**9月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 9 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 手離せないバスタオルを持たせていますが、差支えないでしょうか？ とのお尋ね。
意見	・母親と離れて淋しい時に、バスタオルを握って引きずり歩く。(足元が危ない… 転倒しやすいのではないかと) ・サイズを小さめにして頂けないか、相談してみてもどうか。
結論	・保護者さんと話し、小さなサイズのもので代用して頂けることになり、 本児も安定して過ごせている。

こまごと会議

平成 29 年 9 月 12 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて お友達によく噛みつくことで、ご迷惑をお掛けしてすみません。 何が原因なのか分からないのですが、とにかく申し訳ありません、とのこと。
	・他児と関わりたい時、自己主張が通らない時などに(まだ、言葉を用いられない 月齢なので)噛みつきが見られることをお伝えする。 ・他のお子さんにも、成長の1つの段階として見られることもお話しする。

**8月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 8 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、気にいらないことがあると、「キヤーー！」「あ〜っ！」と叫ぶことが 多くなりました。「言葉で言ってごらん」と言っても聞きません、とのこと。
意見	・言葉が出るようになったとはいえ、2才児さんには、自分の気持ちを正確に伝えられる 言葉選びは難しいことをお知らせする。 ・ゆっくり関わられるよう、お伝えしていく。

こまごと会議

平成 29 年 8 月 8 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 土曜日のお散歩での川遊びが楽しかったようで、お話ししてくれました。 「プールの水より冷たかった！たのしかった！」と言っていました。 自然の中で遊ばせて頂けて嬉しいです、とのこと。 ※毎週土曜日の午前中は、戸外保育をカリキュラム化しております。 今週は倉谷川に出かけました。
	・安全面に気をつけながら、戸外保育を充実させていきます、とお伝えする。

**7月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 7 月

本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 手足口病と診断されました。 園に預けられるのはいつになりますか？との相談。
意見	・小児科医の判断を聞いて頂くことと、それを園にお知らせ頂くことを願います。 ・お仕事でお預かりが必要なときは、対応できる旨をお伝えする。

こまごと会議

平成 29 年 7 月 11 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 最近は何をするにも「嫌！」ばかりです。イヤイヤ期にはどう接すれば良いのか 悩んでいます。園ではどうでしょうか？との相談。 ・「～して」ではなく、「一緒にしようね」と声をかけてみてください、とお伝えする。 ・あれもこれもではなく、一つができればほめるようにすることで、 自主的にできるようになることをお話する。
----	--

**6月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 6 月

本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて トイレトレーニング用のパンツを使いたいと思いますが、タイミング的に どうでしょうか？との相談。
意見	・尿意を伝えられる時と伝えられない時、まちまちであるが、積極的に声掛けをして 促していくことを保護者さんにお伝えする。また、家庭でのパンツでの過ごし方を 伺っていくようにする。

こまごと会議

平成 29 年 6 月 13 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 父親に対して拒否をしたり、反抗的なことを言ったりする面が出てきました。 女の子だからでしょうか？との相談。 ・ライフステージが、年齢的に母親を最も近く感じて必要としている「時期」であることを お伝えする。(2歳児) 加えて、女の子だからということではないこともお伝えした。
----	--

**5月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 5 月

本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、肩を上下に動かしている様子が見られるようになり、チェックではないかと心配しています。園ではどうですか？とのおたずね。
意見	・園ではそのような様子が見られないことをお知らせし、細かく(本児を)見ながら、ストレスがかかっていることなどに気づいた時にはお伝えしていくようにする。

**こまごと会議**

平成 29 年 5 月 9 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 昨日の連絡帳を見たら、先生側から何も書かれていなくてびっくりしました。忘れましたか？というご指摘。
	・書いたつもりでお返してしまったことを謝り、今後必ずチェックをしてお返しすることを、お伝える。 ・職員間でも気を付けていく。

**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、自分ことを自分ででき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る。



## 平成28年度

### 3月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 3 月

本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、つかまり立ちから片足を上げて、高い所へよじ登ろうとします。 園で、テーブル等へ上がることはないでしょうか？転倒が怖いです、とのこと。
意見	・足先に入る力も強くなっていて、運動したいという欲求の表れだと思う。 現時点では、テーブルに上らない。 ・室内での運動(階段の上り下りや段差の移動)を十分にさせていく。 ・安全面に留意して関わる。

こまごと会議

平成 29 年 3 月 14 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 卵アレルギーの検査で解除されました。 解除の用紙を提出するだけでいいでしょうか？とのおたずね。 ・明日から、除去食ではなく普通食を提供できることをお伝えして、 解除の用紙(診断書)をお預かりする。
----	---

### 2月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 2 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 家でお箸を使いたがります。もう持たせても良い時期でしょうか？とのおたずね。
意見	・スプーンの持ち方が下手持ちになっていないため、スプーンの持ち手が 正しくなってきたから良いタイミングだということをお伝えする。

こまごと会議

平成 29 年 2 月 14 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 終日パンツのままで過ごさせてほしい、との要望。 ・トイレトレーニングも進んでいるので、なるべくパンツのまま対応していくことを 伝えるが、失敗した時のために着替えの枚数を多めに 持たせていただくようにする。
----	---

**1月こまごと 相談・苦情例**

平成 29 年 1 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 先日、いとこの家に行きました。同世代の子がいるのですが、その子と比べ、うちの子の方が自立してお姉さんに見えました。 保育園でいろいろ教えて頂くおかげです、とのこと。
意見	・園外で自立した様子(自分で何でもしようとする姿)が見られることは、私達保育士にとっても嬉しい。 今後も子育てのパートナーとして、保護者さんと協力していく。

こまごと会議

平成 29 年 1 月 17 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 園児が頭ジラミに罹患。最初の1名の罹患がわかった際に、保護者に周知すべきであったところをお伝えが遅れ、結果6名の罹患者がでてしまった。(内部検討課題)
	・3名の罹患がわかった際に、玄関への掲示と週報で知らせ、周知を図る。 同様に、園長より指示を受け、午睡用布団の殺菌消毒を専門業者に依頼をし、保護者へも周知した。

**12月こまごと 相談・苦情例**

平成 28 年 12 月

本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 卒乳しようと思いますが、夜入眠の際、おっぱいを吸わないと眠れないようです。 園でのお昼寝はどのようにして入眠しますか？とのおたずね。
意見	・園では布団に横になり、毛布をかけて軽くトントンすると入眠する事を伝える。 ・本児が園と家庭とを分けているのですね、とお伝えし、無理をせずゆっくり卒乳できればよ良いと思います、と返答する。

こまごと会議

平成 28 年 12 月 13 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 家でよく「先生が怒った」と言います。どんなことがあって叱られるのでしょうか？とのおたずね。
	・本児を叱るということに限らず、他児と保育士を見て言っているのかもしれないね、とお伝えする。 ・集団のルールを守れなかった時や、危ない行動を防ぐ時などに叱ります、と伝える。

**11月こまごと 相談・苦情例**

平成 28 年 11 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 寒くなってきたので厚着をさせて下さい、との要望がある。
意見	・枚数を重ねることで動きにくくなる点をお伝えし、薄手の保温性のある肌着等をお勧めする。

こまごと会議

平成 28 年 11 月 8 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 親子えんそくの時に、他の子とあそんだり、木の枝やまつぼっくりを組み合わせてあそぶ姿を見て、保育園でのあそびの様子が分かり、嬉しく有り難く思いました、とのこと。
	・他児との関わりや自然物に触れることで成長しているのですね、と保護者の気持ちに寄り添い、接していく。

**10月こまごと 相談・苦情例**

平成 28 年 10 月

本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 家でスプーンでの空け移しをする姿に驚きました。園でのおしごとの成果でしょうか。食事も手づかみからスプーンへ移行できそうです。
意見	・園での空け移しの用具をお知らせし、興味がある時期だということをお伝える。家でもいろいろと用いてやらせてあげようと思いますとの返答を頂く。

こまごと会議

平成 28 年 10 月 12 日(水) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 文字に興味が出てきたようで、読みたいと言うようになりました。園でも読めた時にほめて頂けるとありがたいですとのこと。
	・園でも絵と文字の絵カード合わせという活動をしています。ほめながら関わることを続けていきますと伝える。 ・絵本の読みきかせもいいかと思えますと伝える。

**9月こまごと 相談・苦情例**

平成 28 年 9 月

本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 運動会で、子どもがカメラに収まりきれないほどプログラムが充実していて、 たくさん見所があり、大満足でした。日頃からのご指導に感謝しています とのこと。
意見	・今後も、子どもたちや保護者さんに喜んでもらえる内容を作っていく努力をする。 ・子どもたちのがんばりで出来た行事だと思う。

こまごと会議

平成 28 年 9 月 13 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 手足口病と診断されましたが仕事が休めません。登園させてもいいで しょうか？とのおたずね。
	・登園停止の疾患ではないことをお伝えし、安心して頂く。 また、医師の指示があった場合は園にもお知らせ下さい、と伝える。 ・口内炎の状態を見ながら、食事を刻み食などにして提供する。 以上のことをお伝えすると、 保護者より「助かります。ありがとうございます。」と返答を頂く。

**平成28年度****8月こまごと 相談・苦情例**

平成 28 年 8 月

本園 7件

内容	保護者より連絡帳にて 先日、公園で遊んでいたところ、自分から積極的に遊具に登り 驚きました。保育園での運動のおかげだと思っています。
意見	・保育園でも、安全に見守りながら引き続き運動をさせる機会を 増やしていきますと伝えた。

こまごと会議

平成 28 年 8 月 9 日(火) 本園にて実施

実施	保護者より連絡帳にて 公開保育の様子を参観しましたが、毎日繰り返しおしごとをして いるからこそ、色々なおしごとを手順よくできている姿を見て、すばらしい と思いました。
	・今後もいろいろな行事をご案内して参加いただけるようにする。

## 【活動報告】

☆平成29年度より 鹿児島市第5次総合計画に連動して策定・運用される  
第3次鹿児島市地域福祉活動計画(平成29年度～平成30年度の2ヶ年計画)のワーキンググループの座長に  
むれが岡保育園園長 川原園 正史が招へいされました。



☆平成29年11月  
法務省所管のお仕事への協力者として  
理事長が感謝状をうけられました。



☆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。



鹿児島県内の保育業務従事者、管理者、行政と100名を超える方々の受講がありました。

・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)」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。



県内の福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の苦情受付責任者・第三者委員が受講しました。

・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。



鹿児島県内の保育業務従事者、管理者、行政と70名を超える方々の受講がありました。

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)」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。



県内の福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の苦情受付責任者・第三者委員が受講しました。

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。



大阪等県外、そして県内の福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の苦情受付責任者・第三者委員会が受講しました。

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。



福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の関係者441人が参加しました。

#### ★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

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

