

第三者評価結果

事業所名：いずみ反町保育園

共通評価基準（45項目）

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
【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。	a
<コメント> 保育理念や保育方針、保育目標は、法人のホームページや重要事項説明書に掲載している。保育目標は園のパンフレットに記載する他、本園、分園の玄関フロアに掲示して周知を図っている。保護者へは、3月の入所説明会や年度当初のクラス懇談会にて周知している。職員には、4月の職員会議の場で、書面を配布して説明している。全体的な計画や指導計画の作成の際にも、理念や保育方針、保育目標に沿った内容になっているか確認している。	

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
【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。	a
<コメント> 地域の子育て支援のニーズや、社会福祉事業の動向などについては、市や私立保育園・こども園の園長会、区の園長会、社会福祉協議会の会報など、さまざまな機関から発信される情報をもとに把握するよう努めている。また、2ヶ月に1回開催する法人内の系列園5園の園長会にて、近隣の保育園の情報や地域の実態を共有している。法人の理事会には、系列園の各園長が可能な限り参加して、園の利用率や職員の動向、経費、コストの削減、経営環境の課題などを報告している。	
【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。	a
<コメント> 市や私立保育園・こども園の園長会、区の園長会、社会福祉協議会の会報、系列園の園長会、法人からの地域の状況・経営状況の分析など、さまざまな機関から発信される情報をもとに、課題を明確にして具体的な取り組みにつなげている。業務やコストの軽減など必要な情報は、職員会議の場などを通し、職員にも周知し、共有している。現在、3、5歳児の定員が満たない状況が続き、4歳児を定員を超えて受け入れるなどの対策を講じている。今年度よりICT化に取り組み、連絡帳や園だより、お知らせなどをペーパーレスとし業務の効率につなげている。職員の採用についても、職員に知人の紹介を推奨したり、物価の高騰にあたり、経費の見直しを職員とともにやっている。	

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
【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。	b
<コメント> 系列園5園それぞれが中期事業計画を策定している。内容はリーダークラスの職員で話し合い、「いずみ反町保育園中期事業計画」として策定し、理事会に諮り承認を得ている。中期事業計画は、SDGsに基づいた教育、ICT化の推進、施設改修など、経営課題や問題点を把握した具体的な内容としているが、期間や数値目標、成果を設定するところまでには至っていない。今後はより具体的な内容、目標に向けた計画となるよう策定していきたいと考えている。	

<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>	<p>b</p>
<p><コメント> 単年度の事業計画は、「いずみ反町保育園中期事業計画」をもとに、ICT化による連絡帳アプリの導入など、具体的に策定している。また、単年度の事業計画には、中期事業計画の内容以外にも、前年度の反省点を活かした内容を盛り込んでいる。単年度の事業計画は、「子ども（保育）に対して」「職員に対して」「保護者に対して」などの項目に分けて具体的に策定しているが、中期事業計画同様、数値目標や具体的な成果を設定するまでには至っていないため、今後の課題としている。</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>	<p>a</p>
<p><コメント> 事業計画は、2月の職員会議の場で、1年間の実施状況の把握や評価を行い、園長、主任、職員で内容を共有して策定している。理事会での承認後、新年度よりスムーズに実行できるよう、3月の職員会議で職員に周知している。事業計画のうち、ファミリー遠足や夕涼み会（夏祭り）、ファミリー運動会、クリスマス発表会、作品展などの保護者参加の行事については、行事終了後、保護者アンケートを行い、保護者の声を次年度の計画に活かせるよう取り組んでいる。</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>	<p>a</p>
<p><コメント> 事業計画のうち運営に関する事項は、必要に応じて、園内に掲示したり、保護者にアプリで配信している。行事計画については「年間行事予定表」を作成し、保護者に配布、アプリで配信する他、3月の入所説明会や4月の保護者懇談会、クラス懇談会の場で、保護者に周知している。保護者参加の行事では終了後にアンケートを実施し、コロナ禍で規模を縮小していた夕涼み会（夏祭り）の会場を広い公園に戻すなど、保護者の意向に添ったものとしている。行事の開催については、改めて保護者に口頭で説明、周知し、行事開催場所のクラスの位置などを分かりやすく伝える工夫を行っている。</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>(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>第三者評価結果</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>	<p>a</p>
<p><コメント> 年間や月間、週間の指導計画、保育日誌には、保育の様子や評価、反省（振り返り）を記録できる欄があり、園長や主任が記録内容をチェックし、保育士にフィードバックして、質の向上に向けた取り組みを組織的に行っている。年1回、園全体の「保育所の自己評価」を市に提出する他、職員個々も4月に目標を設定し、園長との面談を通し、前期、後期の振り返りを行っている。5年に1回、第三者評価を受審し、職員体制を改善して研修に参加する機会を確保するなど、評価結果を職員間で共有し、改善や向上につなげている。</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>	<p>a</p>
<p><コメント> 毎年、年度末に行う「保育所の自己評価」は、1年を振り返り、職員の意見や保護者からの意見、アンケートをもとに、次年度の課題を明確にして、職員会議の場で職員に内容を周知している。また、「保育所の自己評価」結果は、保護者にも周知している。自己評価の結果から、課題を抽出し、これまで春に行っていたファミリー遠足を秋にするなど、次年度の計画を見直している。ファミリー遠足を秋に変更したことにより、0歳児も公園内などを歩けるようになっている。</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>	
<p>園長の役割や責任については、「職務分担表」や「運営規程」に明記している。「職務分担表」や「運営規程」は「業務マニュアル」のファイルに綴じ、職員が内容をいつでも確認できるよう、職員の休憩室に置いている。園長が苦情解決責任者や防火管理者を担い、保護者の対応や災害時の対応の責任者になっている。これらの園長の役割は、重要事項説明書にも記載し、保護者に説明している。園長不在時の役割は、主任が代行することも、「職務分担表」などに示している。不在時も常に携帯電話を所持し、新型コロナウイルス発生当初は、連絡を受けることが多かったとのことであった。</p>	
<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>	
<p>市や区の園長会に参加して、児童福祉法など遵守すべき法令について、情報収集や把握に努めている。また、園長を対象とした研修会や、子育て支援連絡会、虐待防止連絡会などにも、園長が積極的に参加している。把握した情報は、必要に応じて、職員会議の場などで職員に周知している。人権に関する法令の遵守、個人情報の保護、虐待の防止、環境保護の取り組み（節電、ゴミの減量化、リサイクル）などを職員会議で確認している。虐待防止に関しては、4月に職員に「チェックリスト」を配布している。また、ニュースで取り上げられた事例をもとに、年数回、職員会議の時間を延長して園内研修を行い、不適切な保育につながらないように努めている。</p>	
(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>	a
<コメント>	
<p>日頃より、各クラスの保育に参加したり、子どもたちと一緒に散歩に出かけたりして、子どもや保育の様子を確認している。気になる点は、その場で職員と意見を交わしながら、アドバイスや具体的な取り組みを示している。また、指導計画や自己評価に定期的に目を通して、保育の現状や取り組みの内容を把握している。職員のスキルアップを目指し、園長と研修担当の主任で、研修計画を立て、経験年数などを考慮しながら、外部研修の参加を決めている。常勤の職員が、最低年2回、外部研修に参加できるようにしている。園長も運営だけでなく、保育に関するキャリアアップ研修に参加して、職員とともに質の向上に努めている。</p>	
<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>	
<p>法人が提供する財務資料の分析により、経営改善や業務の実効性の向上に努めている。年度末の理事会では、園の年間の収支の状況を報告している。職員の人員配置については、毎月、市に提出する「雇用状況表」をもとに行っている。クラス担任以外にプラスアルファのフリーの職員を配置し、ゆとりのある職員配置にすることで、働きやすい環境を整備し、勤務時間内に業務をこなせるよう組織的に協力する体制を整えている。職員からは「気づきの提案書」を募る体制を整えており、業務の改善や実効性の向上に取り組んでいる。「気づきの提案書」は、理事長と園長で内容を検討し、必ず回答するようにしている。「気づきの提案書」は、体制に変更があった年度初めに提出されることが多い。</p>	

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>	
<p>新年度職員の募集は法人で行うこともあるが、主に系列園それぞれで募集を行っている。人材の確保にあたっては、養成校への募集やハローワーク、求人アプリなどの各媒体を活用している。就職相談会などには法人として参加して、系列各園の園長クラスの職員が対応している。また、必要な人数の配置を整えると同時に、リーダークラスの職員の育成に取り組んでいる。園長や主任、本園・分園のリーダーが、本人の経験や意欲を確認しながら、中堅職員の育成に取り組んでいる。人材の確保、定着に関しては、若い女性職員が多いことから、系列5園とも、産休や育休が多い時の職員確保に難しさを感じている。</p>	

<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>毎年10～11月頃、職員に意向調査（アンケート）を実施して、退職の意向や職員の悩みごとなどを把握して次年度の人員配置につなげている。職員の昇進や昇格については、人事基準が明確に定められていないため、職員への周知には至っていない。職員の処遇にあたっては、職員の専門性や能力、職務に関する成果、貢献度を総合的に園長が評価して、内容を法人にあげている。</p>	
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<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>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>有給休暇の取得状況など、職員の就業状況は、園長が責任を持って管理、把握している。有給休暇については、現在、希望した日に休みが取れる体制となっている。勤務シフトは主任が作成し、職員の悩み相談などについても、主任が窓口となっている。相談内容によっては、園長との面談の機会を設けている。職員の相談は、あらためて行うのではなく、日常の業務の中で、堅苦しい形を避け、気軽に話ができる雰囲気を作っている。看護師を常勤で雇用していることから、職員の健康面の相談も受けることができる体制を整えている。</p>	
<p>(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>	
<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>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>常勤の職員一人ひとりが、年度初めに自己の目標を設定し、業務に取り組んでいる。設定した目標は、年度途中で振り返りを行い、見直している。また、園長との面談の中で、目標達成度を確認したり、園が期待する職員像を伝え、職員の育成に取り組んでいる。園長からのアドバイスは、日常の保育場面で行うことの方が多く、実際に職員の動きを見ながらのアドバイスのため、職員に伝わりやすいと感じている。期待する職員像は、特に文書化していないが、職員が一日を楽しんで保育してほしいこと、そのことが子どもたちの楽しさにもつながることを、常に職員に伝えるようにしている。</p>	
<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>	
<p><コメント></p>	
<p>「運営規程」に、保育士や栄養士、看護師、事務員など、必要な専門職や資格を明記している。また、「職務分担表」に各専門職の職務内容を記載している。研修計画を研修担当の主任が作成し、外部研修の他、園内研修を設けて実施している。園内研修は、AED講習や防災、感染症予防（手洗い、嘔吐物処理）の研修など、年に4～5回開催している。法人全体の研修も年1回、外部講師を招き、「人権」や「コーチング」の研修を行っている。法人の全体研修は、系列園5園の園長会でテーマを決めている。</p>	
<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>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>職員一人ひとりの専門資格や経験などを把握して、研修参加の機会を確保している。外部研修は、オンライン研修も活用して、年2回参加する機会が達成できている。外部研修の参加は、職員から希望が出ることもあるが、園長や研修担当の主任が参加者を指名することが多い。研修報告書はファイルに綴じ、職員がいつでも内容を確認できるよう、職員の休憩室に置いている。新人職員の入職時には、本園と分園のリーダーが、一緒に保育を行いながらアドバイスができる体制を整えている。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>実習生の受け入れ担当を園長として、受け入れマニュアルを整備して、事前のオリエンテーションなどを行っている。実習プログラムは、学校側の実習内容やねらいを共有して作成している。実習期間中も養成校の訪問を受け入れて連携し、積極的に取り組んでいる。現在は年2回、専門学校からの短期実習を中心に受け入れを行っている。実習生の来園は、子どもたちも楽しみにしていることから、今後も継続して行っていく予定である。</p>	

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。	a
<コメント>	
保育理念や保育方針、保育内容などは、ホームページに掲載するとともに、保護者に資料を配布して、運営の透明性を確保するための情報公開を行っている。決算報告などもホームページに掲載し、また、園内の閲覧ファイルで保護者が確認できるようにしている。第三者評価の受審結果も、市のホームページで保護者に周知している。地域の子育てイベントで、育児講座や出張保育に参加する際には、園のパンフレットを配布している。5月から3月まで、週1回、園の見学会を行い、その際もパンフレットを配布し、園の情報を伝えている。見学会は予約制で、1日5組まで受け入れ、園長が対応している。	
【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。	b
<コメント>	
事務、経理、取引などに関するルール、権限と責任は、「職務権限規程」や「経理規程」に明記しているが、子どもたちへの保育とは分野が異なるため、職員への周知は不十分であると感じている。事務、経理などは、法人の顧問税理士により会計処理され、法人監事による内部監査の実施、市による法人監査が行われている。監査結果から指摘事項があった際には、職員会議や系列園5園の園長会において、速やかな改善に努めることとしている。	

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。	a
<コメント>	
地域との関わりは、全体的な計画に基本的な考え方を示し、事業計画にも「地域に対して」の項目を立て、具体的な内容を示している。「地域に対して」では、園の見学希望者へのきめ細かい対応、育児講座や夏祭り、遊ぼう会の参加の呼びかけ、区の子育て支援事業への参加など、具体的な内容としている。地域の掲示板や園の貼り出しにて、行事の参加を呼びかけたり、地域の自治会に加入することで情報を収集し、お祭りでの神輿の参加やハロウィンでの地域交流などの取り組み、近隣公園でのチューリップの植え替えに4歳児が参加するなど、地域との交流の機会を設けるよう努めている。	
【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。	a
<コメント>	
園長がボランティアの受け入れを担当している。受け入れの基本姿勢は「保育ボランティア・職場体験マニュアル」に明記し、受け入れにあたっては、事前にオリエンテーションを行っている。マニュアルに基づき、保育内容や確認事項、守秘義務などを説明し、受け入れ当日も、子どもの年齢や様子に合わせて、言葉掛けや配慮事項を伝えている。ボランティアには、クラスのリーダーや主任、園長がフォローしている。夏休みに、中・高校生が子どもとの触れ合いや課題学習で個人で訪れる他、近隣の中学校2校からの職業体験を受け入れ、学校教育への協力を行っている。夏休みには、卒園児が園に遊びに来ることもある。	
(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>	
市や区の行政機関や児童相談所、警察署、消防署、医療機関、小学校、社会福祉協議会など、地域の社会資源の連絡先を一覧表にして、事務室に貼りだし、職員間で共有している。地域の関係機関との連携は、必要に応じて、適切な関わりが持てるよう、体制を整えている。虐待防止連絡会など、各関係機関との連絡会には園長が参加して、職員会議で内容を職員に伝えている。虐待が疑われる子どもの情報を共有したり、園での様子を報告したりして、連携に努めている。以前、老人ホームを交流訪問していたことがあり、今後、交流を再開できたらと考えている。	

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
【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> 市や区の園長会、社会福祉協議会、区の子育て支援連絡協議会の集まりなどに、園長や子育て支援担当が参加して、地域の福祉ニーズの把握に努めている。地域の自治会にも加入して、地域との関わりや情報収集につなげている。区の虐待防止連絡会を通し、民生委員・児童委員とも情報を共有している。系列園5園の園長会でも情報を共有し、定期的に開催している施設見学会では、育児相談も実施している。区内全体では、見守りや子育て支援が必要な家庭もあることから、今後も引き続き、地域のニーズの把握に努めていくこととしている。	
【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。	a
<コメント> 地域に向けた活動は、事業計画や全体的な計画に記載している。園長と子育て支援担当が中心になり、育児講座を開催したが参加者が少なかった。法人全体で行う反町公園での「親子で遊ぼう会」には地域の方が多く訪れ、地域の活性化にも取り組んでいる。「親子で遊ぼう会」では、おもちゃを配布したりして、5～6年継続して開催している。また、災害時を想定し、園内に分散して防災備品や非常食を備蓄している。非常食は在園児を対象として3日分備蓄しているが、状況に応じて、地域の方々にも提供する予定である。	

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
【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。	a	
<コメント> 保育の基本方針に「子どもの最善の利益を考慮すること」を明記する他、子どもを尊重する保育や基本的人権への配慮については「保育の基本方針」や「業務マニュアル」に示している。職員は「全国保育士会倫理綱領」を所持し、「市のチェックリスト」を用いて、子どもの人権に関する自己評価を行っている。子どもを尊重した保育、不適切な保育については、職員会議で定期的に確認を行う他、研修会に参加して必要な対応を行っている。保育においては、幼児クラスでは「お友達の良いところ探し」で、子ども同士がお互いを尊重する取り組みを行っている。英語指導をカリキュラムに位置づけ、週1回、外国籍の講師と触れ合い、異文化に親しむ環境を整えている。		
【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。	b	
<コメント> 「業務マニュアル」や「重要事項説明書」にも「人権に配慮した保育」や「守秘義務、個人情報の保護」を明記し、周知を図っている。職員の入職時には、個人情報の守秘義務の誓約書を交わし、理解を促している。また、年度初めに職員と改めて確認を行っている。中期事業計画には、保育環境の整備として、本園の改装時に、トイレの改装を計画している。		
(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。		
【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。	a	
<コメント> ホームページや園のパフレットに、保育の理念や保育の内容とともに、保護者が必要な情報を記載して積極的に提供している。園の概要を分かりやすく説明し、登園に関心を持ってもらえるよう心がけている。子育てイベントの際は、園のパフレットを配布している。毎週火曜日に園の見学会を行っており、園長が保育の様子や食事の様子などを丁寧に説明している。火曜日に見学できない保護者には、個別の対応を行っている。利用希望者には適宜新しい情報を提供している。園のパフレットは、公共の場所にも置いてもらえるようにしていきたいと考えている。		

【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。

a

<コメント>

入園にあたり、保護者へ伝える情報は「重要事項説明書」にまとめている。持ち物などは見本を用意し、保護者に分かりやすく説明している。保育内容などに変更があった際は、その都度、アプリで配信したり、園内に貼り出したり、保護者に配布したり、見本を用意するなど、分かりやすい工夫を行っている。配慮の必要な保護者には個別に説明するなど、必要に応じて、園長が対応するようにしている。

【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。

b

<コメント>

保育所の転園については、必要に応じて引き継ぎを行う場合もあるが、これまで該当するケースがほとんどないため、特に書式などは定めていない。園の利用が終了した後も、小学校との連携において継続性に配慮している。園長や旧担任が窓口になり、相談があればいつでも対応できる体制を整えている。また、園の行事への参加を声掛けしている。卒園児への対応や保育所の変更にあたっては、保育の継続性に配慮しているが、マニュアル化するところまでは至っていない。

(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。

b

<コメント>

9月の個人面談、年2回のクラス懇談会にて、保護者の思いや園に対する意見や希望を聞き取り、内容を把握、共有している。個人面談やクラス懇談会の内容は職員会議で職員間で共有している。保護者からあがった意見や希望は、具体的な保育内容の見直しにつなげている。また、保護者参加の行事の後には、保護者の感想や意見をアンケートで聞き取り、満足度を確認している。今後は、日々の保育の中の子どもの満足度を把握する仕組みを作ることができるよう取り組んでいきたいと考えている。

(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>

苦情解決体制として、相談・苦情受付担当に職員2名、苦情解決責任者に園長、第三者委員2名を置いて対応している。苦情解決の仕組みは重要事項説明書に記載し、第三者委員は氏名や電話番号を記載している。苦情解決の仕組みは「苦情解決について」の書面を玄関に掲示している。玄関横には鍵のかかる意見箱と苦情記入の用紙を設置し、苦情内容は「苦情記録」に記録して速やかに対応している。苦情や相談、意見が寄せられた際には、職員会議で対応を含めて報告し、改善策を検討している。園に寄せられた苦情や相談は、必要に応じて、第三者委員にも報告している。年度末には改めて相談・苦情を報告し、園の質の向上を図っている。

【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>

重要事項説明書に「何かありましたら連絡帳や職員にお声掛けください」と記載し、保護者に説明している。保護者が相談しやすいよう、また、意見を述べやすいよう、登降園の際にコミュニケーションを密に取っている。行事等の終了時にはアンケートを実施し、保護者の意見を把握する機会を設けている。個別に相談を受ける場合は、守秘義務やプライバシー保護の観点から、意見を述べやすいよう、スペースの確保や別室を使うなどの配慮を行っている。

【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>

園の玄関に意見箱を設置し、意見を受けた際の対応、流れを細かく明記しているが、利用するケースは少なく、登降園時に保育士に直接話してることが多い。相談があった際は、「話を聞く」ことを心がけ、即答しないで、相談内容や意見を職員で共有し、改善・向上に努めている。行事の後には保護者アンケートにより、保護者の意見の把握に努めている。アンケートは速やかに集計し、職員で共有して保護者への報告を迅速に行っている。

(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> リスクマネジメントの責任者を園長として、安全管理マニュアルや点検チェック表、事故防止・事故発生マニュアル、行方不明時の対応など、安全対策にまつわるマニュアル類を整備し、職員に周知している。また、事故報告やヒヤリハットの担当者を選任し、担当者は事例報告を職員会議で行い、園長からは他園での事故にまつわる報告や行政からの周知事項を報告し、安全や事故防止に関する研修会を開催して職員全体で共有している。園内研修では、誤飲や誤嚥、AED研修を定期的に開催している。	
【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> 厚生労働省の「保育者における感染症のガイドライン」、区医師会の「園医手引き」をもとに、感染症マニュアルを作成し、職員に周知している。感染症対策の責任者を園長とし、職員に感染症発生時における子どもの安全確保などを周知している。園内研修は看護師を中心に、嘔吐物処理研修や手洗い指導を、職員だけでなく子どもたちにも行っている。体調の気になる子どもは、様子を見ながら検温して保護者へ連絡している。感染症が発生した際は、症状や対応を保護者に周知している。予防策として、おもちゃ類、椅子、テーブル、部屋の中の消毒を徹底している。保育環境の整備や清掃の仕方の確認など、適切な対応を行えるよう努めている。感染症発生の際の、保健所や行政との連携もとれている。	
【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やっている。	a
<コメント> 重要事項説明書に非常災害時の対策を明記し、災害時の対応を定めている。避難訓練を毎月行い、10月は地震発生を想定した訓練を実施している。立地条件を考慮し、多様な災害状況に合わせ、子どもたちの安全確保を第一に、保育を継続するための対策を構っている。避難訓練は、消防署の立ち合いで実施したり、地域防災拠点への避難、引き取り訓練など、保護者の協力のもと実施している。災害時の非常食を3日分備蓄し、備品とともにリストにまとめ、園長が定期的に内容を確認して整備している。	

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
【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。	a	
<コメント> 「業務マニュアル」を整備し、標準的な保育の実施方針を文書化して、子どもの尊重、プライバシー保護、権利擁護にかかわる基本姿勢を記している。職員にも研修や定期的な確認を行い、周知を図っている。職員の自己評価や不適切な保育が行われていないか、定期的に主任や園長が各クラスの指導計画や保育日誌をチェックして、一人ひとりの子どもに合わせた保育が実施できているか確認している。また、乳児会議や幼児会議では、研修内容を共有したり、職員同士が意見を出し合いながら保育を展開できるよう努めている。		
【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。	a	
<コメント> 標準的な実施方法は、日々の実践の振り返りにより、PDCAサイクルを意識して見直している。また、見直しの結果を指導計画に反映し、そのクラスにあった指導計画の作成に活かしている。毎月の乳児・幼児会議では、職員が日々の保育を振り返り、一人ひとりの対応を職員全体で共有し、対応の見直しを図っている。配慮の必要な子どもは、保護者の意向を確認しながら、保育の進め方を見直しして個別計画に反映する仕組みを作っている。		
(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。		
【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。	a	
<コメント> 指導計画作成の責任者を園長として、全体的な計画に基づき、年間指導計画を立てている。年間の食育計画は栄養士が、保健計画は看護師が作成している。クラス別の月間指導計画や週案、日案の作成はクラス担任が行い、主任や園長が確認のうえ保育を実施している。個別の指導計画には、保護者支援の記載欄があり、保護者とのやり取りや状況を記載している。個別の対応が必要な子どもには、各機関からの意向やアドバイスを反映しながら計画を立てている。指導計画に保育実践の振り返りや評価、反省を記録し、主任や園長が内容を確認して、次月の計画に活かすようアドバイスを行っている。		

【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。

a

<コメント>

保育所保育指針をもとに、全体的な計画を策定している。全体的な計画は、2月の系列園5園の園長会にて内容を検討し、職員に周知し、各園の職員会議で見直しを行っている。見直した計画は、3月の入所説明会や4月の保護者懇談会で重要事項説明書と一緒に配布し、保護者の同意を得るようにしている。職員は全体的な計画をもとに指導計画を作成し、主任や園長が内容を確認して保育を実践している。計画の内容を変更する場合は、変更点がわかるように記載し、反省、評価を行い、主任や園長のアドバイスを受けている。評価結果は、次の指導計画の作成に活かしている。

(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

【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。

a

<コメント>

入園時に、子どもの発達状況を記入した健康台帳や、食事の状況を記入した食事の調査票、こどもの家庭状況を記入した児童票を保護者に提出してもらい、クラスごとにファイルして把握している。指導計画の目標に沿って、日々の子どもの姿や成長の様子を毎日記録している。記録は子どもたちの午睡の時間帯に行い、職員間で内容を共有している。子どもの様子や情報の共有は、乳児会議・幼児会議でも行い、月1回の職員会議で報告している。記録する上で、職員に差がないよう主任や園長が指導している。子どもに関する記録は、クラスごとにファイルして、職員全体で共有できるようにしている。

【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>

職員とは、入職時に守秘義務の誓約書を交わしている。個人情報保護規程に従い、記録の保管や保存などを行っている。記録の管理責任者を園長として、職員に対し個人情報に関する教育を随時行っている。園外への記録類の持ち出しは禁止している。個人情報の取扱については、「重要事項説明書」に記載し、保護者に説明を行い、同意を得ている。