

# 平成22年度事業計画

社会福祉法人

ロザリオの聖母会

## I はじめに

政権が交代して、みたび障害福祉が全面的に検討し直されることになり、政府には鳩山総理を本部長とする「障がい者制度改革推進本部」が設置された。そのもとで「障がい者制度改革推進会議」の活動が精力的に進められている。

我々がかねてより、制度はあまり頻繁にいじらないでほしいと主張してきた。また、新しい制度ができたり、制度が改善されたりすることは結構なことであるが、それよりも急を要することは、現在ある制度を実際に実行することであって、銘記すべきことは、制度があってもそれを「やる人」がいないことが問題なのである・・・と。

一方、障害福祉が頻繁にいじられることは、この分野が、同じ福祉でも、いかに立ち遅れているかということの証左でもある。はなはだしく遅れているために、いつも落ちている問題があり、常に改善を求められているという現実がある。

このような環境の中で我々がとってきた態度は、行政に振り回されるのではなく、我々の周囲の問題は何なのか、そのためにどの制度を使えばいいのかというものであった。制度に振り回されず、目の前の人のために制度を使うという態度である。今後もこの姿勢は貫きたい。

平成22年度、ロザリオの聖母会では法人本部に発達支援室を新設する。コーディネーターと臨床心理士を配置し、地域の療育システムの構築・在宅障害児と家族への支援・自閉症など発達障害者支援に努力する。「光のあたりにくい人々とともに歩む」という本会の精神が形になるもののひとつである。

海上寮療養所の整備が着々と進められていく。医療と福祉の垣根が低くなり、治す医療から生活を支援する医療という側面がますます強くなる時代の中で、認知症に対する新しい挑戦を行う。

聖マリア園の新法移行は尚検討を続けたい。その中で、聖マリアデイサービスセンターであるが、地域福祉がますます重要性を増し、この分野の需要もますます増えていくので、聖マリアデイサービスセンターの単独施設化は、これを実施したい。

障害者が地域で生活するためにはさまざまなことが必要であるが、まず住環境を整えるためにグループホームの充実に心掛けたい。長年の懸案であった身障者のグループホームを、身障者の励みのためにも実現させたい。

障害者の就労は緒についたところである。一つひとつが形になってきているので、この地域における形を整えるために一層の努力を心掛けたい。

海匠ネットワーク、地域生活支援センター友の家、旭障害者支援センター、香取障害者支援センターは「地域づくり」を中心にして、さらにレベルアップした日常活動を目指す。地域づくりにおける広報誌の役割を重視して、これの強化充実を図る。

## Ⅱ ロザリオの聖母会の理念及び倫理綱領

### 1 経営理念

光のあたりにくい人々とともに歩む

### 2 サービス提供の基本理念

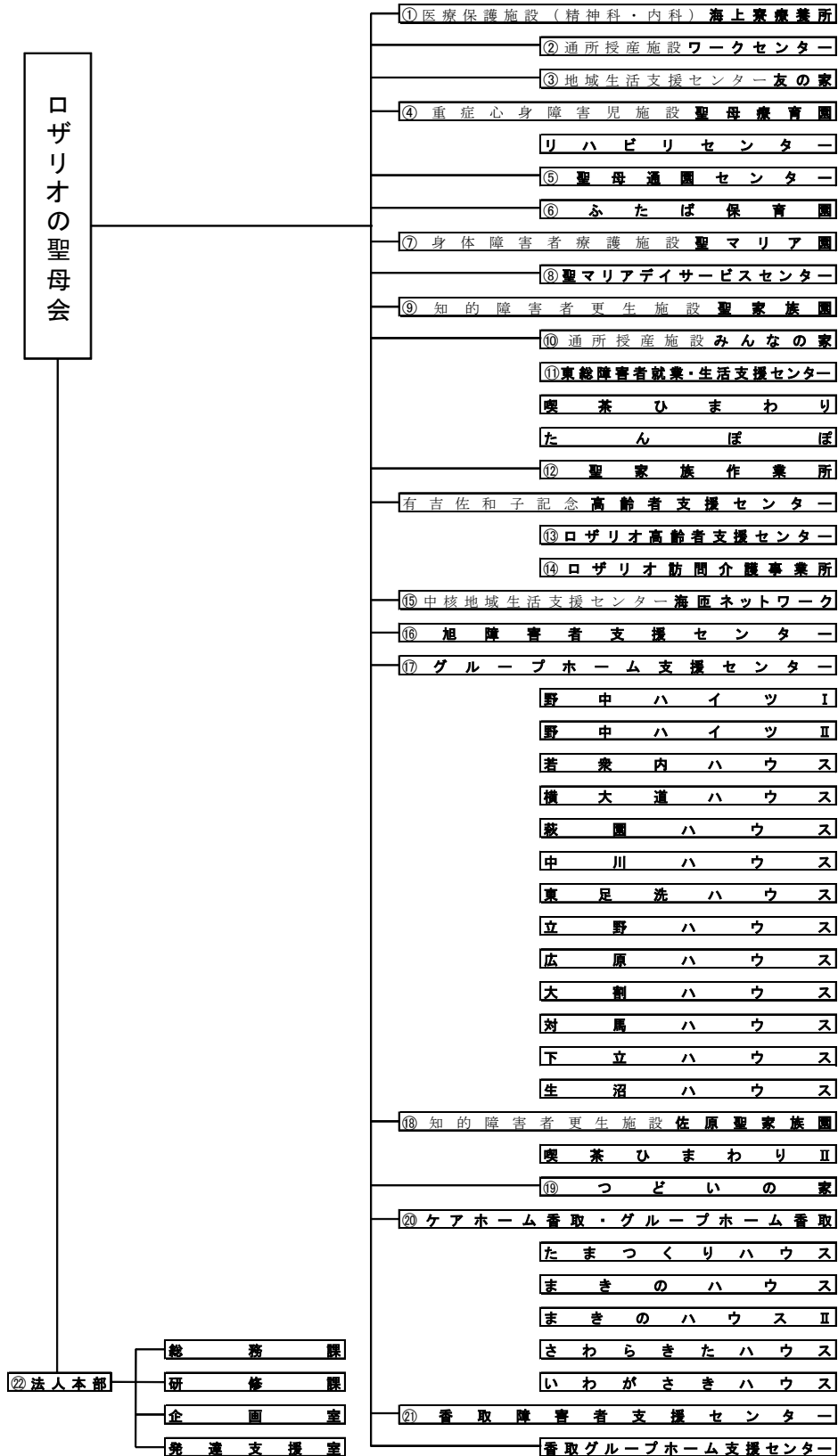
- (1) 利用者の生命の尊厳、人権及び人生を大切にする
- (2) 利用者の願いや要求に真摯に向き合い、理解し、共感する
- (3) 利用者の自立・自己実現・自己決定の過程を支援する

### 3 倫理綱領

- (1) 生命の尊厳  
私たちは、利用者一人ひとりをかけがえのない存在として認め、その人なりの人生を大切にします。
- (2) 人権の擁護  
私たちは、利用者一人ひとりの人間としての基本的な権利を守り、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さないことを誓います。
- (3) 個性、主体性の尊重  
私たちは、利用者一人ひとりの個性や主体性を尊重し、自己決定を基本とした支援を心がけます。
- (4) 社会参加の促進  
私たちは、利用者一人ひとりが社会の一員としての市民生活を送れるよう支援します。
- (5) 生活環境の整備  
私たちは、利用者一人ひとりが生活者として快適な日々を過ごせるよう、施設及び周辺的环境整備に努めます。
- (6) 豊かな地域生活へ  
私たちは、地域で生活する障害者が豊かな市民生活を送れるよう、一人ひとりのニーズに添った支援を心がけます。
- (7) 職員として  
私たちは、福祉施設職員としての専門的役割と使命を自覚し、利用者一人ひとりに適切な支援が提供できるよう、常に自らへの問いかけを怠らず、研鑽と人間的成長に努めます。

### Ⅲ 本会の事業

#### 1 組織



## 2 事業内容

### 2-1 入所系

- |            |                             |
|------------|-----------------------------|
| ○医療保護施設    | 海上療養所                       |
| ○重症心身障害児施設 | 聖母療育園                       |
| ○身体障害者療護施設 | 聖マリア園                       |
| ○知的障害者更生施設 | 聖家族園、佐原聖家族園                 |
| ○老人短期入所事業  | 聖マリア園                       |
| ○短期入所      | 聖母療育園、聖マリア園、聖家族園、<br>佐原聖家族園 |

### 2-2 通所系

- |              |  |
|--------------|--|
| ○認知症外来       | 海上療養所  |
| ○精神障害者授産施設   | ワークセンター  |
| ○知的障害者授産施設   | みんなの家  |
| ○外来リハビリテーション | 聖母療育園  |
| ○障害児者歯科診療    | 聖母療育園  |
| ○児童デイサービス事業  | 聖母通園センター、ふたば保育園、つどいの家                                |
| ○老人デイサービス事業  | 聖マリアデイサービスセンター                                       |
| ○生活介護        | 聖マリアデイサービスセンター、聖家族作業所                                |
| ○日中一時支援事業    | 聖母療育園、聖マリアデイサービスセンター<br>聖家族園、聖家族作業所、佐原聖家族園、<br>つどいの家 |
| ○働く場         | ひまわり、たんぽぽ、ひまわりⅡ                                      |
| ○遊びの場        | おもちゃ図書館（さわやかホール）                                     |

### 2-3 訪問・相談系

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| ○認知症訪問診療           | 海上療養所               |
| ○訪問看護              | 海上療養所               |
| ○地域活動支援センターⅠ型      | 友の家                 |
| ○精神障害者地域移行支援事業     | 友の家                 |
| ○千葉県障害児等療育支援事業     | 聖母療育園、ふたば保育園、佐原聖家族園 |
| ○訪問リハビリテーション       | 聖母療育園リハビリセンター       |
| ○障害者就業・生活支援センター事業  | 東総障害者就業・生活支援センター    |
| ○障害者雇用アドバイザー事業     | 東総障害者就業・生活支援センター    |
| ○障害者法定雇用率未達成企業支援事業 | 東総障害者就業・生活支援センター    |
| ○居宅介護支援事業          | ロザリオ高齢者支援センター       |
| ○老人居宅介護等事業         | ロザリオ訪問介護事業所         |
| ○居宅介護              | ロザリオ訪問介護事業所         |
| ○重度訪問介護            | ロザリオ訪問介護事業所         |
| ○行動援護              | ロザリオ訪問介護事業所         |
| ○移動支援事業            | ロザリオ訪問介護事業所         |
| ○中核地域生活支援センター      | 海匠ネットワーク            |

- |                  |   |
|------------------|---|
| ○相談支援事業          | 友の家<br>旭障害者支援センター（旭市）<br>香取障害者支援センター（香取市） |
| ○障害者グループホーム等支援事業 | 海匠ネットワーク<br>香取グループホーム支援センター               |
| ○香取海匠地区療育相談事業    | 本部発達支援室                                   |

#### 2-4 共同生活系

- |         |                                    |
|---------|------------------------------------|
| ○共同生活介護 | グループホーム支援センター<br>ケアホーム香取・グループホーム香取 |
| ○共同生活援助 | グループホーム支援センター<br>ケアホーム香取・グループホーム香取 |

#### 2-5 その他

- |                      |       |
|----------------------|-------|
| ○障害程度区分認定調査業務受託      | 友の家   |
| ○旭市社会福祉協議会配食サービス事業受託 | 聖マリア園 |

### 3 配置図



#### 離れた場所にある施設

- [ 香取市 ] 佐原 聖家族園
- [ 香取市 ] つどいの家
- [ 香取市 ] 香取障害者支援センター
- [ 香取市 ] 香取グループホーム支援センター
- [ 香取市 ] たまづくりハウス
- [ 香取市 ] まきのハウスⅡ
- [ 香取市 ] さわらきたハウス
- [ 香取市 ] いわがさきハウス
- [ 匝瑳市 ] 憩いの家
- [ 旭市飯岡 ] 横大道ハウス
- [ 旭市飯岡 ] 萩園ハウス
- [ 旭市海上 ] 広原ハウス
- [ 旭市街 ] 海匠ネットワーク
- [ 旭市街 ] 若衆内ハウス
- [ 旭市街 ] 東足洗ハウス
- [ 旭市街 ] 生沼ハウス
- [ 旭市街 ] たんぼぼ
- [ 東足洗浜 ] グランド

\* 250m先にグラウンドあり

## IV 中・長期計画

- 1 障害者自立支援法に基づく障害のある人の就労支援の充実・強化
- 2 各市町村における地域自立支援協議会の運営支援
- 3 地域づくりのための相談支援事業の充実・強化
- 4 海上療養所の将来構想の策定とそれに基づく事業の推進
- 5 グループホーム・ケアホームの内容充実及び特に就労などの社会参加の推進
- 6 各事業の障害者自立支援法への順次転換
- 7 経営安定化のための法人一体的運営の推進

## V 年度計画

### 1 本年度の重点目標（下線は全施設・事業所共通項目）

#### 1-1 新法（仮称：障がい者総合福祉法）制定の動向を注視しつつ、利用者等の意向を尊重した施設運営とサービスの質向上に努める。

##### (1) 個別支援計画の全体的点検と内容の充実

○策定・更新の徹底

○内容の充実・向上

○策定手順の明確化

##### (2) 利用者アンケート調査を踏まえた業務改善

○風呂・トイレ等水回りの環境改善

○食事サービスの改善

##### (3) 自己評価、第三者評価を踏まえた業務改善

○ホームページの定期的更新など情報公開への取り組み

○利用者のプライバシーや個人情報保護の周知徹底

○支援マニュアルの策定及び更新

○体罰、虐待防止に関する再点検

○苦情解決の仕組みの周知徹底

##### (4) 安定的な人材確保に向けた対策

○施設横断的な人材の確保と育成対策

○定期的人事異動の検討

##### (5) 施設・設備の老朽化や環境改善対策の中・長期計画と資金確保

##### (6) 社会福祉法人の新会計基準（24年度移行見込）の調査・研究

#### 1-2 人事考課、研修等をとおして組織内コミュニケーションの向上及び職員の育成・意欲向上を図る。

##### (1) 組織内・外のコミュニケーション向上の取り組み

(2) 事業計画の法人・施設目標と個人目標との整合と具体性重視

(3) 人事考課表の意見・要望欄等を活用した個々の意見吸い上げ

(4) 職員の合意に基づいた組織の意思決定推進



- (5) 研修体制及び内容の充実に向けた対策
    - 研修機会の均等化
    - 年度別研修修了者に対する研修制度の検討
  - (6) 中間管理職育成のための法人内人事交流やキャリアパス制度の研究・検討
- 1-3 新型インフルエンザ対策など法人の総合的な安全衛生対策の向上を図る
- (1) 豚インフルエンザ対策の徹底
  - (2) 豚インフルエンザの経験を踏まえた鳥インフルエンザ対策の見直しと充実
    - マニュアル、備蓄品の点検と見直し
    - 防疫訓練の充実
  - (3) 利用者安全対策向上のための具体的な取り組み
    - 災害
    - 感染
    - サービス提供上の事故
    - 不審者の侵入
    - 行方不明
    - 外出・外泊
  - (4) 安全運転対策向上のための具体的な活動
  - (5) 消防法改正に呼応した防災対策の改善
    - 入所系施設のスプリンクラー設備整備の具体化
  - (6) IT等のセキュリティー強化

## 2 施設等の整備

### 2-1 海上療養所管理棟の整備

21年度に着工した管理棟の工事が年度当初に完成するため、対外的な事務処理及び内部的な対応を円滑に進めるよう努める。

### 2-2 海上療養所作業療法室、倉庫の整備計画促進

管理棟工事に続いて、ヨゼフハウス解体、作業療法室・倉庫の建築工事を実施する予定であり、基本財産の処分、工事入札等を円滑に遂行するよう努める。

### 2-3 聖マリア園身障者グループホームの建設

国庫補助金及び自己資金によって身体障害者グループホームの建設を計画、実行する。なお、本事業はグループホーム支援センターが中心となって推進する。

### 2-4 聖母通園センター送迎用車両の更新

基盤整備事業補助金及び銚子市、神栖市からの助成金を得て、聖母通園センター利用者送迎車両の整備を実施する。

### 2-5 佐原聖家族園作業エリアのトイレ整備

利用者の利便性を高めるために本事業を実施する。

### 2-6 グループホーム支援センター事務所整備

入所施設を超える定員規模に加えて職員数も増加する中、新事務所建築の必要性が高くなったことから、1階をグループホーム支援センター事務所、2階を50人規模の会議・研修室機能を持つスペースとする建築計画を推進する。

### 3 その他の計画

#### 3-1 創業者の精神を継承するための事業

##### (1) 記念碑、記念館等の整備

創業者の偉業、功績を偲んで、記念碑の建立、小原ケイ記念聖堂の命名、戸塚記念館、和田ハツ江記念館の整備等を実施する。

##### (2) 行事や広報誌等を通じた法人史の周知

創業者の精神を想起して次世代に継承していくために、旧文集の復刻、創立記念日行事、広報ロザリオ等を通じて法人の歴史や創設者の偉業、業績に触れ、学習する機会を設ける。

#### 3-2 旭市指定「福祉避難所」の対策

旭市から依頼の「福祉避難所」指定を受諾したことを受けて、災害時に高齢者や障害のある人の避難所としてどのように機能、役割を分担できるかを総合安全対策委員会の協力を得ながら検討を加える。

#### 3-3 発達支援室の設置

診療報酬の改定を原因として地域のクリニックがPT・OT・CPの活動を縮小したことに始まる一連の動き・努力に呼応して、地域療育システムの構築・障害児および家族への支援・自閉症など発達障害者への支援のために本会が協力する体制を整えることにした。

本部に発達支援室を新設して、コーディネーター・臨床心理士などを配置する。

## 4 会議

### 4-1 理事会

理事会は、本会の最高意思決定機関としての機能を果たすために原則として2カ月に一度、年6回の開催を予定している。特に、5月の理事会は平成21年度の事業報告と決算、3月は平成23年度の事業計画と予算が主な議題となる見込みである。

本年度の理事会構成は次のとおりである。

なお、平成22年5月28日をもって全役員が任期（2年）満了を迎えるため、改選が行われる予定である。

#### (1) 理事（8名・五十音順）

- |         |             |
|---------|-------------|
| ①飯島 重雄  | 会社役員        |
| ②鶴澤 かね  | 元国立武蔵療養所総婦長 |
| ③吉川 敦   | カトリック神父     |
| ④桑島 克子  | 聖母療育園園長     |
| ⑤小嶋 昭三  | 元小学校長       |
| ⑥佐々木日出男 | 海上寮療養所院長    |
| ⑦細渕 宗重  | 理事長         |
| ⑧松井 安俊  | 元小学校長       |

#### (2) 監事（2名・五十音順）

- |        |             |
|--------|-------------|
| ①向後 文司 | 会社役員        |
| ②高野 丈夫 | 旭市社会福祉協議会会長 |

### 4-2 評議員会

評議員会は、理事会の諮問機関としての機能を果たすために原則として年3回、5月、11月と3月に開催する予定である。審議事項は、定款施行細則第14条に掲げる事業計画と予算、事業報告と決算また定款の変更等についてである。その他緊急に審議が必要な場合など必要に応じて理事長が招集する場合がある。

22年度の評議員会構成は次のとおりである。（五十音順）

#### 評議員（17名・五十音順）

- |        |                |
|--------|----------------|
| ①安西 惇一 | 元会社役員          |
| ②伊藤 房吉 | 元野中区長          |
| ③伊藤 正一 | 旭市聴覚障害者協会会長    |
| ④伊藤 春雄 | 地元代表           |
| ⑤井上 敬三 | 元聖家族園園長        |
| ⑥加瀬 和子 | 旭市母子寡婦福祉会矢指支部長 |
| ⑦加瀬 敏雄 | 職員代表           |
| ⑧河辺 真宏 | 家族会代表          |
| ⑨木村 潔  | NPO法人スペースぴあ理事長 |
| ⑩向後 則克 | 家族会代表          |
| ⑪高澤 実  | ボランティア         |

- ⑫田中 芳夫 自営業
- ⑬野口 厚司 法人本部事務局長
- ⑭服部 紘一 元中学校長
- ⑮平山 佐知子 東総地区の療育を考える会世話人代表
- ⑯林 幸子 障害児支援活動グループ（NPO）代表
- ⑰吉川 敬子 家族会代表

#### 4-3 法人運営会議

原則として毎月開催し、理事会、評議員会の議決に基づいて日常的運営万般にわたって協議を行うとともに、理事長の諮問機関として理事会に対する意見具申等を行う。

構成員 理事長、事務局長  
海上療養所、友の家、聖母療育園、聖マリア園、聖マリアデイサービスセンター、聖家族園、みんなの家、聖家族作業所、高齢者支援センター、海匠ネットワーク、グループホーム支援センター、佐原聖家族園、香取障害者支援センターの各施設長等

#### 4-4 経営会議

施設あるいは関連施設グループ（海上療養所、聖母療育園・聖母通園センター・ふたば保育園、聖マリア園・聖マリアデイサービスセンター、聖家族園、みんなの家・ワークセンター・東総障害者就業・生活支援センター、聖家族作業所、高齢者支援センター、海匠ネットワーク・友の家、グループホーム支援センター、佐原聖家族園・香取障害者支援センター）ごとに、原則として毎月1回実施し、施設運営上の問題全般にわたって協議を行う。

構成員 施設長以下施設の幹部職員  
理事長、事務局長

#### 4-5 その他の会議、委員会

##### (1) 研修委員会

法人全体及び施設内の研修計画立案及び実施等を行う人材を育成するため、施設横断的組織として平成18年11月に本委員会を発足した。

本委員会は研修課長と主要な施設から選任された研修委員で構成し、採用年度別研修会を指導するほか年6回委員会を開催して施設内研修状況の確認や研修計画の立案を行う。

##### (2) 総合安全対策委員会

法人全体の総合的な安全対策を協議、検討する機関として月1回本委員会を開催する。委員は施設の防災委員等で構成し、法人・施設が連携をとりながら防災、安全、新型インフルエンザ等多様な課題に取り組んでいく。

なお、本委員会は従来の法人安全対策委員会と新型インフルエンザ対策委員会を統合して平成21年1月に発足した組織である。

- (3) 地域生活支援会議  
地域の情報、課題等を確認、学習する場として全施設から関係職員（ケースワーカー等）を招集し、月1回会議を行う。
- (4) ちば地域福祉塾（地域福祉研究会）  
平成20年6月から始まったこの事業は、上記の地域生活支援会議の事業として始められたが、法人外にも門戸を開放したところ、今では54名のうち半数以上が法人外の方であり、地域的にも、全県に及ぶようになってきた。名称も「ちば地域福祉塾」とあらため、本年は隔月実施で6回行われる予定である。  
地域福祉が重きをなす中で、これに携わる人材の育成が手薄なために貴重な機会となっている。
- (5) 広報ロザリオ編集委員会  
施設から選任された編集委員によって構成し、広報ロザリオ刊行に係る諸業務を企画、実践していく。
- (6) 福利厚生センター運営委員会  
職員の福利厚生事業を担当する福利厚生センターを運営するため、施設から委員を選任して、職員夏祭り等諸行事の企画、運営を担当する。
- (7) 事務連絡会  
会計、給与、人事、行政事務、その他法人・施設運営事務全般に係る事項を的確に遂行するために、関係事務職員を構成員として週1回連絡会議を行う。また、制度の変更、一部改正等施策の動向に応じた情報交換の場としても機能するよう務める。

## 5 地域との連携（交流）

地域との連携や交流を促進するため、今年度も下記の行事等を実施する。

### 5-1 地元説明会

年一回（7月上旬）近隣在住の方々に対して本会の事業内容や将来の展望等を報告、説明するとともに、地域の方々からの本会に対する意見、要望を聞くなどして相互理解を深める機会とする。

### 5-2 ロザリオ福祉まつり

近隣の市町村から多くの市民が訪れる「ロザリオ福祉まつり」は、今年度で21回を数え、利用者や家族、ボランティア、職員を交えた一大イベントとして定着するとともに、地域と利用者及び施設の交流を図る最も大きな機会となっている。昨年度は新型インフルエンザの感染拡大を懸念して開催を見合わせるという結果となったが、今年は内外の要望に応じて9月26日（日）に開催する予定である。

### 5-3 作文コンクール

東総・佐原地区の小中学生から福祉を題材にした作文を募集し、優秀作品を選考、表彰する本事業について、今年度も例年どおり6月に募集を開始し12月に表彰式を実施する。

### 5-4 ボランティア受け入れ

先の「ロザリオ福祉まつり」などの全体行事には、今年度も近隣の中・高生に学校を通じて協力を求める。また、その他随時施設内の行事や業務についてもボランティアの協力を求め、それらのことを通じて施設の社会化と地域との交流を図っていく。

また、7月には東総地区JRCや他地区高校生のワークキャンプを予定している。

### 5-5 創立記念日行事

10月7日の創立記念日には、これまで外部から講師を招いて講演会を催すなどしてきたが、18年度からは法人の経営理念を再認識する機会と位置づけ、宗教関係者の講演会等を実施している。19年度からは創立記念日に近い水曜日を行事日として設定しているが、今年度は10月6日（水）に記念行事（講演会、永年勤続者表彰式）を行う予定である。

### 5-6 障害者週間行事

12月の障害者週間に、社会啓発を目的とした講演会等を行う。本年は12月8日（水）に実施予定で、同時に福祉作文コンクール表彰式とボランティア感謝式を行う予定である。

## 6 防災、緊急時の対策

入所、通所合わせて1日数百人の利用者を数える本会の防災・緊急時対策は、施設毎のきめ細かな対策はもとより、法人全体の連携ある総合的な対策が重要である。そのために9月1日に全施設・職員参加の総合防災訓練を設定し、旭市消防組合、地元消防団の協力を得ながら通報・消火・避難誘導訓練等を実施する。なお、今年度の担当施設は海上療養所とする。

この訓練を含めた法人内外の安全対策を検討、遂行する施設横断的機関として19年度より法人安全対策委員会を設けて安全管理の徹底・向上を図ってきたが、平成20年2月からはパンデミック（鳥インフルエンザ）に対応するための別組織、新型インフルエンザ対策委員会を設けて勤務態勢の検討、食料等の備蓄や各種マニュアルの策定など法人全体を牽引する役割を果たしてきた。

その後、新型インフルエンザ対策委員会が一定の目標を達成した平成21年1月に、両委員会を統合した総合安全対策委員会を新たに発足して法人全体の安全対策は新たな段階に進んでいる。

21年度は、4月末に発生した豚インフルエンザ（新型インフルエンザ）への対応に、本委員会公衆衛生部が中心になって取り組み、施設内感染防止に努めた。

今年度は本委員会の主導によって、鳥インフルエンザ対策の見直しなど、より高次の対策に法人一体的に取り組んでいく。

その他年度当初、早い時期の緊急連絡網整備や計画的な防災・通報設備の点検等を適宜実施する。

また、旭市との協定による「福祉避難所」としての役割をどのような形で担っていくかも新たな課題となっている。

## 7 福祉サービスの向上

平成21年度も「ロザリオの聖母会福祉サービス共通基準」を用いて、全施設・事業所が自己評価を行った。

20年度より集計結果をより具体的に把握するために点数化を試みており、21年度は前年度に比べ点数的には上昇傾向であった。しかし、「帰宅中の支援」「退所後のアフターケア」「金銭等の自己管理」「外泊への配慮」が前年度に引き続いて低評価であることに加えて、新たに「利用者等の相談や苦情受付の仕組み」「外部研修への参加」が低評価グループ（ワースト5位）にランクされるという結果となった。また、同時に施設・事業所毎の点数ランクでは前年と同様に、グループホーム、通所授産施設などの自己評価が低く、相談系の事業所のそれに高い傾向が現れる結果となった。

22年度はこれらの結果に基づいて各施設・事業所の事業計画に改善計画を盛り込むマネジメントサイクル方式を1年間の取り組みとすること、また秋に再評価を行ってさらに問題点を洗い出すことなどを予定している。

なお、自己評価に加えて第三者評価についても21年度は入所系3施設（聖家族園、聖マリア園、佐原聖家族園）が受審したことを踏まえて、新年度は聖家族作業所など他施設も順次、公認の評価機関による調査を受ける取り組みを強めていく予定である。



## 8 苦情解決

本会の苦情解決制度は平成12年度にスタートして現在に至っている。

苦情解決マニュアルの整備と同時に、施設ごとに苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置し、第三者委員には法人全体で服部紘一氏、向後恵子氏に委嘱している。

苦情受付方法は口頭、文書等様々であるが、Eメールによる苦情受付も行っている。今年度も引き続きこの制度を実施していくが、利用者にとってより分かりやすい制度の紹介、施設内の掲示方法や苦情内容の職員間共通理解等のことに留意して取り組んでいく。

## 9 情報公開

本会の広報紙である「広報ロザリオ」を年4回、4月、7月、10月、1月に発行する。

その他6月には法人財務状況情報公開の一環として「事業報告・決算特集号」を、また12月には「作文コンクール特集号」を発行する予定である。

その他、インターネットによるホームページも開設しており、各施設の事業内容や時々のトピックスなど随時更新して広く社会に情報を提供していく。

また、各施設においては個別の園だより等を発行して利用者及び保護者への情報提供に努める。