

危機対応要領 資料編

文 書 名	ページ
各保育所での主な検討・事前準備事項	1
II.危機管理体制について	
災害時における連絡先	2
伝言ダイヤルの使用方法	3
III.危機の予知・予測及び未然防止に向けた取り組みについて	
上尾市立保育所利用者の意見・要望等の相談解決実施要領	4
上尾市立保育所利用者の意見・要望等の解決手順	6
ご意見ご要望の依頼文	7
ヒヤリ・ハットマップ（例）	8
ヒヤリ・ハットマップ一覧表	11
施設内設備の点検項目	12
固定遊具の点検事項	14
年齢別事故防止チェックリスト（0～5歳児）	16
お散歩マップ（例）	26
お散歩日誌	28
IV.事故（災害）発生時の対応について	
訓練年間計画表	29
訓練実施結果報告書	30
訓練実施要領（例：行方不明者）	31
訓練実施フロー（例：行方不明者）	32
事故の程度の判断基準	33
事故発生時および受診時チェックリスト	34
事故報告書兼事故記録簿	36
トラブル防止のためのチェックリスト（医療機関未受診用）	37
トラブル防止のためのチェックリスト（受診事故用）	38
安全管理に関する情報報告書	39
不審者への対応例（保育所内・散歩中）	40
V.保健・衛生管理について	
応急処置をするときの保育者の心得	42
保育所に常備する救急用の医療器具・材料	44
保育所での使用の薬剤等	46
「光化学スモッグの発生時について」の質問について	47
健康・植物被害状況受理票	49
VIII.その他	
保育所安全関連のホームページ一覧表	51

各保育所での主な検討・事前準備事項

II. 危機管理体制について

項 目	検討してもらうこと	事前に準備しておくもの
2 緊急時の体制	指揮権順位の決定	緊急連絡網
	避難経路・場所の確認	医療機関、関係機関先一覧
	保護者への連絡方法の確認・周知	保護者への連絡先一覧
	避難先の引渡し方法の確認・周知	災害時の避難場所、避難経路図

III. 危機の予知・予測及び未然防止に向けた取り組みについて

項 目	検討してもらうこと	事前に準備しておくもの
2 事故防止に向けた環境づくり	定期的な情報交換の実施	児童の写真等の整備
	職員・児童への安全教育の計画	
3 保育中の安全管理について		ヒヤリ・ハットマップ（保育所内）
		ヒヤリ・ハットマップ一覧表
	点検項目・担当者の決定	施設内設備・環境上の点検リスト
	点検項目・担当者の決定	固定遊具の安全点検リスト
	点検項目・担当者の決定	年齢別事故防止チェックリスト
4 園外保育時（お散歩）の注意事項		お散歩日誌
		お散歩マップ
		散歩コース図面
6 時間外保育時の注意事項	安全確保のための手順	時間外緊急連絡網
		時間外連絡帳
7 行事開催時の注意事項	出入口での関係者の確認方法	

IV. 事故（災害）発生時の対応について

項 目	検討してもらうこと	事前に準備しておくもの
	各種訓練の年間実施計画	消防計画
		訓練年間計画表
1 地震		緊急時対応表 地震
2 火災		緊急時対応表 火災
3 事故		緊急時対応表 事故（通常時・時間外等）
4 行方不明・迷子		緊急時対応表 事故（園内時・園外時）
5 不審者		不審者対応の児童向けマニュアル

平成 年 月現在

災害時における連絡先

フリガナ			血液型	不明です。 A・B・O・AB・Rh+・Rh-
児童名				
生年月日	平成 年 月 日			
住 所				
電 話			父携帯	
			母携帯	

連絡順位	父の氏名(フリガナ)	勤務先	
		住所	
		TEL	
連絡順位	母の氏名(フリガナ)	勤務先	
		住所	
		TEL	

保護者以外でお願いできる人

連絡順位	氏名(フリガナ)	関係 祖母 祖父	住所	
			TEL	
連絡順位	氏名(フリガナ)	関係 祖母 祖父	住所	
			TEL	
連絡順位	氏名(フリガナ)	関係	住所	
			TEL	

【災害用伝言ダイヤル(171)の基本的操作方法】

「171」をダイヤルし、音声ガイダンスに従って伝言の録音、再生を行って下さい。

操 作 手 順		録 音		再 生	
①	171をダイヤル	1 7 1			
②	録音または再生を選ぶ。	[ガイダンス] こちらは災害用伝言ダイヤルセンターです。録音される方は「1」、再生される方は「2」、暗証番号を利用する録音は「3」、暗証番号を利用する再生は「4」をダイヤルしてください。			
		(暗証番号なし)	(暗証番号あり)	(暗証番号なし)	(暗証番号あり)
		1	3	2	4
			[ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルして下さい。 X X X X		[ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルして下さい。 X X X X
③	被災地の方の電話番号を入力する。	[ガイダンス] 被災地の方はご自宅の電話番号、または、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。被災地域以外の方は、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。 0 X X X X X X X X X X			
伝言ダイヤルセンターに接続します。					
④	メッセージの録音 メッセージの再生	[ガイダンス] 電話番号XXXXXXXX(、暗証番号XXXX)の伝言を録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」のあとシャープを押して下さい。ダイヤル式の方はそのままお待ち下さい。尚、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直し下さい。			
		ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合	ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #
		[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピッという音の後に、30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら、電話をお切り下さい。	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピッという音の後に、30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら、数字の9の後シャープを押して下さい。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。伝言を繰返す時は、数字の8の後シャープを、次の伝言に移る時は、数字の9の後シャープを押して下さい。
		伝言の録音		伝言の再生	
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	録音終了後 9 # [ガイダンス] 伝言を繰返します。訂正される時は数字の8の後シャープを押して下さい。 録音した伝言内容を確認する。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。伝言を追加して録音される時は、数字の3の後、シャープを押して下さい。 (ガイダンスが流れるまでお待ちください) [ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。
[ガイダンス] 伝言をお預かりしました。					
⑤	終了	自動で終話します。			

覚えてください、災害時の声の伝言板 災害用伝言ダイヤル(171)

上尾市立保育所利用者の意見・要望等の相談解決実施要領

- 1 この要領は、保育所が提供するサービスについて利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情」という。）を解決するため、必要な事項を定める。
- 2 苦情の円滑、円満な解決を図るため、各保育所に苦情受付担当者、苦情解決責任者を、健康福祉部に第三者委員を設置する。
- 3 苦情受付担当者は保育所の副所長とし、以下の職務を行う。
 - ①苦情を申し出た利用者（以下「申出人」という。）からの苦情を随時受け付ける。
 - ②苦情を受け付ける際、申出人から苦情の内容、申出人の希望等、第三者委員への報告の要否、申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否を確認する。
 - ③受け付けた苦情や改善状況等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、申出人が第三者委員への報告を必要としない場合を除く。
 - ④苦情受付から解決、改善までの経過と結果について、別紙第1号様式「意見・要望等の受付書」に記録する。
- 4 苦情解決責任者は各保育所長とし、以下の職務を行う。
 - ①第三者委員への報告、助言、立ち会いが不要な場合、苦情受付担当者より苦情内容の報告を受け、保護者との話し合いによる解決に努める。その際、第三者委員の助言を求めることができる。
 - ②一定期間ごとに苦情解決結果について、別紙第3号様式「意見・要望等の相談解決結果報告書」により第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
 - ③申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、別紙第3号様式により報告する。
- 5 第三者委員の具体的な職務について
 - ①申出人が第三者委員への報告を必要とした場合、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受け、苦情内容の報告を受けた旨を別紙第2号様式「意見・要望等の受付報告書」により申出人に対して通知する。
 - ②申出人からの苦情を直接受け付ける場合もある。
 - ③申出人、保育所に対して必要な助言を行う。
 - ④申出人や苦情解決責任者の求めに応じ、双方への話し合いへの立会い、助

言を行う。

- ⑤苦情解決責任者より、別紙第3号様式「意見・要望等の相談解決結果報告書」にて、苦情解決結果や改善状況などの報告を受ける。
- ⑥保育所での日常的な状況把握と意見を聞く。
- ⑦県社協の福祉サービス運営適正委員会からの事情調査、状況把握に協力する。

6 利用者への周知等

- ①苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、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掲示、パンフレットの配布等により周知する。
- ②投書、メールなどの匿名の苦情についても、別紙第1号様式「意見・要望等の受付書」に記録し、責任者、第三者委員に報告する。
- ③苦情解決責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。この場合、責任者及び第三者委員は担当者に連絡し、受け付け処理をさせる。
- ④苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、園だより等へ苦情内容、対応の概要についてその実績を公表する。

7 第三者委員の報酬等について

- ①第三者委員は3名とする。
- ②第三者委員の報酬は無報酬とする。
- ②会議等の出席に伴う交通費の支給については、「上尾市職員旅費条例」第3条第3項に基づき、一般職に準じて支給する。
- ③災害補償については無とする。

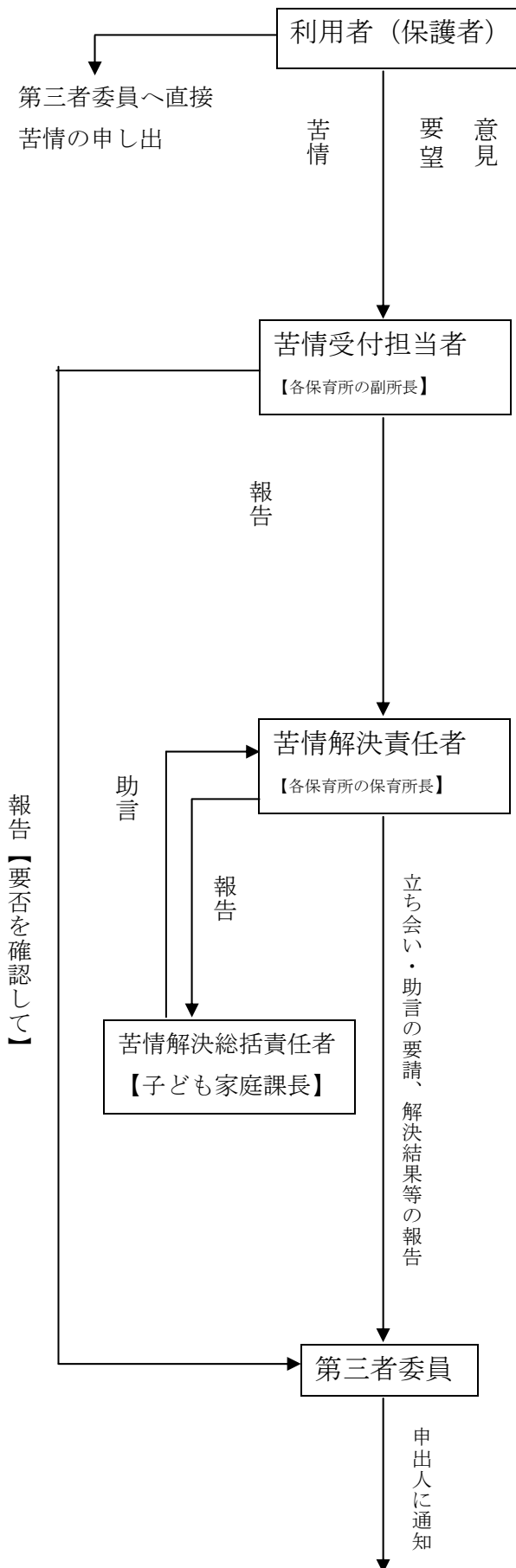
8 守秘義務について

苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

9 各保育所での留意点

- ①申出人からの苦情（意見・要望等）があった際には、その保育所だけの問題としてとらえるのではなく、全部の保育所の共通の問題として認識することが重要である。そのため、個人情報に関するものを除き、別紙第1号様式「意見・要望等の受付書」及び別紙第3号様式「意見・要望等の相談解決結果報告書」に記録したものは、各保育所に周知する。各保育所においても共通の問題としてとらえ、検討・改善などを図っていくものとする。

上尾市立保育所利用者の意見・要望等の解決手順



①保育所での職務

- ・利用者（保護者）に受付担当者、解決責任者の氏名及び第三者委員の氏名、連絡先、意見・要望等の解決の仕組みなどを保育所内掲示、パンフレットなどで周知する。

②苦情受付担当者の職務

- ・利用者（保護者）から意見・要望等を随時受付
- ・申出人へ第三者委員への報告の要否、苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否を確認する。
- ・第1号様式「意見・要望等の受付書」及び第4号様式「意見・要望等の受付簿」に相談者への確認事項、相談内容、解決、改善までの経過を書面に記録する。

③苦情解決責任者の職務

- ・苦情を申し出た利用者（保護者）との話し合いによる解決に努める。
- ・苦情解決総括責任者に報告、助言を求める。
- ・必要に応じて第三者委員の立会いを要請することができる。
- ・一定期間ごとに苦情結果について報告し、必要な助言を受ける。
- ・苦情を申し出た利用者に改善を約束した事項について、一定期間経過後、第3号様式「意見・要望等の相談解決結果報告書」により、苦情を申し出た利用者と第三者委員に報告する。

④第三者委員の職務

- ・第三者委員の立会いによる話し合い、第三者委員による苦情内容の確認、第三者委員による解決案の調整、助言、話し合いの結果や改善事項などの書面での記録と確認
- ・第2号様式「意見・要望等の受付報告書」により、苦情を申し出た利用者へ報告を受けた旨の通知を行う。

保育所についてのご意見・ご要望をお寄せください

1 ○○保育所を利用するにあたりまして、お気づきのこと、改善してほしいことがございましたら、遠慮なくお申し出ください。保育所では「利用者の意見・要望等の相談解決実施要領」に基づき、中立公正に対応いたします。その際、個人情報の保護には十分配慮いたします。

2 意見の提出方法

①苦情受付担当者、クラス担任、保育所長に口頭、面接、電話、書面等により随時申し添えしてください。

②「ご意見箱」に備え付けの用紙に氏名、クラス名、電話番号、意見・要望を記入し、お入れください。

③電子メール用の「e - 意見箱」に氏名、クラス名、電話番号、意見・要望を入力し、送付してください。

※件名に「保育所についての意見・要望」と入力してください。E-mail アドレスはs172000@city.ageo.lg.jp

④子ども家庭課に氏名、クラス名、電話番号、意見・要望をご記入のうえ郵送、ファクス、直接持参してください。

3 苦情解決担当者は以下のとおりです。また、苦情解決第三者委員の立ち会い、助言が必要な場合、副所長、保育所長にその旨を申し出ください。

- ・ 苦情受付担当者 ○○ ○○ (副所長)
- ・ 苦情解決責任者 ○○ ○○ (保育所長)
- ・ 苦情解決総括責任者 ○○ ○○ (子ども家庭課長)
- ・ 苦情解決第三者委員 ○○ ○○、○○ ○○、○○ ○○ (3名)

4 意見・要望の取り扱いについて

提出していただいたご意見・ご要望を十分検討し、文書で回答いたします。匿名、文書回答を要しないものについては、資料として保育所で保管いたします。なお、ご意見・ご提案の内容及び回答で保育所に共通する事項などは、園だよりを通じて紹介させていただく場合がありますので、ご了承ください。