

練馬区虐待等不適切な保育通報・相談窓口 LINE チャット

利用規約

この利用規約は、練馬区内の保育所等における虐待や不適切な保育に関する通報・相談を、LINE チャットにより受け付けるにあたっての取扱いを定めるものです。

1 窓口の概要

本チャットは、練馬区内の保育所等において、職員による虐待や不適切な保育が疑われる場合に、通報・相談を受け付ける窓口です。

相談内容は、練馬区から委託を受けた株式会社コドケンのスタッフがお伺いし、必要に応じて練馬区と連携して対応します。

2 通報・相談できる方

練馬区内の保育施設等を利用する児童の保護者・ご家族、施設に勤務する職員、近隣にお住まいの方など、練馬区内の保育施設等における虐待や不適切な保育に関する内容であれば、どなたでも通報・相談できます。匿名での通報・相談も可能です。ただし、事実確認等のため、相談員がお名前や施設との関係をお尋ねする場合があります。お答えになりたくない場合は、その旨をお伝えください。

3 受付方法・対応時間

本チャットでは、LINE のメッセージにより通報・相談を受け付けます。

対応時間は、平日午前 9 時から午後 5 時までです（年末年始を除く）。対応時間外にいただいたメッセージは、翌開設日以降に順次確認・対応します。

受付方法	対応時間
LINE メッセージ	平日 午前 9 時から午後 5 時まで (年末年始を除く)

4 通報・相談後の対応

お寄せいただいた情報をもとに、必要に応じて事実確認等を行います。確認のため、相談員から追加で質問をお送りする場合があります。

虐待や不適切な保育の事実が確認された場合には、練馬区が当該保育施設等に対し、改善に向けた指導・助言その他必要な対応を行います。

5 利用にあたっての留意事項

- ・お寄せいただいた通報・相談に対する個別の回答は、原則として行いません。
- ・保育施設の種別や相談内容により、他の所管課、東京都その他の関係機関と連携して対応する場合があります。
- ・相談内容が本窓口の対象外である場合は、他の相談窓口等をご案内することがあります。
- ・生命や身体に危険が差し迫っている場合は、本チャットではなく、速やかに警察（110 番）や児童相談所等の緊急対応機関へご連絡ください。
- ・営業目的、調査・アンケート、個人や団体への誹謗中傷、同一趣旨の繰り返し、要旨が不明な内容など、本窓口の趣旨に沿わない内容には対応できない場合があります。

6 個人情報等の取扱い

通報・相談により取得した情報は、虐待や不適切な保育に関する事実確認、関係機関との連携、施設への指導・助言その他本窓口の目的に必要な範囲で取り扱います。

相談者のプライバシーに十分配慮し、相談内容や相談者に関する情報を適切に管理します。

練馬区 こども家庭部 保育課
(受託者：株式会社コドケン)