

令和元年 12月 27日

八尾市長様

社会福祉法人 さくら会  
 理事長 佐邊 壽人  
 認定こども園 さくら保育園  
 園長 藤井 威

幼保連携型 認定こども園 さくら保育園  
 再開（休園後の再開）に向けての対応方針  
 （報告）

社会福祉法人さくら会（以後「本法人」と言う。）が運営しております認定こども園さくら保育園（以後「本園」と言う。）につきましては、平成31年1月15日付で幼保連携型認定こども園廃止休止申請書にて、平成31年4月1日から1年間の休園届けを提出いたしましたところです。

福祉事業を実施する本法人・本園といたしましては、休園にあたり、多くの皆様にご迷惑をおかけしたことにつき猛省しております。

本園の再開に向け、平成31年2月21日開催の八尾市児童福祉審議会、また、令和元年7月25日開催の八尾市社会福祉法人設立認可等審査会でのご意見を真摯に受け止め、勧告事項改善報告書にて報告した改善方法の各項目について、鋭意取り組みを進めております。

この度、再開に向けた体制の整備、また、本法人並びに本園運営についての方針案を定めましたので、ご報告申し上げます。ご確認いただくとともに、市からの指導助言についてもお願い申し上げます。

1 認定こども園さくら保育園の対応

(1) 令和2年度以降の園体制について

①令和2年度

	職名	年齢	経験
	園長	72	47
1	主幹保育教諭	47	27
2	主幹保育教諭	48	24
3	保育教諭担任	46	24
4	保育教諭担任	37	13

	職名	年齢	経験
5	保育教諭担任	34	14
6	保育教諭担任	43	20
7	保育教諭担任	30	7
8	保育教諭	42	21
9	保育教諭	45	21



	職名	年齢	経験
10	保育教諭 (延長対応)	62	23
11	保育教諭 (休憩対応)	49	4
12	保育教諭 (特配保育士)	34	9
13	保育教諭 非常勤 (週 36 時間勤務)	56	8

	職名	年齢	経験
14	保育教諭 非常勤 (週 36 時間勤務)	38	8
15	保育教諭 非常勤 (週 38 時間勤務)	30	6
16	保育教諭 非常勤 (週 24 時間勤務)	45	2

表中 14 は令和 4 年度常勤、15 は令和 3 年度常勤職員に変更。

以上 保育者 12 名、園長 1 名 計 13 名が常勤職員。

保育者 4 名が非常勤職員。

合計 17 名（園長含む）で令和 2 年度は園を運営します。

令和 2 年度 本園園児募集数について（案）

0 歳児	クラス	6 名	(保育教諭 2 名配置)
1 歳児	クラス	10 名	(保育教諭 2 名配置)
2 歳児	クラス	10 名	(保育教諭 2 名配置)
		26 名	担任保育教諭 6 名

安定的な事業継続をめざし、令和 3 年度から勤務可能な保育教諭 3 名をすでに確保しております。また、ハローワーク 大阪福祉人材支援センターにおいて継続して保育者の募集を継続中です。

## ②令和 3 年度

令和 2 年度 16 名の保育者が在籍予定であり、

令和 3 年度には、

	職名	年齢	経験
17	保育教諭	45	23
18	保育教諭	27	3
19	保育教諭	20	0

以上 3 名を確保しています。令和 3 年度は合計 20 名（園長含む）で園を運営します。

令和3年度 本園園児数について (案)

0歳児	クラス	6名	(保育教諭2名配置)
1歳児	クラス	17名	(保育教諭4名配置)
2歳児	クラス	17名	(保育教諭4名配置)
3歳児	クラス	20名	(保育教諭1名配置)
計			60名
			担任保育教諭 11名

③令和4年度

令和3年度19名の保育者が在籍予定であり、  
令和4年度には、

	職名	年齢	経験
20	保育教諭	20	0

以上1名を確保しています。令和4年度は合計21名(園長含む)で園を運営します。

令和4年度 本園園児数について (案)

0歳児	クラス	6名	(保育教諭2名配置)
1歳児	クラス	17名	(保育教諭4名配置)
2歳児	クラス	17名	(保育教諭4名配置)
3歳児	クラス	20名	(保育教諭1名配置)
4歳児	クラス	20名	(保育教諭1名配置)
計			80名
			担任保育教諭 12名

④令和5年度

令和5年度は、前年度と同様の保育体制合計21名(園長を含む)で園を運営します。

令和5年度 本園園児数について (案)

0歳児	クラス	6名	(保育教諭2名配置)
1歳児	クラス	17名	(保育教諭4名配置)
2歳児	クラス	17名	(保育教諭4名配置)
3歳児	クラス	20名	(保育教諭1名配置)
4歳児	クラス	20名	(保育教諭1名配置)
5歳児	クラス	20名	(保育教諭1名配置)
計			100名
			担任保育教諭 13名

(2) 個人情報の取り扱いについて

園則にも、(個人情報の保護の項)記載しているように

- ・ 全ての職員は、園児及び保護者の個人情報について個人情報の保護に関する法律及び関係法令を遵守し、適切な取り扱いを厳守します。
- ・ 本園が得た園児及び保護者の個人情報については、当園での教育・保育の提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて保護者又はその代理人の了解を得るものとしています。
- ・ 他の就学前施設・進学する小学校などや関係機関に個人情報を提供する場合は対面により提供することを原則とするなど慎重に取り扱いをします。

(3) 園長を含む職員間の意思統一

- ・ 職員間の意思統一を図るため、日常的に子どもについて語り、論議し合う場を設定します。

職員会議、職員研修等の定期的実施

各年齢担当・担任と園長、主幹保育教諭との会議

会議録の作成と全職員供覧

※毎月の会議予定

第1水曜日	職員研修(月案の確認、園児の状況、学級の様子)
第1金曜日	保護者からの意見の理解と園としての対応
第2水曜日	各学年での打ち合わせ
第2金曜日	予備日
第3水曜日	職員会議(翌月の行事予定の確認、課題の提示)
第3金曜日	各学年での打ち合わせ
第4水曜日	予備日
第4金曜日	理事長、園長、主幹保育教諭会議

各会議は原則午後1時から2時30分の間で、園児の安全・安心を第一にして2部制とし、全職員が参画できるように工夫します。

(4) 情報の共有

- ・ 毎日の職員連絡簿(子どもの様子、保護者からの意見、職員への意見等)を丁寧に記入し、全職員が読み、必要な情報を共有します。
- ・ 保護者への情報提供(各月の園だより、保健だより、行事など)は、園長・主幹教諭了解の上、紙媒体で知らせます。

(5) 保育の質の向上

- ・ 幼保連携型認定こども園教育・保育要領に基き、より良い教育・保育を実施することはもとより、その実践を互いに見せ合う場を定期的に設定し、常に検証する姿勢を高めます。

- ・人格形成の基礎を培うため、同要領の健康・人間関係、環境、言語、表現におけるねらいや内容を実践し、研究保育を実施します。
- ・カリキュラムマネジメントに対する見識をより高めることにより、子どもの変容を通して検証し、年間目標、期別目標、月目標等を見直していきます。
- ・私保連の研修、市教育センターでの研修、他の園での研修に積極的に参加し、一人ひとりの保育者の質の向上を図り、伝え合うことを通じ、園としての質の向上を図ります。

#### (6) 組織的な園運営

園務分掌、園組織図を再確認し、組織的・有機的な園運営が図れるようにします。

また、本園のめざすこども像

『のびのびと個性豊かな子どもに「強く、やさしく、元気な子」』  
を具現化していくため、令和2年2月に予定されている、辞令交付の日、園内会議を開催し、

～6か月、～12か月、1歳児、2歳児、3歳児、4歳児、5歳児  
それぞれの年間教育保育計画を作成します。

#### (7) 市との連携

市の所管課への報告を密にし、指導・助言を受け園運営に反映していきます。  
また、園だより、保健だよりなど保護者配布物を所管課に送付し、指導・助言を受けます。

#### (8) 公開保育の実施と自己評価

令和2年10月を目途に、全学級公開保育を実施します。  
広く市全体の認定こども園、保育所、幼稚園及び関係諸機関の方々に来園いただき本園教育・保育についての研修を実施し、見直しを行います。  
また、本法人理事、評議員等も参加し、本園の教育・保育活動を理解すると共に内部での評価を行います。

#### (9) 福祉サービスの第三者評価制度の受審

本園の教育・保育活動の質をより一層向上させるため、専門的・客観的立場から公正・中立な第三者評価を受けます。  
また、その評価結果を受け止め、改善策などを見出し、実際の教育・保育の取り組みにつなげていきます。  
さらに、評価結果を公表し、利用者や保護者、地域への説明責任を果たし、信頼を高めていきます。

## (10) 理事会との連携

園務分掌を改定し、園長の職務を

「園務をつかさどり、所属職員を監督する。市の所管課との連絡・指導等をすべての職員に伝えその徹底を図る。また、園を代表して、事業を理事会にはかり、業務を理事会に報告する。」と規定しました。

園の再開後は、教育・保育実施状況及び保護者・地域の声、保育者の状況などにつき報告するための理事会開催を園長の申し出により適宜開催します。

## 2 社会福祉法人さくら会の対応

昨年度お受けした改善勧告では、

- ① 法人体制の刷新 ② 適切な意思決定 ③ 組織風土の改善
  - ④ 内部統制が機能する体制の構築などであり、当法人の改革を強く促しています。
- また、社会福祉法人設立認可等審査会において出されたご意見を真摯に受け、当法人は以下の内容に取り組んでおります。

### (1) 法人体制の刷新、適切な意思決定

前述の改善勧告後元理事長兼園長及び理事兼主幹教諭、2人の退任に伴い、現在の理事長が就任した後に理事2名と評議員2名が就任しました。新たな理事・評議員を選ぶ際に考慮したことは下記の事項です。

- ① 社会福祉法人の理事・評議員としての認識と責任を有し、積極的に法人に意見を言える人材であること。
  - ② 豊富な社会経験を有し、福祉に対し、自らの考えを持つ人物であること。
- 具体的には、民間の事業会社での勤務経験を当法人の運営に活かすことを当法人が切望し、本人の了解を得、就任した理事1名。

もう1人は、他市での保育所勤務が長く、現に本園で勤務している保育教諭であり、保育者の立場から法人運営に寄与することを期待し、理事に就任してもらいました。

さらに、本年度4月園長兼理事に就任した者は、小学校長・幼稚園長も歴任し教育・保育実践経験があり、園改革の面においても寄与しています。また、新評議員1人は、民間企業で総務の経験が長くその経験が当法人の運営に、またもう1人は、他市の幼稚園を長年経験し、教育・保育の実践を通じて当法人の運営に寄与することを期待できると考えています。

以上の体制刷新を含む法人改革により、次の効果が生まれています。

- ① 法人理事長と園長が二人体制になることにより、園務と法人経営が分離され、それぞれがその職務に邁進でき、牽制効果も生じています。
- ② 理事の入れ替わりだけではなく、理事会での理事がその職務を果たし、積極的に意見が述べられるよう、会議資料を送付し、理事会の活性化を図っています。

具体的な取り組みとしては、本年11月7日の理事会では、理事報酬規程の改正案、危機管理マニュアルなど様々審議が行われました。

その際、監事の意見により、報酬規程は原案を修正したのち、可決しました。また、園再開の件では、園児の確保、保育者の確保と質について多くの意見が出されるなど活性化が図られています。

※なお、元理事長兼園長、元理事兼主幹保育教諭は、本年度残務整理のため再任用職員として勤務していますが、今年度末退職します。

## (2) コンプライアンスの徹底

「危機管理マニュアル」を策定し、そのマニュアルを本法人及び本園を構成する全ての職員が熟知し、的確で組織的な対応をしていくことが重要と認識しています。

- ① 法人及び園を構成する全ての役員、評議員、職員に対して、「危機管理マニュアル」を配布し、熟読を徹底しています。
- ② 次回評議員会、理事会において、理事長より、「危機管理マニュアル」について再度説明し、質疑応答をする中で、その徹底を図ります。

また、理事、評議員、監事が、保育現場を知る機会を設け、教育・保育活動を構成する職員、保護者、子どもの様子を知り、声を聴き、社会福祉法人として現場に根ざしたコンプライアンスの徹底を図ります。

## ③ 苦情対応について

苦情は、保育者自らの保育方法や保護者等への対応を謙虚に振り返り、保育の質向上に寄与する事だと認識することです。

その解決過程を通して保護者等との相互理解を図り、信頼関係を築いていくことが重要であると認識しています。

また、苦情に関する検討内容や解決までの経過を記録し、職員会議などで共通

理解を図り、実践に役立てます。

保護者等の意向を受け止めながら、園の考えや保育の意図などについて十分に説明するとともに、改善や努力の意志を表明することも必要です。

苦情解決とは、保護者等からの問題提起であり、個別の問題として対応するだけでなく、それを通じて、教育・保育の内容を継続的に見直し、改善し、保育の質の向上を図っていくための材料として捉えることが重要です。

苦情への総合的な対応を通じて、社会的責任を果たしていくという姿勢をもつことが特に本園では求められています。

苦情対応、苦情解決過程、解決方策は第一義的には、園にありその責任は園長にあります。園の運営責任は法人にあることから、理事長及び理事会への迅速で適切な情報提供は不可欠であり、解決過程や解決方策についての意見や助言を求め、より良い解決法を共有することが重要だと考えています。

詳しくは以下 (1) ～ (3) に記載しています。

(1) 「苦情申出窓口」設置について・・・全利用者へ配布 別紙 1

(2) 「苦情解決システム」運営要項・・・別紙 2

(3) 「本園におけるセクシャル・ハラスメントへの対応」・・・別紙 3

(1) ～ (3) を見直し、苦情解決責任者を理事長、園長とし、苦情受付担当者を主幹保育教諭としました。

また、園と法人との連携を図るため、苦情受付第三者委員を監事としました。

### (3) 危機管理について

令和2年3月当初の職員会議にて、園長より

本園の置かれている状況

保育者としての責務

「危機管理マニュアル」等を説明指導するとともに、理事長より理事会・評議員会の決意を説明し、法人・園が一体となって事業実施を図り、一致協力して教育・保育活動にまい進することを再度確認します。

### (4) 市の所管課との連携

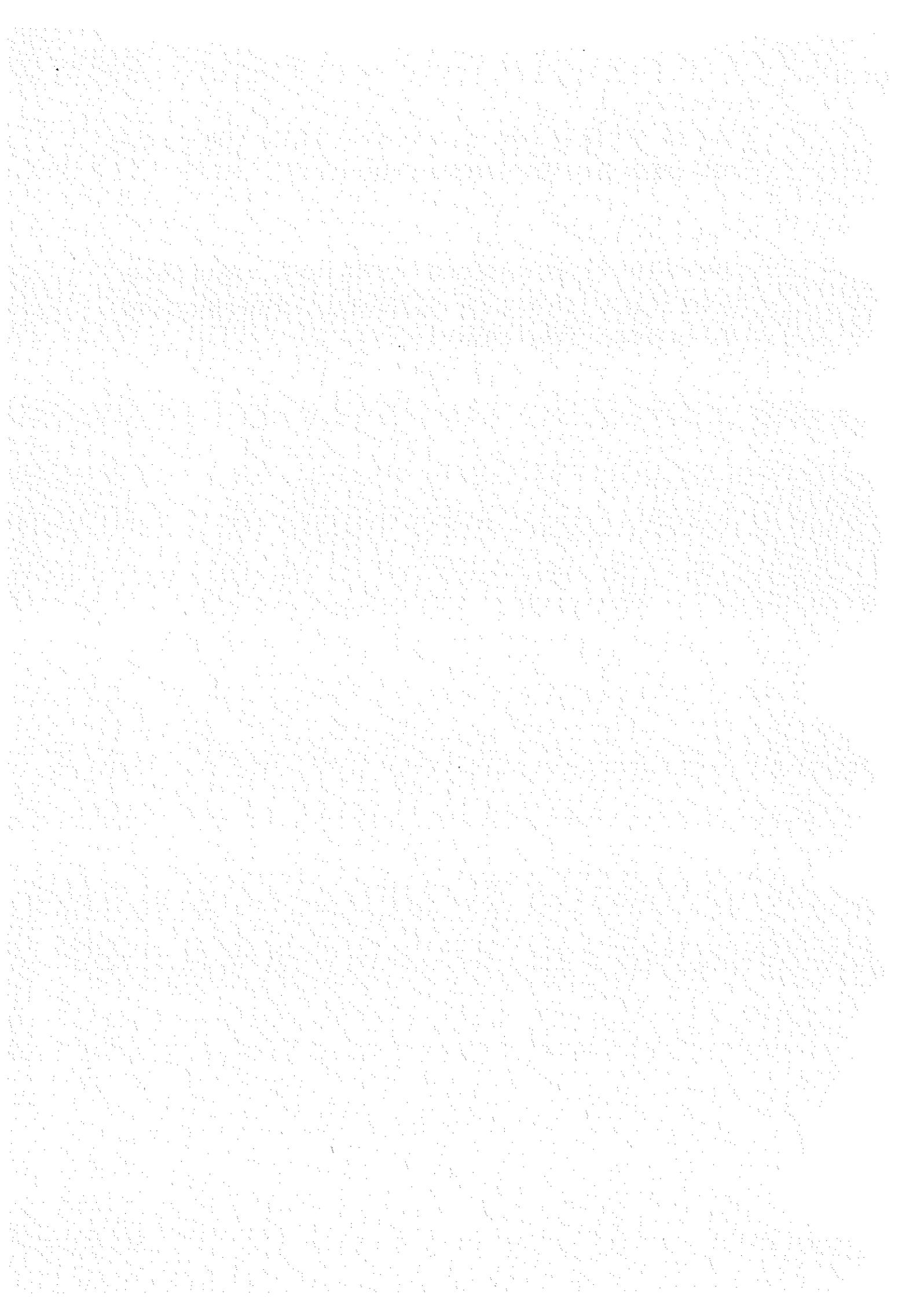
市の所管課への報告を密にするとともに、受けた指導助言を、法人・園運営に反映します。

(5) 情報の共有

園再開後、園が保護者等に配布する、年間行事予定、園だより、保健だよりなどを理事、評議員、監事にも送付し情報の共有を図ります。

(6) 理事会と園との連携

園再開後は園長の申し出により適宜開催する理事会とは別に、必要に応じ理事会を開催する等、法人・理事の在り方・法人経営の視点から園運営や教育・保育活動について協議し、情報の共有を図ります。



## 資料1

令和2年4月1日

利用者様

社会福祉法人 さくら会  
認定こども園 さくら保育園

### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、認定こども園さくら保育園では利用者様からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

さくら保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し苦情解決に努めることといたしますので、お知らせいたします。

#### 記

- 1、苦情解決責任者            理事長 佐邊 壽人
- 2、苦情受付担当者           園長 藤井 威  
主幹保育教諭
- 3、第三者委員            (1) 坂川 由利    (連絡先 )  
                              (2) 延時 隆      (連絡先 )

#### 4、苦情解決の方法

##### (1) 苦情受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員会(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者の助言や立会いを求める事ができます。

なお、第三者委員の立会による話し合いは、次により行います。

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確認

##### (4) 大阪府の「運営適正化委員会」の紹介(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介)

本事業者で解決できない苦情は、大阪府社会福祉協議会 06-6191-3130 に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。



## 資料2

### 「認定こども園苦情解決システム」運営要項

社会福祉法人 さくら会  
認定こども園 さくら保育園

#### (目的)

第1条 社会福祉法人さくら会（以下「本会」という）は社会福祉法第82条に基づき本会が実施する事業に関する利用者からの苦情に対し、適切な解決に努める事を目的に本要項を定める。

#### (苦情解決体制)

第2条 苦情解決のための体制を次のとおり整備する。

- 1 苦情解決責任者は 理事長 佐邊 壽人  
園長 藤井 威 とする。
- 2 苦情受付担当者  
苦情受付担当者は、主幹保育教諭とし、その職務は次の通りとする。
  - ① 利用者からの苦情の受付
  - ② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ③ 簡易な苦情の解決
  - ④ 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

- (1) 苦情解決に向けて利用者の立場を配慮した適切な対応を推進する為に第三者委員を設置し、理事長が委嘱する。第三者委員を「苦情調整委員」「苦情相談員」とする。
- (2) 第三者委員（苦情調整委員）は次の職務を行う。
  - ① 苦情受付担当者が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 本会への助言
  - 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傾聴
- (3) 第三者委員は、中立・公正性確保の為、複数設置する。
- (4) 第三者委員の任期は2年とする。但し、再任を妨げない。
- (5) 第三者委員の報酬は、理事長が別に定める。

(苦情解決の手順)

第3条 苦情解決の手順は次の通りとする。

1 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し、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を図る。

2 苦情の受付

(1) 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出来る。

(2) 苦情受付担当者は、利用者等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。

① 苦情の内容

② 苦情申出人の希望等

③ 第三者委員への報告と要否

④ 苦情申出人と苦情解決責任の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3 苦情受付の報告・確認

(1) 苦情受付担当者は、受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。

(2) 意見箱への投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行う。

(3) 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

(1) 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及び立会いを求めることができる。

(2) 第三者委員の立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のとおり行う。

① 第三者委員による苦情内容の確認

② 第三者委員による解決案の調整、助言

③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(3) 苦情解決に向けての話し合いが不調となった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会を紹介する。

5 苦情解決の記録、報告

苦情解決の記録と報告を次のとおり行う

① 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。

- ② 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。
- ③ 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

苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書に記載し、公表する。

(その他)

第4条 この要項に定めない事項については、理事長が別に定める。

附則 この要項は、平成28年9月1日から施行する。  
令和元年10月3日 改正。



## 資料3

社会福祉法人 さくら会  
認定こども園さくら保育園  
令和元年10月21日

### 本園におけるセクシュアル・ハラスメントへの対応

#### 1 日頃から留意すべき事項

人権教育や男女平等教育の推進をより一層図る。

- ① セクシュアル・ハラスメントを防止するためには、教職員一人ひとりが自らの言動を見直し、園児を、人格を持った一人の人間として尊重するとともに、男女を対等なパートナーとして見ていく。
- ② 人権教育や男女平等教育、男女共同参画を推進していくための園内研修を位置づけたり、教職員が互いの言動について指摘し合えたりできるような雰囲気や人間関係を醸成する。
- ③ 園活動におけるあらゆる場面で、人権教育や男女平等教育を推進する。
- ④ 安全対策推進員等全ての職員に、園長が指導の徹底を図る。

#### 2 教職員一人ひとりが意識改革

セクシュアル・ハラスメントは重大な人権侵害に当たる行為であることを認識し、常に人権感覚を磨く。

- ① 社会的・文化的に形成された性別（ジェンダー）に敏感な視点を持ち、男女平等、男女共同参画の視点に立って、必要があれば制度や慣行等の見直しをする。
- ② 一人ひとりが大切な存在であり、園児や関係者を性的な関心や欲求の対象として見ることがないようにする。
- ③ 性に関する受け止め方には、個人差や男女差があることを認識し、この程度なら相手も許容するだろうという憶測をしない。
- ④ 教職員は園児や関係者に対し、指導的な立場にあることを自覚し、その立場を不当に利用することや、園児や関係者から「不快である」との意思表示がないからといって、その言動が受け入れられていると思い込むようなことがないようにする。
- ⑤ 被害者からの意思表示、他の教職員からの指摘、保護者からの抗議等を受け入れ、その言動を繰り返さない。
- ⑥ 園児や保護者の気持ちを敏感に察知するとともに、園児や保護者が教職員に対

して意思表示ができる環境をつくっておく。苦情解決システムを最大限活用する。

### 3 緊急対応のポイント

- ① 問題を軽く考えたり、先入観を持ったりすることなく、被害者の救済を最優先に考える。
- ② 正確な情報収集と迅速かつ適切な対応により、被害を深刻化させたり、拡大させたりしないようにする。
- ③ 被害者の人権を尊重し、プライバシーを保護するとともに、知り得た秘密を守る。
- ④ 被害者が被害を訴えたために、不利益を受けることがないように配慮する。

### 4 相談窓口について

- ① 理事長及び園長は公正に対応し、良好な教育環境をより一層作るため、園務分掌の中に、苦情受付担当者を設置すると共に、苦情処理システムがあることを保護者に周知徹底する。
- ② 必要に応じて、被害者からだけでなく加害教職員や第三者からの事実確認や保護者への連絡を行う。
- ③ 苦情受付担当者担当は、園長への報告を密に行うとともに、担当者間の連携・協力を図る。
- ④ 担当者が被害者から事実確認を行う場合には、次のことに留意する。
  - ・ 被害者と信頼関係のある教職員を含む複数の担当者で当たる。
  - ・ 適切な場所とゆとりを持った時間を確保し、被害者の話を誠実に丁寧に聞く。
  - ・ 被害者が求めているのは今後の事態の抑制なのか、加害教職員からの謝罪なのか等被害者の気持ちを把握する。
  - ・ いつ、どこで、誰が何をしたのか具体的な行為を記録する。ただし、被害が深刻な場合には、被害者が理路整然と訴えることができるとは限らないことを理解し、十分配慮する。
  - ・ 事実を知る第三者や、すでに相談した者の存在の有無を確認する。なお、被害者の心のケアが必要な場合には、園内で対応するのではなく、子育て総合支援ネットワークセンターや教育センター等の外部機関の専門相談員との連携を図る。

### 5 二次被害の防止

一般的に、性暴力被害には次のような「二次被害」があることを配慮する。

- ① 事実確認の過程で無視、無理解、批判、非難などを受けて精神的打撃を受ける。
- ② 加害者の行動より被害者の行動が問題視される。
- ③ 事件と直接関係のないプライバシーが詮索されたり暴露されたりする。

# 危機管理 マニュアル

社会福祉法人 さくら会  
幼保連携型認定こども園  
さくら保育園

令和元年 10 月制定

## 目次

- 1 社会福祉法人さくら会及び認定こども園さくら保育園における危機管理について
- 2 危機管理の意義
- 3 危機管理の留意点
- 4 緊急対応の当たっての留意点
- 5 不審者の侵入があった場合
- 6 いじめ問題への対応
- 7 虐待への対応
- 8 園内での事故への対応
- 9 園外での事故への対応
- 10 変質者による被害への対応

### 別添 資料

- ・「認定こども園苦情解決システム」運営要項
- ・「苦情申出窓口」の設置について
- ・本園におけるセクシャルハラスメントへの対応
- ・地震対応マニュアル等

### 別冊 けが等の対応マニュアル

## 1 社会福祉法人さくら会及び認定こども園さくら保育園における危機管理について

昨年度、社会福祉法人さくら会（以下法人）及び福祉事業である幼保連携型認定こども園さくら保育園（以下保育園）は、その大きな使命である社会福祉事業を継続できず休園という事態に至った。

法人は、昨年度、八尾市より運営上問題のある状態と見なされ、監査実施の上「改善勧告」を受けた。その勧告内容は、

- ・法人理事会・評議委員会での迅速な報告及び法人としての意思決定が適切に行われるよう内部統制の強化と、社会福祉事業を安定的に行うことができるよう法人基盤を確立すること。

が第一に指摘された。

また、八尾市児童福祉審議会（平成30年度第2回審議会 平成31年2月21日開催）の会議概要では、

- ・園と職員、職員同士の適切な関係構築。
- ・法人のガバナンスを機能させる。

ことが概要に記されている。

このことを真摯に受けとめ、再開園に向け、危機管理マニュアルを作成し、法人理事会・評議委員会で、法人としてのガバナンスとその機能を高めると共に、実際に保育にあたる保育者（保育教諭・保育士等）に示し、締め付けではなく、風通しの良い、生き生きした保育者集団作りをし、子ども達の健全な発育、発達をめざす。

また、自らが経験したことこそが事実であり、事実の積み重ねが真実につながることを肝に銘じなければならない。

今回制定した、危機管理マニュアルは上記の事を十分に踏まえ、以下の4点を基本として策定した。

### ① ガバナンスの徹底

法人が社会福祉事業として実施している、認定こども園が休園という事態を生じているという事実を、真摯に受けとめ、再開にあてっては「危機管理マニュアル」を、法人及び認定こども園を構成する全ての職員が熟知し、的確で組織的な対応をしていくことが重要である。

「認定こども園さくら保育園苦情解決システム」運営要項を実質有用に活用し（別紙）、苦情解決体制（第三者委員を含む）や苦情解決の手段、苦情受付の報告・確認及び苦情

解決の記録、報告、結果の公表を適切に実施し、苦情等を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに則った方法で解決を図り、法人やこども園の信頼や適正化の確保を図る。

- ・法人理事、評議員、監事自らが、積極的に、保育園を知る。

登園降園時での保護者や園児の声

教育・保育中の保育者、園児の様子

保育者の意見・声を聴く 等を定期的また随時実施し、教育・保育現場を知る事を通して、園児の人数、保育者の人数や質、事業計画、予算・決算の実際等に活かし、法人の一員としての責務を果たす。

## ② 園長を含む職員間の意思統一

- ・職員間の意思統一を図るため、日常的に子どもについて語り、論議し合う場を設定する。

職員会議、職員研修等の定期的実施

各年齢担当・担任と園長、主幹保育教諭との会議

会議録の作成と全職員供覧

※毎月の会議予定

第1水曜日 職員研修（月案の確認、園児の状況、学級の様子）

第1金曜日 保護者からの意見の理解と園としての対応

第2水曜日 各学年での打ち合わせ

第2金曜日 予備日

第3水曜日 職員会議（翌月の行事予定の確認、課題の提示）

第3金曜日 各学年での打ち合わせ

第4水曜日 予備日

第4金曜日 理事長、園長、主幹保育教諭会議

各会議は原則午後1時から2時30分の間で、園児の安全・安心を第一にして

2部制とし、全職員が参画できるように工夫する。

## ③ 情報の共有

- ・毎日の職員連絡簿（子どもの様子、保護者からの意見、職員への意見等）を丁寧に記入し、全職員が読み、必要な情報を共有する。
- ・保護者への情報提供（各月の園だより、保健だより、行事など）は、個人情報の取り扱いに注意し、園長・主幹教諭了解の上、紙媒体で知らせる。

## ④ 保育の質の向上

- ・幼保連携型認定こども園教育・保育要領に基き、より良い教育・保育を実施することはもとより、その実践を互いに見せ合う場を可能な限り設定し、常に検証する姿

勢を高める。

- ・人格形成の基礎を培うため、同要領の健康・人間関係、環境、言語、表現におけるねらいや内容を実践し、研究保育を実施する。
- ・カリキュラムマネジメントに対する見識をより高めることにより、子どもの変容を通して検証し、年間目標、期別目標、月目標等を見直していく。
- ・私保連の研修、市教育センターでの研修、他の園での研修に可能な限り積極的参加し、一人ひとりの保育者の質の向上を図り、伝え合うことを通じ、園としての質の向上を図る。

#### ⑤ 市との連携

市の所管課との連携を密にとり、指導・助言を受け園運営に反映していく。

また、園だより、保健だよりなど保護者配布物を所管課に送付し、指導・助言を受ける。

②から⑤は、別紙「幼保連携型認定こども園さくら保育園再開に向けての対応方針」  
「認定こども園さくら保育園の対応③④⑤から再掲。

#### ⑥ その他

近年、社会環境や生活様式の急激な変化は、園児に様々な形で影を落とし、いじめや不登園の問題等、保育園が対応しなければならない問題が山積みされており、園での危機管理の重要性が強く叫ばれている。

保育園においては、何よりも子どもたちの生命や安全の確保が最優先されなければならない。

保護者の付託を受け、多くの子どもの生命を預かる保育園においては、平素から緊急事態に対して、効果的かつ実践的な危機管理・危機対応への訓練等をしておくことは、子どもたちや保護者の不安を払拭し信頼を得るためにも極めて重要です。

不審者への対応や怪我・火災・地震等での初期対応など、緊急時においては、職員一人ひとりが子どもの生命・安全の確保に万全を期さなければならない。

法人・保育園・地域や関係諸機関と密接な連携を図りながら、園児の安全確保をより一層高めていかなければならない。

## 2 危機管理の意義

組織（法人・保育園）にとって重大な問題が発生した場合の対処の仕方を意味するものとして、「危機管理」という語が用いられている。

危機管理の基本的なねらいは、事件や事故の発生によって生じた様々な損害を軽減し、組織の適切な維持を図ることにある。

保育園の危機管理において重要なことは、園児の安全を確保するために、常に万全の準備

を心がけることです。

また、活動が成立しない・子どもへの保育・教育がうまくいかない等々も危機の一種であるとする。

法人の危機管理については、

上記 「① ガバナンスの徹底」において記述している。

保育園の危機管理のねらいは、まず何よりも園児の生命を守ることである。

法人・保育園が危機に対処するに当たっては、

I 危機の予知、II 危機の回避、III 危機への対処の3つのステップが重要である。

#### I 危機の予知

危機管理で大切なことは、危機的な状況が起きる可能性を予知する、あるいは危機的な状況になる前に危機となる問題について情報を十分に把握することです。

#### II 危機の回避

危機が起きる可能性を予知したら、それを回避する措置を速やかに講じなければなりません。そのためには、園長が問題の状況を的確に把握し、危機回避のために最大限の努力を尽くさなければなりません。初期対応の不十分さから、問題が起きたり、解決が困難になったりする場合があることから、常に最悪の事態を想定し、対処の仕方を講じておくことが大切です。

#### III 危機への対処

最大限に予知する努力を払って、危機を回避する措置をとっても、危機が発生することが避けられない場合もある。また、およそ予測不能で突然、災害や事故に見舞われることも少なくない。

危機の対処で重要なことは、園長のリーダーシップのもと、全ての教職員が一体となって迅速に適切な対応をしていかなければならない。

当然、園長は常に法人理事長等と連絡を密にし、法人・保育園が一体となって、対応に当たらなければならない。

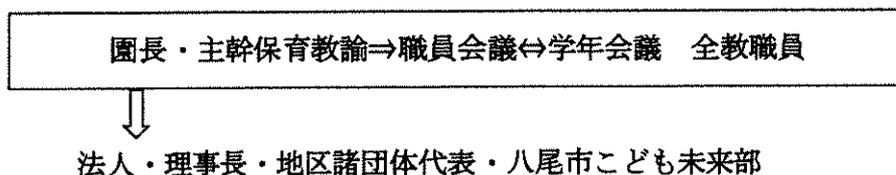
### 3 危機管理の留意点

法人及び保育園で危機管理に当たっては、以下の事項を踏まえ対応していく。

また、1で示した通りの4点に、留意していく。

さらに、保育園の危機管理に当たっては次の事項について留意する。

1. 本園で起こる各種の危機的問題を防ぐことができるよう、予知や予測ができる的確な情報共有。
  - ・ 学級の様子や配慮を要する園児は、常に、学年会議や職員会議で報告し、共通理解する。
  - 内に開かれた保育園づくりを通し、集団活動の不成立やいじめ、不登園等を防止する。
  - ・ 園施設、設備は火元責任者担当が点検し、不備等があれば園長に連絡し、速やかに修理等行う。
  - ・ 伝染性疾患、食中毒等についての情報は、常に、職員連絡簿等で伝え、その予防に当たる。
  - ・ 保護者、地域からの情報を的確に把握する。
2. 全教職員が連携協力し組織ぐるみで解決に当たる体制と、保護者、地域社会、関係諸機関との連携による協力体制。



3. 危機事象が再発しないように再発防止の手段を講じる。
  - ・ 事実関係の把握 ⇔ 再発防止のための職員会議・法人、関係機関への報告と協力施設、設備の修理、園児への指導と家庭、地域への協力。

### 4 緊急対応に当たっての留意事項

#### 園内体制

- ① 教職員による園舎内外の巡視を実施し、来訪者には必ず声かけなどの対応を行う。  
保育中は担任外教職員が巡視をする。
- ② 非常時の連絡体制と行動体制など役割分担。
  - ・ 保育中は各学級担任が、園児の安全を第一に考え、保育室等において園児と共に行動し、緊急放送等による指示に従う。
  - 必要な際は、各保育室設置のインターフォンにて、事務室に連絡する。

③ 関係諸機関や通報先。

・八尾警察署 072-992-1234 八尾消防署 072-992-0119

④ 非常時の避難経路や避難場所を確認して掲示する。

- ・原則、火災発生時の避難経路とするが、緊急の放送に従い、行動し、園庭へ避難する。
- ・配慮を要する園児等の避難について十分考慮する。

上記「緊急対応に当たっての留意事項」を踏まえ、以下の各事項について対応し、園児の命を守りきることに全力をあげる。

**来訪者への対応**

- ① 登園降園時以外は、園門の開閉については十分注意する。
  - ・北正門は施錠する。登園降園時以外施錠することを原則とする。
  - ・駐車場入り口の門は施錠しない。来訪者はインターフォンで確認する。
- ② 来訪者とはインターフォンを通して用件を聞き、事務室で受付を行う。
- ③ 園内で事務室以外に一定時間とどまる用件のある人には、必要に応じて、『許可証』をつけてもらう。(事務室 園長の机の横)『許可証』

5 不審者の侵入があった場合

① 的確な状況判断と連絡

(1)相手の状況から園児たちへの危険度を以下のどのケースに該当するか判断する。

- ア、警察官による対応と、早急な園児たちの避難を要するケース。
- イ、警察官への連絡と、多数の教職員で対応すべきケース。
- ウ、園長等で対応できるケース、またはそうした方が望ましいケース。

不審者が凶器を所持している場合(アのケース)

- A. 相手を興奮させないよう留意しつつ、可能なら危害を加えないように説得する。
- B. できる限り園児たちから離す方向で対処し、警察官到着まで時間をかせぐ。
- C. 避難誘導や連絡等にあたる教職員を除き、最大限の教職員で対応する。
- D. 危害を加える気配や実際に加えてきた場合、教職員の安全確保に充分留意しつつ、可能ならば正当防衛の範囲でできる対処をする。

## ② 園児たちの避難

- (1) 安全確保を最優先に、状況を見極めて誘導する。
- (2) 場合によっては、保育室や園舎内で待機する。

### 負傷者が発生した場合

- ・ 迅速な救命救急活動と救急車の要請を行う。
- ・ 負傷者の氏名・学級・人数・状態等の確認と保護者への連絡を行う。
- ・ 病院への搬送には必ず教職員が付き添い、常に保育園との連絡を行う。
- ・ 負傷していない園児たちの状態の把握と保護者への連絡を行う。
- ・ 降園時には、保護者への状況説明の上、引渡しを行う。

### 配慮事項

- ・ 非常事態となった場合は、情報収集とその一元化を図り正確な事実経過を把握する。  
園長・主幹保育教諭からの情報を保育園の情報として、教職員共通理解する。
- ・ 園長は、法人理事長に報告し、共通理解する。
- ・ マスコミ対応については、園長又は理事長が行い、その時点で確認された事実のみを  
情報として提供する。
- ・ 非常事態となった場合は、全ての園児たちに事後の心理的な支援と配慮を行う。
- ・ 不審者と判断する者については複数で対応しつつ、人権面での配慮を怠らない。

## 6 いじめ問題への対応

### 日頃から留意すべき事項

- ・ いじめは、どの学級でも起こり得る問題であるとの認識をもち、園児の出すサインを  
敏感に察知し、常に早期発見、早期対応に努める。
- ・ 日頃から園児一人ひとりの個性を尊重し、自己の存在感や価値観などを確立できるよ  
うきめ細かな指導に努める。
- ・ 園児の主体的な活動等を充実させ、お互いを認め合い尊重し合える学級や保育園づく  
りを推進する。
- ・ 人権やいじめの問題について、園児達による話し合い活動を通して活発に取り組み、  
園児自身が解決できる力の芽を養う。

## 具体的な対応

### 被害園児への対応

- ・ 言い分を十分に聞き、苦しかった気持ちを共感的に受け止めながら、いじめの事実関係を確実につかむ。
- ・ 「私は一人ではない。先生や友だちが守ってくれる。」という実感を持たせ、被害園児を見守り支えつづける。

### 周囲の園児への対応

- ・ いじめに対する傍観や「はやしたて」は、被害者にとって加害者の行為と同じように辛い思い等をさせることも理解させる。

### 加害園児への対応

- ・ 「弱い者をいじめることは、人間として絶対に許されない。」との強い意志を持ち指導する。
- ・ 言い分を十分に聞きながら、人格を否定せず、被害園児の辛く苦しい気持ちに気付かせる。
- ・ いじめの事実関係について、被害園児の言い分と同じであるか確かめる。事実関係が異なっている時は再度十分な聞き取りを行う。
- ・ いじめの背景にも目を向け、目標を持たせ充実した保育園生活が送れるよう支援する。

### 保護者への対応

- ・ 園長は、事実関係が明確になった早期の段階で、被害園児の保護者に事実経過と保育園の今後の取り組み等を説明し、保護者との信頼関係を維持するよう努める。  
また、加害園児の保護者にも事実関係を説明し、被害園児及びその保護者の思いを伝える。

### 謝罪の場の設定

- ・ いじめの加害者から被害者に対して、きちんと謝罪させ反省させる。また、必要であれば保護者を含めた謝罪の場を設ける。
- ・ 物品や金品等の弁償は、保護者の責任で行う。

### 園長の対応

- ・ 緊急の対策委員会を召集し、いじめは人間として絶対に許されない行為であるとの共通認識をもち、被害者、加害者、周囲の園児、保護者への対応の方針を決定する。
- ・ 日頃の園児の状態把握ができていたか、いじめの全容を解明できているか、保護者への報告等、課題や問題点を整理し実態把握に努める。
- ・ 対応の中心である担任保育教諭・主幹保育教諭、学年保育教諭との連携を密にし、指

導状況を把握するとともに細心の注意を払い対応にあたる。

外部への窓口については、園長が対応し、憶測や噂が広がらないよう配慮する。

法人、八尾市への報告と、必要に応じて関係機関との連携を図る。

#### **緊急職員会議**

- ・状況を説明し、共通理解を図るとともに他にいじめがないか実態把握を行う。

### **7 虐待への対応**

虐待は、親や親に代わる養育者が園児に対して家庭内で行うことが多く、被害にあった園児からの訴えが少ないことから、発見が遅れるのが現状である。しかし、園児と関わる機会の多い教職員は虐待を発見しやすい立場にあることから、教職員は園児の変化に気づき虐待の早期発見に努めるよう心がける。

#### **虐待の様態**

殴る・けるなどの暴力、タバコの火を押し付ける、冬戸外に閉め出す。  
衣食住の世話をしない、必要な医療を受けさせない、登校させない等。  
性的行為の強要、性器を露出する、ポルノビデオを見せる等。  
言葉による虐待、無視する、罵声をあびせる等。

#### **日頃から留意すべき事項**

学級担任は、園児の変化に気づき、発するサインを見逃さず受け止める。

- ・家庭訪問、連絡帳等により、日頃から、家庭の状況や保護者の思いを把握する。
- ・学級担任が一人で抱え込むことなく、主幹保育教諭や他の保育教諭等と連携し対応する。

#### **緊急対応のポイント**

(例)遅刻しがちで元気のない様子の園児に対し、担任が活動中、園児と話をしている際、腕に不自然な青あざがあることに気が付いた。

#### **発見した教職員の対応**

- ・ゆっくり時間をかけ聞き取りを行い、虐待の実態の把握に努める。
- ・真剣に園児の話聞き、心の奥の感情や思いをくみ取る。
- ・一人で抱え込むことなく、園長、主幹保育教諭、学年保育教諭等に報告・連絡・相談する。

園長の対応・・・必要に応じ関係機関へ通告する。

- ・緊急の会議を召集し、情報の集中化と整理を行う。(身体・心・行動の変化、家庭や保護者の状況等)、職員会議において、全職員に説明し、情報を共有し対応等について共通理解を図る。園児や保護者のプライバシーには十分配慮する。
- ・関係機関への通告、連絡・連携  
八尾市こども未来部子育て支援課「みらい」への通告や必要に応じて東大阪子ども家庭センター等の専門機関へ通告連携し対応する。
- ・人権に十分配慮し、対応する。

## 8 園内での事故への対応

「平成30年度教育・保育施設等における事故報告集計」(内閣府)によれば、睡眠中、プール活動・水遊び、食事中等で、死亡や重大な事故が発生している。

この報告書等を参考にしながら、以下の点に留意する。

### 日頃から留意すべき事項

日頃から、全教職員が園内のあらゆる施設・設備について、安全点検を行う。火元責任にあたっている箇所について、安全点検日を中心に安全点検を実施する。

〈安全点検日の活用〉各月初め。

- ・全教職員が園内のあらゆる施設・設備の安全点検を徹底する。
- ・安全点検では、「点検場所」「異常の有無」「異常や故障の内容」「修理の必要性」等について主幹保育教諭や校務分掌上必要な係に連絡し情報を収集し整理する。
- ・収集・整理した情報にもとづき、内容を確認し異常の程度を分類して修理や回復のための対応を速やかに講じる。また、その結果を確認する。
- ・事故の可能性が予測できる内容については、事前に指導の徹底を図るとともに、その活動中は、園児一人ひとりの行動等に注意を払う。
- ・遊びの中での園児の活動について、常に注意を払い、遊びが発展するよう、声かけや支援を行う。

禁止語、注意から考えさせる声掛け・支援。

### 睡眠中

乳児の窒息リスクを除去するため、以下の点を睡眠前及び睡眠中に行う。

- ・医学的な理由で医師からうつぶせ寝をすすめられている園児以外は、園児の顔が見える仰向けに寝かせる。

- ・寝かせ方に配慮を行い、安全な睡眠環境を常に整える。
- ・職員間の連絡を密に行い、定期的に園児の呼吸・体位、睡眠状態を点検し、記録する。
- ・やわらかい布団やぬいぐるみ等を使用しない。
- ・ヒモ、またはヒモ状のもの（例：よだれかけのヒモ、ふとんカバーの内側のヒモ、ベッドまわりのコード等）を置かない。
- ・口の中に異物がないか確認する。
- ・ミルクや食べたもの等の嘔吐物がないか確認する。
- ・子どもの数、職員の数に合わせ、定期的に子どもの呼吸・体位、睡眠状態を点検すること等により、呼吸停止等の異常が発生した場合の早期発見、重大事故の予防のための工夫をする。

※ 他にも窒息のリスクがあることに気づいた場合には、留意点として記録し、本園内すべての職員が共有、共通理解する。

### プール活動・水遊び

乳幼児においては、数センチの水深や、洗面器でさえ溺水、溺死の原因になりうることを、常に保育者全員が意識する。

職員会議で安全対策について、共通認識を持ち、楽しく安全なプール活動、水遊びを実施する。

#### ① 使用の可否

- ・園児の健康状態（感染症の流行、発熱、疲労、睡眠時間、空腹、食事の直後等）及び使用時間等を考慮し、原則午前中とし、天候、気温、水温等を踏まえ日々決定する。
- ・使用の可否の決定は、何時に誰が行うのか決め、園長に報告する。
- ・気温、水温、遊離残留塩素濃度を測定し記録する。水温は24℃位が適当。

（気温との差5℃位が望ましい。）

#### ② 衛生の確保

- ・プール内、プールサイドは常に整理整頓、清掃し、危険物、障害物が無いように注意する。

### ③ 消毒の実施

- ・塩素系剤の薬品を用いて、プール内の水の消毒を行い、遊離残留塩素濃度 0.4～1.0ppm の範囲になるよう薬品を投入する。

その他、詳細は、毎年実施計画に沿って実施していく。

なお、以下の事は保育者が知っておくべき重要な点である。

- ※ 溺れ始めの時点から極めて短時間で、もがいたりせず動かずに静かに溺れることがある。
- ※ 事前に園児の健康状態（熱、感染症、湿疹、内服等の有無）、保護者のプール入水同意のサインを確認する。
- ※ 職員の体制が整っているか。（園児の年齢等をふまえ、大勢で入水する場合は、常時2名以上の監視者が望ましい。）
- ※ 監視者等人員が確保できない場合は、プール活動を中止し、保育内容を変更することも必要である。
- ※ 監視者はプール内に入らないで、全域をくまなく監視することに専念する。
- ※ 持ち場を離れる時は、必ず他の保育者に声をかける。（許可、了解を得る。）その際、代替りの職員をプールサイドにつける。
- ※ 心肺蘇生法や緊急時対応のフローチャートを、プール付近に貼っておく。
- ※ AEDは、プール期間中はプール付近に置いておく。
- ※ 携帯電話等をプール付近に置いておく。

園長は、保育者等に対し、心肺蘇生法を始めとした応急手当等及び 119 番通報を含めた緊急事態への対応について講習の場を設け、緊急時の体制を整理し共有しておくとともに、緊急時にこれらの知識や技術を活用することができるように日常において実践的な訓練を行う。

上記同様その他事故発生時においては、下記のポイントを踏まえ対応する。

#### 緊急対応のポイント

##### 事故発生・発見

- ・ 被害園児に対して適切な応急処置を行う。別冊（けが等の対応）を参考にして処置を行う。
- ・ 速やかに園長や主幹保育教諭、担任等に連絡し、協力を求める。

### 園長の対応

- ・ 救急車の手配や保護者への連絡等について、関係保育者に敏速・適切に指示を行う。
- ・ 関係園児から聞き取りを行い、状況を正確に把握する。法人理事長、市こども未来部各課等に報告する。

### 保護者への対応

- ・ 原則として、学級担任が事故や怪我の状況を説明し、すぐに来園または来院を願う。
- ・ 必要な時は園長または主幹保育教諭が、保護者に事故の状況や園の対応等について誠意を持って説明する。

### 緊急の職員会議 職員朝礼時などの報告によらない緊急時

- ・ 職員会議を招集し、事故の状況や処置、園児への指導について保育者の共通理解を図る。
- ・ 保育者等全員で事故の原因究明や対応策を検討し、再発防止に努める。
- ・ マスコミ等への対応については、窓口を一本化し園長があたる。

### 緊急の施設・設備の点検

- ・ 保育者全員で園内の施設・設備について、安全点検を行い適切な対応を講じる。

### 全園児への対応

- ・ あつまりや学級活動において、安全指導の徹底を図る。

## 9 園外での事故への対応

今年度、大津市において、保育園児や保育士が、散歩中、予期せぬ事故に遭遇し、二人の園児が尊い命を奪われた。散歩や園外での活動は、細心の注意と配慮をしなければならない。

散歩については、各年齢に応じた散歩先を選び、園内における保育では触れることのできない野原、公園などの自然事象のなかでのびのびと身体を動かして遊び、社会のルールにつ

いて、園児たちの興味や関心を育てるとともに、それらに対する豊かな心情を培う。また、外気に触れながら歩行することにより、園児の基礎体力をつけていく。

### 基本的留意事項

年度始めに、お散歩コースの下見を行うこと。コースに変更が無い場合でも、工事などにより、危険箇所が新たに見受けられる場合があるので、散歩コースの図面をこども施設課に報告する。

散歩コース上及び、遊ぶ場所等の危険箇所を記載したお散歩マップを作成し、掲示等により各職員への周知を行う。（緊急時の捜索に備えて、図面に記す名称等は、俗称ではなく一

一般的な名称を記入する。)

- ・ 引率は、必ず2人以上で実施し、その都度リーダーを定めておく。
- ・ 園外保育実施時には、指定の帽子を着用させる。
- ・ 天候や気温・湿度等を確認して、出かける前後に水分補給や帽子の着用などの健康管理を十分に行うこと。
- ・ 担任がいない場合は、実施について十分検討する。(日頃の児童の行動・活動を把握した者が必ず同行する。)
- ・ 常に保育者間で人数確認し合い、園児の所在を把握しておくこと。また、人数確認は、出発、目的地についた時・目的地から帰路につく時・帰園時に必ず名簿等を使って行うこと。
- ・ 異年齢が合同で散歩に出かける際、歩く順番など保育者間で決めておき、児童にも認識させておく。
- ・ 歩道のない場合には、原則として車道の右側を歩行する。
- ・ 自動車の往来には十分に気を配り、園児が車道に飛び出さないよう注意する。

## 10 変質者による被害への対応

### 日頃から留意すべき事項

園児の発達段階等による判断能力などを総合的に考慮し、次の点に留意し、具体的な指導を継続する。

- ・ 友だちが事故や事件に巻き込まれたときは、直ちに警察・保護者や保育園に連絡するよう指導する。
- ・ 無理矢理連れて行かれそうになったり、変質者の被害にあったりしたときは、近くの家へ逃げ込むか大声を出し、助けを求めるよう指導する。
- ・ 緊急時に速やかに連絡や対応ができるよう、家庭や周辺校、関係機関との連絡体制を整えておく。
- ・ 保護者へは、確実な情報を分かりやすく、迅速に提供する。

### 緊急対応のポイント

#### 連絡を受けた保育教諭

- ・ 被害時間や場所、変質者の特徴などをしっかり聞き取る。
- ・ 事実経過を園長に報告する。
- ・ 園長は速やかに警察、法人理事長、近隣小学校・中学校、こども未来部各課及び教育委

員会指導課等に連絡し、対応を協議する。

- ・ 情報を収集し、状況の把握に努める。

被害園児宅を訪問し、心のケアなどに努めるよう担任等に指示する。

被害届が必要な場合は、保護者に説明し協力を求める。

### 緊急の職員会議

- ・ 園長は緊急の職員会議を招集し、被害園児のプライバシーに配慮しながら事実経過を説明し対応策を協議する。

### 自治会への協力依頼

- ・ 福祉委員会長及び《地域安全パトロール》担当者に事実経過を説明し、より巡回の強化を得る。

### 保護者への対応

- ・ 必要に応じ、保護者あてに文書を出す。
  - ・ 文書の内容については、被害園児のプライバシーに十分配慮し、被害園児の保護者の了解を得る。
- ※ 熱中症・食中毒発生時・感染症・SIDS（乳幼児突然死症候群）・光化学スモッグ発生時等の対応は、別冊（けが等の対応マニュアル）参照。
- ※ アレルギー対応については「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン(2019年改訂版)」を参照して、対応する。



## 「認定こども園苦情解決システム」運営要項

社会福祉法人 さくら会  
認定こども園 さくら保育園

### (目的)

第1条 社会福祉法人さくら会（以下「本会」という）は社会福祉法第82条に基づき本会が実施する事業に関する利用者からの苦情に対し、適切な解決に努める事を目的に本要項を定める。

### (苦情解決体制)

第2条 苦情解決のための体制を次のとおり整備する。

- 1 苦情解決責任者 理事長 佐邊 壽人  
苦情解決責任者は、園長 藤井 威 とする。
- 2 苦情受付担当者  
苦情受付担当者は、主幹保育教諭とし、その職務は次の通りとする。
  - ① 利用者からの苦情の受付
  - ② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ③ 簡易な苦情の解決
  - ④ 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

- (1) 苦情解決に向けて利用者の立場を配慮した適切な対応を推進する為に第三者委員を設置し、理事長が委嘱する。第三者委員を「苦情調整委員」「苦情相談員」とする。
- (2) 第三者委員（苦情調整委員）は次の職務を行う。
  - ① 苦情受付担当者が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 本会への助言
  - 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傾聴
- (3) 第三者委員は、中立・公正性確保の為、複数設置する。
- (4) 第三者委員の任期は2年とする。但し、再任を妨げない。
- (5) 第三者委員の報酬は、理事長が別に定める。

(苦情解決の手順)

第3条 苦情解決の手順は次の通りとする。

1 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し、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を図る。

2 苦情の受付

(1) 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出来る。

(2) 苦情受付担当者は、利用者等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。

① 苦情の内容

② 苦情申出人の希望等

③ 第三者委員への報告と要否

④ 苦情申出人と苦情解決責任の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3 苦情受付の報告・確認

(1) 苦情受付担当者は、受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。

(2) 意見箱への投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行う。

(3) 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

(1) 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及び立会いを求めることができる。

(2) 第三者委員の立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のとおり行う。

① 第三者委員による苦情内容の確認

② 第三者委員による解決案の調整、助言

③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(3) 苦情解決に向けての話し合いが不調となった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会を紹介する。

## 5 苦情解決の記録、報告

苦情解決の記録と報告を次のとおり行う

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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

苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書に記載し、公表する。

(その他)

第4条 この要項に定めない事項については、理事長が別に定める。

附 則 この要項は、平成28年9月1日から施行する。  
令和元年10月3日 改正。





1000

## 本園におけるセクシュアル・ハラスメントへの対応

### 1 日頃から留意すべき事項

人権教育や男女平等教育の推進をより一層図る。

- ① セクシュアル・ハラスメントを防止するためには、教職員一人ひとりが自らの言動を見直し、園児を、人格を持った一人の人間として尊重するとともに、男女を対等なパートナーとして見ていく。
- ② 人権教育や男女平等教育、男女共同参画を推進していくための園内研修を位置づけたリ、教職員が互いの言動について指摘し合えたりできるような雰囲気や人間関係を醸成する。
- ③ 保育園活動におけるあらゆる場面で、人権教育や男女平等教育を推進する。
- ④ 安全対策推進員等全ての職員に、園長が指導の徹底を図る。

### 2 教職員一人ひとりが意識改革

セクシュアル・ハラスメントは重大な人権侵害に当たる行為であることを認識し、常に人権感覚を磨く。

- ① 社会的・文化的に形成された性別（ジェンダー）に敏感な視点を持ち、男女平等、男女共同参画の視点に立って、必要があれば制度や慣行等の見直しをする。
- ② 一人ひとりが大切な存在であり、園児や関係者を性的な関心や欲求の対象として見ることがないようにする。
- ③ 性に関する受け止め方には、個人差や男女差があることを認識し、この程度なら相手も許容するだろうという憶測をしない。
- ④ 教職員は園児や関係者に対し、指導的な立場にあることを自覚し、その立場を不当に利用することや、園児や関係者から「不快である」との意思表示がないからといって、その言動が受け入れられていると思い込むようなことがないようにする。
- ⑤ 被害者からの意思表示、他の教職員からの指摘、保護者からの抗議等を受け入れ、その言動を繰り返さない。
- ⑥ 園児や保護者の気持ちを敏感に察知するとともに、園児や保護者が教職員に対して意思表示ができる環境をつくっておく。苦情解決システムを最大限活用する。

### 3 緊急対応のポイント

- ① 問題を軽く考えたり、先入観を持ったりすることなく、被害者の救済を最優先に考える。
- ② 正確な情報収集と迅速かつ適切な対応により、被害を深刻化させたり、拡大させたりしないようにする。
- ③ 被害者の人権を尊重し、プライバシーを保護するとともに、知り得た秘密を守る。
- ④ 被害者が被害を訴えたために、不利益を受けることがないように配慮する。

#### 4 相談窓口について

- ① 理事長及び園長は公正に対応し、良好な教育環境をより一層作るため、園務分掌の中に、苦情受付担当者を設置すると共に、苦情処理システムがあることを保護者に周知徹底する。
- ② 必要に応じて、被害者からだけではなく加害教職員や第三者からの事実確認や保護者への連絡を行う。
- ③ 苦情受付担当者担当は、園長への報告を密に行うとともに、担当者間の連携・協力を図る。
- ④ 担当者が被害者から事実確認を行う場合には、次のことに留意する。

- ・ 被害者と信頼関係のある教職員を含む複数の担当者で当たる。
- ・ 適切な場所とゆとりを持った時間を確保し、被害者の話を誠実に丁寧に聞く。
- ・ 被害者が求めているのは今後の事態の抑制なのか、加害教職員からの謝罪なのか等、被害者の気持ちを把握する。
- ・ いつ、どこで、誰が何をしたのか具体的な行為を記録する。ただし、被害が深刻な場合には、被害者が理路整然と訴えることができるとは限らないことを理解し、十分配慮する。
- ・ 事実を知る第三者や、すでに相談した者の存在の有無を確認する。なお、被害者の心のケアが必要な場合には、園内で対応するのではなく、子育て総合支援ネットワークセンターや教育センター等の外部機関の専門相談員との連携を図る。

#### 5 二次被害の防止

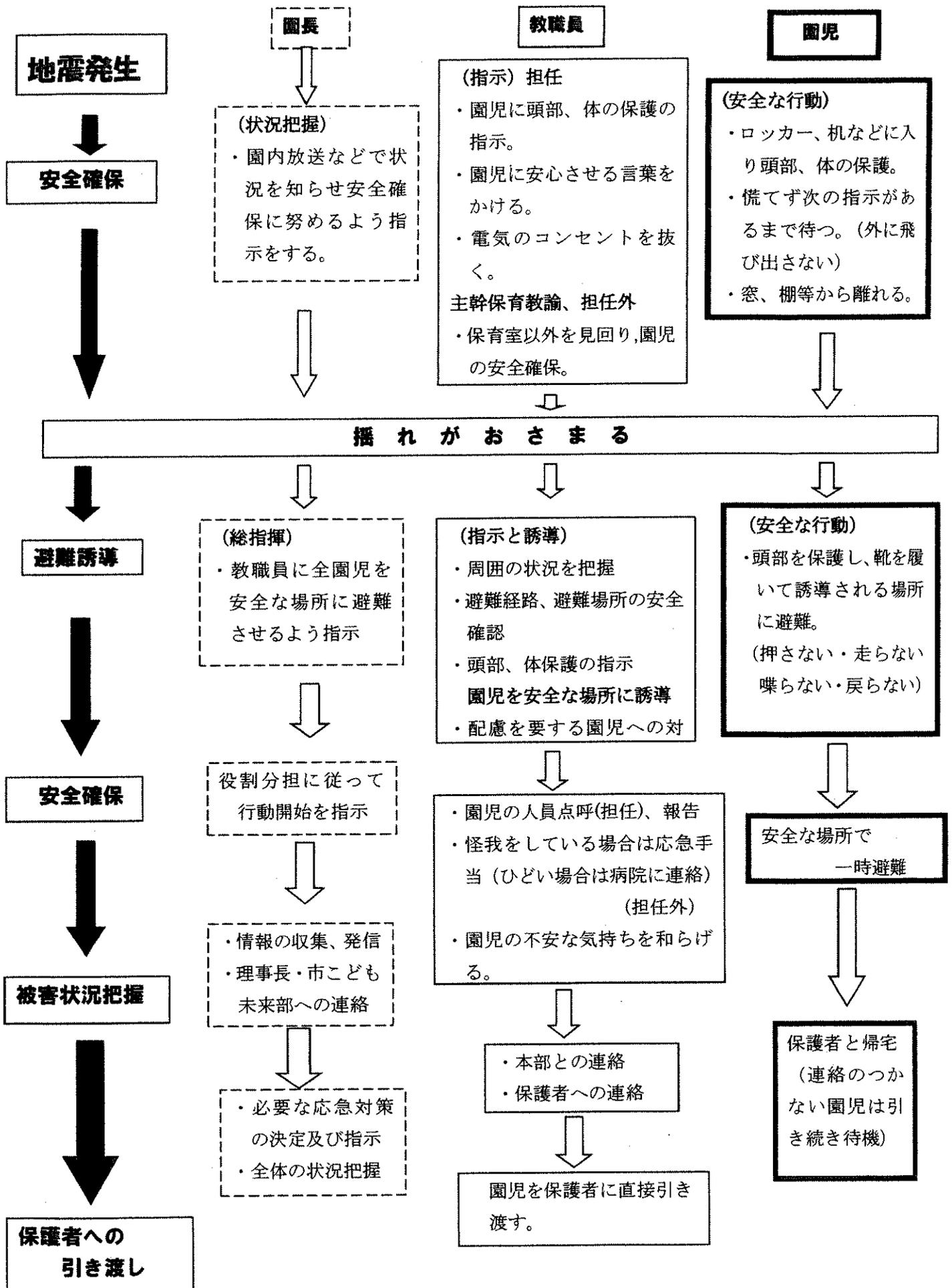
一般的に、性暴力被害には次のような「二次被害」があることを配慮する。

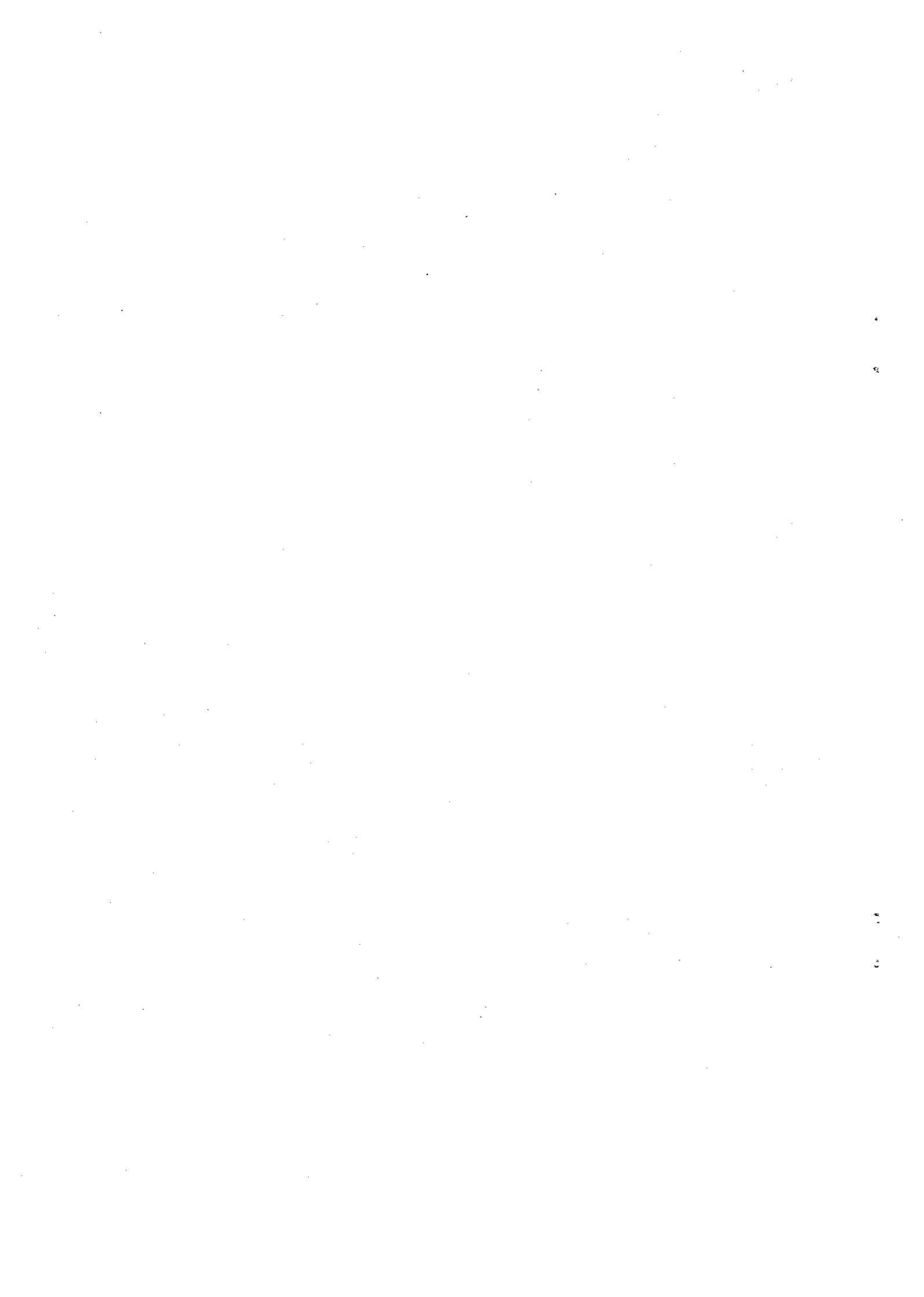
- ① 事実確認の過程で無視、無理解、批判、非難などを受けて精神的打撃を受ける。
- ② 加害者の行動より被害者の行動が問題視される。
- ③ 事件と直接関係のないプライバシーが詮索されたり暴露されたりする。

# 地震対応マニュアル

社会福祉法人さくら会

認定こども園さくら保育園





令和元年7月

保護者様

こども施設課  
認定こども園 さくら保育園

## 八尾市に気象警報等が発令された場合の保育について（お知らせ）

### 1. 八尾市に「避難情報：警戒レベル5相当または特別警報」が発令された場合

「避難情報：警戒レベル5または特別警報」が発令された場合、登所・登園させないでください。周囲の状況や避難勧告・避難指示などの情報に留意し、ただちに命を守るための行動をとってください。

保育中に「避難情報：警戒レベル5または特別警報」が発令された場合は、できる限り早くお迎えに来ていただくよう連絡いたします。ただし、降園が困難または危険と判断した場合は、保育所・こども園で待機していただくことがあります。

### 2. 八尾市に「避難情報：警戒レベル3、4または気象警報（暴風・大雨・洪水・暴風雪・大雪）」が発令された場合

- ①. 午前7時の時点で、八尾市に「避難情報：警戒レベル3、4または気象警報（暴風・大雨・洪水・暴風雪・大雪）」が発令されている場合は、家庭で保育をしていただくようお願いいたします。
- ②. 午前9時までに「避難情報：警戒レベル3、4」および「気象警報（暴風・大雨・洪水・暴風雪・大雪）」が解除された場合は、解除された時点から通常保育を行います。
- ③. 午前9時から午前11時までの間に「避難情報：警戒レベル3、4」および「気象警報（暴風・大雨・洪水・暴風雪・大雪）」が解除された場合は、午前11時からの保育を行います。ただし、給食の用意ができませんので昼食を済ませて登所・登園させてください。
- ④. 保育中に、八尾市に「避難情報：警戒レベル3、4」または「気象警報（暴風・大雨・洪水・暴風雪・大雪）」が発令された場合は、できる限り早くお迎えに来ていただくよう連絡いたします。ただし、特別な事情（災害復旧に係る業務等）で、すぐにお迎えにこられない場合、あるいは降園が困難または危険と判断した場合

は保育をいたします。

- ⑤. 保育にあたっては各園の施設、設備の安全を確認する必要がありますので、実施時間を変更する場合があります。

・消防、警察、その他災害復旧に係る業務等、特別な事情の場合はご相談ください。

### 3. 保育所・こども園周辺地域に「避難情報：警戒レベル3以上」が発令された場合

- ①. 保育所・こども園周辺地域に「避難情報：警戒レベル3以上」が発令され、避難所が開設されている場合、登所・登園させないでください。ただちに命を守るための行動をとってください。
- ②. 保育中に、保育所・こども園周辺地域に「避難情報：警戒レベル3以上」が発令された場合は、できる限り早くお迎えに来ていただくよう連絡いたします。降所・降園が困難または危険と判断した場合は、状況に応じて安全な場所への避難、保育所・こども園での待機等の対応を行います。
- ③. 保育所・こども園周辺地域の「避難情報：警戒レベル3以上」が解除された場合は、解除された時点で保育所・こども園施設・設備に支障のない限り保育いたします。

避難情報一覧表

警戒レベル	避難行動等
3	避難準備・高齢者等避難開始
4	避難勧告または避難指示(緊急)
5	氾濫発生情報

社会福祉法人 さくら会 理事、監事、評議員名  
休園決定時及び現在

休園 決定時 (平成30年9月14日)		
役職	氏名	職業
理事長	和田 秀之	本園 園長
理事	岩崎 民蔵	農業
理事	石井 繁	不動産業
理事	和田 まゆみ	本園主幹保育教諭
理事	寺浦 滋司	自治振興委員
理事	森田 享弘	歯科医
監事	佐邊 壽人	税理士
監事	坂川 由利	神職
評議員	村島 友忠	自営業
評議員	樋口 保彦	自治振興委員
評議員	中井 利一	会社員
評議員	大橋 賢司	NPO法人役員
評議員	川崎 直子	他市保育教諭
評議員	藤井 一	(社)清裕会 理事長
評議員	浅井 孝之	あけぼの第2保育園園長

令和元年12月27日 現在		
役職	氏名	職業
理事長	<u>佐邊 壽人</u>	税理士
理事	藤井 威	本園 園長
理事	<u>寺浦 滋司</u>	自治振興委員
理事	<u>森田 享弘</u>	歯科医
理事	藤野 篤子	本園保育教諭
理事	西澤 隆	無職
監事	延時 隆	税理士
監事	<u>坂川 由利</u>	神職
評議員	<u>村島 友忠</u>	自営業
評議員	<u>樋口 保彦</u>	自治振興委員
評議員	<u>中井 利一</u>	会社員
評議員	<u>大橋 賢司</u>	NPO法人役員
評議員	<u>川崎 直子</u>	他市保育教諭
評議員	正木 薫	不動産賃貸
評議員	鈴木 美紀	他市保育教諭

