

第三者評価結果

事業所名：にじいろ保育園武蔵新城

I 福祉サービスの基本方針と組織

1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者評価結果
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【1】 I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。</p> </div>	a

<コメント>

・理念・基本方針などは園パンフレットやHPに記載し、法人・園が実施する保育の内容や特性、目指す方向性や考え方、姿勢を読み取ることができる。基本方針は理念に即して策定されており、職員の行動規範ともなるように具体的な内容となっている。
 ・職員は入社時に本社研修を受講し、また、園では会議などで保育理念の確認と園の運営方針の確認を行い、保育計画の見直しなどを通じて理念や基本方針の理解浸透に努めている。また、保護者説明会実施前に職員向けに再度説明して理解を深めている。
 ・保護者へは入園説明会や懇談会などで資料を基に丁寧に説明を行い周知に努めている。入園希望者や見学者にもリーフレットの配布と個別説明を行っている。

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者評価結果
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【2】 I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。</p> </div>	a

<コメント>

・園長は社会情勢や身近な保育需要については、タイムリーにかつ敏感に情報収集に努め、本部や外部関係者と情報提供および情報共有に努めている。
 ・園長はじめ各職員は本社や行政による情報提供や、近隣商店会の定例会など各種会合に積極的に参加し、地域の情勢などの把握に努めている。
 ・区や本社の園長会、主任会などで、収集した地域の保育ニーズや潜在的利用者に関するデータなどを分析して、経営環境や保育運営に課する課題を把握し分析している。
 ・経費やコスト面に関しては本社の分析を共有し把握している。

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【3】 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。</p> </div>	b
--	---

<コメント>

・本部運営部は、部長・エリアマネージャー・園担当スーパーバイザーで構成する定例会議にて、経営環境や園運営に関する具体的な課題点を明らかにし、園長は園長会や「共育ミーティング」にてこれを共有し、業界動向および自園の問題点や課題を把握している。また、社内報により経営陣の方針が全職員に提示されており、会社および園の経営状況や改善すべき課題は共有されている。
 ・本部は、業務効率化などの提案アンケートやスーパーバイザー面談などにより職員の意向などを取り入れ、共通意識の醸成に取り組んでいるが、いま一つ具体的な課題の認識や問題解決につなげられていない面がある。

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価結果
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【4】 I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。</p> </div>	a

<コメント>

・本部では会社全体にわたる詳細な中長期事業計画を策定しており、園は現状に即した具体的な課題・数値目標を入れ込んだ、独自の中長期計画を策定している。計画に具体的な数値目標を入れ込んだことで、職員は日常業務に流されずに月間予定を立てる意識が醸成されている。
 ・園では人権に配慮した保育について意識が高まっており、園及び職員は自己評価をしたり、事例の見直しを通じ、保育の振り返りを行ったりして具体的な取り組みができています。
 ・中長期計画に関しては、毎年年度の変わり目の職員の入れ替わりの多い時期をとらえて、計画の見直しをしている。

<p>【5】 I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>・単年度事業計画は中長期計画の実行を具体化するための内容とし、全体的な計画や日々の保育で具体化できるようにしている。 ・単年度事業計画、全体的計画、年間計画、行事計画、食育計画、保険計画、研修計画などを策定し、各計画について年間を二期に分け年度内の見直しを図りながら、園の経営・運営を進めている。 ・保育目標を達成するため、各項目にわたりどのような保育実践をしていくのか、数字や実施事項を織り込みながら具体的な計画を策定している。</p>	
<p>(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>	
<p>【6】 I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。</p>	b
<p><コメント></p>	
<p>・園では年度末に個々に、あるいはクラスごとの少人数で自己評価を実施し、振り返りを次年度の事業報告に反映させている。 ・事業計画は作成後、本部に提出し承認・共有され、園では年度当初の職員会議にて園長から職員に説明し周知に努めている。事業計画および各保育計画に基づき、園の経営・運営、保育実践が行われている。 ・園長は、「園の自己評価」および「職員の自己評価」により、上期・下期で「事業計画の中間進捗チェック」を実施し、主任や副主任中心に園運営の振り返りや評価が組織的に行うことを計画している。</p>	
<p>【7】 I-3-(2)-② 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>・事業計画は、年度初めに保護者などに周知（配布・掲示・閲覧、説明など）に努めている。 ・園説明会や運営委員会、保護者会で保育の取り組みを具体的に説明すると同時に、玄関にファイリングケースを設置し常時自由に閲覧できるようにして、保護者などに知らせている。 ・保護者がより理解しやすいように、事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成したり、説明会ではQ&A形式で説明するなどの工夫を行っている。</p>	
<p>4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組</p>	
<p>(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。</p>	
<p>【8】 I-4-(1)-① 保育の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>・園は開園10年間で積み上げてきた「こどもの主体性第一の保育」が実現できているかという観点から自己評価を実施している。 ・全体的計画などすべての保育書類には「自己評価欄」があり、計画⇒保育実践⇒振り返り⇒課題の解決のPDCAのサイクルで評価する体制が整備されている。 ・年度末には「保育所の自己評価」、また「職員の自己評価」が実施され、園長が中心となり職員と検討・分析・共有している。職員各々が園長との面談を経て振り返り・見直しができる仕組みを構築して、保育の質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。</p>	
<p>【9】 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。</p>	b
<p><コメント></p>	
<p>・各種監査や自己評価の評価結果に基づき、指摘事項を文書化し職員に配布して、自園の取り組むべき課題や問題点は職員会議で見直しを行い、改善点や改善計画を協議・検討している。 ・園では問題点や課題を共有し、個々に意見交換できるようにクラス会議や乳児・幼児会議など少人数での討議形式にしている。 ・保育所の自己評価の実施プロセスにおいて、職員の積極的な参画を図っているが、建設的な意見・提案がなされていない。園長は、各リーダーが主体となった見直しをしていくシステムを作る必要があるとし、その構築に取り組んでいる。</p>	

II 組織の運営管理

1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。	第三者評価結果
<p>【10】 II-1-(1)-① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・園長は着任2年目となり、園長の役割や業務をより明確化・具体化して自身の理解を図っている。本部は園長就任時に園における事務管理、小口現金の運用方法や園予算の運用など、経営管理に関する説明をしている。 ・園長は職務分掌を明示し、自らの園での職務について、その役割と責任を職員に説明している。 ・「保育ガイド」には自然災害や事故発生時のフローを整備し、園長の役割や責任を明記しており、園長不在時は代行として主任に権限委譲の体制を整えている。 	
<p>【11】 II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・園長は就任時に本部主催の園長研修を受講し「保育ガイド」を中心とした園長の責務を理解しており、法令遵守や人権尊重・個人情報保護については特に注力している。 ・園長は福祉分野に限らず社会ルールや倫理を含むものを認識して、認可保育園としての役割と立場を十分に理解して業務にあたり、職員を指導している。職員には「保育ガイド」の人権項目や個人情報項目を抜粋レジュメにして配布し、読み合わせや確認を定期的を実施して指導している。また、「セルフチェックシート」を配布し、保育士の基本を常に確認するよう職員への徹底を図っている。 	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
<p>【12】 II-1-(2)-① 保育の質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。</p>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・園長は、子ども達や保護者とのコミュニケーションにより、園の保育状況の把握に努めている。その情報を分析し、保育の質向上に向けた課題を抽出している。また、保育者の思いを把握し保育の課題の明確化につなげている。 ・職員が主体的に関われるよう意見を尊重し、意欲が持てるよう指導して、園長は総括して保育の質向上に参画できる体制を構築している。また、園長として学びの姿勢を持ち研修の受講など積極的に行い、職員の意識向上に繋げ、職員が自己研鑽できるよう積極的な研修参加を奨励している。 	
<p>【13】 II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・園長は毎月本部より配信される予算データから経費管理を行い、毎月小口現金出納帳を管理し、本部に月次報告している。 ・園長は本部からの各種資料から経営改善や業務の実効性の向上に向けて、人事・労務・財務などの分析を行い、園運営を実施している。 ・園長は人員配置が適正に行われるよう常に本部と連携を図っているが、現状の人員不足のなか園長が現場に入っている。適正な業務遂行のため、業務量の見直しや効率化の提案を行っている。 	

2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。	第三者評価結果
<p>【14】 II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本部に「採用グループ」を設置して人材募集および採用を行っており、園長は適宜園運営に必要な人員配置を本部に要請して、人員体制を構築している。 ・重要事項説明書などに専門職配置を明記し、常勤職員・非常勤職員の比率を考慮した人員構成を計画し本部に人材申請している。本部人事部で年間社内研修計画を作成し、職位や保育歴・専門職に応じた研修を実施して人材育成の体制を整えている。 ・「園長会」「主任会」「栄養士会」「看護師会」を組織し、職位、専門職の人材育成が行われている。 	

<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a
---	---

<コメント>

・「成長支援の手引き」にて職位による職員への期待度を、「基本姿勢」「業務能力」「対人能力」「マネジメント能力」別に明確化している。園長は「成長支援制度」の内容を職員に説明しており、職員は目標を設定している。成長共有評価は一時評価（園長）は評価基準に沿った絶対評価を実施し、二次評価（本部）で補正し、育成・評価・処遇が連動した仕組みを構築している。
・職員はキャリアパス研修を受講し、個々のスキルアップを図っており、園長は担当スーパーバイザーと連携して、キャリアアップ制度としての処遇改善を実施している。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

<p>【16】 II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。</p>	a
---	---

<コメント>

・全職員の就業状況は本部と連携して把握している。本部はメンタルヘルス・セクハラ・パワハラその他の労働災害への対応として、嘱託医や臨床心理士による職員の相談窓口を設置している。福利厚生として社員寮、新卒者帰省帰省費用補助、健康診断、予防接種補助、特別休暇付与など様々な制度を実施している。
・本部は年1回全職員対象に「満足度調査」を実施して個人意見を把握し、必要に応じて担当スーパーバイザーが面談を行っている。園長は休暇取得の促進や時間外労働の削減に取り組み、職員の心身の状態を把握してシフト調整をしている。本部にて有給取得率や時間外労働超過をデータ化し園長と連携し労働状況に応じた改善を図っている。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

<p>【17】 II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。</p>	a
--	---

<コメント>

・保育士に求められる「期待する職員像」を職員一人ひとりが目標に掲げ、園長・リーダー格職員が目標達成するための指導体制・仕組みができています。
・本部は等級ごとに求められる役割を定義して「評価基準」「教育の方向性」「処遇の根拠」を明確化している。
・園長は本部人事部より成長支援制度のレクチャーを受け、職員一人ひとりの成長を支援し、職員個別面談を定期的（年2回）に実施して目標設定やその達成に向けた具体的な行動を確認している。また、園長は目標達成に向けた具体的な取り組みに対し、日常において援助的な姿勢で助言・支援を行っている。

<p>【18】 II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。</p>	a
--	---

<コメント>

・「保育ガイド」には職員の資質向上／自己評価の項目に、望ましい保育士としての資質・社会人としての基本を明記し、「保育ナビ」では求める保育士像をより明確にしている。
・本部は事業計画において「職員育成年間研修計画」を策定し、園ではキャリアアップ研修の受講について長期的な計画を立てている。
・園では個々の知識や技術が必要とされる研修受講ができていないか整合性を図り、次の研修計画に反映させている。「研修報告」を本部に提出し、園では年間の受講研修結果を一覧表にまとめ評価と見直しを行っている。

<p>【19】 II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。</p>	a
--	---

<コメント>

・本部では園長研修、主任研修、新卒研修など、経験に応じた研修や専門的分野別の研修を開催しており、園では職員の研修受講希望を踏まえ、行政や本部主催の研修への積極的な参加を推奨している。
・外部研修やWEB研修の案内は閲覧しやすい場所に提供し、非常勤を含む全職員の研修申請を募っている。研修申請に合わせたシフト調整を行い、なるべく希望に添えるよう努力している。WEB研修や外部研修の受講は多く、職員は自己研鑽に努めている。

(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
[20]	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の保育に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・本部にて「保育ガイド」に実習生マニュアルを整備し、実習生の受け入れに関しては本部が統括している。園では、担当者を決め、受け入れマニュアルなどを整備して、積極的に実習生の受け入れを行っており、実習生の個々の希望と養成機関の求めに応じた実習となるよう丁寧なオリエンテーションを行っている。 ・今後は専門の指導者研修を受講し、主任を中心に指導者を育てて実習生受け入れ体制をさらに強化していく予定である。 		

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者評価結果
[21]	Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・本部公式HPやWEB・冊子で保育の様子を公表している。また、園掲示板にて地域向けに園行事などの情報を掲示している。園玄関には運営規定・重要事項説明書・全体的な計画・事業計画・事業報告・保育所の自己評価・運営委員会議事録をファイリングし、いつでも保護者などが閲覧できるようにしている。 ・重要事項説明書には苦情受付・第三者委員を記載しており、園内に苦情解決のフローおよび行政機関などの相談窓口の連絡先を掲示している。 ・今後は地域および子育て世帯に向けた、より具体的・積極的な取り組みを実施していくとしている。 		
[22]	Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・本部は監査法人に業務委託し、本社および園の監査を定期的実施して指導・助言を受け、事業の経営・運営の適正化を確保している。 ・園では定期的に「現金実査」を行い、園長以外の第三者が収支の確認・押印を行っている。「職務分掌」には経理・事務管理責任が明記されており、園長は職員に周知を図っている。 ・経理規定に基づき発注・請求・領収までの書類を管理し、月末に「小口現金出納帳」「領収書」の原本を本部に送付している。 ・「コンプライアンスガイド」にも取引に関するルールなどが示され、園の経営・運営の改善に活かしている。 		

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。		第三者評価結果
[23]	Ⅱ-4-(1)-① 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	b
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」の「地域支援・子育て支援」項目には、地域との関わりについて明記されている。 ・感染対策が緩和され、園では段階的に地域との交流を計画している。園見学の再開や地域商店会や町内会との連携を具体化して、園玄関や外の掲示板に子育て案内などの地域情報や園行事の案内を掲示している。 ・地域清掃やハロウィンスタンプラリーで地元の商店会の方との交流を図っている。「一緒にお散歩」の企画では、同年齢のクラスで、共に近隣の公園に出かけることで、子どもの成長発達の参考になる機会としてアピールしている。 		
[24]	Ⅱ-4-(1)-② ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」にボランティア受け入れの基本姿勢を明文化しており、園では要請があれば応ずる体制は整えている。しかし、現在まで、新型コロナウイルス感染症の関係でボランティアはじめ、中学生や高校生の職業体験などの受け入れができず、受け入れ実績がない。積極的な受け入れを推奨し、いつでも受け入れられるようマニュアルを作成して体制は整えている。 ・今後は感染症の状況などを見ながらも、本部や各関係者の協力を得つつ、より積極的な受け入れへの取り組みが望まれる。 		

(2) 関係機関との連携が確保されている。

【25】 II-4-(2)-①
保育所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。

a

<コメント>

・園事務室に行政関係・児童相談所・地域療育センター・保健所・学校・警察署・消防署・病院など、関係機関の連絡先を一覧にまとめたリストを掲示し、全職員に周知を図っている。
・園長は区の近隣園交流会や園長会に参加し、最新の地域情報を入手して、家庭での虐待など権利侵害が疑われる子どもへ対応を図っている。区の子ども支援係や児童相談所とカンファレンスなどを行い、連携できる体制を築いている。また、特別支援を要する子どもへの対応は児童相談所や区の保健師と定期的に連携をとっている。

【26】 II-4-(3)-①
地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。

a

<コメント>

・本部から全国のニュースや地元地域の情報、注意喚起メール、地域の福祉ニーズ・状況などの情報を把握している。
・運営委員会で地域住民の意見や民生委員との意見交換の場で情報収集をしたり、第三者委員より地域の福祉ニーズや生活課題など、周辺住民の状況などの情報を得ている。
・幼保小連絡会に参加し、共通の教育テーマに沿った課題の検討や情報交換を行っている。
・園見学者から子育て事情を伺い相談や質問を受けたり、姉妹園や他園の園長と情報交換を行い、最新のニーズを把握している。

【27】 II-4-(3)-②
地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。

b

<コメント>

・事業計画において地域との関わりを具体化しているが、現在のところでは「いっしょに散歩」を企画し、公園で他の子ども達と給食を食べたり、おもちゃで遊んだりしている程度である。地域の親子とのつながりの場や他の保育園との交流に努めているが、その他の具体的な事業としての実施はない。
・現在は地域の中の認可保育園としての役割の認識と可能な事業についての精査に取り組んでおり、中長期計画への盛り込み実施に向けて検討中である。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	第三者評価結果
<p>【28】 Ⅲ-1-(1)-① 子どもを尊重した保育について共通の理解をもつための取組を行っている。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入社時研修で、人権研修「子どもの人権を大切に保育」を受講している。園では人権に配慮した園運営となるよう、研修や意見交換の場や全国保育士会のセルフチェックシートを用いてチェックする機会を設けている。 ・「保育ガイド」の「人権」を特に重要視し、職員会議などで実際の子どもの関わり方や言動・性差への先入観、外国文化の理解、個人情報への配慮などを確認している。保育指導計画にも「人権」欄があり、日常の保育の中で常に振り返りを行うようにして、園として適切な保育の実践のための意識付けを常に行っている。 	
<p>【29】 Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護に配慮した保育が行われている。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・会社でプライバシーマークを取得し、「個人情報保護方針」「個人情報保護規定」を定めて、全社員に「機密保持誓約書」署名を求めている。 ・「保育ガイド」の「個人情報」項目は、プライバシー侵害にあたる事例などを記載した分かりやすいものを整備し、「保育指導計画」の「人権」にて日常の保育の中で常に振り返りを行えるようにしている。保護者に対しては重要事項説明書に個人情報の取り扱いについて明記し、「個人情報使用承諾書」に署名をもらい保管している。家庭調査書など重要書類、写真掲載など各事項に個人情報漏洩などがないように厳格な管理を実施している。 ・保育の現場では、玄関靴箱にはフルネームを書かない、着替えやおむつの際にはパーテーションを使い、裸を見られないなどの工夫をしている。 	
(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	
<p>【30】 Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・会社HPやSNSに園情報を掲載し、また、園ではパンフレットや掲示板などを使用して情報提供している。園見学ではなるべく希望に沿うよう対応し、パンフレットなどの資料を配布して保育理念や園概要を説明している。 ・園で過ごしている子どもたちの日常生活を最優先に園見学の日程を設定し、見学者に日常の保育の様子が伝わることに配慮しながら説明を行っている。また個別の質問にも丁寧に対応することを心がけている。 ・気軽にイベントや見学会に参加申し込みし易いようにWEBでの申し込みシステムを活用している。 	
<p>【31】 Ⅲ-1-(2)-② 保育の開始・変更にあたり保護者等にわかりやすく説明している。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入園前に「重要事項説明書」などで提供サービスの内容について詳細に説明して、保護者などから同意・署名を確認している。 ・入園前の準備品などは写真付きの資料を作成し、保護者が戸惑わないように配慮している。 ・保育サービス内容や重要な事項に関して変更がある場合は、都度重要事項説明書を改正し再配布の上、保護者署名を行っている。担任変更や行事など保育内容に変更が生じた場合は、園日よりなど紙面にて通知している。外国籍の利用者には日本語を理解しやすい文章に変えたり、第三者に通訳を依頼するなどしている。 	
<p>【32】 Ⅲ-1-(2)-③ 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応を行っている。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の同意を得たうえで、引継ぎの実施や文書送付を行い、保育の連続性に配慮している。保育所の変更があった場合は、変更先や行政や各関係機関と連携を図り、必要に応じた情報提供を行っている。 ・卒園や退園後も子どもの成長と保護者の育児を支援する姿勢を示し、にじいろ保育園が「第二の家庭」である旨を伝えている。 ・サービス利用終了時には、子どもや保護者にその後の相談方法や担当者について説明して、その内容を記載した文書の作成および手渡しを行い、記録を残している。 	

(3) 利用者満足の上昇に努めている。

【33】 Ⅲ-1-(3)-①
利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

a

<コメント>

・行事実施後のアンケート結果や保護者懇談会、面談にて保護者意見・ニーズを把握し、職員会議で協議検討して改善すべき事項を整理し、次年度に活かしている。
・子ども達の満足が得られているかについては、全園児の表情や活動の様子を十分に注視した日々の保育の中で、子どもの成長・活動の様子、細かな変化への「気付き」を共有し、子どもの満足度の把握に努めている。低年齢児については保護者の反応や意見も重要視して、満足向上に向けた取り組み実施に努めている。

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

【34】 Ⅲ-1-(4)-①
苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。

a

<コメント>

・苦情解決のシステムは入園説明会や運営説明会にて説明し、重要事項説明書には苦情受付体制や第三者委員について記載し、園内に苦情解決フローおよび行政機関など外部相談窓口の連絡先を掲示している。園玄関には「すまいるボックス」を設置し、苦情受付から解決に至る図解フローを掲示している。
・「苦情報告書」を記録してデータを本部と共有し、状況に応じて担当スーパーバイザーと連携して解決する体制を構築している。保護者の苦情や意見を職員間で検討し、園日より掲示でフィードバックしている。

【35】 Ⅲ-1-(4)-②
保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。

a

<コメント>

・園では日常的に接する担任以外にも、園長や栄養士の専門分野からの窓口を設置して、保護者が気軽に声をかけやすいコミュニケーション環境を日々構築している。
・本部専属の巡回臨床心理士相談では保護者相談にも応じている。本部公式HPではネットから問い合わせができ、園に直接相談しにくい内容を受け付け、担当スーパーバイザーも対応する体制を整えている。保護者の相談内容が深刻な場合は別室に案内したり、継続的に相談に応じられる配慮をしている。
・園長は一日に一回は保護者に声をかけ、相談や意見を言いやすい雰囲気づくりに努めている。

【36】 Ⅲ-1-(4)-③
保護者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。

a

<コメント>

・「保育ガイド」の「保護者支援」では保護者対応の基本を明記しており、保護者の意見や要望を傾聴する姿勢を示している。
・園では保護者が相談しやすい環境として、園玄関に「すまいるボックス」（意見箱）を設置し、すぐに意見を投稿できるようメモを備えている。連絡帳などでは子どもへの理解を深めるため双方向で連絡を取り合っており、共に子どもの成長の喜びを共有できるように努めている。
・職員は把握した保護者の意見や相談について迅速な対応を心がけており、担任だけでは判断できない内容については園長や主任に相談している。

(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

【37】 Ⅲ-1-(5)-①
安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。

a

<コメント>

・職員は入社時研修にて「安全管理・危機管理」の研修を受講しており、園では「保育ガイド」の「事故防止・対応」「危機管理対応」をもとに、リスクマネジメントに取り組んでいる。
・「事故報告」「アクシデントレポート」「ヒヤリハット」を記録して職員間で回覧共有し、再発防止・事故予防策に反映している。さらに、系列園や社会で起きた事故・事件を自園に置き換えて職員間で検討している。
・「安全点検表」を用いて毎週保育園内の安全確認を実施し、毎月避難訓練・不審者対応訓練の実施および心肺蘇生などの「緊急時対応訓練」を実施している。さらに近隣のマンションへの垂直避難や中学校への避難など、地域とも連携して対策対応に取り組んでいる。

【38】 Ⅲ-1-(5)-②
感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。

a

<コメント>

・園では、行政の指導および「保育所における感染症ガイドライン」、さらに本部看護師会の「新型コロナウイルス対応」の研修結果を踏まえて、感染症対応をしている。
本部看護師会では定期的に会議を重ね、最新の情報を園に発信したり対応事例などを共有し、各園の感染省予防策を講じている。
・園内では各種の感染症が発生、または蔓延した場合の対応フローを掲示して備えている。実際に感染症が発生した場合は都度園内に掲示したり、ナナポケ（保護者アプリ）での配信や掲示などにて潜伏期間などの情報を保護者などに提供し、身に着けた感染対策のノウハウを生かした園運営をしている。

【39】 Ⅲ-1-(5)-③
災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。

a

<コメント>

・園は「保育ガイド」の危機管理および災害時への対応マニュアル、さらにハザードマップで園の立地条件を確認して「事業継続計画」を策定し、その他の各種規定のもと、総合的なリスクマネジメントに取り組んでいる。
・定期的な避難訓練や、年一回保護者参加の大規模災害時対応訓練を実施して、職員や保護者をはじめ関係者に対して危機管理意識向上に努めている。
・園舎は高架下であるため、鉄道会社や地域自治会の協力を受けながら、「安心伝言板」や「災害時伝言ダイヤル」などの発信練習をして、地域とも連携しつつ、安否確認訓練や避難訓練、防災訓練を行っている。

2 福祉サービスの質の確保

(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	第三者評価結果
<p>【40】 Ⅲ-2-(1)-① 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている。</p>	a
<コメント>	
<p>・標準的な実施方法については、運営法人が策定している「保育ガイド」があり、活用されている。オムツ交換時や着替え時などの生活場面でのプラバシーへの配慮、権利侵害の疑われる子どもと保護者への対応、記録物の適切な管理などが記載され、人権保護の姿勢が明記されている。新規入職者には研修が実施され、他の職員も必要に応じた研修が実施されている。</p> <p>・ほとんどの保育実践は複数で行われ、会議などで保育実践に関する意見交換をすることで、標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうか確認できるようになっている。園長や主任が保育室を回り、相談に乗ったり、アドバイスをしたりして、画一的なものにならないように取り組んでいる。</p>	
<p>【41】 Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。</p>	a
<コメント>	
<p>・標準的な実施方法についての見直しは、実施後の職員会議やカリキュラム会議で職員間で話し合い、より実施しやすく、人権に配慮したものとなるように加筆または変更している。年度末には全ての見直しを行い、園独自に変更すべき点に変更し、次年度に向けた内容更新を行い、継続的に質の向上につながるよう取り組んでいる。</p> <p>・保護者からは、送迎時、意見箱、アンケート、時には保護者配信アプリなどから、意見・要望・感想を聞き、変更可能な内容に対しては柔軟に対応している。</p>	
(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。	
<p>【42】 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく指導計画を適切に作成している。</p>	a
<コメント>	
<p>・新入園児には、入園書類や説明会・面談で子どもや保護者の状況を把握し、指導計画を作成している。進級児に対しては、職員間の引継ぎや経過記録、保護者の生活状況や意向をもとに、子どもの個別のニーズを把握し作成している。アレルギーや特別な支援が必要な場合は、囁託医や区役所、療育センターの意見を聞く体制が整い、より具体的な保育・支援の内容が計画に反映されている。</p> <p>・作成にあたっては、各クラスのリーダーが中心となり、園長・主任が合議の場を設定し、内容を共有している。</p>	
<p>【43】 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。</p>	a
<コメント>	
<p>・指導計画に基づいて実施された保育実践は、次の指導計画を作成する際に評価・見直しを行い、次に活かされるような手順が確立されている。個人やクラスの評価・見直しに加え、関係職員が参加するカリキュラム会議などで、保育の実施状況、目標・ねらいの妥当性、ニーズに対する支援状況などを話し合い、周知することで、保育の質の向上に繋がるよう取り組んでいる。</p> <p>・会議録には、閲覧日と名前を記入するようになっており、会議に欠席した職員も周知できる体制を整えている。昼のミーティングやクラス間で口頭伝達を行うことで、さらに情報共有ができるように工夫している。</p>	
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	
<p>【44】 Ⅲ-2-(3)-① 子どもに関する保育の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。</p>	a
<コメント>	
<p>・保育の実施状況についての記録は、運営法人が規定している統一した記録用紙に記録され、職員は必要に応じていつでも閲覧することができ、共有できる体制が整っている。記録内容や記録の書き方に職員間で差異が生じないように、書き方見本が載っている保育ガイドを参考にしながら、年度初めの保育打ち合わせで確認し、新規入職者にも徹底している。</p> <p>・日々の情報は、昼のミーティングやその記録を見る事で確認するとともに、口頭で伝達を行い職員間で共有するようになってきている。各種会議の中で子どもの状況について話し合い、記録した物を閲覧し、確認印を押すことで全職員が情報を周知できるようになっているが、不足している部分は、口頭で補うようにしている。</p>	

【45】 Ⅲ-2-(3)-②
子どもに関する記録の管理体制が確立している。

a

<コメント>

・職員は、運営法人が定めている個人情報保護規定により、記録の保管、保存、廃棄などについて周知に努めている。保育場面での写真は、園用のデジタルカメラや携帯を使用して個人情報の流出がないように配慮している。年度初めに個人情報に関する研修を実施し、職員や保護者から承諾書や同意書の提出を求めている。

・責任者を園長とし、子どもに関する個人情報は施錠可能な書庫で管理され、持ち出しに園長の許可が必要となるような体制を整えている。情報機器に関しては、終業後、数の確認を行い書庫に収納し、遅番職員が施錠し、翌日早番職員が解錠するように徹底している。