

## 外部専門家を含めた「不適切保育に関する専用相談窓口」を 令和5年4月1日から設置します。

### 1 概要

市内の保育所等（保育所、幼稚園、認定こども園など）の職員又は園児の保護者などからの園での不適切保育に関する相談や通報を受け付ける「専用相談窓口」の設置を行います。併せて、相談に対応する中で行政への助言を行う「外部専門家」を新たに導入することで、より一層安全安心な保育の提供につなげます。

### 2 目的

- (1) 外部の専用相談窓口により、「行政は敷居が高い」と感じる相談者でも、安心して相談・通報することができます。
- (2) 子どもの権利擁護に詳しい専門家からの助言を、施設に対する適切な改善指導に結び付け、子ども・保護者にとって、安全で安心できる保育の提供につなげます。
- (3) 相談・通報の内容について、相談者へ対応状況のフィードバックを行うことで透明性を担保します。また、相談の概要や件数を公表することで、相談しやすい環境を整備します。

### 3 相談者の範囲

- (1) 保育所等で勤務している職員（退職者も含む）
- (2) 保育所等の在園児及び卒園児の保護者
- (3) 該当施設の近隣住民など

### 4 相談方法及び受け付ける相談について

- (1) 相談方法  
WEB、電話、FAX
- (2) 受け付ける相談内容  
園児に対する不適切保育に関する相談（原則として、「実名」での相談とします。）  
※ 相談対象外となるもの  
例：園運営に関する相談、労働条件等に関する相談、職場内の人間関係の悩み、など

### 5 対応の流れ

- (1) 専用相談窓口（相談・通報の窓口代行サービス業者）  
相談・通報の受付スキルの高い専門業者により、WEB（又は電話）で案件の詳細を相談者から丁寧に聴取し、情報を整理のうえ、行政に報告。
- (2) 行政（こども青少年局保育・教育運営課、各区こども家庭支援課）  
専用相談窓口からの報告を受け、指導方針を決定。必要に応じて外部専門家へ相談し、その結果を踏まえ事実確認及び立入調査等の実施を検討。不適切保育が認められた場合は改善指導を行う。  
また、受付後の対応に漏れがないよう、「内部の対応手順について各部署と連携した仕組みの導入」を検討中。
- (3) 外部専門家（子どもの権利擁護に精通した複数名の弁護士を想定）  
行政の指導方針に関して専門家としての助言を行い、その内容を行政が指導方針に反映。指導に応じない施設の対応策について行政とともに検討。行政の指導結果について、事後検証。

### 6 開始時期（予定）

令和5年4月1日

※ 連絡先などの詳細につきましては、決まり次第改めてお知らせします。

（次頁参考資料）

お問合せ先	
こども青少年局保育・教育運営課長	古石 正史 Tel 045-671-2365

【参考】「不適切保育に関する専用相談窓口」のフロー図

