

和光市保育クラブガイドライン

平成27年4月

和光市

目次

I 総則

1	ガイドライン策定目的	1
2	定義	1
3	事業目的	2
4	対象児童及び入所要件	2
	(1) 対象児童	2
	(2) 入所要件	2
	(3) 入所決定	2
5	開所日・保育時間	3
	(1) 開所日	3
	(2) 保育時間	3
6	定員	3
7	施設・設備	3
	(1) 必要な施設	4
	(2) 必要な設備	4
	(3) 衛生管理	4
8	保育料	4

II 入所に関すること

1	入所に関すること	4
	(1) 入所案内	5
	(2) 入所申請・入所決定	5
	(3) 入所説明会	5

III 指導員に関すること

1	指導員に関すること	5
	(1) 資格	6
	(2) 職務範囲	7
	(3) 労働条件	8
	(4) 職員のモラル	8
2	職員の研修	8
	研修の内容	9

IV 保育（事業の運営・管理）

1 運営・管理	9
（1）説明	9
（2）自己評価	9
（3）外部評価	9
（4）運営規程	9
（5）帳簿の整備	10
（6）秘密保持等	10
2 保育内容	10
（1）登所・降所	10
（2）出欠管理	10
（3）おやつ・昼食	10
（4）児童の健康管理	11
（5）児童の活動	11
（6）運営方針・事業計画	11
（7）保護者との連携	11
（8）学校との連携	12
（9）地域との交流	12
（10）児童虐待の防止	12
2 児童の安全管理	12
（1）体制の整備	12
（2）傷害保険等の加入	12
3 保育クラブ関係者連絡会議の設置	13
4 苦情・要望への対応	13
（1）苦情・要望の範囲	13
（2）苦情・要望を聞き取る姿勢	13
（3）苦情への対応	13
（4）苦情解決第三者委員会の設置	13

I 総則

1 ガイドライン策定目的

近年の日本全体の課題である少子化対策、次世代育成支援対策、子ども安全対策などの解決のために、平成9年に児童福祉法が改正され学童保育が法制化されました。

また、学童保育が全国的に普及してきたことにより、国において、「放課後児童クラブガイドラインについて」（平成19年10月）を、埼玉県においても、「埼玉県放課後児童クラブ運営基準」（平成16年3月）を策定しています。

本市におきましても、平成16年に「和光市保育クラブ設置及び管理条例」及び「和光市保育クラブ設置及び管理条例施行規則」を制定しておりますが、学童保育の最低基準等を定めた本市独自の保育クラブガイドラインを策定する必要があるとの認識から判断し、保育クラブ連絡協議会代表者、保育クラブ指定管理者等を委員とした保育クラブガイドライン策定委員会を設置し、議論を重ねてまいりました。

これを受けて、本市ガイドラインは、① 子どもたちの安全で健全な育成を図る施設充実、② 保育クラブを生活の場としている共働きや一人親家庭の子どもたちの健全育成の観点から、保育クラブの運営にあたって必要な基本的事項を示し、望ましい方向を目指すために策定しました。

平成27年度「子ども・子育て支援新制度」が施行されることとなり、国により新たに「放課後児童クラブ運営指針」が示されました。

本市ではこれに先駆け、平成26年度に「和光市放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準を定める条例」を制定しております。

これに伴い「和光市保育クラブガイドライン」においても、新たな指針に則った内容の改定を行います。

なお、本ガイドラインは、必要に応じて見直しを行うこととします。

2 定義

(1) 和光市では、「放課後児童クラブ」については、平成16年に制定された「和光市保育クラブ設置及び管理条例」に基づき、「保育クラブ」という名称を使用しています。

(2) 和光市では、保育クラブ業務を運営するにあたり、(※) 指定管理者制度を導入しており、その運営に関する業務を指定管理者が行っています。したがって、このガイドラインの中で、運営管理者と表記されているものは市又は指定管理者のことを、運営責任者と表記されているものは指定管理者のことを意味します。

※指定管理者制度とは、自治体が公の施設の管理・運営を、株式会社をはじめとした営利企業・財団法人・社会福祉法人・NPO法人など法人その他の団体に包括的に代行させることができる制度であり、管理者は民間の手法を用いて、弾力性や柔軟性のある施設の運営を行うことが可能となります。

3 事業目的

保育クラブ事業は、市内の小学校に就学している児童又は市内に住所を有する児童のうち市外の小学校へ就学している児童であって、保護者が労働等により昼間保育に欠ける児童を対象に、授業の終了した放課後及び長期休業その他学校休業日、土曜日等において、家庭、地域等との連携の下、発達段階に応じた主体的な遊び及び生活が可能となるよう、当該児童の自主性、社会性及び創造性の向上、基本的な生活習慣の確立等を図り、もってその健全な育成を図ることを目的としています。

市が責任を持ってその推進にあたるとともに、その目的を十分に踏まえた適切な運営が行われるよう、必要な運営費を確保することとします。

4 対象児童及び入所要件

(1) 対象児童

市に在住又は在学している小学校1年生から6年生の児童で、保護者が労働等により昼間保育に欠ける児童とします。

ただし、受け入れにあたっては低年齢の児童及び障害を有する児童（※）の優先について、配慮することとします。

※「障害を有する児童」は、障害の程度が中程度までの児童のうち、① ひとりで通所できる児童、② 集団生活を行うことができる児童をいいます。

また、「障害の程度が中程度」とは、①「身体障害者手帳」4級又はそれより軽い程度で、特別の医療介護を必要としない、②「療育手帳」B判定又はC判定の交付を受けている程度をいいます。

(2) 入所要件

① 保護者の労働のほか、就労準備のための通学、求職活動、疾病、療養、出産、家族の介護、その他何らかの事由で保護者が保育にあたれない場合。

② その他、市長が必要と認める場合。

(3) 入所決定

入所の決定にあたっては、上記の(1)、(2)の要件を考慮し、場合によっては、本人や家族への面接等を実施するなどして公平公正に判断します。

5 開所日・保育時間

(1) 開所日

1年につき250日以上を原則とし、児童の保護者の就労日数、小学校の休業日その他の状況等を考慮して、事業所ごとに運営管理者が定めるものとします。

ただし、重要な感染症が生じた場合、災害などで施設が運営できない状況になった場合などは、閉所することができることとします。

(2) 保育時間

次の各号に定める時間以上を原則とし、児童の保護者の労働時間、小学校の授業の終了時刻その他の状況等を考慮して、運営管理者が定めるものとします。

(ア) 小学校の休業日 1日につき10時間

(イ) 小学校の休業日以外の日 小学校の授業の終了時刻から午後6時までの時間

上記に定める時間未満に、又は開所する日数を1年につき250日未満に定めようとするときは、市長と協議しなければなりません。

6 定員

定員は、各保育クラブの面積に応じて定員を決定することとし、保育に必要な面積（専用区画）は、児童1人につきおおむね1.65平方メートル以上とします。ただし、一時的に支援を要する児童が利用する場合その他市長が必要と認める場合については、この限りではありません。

なお、小学校区ごとに将来的な利用者の増加に応じて対応できるよう施設の整備に努めることとします。

7 施設・設備

保育クラブの施設は、児童が安心して過ごせる場を保障するために、衛生的で安全な保育が確保されたものとします。また、遊び及び生活の場としての機能並びに静養するための機能を備えた専用区画を設けるほか、支援の提供に必要な設備及び備品等を備えなければなりません。

運営管理者は、条例で定めるところの最低基準を超えて、常にその設備及び運営を向上させなければなりません。また、最低基準を理由としてその設備又は運営を低下させてはなりません。

また、障害を有する児童の利用が可能となるよう施設整備に努めることとします。

(1) 必要な施設

- ・生活室（クラブ室）・遊び場（屋内・屋外）・静養室・事務室
- ・トイレ（クラブ用に設置されたもの）・玄関・足洗い場・台所（専用）
- ・2方向以上の避難経路

(2) 必要な設備

- ・児童用ロッカー・下駄箱・傘立・児童机・椅子・本棚・事務机
- ・書類キャビネット（施錠できるもの）
- ・指導員用ロッカー（施錠できるもの）・冷蔵庫・食器戸棚
- ・電話（FAX付）・布団・掃除機・救急箱・物置
- ・消火器などの消防設備など防災の設備

※軽便消火器等の消火用具、非常口その他非常災害に必要な設備を設けるとともに、非常災害に対する具体的な計画を立て、不断の注意を払い、及び訓練を行うよう努めなければなりません。また、訓練（避難及び消火の訓練に限る。）は、定期的に行わなければなりません。

- ・防犯ブザーや施錠など不審者対策、防犯設備
- ・AED

※特に消火器やAEDについては、わかりやすい場所に配置します。

- ・児童が生活する生活室は、適度な採光や通風に配慮し、空調装置（冷暖房）、カーテンやブラインド、網戸、その他児童の生活に必要な備品を備え、保健衛生及び利用者に対する危害防止を十分に考慮して設けることとします。

また、家具の転倒防止策、ガラスの飛散防止フィルムなど安全についても配慮します。

(3) 衛生管理

- ・設備、食器等又は飲用に供する水については、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じる。
- ・感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じるよう努める。
- ・必要な医薬品その他の医療品を備えるとともに、それらの管理を適正に行う。

8 保育料

保育料は、市の基準に則して徴収します。

II 入所に関すること

1 入所に関すること

(1) 入所案内

- ① 運営管理者は、保育クラブについて、入所案内を作成し、ホームページ、広報紙、パンフレットなどを通じて広く周知を図ることとします。
- ② 入所案内には、事業目的、入所手続き方法、申請書類、保育料、クラブの設置場所などを分かりやすく記載することとします。
- ③ 入所案内は、市や各保育クラブに置くほか、ホームページへの掲載、小学校の就学健康診断時での配布等、就労している保護者が入手しやすいよう工夫することとします。
- ④ 申請書類は、市や各保育クラブに置くほか、ホームページからダウンロードできるようにします。

(2) 入所申請・入所決定

- ① 入所期間は入所を承認した月から、その年度末までを原則とし、随時入所及び退所を可能とします。
- ② 入所を希望する場合、保護者は入所申込書を提出することとします。また、継続して利用する場合には、年度ごとに入所継続申込書が必要となります。

なお、入所申込書及び入所継続申込書には、児童の健康状況や保護者の就労状況などの家庭状況を記載した書類（家庭状況表）やその他必要な書類を添付することとします。
- ③ 入所に関しては、運営管理者が決定し、保護者に通知します。また、決定にあたっては、保護者の納得が得られるよう配慮することとします。ただし、入所できないと決定した場合は、その理由を付して保護者に通知することとします。
- ④ 運営管理者は、入所申込書をもとに面接をすることができることとします。

(3) 入所説明会

入所する前に、保護者及び児童に対し、保育クラブの運営方針、年間計画等について説明を行うこととします。

また、入所に際して、登所・降所の方法の確認、児童の健康状態、家庭の状況等について把握するために保護者と面接することとします。

Ⅲ 支援員に関すること

1 支援員に関すること

保育クラブには保育クラブの目的と役割を理解し、児童と安定的な関わりが持てる支援員を配置します。

支援員は、健全な心身を有し、豊かな人間性と倫理観を備え、児童福祉事業の理

論及び実務に関し、専門的な知識経験を有する者でなければなりません。

また、目的を達成するため必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努めなければなりません。

支援員は、市長が行うその専門性及び資質の向上に資するための研修を受けなければなりません。

運営管理者は、職員の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければなりません。

支援員の配置は、原則として児童数おおむね40人を1単位とし、1単位ごとに2人以上とします。また、児童数が10人を超えるごとに1人以上を施設の状況に応じて増員して配置することとします。

なお、この中に、以下に示す常勤の専任指導員が一人以上含まれるようにします。また、障害を有する児童が入所する場合は、必要に応じて加配することとします。

(1) 資格

常勤の専任支援員は、以下のいずれかに該当する者であって、都道府県知事が行う研修を修了したものとします。

- ① 保育士の資格を有する者
- ② 社会福祉士の資格を有する者
- ③ 学校教育法（昭和22年法律第26号）に規定する高等学校（旧中等学校令（昭和18年勅令第36号）による中等学校を含む。）若しくは中等教育学校を卒業した者、同法第90条第2項の規定により大学への入学を認められた者若しくは通常の課程による12年の学校教育を修了した者（通常の課程以外の課程によりこれに相当する学校教育を修了した者を含む。）又は文部科学大臣がこれと同等以上の資格を有すると認定した者（第9号において「高等学校卒業者等」という。）で、児童福祉事業に2年以上従事したもの
- ④ 学校教育法の規定により、幼稚園、小学校、中学校、高等学校又は中等教育学校の教諭となる資格を有する者
- ⑤ 学校教育法に規定する大学（旧大学令（大正7年勅令第388号）による大学を含む。以下この号において同じ。）において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修め、当該大学を卒業した者
- ⑥ 学校教育法に規定する大学において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専修する学科又はこれらに相当する課程にお

いて優秀な成績で単位を修得したことにより、同法第102条第2項の規定により大学院への入学が認められた者

- ⑦ 学校教育法に規定する大学院において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専攻する研究科又はこれらに相当する課程を修め、当該大学院を卒業した者
 - ⑧ 外国の大学において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修め、当該大学を卒業した者
 - ⑨ 放課後児童健全育成事業に類似する事業に2年以上従事した高等学校卒業生等で、放課後児童支援員として市長が適当と認めたもの
- ※ 「常勤」とは、継続した勤務の形態があり、一定の勤務時間が保障されていることを示し、「専任」とは、他の業務を兼務することなく、保育クラブの業務に専念できるように配置されていることを示します。

支援員は、そのうちの1人を除き、補助員(放課後児童支援員を補助する者をいう。)をもってこれに代えることができます。

補助員については、以下のいずれかに該当する者を望ましいものとします。

- ① 子育て経験者
- ② 学生(教育に関わる学科を履修している者)
- ③ その他児童の遊びや生活に関わる経験者

支援員及び補助員は、支援の単位ごとに専ら当該支援の提供に従事する者でなければなりません。ただし、利用者が20人未満の事業所で、支援員のうち1人を除いた者又は補助員が同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事する場合その他支援の実施に支障がないと市長が認める場合については、この限りではありません。

(2) 職務範囲

支援員及び補助員(以下職員)は適切な遊びや生活の場を与えて児童の成長・発達を図るために次の業務を行います。

- ① 児童の保育
- ② 児童の出欠の管理、保育日誌の作成、保護者への連絡先の把握
- ③ お便りや連絡帳など保護者への保育報告
- ④ 児童の成長や発達のためのおやつ準備
- ⑤ 防災対策・不審者対策と安全指導及び避難訓練の実施

- ⑥ 事業運営を円滑に行うための職員会議
- ⑦ 年間、月間計画、事業報告の作成
- ⑧ 学校、地域、行政との連絡・連携
- ⑨ 施設・設備など環境整備
- ⑩ 諸経費の管理・運用
- ⑪ 勤務予定表の作成
- ⑫ 児童の成長と発達を向上させるための学習・研修、遊びの研修
- ⑬ 保護者懇談会の開催

(3) 労働条件

- ① 運営責任者は、労働基準法を遵守し、職員の労働時間が過重にならないように配慮することとします。
- ② 運営責任者は、職員の健康管理のための環境整備、支援に努めることとします。

(4) 職員のモラル

運営責任者は、利用者の人権に十分配慮するとともに、一人一人の人格を尊重して、その運営を行わなければなりません。

職員は、児童の成長と発達を支援する重要な役割を担っていることを自覚し、次に掲げる事項を守ることとします。

- ① 職員は、児童の心身に有害な影響を与える行為をしてはならない。
- ② 職員は、体型、容姿、性別、障害、国籍、信条又は社会的身分等についての差別的言動など、児童の人格・人権を傷つけないこと。また、その他の虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに市長に通告し、当該利用者の状況の把握及び保護を図るための適切な措置を講じるため、必要な協力をしなければならない。
- ③ 職員は、児童・保護者に関する個人情報及び指導員として知り得た情報に関して守秘義務を負うこと。
- ④ 職員は、教材費などの雑費、その他経費について適切に取り扱うこと。

2 職員の研修

職員の資質の向上及び専門性を高めるため、運営責任者は、県、市、大学などの他の機関が実施する保育クラブに関連する研修会に職員が参加する機会を確保し、職員への研修を行うこととします。

なお、研修は勤務の一環として行い、研修に関する費用は運営責任者が負担することとします。また、指導員は専門性を高めるため自主研修を行い、常に自己研鑽

に努めることとします。

研修の内容

- ① 職員全員に共通する課題について年数回定期的に行う研修
- ② 職務階層別研修
- ③ 地域や各保育クラブ特有の課題に応じた内容の研修
- ④ 障害について理解し、障害を有する児童及びその保護者を支援するための研修
- ⑤ 職員が情報交換や事例研究をし、保育クラブの運営に関する現状や課題に対し共通認識を持つための研修

IV 保育（事業の運営・管理）

1 運営・管理

（1）説明

運営管理者は、和光市、児童福祉施設、利用者の通学する小学校その他地域社会との交流及び連携を図り、児童の保護者及び地域社会に対し、運営の内容を適切に説明するよう努めなければなりません。

（2）自己評価

自ら提供する支援の質の評価を行い、常にその改善を図らなければなりません。

（3）外部評価

定期的に外部の者による評価を受け、その結果を公表し、常にその改善を図るよう努めなければなりません。

（4）運営規程

事業所ごとに、運営についての重要事項に関する規程として、次に掲げる事項を定めておかなければなりません。

- （ア） 放課後児童健全育成事業の目的及び運営の方針
- （イ） 職員の職種、員数及び職務の内容
- （ウ） 開所している日及び時間
- （エ） 支援の内容及び当該支援の提供につき利用者の保護者から支払を受ける費用の額
- （オ） 利用定員
- （カ） 通常の放課後児童健全育成事業の実施地域
- （キ） 放課後児童健全育成事業の利用に当たっての留意事項
- （ク） 緊急時等における対応方法

- (ケ) 非常災害対策
- (コ) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (サ) 医療連携に関する事項
- (シ) 職員の人事及び人材育成に関する事項
- (ス) 前各号に掲げるもののほか、放課後児童健全育成事業の運営に関する重要事項

(5) 帳簿の整備

事業者は、職員、財産、会計及び利用者の処遇の状況に関する帳簿を整備しておかなければならない。

支援を提供したときは、提供日、内容その他必要な事項に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(6) 秘密保持等

職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

他の地域子ども・子育て支援事業を行う者、特定教育・保育施設等他の児童福祉施設等に対して、利用者に関する情報を提供するときは、あらかじめ文書により当該利用者の保護者の同意を得ておかなければならない。

2 保育内容

(1) 登所、降所

児童の安全に配慮し、職員と保護者が、登所・降所について、何時に、どのような方法（集団登所・降所、道順、保護者のお迎え等）で行うのかを週単位（月単位）であらかじめ明確にしておくこととし、当日の時間の変更については、保護者から職員に連絡することとします。

なお、降所時については、保護者の迎えを原則とし、その際は、職員と保護者は積極的にコミュニケーションをとり、児童が安全に帰宅できるように十分配慮することとします。

(2) 出欠管理

職員は出席簿を使用し、児童の出欠の管理を行います。

欠席の場合は、保護者から連絡をもらうこととし、連絡がなく登所しない場合は、保護者・学校と連絡をとり、児童の状況を把握することとします。

(3) おやつ・昼食

保育クラブは児童の生活の場であることから、おやつは空腹を満たすだけでなく、児童の成長にあわせるよう配慮することとします。

なお、季節ごとに野菜や果物などを取り入れるよう努めることとします。

春休み、夏休み等の学校給食がない期間の昼食については、家庭の事情等によって弁当を持参できない児童には、自己負担により、市販の弁当を提供することができることとします。

また、アレルギー体質の児童のおやつ・昼食は、保護者と事前に協議をして、調整することとします。

(4) 児童の健康管理

① 職員は児童の健康状況を観察し、健康を管理します。

② 職員は児童が普段と異なる様子などに注意し、児童の具合が悪いと考えられるときは、保護者と連絡を取り、迎えに来てもらうなど、児童が安心して回復にむかうことができるよう配慮することとします。

③ 児童のけがなどに備えて、必要な衛生用品を常備しておくこととします。(体温計、ガーゼ、包帯など)

④ 児童の体調の急変その他の緊急事態に速やかに対応するため、近隣の医療機関と医療に関する連携協力体制を構築するよう努めることとします。

(5) 児童の活動

児童の活動は、児童の成長・発達に応じたものであり、保育クラブはその成長に対応した放課後の生活の場、安心できる場になるよう努めることとします。

また、児童が主体の行事や遊びをつくりだし、異年齢集団の良さを活かした児童の自立や社会適応力を育てるような活動を支援することとします。

(6) 運営方針・事業計画

保育クラブの運営にあたり、運営管理者が主体となって運営の基本的枠組みと目指すべき保育の方向性を示した運営方針を定めることとします。また、実際の運営にあたっては、保育クラブごとに、運営責任者が年度ごとの事業計画を作成することとします。

(7) 保護者との連携

常に保護者と密接な連絡をとり、児童の健康状態及び行動を報告するとともに、支援の内容等につき、保護者の理解及び協力を得るよう努めることとします。

活動内容については、お便りや連絡帳などを通して保護者が参加できるような活動を年間計画に位置づけ、保護者への周知を図り、共に子育てに関わることができるように配慮することとします。また、必要に応じて個別面接や懇談会を実施し、保護者との連携を図ることとします。

(8) 学校との連携

- ① 職員は児童の小学校での学校長や担任教諭等と情報交換を密にして、学校との連携を積極的に図ることとします。
- ② 児童の生活と遊びの場を広げるために、学校の校庭・体育館や余裕教室等の利用について連携を図ることとします。また、放課後子ども教室との連携を図ることとします。

(9) 地域との交流

地域の行事に参加するなど、地域住民、近隣住民との関係づくりに努めることとします。また、生活や遊びの内容を豊かなものにしていくために、施設外保育を含め地域の資源（公共施設、自然、人材、農地と作物等）を積極的に活用することとします。

また、他の地域子ども・子育て支援事業を行う者、特定教育・保育施設等、他の児童福祉施設等との連携を図るため、市長が設置する事業者連絡会に所属するものとします。

(10) 児童虐待の防止

児童の身体的あるいは精神的な健康状態を常に注意深く観察し、児童虐待等が発見されたときには、市こども福祉課又は所沢児童相談所に通告することとします。

2 児童の安全管理

(1) 体制の整備

児童の安全を守るために、防災及び防犯の観点から日常的な危険回避（防止）と、危険との遭遇や事故・怪我の対応（危機対応）の2つの面から体制を整備し、判断基準、責任者、連絡体制（学校と保育クラブ、職員と保護者）及び現場での対応手順を決めてマニュアル（文書）化し、定期的に見直しすることとします。特に緊急時には、保護者と職員の連絡を携帯電話やEメール等を活用して、速やかに行えるよう整備します。また、小学校、警察、消防及び行政機関等との相互の連絡体制をつくることとします。

(2) 傷害保険等の加入

運営責任者は、事故等によって生じた事態に対応するため、傷害保険等に加入することとします。

事故が発生した場合は、速やかに市長、保護者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じることとし、事故の状況及び事故に際してとった処置を記録しな

ればなりません。

賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行うこととします。

3 苦情・要望への対応

運営管理者は、保育クラブ設置の趣旨にのっとり、地域や保護者の協力が得られるよう苦情・要望の解決にあたります。

(1) 苦情・要望の範囲

苦情・要望の範囲は、クレーム、問題の解決を求めるもののみならず、感情的な不平不満、考え方の相違、コミュニケーションの不足による行き違い、保育クラブに関する提案、連絡帳による示唆などさまざまなものを含みます。

(2) 苦情・要望を聞き取る姿勢

保育クラブは成長・発達する児童を対象とする事業であり、柔軟な対応が求められます。また、多様な子育て観を持つ保護者がともに子育てを行うので、指導の内容等について行き違いが生じることがあります。さまざまな意見を受けとめ、話し合いをすることによって、よりよい保育クラブの運営を行うという認識を運営管理者間で共有します。

(3) 苦情への対応

苦情に迅速かつ適切に対応するため、別に定める苦情対応に係る方針に基づき必要な措置を講じることとし、苦情の内容等を記録し、遅滞なく市長に報告しなければなりません。

(4) 苦情解決第三者委員会の設置

運営管理者は、保育クラブの利用者からの苦情又は相談の解決のために迅速に対応します。

なお、運営管理者は、保育クラブで起きた苦情・要望を解決するため、社会的に公平公正な立場からの苦情解決を目指して、保育内容や運営のあり方等について、積極的な提言並びに解決策を図れる広い見識と実績を持つ識者による、苦情解決第三者委員会を設置することとします。

なお、運営責任者による保育サービス等の質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、苦情解決第三者委員会で審議された苦情や要望の内容及び解決方法を公表することとします。