

## 「不適切保育に関する専用相談窓口」について 4月1日（土）から電話による受付を開始します

### 1 不適切保育に関する専用相談窓口を開設します

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、園での不適切保育に関する相談を専用相談窓口で受け付けます。また、受け付けた相談内容に応じ、外部専門家（弁護士）の助言を受けるなど、運営法人・施設に対する適切な改善指導に結び付けます。

これらの仕組みにより、問題の早急な解決を図るとともに、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。

専用相談窓口電話番号：**0120-107-215（フリーダイヤル）**

月曜日から金曜日まで 12：00～21：00

土曜日、日曜日、祝日 9：00～17：00

※年末年始（12月29日～1月4日）は除く

#### (1) 相談受付方法

##### ① 電話

4月1日（土）9時から受付開始

##### ② WEB

5月1日（月）から受付開始予定

#### (2) 受付相談内容

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。）

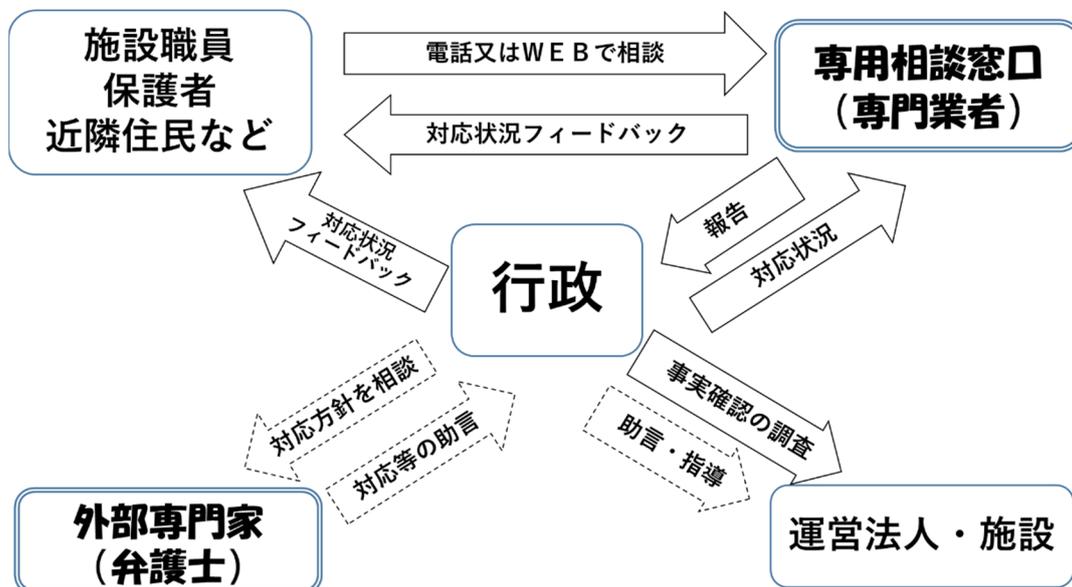
※ 相談対象外となるもの

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



横浜市ホームページから概要をご覧ください。

#### 【イメージ図】



## 2 不適切保育に関する相談受付後の対応手引きを策定しました

不適切保育に関する相談受付後の行政内部の対応手順について、手引きとして策定し、4月から運用を開始します。

### 【手引きの概要】

- (1) 相談内容と対応状況を施設毎に記録する様式を活用し、組織内での情報共有や進捗管理をします。
- (2) 案件の進捗確認のための定期的なカンファレンスの実施や、所管部長及び区局長への報告基準を定めます。
- (3) 専用相談窓口又は行政に寄せられた相談に関して、市の対応の進捗に応じた相談者へのフィードバックを行います。

## 3 園内研修用動画「よりよい保育のために」を作成しました

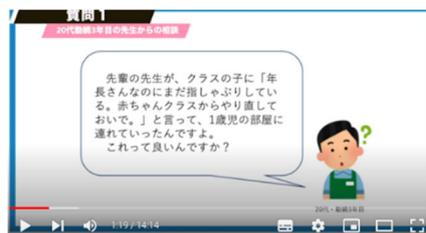
保育現場における子どもへの関わり方の事例を通して、子どもの人権を尊重したよりよい保育について考え、自園の保育を振り返ることを目的に、研修動画を新たに作成しました。

各園において積極的に園内研修等で活用していただけるよう、市内の保育所等に幅広く周知していきます。

- (1) 内容 全5編 (各10～15分程度)
  - ① 子ども一人ひとりの人格を尊重しないかかわり
  - ② 物事を強要するようなかかわり、脅迫的な言葉がけ
  - ③ 罰を与える・乱暴なかかわり
  - ④ 一人ひとりの子どもの育ちや家庭環境を考慮しないかかわり
  - ⑤ 差別的なかかわり
- (2) 講師 鎌倉女子大学 短期大学部 准教授 寶川雅子（ほうかわ まさこ）氏  
専門：保育・子育て支援
- (3) 受講方法 動画配信（YouTube）4月5日（水）～配信予定  
横浜市ホームページからご覧いただけます。



### 【参考画像】



### お問合せ先

- |           |                     |       |                  |
|-----------|---------------------|-------|------------------|
| (1について)   | こども青少年局保育・教育運営課長    | 古石 正史 | Tel 045-671-2365 |
| (2・3について) | こども青少年局保育・教育運営課担当課長 | 真舘 裕子 | Tel 045-671-2386 |