

Ⅱ 令和5年度の指導監査の実施状況及び 令和6年度の指導監査について

(運営・会計関係)

主な説明事項

1 指導監査における主な指摘・助言事項

2 職員配置

3 重要事項説明

4 実費徴収

5 防災関係

6 危機管理

7 事故防止・事故対応

8 感染症対策

9 安全計画

10 送迎バス等に置ける

児童の所在確認及び安全装置設置

11 児童の健康管理

12 給食

13 苦情解決

14 第三者評価(外部評価)

15 会計

16 最後に

1 指導監査における主な指摘・助言事項(運営)

指摘・助言事項(抜粋・要約)

- ◆ 職員配置について、保育士の人数が認可基準を満たしていない日があった。
- ◆ 職員配置について、保育士の人数が市要綱に定める基準を満たしていない日があった。
- ◆ 職員の出退勤に関する記録が適正に管理されておらず、配置基準を満たしていることを確認できなかった。
- ◆ 朝夕等の児童が少数となる時間帯における保育士配置の特例について、要件を満たしていない者が保育に従事していた。
- ◆ 園児、職員が不在の際の開所時間中の連絡体制を構築していなかった。
- ◆ 多くの保育士が年度途中で退職し、特定の保育士が応答的かつ継続的に児童に関わる環境が整っていなかった。
- ◆ 出退勤に関する記録が適切に管理されていなかった。
- ◆ 適切な特定教育・保育を提供するための職員体制が定められていなかった。
- ◆ 施設長給与が、保育所委託費経理等取扱要綱事務取扱要領に定める水準を大幅に超えていた。
- ◆ 一部の職員により、児童の人権への配慮が欠けた保育が行われていた。
- ◆ 法定代理受領に係る施設型給付費の額を、全ての支給認定保護者に対し通知していなかった。

1 指導監査における主な指摘・助言事項(運営)

指摘・助言事項(抜粋・要約)

- ◆ 避難訓練、消火訓練を実施していない月があった。
- ◆ 救急対応訓練を実施していなかった。
- ◆ 避難確保計画に基づいた避難訓練を実施していなかった。
(浸水想定区域、土砂災害警戒区域のみ)
- ◆ 不審者対応のためのマニュアルが未作成であり、安全管理に関する体制づくりが不十分であった。
- ◆ 不審者対応訓練を実施していなかった。
- ◆ カーテンやフロアマットについて、防災機能を有するものではなかった。
- ◆ 家具、備品の転倒・落下防止対策がとられていなかった。
- ◆ 子どもがエレベーターに自由に乗り込める状態になっていた。
- ◆ 園児の見失い、置き去り等の事故が発生した。
- ◆ 全治30日以上の中傷事故等重大な事故が発生していたが、区への報告が行われていなかった。

1 指導監査における主な指摘・助言事項(運営)

指摘・助言事項(抜粋・要約)

- ◆ 安全点検表を利用した定期的な安全点検を行っていなかった。
- ◆ 感染症予防・まん延防止に向けて、職員間の連携や役割分担など具体的な手順を定めたマニュアルを作成していなかった。
- ◆ インフルエンザが全利用者の2割以上発生していたが、関係機関への報告を行っていなかった。
- ◆ 食物アレルギー対応に関し、誤食事故が起きていたが、関係機関への報告を行っていなかった。また、再発防止策が不十分であった。
- ◆ 苦情解決の仕組みを構築していなかった。
- ◆ 苦情解決の仕組みについて、保護者に十分周知されていなかった。
- ◆ 苦情解決の仕組みについて、第三者委員の選任が1名のみであった。
- ◆ 第三者評価を市要綱に定める期間内に実施していなかった。
- ◆ 児童の尿検査が未実施であった。

1 指導監査における主な指摘・助言事項(会計)

指摘・助言事項(抜粋・要約)

- ◆地域型保育事業に係る会計とその他の事業に係る会計が区分されていなかった。
- ◆会計帳簿・証ひょう書類が適切に作成・管理されていなかった。
- ◆財産・収支の状況を明らかにする帳簿が整備されていなかった。

2 職員の配置(配置基準)

小規模A型、B型、事業所内

	市	国
職員数	0歳児 3:1 1歳児 6:1 2歳児 6:1 合計数 +1人	
保育士資格(A型)	全員	
保育士資格(B型)	2/3以上	1/2以上

小規模C型・家庭的

	市	国
職員数	0~2歳児 3:1 補助者を置く場合 5:2	
資格	家庭的保育者及び家庭的保育補助者	
	家庭的は児童の数に関わらず原則複数必要	

2 職員の配置（施設長の取扱い）

◆施設長の定義

施設長は児童福祉法第34条の15第3項第3号に規定する実務を担当する幹部職員であり、子ども・子育て支援施行規則第39条第8号に規定する事業所の管理者にあたります。さらには、家庭的等認可基準条例第30条第4項に規定する保育の責任者については、施設長が兼ねることができます。

◆注意点

A型の施設においては、施設長が保育士資格を有しない場合、条例に規定する保育の責任者を兼ねることができません。

その場合は、主任保育士を保育の責任者として別に設置し、届け出てください。

※施設長の要件（保育所等において2年以上勤務した経験を有する者であるか、若しくはこれと同等以上の能力を有すると認められる者）については変更ありません。

2 職員配置 《朝夕等の児童が少数となる時間帯における保育士配置に係る特例》 【小規模保育事業A型が対象】

◆各年齢で定める職員配置基準により算定される必要職員数が2人を下回っている時間帯に限り、保育士等のうち1人を保育士資格や幼稚園教諭免許を有しない者(※)とすることができます。

※特例対象とできる職員は、次のいずれかの要件を満たしている必要があります。

- (1) 子育て支援員研修(地域保育コース<地域型保育>)を修了した者
- (2) 保育所等で保育業務に従事した期間が十分にある者
(特例を適用する施設で、常勤(月120時間以上)換算で
保育業務に1年以上(=1,440時間以上)従事した経験がある者。
1年以内に子育て支援員研修(地域保育コース<地域型保育>)を修了する必要あり。)
- (3) 家庭的保育者

【「朝夕等の児童が少数となる時間帯における保育士配置に係る特例」実施について(通知)】
(令和元年9月27日こ保運第2157号)

<市HP>

https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/kosodate/iko/shisetsu_oshirase.files/0064_20190927.pdf

【保育所等における常勤保育士及び短時間保育士の定義の明確化に伴う「朝夕等の児童が少数となる時間帯における保育士配置に係る特例」実施についての通知の一部改定について(通知)】

※通知については令和5年6月12日付けでkintoneでお知らせしています。

2 職員配置 《利用乳幼児がいない時間帯の保育士配置の考え方》

◆開所時間中に、全ての利用乳幼児が帰宅するなどにより利用乳幼児のいない時間帯が生じた場合にあっては、保育士の配置を求めないこととする¹ことも差し支えない。

ただし、この場合においても、突発的な事由により、自治体又は保護者から保育所に対して至急連絡を取る必要が生じた際に、少なくとも保育所等の開所時間内においては、随時円滑に施設管理者への連絡を取れる体制を確保すること。

【保育所等における利用乳幼児がいない時間帯の保育士配置の考え方について(厚生労働省通知)】

◆利用希望がある場合は、必ず対応することが前提になります。体制を理由に断ることはできません。

【施設・事業を運営する際の留意事項について(令和6年度事業者向け説明会資料)】

https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/kosodate/iko/setumeikai.files/0383_20240229.pdf

2 職員配置《職員の定着率》

◆職員が年間で半数以上退職する等、職員の定着率が著しく低い。

⇒ ・原因を特定できているか。

- ・職員の離職により、施設・事業運営や児童の処遇に影響が出ていないか。
- ・施設長や多くの職員が替わる場合に、保護者への事前説明を行い、意見を聴く機会を設けるなど、保護者との信頼関係を構築するための対応は適切に行われているか。

などを確認します。

- ・一人一人の子どもの生育歴の違いに留意しつつ、欲求を適切に満たし、特定の保育士が応答的に関わるように努めること。
- ・保護者との信頼関係を築きながら保育を進めるとともに、保護者からの相談に応じ、保護者への支援に努めていくこと。
- ・担当の保育士が替わる場合には、子どものそれまでの生育歴や発達過程に留意し、職員間で協力して対応すること。

【保育所保育指針第2章1、2】

3 重要事項説明

特定教育・保育の提供開始に際し、施設運営の重要事項を記した文書を交付し説明を行い、利用申込者の同意を得なければならない。【確認基準条例第5条】

◆利用申込者に対しての説明・同意

次の内容を記した文書(重要事項説明書等)を交付し説明を行い、利用申込者の同意を得なければなりません。

<記載内容>

- (1) 運営規程の概要
- (2) 職員の勤務体制
- (3) 利用者負担(実費徴収。幼保連携型認定こども園は特定負担額についても記載してください。)
- (4) その他の利用申込者の教育・保育の選択に資すると認められる重要事項

<注意>

同意が得られないことを理由に、その保護者の児童を一方的に退所させることはできません。また、重要事項説明書にその旨を規定することもできません。丁寧な説明をお願いします。

4 実費徴収①

◆実費徴収は、

「保護者に負担させることが適当と認められるもの」に限り徴収することができます。

(1) 日用品、文房具など物品のうち、個人に所有させて使用するもの(共用物品は対象外)

【例】スモック、制服、文房具、教材、歯ブラシ、コップ、寝具(個人に所有させる場合)

(2) 行事へ参加する費用のうち、1人あたりの金額を明示し、個人に請求できるもの

【例】遠足代(動物園等の入園料)、行事参加代(夏祭り食券、銭湯代など)、交通費

(3) 1、2号認定児童の主食材料費(穀物、パン、麺類)及び副食材料費(おやつや牛乳、お茶代含む)

※3号認定児童の給食費は公定価格に含まれるため、徴収できません。

(4) 教育・保育施設に通う際に提供される便宜に要する費用

【例】通園バス代、駐車場料金、ICカード(追加分) ※1枚目は施設が負担、紛失時の再発行などの追加分は徴収可

(5) その他施設の利用において通常必要な便宜に要する費用

【例】保険代、シーツクリーニング代、寝具リース代(寝具を業者等からリースし、使用する場合)、口座手数料

4 実費徴収②

◆実費徴収の考え方については、次の通知を確認してください。

「保育所及び地域型保育事業における実費徴収について」
(平成31年3月20日こ保運第2843号)

「子ども・子育て支援新制度へ移行した幼稚園・認定こども園における実費徴収・特定負担額について」
(令和2年3月17日こ保運第3565号)

「保育所及び地域型保育事業における寝具に関する実費徴収の取り扱い等について」
(令和2年3月17日こ保運第3566号)

※上記3通知の掲載場所

https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/kosodate/iko/shisetsu_oshirase.html

「保育所及び地域型保育事業における実費徴収の再周知について」
(令和5年9月12日こ保運第948号、【一部修正】令和5年10月20日こ保運第1145号)

※令和5年10月20日付でkintoneでお知らせしています。

5 防災関係①

(1) 避難・消火訓練

- ◆ 避難・消火訓練それぞれ、毎月1回以上必ず実施(幼保連携型認定こども園は年2回以上)

なお、浸水想定区域内や土砂災害警戒区域内の施設は、毎月1回実施する避難訓練について、避難確保計画に基づく訓練に置き換えることができます。

- ◆ 「職員のみ」や「図上訓練」等ではなく、実際に避難行為を伴う訓練を実施します。
- ◆ 避難訓練では、自治会・町内会、消防署等地域の関係機関や保護者と連携して行うなどの工夫も必要です。
- ◆ 消火訓練は、消火器や屋内消火栓の場所と使い方を確認し、取り扱い技術の向上を図るべく、実際に使用するなどしてみましょう。
- ◆ 給食室の職員だけでなく、なるべく多くの保育士が消火器を扱えるようにしましょう。

5 防災関係②

(2) 救急対応訓練

- ◆児童の生命にかかわる事故に対応するため、
救急車の呼び方、心肺蘇生などの応急処置、他の子どもの対応、応援体制、
関係各所への連絡方法等を園内にて訓練します。

【想定される事故の例】

- ・食事・・・窒息、誤飲、誤嚥、アレルギー誤食
- ・睡眠・・・窒息、SIDS、けいれん
- ・プール・・・溺水、転倒
- ・散歩・・・骨折等の怪我、行方不明、交通事故
- ・園内・・・玩具等の誤飲、扉やサッシの指挟み
児童同士の衝突、遊具からの転落

※その他、救急救命講習を受講した後は、園内研修にて各職員への周知もお願いします。

訓練記録について(避難・消火訓練、避難確保計画に基づく避難訓練、不審者対応訓練共通)

各訓練を実施したら、具体的内容が分かるよう訓練記録を作成する。

⇒訓練内容、職員や児童の動き、振り返り等記載し、職員間で共有すること。

6 危機管理①

(1) 不審者侵入等の対策 【保育所保育指針第3章3(2)】

◆マニュアル、体制づくり

防止措置を含め、対応の具体的内容や手順、指示の流れなどを職員間で確認

◆不審者対応訓練の実施

「職員のみ」や「図上訓練」ではなく、実際に避難行為を伴う実践的な訓練

※不審者対応訓練は、「避難・消火訓練」とは趣旨・目的が異なります。
必ず別に実施してください。

6 危機管理②

(2) 安全性の確認

- ◆児童のみで園外に出られないようにしていますか。
- ◆児童が出入りする通路等に、転落防止の設備が設けられていますか。
- ◆カーテンや敷物等が、防災性能を有するものとなっていますか。
- ◆消火器等の消火用具は常時使用可能な状態に整備されていますか。
- ◆地震に備え、家具や備品の転倒・落下防止対策がとられていますか。
- ◆各保育室から建物出口へ、2方向避難ができますか。
- ◆避難路・非常口・消火器の使用等の障害となる物が置かれていませんか。
- ◆エレベーターは事故予防のため、児童が自由に乗り込めないようになっていますか。

7 事故防止・事故対応①

事故防止及び事故発生時の対応の徹底

【確認基準条例第32条、保育所保育指針第3章3(2)】

- ◆事故防止・事故発生した場合の対応について整備
 - ⇒事故防止・事故対応マニュアルや安全点検表の整備
- ◆事故発生や危険性のある事態が生じた場合、原因究明を行い、改善策を検討の上、職員に周知徹底する体制の整備
 - ⇒園全体での情報共有や確認を行える体制作り
- ◆事故防止のために職員に対する研修を定期的実施
 - ⇒職員会議や研修等でのスキル向上やマニュアルの周知を徹底

7 事故防止・事故対応②

◆事故が発生した場合、状況把握と受診の判断、児童の家庭への連絡等を行い、必要な措置を講じる。

⇒速やかに連絡・報告

(保護者連絡・説明、各区こども家庭支援課への報告書提出等)

◆事故の状況や対処について、発生時から時系列に沿って詳細に記録
(保護者連絡・説明を含む)

⇒事故記録簿等の整備・作成

(振り返り、事故原因の分析と再発防止策の検討を行い、全職員に周知)

7 事故防止・事故対応③

(1) 区役所への報告

次のような事故の場合は、各区こども家庭支援課に事故報告書を提出してください。

- ① 死亡事故
- ② 重傷事故(治療に要する期間が30日以上の負傷や疾病及び意識不明)
- ③ 置き去り・行方不明
- ④ 個人情報(紛失や流出、不審者の侵入、盗難)
- ⑤ 異物混入(給食に異物が混入した場合)
- ⑥ ①②に該当しないが、こども青少年局・区役所・保育所のいずれかが報告を必要判断した事故

【事故防止と事故対応について(横浜市こども青少年局)】 ※事故報告書様式も掲載されています

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/kosodate/jikotaio/hoiku.html>

7 事故防止・事故対応④

(2) 事故とヒヤリハット

◆ヒヤリハットとは・・・事故に至らないものの、事故に直結してもおかしくない一歩手前の事例に「気づく」こと。

施設で発生したヒヤリハットを振り返り、記録して分析、職員間で共有することで、重大な事故を未然に防ぐことができます。

【事例：子ども同士のトラブルと噛みつき】

噛みつかれてしまった場合 ⇒ 事故

噛みつかれそうになる場面を防いだ場合 ⇒ ヒヤリハット

原因究明、再発防止のための取組として、日々の子どもの様子を記録することで行動を予想することができます。トラブルになりそうな時間帯や環境設定、玩具の提供の仕方、保育士の立ち位置などを検討し、ミーティングや職員会議、引継ぎノートなどで、職員間で共有することが大切です。

7 事故防止・事故対応⑤

(3) 安全管理

- ◆環境整備、保育者の立ち位置、役割分担、子ども一人ひとりの情報共有を心がける。
- ◆安全点検表を活用し、定期的な安全確認を行う。
 - 園内外を問わず子どもが活動する場所は点検する。
 - 子どもの発達段階、年齢や特性を把握し、点検内容を定期的に見直し、安全な保育環境の確保に努める。
- ◆危険な物品や薬品などは、子どもの手の届かないところで管理する。
- ◆事故事例やヒヤリハット事例をもとに、
 - ①マニュアルを定期的に見直し、パート・アルバイト等を含む全職員に周知する。
 - ②職員間で研修を行うなど、安全対策の徹底と個々のスキルアップを図る。

7 事故防止・事故対応⑥

(4) 見失い・置き去り事故の防止

◆見失い・置き去り事故の事例

(事例1) 幼児複数名がトイレに行ったが、全員がトイレから出たことを確認せずに施錠をしてしまい、数分後に他の保育士が通りがかりに1人残っている子どもを発見した。

(事例2) 園外保育にて公園遊びをしていたが、活動範囲から抜け出したことに気が付かず、地域住民に保護された。

◆事故防止のために

- ・園内・園外活動のマニュアル・手順書の作成・周知・定期的な見直し
→人数確認(ダブルチェック)のタイミング、職員の配置
- ・危険な場所の把握と共有、他園での事例についてケース検討 等

7 事故防止・事故対応⑦

(5) 食物アレルギー誤食事故の防止

◆誤食事例

(事例1) 除去食材が原材料に含まれないと思い込み、原材料表示を確認せず提供した。

(事例2) 一般食を間違えて配膳した。

◆事故防止のために

○調理担当者

- ・ 使用食材の原材料表示を毎回確認する。
- ・ 視覚的に区別するよう、専用トレイ・食器、配膳用名札等を準備する。専用トレイ、配膳用名札にはクラス名・名前・アレルゲンを明記する。
- ・ 調理の際、調理担当者全員で調理手順を口頭で確認する。 等

○保育者

- ・ 「個別の献立表」の内容は保育者全員が把握する。
- ・ 食事を調理室から受け取る際は、食事を見ての確認と合わせて、口頭で確認する。
- ・ アレルギー児が予め決められた席に座り、保育者が隣や他児との間に座るなど目を配る。
- ・ アレルギー対応食を先に配膳する。声を出して配膳用名札の名前と顔を確認し、専用トレイに食事をのせた状態で提供する。 等

7 事故防止・事故対応⑧

◆保育所における食物アレルギー対応マニュアル

以下のURLから入手できます。内容を確認し、施設のマニュアルに反映させてください。

◆食物アレルギーのある子どもについてはアレルギー疾患生活管理指導表等に基づいて対応してください。

◆食物アレルギー誤食事故が発生した場合は、各区こども家庭支援課に報告書を提出してください。「誤食事故の発生」とは、アレルギーを含む食事が対象児童の口に入った場合を言い、症状がない場合も含みます。

【食物アレルギー対応(横浜市こども青少年局)】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kosodate-kyoiku/hoiku-yoji/kyuusyoku/20140220104339.html>

7 事故防止・事故対応⑨

事故防止・事故対応については、内閣府等からガイドラインが発出されています。
また、横浜市でも事故事例とともに、事故を未然に防ぎ安全確保の基本となる取組のポイントをまとめています。
内容を確認し、マニュアル等に反映させてください。

【教育・保育施設等における事故防止及び事故発生時の対応のためのガイドライン(内閣府HP)】

https://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/meeting/kyoiku_hoiku.html

(ページ中段の「教育・保育施設等における重大事故の再発防止策に関する検討会」に掲載されています。)

【事故防止と事故対応(こども青少年局HP)】

https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/kosodate/jikotaio/hoiku.files/0135_20220328.pdf



事故防止・事故発生時は組織で対応することが重要！

**マニュアル等の職員への周知徹底、職員間の情報共有を密に行い、
組織的に対応できる体制を整備**

8 感染症対策

◆保育所における感染症対策ガイドライン

以下のURLから入手できます。内容を確認し、施設のマニュアルに反映させてください。

◆感染症等が発生及びその疑いがある場合、下記報告基準に従い、各区こども家庭支援課に報告書を提出してください。

- ① 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間内に2人以上発生した場合
- ② 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる者が10人以上又は全利用者の2割以上発生した場合（インフルエンザ、ノロウイルス等）
- ③ 上記に該当しない場合があっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合
- ④ 「感染症法に定める感染症（一類～三類）及び麻しん・風しん」については、1人でも発生及びその疑いのある場合
【保育・教育施設における感染症対策について（横浜市こども青少年局）】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kosodate-kyoiku/hoiku-yoji/shitukoujou/kansen/20190329095234280.html>

9 安全計画

令和5年4月の条例改正により、児童の安全の確保を図るため、保育所等について、安全計画を策定すること及び研修・訓練等を定期的実施することを義務付けられました。安全計画においては、施設内での保育時のみならず、散歩時の園外活動や、バス運行時など施設外での活動時の安全確保についても盛り込むことが必要です。合わせて、計画内容を職員及び保護者に説明することが必要となります。

【保育所等における安全計画の策定に関する留意事項等について(国事務連絡)】
※令和5年12月26日付でkintoneでお知らせしています。

【保育所等における児童の安全に関する事項等について(通知)】
※令和5年3月31日付でkintoneでお知らせしています。

10 送迎バス等における児童の所在確認及び安全装置設置

令和5年4月の条例改正により、次のことが義務付けられました。

- ① 通園や園外活動等のために自動車を運行する場合に、自動車への乗降の際、点呼等の方法により児童の所在を確認すること。
市の車両送迎にかかる安全管理ガイドライン等を参考に、今一度、乗降時の手順など確認してください。
- ② 通園用の自動車(2列以下の自動車を除く)を運行する場合は、当該自動車にブザーその他の車内の児童等の見落としを防止する装置を装備し、当該装置を用いて降車時、①の所在確認をすること。

【保育所等における児童の安全に関する事項等について(通知)】

※令和5年3月31日付でkintoneでお知らせしています。

11 児童の健康管理

児童の健康管理について、次の項目について実施する必要があります。

◆健康診断：年2回実施 【家庭的等認可基準条例第17条】

(検査の項目)

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1 身長及び体重 | 7 歯及び口腔の疾病及び異常の有無 |
| 2 栄養状態 | 8 結核の有無 |
| 3 脊柱及び胸郭の疾病及び異常の有無並びに四肢の状態 | 9 心臓の疾病及び異常の有無 |
| 4 視力及び聴力 | 10 尿 |
| 5 眼の疾病及び異常の有無 | 11 その他の疾病及び異常の有無 |
| 6 耳鼻咽喉頭疾患及び皮膚疾患の有無 | |

【学校保健安全法施行規則第6条】

◆歯科健診：年2回実施

◆尿検査：年1回、3歳以上の児童に対して実施

◆視聴覚検査：年1回、3歳児に対して実施

12 給食

- ◆ 土曜日も含めて園で調理した給食を提供してください。
- ◆ 調理設備の故障等、やむを得ない理由で給食が提供できない場合は、仕出し弁当等を手配してください。それもできない場合には、保護者の同意を取ったうえでお弁当持参を依頼することも可とします。

※調理設備の点検や調理担当者の休み等を理由に、お弁当持参を依頼することはできません。

13 苦情解決①

社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

【確認基準条例第30条・第34条、保育指針第1章1(5)、幼保連携型認定こども園基準条例第14条、苦情解決指針】

(1) 苦情解決の体制づくり

- 苦情解決責任者（施設長、理事等を任命・・・苦情解決の責任主体を明確にする）
⇒苦情解決の仕組みを利用者等に周知し、苦情申出人との話し合いを行う。
- 苦情受付担当者（職員の中から任命・・・利用者が苦情の申出をしやすい環境を整える）
⇒苦情の受付、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し、経過及び結果を記録
- 第三者委員（苦情解決を円滑・円満に図れ、世間からの信頼性を有する者）
⇒苦情解決にあたり社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進。中立・公平性の確保のため、複数であることが望ましい。

13 苦情解決②

(2) 苦情解決の流れ

- ① 苦情解決責任者は、利用者に苦情解決の仕組みを揭示及び重要事項説明書等で周知説明
(第三者委員の連絡先も)
↓
- ② 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を受け付け、内容を書面にし申出人に確認
※第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。
↓
- ③ 苦情受付担当者は、申出人が拒否した場合を除き、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し、
解決策を検討
↓
- ④ 苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合い、解決策を提示
↓
- ⑤ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録
※苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告します。
↓
- ⑥ 申出事項の改善を図る。
↓
- ⑦ 苦情解決の取り組み実績を、広報やホームページ等で公表

13 苦情解決③

(3) 区役所への報告

次のような苦情の場合は、各区こども家庭支援課へ報告書を提出してください。

- ① 第三者委員が関与することとなった苦情
- ② 市役所・区役所から同内容の苦情を受けた場合
- ③ 解決までに時間がかかることが想定される苦情

※事故に関する苦情については、まず、「事故報告書」にて報告してください。

(4) 苦情の取扱い

受け付けた苦情については申出人が拒否しない限り、職員で共有してください。共有化を図ることで、同じミスを繰り返すことを防ぐとともに、全職員で問題を把握し、対応を考え、保育の質の向上に努めることが重要です。

14 第三者評価(外部評価)

保育の質向上を目的に、定期的に第三者評価を受審し、結果を公表してください。

	小規模 保育事業	家庭的 保育事業	事業所内保育 事業	居宅訪問型保 育事業
第三者評価	△	△	△	△

△:努力義務(期限の定めなし)

【確認基準条例第45条、家庭的等認可基準条例第5条、市認可確認要綱第9条】

◆会計の区分

地域型保育事業は、他の事業等と区分して会計を行う必要があります。
事業所ごとの収支が明確になるように管理を行ってください。

◆会計帳簿の整備

財産・収支の状況が分かるよう、帳簿を整備してください。

◆証ひょう書類の適切な管理

収入・支出に係るすべての証ひょう(領収書、レシート、受領証等)を保存してください。日付順、取引の内容ごとにまとめるなど、整理してください。

【確認基準条例第49条、第50条(第33条準用)、家庭的認可基準条例第19条】

《地域型保育給付費の本来の趣旨》

◆下記の点について、改めてご留意ください。

- ・地域型保育給付費は、特定地域型保育に要した費用に対して支給しています。
- ・公費という性格上、保育に要した費用に支出されるべきものであり、保育以外の給付費本来の趣旨から逸脱した不適切な支出は認められません。

子どもの健やかな育ちのためにも保育に要する費用に支出してください。

引き続き、監査では、支出の内容や理由について確認する場合があります。

【子ども・子育て支援法第29条第1項】

(参考)

特定教育・保育施設等は、良質かつ適切であり、かつ、子どもの保護者の経済的負担の軽減について適切に配慮された内容及び水準の特定教育・保育又は特定地域型保育の提供を行うことにより、全ての子どもが健やかに成長するために適切な環境が等しく確保されることを目指すものでなければならない。

【確認基準条例第3条】

16 最後に

◆市ホームページに掲載しています「事業者向け説明会」資料につきましても、改めてご確認ください。本資料に記載しました内容のほか、運営に係る留意事項が記載されています。

【市HP】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/kosodate/iko/setumeikai.html>