

## 運営指導での主な指摘事項に関するQ & A

### － 保育所・幼保連携型認定こども園・児童養護施設等 －

※ このQ & Aは、令和7年度までの運営指導での主な指摘事項について、Q & A形式で分かりやすく解説したものです。

※ 根拠条文等については、必ず関係省令、告示、通知等により御確認の上、御利用ください。

	ページ
1 運営管理関係	1
・(1)苦情解決体制	
・(2)職員に時間外労働を命じる場合の取決め	
・(3)保育士特定登録取消者管理システム等(データベース)の活用	
・(4)避難訓練・消火訓練	
・(5)非常災害対策計画	
・(6)業務継続計画	
2 処遇関係	5
・(1)保育の全体的な計画・指導計画	
・(2)自己評価	
・(3)定期健康診断	
・(4)虐待防止研修等の実施	
・(5)安全計画	
・(6)ヒヤリ・ハット事例の収集・分析	

令和8年4月  
埼玉県福祉部福祉監査課  
(児童施設担当)

## 1 運営管理関係

Q 1 苦情解決のための第三者委員の選任など、苦情解決体制はどのようにすればよいですか。

A 1 社会福祉法第82条では、「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」と規定されています。苦情解決体制については、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対し、周知することが必要です（参考：「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日付け児童家庭協局長等連名通知最終改正：平成29年3月7日））。

苦情解決体制は次のとおりです。

- (1) 苦情解決責任者（施設長、理事等）
- (2) 苦情受付担当者（職員の中から任命）

【苦情受付担当者の主な職務】

- 利用者からの苦情の受付
- 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 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（苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であり、世間からの信頼性を有する者（複数任命））

【第三者委員の要件等】

■ 選任の要件

- 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、複数が見ましいこと。

■ 選任方法

第三者委員は、理事長等代表者の責任において選任すること。

- （例示）・理事会が選考し、理事長が任命する。
- ・選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

■ 職務

- 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- 利用者からの苦情の直接受付
- 苦情申出人への助言
- 事業者への助言
- 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
- 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
- 日常的な状況把握と意見聴取

【補足】

保育所等の委託費弾力運用通知において弾力運用適用条件である「苦情解決処理の仕組みの周知」について、施設に配置される苦情解決責任者が、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、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名や連絡先並びに苦情解決の仕組みについて周知することとされています（平成27年9月3日付け保育課長等連名通知）。

**Q 2 職員に時間外労働を命じる場合、どのような取決めが必要ですか。**

**A 2** 労働基準法第36条では、職員に時間外労働又は休日労働を命ずる場合には、使用者が労働者代表と書面による協定（いわゆる「36協定」）を締結し、これを所轄の労働基準監督署に届け出ることが必要とされています。

協定は、労働基準監督署への届出が効力発生要件となっていますので、協定の有効期間の始期までに届け出なければなりません。

なお、平成31年4月から、原則として月45時間・年360時間の時間外労働時間の上限等が定められています。

**Q 3 保育士特定登録取消者管理システム等(データベース)とは何ですか。**

**A 3** 「保育士特定登録取消者管理システム」は、過去に一定の事由で保育士登録を取り消され、“特定登録取消者”に該当する人について、

自治体（都道府県等）や必要な関係者が、採用・配置等の場面で確認できるように情報を管理・照会するための仕組み（データベース／照会システム）を指します。目的は、子どもの安全確保と再発防止（不適切保育・重大事案の未然防止）です。保育士を雇用しようとするときは同データベースを活用するものとしてされています（児童福祉法第18条の36）。

【補足】

令和8年12月に「こども性暴力防止法」が施行されます。教育・保育などを行う事業者は、従事者に性犯罪前科の有無を確認すること等が求められます。ご注意ください。

**Q 4 避難訓練・消火訓練は、1年に何回実施すればよいですか。**

**A 4** 消火訓練及び避難訓練は、消防法では年2回以上の実施とされていますが、児童福祉法施行条例第154条及び幼保連携型認定こども園の設備運営に関する基準等を定める条例第6条第2項で、児童福祉施設においては非常災害に対する訓練のうち、避難及び消火に対する訓練は、少なくとも毎月1回は行わなければならない、とされています。

避難訓練は年12回実施しているが消火訓練は年2回だけという施設がまれにありますが、「避難」と「消火」の両方を実施する「避難及び消火訓練」を毎月1回実施し、その結果を記録（例：日時、訓練の内容、参加者、反省点など）することが必要です。

消火訓練については毎回放水する必要はありません。消火器の持ち出し、模擬操作等園の状況に応じた初期消火訓練を実施してください。

**Q 5 消防計画があるのに非常災害対策計画まで必要なのですか。留意すべき点は何ですか。**

**A 5** 児童福祉施設は、非常災害に対する具体的な計画を立て、これに対する不断の注意と訓練をするように努めなければなりません（児童福祉法施行条例第154条）。市町村のハザードマップを確認するなどして、火災だけでなく、地震、水害、土砂災害等に対応するため、非常災害対策計画を策定し、職員への周知と訓練を十分行ってくださ

い。

なお、水防法又は土砂災害防止法により、浸水想定区域や土砂災害警戒区域内の要配慮者利用施設となっている場合は避難確保計画の作成、市町村への報告が義務付けられています。

また、計画の策定にあたっては県ホームページに雛形も含む手引がありますので参照してください。（トップページ>健康・福祉>福祉社会福祉施設について>社会福祉施設等における水害・土砂災害への備え「社会福祉施設等における非常災害対策計画の策定の手引について」）

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/korei-shisetu/tebiki.html>

#### Q 6 業務継続計画とは何ですか。留意すべき点は何ですか。

**A 6** 児童福祉施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるよう努めなければならないとされています（児童福祉法施行条例第160条）。自然災害だけでなく感染症を想定した計画が必要です。また実効性を担保するため職員に周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的の実施するように努めなければならないとされています。図上訓練等施設の実情に応じて工夫して実施してください。

国から策定ガイドラインが示されていますので参考にしてください（令和4年3月31日児童福祉施設における業務継続ガイドライン）。

WAMNETにも業務継続計画のひな形等があります。

#### 4. BCP（業務継続計画）

<https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/dprevent/dprevent007.html>

## 2 処遇関係

**Q 1 「保育の全体的な計画」とは何ですか。  
また、「指導計画」を作成する上での留意点は何ですか。**

**A 1** 保育所保育指針が改定され、これまでの「保育課程」を改め「保育の全体的な計画」として規定され、幼稚園教育要領等との構成的な整合性が図られました（平成 29 年厚生労働省告示第 117 号。平成 30 年 4 月 1 日から適用）。

この保育所保育指針では、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なければならない、とされています。

この全体的な計画に基づき、具体的な保育が適切に展開されるよう、長期的な指導計画、短期的な指導計画、そのほか保健計画、食育計画などを作成することとなります。

### 【指導計画】

子どもの発達を見通した長期的な指導計画（年・数か月単位の期・月などで区分）と、それに関連しながらより具体的な子どもの生活に即した短期的な指導計画（週・日などで区分）を作成することが必要です。

（補足）

期間の範囲は例示であり、あくまで①長期と②短期の 2 種類の指導計画の作成を求めるものです。長期と短期の指導計画を作成するに当たっての期間の範囲については、各園の実情に応じ、こどもの実態等を踏まえて創意工夫を図りながら作成いただくものです（令和 5 年 5 月 12 日付け保育政策課等事務連絡「虐待等の未然防止に向けた保育現場の負担軽減と巡回支援の強化について」）。

### 【個別指導計画】

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が必要です。

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、指導計画に位置付けることが必要です。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ることが必要です。

### 【保健計画】

子どもの健康に関する保健計画を全体的な計画に基づいて作成し、全職員がそのねらいや内容を踏まえ、一人一人の子どもの健康の保持及び増進に努めていくことが必要です。

**Q 2** 園としての「自己評価」も行わなければなりませんか。保育士自身の自己評価とは違うのですか。

**A 2** 特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業並びに特定子ども・子育て支援施設等の運営に関する基準第16条において、特定教育・保育施設（保育所、幼保連携型認定こども園）は、自らその提供する特定教育・保育の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない、と定められています。保育所については児童福祉法施行条例第197条にも同様の規定があります。

そのため、保育士個人にとどまらず、施設として提供する特定教育・保育の質の評価（園としての評価）が求められます。

なお、幼保連携型認定こども園については、「教育及び保育並びに子育て支援事業の状況その他の運営の状況について、自ら評価を行い、その結果を公表するもの」とされており、公表までが義務となっています（就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律施行規則第23条）。

**Q 3** 園児の定期健康診断は1年に何回実施すればいいですか。

**A 3** 児童福祉法施行条例第163条に基づき、少なくとも1年に2回の定期健康診断が義務付けられています。

なお、幼保連携型認定こども園については、定期健康診断のうち1回は、6月30日までに行うこととされています（就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律施行規則第27条、学校保健安全法施行規則第5条）。

**Q 4** 虐待防止研修はなぜ実施しなければならないのですか。留意すべき点は何ですか。

**A 4** 児童福祉施設職員は児童虐待（家庭内虐待）を発見しやすい立場にあることから、児童虐待の早期発見に努めなければならないとされています（児童虐待防止法第5条）。そこで本県では、虐待に関する知識を習得することが虐待防止に資するものとして、児童福祉施設職員に研修を義務付けています（虐待禁止条例第19条第2項、第3項）。

また、利用者と接することが多いことから施設内で虐待につながる場合もありうるとの趣旨から施設内の職員による虐待防止研修も求めています。令和7年10月からは被措置児童等虐待（入園児虐待）を受けた児童を発見した場合は市町村等に通告しなければならないとされています（児童福祉法第33条の12）。

基本的には、管理者等が外部研修を受講し、受講した者が施設に持ち帰って施設内研修を行い、他職員が受講することを想定していますが、要保護児童対策地域協議会での研修、ICTシステムによるオンライン研修、職員会議で報道事案の紹介と自施設に照らしての検討等施設の実情に応じて工夫して実施してください。

また、全国保育士会が保育の振り返りを行うためのツールとして作成された「保育所・認定こども園等における人権擁護のためのセルフチェックリスト」は一日の流れに沿って「良くない」と考えられるかわかり、より良いかわかりへのポイントが具体的に記載されています。是非実施してください。

**Q 5 安全計画とは何ですか。留意すべき点は何ですか。**

**A 5** 送迎バスに置き去りにされたこどもが亡くなるという大変痛ましい事案が発生するなど、保育所等における重大事故が繰り返し発生する中令和5年度に義務付けられたものです（児童福祉法施行条例第154条の3）。

児童の安全確保のために、施設設備の点検、日常及び施設外活動の安全管理、職員研修・訓練、事故発生時対応・再発防止等を体系的に整理し、PDCAを回す計画として策定するもので、保護者にも内容を周知することが求められます。

安全計画のひな形は国から示されています。策定するにあたっては「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（令和4年12月15日付け保育課事務連絡）」、「児童養護施設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（令和5年1月31日付け家庭福祉課事務連絡）」を参考にしてください。

**Q 6 ヒヤリ・ハット事例の収集・分析はなぜ必要でしょうか。**

**A 6** 1件の重大事故の背後には29件の軽微な事故と300件のヒヤリ・ハットがあると言われていています。重大事故を防止するためには、ヒヤリ・ハットの段階で対策を講じることが大切です。保育所保育指針解説書（平成30年2月）でも、重大事故の発生防止のため、「あと一歩で事故になるところであったというヒヤリ・ハット事例の収集及び要因の分析を行い、必要な対策を講じるなど、組織的に取組を行う」と記されています。

また、「事故発生時の対応のためのガイドライン【事故防止のための取組】～施設・事業者向け～」（平成28年3月 内閣府・文部科学省・厚生労働省）では、事故の発生防止に関する留意点として、ヒヤリ・ハット事例の収集及び分析の取組について次のとおり紹介しています。

**○ 重大事故の発生防止、予防のための組織的な取組みについて**

重大事故の発生防止、予防については、ヒヤリ・ハット報告の収集及び分析が活用できる場合もあるため、以下の取組みを行うことが考えられる。

ア 職員は、重大事故が発生するリスクがあった場面に関わった場合には、ヒヤリ・ハット報告を作成し、施設・事業者に提出する。

イ 施設・事業者は、集められたヒヤリ・ハット報告の中から、上記①のア～オ（ア 睡眠中、イ プール活動・水遊び、ウ 誤嚥（食事中）、エ 誤嚥（玩具、小物等）、オ 食物アレルギー。詳細は同ガイドライン参照）の重大事故が発生しやすい場面において、重大事故が発生するリスクに対しての要因分析を行い、事故防止対策を講じる。

ウ 施設・事業者は、事故防止対策について、下記（2）における研修（同ガイドライン参照）を通じて職員に周知し、職員は、研修を踏まえて教育・保育の実施に当たる。

「新年度における教育・保育施設等の事故防止に向けた取組の徹底について（令和6年3月29日付け及び令和7年3月12日付け保育政策課等事務連絡）」別添で啓発資材が示されていますのでこちらも参考にしてください。

なお、市町村の条例では、事故発生の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うことと定められています（職員会議等の場を活用しても可）。