

## ＜苦情解決の仕組みについて＞

社会福祉法第 82 条には、「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」旨が規定されています。

その仕組みづくりのために国が示している「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（厚生省関係部局長通知 平成 12.6.7【別紙】）では「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を事業者内に設置し、さらに、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促進するため、「第三者委員」を設置することとしています。なお、指針の対象事業者は「社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業を営業者」であり、認可保育所もこれにあたります。

### 【指針による苦情解決の仕組みについて】

#### □ 苦情解決の仕組みの目的

苦情解決の為（1）苦情解決責任者（2）苦情受付担当者（3）第三者委員を各施設に設置します。

- (1) 苦情解決責任者は、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います。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を受け付け、苦情解決責任者及び第三者委員に報告をし、一連の経過と結果を記録します。
- (3) 第三者委員は、苦情解決にあたって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促進するために設置されます。苦情解決を円滑・円満に図ることができ、世間からの信頼性を有する者とされており、「評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士」が例として挙げられています。
- (4) 苦情解決の流れ
  - ① 苦情解決責任者は利用者や家族に対して苦情解決の仕組みを周知説明します。
  - ② 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を受け付け、その内容を書面に残し、申出人に確認します。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ます。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討します。
  - ④ 苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決案を提示します。
  - 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します。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ります。
  - ⑦ 苦情解決の取り組み実績を広報、ホームページ等で公表します。

### 【第三者委員について】

第三者委員は中立・公正性の為、複数であることが望ましく、同様の理由で実費弁償を除き無報酬であることが望ましいとされています。通常、施設単位で設置されますが、法人単位で設置してもかまいません。ただし、全ての利用者が活用できるよう整備しなければなりません。

#### <職務>

- ① 苦情受付者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- ② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- ③ 利用者からの苦情の直接受付
- ④ 苦情申し出人への助言
- ⑤ 事業者への助言
- ⑥ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

### 【苦情の取り扱い】

内容に関わらず苦情については記録し、その対応、解決策を協議してください。

受け付けた苦情については申し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が防げるとともに、全職員で問題を把握し、対応を考えます。

苦情の申し出があった場合、その振り返りを行い、苦情を生かして保育の質の向上に努めることが重要です。

### 【区役所への報告】

次のような苦情の場合は、区役所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。

障 第 4 5 2 号  
社 援 第 1 3 5 2 号  
老 発 第 5 1 4 号  
児 発 第 5 7 5 号  
平成 1 2 年 6 月 7 日

都道府県知事  
各 指定都市市長 殿  
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長

厚生省社会・援護局長

厚生省老人保健福祉局長

厚生省児童家庭局長

#### 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法の一部を改正する等の法律（平成12年6月7日法律第111号）の施行に伴い、社会福祉法第82条の規定により、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ものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第65条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

## 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

### 1 苦情解決の仕組みの目的

苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。

苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

### 2 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情の受付

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### (3) 第三者委員

苦情解決に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するため、第三者委員を設置する。

#### 設置形態

- ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業者や複数法人が共同で設置することも可能である。

#### 第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- イ 世間からの信頼性を有する者であること。

#### (例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

#### 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

#### 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

#### (例示)

- ア 理事会が選考し、理事長が任命する。
- イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

#### 職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申し出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見聴取

## 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

## 3 苦情解決の手順

### (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

### (2) 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

### (3) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

#### (4) 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 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書面に記録する。

イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

#### (6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

## ＜第三者委員の役割＞

### (1) 事業者へ直接言いにくい苦情を利用者から聞く

福祉サービスの利用者は、そのサービスを受けなければ日常生活に支障をきたすことが多く、そのような場合、利用者と事業者は対等な関係になりません。事業者への遠慮から、利用者は不満があってもなかなかそのことを伝えられず、我慢してしまう場合が少なくありません。第三者委員が関わることによって、「今まで言いにくかったことが言いやすくなる」という効果が期待できます。

### (2) 利用者に代わって利用者の意向を事業者へ伝える

利用者は、必ずしも自分が望んでいることを相手に適切に伝えられる人ばかりとは限りません。利用者と話をしていく中で、利用者が望んでいることを汲み取り、それを利用者に代わって事業者へ伝えることにより、弱い立場にある利用者を支援し、利用者と事業者の関係を対等なものにします。

### (3) 利用者 と 事業者 の 潤滑油 となる

利用者 と 事業者 という 当事者 だけの 話し合い では、お互いが感情的になったり、事業者が利用者にオープンに話さないなど、話し合いが円滑に進まない場合があります。第三者委員が間に入ることにより、両者の言い分を適切に汲み取り、一方の主張を他方にうまく伝えるといったことが期待できます。

### (4) 苦情解決に向けた方向性を提示する

第三者委員は、裁判官のように利用者 と 事業者 双方の言い分を聞いて、最終的にどちらが妥当であるかを判定する役割を求められているわけではありません。基本的には、当事者同士が今後関係を良好に保っていくことができるように、あるいは、サービスの質の向上につながるように助言・調整を行う役割を担うこととなります。言い換えれば、第三者委員に求められるのは、利用者・事業者双方の橋渡し役として、解決に向けた筋道をつける手伝いをすることです。

### (5) 苦情解決を公正で開かれたものにし、サービスの質を向上させる

利用者 と 事業者 という 当事者 だけでなく、外部の第三者が話し合いに加わることにより、苦情を密室化せず、公正性・透明性が確保されます。また、事業者にとって外部の人間である第三者委員が施設へ出入りすることにより、事業者の中によい意味での緊張感が生じ、サービスの質の向上につながります。

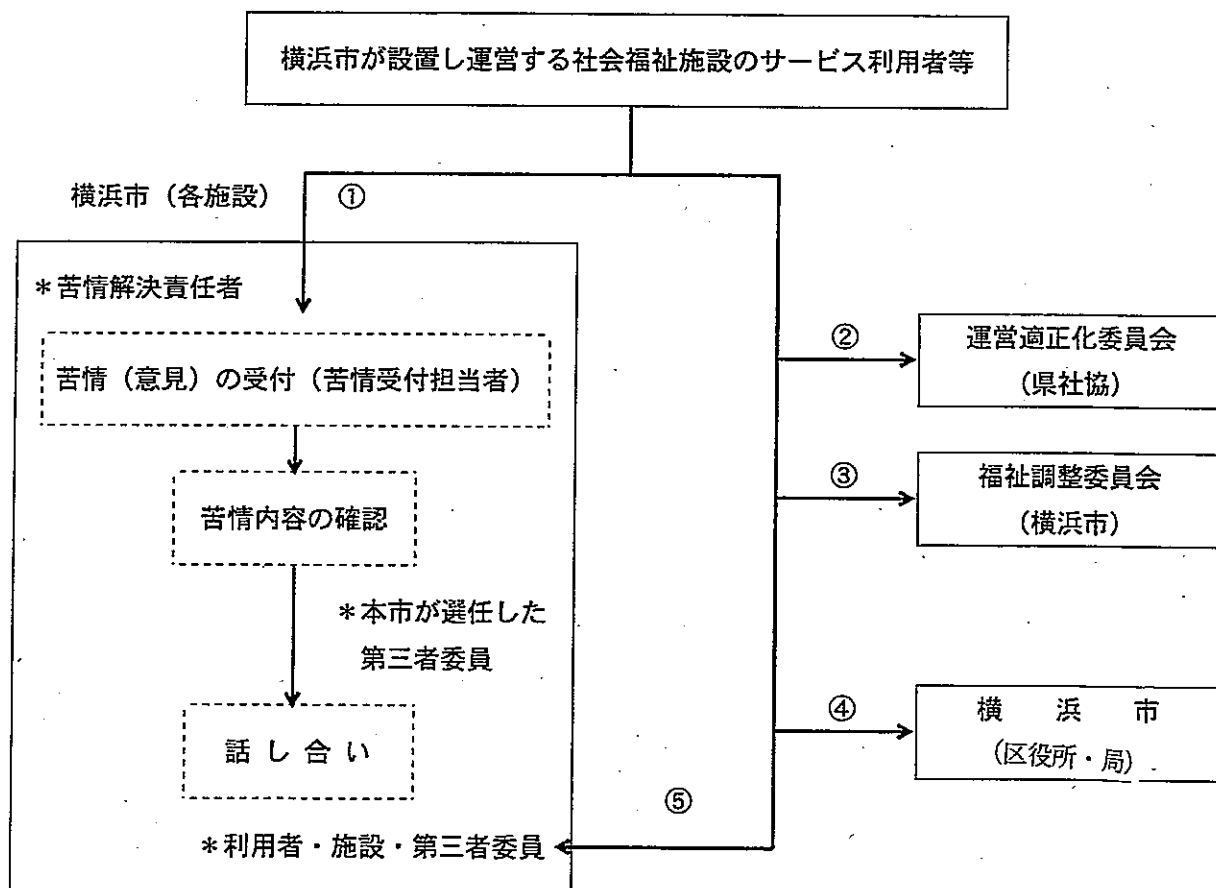


### 第三者委員の役割等について

苦情については、第一義的には事業者による解決の努力が不可欠であることから、社会福祉法第82条では、社会福祉事業の経営者に対して、「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」としています。このため本市では、平成12年9月に、本市直営の社会福祉施設に苦情解決の責任者と苦情受付の担当者を設置し、苦情解決のための手続を明確にしました。

しかしながら、利用者と施設という当事者間だけでは、苦情を適切に解決できない場合も考えられ、利用者も施設への遠慮から弱い立場に置かれがちです。このため、平成13年9月には、第三者委員を設置し、当事者以外の第三者にも苦情解決に加わっていただくことにより、苦情解決に社会性や客観性を確保するとともに、円滑・円満な解決を促進することとしたものです。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



横浜市が設置し運営する社会福祉施設のサービス利用者は、さまざまな苦情申立のルートを持します。すなわち、①各施設 ②運営適正化委員会 ③福祉調整委員会 ④区役所・局 ⑤直接、第三者委員の各ルートです。

なお、介護保険サービスの場合には、神奈川県（事業者指定権者）、神奈川県国民健康保険団体連合会（苦情申立機関）に申し立てることもできます。

## 苦情解決のための第三者委員関連法令

- ① 社会福祉法
- ② 厚生省通知
- ③ 横浜市立〇〇苦情解決要綱（保育所他、分野ごとに苦情解決要綱を制定）

### ①社会福祉法（抜粋）

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

第82条 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。

### ②社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

（平成12年6月7日）

（障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号）

（各都道府県知事、各指定都市市長、各中核市市長あて厚生省大臣官房障害保健福祉部長・社会・援護・老人保健福祉・児童家庭局長連名通知）

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成12年6月7日法律第111号）の施行に伴い、社会福祉法第八二条の規定により、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ものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第65条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

（別紙）

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

（対象事業者）

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、前記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

#### 1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

## 2 苦情解決体制

### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

### (2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### (3) 第三者委員

苦情解決に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するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態
  - ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
  - イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。
- 第三者委員の要件
  - ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
  - イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員(理事は除く)、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

#### ○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

#### ○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

#### ○ 職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

#### ○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

## 3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 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書面に記録をする。

イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

### ＜第三者評価について＞

「横浜市児童福祉施設の設備及び運営の基準に関する条例」（平成 24 年 12 月横浜市条例第 60 号）（以下「条例」という。）が制定され、平成 25 年 4 月 1 日から施行しました。

この条例において、保育所についても、保育の質の向上を図る観点から、業務の質の評価について義務化を行いました。

各保育所では、添付資料等を確認のうえ、保育所保育指針、保育所保育指針解説書及び保育所における自己評価ガイドラインの趣旨を踏まえ、事故評価を行い、保育の質の向上に努めてください。

#### 【添付資料】

- 横浜市における保育所の業務の質の評価に関する要綱（平成 25 年 4 月 1 日制定）
- 業務の質の評価の義務化に関する Q & A
- 横浜市福祉サービス第三者評価リーフレット（健康福祉局企画課）
- （参考）平成 25 年 3 月 12 日の施設長会資料 → ※配布時時点のものです。

## 横浜市における保育所の業務の質の評価に関する要綱

制 定 平成 25 年 4 月 1 日こ保運第 3738 号（局長決裁）

### （趣旨）

第 1 条 この要綱は、横浜市児童福祉施設の設備及び運営の基準に関する条例（平成 24 年 12 月横浜市条例第 60 号。以下「条例」という。）第 47 条の保育所における業務の質の評価について必要な事項を定めるものとする。

### （用語の定義）

第 2 条 条例第 47 条に規定する業務の質の評価を自ら行うこととは、保育所で行う保育士等の自己評価及び保育所の自己評価をいうものとし、外部の者による評価とは、横浜市福祉サービス第三者評価（以下「第三者評価」という。）をいうものとする。

### （自己評価の目的及び定義）

第 3 条 保育士等の自己評価は、保育士等が保育の計画や保育の記録等を通して、自らの保育実践を振り返り、自己評価することを通して、その専門性の向上や保育実践の改善をするものとする。

2 保育所の自己評価は、保育の計画の展開や保育士等の自己評価を踏まえ、当該保育所の保育内容等について、自ら評価を行い、その結果を公表し、保育の質の向上を目指すものとする。

### （自己評価の実施）

第 4 条 自己評価は、保育所保育指針（平成 20 年厚生労働省告示第 141 号）、保育所保育指針解説書（平成 20 年 3 月厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課）及び保育所における自己評価ガイドライン（平成 21 年 3 月厚生労働省）の趣旨を踏まえ、行うこととする。

### （自己評価の頻度）

第 5 条 自己評価は少なくとも年 1 回は行うものとする。

### （保育所の自己評価の公表）

第 6 条 第 3 条第 2 項に規定する保育所の自己評価の結果は、自己評価を行った当該保育所が少なくとも年 1 回は公表することとする。

**(第三者評価の受審頻度)**

第7条 保育所は第2条第1項に規定する第三者評価を少なくとも5年に1回は受審するものとする。

**(第三者評価の公表)**

第8条 第三者評価の公表については、横浜市福祉サービス第三者評価情報公表要綱（平成19年1月5日健企画第267号）の規定によるものとする。

2 前項に加えて、保育所は第三者評価の結果を積極的に公表するものとする。

**(委任)**

第9条 この要綱に定めるものを除くほか、この要綱の施行に関し必要な事項は、こども青少年局長の定めるところによる。

**附 則**

**(施行期日)**

1 この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

# 業務の質の評価の義務化に関するQ&A

## ～全体について～

### Q 1 なぜ業務の質の評価を義務化したのですか。

A 1 業務の質の評価を行い、その結果を公表し、常にその改善を図ることは保育の質の向上に寄与すると考え、義務化を行いました。

○保育所の保育の質を守り高める主体は保育所であり、その主体である各保育所が自己評価を行い、自らの保育を改善していくことはもちろんのこと、自己評価の取組を踏まえ、これに基づく根拠のある説明を対外的に行い、利用者の理解を得ていくことは保育の質の向上に寄与すると考えます。

○第三者評価については、本市において、社会福祉基礎構造改革に基づき、社会福祉事業のサービスの質を向上させるため、これまで、第三者評価の独自基準の作成、受審の普及に取り組んできた経過があります。

職員一人一人が、主体的に保育の内容について、第三者評価を受ける事前の振り返りに参画することで、職員の意識改革と協働性を高めることにつながるとともに、第三者評価結果を利用者と共有し、利用者との連携や協働につながり、保育の質の向上に寄与するものと考えます。

## ～自己評価について～

### Q 2 義務化された自己評価の内容はどのようなものですか。

A 2 保育所で行う自己評価は、保育士等の自己評価と保育所の自己評価があります。保育士等の自己評価は、保育士等が保育の計画や保育の記録等を通して、自らの保育実践を振り返ってください。保育所の自己評価は、保育所が保育の計画の展開や前述の保育士等の自己評価を踏まえ、当該保育所の保育内容等について、自ら評価を行ってください。



**Q 3 自己評価はどのような方法で行えばいいのですか。**

A 3 保育士等の自己評価と保育所の自己評価には以下の3つの方法などがあります。いずれかの方法に限定するのではなく、組み合わせるなどして創意工夫を図り、保育士等が主体的に参画して自己評価を実施してください。

- (1) 保育士等の個々の実践の振り返りを最大限に生かす方法
- (2) 日誌やビデオ等の記録をもとに多様な視点から振り返る方法
- (3) 既存の評価項目を利用して振り返る方法

**Q 4 自己評価はどのくらいの頻度で行えばいいのですか。**

A 4 保育所の自己評価を少なくとも年に1回行ってください。

○保育所の自己評価は保育の計画の展開や保育士等の自己評価を踏まえて行いますので、保育士等の自己評価も少なくとも年に1回は行ってください。

**Q 5 自己評価の公表はどのように行えばいいのですか。**

A 5 保育所の自己評価の結果及びその結果を踏まえた取組等について、様々な方法により公表してください。

**【例】**

- ・園だよりなどの定期的な通信への掲載
- ・保育所のホームページや地域の広報誌への掲載

**Q 6 自己評価の公表はどのくらいの頻度で、いつ行えばいいのですか。**

A 6 当該年度の保育所の自己評価の結果の公表は少なくとも年1回は公表することとし、年度末（3月31日）までに行ってください。

**Q 7 自己評価はどのように進めればいいですか。**

A 7 保育士等の自己評価と保育所の自己評価は、「保育所保育指針」（平成20年厚生労働省告示第141号）、「保育所保育指針解説書」（平成20年3月厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課）及び「保育所における自己評価ガイドライン」（平成21年3月厚生労働省）の趣旨を踏まえ、行ってください。

**Q 8 横浜市で義務化した自己評価は、第三者評価の中で行うことになっている自己評価をもって代えることができますか。**

A 8 横浜市で義務化した自己評価は、保育士等の自己評価と保育所の自己評価があり、保育士等の自己評価は「保育士等が保育の計画や保育の記録等を通じて、自らの保育実践を振り返り」、保育所の自己評価は「保育所が、保育の計画や前述の保育士等の自己評価を踏まえ、当該保育所の保育内容等について自ら評価を行う」ものです。

一方、第三者評価の中で行う自己評価は「事業者自己評価」であり、「利用者（本人・家族）調査」と「評価調査員による調査」と並び、第三者評価を構成する柱の一つです。「事業者自己評価」は第三者評価の受審に先立ち、「評価調査員による評価」に使うものと同一の評価票を用いて保育所が自己評価を行うものです。

したがって、横浜市が義務化した「保育士等の自己評価」は第三者評価の「事業者自己評価」に代えられるものではありません。

「保育所の自己評価」は、既存の評価項目を用いて振り返る方法もありますので、「事業者自己評価」の実施にあたって、施設長等のみの判断ではなく、施設内で議論するなど全員参加によって取り組んだ場合、「保育所の自己評価」に代えることができます。その場合も「事業者自己評価」を「保育所の自己評価」として公表してください。

**～第三者評価について～**

**Q 9 第三者評価はどのように行えばいいのですか。**

A 9 横浜市の定める評価基準を用いて実施する横浜市福祉サービス第三者評価について、横浜市の指定する評価機関の中から評価機関を選定し受審してください。

**【横浜市福祉サービス第三者評価】**

事業者による自己評価、評価機関による第三者評価、利用者調査・家族アンケートを組み合わせ評価とします。

評価結果については、ホームページ上で公表されます。



※) 全体で、約4か月から6か月かかります。助成の申請をする場合は、年度内に支払まで終了するようにしてください。

**Q10 第三者評価はどのくらいの頻度で行えばいいのですか。**

A10 少なくとも5年一度は受審してください。

○補助制度は5年に1回となりますが、5年に一度以上の頻度で受審していただくことを制限するものではありません。

**Q11 市の補助金を受けて設置した保育所は設置後3年以内に、民間移管を実施した保育所も移管後3年以内に第三者評価を受審することになっていましたが、5年以内でいいのですか。**

A11 市の補助金を受けて設置した保育所は設置後3年以内に、民間移管を実施した保育所も移管後3年以内に第三者評価を受審してください。その後は少なくとも5年に1回は受審していただきます。

**Q12 第三者評価の公表はどのくらいの頻度で、どのように行えばいいのですか。**

A12 第三者評価を受審しますと、これまで通り、評価機関を通じて横浜市のホームページ上に評価結果が公表されます。保育所は、それに加えて、評価結果を印刷して、園内に掲示するなど積極的に公表を行ってください。

誰もが「質の高いサービス」を受けられるように!

# 横浜市福祉サービス第三者評価



横浜市第三者評価  
イメージキャラクター  
「ひょう太」

福祉サービスを提供する施設について第三者である評価機関(評価調査員)が、横浜市が策定した評価基準に基づいて、そのサービスについて評価をします!

**行政の監査とは違い**、法律上の最低基準を満たしているかを確認するのではなく、『実際のサービス水準がどのレベルにあるのか、改善すべき点はどこか』を明らかにするから、施設が自ら改善に取り組むこと、つまり

**サービスの質の向上** が期待できます!!

## 保育所、高齢者施設などを選ぶ際に お悩みのことはございませんか?

### 「施設案内だけでは、違いが良く分からない」

と思っている方に、ご覧いただきたい情報が満載!!

- 施設の特徴がよくわかります。(施設の格付けではありません)
- サービス提供のための工夫点・改善点がわかります。

※第三者評価は施設が自主的に受審するものです。

受審するだけでもその施設は、サービス向上への意識が高い施設と言えます。

内容を詳しく知りたい方はホームページへ **今すぐ検索**

キーワード検索:



第三者評価は福祉サービス施設の優れた点、改善すべき点を明らかにしており、施設の実際のサービス水準(ありのままの「日常」)を知ることができます!!



## 第三者評価の対象等



### ■第三者評価対象施設

- ◆お年寄りのための施設……………特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、養護老人ホーム
- ◆障害のある方のための施設…障害者施設、障害児施設、地域療育センター
- ◆子どものための施設……………保育所、横浜保育室、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設
- ◆その他施設……………救護施設、更生施設

### ■公表される評価結果内容

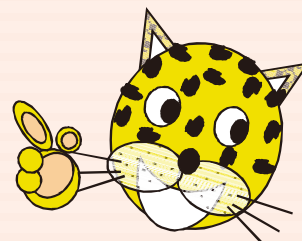
#### ◆評価結果の総評

施設の優れた点のみならず、改善すべき点も記載されているため、より信頼度の高い結果となっています。

#### ◆評価分類ごとの評価とコメント

評点だけでは表せない施設の良い点、工夫事例や特色など

#### ◆利用者家族アンケート・本人調査結果のまとめ

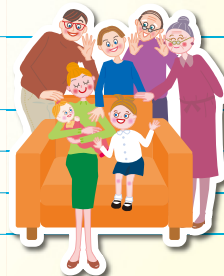


## ■第三者評価を受審した施設側の声

- 調査員の方より、「利用者さんの表情も良く、職員も明るく施設全体の雰囲気が良かった」とのお話しをいただきました。書類やマニュアルの点検だけでない、こういった評価は私たちの心に残ります。この言葉を大切にこれからのよりよい施設作りに努力してまいりたいと思います。
- 現場では日々の保育に追われミーティングの時間を確保するのも大変だ。そんな中で自分の保育を振り返り、また職種を越え評価し合うのに役立った。保育指針と照らし合わせて確認しながら工夫改善し、子どもの姿を通してまた、職員間で評価しあう。この、全員で「良い保育園にしよう」という同じ目標に向かって話し合い、評価し合う体制がとれた事自体に受審した意味があり、その体制は今後も続けていきたい。

## ■利用者家族の声

- 家では嫌がって食べない物も、園では工夫して食べさせてくれています
- 定期的に入所者の健康状況などを細かく知らせてもらいたい。
- 行事により介護が手薄になるので、行事を少なくしてほしい。



第三者評価受審施設には、「評価受審証」及び、横浜市第三者評価のイメージキャラクター「ひょう太」をプリントした「ステッカー」を配付しています！

※「評価受審証」、「ステッカー」の掲出は施設側の任意となっております。

横浜市福祉サービス第三者評価受審証

平成 年 度

様

※施設名、福祉サービスの業の種上を登録し、横浜市福祉サービス第三者評価を受審されたことを証明します。

評価期間:

平成 年 月 日

横浜市長 ○○ ○○ 印



横浜市第三者評価の詳細については以下のアドレスをご覧ください。  
<http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/hyouka/>

お問い合わせ先

横浜市健康福祉局企画部企画課

〒231-0017 横浜市中区港町1-1  
 TEL 045-671-3662 FAX 045-664-4739

## 横浜市の保育所における業務の質の評価の義務化について

「横浜市児童福祉施設の設備及び運営の基準に関する条例」(平成 24 年 12 月横浜市条例第 60 号)(以下「条例」という。)が制定され、平成 25 年 4 月 1 日から施行します。

この条例において、保育所についても、保育の質の向上を図る観点から、業務の質の評価について義務化を行いました。その具体的な内容を要綱等で定め、平成 25 年 4 月 1 日から実施していく予定です。その趣旨を御理解いただきまして、実施をお願いいたします。

第三者評価につきましては、受審の経費について平成 25 年度予算において補助制度を予定しております。現在、市会で平成 25 年度予算案として審議されており、議決後に要綱等の改正等を行った上で、正式決定することになります。また、平成 25 年度自己評価について研修を実施する予定です。

横浜市児童福祉施設の設備及び運営の基準に関する条例(平成24年12月条例第60号)【抜粋】

(業務の質の評価等)

第32条 乳児院は、法第37条に規定する業務の質の評価を自ら行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。

(業務の質の評価等)

第47条 保育所における業務の質の評価等については、第32条の規定を準用する。この場合において、同条中「第37条」とあるのは、「第39条」と読み替えるものとする。

### 義務化の内容【案】

#### ○自己評価について

- ・保育士等は保育の計画や保育の記録等を通して、自らの保育実践を振り返ります。保育所は、保育の計画の展開や前述の保育士等の自己評価を踏まえ、当該保育所の保育内容等について、自ら評価を行います。
- ・保育所の自己評価は少なくとも年1回は実施し、公表します。
- ・その実施にあたっては、保育所保育指針(平成 20 年厚生労働省告示第 141 号)保育所保育指針解説書(平成 20 年 3 月厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課)、保育所における自己評価ガイドライン(平成 21 年 3 月厚生労働省)の趣旨を踏まえて、実施します。

#### ○外部の者による評価について

- ・横浜市の指定する機関が、横浜市の定める評価基準を用いて実施する「横浜市福祉サービス第三者評価」(以下「第三者評価」という。)(※別紙 2 参照)とします。
- ・保育所は少なくとも5年に1回は受審します。
- ・第三者評価を受審すると、評価機関を通して横浜市のホームページ上に評価結果が公表されます。保育所は、その評価結果を印刷して園内に掲示するなど積極的に公表します。

#### ※第三者評価受審補助制度について

- (1) 助成金額 上限 60 万円内で実費負担額
- (2) 助成頻度 5 年に 1 度まで  
(受審した年度及び前 4 年度に助成をしていないこと。)
- (3) 助成対象 第三者評価の指定評価機関で受審をすること。

#### 【添付資料】

別紙 1 業務の質の評価の義務化に関する Q&A【案】

別紙 2 横浜市福祉サービス第三者評価リーフレット(横浜市健康福祉局企画部企画課)



# 横浜市の保育所における質の向上のためのアクションプログラム

## I 質の向上のためのアクションプログラムの策定について

### 1 趣旨

家族や社会にとってかけがえのない存在である子どもたちが、健やかに成長し、安心して毎日を過ごすことができるような環境を整備していくことが重要となっています。そして、家族形態や保護者の就労状況に関わらず、家庭が子育てに十分に力を発揮できるよう支援することが地域にも求められています。

これらの子育て支援において重要な役割を果たす、保育所での保育を支える基盤の強化の具体的施策を盛り込んだ「保育所の質の向上のためのアクションプログラム」の策定を行います。

### 2 背景

保育所の役割の拡大と深化に伴い、保育の質の向上のための取組みの重要性が増していることは、保育所保育指針の改定の背景となっています。

このような状況を受け、厚生労働省では「保育所における質の向上のためのアクションプログラム」を策定し、各自治体にも実情に応じたプログラムの策定を求めており、本市でも「かがやけ横浜こども青少年プラン」において、これらの策定と推進に取り組むこととしました。

### 3 実施期間

策定期間：平成22年度

推進期間：平成23年度から26年度の4年間

### 4 横浜市の方向性、検討の視点

- 横浜市では需要の増加とともに、保育所も毎年拡大しています。市内には平成22年4月現在、334の民間保育所と102の市立保育所（公設民営2園を含む）、128の横浜型保育室があります。認可保育所の数はこの5年間で100か所以上増加しています。
- 他都市に比べ、女性の就労率が低いことから、今後就労率が上がればさらに保育所の需要も増える見込みです。
- 児童虐待の重篤な事例もあり、保護者支援が課題となっています。
- 広い範囲に数多くの保育所があり、保育資源のネットワーク作りが課題となっています。民間と公立と一緒に保育の質の向上にむけて取り組むことが必要になってきています。
- 特別な支援を要する子どもの保育の充実など、横浜の取組みをさらにプラスしていくことも大切なことです。
- 保育所の増加、待機児童対策、特別な支援の必要な子どもへの配慮等で保育士の人の確保は欠かせない問題となっています。

### 5 対象

横浜市内の市立保育所、民間保育所、横浜保育室

## II 保育所の現状・課題・方向

国のアクションプログラムを踏まえ、横浜市の公立と民間の保育所の実情から現状と課題を抽出し、今後の取り組むべき方向を示します。

### 1 保育実践の改善・向上

#### (1) 保育の振り返り（自己評価）を推進

##### 【現状と課題】

- 各保育所独自の取組なので自己評価の統一は難しい。
- 自己評価についてチェックリストも含め、検討をしているところもある。
- 日誌の反省、年度末の反省などで課題をみつけ、指導や次への保育内容につなげている。
- 評価をすることが、よい悪いだけになってしまうのではないかという懸念がある。また評価者自身の資質や評価方法にバラツキが出てくるのではないかが心配。
- 公表については園だより、クラスだよりなどで行っている。

##### 【方向】

- 日々の保育の振り返りを大事にし、次に生かせるものとして位置付ける。
- 保育のことを言葉にして伝えていくことは大事なことになるので、文章化する。
- 保育士と保育所の自己評価については保育指針にも掲げられているので取組みやすい方法を検討する。
- 公民で共通の認識をもち、保育実践の改善につながるようにする。
- 横浜での基準や見本となる「自己評価（案）」があり、それに各園独自の視点を盛り込み使用する。

#### (2) ネットワークの構築・運営を推進

##### ア 幼保小の連携を深め、子どもの育ちを支援する

##### 【現状と課題】

- 区ごとに幼保小教育交流事業と幼保小連携推進地区事業がある。多くの保育所が参加している。
- 小学校の教員にもっと保育園の子どもの様子を知ってほしい。
- 小学校と顔の見える関係、情報共有、活用方法が大事。
- 児童保育要録を活用されているのかどうかわかりにくい。
- 幼保小連携は小さいブロックから始めたほうが、連携がとりやすい。
- 小学校の校長からもっとアプローチをしてほしい。

##### 【方向】

- 地域で研修や交流会など取組み、子どもの姿が共有できるようにする。
- 要録の発送方法と授受について検討をすすめると共に活用方法について協議する。
- 接続期におけるアプローチカリキュラム、スタートカリキュラムを小学校との連携の中で作成する。
- 幼保小のかかわりから中学校と子ども及び職員間の交流企画をすすめる。

##### イ 情報共有の場の定例開催

##### 【現状と課題】

- （共通）合同園長会や研修会が多くの区で開催されてきている。



- 民間保育所は園の事情で参加できない園もある。
- 会議時間が短いのでなかなか意思疎通まではいかないが、顔の見える関係になってきている。
- 区での園長会が他機関との連携の核となるように、常に活動できるようにする。

**【方向】**

- 全区で開催し、民間保育所も多くの園が参加できるようにする。

ウ 関係施設への訪問による情報共有

**【現状と課題】**

- 公開保育をしても、参加者が少ない。
- 園の保育を積極的に公開できない保育所もある。
- 情報共有できる場が少ない
- 各園のよい取組みを広めていった方がよい。

**【方向】**

- 各区において、企画の段階から公民保育所と一緒に取り組み、認可外など全ての保育施設とも情報交換ができる場にする。

(3) 地域の子育て支援の充実

**【現状と課題】**

- 児童虐待防止の面からも、妊娠期からの育児支援は必要。
- 小さい子どもと触れ合ったことのない親が増えている。
- 地域に出向いての保育（出前保育）を行って好評の園もある。
- 「保育所子育てひろば」や都筑区の「おひさま広場」など地域の子育て支援を行っている。
- 地域子育て支援拠点の事業と連携して行ってはどうか。
- 妊娠期からの育児支援は虐待予防にもつながるのではないか。
- 生後4か月児までのお子さんがある家庭を対象に「こんにちは赤ちゃん訪問事業」を行っている。
- まず保育所に来てもらうことを、多くの園が目指す。

**【方向】**

- 妊娠期からの育児支援をできる仕組みづくりを検討する。
- 子育てにおける孤立化を防止する。
- 妊娠期からの保育所訪問・見学、出産時以降の相談を可能にする。

(4) 情報技術の活用による業務の効率化を推進

**【現状と課題】**

- 保育所によってはパソコンを使っている業務、電子メールを使っているの伝達が行われている。
- 保育所によってパソコンの使用状況が違っている。園独自のホームページを作っている保育所もある。
- 情報量が多すぎかつ一方的な情報で、必要な情報がわかりにくい。

**【方向】**

- 共通の様式のダウンロードや、電子メールによる情報伝達など、ITの活用をすすめていく。

## 2 子どもの健康及び安全の確保

### (1) 特別な支援を要する子どもの保育の充実

#### 【現状と課題】

- 特別な支援を要する子どもが増えており、多岐にわたる支援や対応を求められている。
- 関係機関や保健所との更なる連携も必要となっている。
- メンタル面でのケアの必要な保護者や養育困難な保護者が増えている。
- 保育者に専門的な知識を求められる。
- 療育につなげたくても診察までの期間が長い。
- 療育センターで保育士向けの実地研修を開催している。
- 療育センターの職員が保育所での訪問指導を年数回行っている。

#### 【方向】

- 関係機関との連携や実地研修などの人事交流の機会を増やす。
- 援助の仕方などについての事例検討研修を充実する。
- 関係機関からの巡回指導を増やす。
- 子どもの健やかな成長を支える健康で安全な保育環境を整える。

### (2) 虐待の早期発見及び関係機関との連携推進

#### 【現状と課題】

- 重篤な事案が増えてきており、緊急対策が必要となっている。【最優先項目】
- 支援の必要な保護者がいる。
- リフレッシュでの一時保育も良い方法だが、受け入れ体制作りには問題が残る。
- 被虐待児を保育所で受け入れる場合の条件の整備が必要である。
- 行政が虐待防止プロジェクトを立ち上げ、防止に向けて検討を始めている。
- 専門的な研修とスーパーバイザーが必要である。

#### 【方向】

- 妊娠期からの育児支援を行い、啓発に努める。
- 虐待について理解を深め、その支援や虐待防止に関して事例検討会および研修会などで学ぶ。

## 3 保育士等の資質・専門性の向上

### (1) 様々な方法で研修を行い、実践に活かせるようにする。

#### 【現状と課題】

- 参加しにくい条件がある。
- 民間保育所は横浜市の研修以外は参加費も保育所が出しているので、色々な研修に参加すると費用がかさむ。
- 研修に参加しても人が定着しないので積み重ねられない。
- 研修に参加することで実際の保育をする保育士が確保できない。(非常勤職員の研修システムの充実が必要である)
- 区や地域など身近で研修が開催されると参加しやすい。

#### 【方向】

- 横浜市が行う研修と区など地域で行う研修の位置づけを明確にする。
- 研修体系を作り、よりよい研修計画をたてられるようにする。
- 人間性や人権を大切にする人を育てる研修や保育の質を向上させる研修を行う。

## (2) 園内研修 (OJT) の推進

### 【現状と課題】

- 時間がないので、職員全員での研修をするのが難しい。
- 保育所によっては午睡の時間を使って研修をしているところや、土曜日の午後を使って研修をしているところもある。
- OJT は身近な話題について議論をするので、身につきやすい。
- 日々の振り返り、話し合いが大事であり、そのことが質の向上につながっている。

### 【方向】

- 行政及び保育所間で保育に役立つ研修計画や方法について情報収集や情報共有を行い、各保育所の取組を支援する。

## (3) 研究発表会など、成果を公表できる場を設ける

### 【現状と課題】

- 保育所が独自に研修・研究をしているが、内容を公表する機会が少ない。
- 良い取組に対する評価を受けにくい。
- 他の園の取組は参考になる。
- スーパーバイザーがいるとよい。

### 【方向】

- 区や地域での発表の場を設け、各保育所の取組を支援する。
- 保育所の取組を発表できる機会を設け、区などでも推進する。

## 4 保育を支える基盤の強化

### (1) よこはまの地域性を活かした評価を充実

#### 【現状と課題】

- 指針が改訂されたが、評価内容の改訂が行われていない。
- 評価内容自体の見直しが必要などところがある。

#### 【方向】

- 第三者評価の評価内容については、今年度中に指針の改定に伴った見直しを行う予定。今後、国のガイドラインにも沿っていく。

### (2) ネットワークの構築・運営を推進

#### 【現状と課題】

- 保育所は保育士確保には苦勞をしている。
- 保育士希望者にも多様な働き方が見られるようになり、長い時間を働くことを希望しない人も増えている。
- 新しい保育所が増えると、人員確保が益々大変になる。
- 保育所の安全確保でもあるので、行政のバックアップが必要。

#### 【方向】

- 人材確保に関して、施設長が情報交換や相談窓口を設け、支援をする。
- 職場復帰講座などを開催し、潜在保育士の確保について計画的に行う。

### Ⅲ 横浜市の保育所における質の向上のためのアクションプログラムの具体的施策

「Ⅱ 保育所の現状・課題・方向」で示した方向を基に、公立と民間の保育所が実施期間中に具体的な施策として次のように取り組んでいきます。また、検証も行っていきます。

#### 1 保育実践の改善・向上

(1) 保育の振り返り（自己評価）を推進していきます。

○各保育所で取組み、保育実践の改善につなげる

○市は国のガイドラインに準じて横浜の基準となる自己評価を作り、それをもとに各保育所の取組に盛り込む

(2) ネットワークの構築・運営を推進します。

○幼保小の連携を深め、子どもの育ちを支援する。

(ア) 幼保小のかかわりから中学校と子ども及び職員間の交流企画を地域で推進

(イ) 児童保育要録の活用方法を保小で検討

(ウ) アプローチカリキュラム、スタートカリキュラムを保小で一緒に作成

○情報共有の場の定例開催をすすめる。

(ア) 全区での公民合同園長会や合同研修会の実施

○関係施設への訪問による情報共有を行う。

(ア) 市や区での企画の段階から公民合同で取組、認可外も含めた情報交換を推進

○保育実践に関する調査研究を推進する。

(ア) 地域で公民協働の事例研究の取組

(イ) 地域で情報を共有できる仕組み作り

(3) 地域の子育て支援を充実させていきます。

○地域子育て拠点と保育所の連携を強化

○「妊娠期からの育児支援」を推進

○保育所が地域と連携して子育て支援を行う

(4) 情報技術の活用による業務の効率化を推進します。

○各保育所でパソコンを活用し、事例の紹介や情報の共有化を図る

○市からの情報の発信、はびねすぽっとの活用

#### 2 子どもの健康及び安全の確保

(1) 特別な支援を要する子どもの保育の充実を図ります。

○各保育所での関係機関との連携や、実地研修、巡回相談の充実

○保育士による長期間の実地研修を行い、その成果を地域の保育所に訪問研修し還元

(2) 虐待の早期発見及び関係機関との連携を更に進めます。

○市は妊娠期からの育児支援を行い、啓発に努める

○市は虐待の早期発見や防止支援等について事例研究や研修を開催

#### 3 保育士等の資質・専門性の向上

(1) 様々な方法で研修を行い、実践に活かせるようにします。

○各保育所で公民協働によるスキルアップの推進、研修内容の充実

- 地域別、方面別の研修の拡充。(テーマ別研修、業種別研修など地域の課題に沿った内容)
- (2) 各保育所での園内研修(OJT)の推進を行います。
- (3) 市や区は研究発表会など、成果を公表できる場を設けます。

#### 4 保育を支える基盤の強化

- (1) よこはまの地域性を活かした評価を充実させます。
  - 市は第三者評価の評価内容の見直す(国の改訂に伴う)。
- (2) ネットワークの構築・運営を推進します。
  - 各保育所で専門的な人材、多様な人材の活用
  - 市は潜在保育士活用策、その他の人材確保策を講じる

# 横浜市の保育所における質の向上のためのアクションプログラム

平成23年2月25日  
横浜市こども青少年局  
保育運営課

## …横浜市の保育所における質の向上のためのアクションプログラムの具体的施策…

推進期間  
平成23年度から  
26年度の4年間

民間と公立の保育所が実施期間中に具体的な施策として次のように取り組んでいきます。また、検証も行っています。

### 1 保育実践の改善・向上

#### ◆保育の振り返り（自己評価）を推進していきます。

- \*各保育所で取組み、保育実践の改善につなげる
- \*市は国のガイドラインに準じて横浜の基準となる自己評価を作り、それをもとに各保育所の取組に盛り込む

#### ◆ネットワークの構築・運営を推進します。

- \*幼保小の連携を深め、子どもの育ちを支援する。
  - ・幼保小のかかわりから中学校と子ども及び職員間の交流企画を地域で推進
  - ・児童保育要録の活用方法を保小で検討
  - ・アプローチカリキュラム、スタートカリキュラムを保小で一緒に作成
- \*情報共有の場の定例開催をすすめる。
  - ・全区での公民合同園長会や合同研修会の実施
- \*関係施設への訪問による情報共有を行う。
  - ・市や区での企画の段階から公民合同で取組、認可外も含めた情報交換を推進
- \*保育実践に関する調査研究を推進する。
  - ・地域で公民協働の事例研究の取組
  - ・地域で情報を共有できる仕組み作り

#### ◆地域の子育て支援を充実させていきます。

- \*地域子育て拠点と保育所の連携を強化
- \*「妊娠期からの育児支援」を推進
- \*保育所が地域と連携して子育て支援を行う

#### ◆情報技術の活用による業務の効率化を推進します。

- \*各保育所でパソコンを活用し、事例の紹介や情報の共有化を図る
- \*市からの情報の発信、はびねすぽっとの活用

### 2 子どもの健康及び安全の確保

#### ◆特別な支援を要する子どもの保育の充実を図ります。

- \*各保育所での関係機関との連携や、実地研修、巡回相談の充実
- \*保育士による長期間の実地研修を行い、その成果を地域の保育所に訪問研修し還元

#### ◆虐待の早期発見及び関係機関との連携更に進めます。

- \*市は妊娠期からの育児支援を行い、啓発に努める
- \*市は虐待の早期発見や防止支援等について事例研究や研修を開催

### 3 保育士等の資質・専門性の向上

#### ◆様々な方法で研修を行い、実践に活かせるようにします。

- \*各保育所で公民協働によるスキルアップの推進、研修内容の充実
- \*地域別、方面別の研修の拡充。（テーマ別研修、業種別研修など地域の課題に沿った内容）

#### ◆各保育所での園内研修（OJT）の推進を行います

#### ◆市や区は研究発表会など、成果を公表できる場を設けます。

### 4 保育を支える基盤の強化

#### ◆よこはまの地域性を活かした評価を充実させます。

- \*市は第三者評価の評価内容の見直す（国の改訂に伴う）。

#### ◆ネットワークの構築・運営を推進します。

- \*各保育所で専門的な人材、多様な人材の活用
- \*市は潜在保育士活用策、その他の人材確保策を講じる

#### ○趣旨

家族や社会にとってかけえのない存在である子どもたちが、健やかに成長し、安心して毎日を過ごすことができるような環境を整備していく事が重要となっています。そして、家族形態や保護者の就労状況に関わらず、家庭が子育てに十分に力を発揮できるよう支援することが地域にも求められています。

これらの子育て支援において重要な役割を果たす、保育所での保育を支える基盤の強化の具体的施策を盛り込んだ「保育所の質の向上のためのアクションプログラム」の策定を行います。

#### ○背景

保育所の役割の拡大と深化に伴い、保育の質の向上のための取組みの重要性が増していることは、保育所保育指針の改定の背景となっています。

このような状況を受け、厚生労働省では「保育所における質の向上のためのアクションプログラム」を策定し、各自治体にも実情に応じたプログラムの策定を求めており、本市でも「かがやけ横浜こども青少年プラン」において、これらの策定と推進に取り組むこととしました。

平成26年度 保育運営課実施研修 年間計画表【民間】 H26.10.1現在

民間	研修名	講師	研修テーマ(内容)	対象施設	対象職種	人数	回 (コース)	計	実施時期(予定)												
									4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
4	乳児保育研修	鎌倉女子大学短期大学部初等教育学科 講師 寶川雅子氏	乳児の発達過程・理念・保育技術について	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	5	750			19日 23日			11日 25日	9日						
5	幼児保育研修	鶴見大学短期大学部保育科准教授 早川悦子氏	幼児の発達過程・理念・保育技術について	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	5	750				9日		3日 19日		14日 28日					
6	乳幼児保健研修	げんかい歯科医院 院長 元開富士雄氏	乳幼児の保健衛生について	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	300	1	300								13日					
7	歯の保健指導法研修	横浜市歯科医師会	歯のブラッシング方法の習得 虫歯予防の知識の習得	◆♥♣	保育士・看護師	90	1	90							2日 全日						
8	救急法研修	日本赤十字社 指導員	心配蘇生法の実習・AEDの取扱などについて	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	40	6	240						18・19・29・30日	15日・16日						
9	障害児保育基礎講座1	横浜市総合リハビリテーションセンター療育課長 田川久美子氏 他	障害児保育に対する基礎知識の習得をする	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	5	750						2日 12日				23日	13・16日		
10	保育実践講座1	東京家政大学 児童学科 准教授 佐藤英文氏	身近な植物を使ったあそびについて	◆♥♣	保育士	50	2	100			27日										
11	保育実践講座2	JPIC(財団法人 出版文化産業復興財団) 読書アドバイザー 児玉ひろ美氏	子どものこころを豊かにする絵本の読み聞かせについて	◆♥♣	保育士	50	2	100									4日 5日				
12	保育実践講座3	つながりあそび・うた研究所 二本松はじめ氏	リズム遊び・集団遊びについて	◆♥♣	保育士	50	2	100				16日 17日									
13	保育実践講座4	芸術教育研修所 所長 多田千尋氏	紙を使った手作りおもちゃについて	◆♥♣	保育士	50	2	100			4日 25日										
14	中堅保育士研修	鎌倉女子大学短期大学部初等教育学科 准教授 札本晃子氏	組織の中の役割、保育課題について	◆♥♣	保育士	150	5	750						10日	31日	7日	12日	9日			
15	子育て支援研修	東京都民大学 教授 小川清美氏	子育て支援の現状、社会福祉援助技術について	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	100	1	100				31日									
16	家庭支援論研修	教育福祉研究室 室長 上原文氏	家庭への支援、相談援助技術、ソーシャルワークについて	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	5	750							21日	4・5・26・27日					
17	障害児保育基礎講座2	横浜市総合リハビリテーションセンター ピース 新横浜園長 日戸由刈氏 他	障害児保育に対する基礎知識の習得・保育現場での具体的な工夫	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	2	300						18日	20日						
18	発達障害研修	横浜市北部地域療育センター ぴーす 中川園長 関谷 由美氏 他	発達障害の基礎的知識の習得	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	2	300						29日	1日						
19	自閉症講座	横浜市総合リハビリテーションセンター センター長 小川 淳氏 他	自閉症に対する基本的な知識、適切な対応について	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	2	300								11日	15日				
20	主任保育士研修	文教大学 教授 櫻井慶一氏	子どもの心の発達・配慮の必要な子どもの理解・家族支援	◆♥♣	主任保育士 または主任に 準ずる保育士	150	5	750						12・25・26日	17日	20日					
21	保育リーダー研修	聖徳大学 准教授 神谷明氏	組織の中の役割、保育課題について学び、問題解決能力の習得	◆♥♣	主任保育士 または主任に 準ずる保育士	150	5	750			6・10・13・17・24日										



平成26年度 保育運営課実施研修 年間計画表【民間】 H26.10.1現在

民間	研修名	講師	研修テーマ(内容)	対象施設	対象職種	人数	回 (コース)	計	実施時期(予定)													
									4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
22	人材育成者研修	筑波大学 教授 安梅勅江氏	保育実践に役立つ保育技術の習得	◆♥♣	保育士	【50】 ※②	3 1コース	50							14・28日	10日						
23	保育所職員 人権研修	横浜市 こども青少年局保育運営課 担当課長 小澤覚氏	人権感覚を身につける	◆♥♣	保育所職員	150	5	750			12日	10・22・30日		4日								
24	保育理念講座	恵泉女学園大学大学院平和学研究科 教授 大日向雅美	保育情勢・共に育つ保育とは	◆♥♣	保育所職員	1000	1	1000							2日							
25	保育実践講座5	日本女子体育大学 教授 諸富満希子氏	うたについて	◆♥♣	保育士	50	2	100								26日	8日					
26	アレルギー研修	横浜市立みなと赤十字病院 医師 磯崎淳氏	アレルギーについての知識を習得する(実技含む)	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	100	2	200													3日	17日
27	児童虐待防止研修	日本社会事業大学専門職大学院 准教授 宮島清氏 こどもの虹情報研修センター 増沢 高氏	児童虐待の現状と防止策についての知識を習得する	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	200	1	200				31日										
28	事故予防研修	保育の安全研究・教育センター 掛札逸美氏	SIDSや乳幼児の事故防止について基礎知識の習得をする	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	150	5	750					25・26・27・28日	1日								
29	小児医療研修	横浜労災病院 小児科副部長 佐藤厚夫氏 健康福祉局健康安全課 課長補佐 山本憲司氏	乳幼児の保健衛生、感染症対策についての知識の習得	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	100	1	100									2日					
31	第三者評価と自己評価研修	未定	第三者評価の意義と効果について	◆♥♣	施設長・保育士	100	1	100	未定													
32	保育要録学習会	横浜市 こども青少年局 子育て支援課 幼保小連携担当課長 原 南実子氏	子どもの発達の捉え方と伝え方	◆♥	施設長・保育士	100	2	200							6日	3日						
33	保育所職員 定例研修	青山学院女子短期大学 教授 岸井慶子	各グループの研究テーマに沿って、討議・研究を行う	◆♥	保育士・看護師・栄養士・調理員	【100】 ※③	8 1コース	100		30日 午後	16日 午後	8日 午後		9日 午後	6日 午後	11日 午後	15日 全日	12日 全日				
34	保育所職員 定例研修 発表会	青山学院女子短期大学 教授 岸井慶子	実践研究の発表	◆♥	保育士・看護師・栄養士・調理員	250	1	250														5日 全日
35	障害児保育 実地研修	各地域療育センター	各地域療育センターで2日間の実地研修	◆♥	保育士	100	1	200	個別日程													
39	保育所看護職研修	横浜市立市民病院 小児科長 山下行雄氏	保健衛生・感染症等の基礎知識の習得	◆♥♣	施設長・保育士・看護師	200	1	200								21日						
40	施設長研修	未定	施設長の責務について	◆♥	施設長	80	2	160	未定													
	幼児食 調理実習研修	管理栄養士 徳永恭子氏	調理技術の向上を図る	♥	調理員・栄養士	25	3	75						2・3日 13:30								
	幼児食 調理実習研修	管理栄養士 徳永恭子氏	調理技術の向上を図る	♥	調理員・栄養士	25	6	150							22・23日 13:30							
	離乳食 調理実習研修	公益財団法人児童育成協会こどもの城技術主任管理栄養士太田百合子氏	離乳食の作り方の基本	♥	調理員・栄養士	25	2	50													18日 13:30	



平成26年度 保育運営課実施研修 年間計画表【民間】 H26.10.1現在

民間	研修名	講師	研修テーマ(内容)	対象施設	対象職種	人数	回 (コース)	計	実施時期(予定)											
									4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
44	乳児食講習会	未定	乳児期の食事についての知識の習得	◆♥♣	保育所職員	550	1	550	未定										10日 14:00	
45	衛生管理講習会	区福祉保健センター食品衛生係長	集団給食における衛生管理について	♥	保育所職員	500	1	500			3日 14:15									
46	食育研修会	未定	未定	◆♥♣	保育所職員	講習500 実習 25	1		未定							11日 13:30			19日 13:30	
54	食物アレルギー講習会	昭和大学医学部小児科学講座今井孝成氏	保育所におけるアレルギー対応について	◆♥♣	保育所職員	550	1	550				11日 14:00								
55	食物アレルギー講習会	国立病院機構相模原病院管理栄養士 林 典子氏	保育所におけるアレルギー対応について	◆♥♣	保育所職員	550	1	550									9日 14:00			

※対象職種の保育士には嘱託保育士・任期付保育士も含まれます。(市立保育所)  
 ※会場、講師等の都合により日程が変更する場合がありますのでご了承ください。  
 ※各研修の実施1～3か月前に通知します。開催要領をお読みになりお申し込みください。

※②… 50名の定員(同じメンバー)で月～月に3回実施します。  
 ※③…100名の定員(同じメンバー)で年に8回実施します。  
 注釈がない多数回研修は、各回同一内容です。

平成26年度 障害児保育基礎講座1 開催要領

- ◆目的：障害児保育に必要な基礎的知識について、広く習得することを目的とします。本講座では障害児保育の基本的な考え方、知的障害、肢体不自由の基礎知識と支援の基礎、保護者支援を学び、日常の支援に役立てることを目指します。
  
  - ◆日時：平成26年 9月 2日（火）  
 平成26年 9月12日（金）  
 平成27年 1月23日（金）  
 平成27年 2月13日（金）  
 平成27年 2月16日（月）  
 ※各回共に14時00分から17時00分まで
- } ※同一内容で5回実施
- ◆研修会場：第1回 緑区民文化センター ホール （住所）横浜市緑区長津田 2-1-3  
 第2回 フォーラム南太田 3F （住所）横浜市南区南太田 1-7-20  
 第3回 港北公会堂 （住所）横浜市港北区大豆戸町 26-1  
 第4回 横浜市技能文化会館 2F （住所）横浜市中区万代町 2-4-7  
 第5回 横浜市健康福祉総合センター4F （住所）横浜市中区桜木町 1-1
  
  - ◆対象者：市立保育所及び施設、民間保育所、横浜保育室に勤務する施設長、保育士、看護師
  
  - ◆受講定員：各回150名×5回 合計750名
  
  - ◆講師：よこはま港南地域療育センター 通園課長・保育士 石井 祐美子 氏  
 横浜市総合リハビリテーションセンター療育課長・理学療法士 田川 久美子 氏
  
  - ◆申込方法：申込書（別紙）に必要事項を記入の上、郵送またはFAXにて保育運営課までお申し込みください。（締切り8月11日 月曜日）  
 受講の可否については保育運営課で調整の上、受講通知書を各保育所に郵送いたします。

こども青少年局保育運営課 保育向上支援係  
 係長 北見  
 （担当）加藤  
 TEL 671-2397  
 FAX 664-5479

## 研修申込書

こども青少年局保育運営課長

施設名 \_\_\_\_\_

施設長名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

「保育実践講座1」の受講を申し込みます。

研修日	氏名	職種	保育者としての 経験年数
平成25年6月14日（金）			年

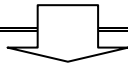
受講希望理由

.....  
.....

※申し込みの締切りは 5月23日（木） です。

※受講通知書の※区名・施設名・氏名も申込時に記入して下さい。

民間保育所及び横浜保育室



### 【 受 講 通 知 書 】

「保育実践講座1 ～身近な植物を使ったあそび～」の受講について通知します。

研修日	※区名	※施設名	※氏名	受講
6月14日（金）	区			可 不可

民間保育所及び横浜保育室

## 障害児保育基礎講座1申込書

参 考

平成26年 月 日

※施設名 \_\_\_\_\_ 区 \_\_\_\_\_  
 ※施設長名 \_\_\_\_\_

☆申込締切日は8月11日です。

※印欄にすべて記入をお願いします。

「障害児保育基礎講座1」の受講を申し込みます。

【受講通知書】

研修名	受講希望日	※氏名	※職種	※経験年数	研修日	※区名	※施設名	受講	受講可 人数
障害児保育 基礎講座1	平成26年9月2日(火) 緑区民文化センター			年	障害児保育基礎講座1 平成26年 9月2日(火) 緑区民文化センター	区	(研修コード 障1M)	可 不可	名
障害児保育 基礎講座1	平成26年9月12日(金) フォーラム南太田			年	障害児保育基礎講座1 平成26年 9月12日(金) フォーラム南太田	区	(研修コード 障1M)	可 不可	名
障害児保育 基礎講座1	平成27年1月23日(金) 港北公会堂			年	障害児保育基礎講座1 平成27年 1月23日(金) 港北公会堂	区	(研修コード 障1M)	可 不可	名
障害児保育 基礎講座1	平成27年2月13日(金) 横浜市技能文化会館			年	障害児保育基礎講座1 平成27年 2月13日(金) 横浜市技能文化会館	区	(研修コード 障1M)	可 不可	名
障害児保育 基礎講座1	平成27年2月16日(月) 健康福祉総合センター			年	障害児保育基礎講座1 平成27年 2月16日(月) 健康福祉総合センター	区	(研修コード 障1M)	可 不可	名

◎全回、同一の研修内容です。日にちにより会場が違いますので、確認の上お申し込みください。  
 申し込み多数の場合は保育運営課で調整させていただきます。

◎人数調整後、受講通知書を返送します。「受講可」に印のついている受講通知書を当日、お持ちください。

保育運営課 FAX番号  
**045-664-5479**