

# 個人情報の取扱について

## ■ 個人情報取扱に関する基本姿勢

社会福祉法人いちご桜保育園は、個人情報保護に関する法令を遵守し、その取扱及び保護等について個人情報保護法に基づき、下記のとおりご説明いたします。

### 1. いちご桜保育園の園児・保護者の個人情報の利用目的

園児・保護者の情報については、

- ① 園児の保育目的のために利用します。
- ② 園外保育など保険にかける場合などのために利用します。
- ③ 健康診断・歯科検診、傷病等、健康管理のために利用します。
- ④ 園児の緊急連絡のために利用します。
- ⑤ 保育園が保護者の依頼を受けて行う、さいたま市への保育所申込書の提出のために利用します。
- ⑥ 児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者による児童相談所等への通告のために利用します。
- ⑦ 園案内等、保育情報提供のために利用します。

### 2. いちご桜保育園が保有している個人情報と利用目的

1-②から⑥の業務が発生した場合、園児・保護者の個人情報のうち住所、氏名、電話番号、メールアドレスの情報を利用させていただきます。このための利用については、保護者からの申し出により取りやめます。

### 3. 個人情報の第三者への提供

いちご桜保育園が保有する個人情報は、業務の内容に応じて、氏名、電話番号、生年月日等、次の

- ①～⑤記載の第三者に提供されます。なお、保護者からの申し出があった場合、提供は停止します。
- ① 園外保育など保険にかける場合などのために提供します。
- ② 健康診断・歯科検診、傷病等、健康管理のために提供します。
- ③ 園児の緊急連絡のために提供します。
- ④ 保育園が保護者の依頼を受けて行う、さいたま市への保育所申込書の提出のために提供します。
- ⑤ 児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者による児童相談所等への通告の為に提供します。

### 4. 個人情報の保護対策

- ① 当園の職員に対して個人情報保護のための教育を定期的に行い、園児・保護者の個人情報を厳重に管理いたします。
- ② 当園の園案内等に対する必要な安全管理措置を実施いたします。

## 5. 個人情報処理の外部委託

当園が保有する個人データの取扱いの全部または一部について外部委託をするときは、必要な契約を締結し、適切な管理・監督を行います。

## 6. 個人情報の共同利用

園児・保護者の個人情報を共同利用する際には、個人情報保護法に定める別途必要な処置を講じます。

## 7. 個人情報の開示請求及び訂正、利用の停止などの申し出及び取扱いに関する苦情

保護者より、個人情報取扱いに関する各種お問い合わせ及びご相談の窓口は下記のとおりです。

個人情報取扱責任者 園長 大塚 弘美

〔各種お問い合わせ・相談窓口〕 電話：048-839-1717 Fax:048-839-2277 担当者：大塚 弘美

平成 31 年 4 月 1 日

〒338-0837

さいたま市桜区田島 3-6-7

社会福祉法人なないろ会

いちご桜保育園

園長 大塚 弘美

いちご桜保育園利用者の皆様

## 「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入」 ～利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して～

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉のあり方を見直すための改革が進められ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

いちご桜保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して、「意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）を解決のための仕組みに関する規定」を設け、利用者皆様の要望等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

### 目的

1. 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援する事を目的とします。
3. 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

### 解決の体制

#### 1. 解決のための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するため、いちご桜保育園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へお申し出下さい。

- (1) 解決責任者 園長 大塚 弘美
- (2) 受付担当者 主任保育士 山本 真史

#### 2. 解決のための第三者委員について

直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の2名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

- (1) 第三者委員 押切 雅代(民生委員) 住所：さいたま市桜区田島 2-8-6 電話：048-839-2302
- (2) 第三者委員 吉岡 洋子 住所：さいたま市桜区田島 9-23-10 電話：048-862-5905

## 申出

1. 要望等は所定の用紙を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出て下さい。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出ることもできます。
3. 保育園でお願いしている第三者委員へ申し出ることもできます。

## 解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。第三者委員への報告を原則としますが、申出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入下さい。匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

## 解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書、調査を実施したことの報告書または調査を行わない旨の通知書をもって申出人へ通知します。

## 解決の公表

個人情報に関するものや申出者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について公表し保育園の改善に務めます。

<平成 29 年度におきましては、5 件の苦情があり下記のように対応しました。>

### ①4 月

苦情：帰宅後に子どもが怪我をしていることに気付き園に問い合わせをしたら把握していなかった。

対応：登園時は勿論のこと降園時もしっかりと視診を行うことを伝え謝罪した。

### ②7 月

苦情：水浴び後に体を拭くタオルを忘れたからと言って食事用のタオルで体を拭くのは不衛生である。

対応：不衛生だと考えずに行ってしまったことを謝罪し、今後は保育園のタオルを貸すようにすることを伝え、ご了承いただいた。

### ③10 月、11 月、2 月

苦情：近隣の方より、子どもの声がうるさいと度重なる訴えがあった。

対応：その都度すぐに謝罪に伺った。午前中に屋上で行うプールについてはご理解いただいた。それ以外は屋上で遊ばないようにすることを伝えた。また、幼児クラスで歌を歌う時などは必ず窓を閉めることも併せて伝えた。トラブルにならないように今後も丁寧に対応していく。

その他、要望・問い合わせに関するお問い合わせはありませんでした。

平成 30 年 4 月 1 日 園長 大塚 弘美

いちご桜保育園利用者の皆様

## 「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入」 ～利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して～

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉のあり方を見直すための改革が進められ、平成 12 年 6 月に「社会福祉法」が成立しました。

いちご桜保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して、「意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）を解決のための仕組みに関する規定」を設け、利用者皆様の要望等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

### 目的

1. 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援する事を目的とします。
3. 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

### 解決の体制

#### 1. 解決のための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するため、いちご桜保育園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へお申し出下さい。

- (1) 解決責任者 園長 大塚 弘美
- (2) 受付担当者 主任保育士 山本 真史

#### 2. 解決のための第三者委員について

直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の 2 名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

- (1) 第三者委員 押切 雅代(民生委員) 住所：さいたま市桜区田島 2-8-6 電話：048-839-2302
- (2) 第三者委員 吉岡 洋子 住所：さいたま市桜区田島 9-23-10 電話：048-862-5905

### 申出

1. 要望等は所定の用紙を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出て下さい。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出ることもできます。
3. 保育園でお願いしている第三者委員へ申し出ることもできます。

## 解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。第三者委員への報告を原則としますが、申出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入下さい。匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

## 解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書、調査を実施したことこの報告書または調査を行わない旨の通知書をもって申出人へ通知します。

## 解決の公表

個人情報に関するものや申出者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について公表し保育園の改善に務めます。

<平成30年度は、1件の問い合わせと2件の要望と1件の苦情があり下記のように対応しました。>

### 1、6月13日

問い合わせ：時々クラスボードで「散歩に行つてナメクジを触つた」と書いてあるのですが、ナメクジには寄生虫がおり危険な生物なので触らないようにしてもらえますか。

対応：子どもたちには、戸外遊びでの虫採集の際に「ナメクジには触らない」きまりをいま一度しっかりと伝えた。保護者にはクラスボードにて、子どもたちとのきまりの徹底を知らせた。

### 2、7月4日・13日

要望：屋上でのプール開始の挨拶状を近隣の方へ配つた翌日に、お近くの方が保育園に訪問された。

①屋上でのプールは思い切りやってもらつて構わないが、プール以外では屋上を使わないで欲しい。(子どもの声がうるさいので)

②保育園の周辺でホイッスルを鳴らさないで欲しい。

対応：①プール以外では屋上は使用せず、第3園庭を使つている旨を説明した。

②ホイッスルボタン(横断旗)は確かに音が大きい。大きな道路を渡る以外は、鳴らさないようにすることを説明しご理解いただいた。

苦情：プールの時間は9時30分からと手紙には書いてあるのに、9時25分に屋上に上がつていた。約束が違う。

対応：9時30分から始められるように少し早めに屋上に上がったと担任から説明を受けた。屋上に上がる時間が9時30分からだということを職員間で周知し徹底していくように話し合った。夕方、近隣の方へ事情を説明し謝罪しご理解いただいた。

2019年4月1日

いちご桜保育園

園長 大塚 弘美