

## 令和5年度 第三者委員による報告

令和5年度の第2ながやま認定こども園の意見・要望・苦情等は1件ありましたが、適切に改善をして、保育・教育に努めています。

今後もよりよい保育・教育に取り組めるよう、皆様のご意見を頂けたら幸いです。

第三者委員 新嘉喜 嘉枝子  
玉城 セツ

那覇市長

所在地 那覇市泊 2-20-8  
 法人名 社会福祉法人健友福祉会  
 第2ながやま認定こども園  
 設置者 理事長 永山 健二

## 特定教育・保育施設等確認監査 指摘事項等改善報告書

令和 5 年 8 月 14 日付けで通知のありました改善報告を要する指摘事項等について改善しましたので、関係書類等を添えて提出します。

改善報告を要する事項	改善した内容
<p>1. 該当確認基準項目</p> <p>内容・手続きの説明及び同意 (3)「情報の提供等」について、別紙 1 の要改善事項に係る発生要因、改善方法、改善状況等について報告書（任意様式）を提出すること。なお、修正した重要事項説明書と同意書の様式を併せて提出すること。</p> <p>2. 該当核に基準項目</p> <p>園運営 (9)「苦情への対応」について、別紙 1 の要改善事項に係る発生要因、改善方法、改善状況等について報告書（任意様式）を提出すること。なお、見直し後の苦情解決の第三者委員名簿及び苦情記録簿の整理や活用方法を示したマニュアル等を併せて提出すること。</p>	<p>指摘された事項について、入園の際に園の運営規程（重要事項説明書）による説明を行い、その同意書を受け取っていたが、園の名称変更、規程変更の際に保護者への説明を行った際も入園の際の同意書でよいと思い、同意書ももらっていないかった。また、説明・周知も不十分だったことから、全保護者に運営規程を配布し、周知及び同意を得て、今後は規定に基づき適切な処理を行う。</p> <p>添付書類 1</p> <p>指摘された事項について、「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」の理解が不足していたことから理事と第三者委員を兼任できると誤解していた。第三者委員を変更し、民生委員の玉城セツ氏が選任されたことを園内掲示及び運営規程に掲載し、意見箱等での投函もできることを保護者に再周知した。また、保護者からの育児に関する相談については、連絡帳の利用や必要に応じて面談をする等、保護者からの意見・相談を広く受け止められるような環境を再度見直す。</p> <p>意見・要望等の相談・解決への仕組みにおいて、苦情解決責任者と苦情受付担当者及び職員の理解が不足していたことから、苦情対応規程</p>

<p>3.該当確認基準項目</p> <p>園運営 (5)「事故防止及び安全対策、再発防止」について、別紙 1 の要改善事項に係るチャイルドシート着用免除適用の挙証資料及び貴園における具体的な事故防止対策（職員研修実施状況等）を示した報告書（任意様式）を提出すること。なお、チャイルドシート着用に係る事項を含む貴園の事故発生防止マニュアル等を併せて提出すること。</p> <p>4.該当確認基準項目</p> <p>提供する教育・保育 (2)「教育・保育の実際」について、別紙 1 の要改善事項に係る発生要因、改善方法、改善状況等について報告書（任意様式）を提出すること。なお、改善方法及び改善状況に係る具体的な園内研修レポート（研修実施期日並びに受講者及び園長所見が示されたもの）を併せて提出すること。</p>	<p>を上手く活用できていないことがあったため、今後は職員研修等を定期的に行い、職員全体で意見要望の解決のための仕組みを理解できるようにする。また、意見苦情があがってない場合でも、定期的に第三者委員と苦情解決責任者、苦情受付担当者で話し合う機会を設け、保育・教育の質の向上に努める。</p> <p>添付書類 2、添付資料 5</p> <p>園車はトヨタハイエースを利用しているが、現在園車を利用する際は、チャイルドシートではなく、道路運送車両法第 75 条の 3 第 1 項を受け、「E マーク」が表示されているスマートキッズベルト（添付書類 3、8）を利用している。また、スマートキッズベルトの適合が満たない場合は、国土交通省認可の印があるチャイルドシートを利用するようにしている。園車に園児を乗せる場合は、園車管理規程に記録を取り、安全に運行できるようにしている。しかし、事故防止対策研修において園内事故等の研修は行っているが、園車を利用する際の安全についての内容が不足していたので、今後は適正に研修を行い事故防止対策に努める。</p> <p>添付書類 3、添付資料 6、添付資料 8</p> <p>指摘された事項について、園児の気持ちに寄り添う視点が不足していたことから、声掛けが荒くなることがあったり、配慮に欠けるような言葉かけを行わないように職員全体で話し合う機会を設けた。また、職員一人一人と面談をし、反省点と改善点を見つけ、児童虐待防止について再度研修を行い、子ども一人ひとりの特性特徴を理解し、子どもの育ちに寄り添うためのプログラムを作成し、保育の計画を見直すように心がける。</p> <p>添付書類 4、添付資料 7</p>
--	---

市提出年月日（令和 年 月 日）

注：1 指摘事項に対する回答は、本調書により市へ提出すること。

2 「是正改善の状況」欄は、具体的に記載し、必要により資料（関係書類の写等）を添付すること。

#### 添付書類 1

- ・ 社会福祉法人健友福祉会 第2ながやま認定こども園 運営規程
- ・ 同意書

#### 添付書類 2

- ・ 第三者委員名簿
- ・ 苦情対応規程

#### 添付書類 3

- ・ スマートキッズベルト取扱説明書及び認可証明書
- ・ 社会福祉法人健友福祉会 車両管理規程及び園車安全チェック表
- ・ 事故防止研修に係る資料

#### 添付資料 4

- ・ 職員の反省と改善についての保護者会長意見及び園長所見
- ・ 児童虐待防止研修の資料及び研修報告書

#### 添付資料 5

- ・ ご意見・ご要望等の申し出窓口について
- ・ 意見・要望等の解決のフロー図
- ・ 苦情受付票
- ・ 第三者委員会議録及び改善状況報告書

#### 添付資料 6

- ・ 危機管理マニュアル

#### 添付資料 7

- ・ 子ども一人ひとりの特性特徴を理解し、子どもの育ちに寄り添うためのプログラム

#### 添付資料 8

- ・ 行政文書開示決定通知書（別記様式第9号）