



**保育所 - 処遇編**

## 社会福祉法人等一般指導監査における指摘基準について

「文書指摘事項」「口頭指導事項」が該当する事例につきましては、平成21年度から「運営の手引き」の「評価事項」欄に明記することとしました。

「文書指摘事項」「口頭指導事項」となる事例の基本的な考え方は次のとおりですので、ご承知おきください。

### ○共通事項の監査基準

法令等の適合区分	指摘区分	指導形態
福祉関係法令又は福祉関係通知に抵触する場合	文書	福祉関係法令又は福祉関係通知に抵触する場合について原則として「文書指摘」とします。ただし、改善中の場合、特別な事情により改善が遅延している場合、軽微な違反の場合等に限り、口頭指導とすることがあります。
福祉関係法令以外の関係法令又はその他の通知等に抵触する場合	口頭	福祉関係法令以外の関係法令又はその他の通知に抵触する場合について原則として「口頭指導」とします。ただし、管理運営上支障が大きいと認められる場合又は正当な理由なく改善を怠っている場合は、文書指摘とします。

### ○監査基準適用における留意事項

前年度の指導監査において口頭指導とした事項について、翌年度も改善がなされていない場合は、文書指摘とすることがあります。

# 目

# 次

1	児童の入所状況	.....	1
2	保育の状況	.....	1
3	健康・安全の状況	.....	8
4	給食の状況	.....	15
5	苦情（意見・要望）解決	.....	22
6	保護者の支援等	.....	25
7	その他	.....	25

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
1 児童の入所状況					
◇私的契約児を入所させていますか。	◇私的契約児については、定員に空きがある場合に、既に入所している児童の保育に支障を生じない範囲で入所させることは差し支えありません。	◇平成10年2月13日児保第3号通知「保育所への入所の円滑化について」		◇既に入所している児童の保育に支障がある。	口頭
◇その他、児童の入所状況に問題点はありませんか。				◇重大な問題点がある。 ◇軽微な問題点がある。	文書 口頭
2 保育の状況					
◇施設の運営についての重要事項に関する規程（運営規程等）を定めていますか。	◇特定教育・保育施設は、下記「(運営規程内容)」に掲げる施設の運営についての重要事項に関する規程（運営規程）を定めておかなければなりません。  (運営規程内容) ①施設の目的及び運営の方針 ②提供する保育の内容 ③職員の職種、員数及び職務の内容 ④保育の提供を行う日及び時間、提供を行わない日 ⑤保護者から受領する費用の種類、支払を求める理由及びその額 ⑥乳児、満3歳に満たない幼児及び満3歳以上の幼児の区分ごとの利用定員 ⑦保育所の利用の開始・終了に関する事項及び利用に当たっての留意事項 ⑧緊急時等における対応方法 ⑨非常災害対策 ⑩虐待の防止のための措置に関する事項 ⑪保育所の運営に関する重要事項	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第13条第2項 ◇山梨県児童福祉施設に関する基準を定める条例（以下「児童基準条例」という。）第17条第2項 ◇平成26年4月30日内閣府令第39号「特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準」（以下「特定教育・保育施設に関する運営基準」という）第20条  ※「特定教育・保育施設に関する運営基準」については、市町村の「特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例」（子ども・子育て支援法第34条第2項に基づき、「特定教育・保育施設に関する運営基準」に従い（あるいは参酌し）市町村が定めた条例）の規定に読み替えてください。		◇運営規程を定めていない。 ◇運営規程として定めなければならない事項が定められていない。	文書 文書

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
<p>◇利用者に対し、重要事項を記した文書を交付して説明を行っていますか。</p> <p>◇重要事項を記した文書は適切な内容になっていますか。</p> <p>◇保育の提供の開始について同意を得ていますか。</p>	<p>◇保育の提供の開始に際しては、あらかじめ、重要事項を記した文書を交付して説明を行い、保育の提供の開始について利用申込者の同意を得なければなりません。</p> <p>(重要事項)</p> <p>①運営規程の概要</p> <p>②職員の勤務体制</p> <p>③利用者負担その他の利用申込者の保育の選択に資すると認められる事項 等</p>	<p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準第5条</p>		<p>◇重要事項説明書の内容に運営規程の内容と異なっている部分がある。</p> <p>◇重要事項説明書を交付していない。</p> <p>◇重要事項説明書の内容に不備がある。</p> <p>◇保育の提供開始について同意を得ていない。</p>	<p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p>
<p>◇運営規程の概要、職員の勤務体制などの重要事項を掲示していますか。</p>	<p>◇運営規程の概要、職員の勤務の体制、利用者負担その他の利用申込者の特定教育・保育施設の選択に資すると認められる重要事項を施設の見やすい場所に掲示しなければなりません。</p>	<p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準第23条</p>		<p>◇重要事項を掲示していない。</p> <p>◇見やすい場所に掲示していない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇正当な理由なく休所(休園)又は一部休所(休園)していませんか。</p>	<p>◇保育所は、日々保護者の委託を受けて、保育を必要とする児童を保育することを目的とする施設であり、正当な理由なく休所(休園)してはならないとされています。</p> <p>◇休所(休園)または一部休所(休園)(開所しているが、一部の児童を休ませている場合をいう。)できる正当な理由は、次に掲げる内容です。</p> <p>・感染症の発生、非常災害の発生、「警戒宣言」の発令 など。</p> <p>◇保育所は、支給認定保護者から利用の申し込みを受けたときは、正当な理由がなければ、これを拒んではならないとされています。</p>	<p>◇児童福祉法第46条の2</p> <p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準第6条、第39条、(附則第2条第2項)</p> <p>◇「児童基準条例」第47条</p>	<p>※土曜日や例年、登園児童の少なくなる時期に出欠調査を行う場合は、次の事項に注意してください。</p> <p>①出欠調査は文書で行うこと。</p> <p>②文書の内容が家庭保育を依頼する表現にならないこと。</p> <p>③保護者に就労証明書の提出を求めないこと。</p> <p>④保護者の回答を保存しておくこと。</p>	<p>◇正当な理由なく全部又は一部休所(休園)している。</p> <p>◇家庭保育を依頼する表現となっている。</p> <p>◇出欠調査が文書で行われていない。</p> <p>◇支給認定保護者から利用の申し込みを受けたが、正当な理由が無いにもかかわらず、これを拒んでいる。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>文書</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
<p>◇全体的な計画を作成していますか。</p>	<p>◇保育の目標を達成するために、各保育所の保育の方針や目標に基づき、子どもの発達過程を踏まえて、保育の内容が組織的・計画的に構成され、保育所の生活の全体を通して、総合的に展開されるよう、全体的な計画を作成してください。</p> <p>◇全体的な計画は、子どもや家庭の状況、地域の実態、保育時間（標準時間認定児がいる場合は11時間）などを考慮し、子どもの育ちに関する長期的見通しを持って適切に作成してください。</p> <p>◇全体的な計画は、保育所保育の全体像を包括的に示すものとし、これに基づく指導計画、保健計画、食育計画等を通じて、各保育所が創意工夫して保育できるよう、作成されなければなりません。</p>	<p>◇平成29年3月31日厚労省告示第117号「保育所保育指針」（以下「保育指針」という。）第1章3－（1）</p>		<p>◇全体的な計画を作成していない。</p> <p>◇全体的な計画の内容が不十分である。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇全体的な計画に基づき、実際の保育内容を具体化した指導計画が策定されていますか。</p>	<p>◇指導計画は全体的な計画に基づき作成してください。</p> <p>◇指導計画の作成に当たっては、子どもの生活や発達を見通した一人一人の発達過程や状況を十分に踏まえるとともに、年、期、月など長期的な指導計画と、それと関連しながらより具体的な子どもの生活に即した、週、日（標準時間認定児がいる場合は11時間）などの短期的な指導計画を作成して、保育が適切に展開されるようにしてください。</p> <p>◇指導計画においては、保育所の生活における子どもの発達過程を見通し、生活の連続性、季節の変化などを考慮し、子どもの実態に即した具体的なねらい及び内容を設定してください。また、具体的なねらいが達成されるよう、子どもの生活する姿や発想を大切に適切な環境を構成し、子どもが主体的に活動できるようにしてください。</p> <p>◇一日の生活のリズムや在園時間が異なる子どもが共に過ごすことを踏まえ、活動と休息、緊張感と解放感等の調和を図るよう配慮してください。</p> <p>◇午睡は生活のリズムを構成する重要な要素であり、安心して眠ることのできる安全な睡眠環境を確保するとともに、在園時間が異なることや、睡眠時間は子どもの発達の状況や個人によって差があることから、一律とならないよう配慮してください。</p> <p>◇長時間にわたる保育については、子どもの発達過程、生活のリズム及び心身の状態に十分配慮して、保育の内容や方法、職員の協</p>	<p>◇保育指針第1章3－（2）、（3）</p>	<p>（ア）3歳未満児については、一人一人の子どもの生育歴、心身の発達、活動の実態等に即して、個別的な計画を作成すること。</p> <p>（イ）3歳以上児については、個の成長と、子ども相互の関係や協同的な活動が促されるよう配慮すること。</p> <p>（ウ）異年齢で構成される組やグループでの保育においては、一人一人の子どもの生活や経験、発達過程などを把握し、適切な援助や環境構成ができるよう配慮すること。</p>	<p>◇年齢別又はクラス別の年間指導計画がない。</p> <p>◇年齢別又はクラス別の期間（月間）の指導計画がない。</p> <p>◇年齢別又はクラス別の週案又は日案等の短期的な指導計画がない。</p> <p>◇作成に当たって、反省・評価に基づいた改善をしていない。</p> <p>◇3歳未満児について、個別指導計画がない。</p> <p>◇指導計画の内容が不十分である。</p> <p>◇必要に応じ、障害児保育の計画を作成していない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
	<p>力体制、家庭との連携などを指導計画に位置付けてください。</p> <p>◇障害のある子どもの保育については、一人一人の子どもの発達過程や障害の状態を把握し、適切な環境の下で、障害のある子どもが他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう、指導計画の中に位置付けてください。また、子どもの状況に応じた保育を実施する観点から、家庭や関係機関と連携した支援のための計画を個別に作成するなど適切な対応を図ってください。</p>				
<p>◇食育の計画を作成し、実施していますか。</p>	<p>◇保育所の特性を生かした食育</p> <p>ア 保育所における食育は、健康な生活の基本としての「食を営む力」の育成に向け、その基礎を培うことを目標としてください。</p> <p>イ 子どもが生活と遊びの中で、意欲をもって食に関わる体験を積み重ね、食べることを楽しみ、食事を楽しみ合う子どもに成長していくことを期待するものとしてください。</p> <p>ウ 乳幼児期にふさわしい食生活が展開され、適切な援助が行われるよう、食事の提供を含む食育計画を全体的な計画に基づいて作成し、その評価及び改善に努めてください。栄養士が配置されている場合は、専門性を生かした対応を図ってください。</p> <p>◇食育の環境の整備等</p> <p>ア 子どもが自らの感覚や体験を通して、自然の恵みとしての食材や食の循環・環境への意識、調理する人への感謝の気持ちが育つように、子どもと調理員等との関わりや、調理室など食に関わる保育環境に配慮してください。</p> <p>イ 保護者や地域の多様な関係者との連携及び協働の下で、食に関する取組を進めてください。また、市町村の支援の下に、地域の関係機関等との日常的な連携を図り、必要な協力が得られるよう努めてください。</p> <p>ウ 体調不良、食物アレルギー、障害のある子どもなど、一人一人の子どもの心身の状態等に応じ、嘱託医、かかりつけ医等の指示や協力の下に適切に対応してください。栄養士が配置されている場合は、専門性を生かした対応を図ってください。</p> <p>◇食育実践の評価・改善</p> <p>食育計画は、それに基づいて行われた実践の過程を、子どもの実</p>	<p>◇保育指針第3章2</p> <p>◇平成16年3月29日雇児保発第0329001号通知「保育所における食を通じた子どもの健全育成（いわゆる「食育」）に関する取組の推進について」（以下「食育に関する指針」という。）</p> <p>◇令和3年4月1日子保発 0401 第2号「第4次食育推進基本計画」に基づく保育所における食育の推進について</p>	<p>※栄養士が配置されている場合は、専門性を生かした対応を図ってください。</p> <p>※家庭や地域社会と連携を図り、保護者の協力のもと、保育士、調理員、栄養士、看護師などの全職員がその専門性を活かしながら、共に進めることが重要です。</p>	<p>◇食育を実施していない。</p> <p>◇食育の計画を作成していない。</p> <p>◇食育の計画の内容が不十分である。</p> <p>◇食育の計画の評価、改善をしていない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
◇保育の質の向上に充てるための費用はありますか。(上乗せ徴収)	<p>態や子どもを取り巻く状況の変化などに即して反省、評価し、その改善に努めることが重要です。全職員が協力・分担し、日、週、月、期、年単位で計画を見直し、実践の改善に向けた定期的な会議の実施も望まれます。</p> <p>◇公定価格上の基準を超えた職員の配置や平均的な水準を超えた施設整備、原則的な保育時間中に、保育料とは別に料金を徴収し実施しているカリキュラム（(例)スイミング、音楽・英語教室等）など、保育の質の向上を図るための費用については、運営規程等に明記するとともに、事前に保護者に書面によって明らかにし、文書による同意を得てください。</p> <p>◇保育料とは別に料金を徴収し実施しているカリキュラムは、他のカリキュラムと同様に、全体的な計画又は年間指導計画に位置付け、実施時は、保育士が立ち会ってください。</p> <p>◇保育の質の向上を図るための費用の支払を受けた場合は、領収証等を交付してください。</p> <p>◇なお、私立保育所が保育料とは別に保育の質の向上を図る費用を徴収する場合は、市町村の同意を得る必要があります。</p>	<p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準 第13条第3項（附則第2条 第1項）・第5項・第6項</p> <p>◇H27.3 内閣府作成 事業者向け FAQ 「利用者負担に関すること」Q18</p>	<p>※「上乗せ徴収」とは、給付の水準（保育料基準額）を超えて保育の質の向上を図る場合に、特に必要と認められる費用。</p>	<p>◇保育の質の向上に充てるための費用について、事前に保護者に書面によって明らかにし、文書による同意を得ていない。</p> <p>◇カリキュラムに保育士が立ち会っていない。</p> <p>◇領収証等の交付をしていない。</p> <p>◇市町村の同意を得ていない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p>
◇保護者が負担している保育に要する費用はありますか。(実費徴収)	<p>◇保育において提供される便宜に要する費用のうち、次のものは保護者方から徴収することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日用品、文房具その他の保育に必要な物品の購入に要する費用</li> <li>・保育等に係る行事への参加に要する費用</li> <li>・食事の提供に要する費用（3歳以上児の主食の提供に係る費用に限る）</li> <li>・保育所に通う際に提供される便宜に要する費用</li> <li>・その他保育所の利用において通常必要な便宜に要する費用等</li> </ul> <p>これらの実費徴収については、その都度保護者に用途、額、理由を書面により説明し、同意を得てください。</p> <p>また、支払を受けた場合は、領収証等を交付してください。</p>	<p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準 第13条第4項、第5項、第6項</p>	<p>※「実費徴収」とは、園で通常提供される便宜に要する費用。</p> <p>※実費徴収は、保護者に対しその都度説明し、同意を得る必要がありますが、運営規程や重要事項説明等への記載や書面による同意の必要はありません。</p>	<p>◇事前に保護者に書面によって説明し、同意を得ていない。</p> <p>◇領収証等の交付をしていない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
◇保育の内容等の評価と公表を行っていますか。	<p>◇保育士等の自己評価</p> <p>ア 保育士等は、保育の計画や保育の記録を通して、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に努めなければなりません。</p>	<p>◇社会福祉法第3条、第24条第1項、第78条第1項</p> <p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準 第16条</p>	<p>参考 「厚生労働省 保育をもっと楽しく保育所における自己評価ガイド</p>	<p>◇保育士等の自己評価を行っていない。</p> <p>◇保育所の自己評価を行っていない。</p>	<p>口頭</p> <p>文書</p>



令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
	<p>イ 保育士等による自己評価に当たっては、子どもの活動内容やその結果だけでなく、子どもの心の育ちや意欲、取り組む過程などにも十分配慮するよう留意しなければなりません。</p> <p>ウ 保育士等は、自己評価における自らの保育実践の振り返りや職員相互の話し合い等を通じて、専門性の向上及び保育の質の向上のための課題を明確にするとともに、保育所全体の保育の内容に関する認識を深めなければなりません。</p> <p>◇保育所の自己評価</p> <p>ア 保育所は、保育の質の向上を図るため、保育の計画の展開や保育士等の自己評価を踏まえ、当該保育所の保育の内容等について、自ら評価を行い、その結果を公表するよう努めなければなりません。</p> <p>イ 保育所が自己評価を行うに当たっては、地域の実情や保育所の実態に即して、適切に評価の観点や項目等を設定し、全職員による共通理解をもって取り組むよう留意しなければなりません。</p> <p>ウ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第36条の2の趣旨を踏まえ、保育の内容等の評価に関し、保護者及び地域住民等の意見を聴くことが望ましいとされています。</p> <p>◇評価を踏まえた計画の改善</p> <p>ア 保育所は、評価の結果を踏まえ、当該保育所の保育の内容等の改善を図ってください。</p> <p>イ 保育の計画に基づく保育、保育の内容の評価及びこれに基づく改善という一連の取組により、保育の質の向上が図られるよう、全職員が共通理解をもって取り組むことに留意してください。</p> <p>◇保育所の外部評価</p> <p>保育所は、定期的に保護者、関係者（当該保育所の職員を除く）又は外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、その改善を図るよう努めなければなりません。</p>	<p>◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第36条の2</p> <p>◇児童基準条例第50条</p> <p>◇保育指針第1章3（4）、第5章1</p> <p>◇令和2年3月19日子保発0319第7号「保育所における自己評価ガイドライン」の改訂について</p> <p>◇平成26年4月1日雇児発0401第12号『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』（一部改正：平成30年3月26日 子発0326第10号）</p> <p>◇平成28年3月1日雇児発0301第3号「保育所における第三者評価の実施について」</p> <p>◇令和2年4月1日子発0331第11号、社援発0331第34号「保育所における第三者評価の改訂について」</p>	<p>ラインハンドブック」</p>	<p>◇保育所の自己評価の結果を公表していない。</p> <p>◇保護者、関係者又は外部の者による評価を受け、その結果を公表していない。</p>	<p>口頭</p> <p>口頭</p>
<p>◇児童出欠簿を作成していますか。</p>	<p>◇児童出欠簿は、入退所の状況又は各種報告の基礎になるものなので、全員について、毎日正確に記録しておく必要があります。</p>	<p>◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条</p> <p>◇児童基準条例第18条</p>		<p>◇児童出欠簿を作成していない。</p> <p>◇児童出欠簿の記録内容が不十分である。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇保育日誌を作成していますか。	◇保育日誌は、保育の状況（全体的な計画・指導計画に基づく保育集団の状況）の記録であり、保育の進め方を正しく把握し、保育士の反省の資料として次の保育の手がかりとする重要な記録簿です。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条 ◇児童基準条例第18条	※クラス別に記録してください。	◇保育日誌を作成していない。 ◇保育日誌の記録内容が不十分である。 〈例示〉 ・クラス別になっていない。 ・その他内容が不十分である。	文書 口頭
◇保育の記録等は、成長の記録などに適正に整備されていますか。	◇成長の記録などには、個々の児童の状態を把握するものとして、児童の保育経過記録、身体測定、健康診断、事故・疾病の記載と、児童の保育上必要な最低限の家庭の状況等の参考記録が必要です。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条 ◇児童基準条例第18条		◇成長の記録を整備していない。 ◇成長の記録に不備がある。	文書 口頭
◇保護者との連絡は十分ですか。	◇常に児童の保護者と密接な連絡をとり、保育の内容等につき保護者の理解及び協力を得よう努めなければなりません。 ◇その他、入所時には、保育方針、保育時間、休所等の園の運営内容を入園のしおり等の文書をもって保護者に周知徹底し、理解を得る必要があります。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第36条 ◇児童基準条例第49条 ◇保育指針第4章2-（1）		◇保護者との連絡体制ができていない。 ◇保護者との連絡が不十分である。 〈例示〉 ・入園のしおり等がない。 ・園だよりがない。 ・連絡帳（3歳未満児）がない。 ・保護者との懇談会がない、又は不十分である。	文書 口頭
◇小学校との連携について配慮していますか。	◇保育所保育において育まれた資質・能力を踏まえ、小学校教育が円滑に行われるよう、小学校教師との意見交換や合同の研究の機会を設け、「幼児期の終わりまでに育ってほしい姿」を共有するなど連携を図り、保育所保育と小学校教育との円滑な接続を図るよう努めてください。	◇特定教育・保育施設に関する運営基準第11条 ◇保育指針第2章4-（2）		◇小学校との連携を図っていない。	口頭
◇保育所児童保育要録を作成し、小学校に送付していますか。	◇子どもに関する情報共有について、保育所に入所している子どもの就学に際し、子どもの育ちを支えるための資料（保育所児童保育要録）を作成し、原本を保存の上、市町村の支援の下に、その写しを小学校に送付してください。	◇保育指針第2章4-（2） ◇平成30年3月30日子保発0330第2号「保育所保育指針の適用に際しての留意事項について」2-（1）	※転園に際しても、在園時の子どもの育ちについて、保育所児童保育要録を作成し、転園先の保育所等に送付することが	◇保育所児童保育要録を作成・送付していない。 ◇保育所児童保育要録の原本を保存していない。	文書 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
			望まれます。		
◇その他、児童の入所状況に問題点はありませんか。				◇重大な問題点がある。 ◇軽微な問題点がある。	文書 口頭
3 健康・安全の状況					
◇定期健康診断を実施していますか。	◇入所した児童に対し、入所時の健康診断、少なくとも1年に2回の定期健康診断及び臨時の健康診断を学校保健安全法に規定する健康診断に準じて行わなければなりません。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第12条 ◇児童基準条例第15条 ◇保育指針第3章1 ◇学校保健安全法第13条第1項 ◇学校保健安全法施行規則第5条第1項、第6条第1項、第7条、第8条、第9条	※疾病その他止むを得ない理由によって健康診断を受けることのできなかった園児に対しては、その事由のなくなった後すみやかに健康診断を行ってください。	◇定期健康診断が未実施、又は回数が不足している。 ◇未実施児対策が不十分である。 ◇検査項目が不十分である。 ◇健康診断の記録がない。 ◇結果を保護者に通知していない。	文書 口頭 文書 文書 口頭
◇「子どもの健康に関する保健計画」を作成していますか。	◇一人一人の子どもの生活リズムや食習慣などを把握するとともに、年間の保健計画を全体的な計画に基づいて作成し、保育・発達に適した生活を送ることができるよう援助することとされています。	◇保育指針第3章1-(2)		◇保健計画を作成していない。	文書
◇感染症の予防対策をしていますか。	◇感染症及び食中毒が発生し、又はまん延しないように、職員の健康管理を徹底し、職員や来所者の健康状態によっては児童との接触を制限したり、職員及び児童に対して手洗いやうがいを励行するなど衛生教育の徹底を図る等必要な措置を講じてください。 ◇感染症や食中毒を疑ったときは、速やかに施設長に報告する体制を整えとともに、施設長は必要な指示を行ってください。 ◇タオルの共用は絶対にしないでください。手洗いの時にはペーパータオルを使用することが理想的です。ペーパータオルの常用が困難な場合でも、感染症対策の一環として、保育所において感染症が発生している期間中はペーパータオルを使用することが推奨されています。	◇保育指針第3章1-(3)イ ◇平成17年2月22日雇児発0222001号外通知「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」（以下「感染症発生時に係る報告について」という。）記1、記8 ◇保育所における感染症対策ガイドライン（2018年改訂版）		◇感染症対策のための必要な措置を講じていない。 ◇施設長に報告する体制が整っていない。 ◇施設長が必要な指示を行っていない。 ◇タオルを共用している。	口頭 口頭 口頭 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を行っていますか。	◇定期的（年1回以上）に、職員を対象として、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を行ってください。 ◇研修、訓練の実施内容について記録してください。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第10条第2項 ◇児童基準条例第13条第2項 ◇感染症発生時に係る報告について 記8		◇感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修を定期的（年1回以上）に行っていない。 ◇感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的（年1回以上）に行っていない。 ◇研修、訓練の記録がない。	文書 口頭 口頭
◇感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる状況が生じたときの有症者の状況や、それぞれに講じた措置等を記録していますか。	◇感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる状況が生じたときの有症者の状況や、それぞれに講じた措置等を記録してください。	◇感染症発生時に係る報告について 記3		◇状況及び講じた措置の記録がない。 ◇記録の内容が不十分。	文書 口頭
◇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発生した場合、市町村等の社会福祉施設等主管部局及び管轄する保健所に報告していますか。	◇次の場合は、医療機関等との連携を図るとともに、感染症又は食中毒が疑われる者の人数、症状、対応状況等を市町村等の社会福祉施設等主管部局及び管轄する保健所に報告してください。 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週間以内に2名以上発生した場合 ②同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合 ③上記に該当しない場合であっても、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	◇感染症発生時に係る報告について 記4		◇市町村等の社会福祉施設等主管部局及び管轄する保健所に連絡していない。	文書
◇日々の健康状態等を観察していますか。	◇保護者からの情報とともに、登所時及び保育中を通じて子どもの状態を観察し、何らかの疾病が疑われる状態や傷害が認められた場合は、保護者に連絡するとともに、嘱託医と相談するなど適切な対応を図ってください。また、看護師等が配置されている場合は、その専門性を生かした対応を図ってください。	◇保育指針第3章1		◇日々の健康状態等を観察していない。 ◇日々の健康状態等の把握及び対処が不十分。 ◇子どもに異常があった場合、適切な対応を行っていない。	文書 口頭 文書
◇睡眠中の窒息リスクに配慮していますか。	◇睡眠中の窒息リスクの除去として、医学的な理由で医師からうつぶせ寝を勧められている場合以外は、仰向けに寝かせるなど寝かせ方に配慮してください。	◇保育指針第1章2－（2）、第2章1－（3）、第3章1－（1） ◇平成28年3月31日雇児保発033		◇児童の寝かせ方に配慮していない。 ◇安全な睡眠環境を整えていない	文書 文書

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇0歳児の日々の健康状態の記録がされていますか。	◇また、児童を一人にしないなど、安全な睡眠環境を整えてください。 ◇特に0歳児は、身体機能が未熟であり、抵抗力も弱いので健康状態については、万全の措置と細心の注意が要請されます。また、発育の状況も著しく、個人差も大きいので、個々に日々記録し、指導計画の見直し・改善のために記録を残しておく必要があります。 ◇乳幼児突然死症候群に配慮してください。	1第3号外通知「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について」(以下「事故防止ガイドライン」という。)		い。 ◇0歳児の日々の健康状態の記録がない。 ◇0歳児の日々の健康状態の記録が不十分である。 ◇乳幼児突然死症候群への配慮がない。	口頭 口頭 文書
◇緊急時等の対応は十分ですか。	◇児童に体調の急変が生じた場合その他必要な場合は速やかに保護者又は医療機関へ連絡を行う等の必要な措置を講じてください。 ◇子どもの生活や健康状態、事故の発生などについて、家庭との密接な連絡体制を整えておいてください。	◇特定教育・保育施設に関する運営基準第18条		◇必要な措置を講じていない。 ◇緊急時の連絡先の把握が不十分である。	文書 口頭
◇嘱託医、嘱託歯科医は配置されていますか。	◇保育所には、嘱託医、嘱託歯科医を置かなければなりません。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第33条 ◇児童基準条例第46条 ◇昭和58年4月21日児発第284号「保育所における嘱託歯科医の設置について」		◇嘱託医、嘱託歯科医が配置されていない。 ◇嘱託契約書等がない。	文書 文書
◇必要な医薬品その他の医療品を備えるなど急な病気への対処を行っていますか。	◇不時の事態に備え、必要な救急用の薬品、材料を整備し適正に管理するとともに、救急処置の意義を正しく理解し、保育士としての処置を熟知するように努めてください。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第10条第4項 ◇児童基準条例第13条第5項 ◇保育指針第3章1-(3)		◇必要な医薬品やその他の医療品を備えていない。 ◇医薬品等を適切に管理していない。	文書 口頭
◇児童の安全の確保を図るため安全計画を定めていますか。	◇児童の安全の確保を図るため、施設の設備の安全点検、職員、児童等に対する施設外での活動、取組等を含めた施設での生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員の研修及び訓練その他施設における安全に関する取組についての年間スケジュール(安全計画)を策定し、当該安全計画に従い必要な措置を講じてください。 ◇安全計画の作成にあたっては、「いつ、何をすべきか」を整理し、必要な取組を計画に盛り込んでください。 ◇安全計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第6条の3第1項、第4項 ◇児童基準条例第6条の3第1項、第4項 ◇令和4年12月15日事務連絡「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」(以下「留意事項等について」という。)		◇安全計画を作成していない。 ◇安全計画の見直しを行っていない。 ◇安全計画の内容が不十分。	文書 文書 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	ってください。				
<p>◇安全計画を職員に周知していますか。</p> <p>◇安全計画に基づいて研修及び訓練を行っていますか。</p>	<p>◇施設長は、職員に対して、安全計画を周知してください。</p> <p>◇安全計画に位置づけた研修及び訓練を定期的に行ってください。</p> <p>◇研修、訓練は常勤保育士だけでなく、非常勤職員も含め保育所全職員を対象としてください。</p> <p>◇研修及び訓練の実施内容について記録してください。</p>	<p>◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第6条の3第2項</p> <p>◇児童基準条例第6条の3第2項</p> <p>◇留意事項等について</p>		<p>◇計画を職員に周知していない。</p> <p>◇研修及び訓練を定期的に行っていない。</p> <p>◇研修及び訓練の記録がない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇安全計画を保護者に周知していますか。</p>	<p>◇児童の安全の確保に関して保護者との連携が図られるよう、保護者に対し、安全計画に基づく取組の内容等について周知してください。</p>	<p>◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第6条の3第3項</p> <p>◇児童基準条例第6条の3第3項</p> <p>◇留意事項等について</p>		<p>◇取組内容等を保護者に周知していない。</p>	<p>文書</p>
<p>◇事故の発生又はその再発を防止するため、指針の整備等を行っていますか。</p> <p>◇児童の危険防止に十分配慮していますか。</p>	<p>◇事故の発生又は再発を防止するため、事故が発生した場合の対応や報告の方法等が記載された事故の発生防止のための指針(事故防止マニュアル等)を整備してください。</p> <p>事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態(ヒヤリ・ハット)が生じた場合に、その事実(対応、経過等)が記録・報告され、その分析を通じて得られた改善策が職員に周知徹底される体制を整備するとともに、報告から周知徹底までの流れを指針に盛り込んでください。</p> <p>◇事故発生防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行ってください。</p> <p>◇委員会及び研修の実施内容について記録してください。</p> <p>◇事故発生時に適切な救命処置が可能となるよう、訓練を実施してください。</p> <p>◇病気・事故処理簿を作成し、対応、経過を記録するとともに、事故については、再発防止策を検討・記録してください。</p> <p>◇事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、その完結の日から5年間保存してください。</p> <p>◇保育中の事故防止のために、保育所内外の安全点検に努めるとともに、遊具の安全点検などの日常の安全管理対策により児童の危険防止に努めてください。</p> <p>◇窒息の可能性のある玩具、小物等が不用意に保育環境下に置かれていないかなどについて、保育士等による保育室内及び園庭内の点検を、定期的実施してください。</p>	<p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準第32条第1項～第3項、第34条第2項第5号</p> <p>◇保育指針第3章3-(2)</p> <p>◇昭和46年7月31日児発第418号通知「児童福祉施設における事故防止について」</p> <p>◇平成13年6月15日雇児総発第402号通知「児童福祉施設等における児童の安全の確保について」</p> <p>◇平成25年1月18日事務連絡「保育所及び認可外保育施設における事故防止の徹底について」</p> <p>◇「事故防止ガイドライン」</p> <p>◇平成20年8月29日雇児総発第0829002号、障障発第0829001号通知「児童福祉施設等に設置している遊具の安全確保について」</p>	<p>参考 国土交通省「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(改訂第2版)について」</p>	<p>◇事故防止のための指針を整備していない。</p> <p>◇事故発生防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行っていない。</p> <p>◇事故発生時に対する訓練を行っていない。</p> <p>◇委員会、研修及び訓練の記録がない。</p> <p>◇病気・事故処理簿が未作成である。</p> <p>◇対応、経過の記録が不十分である。</p> <p>◇事故の際、検討した再発防止策が記録されていない。</p> <p>◇児童の危険防止に努めていない。</p> <p>◇安全点検が不十分。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇プール活動・水遊びを行う場合の事故防止に十分配慮していますか。	◇プール活動・水遊びを行う場合は、監視体制の空白が生じないように水の外で監視に専念する人員とプール指導等を行う人員を分けて配置し、また、その役割分担を明確にしてください。水の外で監視に専念できる人員を配置することができない場合には、プール活動・水遊びを中止してください。 ◇事故を未然に防止するため、プール活動・水遊びにかかわる職員に対して、子供のプール活動・水遊びの監視を行う際に見落としがちなリスクや注意すべきポイントについての事前教育を十分に行ってください。 ◇職員に対して、心肺蘇生を始めとした応急手当等について教育の場を設けてください。また、一刻を争う状況にも対処できるように119番通報を含め緊急事態への対応を整理し共有しておくとともに、緊急時にそれらの知識や技術を実践することができるように日常的に訓練を行ってください。 ◇教育、訓練の実施内容について記録してください。	◇令和3年6月17府子本第738号、3初幼教第8号、子少発0617第1号、子保発0617第1号通知「教育・保育施設等においてプール活動・水遊びを行う場合の事故の防止について」 ◇「事故防止ガイドライン」		◇監視と指導の役割分担が明確になっていない。 ◇水の外で監視に専念できる人員を配置することができないのにも関わらずプール活動・水遊びを行っている。 ◇プール活動・水遊びに関わる職員に対して事前教育を行っていない。 ◇職員に対し、応急手当等について教育の場を設けていない。 ◇緊急時に対する訓練を行っていない。 ◇教育、訓練の記録がない。	文書 文書 口頭 口頭 口頭 口頭
◇食事に対するリスク管理は適正に行われていますか。	◇児童の食事に関する情報(咀嚼や嚥下機能を含む発達や喫食の状況、食行動の特徴など)や当日の児童の健康状態を把握し、誤嚥等による窒息のリスクとなるものを除去してください。 ◇食物アレルギーのある子どもについては生活管理指導表等に基づいて対応してください。	◇「事故防止ガイドライン」		◇子どもの健康状態を把握していない。 ◇窒息のリスクとなるものを除去していない。 ◇食物アレルギーのある子どもについて対応をしていない。	文書 文書 文書
◇児童の出欠確認は確実に行われていますか。	◇児童の出欠状況に関する情報は、保護者への速やかな確認を徹底するとともに、確認した情報は職員間で確実に共有してください。	◇令和4年9月6日事務連絡「保育所、幼稚園、認定こども園及び特別支援学校幼稚園におけるバス送迎に当たっての安全管理の徹底について」(以下「安全管理の徹底について」という。)		◇出欠確認を行っていない。 ◇出欠の情報が職員間で共有されていない。	文書 文書
◇児童の移動のためバス(自動車)を運行するときなど、所在確認をしっかりと行っていますか。	◇児童の施設外での活動、取組のための移動その他の児童の移動のためにバス(自動車)を運行するときは、児童の乗車及び降車の際に、点呼その他の児童の所在を確実に把握することができる方法により、児童の所在を確認し、その内容を職員間で共有してください。 ◇バス(自動車)送迎におけるこどもの安全確保のためには、全職員・関係者が共通認識を持って取り組み、施設長の下で安全管理	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第6条の4第1項 ◇児童基準条例第6条の4第1項 ◇令和4年10月12日事務連絡「バス送迎に当たっての安全管理の徹底に関する緊急対策「こどものバス送迎・安全徹底プラン」について」		◇バス(自動車)の乗降時に点呼その他の方法により児童の所在確認を行っていない。 ◇登園時や園外活動の前後等に児童の人数確認を複数の職員で行っていない。 ◇確認方法が不十分。	文書 文書 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
	<p>を徹底する体制を作ることが重要です。</p> <p>◇バス（自動車）送迎に限らず、登園時や散歩などの園外活動の前 後等、場面の切り替わりにおける児童の人数確認についても、ダ ブルチェックの体制を取るなどして徹底してください。</p> <p>◇バス（自動車）運行時は、運転を担当する職員の外に、児童の対 応ができる職員を同乗させることが望ましいです。</p> <p>◇上記の取組については、安全管理マニュアルとして定める（既存 の事故防止マニュアルへ追加する方法もある）などして、職員全 員に周知・徹底してください。</p>	<p>◇安全管理の徹底について</p>		<p>◇安全管理マニュアル等を定め ていない。</p> <p>◇マニュアル等が不十分。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇日常的に運行される送迎用自動 車に、ブザーその他の車内の児童 の見落としを防止する装置を備 えていますか。</p>	<p>◇児童の送迎を目的とした自動車（運転車席及びこれと並列の座席 並びにこれらより一つ後方に備えられた前向きの座席以外の座 席を有しないものその他利用の態様を勘案してこれと同程度に 児童の見落としのおそれが少ないと認められるものを除く。）を 日常的に運行するときは、ブザーその他の車内の児童の見落とし を防止する装置を備えてください。</p> <p>◇装置の導入が困難な場合は、令和6年3月31日までの間、代替 的な措置（運転席に確認を促すチェックシートを備え付けるとと もに、車体後方に園児の所在確認を行ったことを記録する書面を 備えるなど、児童が降車した後に運転手等が車内の確認を怠るこ とがないようにする等）を講じなければなりません。</p>	<p>◇児童福祉施設の設備及び運営に関する 基準第6条の4第2項</p> <p>◇児童基準条例第6条の4第2項</p> <p>◇令和4年10月12日事務連絡「バス 送迎に当たっての安全管理の徹底に 関する緊急対策「こどものバス送迎・安 全徹底プラン」について」</p> <p>◇令和4年12月20日事務連絡「送迎 バスの置き去り防止を支援する安全装 置のガイドライン」の策定について」</p>	<p>※当該義務付けの適用 に当たっては、1年 間の経過措置を設け ており、令和6年3 月31日までは努力 義務とされていま す。ただし、可能な 限り令和5年6月ま でに導入するよう努 めてください。</p>	<p>◇装置が備えられていない。</p> <p>◇装置がガイドラインに適合し ていない。</p> <p>◇代替的な措置を講じていな い。</p> <p>◇代替的な措置が不十分。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇事故が発生した場合は、速やかに 連絡を行うとともに、必要な措置 を講じていますか。</p>	<p>◇保育の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を 速やかに行ってください。</p> <p>◇保育所において、死亡事故や、治療に要する期間が30日以上 の負傷や疾病を伴う重篤な事故等が発生した場合には、平成29年 11月10日保発1110第1号通知「特定教育・保育施設等 における事故の報告等について」に定められた様式により、市町 村担当課に報告してください。</p>	<p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準 第32条</p> <p>◇平成29年11月10日保発1110 第1号外通知「特定教育・保育施設 等における事故の報告等について」</p>	<p>※第1報は事故発生当 日、遅くとも事故発 生翌日に報告し、第 2報は1か月以内程 度に報告することと し、状況の変化や必 要に応じて追加の報 告をしてください。 また、事故発生の 要因分析や検証等の 結果については、作 成され次第報告して</p>	<p>◇損害賠償を行っていない。</p> <p>◇死亡事故や、治療に要する期 間が30日以上 の負傷や疾病 を伴う重篤な事故等について 報告していない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p>



令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
			ください。		
<p>◇児童の心身に有害な影響を与える行為をしていませんか。</p>	<p>◇児童に身体的・心理的苦痛を与え、人格を辱めることがないようにしてください。                      (例) 乱暴な言葉がけ、暴行、無視、行動の制限・強制(立たせる、閉じこめる、食事を提供しない又は無理に食べさせるなど)、体罰等を行ってはいけません。                      ◇障害児を含む児童に対する虐待等の未然防止及び発生時の対応に関する措置を講じてください。</p>	<p>◇児童虐待の防止等に関する法律(以下「児童虐待防止法」という。)第3条                      ◇特定教育・保育施設に関する運営基準第25条                      (児童福祉法第33条の10)                      ◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第9条の2                      ◇児童基準条例第11条</p>		<p>◇児童の心身に有害な影響を与える行為をしている。                      ◇虐待等の未然防止及び発生時の対応に関する措置を講じていない。</p>	<p>文書                      文書</p>
<p>◇児童虐待の早期発見に努めていますか。</p>	<p>◇子どもの人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めてください。                      ◇研修等の実施内容について記録してください。                      ◇保育現場における児童虐待の早期発見は、登所時や保育活動中のあらゆる機会に可能ですので、子どもの心身の状況や家族の態度など十分に注意しながら観察し、情報の収集に努めてください。                      ◇不適切な養育の兆候が見られる場合には、市町村や関係機関と連携し、児童福祉法第25条の2第1項に規定する要保護児童対策地域協議会で検討するなど、適切な対応を図ることとしてください。                      ◇虐待が疑われる場合には、速やかに市町村又は児童相談所に通告し、適切な対応を図ることとしてください。</p>	<p>◇特定教育・保育施設に関する運営基準第3条第4項                      ◇保育指針第3章1-(1)                      ◇児童虐待防止法第5条、第6条                      ◇児童福祉法第25条、第25条の2、第25条の3、第25条の5                      ◇平成31年2月28日府子本第189号、30文科初第1616号、子発0228第2号、障発0228第2号「児童虐待防止対策に係る学校等及びその設置者と市町村・児童相談所との連携の強化について」                      ◇平成31年2月28日府子本第190号、30文科初第1618号、子発0228第3号、障発0228第3号「学校、保育所、認定こども園及び認可外保育施設等から市町村又は児童相談所への定期的な情報提供について」</p>	<p>※要保護児童対策地域協議会は、要保護児童の適切な保護や要支援児童等への適切な支援を図るため、地方公共団体が設置する協議会です。児童や保護者の心身の状況や置かれている環境等を把握している児童福祉施設には、情報の共有、適切な連携の下、関係機関との役割分担の中で、児童や子育て家庭の支援が期待されています。</p>	<p>◇虐待防止等のために必要な体制の整備を行っていない。                      ◇研修等を行っていない。                      ◇研修等の記録がない。                      ◇早期発見に努めていない。                      ◇関係機関との連携が不十分である。                      ◇虐待が疑われているのにも関わらず、通告していない。</p>	<p>口頭                      口頭                      口頭                      口頭                      文書</p>
<p>◇その他、健康・安全の状況に問題点はありませんか。</p>				<p>◇重大な問題点がある。                      ◇軽微な問題点がある。</p>	<p>文書                      口頭</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
4 給食の状況					
◇給食は、施設内で調理を行っていますか。	◇児童福祉施設において児童に給食を提供する場合は、原則施設内で調理を行うこととされています。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第11条 ◇児童基準条例第14条		◇外部搬入の要件を満たしていないのに、施設内で調理していない。	文書
◇満3歳以上児に対する給食を外部搬入により行う場合は、必要な要件を満たしていますか。	◇満3歳以上の児童に対する食事の提供について、外部搬入により行う場合は、調理室として加熱、保存、配膳等のために必要な調理機能を有する設備を備えるとともに、次の要件を満たしてください。 ①幼児に対する食事の提供の責任が当該保育所にあり、その管理者が、衛生面、栄養面等業務上必要な注意を果たし得るような体制及び調理業務の受託者との契約内容が確保されていること。 ②当該保育所又は他の施設、保健所、市町村等の栄養士により、献立等について栄養の観点からの指導が受けられる体制にある等、栄養士による必要な配慮が行われること。 ③調理業務の受託者を、当該保育所における給食の趣旨を十分に認識し、衛生面、栄養面等、調理業務を適切に遂行できる能力を有する者とする。こと。 ④幼児の年齢及び発達の段階並びに健康状態に応じた食事の提供やアレルギー、アトピー等への配慮、必要な栄養素量の給与等、幼児の食事の内容、回数及び時機に適切に応じることができること。 ⑤食を通じた乳幼児の健全育成を図る観点から、乳幼児の発育及び発達の過程に応じて食に関し配慮すべき事項を定めた食育に関する計画に基づき食事を提供するよう努めるとともに、当該計画を公表するよう努めること。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第32条の2 ◇児童基準条例第45条 ◇平成22年6月1日雇児発0601第4号「保育所における食事の提供について」	※満3歳に満たない児童に対する給食の外部搬入は、特区制度を活用する以外は認められていません。	◇外部搬入の要件を満たしていない。 ◇満3歳以上児に対する給食を外部搬入により行う場合に、食育の計画を公表していない。	文書 口頭
◇調理は清潔に行われていますか。	◇集団給食設備において提供される食品による中毒防止のため、調理室・食品食器・器具等又は飲用に要する水については、衛生的な管理に努め、衛生上必要な措置を講じなければなりません。 ◇調理終了後提供まで30分以上を要する場合は、次のア及びイによってください。 ア 温かい状態で提供される食品については、調理終了後速やかに保温食缶等に移し保存してください。この場合、食缶等に移	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第5条第5項、第10条 ◇児童基準条例第5条5項、第13条 ◇社会福祉施設における衛生管理について（平成9年3月31日 社援第65号）別添 大量調理施設衛生管理マニュアル（平成9年3月24日付け衛		◇調理室・食品・食器（洗浄・保管）等のいずれかに衛生上著しい問題がある。 ◇調理室・食品・食器（洗浄・保管）等のいずれかに衛生上の問題がある。	文書 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
	<p>し替えた時刻を記録してください。</p> <p>イ その他の食品については、調理終了後提供まで10℃以下で保存してください。この場合、保冷設備への搬入時刻、保冷設備内温度及び保冷設備からの搬出時刻を記録してください。</p> <p>◇共同調理施設等で調理された食品を受け入れ、提供する施設においても、温かい状態で提供される食品以外の食品であって、提供まで30分以上を要する場合は、提供まで10℃以下で保存するようにしてください。この場合、保冷設備への搬入時刻、保冷設備内温度及び保冷設備からの搬出時刻を記録してください。</p> <p>◇調理後の食品は、調理終了後から2時間以内に喫食することが望ましいとされています。</p>	<p>食第85号別添（最終改正：平成29年6月16日付け生食発0616第1号）（以下「衛生管理マニュアル」という。）Ⅱ-4-（3）、（4）</p>			
<p>◇調理室内専用の帽子、外衣、履物を着用していますか。</p>	<p>◇調理従事者等が着用する帽子、外衣は毎日専用で清潔なものに交換してください。</p> <p>◇調理、点検に従事しない者が、やむを得ず調理施設に立ち入る場合には、専用の清潔な帽子、外衣及び履物を着用させ、手洗い及び手指の消毒を行わせてください。</p>	<p>◇衛生管理マニュアルⅡ-5-（4）</p>		<p>◇調理従事者等が、専用の帽子、外衣、履物を着用していない。</p> <p>◇調理等に従事しない者が、外衣等の着用や手洗い等をせず立ち入っている。</p>	<p>文書 口頭</p>
<p>◇汚染作業区域と非汚染作業区域は、明確に区分されていますか。</p>	<p>◇食品の各調理過程ごとに、汚染作業区域（検収場、原材料の保管場、下処理場）、非汚染作業区域（調理場、放冷・調製場、製品の保管場）を明確に区別してください。なお、明確に区別することがどうしても難しい場合には、調理工程の見直しを図り、汚染作業と非汚染作業を明確に区分し、食材の相互汚染を防止してください。</p> <p>◇下処理場から調理場への移動の際には、外衣、履き物の交換を行ってください。（履き物の交換が困難な場合には、履き物の消毒を必ず行ってください）</p> <p>◇残渣は、非汚染作業区域に持ち込まないでください。</p>	<p>◇衛生管理マニュアルⅡ-5-（1）、（4）、（5）</p>		<p>◇汚染作業区域と非汚染作業区域が明確に区分されていないのにも関わらず汚染防止対策を講じていない。</p> <p>◇下処理場から調理場への移動の際、外衣、履き物の交換等を行っていない。</p> <p>◇残渣を非汚染作業区域に持ち込んでいる。</p>	<p>文書 文書 文書</p>
<p>◇衛生管理チェックを毎日行っていますか。</p>	<p>◇衛生管理点検表に基づく点検を行い、その都度施設長に報告してください。</p>	<p>◇衛生管理マニュアルⅢ-1-（3）</p>	<p>※調理従事者等の衛生管理チェックは個人毎にしてください。</p>	<p>◇衛生管理チェックを行っていない。</p> <p>◇衛生管理チェックが不十分である。</p>	<p>文書 口頭</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇ねずみ、こん虫の駆除を半年に1回以上(発生を確認した際にはその都度)実施し、その記録を1年間保存していますか。	◇施設におけるねずみ、昆虫等の発生状況を1月に1回以上巡回点検するとともに、ねずみ、昆虫の駆除を半年に1回以上(発生を確認した際にはその都度)実施し、その記録を1年間保存してください。 また、施設及びその周囲は維持管理を適切に行い、常に良好な状態に保ち、ねずみや昆虫の繁殖場所の排除に努めてください。 なお、殺そ剤又は殺虫剤を使用する場合には、食品を汚染しないようその取扱に十分注意してください。	◇衛生管理マニュアルⅡ-5-(2)		◇駆除を行っていない。 ◇記録が残っていない。 ◇実施記録に不備がある。 ◇施設及び周囲が良好な状態に保たれていない。	文書 口頭 口頭 口頭
◇手洗い設備は適切な状態が保たれていますか。	◇手洗い設備には、手洗いに適当な石けん、爪ブラシ、ペーパータオル、殺菌液等を定期的に補充し、常に使用できる状態にしてください。	◇衛生管理マニュアルⅡ-5-(2)		◇手洗い設備に不備がある。	口頭
◇調理・調乳担当者の検便を毎月実施していますか。	◇調理従事者等は臨時職員も含め、定期的な健康診断及び月に1回以上の検便を受けてください。検便検査には、腸管出血性大腸菌の検査を含めてください。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第12条第4項 ◇児童基準条例第15条第4項 ◇衛生管理マニュアルⅡ-5-(4)	※必要に応じ、10月から3月にはノロウイルスの検査を含めることが望ましいとされています。	◇調理・調乳担当者の検便を行っていない。 ◇検便の実施記録がない。 ◇実施記録に不備がある。	文書 文書 口頭
◇加熱調理食品の中心温度及び時間を記録していますか。	◇加熱調理食品(揚げ物、焼き物、蒸し物、煮物及び炒め物)は、調理の途中で適当な時間を見計らって、食品の中心温度を校正された温度計で3点以上(煮物の場合は1点以上)測定し、全ての点において中心部が75℃に達していた場合にはそれぞれの中心温度を記録するとともに、その時点からさらに1分間以上(二枚貝等ノロウイルス汚染のおそれのある食品の場合は85～90℃で90秒間以上)加熱を続け、その時間の記録を行ってください。	◇衛生管理マニュアルⅡ-2 ◇平成9年6月30日児企第16号通知「児童福祉施設等における衛生管理の改善充実及び食中毒発生の予防について」(参考資料Ⅰ)6	※中心温度及び中心温度確認後の加熱(継続)時間を献立毎に記録してください。	◇中心温度を計測していない。 ◇中心温度と中心温度確認後の加熱(継続)時間を記録していない。 ◇中心温度の計測点数が不足している。 ◇記録が不十分である。	文書 文書 口頭 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
◇検食を行っていますか。	◇検食は児童が食事をする前に行い、その結果を記録してください。 ◇異味、異臭その他の異常が感じられる場合には、直ちに食事の提供を中止するなどの措置を講じてください。	◇平成20年3月7日雇児総発、社援基発、障企発、老計発第0307001号通知「社会福祉施設等における食品の安全確保等について」 ◇「食育に関する指針」第5章-8		◇児童が食事をする前に検食を行っていない。 ◇検食の記録がない。 ◇検食記録簿に不備がある。 ◇異味、異臭その他の異常が感じられたにも拘わらず、必要な措置を講じていない。	文書 文書 口頭 文書
◇検査用保存食の保存をしていますか。	◇検査用保存食は、保育所で提供する全ての食品（既製品を含む。）について、原材料及び調理済食品を食品ごとに50g程度ずつ清潔な容器（ビニール袋等）に密封して入れ、-20℃以下で2週間以上保存してください。 なお、原材料は、特に、殺菌・洗浄などを行わず、購入した状態で、調理済み食品は配膳後の状態で保存してください。	◇大量調理施設衛生管理マニュアルⅡ-5-(3) ◇平成8年7月25日社援第117号通知「社会福祉施設における保存食の保存期間等について」		◇検査用保存食を適切に保存していない。 ◇検査用保存食の保存法・保存期間等が一部不適切である。	文書 口頭
◇給食日誌等に残菜記録はありますか。	◇子どもの栄養状態や摂食量、残食量等の把握により、給与栄養量の目標の達成度を評価し、その後の食事計画の改善に努めてください。	◇令和2年3月31日子母発0331第1号通知「児童福祉施設における「食事摂取基準」を活用した食事計画について」（以下「食事摂取基準を活用した食事計画について」という。）3(1)		◇残菜記録がない。	口頭
◇嗜好調査を行っていますか。	◇1日全体の栄養管理の観点からも、家庭と連携して、家庭での食事時刻、食事の内容、量などの喫食状況を把握するよう努めてください。	◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第11条 ◇児童基準条例第14条 ◇食育に関する指針第5章-3		◇嗜好調査を行っていない。	口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇定期的に施設長を含む関係職員が参加のうえ、給食（献立）会議を実施していますか。	◇献立作成、調理、盛り付け・配膳、喫食等各場面を通して関係する職員が多岐にわたることから、定期的に施設長を含む関係職員による情報の共有化を図り、食事の計画・評価を行ってください。	◇食事摂取基準を活用した食事計画について3（2） ◇令和2年3月31日子発第0331第1号通知「児童福祉施設における食事の提供に関する援助及び指導について」（以下「食事の提供に関する援助及び指導について」という。） 2（4）		◇施設長を含む関係職員が参加の上、給食（献立）会議を実施していない。	文書
◇献立表を作成していますか。	◇献立作成に当たっては、給与栄養量を満たした上で、季節感や地域性等を考慮し、品質が良く、幅広い種類の食品を取り入れるよう努めてください。 ◇子どもの咀嚼や嚥下機能、食具使用の発達状況等を観察し、その発達を促すことができるよう、食品の種類や調理方法に配慮するとともに、子どもの食に関する嗜好や体験が広がり、かつ深まるよう、多様な食品や料理との組み合わせにも配慮してください。	◇食事摂取基準を活用した食事計画について2	※誕生会等の行事食を取り入れるなど、変化に富み、季節感を感じられるような献立となるよう留意してください。 ※3歳未満、3歳以上児の区分をしてください。 ※2週間周期以上の献立としてください。	◇給与栄養量を確保した献立表を作成していない。 ◇子どもの発達を促すよう、食品の種類や調理方法に配慮していない。 ◇2週間周期以上の献立となっていない。	口頭 口頭 口頭
◇食事の提供について、3歳未満児に対する特別の配慮を行っていますか。	◇3歳未満児は食品の種類・調理方法に児童の身体的状況及び発達段階での咀嚼力向上について配慮する必要があります。	◇平成12年4月25日付児発第471号通知「児童福祉行政指導監査の実施について」「児童福祉行政指導監査実施要綱別紙1」2-（2）[児童福祉施設事項]第2（5）		◇3歳未満児に対する特別の配慮を全く行っていない。 ◇3歳未満児に対する特別の配慮が不十分である。	文書 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
◇食品の管理は適正に行われていますか。	<p>◇献立表で計画されたメニューを可能な限り正確に実施するには、日々食数を把握し、必要量を購入することになります。そして、食品購入の受払等は、適切に管理、把握しなければなりません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予定献立に沿って食品を購入してください。</li> <li>・ 発注書・納品書を整理、保存してください。</li> <li>・ 納品時に食品材料の検収を行い、包装、鮮度、品温及び異物の混入等を点検し、その結果を記録してください。</li> <li>・ 在庫食品の受払を記録してください。</li> </ul>	◇衛生管理マニュアルⅡ-1(4)		<p>◇購入食品の数量に大幅な違いが見られる。</p> <p>◇発注書・納品書がない、又は不十分である。</p> <p>◇発注に当たって責任者の関与がない。</p> <p>◇食品材料の検収が不十分である。</p> <p>◇在庫食品の受け払いを把握していない、又は不十分である。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
◇必要な食事摂取基準を確保していますか。	<p>◇3歳未満児及び3歳以上児の区分別に食事を提供してください。</p> <p>◇子どもの健康状態及び栄養状態に応じて、必要な栄養素について考慮してください。子どもの健康状態及び栄養状態に特に問題がないと判断される場合であっても、基本的にエネルギー、たんぱく質、脂質、ビタミンA、ビタミンB1、ビタミンB2、ビタミンC、カルシウム、鉄、ナトリウム(食塩)、カリウム及び食物繊維について考慮するのが望ましいとされています。</p>	<p>◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第11条</p> <p>◇児童基準条例第14条</p> <p>◇食事の提供に関する援助及び指導について1</p> <p>◇食事摂取基準を活用した食事計画について1(3)</p> <p>◇令和2年1月21日厚生労働省告示第10号「食事による栄養摂取量の基準」</p> <p>◇平成30年3月「山梨県保育所給食事務の手引き」</p>		<p>◇給与栄養量の目標が設定されていない。</p> <p>◇給与栄養量の目標が達成されていない。</p>	<p>口頭</p> <p>口頭</p>
◇食事摂取基準を活用した食事計画を策定していますか。	<p>◇食事計画については、子どもの発育・発達状況、栄養状態、生活状況について把握し、提供する食事の量と質についての計画(以下「食事計画」という。)を立てるとともに、摂食機能や食行動の発達を促すよう食品や調理方法に配慮した献立作成を行い、それに基づき食事の提供を行う必要があります。</p>	<p>◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第11条</p> <p>◇児童基準条例第14条</p> <p>◇食事の提供に関する援助及び指導について2(3)</p> <p>◇食事摂取基準を活用した食事計画について2</p>		◇食事摂取基準を活用した食事計画を策定していない。	口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
<p>◇調理業務を委託している場合、施設は次のことを実施していますか。</p>	<p>◇施設は次に掲げる業務を実施してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①栄養士により献立等について栄養面での指導を受けられるような体制にあるなど、栄養士による必要な配慮がなされていること。</li> <li>②入所児童の栄養基準及び献立の作成基準を委託業者に明示するとともに、献立表が当該基準どおり作成されているか事前に確認すること。</li> <li>③献立表に示された食事内容の調理等について、必要な事項を現場作業責任者に指示を与えること。</li> <li>④受託業者が実施した給食業務従事者の健康診断及び検便の実施状況並びに結果を確認すること。</li> <li>⑤調理業務の衛生的取扱い、購入材料その他契約の履行状況を確認すること。</li> <li>⑥入所児童及び保護者に対する栄養指導を積極的に進めるよう努めること。</li> </ol>	<p>◇平成10年2月18日児発第86号「保育所における調理業務の委託について」3、4</p>		<p>◇栄養士の指導等を受けていない。                  ◇事前に献立を確認していない。                  ◇受託業者の検便等の結果を確認していない。                  ◇受託業者の衛生管理の状況を確認していない。                  ◇栄養基準を満たしているか確認していない。                  ◇栄養指導に努めていない。</p>	<p>文書                  文書                  文書                  文書                  口頭</p>
<p>◇調理業務を委託している場合、受託業者は次の内容を満たしていますか。</p>	<p>◇受託業者は、次に掲げる事項のすべてを満たすことが必要です。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①保育所における給食の趣旨を十分認識し、適正な給食材料を使用するとともに所要の栄養量が確保される調理を行うものであること。</li> <li>②調理業務の運営実績や組織形態からみて、当該受託業務を継続的かつ安定的に遂行できる能力を有すると認められるものであること。</li> <li>③受託業務に関し、専門的な立場から必要な指導を行う栄養士が確保されているものであること。</li> <li>④調理業務に従事する者の大半は、当該業務について相当の経験を有するものであること。</li> <li>⑤調理業務従事者に対して、定期的に、衛生面及び技術面の教育又は訓練を実施するものであること。</li> <li>⑥調理業務従事者に対して、定期的に、健康診断及び検便を実施するものであること。</li> <li>⑦不当販売行為等健全な商習慣に違反する行為を行わないものであること。</li> </ol>	<p>◇平成10年2月18日児発第86号「保育所における調理業務の委託について」5</p>		<p>◇受託業者が要件を満たしていない。</p>	<p>文書</p>



令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
◇調理業務を委託している場合、受託業者との契約は適切ですか。	◇契約書には前記①、④、⑤及び⑥に係る事項並びに次に掲げる事項を明確にしてください。 ①受託業者に対して、施設側から必要な資料の提出を求めることができること。 ②受託業者が契約書で定めた事項を誠実に履行しないと施設が認めるとき、その他受託業者が適正な施設給食を確保する上で支障となる行為を行つたときは、契約期間中であっても施設側において契約を解除できること。 ③受託業者の労働争議その他の事情により、受託業務の遂行が困難となった場合の業務の代行保証に関すること。 ④受託業者の責任で、法定伝染病又は食中毒等の事故が発生した場合及び契約に定める義務を履行しないため、施設に損害を与えた場合は、受託業者は施設に対し、損害賠償を行うこと。	◇平成10年2月18日児発第86号「保育所における調理業務の委託について」6		◇契約の内容が要件を満たしていない。	文書
◇その他、給食の状況に問題はありませんか。				◇重大な問題がある。 ◇軽微な問題がある。	文書 口頭
5 苦情（意見・要望）解決					
◇苦情解決に関する体制及びマニュアルを整備し、職員に周知していますか。	◇苦情解決に関する体制及びマニュアルを整備し、苦情を密室化せず、社会性及客観性を確保し、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ことが重要です。	◇社会福祉法第82条 ◇特定教育・保育施設に関する運営基準第30条 ◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条の3 ◇児童基準条例第20条 ◇平成12年6月7日児発第575号外通知（一部改正：平成29年3月7日雇児発0307第1号外通知）「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」（以下「苦情解決の仕組みの指針」という。）		◇苦情解決の体制及びマニュアルを整備していない。 ◇マニュアルに不備がある。 ◇苦情解決のマニュアルが職員に周知されていない。	文書 口頭 文書
◇苦情解決責任者や苦情受付担当者は適切ですか。	◇苦情解決責任者は、苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等から選任してください。	◇社会福祉法第82条 ◇特定教育・保育施設に関する運営基準		◇苦情解決責任者と苦情受付担当者の立場が不適切。	口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
	<p>◇苦情受付担当者は、保護者等が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員等の中から任命してください。</p>	<p>第30条                      ◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条の3                      ◇児童基準条例第20条                      ◇苦情解決の仕組みの指針2－(1)、(2)</p>		<p>◇苦情解決責任者と苦情受付担当者が兼務している。</p>	<p>口頭</p>
<p>◇第三者委員は適切に設置されていますか。</p>	<p>◇苦情解決に社会性や客観性を確保し、保護者等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置してください。</p> <p>◇第三者委員は、中立性・公平性の確保のため、複数であることが望ましいとされています。</p> <p>◇第三者委員の要件は、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること、世間から信頼性を有する者とされています。                      (例示) 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、弁護士など</p> <p>◇第三者委員の職務は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取</li> <li>◆苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知</li> <li>◆保護者等からの苦情の直接受付</li> <li>◆苦情申出人への助言</li> <li>◆事業者への助言</li> <li>◆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</li> <li>◆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</li> <li>◆日常的な状況把握と意見傾聴</li> </ul>	<p>◇社会福祉法第82条                      ◇特定教育・保育施設に関する運営基準第30条                      ◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条の3                      ◇児童基準条例第20条                      ◇苦情解決の仕組みの指針2－(3)</p>	<p>※理事や家族会代表などは不適です。                      ※複数事業者等が共同で設置することも可能ですが、苦情解決の実効性の確保が必要です。                      ※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が望ましいですが、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とされています。</p>	<p>◇第三者委員が設置されていない。                      ◇第三者委員が複数名選任されていない。                      ◇第三者委員の立場が不適切。</p>	<p>口頭                      口頭                      口頭</p>
<p>◇保護者等に対して、苦情解決制度を周知していますか。</p>	<p>◇苦情を処理するために講ずる措置の概要を重要事項説明書等に記載するとともに、施設内の見やすい場所に掲示してください。</p>	<p>◇社会福祉法第82条                      ◇特定教育・保育施設に関する運営基準第30条                      ◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条の3                      ◇児童基準条例第20条                      ◇苦情解決の仕組みの指針3－(1)</p>		<p>◇保護者等に配付していない。                      ◇保護者に説明していない。                      ◇施設内に掲示していない。                      ◇見やすい場所に掲示していない。                      ◇苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先の記載がない。</p>	<p>文書                      文書                      文書                      口頭                      口頭</p>

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇苦情の受付から解決・改善までの経過と結果が書面で記録されていますか。	◇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マニュアルで定められた書面に記録し、5年間保存してください。 ◇苦情受付担当者は、保護者等からの苦情受付に際し、次の事項を記録し、その内容について苦情申出人に確認するようにしてください。 ◆苦情の内容 ◆苦情申出人の希望等 ◆第三者委員への報告の要否 ◆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	◇社会福祉法第82条 ◇特定教育・保育施設に関する運営基準第30条第2項、第34条第2項第4号 ◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条の3 ◇児童基準条例第20条 ◇苦情解決の仕組みの指針3-(5)		◇記録がない。 ◇マニュアルに沿った処理をしていない。	文書 口頭
◇苦情だけではなく、意見や要望的なものまで受け付けていますか。	◇福祉サービスに対する保護者等の苦情や意見を幅広く汲み上げ、サービスの改善を図る姿勢がこれまで以上に求められています。	◇社会福祉法第5条、第78条第1項、第82条		◇苦情として受け付ける範囲を意見や要望的なものまで広げていない。 ◇苦情等を幅広く汲み上げるための配慮が不十分。	口頭 口頭
◇受け付けた苦情内容及び解決結果は第三者委員に報告していますか。	◇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へ報告してください。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は除きます。 ◇苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について、すべて第三者委員に報告し、必要な助言を受けてください。	◇社会福祉法第82条 ◇苦情解決の仕組みの指針3-(3)、(5)	※苦情解決結果は、苦情申出人の意思表示に関わらず個人情報に留意したうえで、すべて第三者委員に報告してください。	◇第三者委員に苦情の内容等を報告していない。	口頭
◇苦情内容及び解決結果の定期的な公表を行っていますか。	◇保護者等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、インターネットを利用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、定期的（年1回以上）に公表してください。 なお、個人情報に関するものを除いた公表とするよう留意してください。	◇社会福祉法第24条第1項、第78条第1項、第82条 ◇苦情解決の仕組みの指針3-(6)	※実績を公表するため、苦情等がなかった場合もその旨公表してください。	◇定期的に公表を行っていない。 ◇公表内容が不十分。 ◇公表の方法が不十分。	文書 口頭 口頭

令和5年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

保育所 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇苦情等の原因を分析し、処遇や運営の質の向上に反映させていますか。	◇苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながります。	◇社会福祉法第5条、第24条第1項、第78条第1項、第82条 ◇特定教育・保育施設に関する運営基準第30条 ◇児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第14条の3 ◇児童基準条例第20条 ◇苦情解決の仕組みの指針3-(5)		◇苦情等の原因を分析し、処遇や運営の質の向上に反映させていない。 ◇苦情等の原因を分析し、処遇や運営の質の向上に反映させている内容が不十分。	文書 口頭
◇その他、苦情（意見・要望）解決について問題はありませんか。				◇重大な問題がある。 ◇軽微な問題がある。	文書 口頭
6 保護者の支援等					
◇保護者の支援を行っていますか。  ◇地域との連携等に努めていますか。	◇保護者との相互理解を図るとともに、保護者の状況に配慮した個別の支援や不適切な養育等が疑われる家庭への支援など、保護者に対する子育て支援を行ってください。 ◇地域住民やその自発的な活動等との連携や協力を行うなど、地域との交流に努めてください。	◇保育指針第4章 ◇特定教育・保育施設に関する運営基準第17条、第31条		◇保護者への支援を行っていない。 ◇地域との連携等に努めていない。	文書 口頭
7 その他					
◇その他、児童の処遇に問題はありませんか。	◇その他、児童の処遇に問題がある事項がないか、総合的に振り返ってみましょう。			◇その他、児童の処遇に重大な問題がある。 ◇その他、児童の処遇に軽微な問題がある。	文書 口頭