

### 第三者評価結果

事業所名： 綱島こども園

#### 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>	
運営会社（以下、「本部」という。）の「教育経営計画書」に、園運営理念として、「自分の子どもを入れたい園にすること」を掲げ、園基本方針としては、「子ども第一主義や保護者へのサポートとコミュニケーション、職員の育成など」を掲げています。毎日の昼礼時に職員全員で方針を読み合わせています。「入園のしおり」に園の方針として、「子ども一人ひとりを大切に預かる」等を盛り込んでいます。「入園のしおり」をもとに、個別の入園面談の時に保護者一人一人に理念・方針を説明しているほか、玄関にも掲示しています。職員の園内研修においても理念・方針を取り上げています。	

#### 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>	
社会福祉事業全体の動向は、毎月開催される本部の園長会議や横浜市の情報から把握しています。地域の福祉計画策定の動向は、新聞や区内施設長会議等から把握しています。区内施設長会議には、100超の保育所が参加し、区から入所・待機児童数等の情報を入手しています。保育園見学や園庭開放時に、地域の子育て中の保護者との会話から、待機児童に関することや地域の課題・経営環境の変化などの情報を聞くよう心がけています。	
【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>	
経営環境の変化に関し、近隣の新規開園情報（今年度は6園、来年度の予定は5園）、入所状況や待機児童数などの最新情報を確認し、本部に報告しています。本部の園長会議で報告された、新型コロナ対策や他園での事故・クレーム等の情報は、職員会議で報告し共有しています。職員体制図や組織図を作成し、職員体制を明確にしています。園長の不在時はリーダーが代わってその職務を務め、情報共有、課題解決に努めています。	

#### 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。	a
<コメント>	
「教育経営計画書」に、園運営理念として「子どもの十全なる発達と保育を通して子育て家庭をサポートする」を掲げています。2018年度（開設時）に、保育園の中・長期計画（期間10年）を策定しています。中・長期計画には、「職員は愛情深い先生になるために行動基準に従って成長する」、「リーダーは、各係分担等の責任者へ指示・助言・確認をし、主任や園長に報告をする」等を記載しています。今年度は設立後3年目を迎え、外部環境は、新型コロナ禍の発生、競合する保育所の出現等大きく変化していると見られます。3年間を振り返り、中・長期計画を見直す必要があるのではないか、検討が望まれます。	

<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
---	---

<コメント>

中・長期計画をもとに、単年度事業計画を策定しています。今年度の事業計画には、①丁寧なあいさつの実行、②環境整備達成へ向けた分担の徹底、③柔軟なおもてなしの実行、④保護者目線でのこまめな配慮に基づいたサポート、⑤保育の工夫へ向けた勉強会、実践の向上、⑥前年度を振り返った土台づくり、⑦職員組織の構築など7項目を取り上げています。職員構成表、業務分担表（一覧）、年間行事予定表、避難訓練月別計画書、自衛消防団組織図、研修計画等に織り込んでいます。

(2) 事業計画が適切に策定されている。

<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>	a
--	---

<コメント>

事業計画は、年度初に職員の参画のもとに策定し、職員会議で周知しています。職員会議では、具体的な行事の進め方や保育の流れ等を話し合っています。前年度末の事業計画の評価・見直しでは、①認可保育所として通常の保育、11時間開所及び延長保育が実施できたこと、②異年齢児との関わりを大切にしながら、それぞれの発達にふさわしい生活を展開できたこと、③家庭的であたたかな環境の中で、一人ひとりの人格を尊重し、相手を思いやる優しい心を育むことに努めたことなどを挙げています。

<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
--	---

<コメント>

事業計画は運営委員会や懇談会で保護者に説明しています（今年度の懇談会は新型コロナ禍のため実施していません）。運営委員会は年2~3回開催し、各クラスの保護者代表、本部担当者、第三者委員、園長やリーダーが参加しています。運営委員会では、事業計画や園運営利用について様々な意見を交換し、良質な保育サービスの提供の取り組みを協議しています。「入園のしおり」には、事業計画の内容をわかりやすく説明し、保護者の理解を促しています。

#### 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>【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
--	---

<コメント>

保育の質の向上のため、本部の保護者アンケートや運営委員会で保護者の意見を取り上げています。日頃の保育に関する職員の意見も参考にしています。PDCAサイクルに沿って組織的に取組むとしています。例えば、行事の運動会を取り上げると、前回の反省を踏まえ7月頃に計画し、保護者に伝えます。10月に実施し、終了後保護者アンケートや職員の反省をもとの話し合い、翌年度の計画に反映します。保育所全体の自己評価は、年度末の職員会議において、職員の振り返りをもとに話し合い、評価を行い、課題を抽出して改善に取り組みます。保育所全

<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>	a
--	---

<コメント>

取り組むべき課題は、今回の第三者評価や本部の保護者アンケート、グループ園の園長が行う園回り調査等で明確にしています。明確になった課題は職員会議で話し合い、改善計画を作成しています。保護者アンケートは、本部が保護者に直接郵送し、回収・分析を行い、該当園に分析結果を知らせています。新型コロナウイルス感染防止対策では、立地環境を考慮した課題を取り上げ、うがいや手洗い、マスク着用等の対策の実行を徹底しています。改善策は職員会議で周知し、必要に応じて改善計画を見直しています。

## 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
【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。	a
<コメント> 組織図を作成し、園長の権限を明確にしています。職員の理想とする姿として、①会社および綱島こども園の理念方針を理解し実行すること、②子どもに寄り添った愛情深い保育をすること、③教育プログラムを理解し、実践実行すること等を明確にしています。「こども森のお約束」には、職員の守るべき基本や保護者とのコミュニケーションの取り方などを規定し、園長は職員会議等で説明し理解を深めるよう求めています。園長の不在時はリーダーに職務権限を委任しています。	
【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。	a
<コメント> 遵守すべき法令等を理解するため、園長は人権擁護やコンプライアンス研修に参加しています。研修結果をもとに職員会議等において職員を指導しています。運営規程に、職務の心得として、「諸規定を守り、園長または上位者の指示に従い職場秩序を維持し、保育事業従事者として誠実かつ公正に職務を行う」と定めています。職員会議で、職員倫理綱領をもとに、法令順守の理解を深めています。本部研修や社会のニュースなどを題材に取り上げて話し合うなど同種または類似の過ちを繰り返さないよう注意を喚起しています。	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
【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。	a
<コメント> 園長は、現場に出て職員の悩みや意見を聞き、困っているときは一緒に考え指導するよう心がけています。保育園の組織体制として、園長⇄リーダー⇄3年目の職員⇄2年目の職員⇄1年目の職員、保育パートという関係図を作成しています。リーダーを職員の手本とし、相談相手になるよう位置付けています。園長はリーダーから上がった意見を聞き、該当する案件を決定しています。保育理念や園目標に沿った保育が行われているかどうかを、クラスごとの振り返り（自己評価）で確認しています。	
【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。	a
<コメント> 園長は、日々の子どもの様子に合わせて職員の配置を考えています。クラスの活動や職員の経験や知識を踏まえて職員を配置し、所定時間内に効率的に仕事を回せるよう考慮しています。人員配置では先輩職員と新人職員を組み合わせ、新人には先輩の良いところを学んでほしい、先輩には新人の個性を生かしてほしい、としています。職員のやるべき項目といつやるかを一覧表にし、事務室に貼り、実効性を高めています。「教育経営計画書」を毎日昼礼で読み合わせ、意識の統一を図るとともに、業務の実効性を高めるよう促しています。	

### 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
【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。	a
<コメント> 職員に求める人材像として、①職員として、仕事に対して「学ぶ姿勢」、謙虚な心、感謝の気持ちを持ちながら日々の運営に従事してほしい、②保育の質も大事ですが、一人の人間として「自律」できる人材になってほしい等を掲げています。また、職員に期待することとして、①決めたことは必ず実行し、子ども達や保護者に還元していく、②立派な人になるための「勉強」、「意欲」など惜しまず、自己研鑽に励んでほしい等を掲げています。職員の採用は本部が行い、保育園はハローワークに求人票を提出する等採用活動に協力しています。	

<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; 「スタッフシート」（人事評価シート）と個人面談で人事評価と管理を行っています。「スタッフシート」の基本項目には保育園の方針や良識とマナー、行動姿勢等の評価項目があり、業務遂行項目には保護者やこどもの受け入れや室内遊び、園外保育等の評価項目があります。毎年度初に「スタッフシート」をもとに個人面談を行い、クラスの目標や個人目標、研修計画等について話し合い設定しています。9月に中間評価を実施し、12月から1月にかけて振り返りの個人面談を行い、職員の意向や意見を聞き、成果や貢献度、仕事に対する姿勢を評価しています。</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組んでいる。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; 園長が勤務シフト表を作成し、働きやすい職場になるよう調整しています。職員のワーク・ライフ・バランスを考え、希望に沿った有給休暇の取得ができるよう勤務体制を組んでいます。時間外勤務の削減に努め、業務の見直しを行っています。職員に常に意識してほしいこととして、①乳幼児の大事な「命」を預かっている責任があること、②子どもの成長を願って保育に努める意欲を持ち・学ぶこと、③「先生」としての責務に対する行動基準を認識し実行すること、④自らの体調管理を徹底する予防意識を持つこと等を挙げています。</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>&lt;コメント&gt; 園長は、事業運営方針として「子どもに快適な環境で十分な発達を促すとともに、仕事が忙しい中、家事・育児と頑張っている保護者の方をリードしていく」を掲げ、職員とコミュニケーションを図りながら、指導しています。職員とは、「スタッフシート」をもとに期初に個人面談を行い、個人目標の設定、希望する研修、個人的な悩み事等について話し合い、9月頃個人面談を行い、期初からこれまでの業務を振り返っています。さらに、12～1月にかけて最終の振り返りを行い、評価・反省・育成につなげています。</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>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; 「教育経営計画書」に期待する職員像を示し、より良い保育を目指すためには園内研修と園外研修に参加し自己研鑽に努めることが必要としています。研修計画は基本的に本部が作成しています。研修計画をもとに適切な研修を受講できる体勢を園長が組んでいます。園内研修には、職員のレベルに応じた研修やスキルアップのための研修、他のグループ園の視察研修等があります。園外研修には、自治体や関係業界団体が行う研修で、園長が職員の希望を聞き受講する研修を決めています。研修受講後に研修報告書を作成し、職員会議で内容を報告し情報共有しています。</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>&lt;コメント&gt; 本部は、新卒、2年目、中堅、リーダー、主任、栄養士等経験、職位、職務に合わせた研修を用意しています。さらに、行事や気になる子、読み聞かせの研修等幅広い研修を用意しています。園長は日頃職員の保育内容を見て、その職員の職務や知識・技術に合った、専門性を高めるために必要な研修の受講を勧めています。職員が受講しやすいよう勤務シフトを調整しています。職員一人一人の積極的な参加を勧めています。</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>&lt;コメント&gt; 実習生受け入れマニュアルやオリエンテーション資料を用意しています。実習生受け入れ責任者を園長としています。オリエンテーション資料には、実習時の服装や言葉づかい等注意点を記載しています。職員には、実習生受け入れマニュアルにより、受け入れにあたっての心構えを持てるよう説明しています。実習生に対しては、オリエンテーション資料により説明し、マニュアルを理解したうえで、個人情報保護の誓約書に署名をもらっています。実習生の実習の目的に合わせてクラス配置を決めています。</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> 本部のホームページ（以下、「HP」という。）やパンフレット、「入園のしおり」等に理念・方針を開示しています。HPには、保育・教育、安心・安全、給食・食育、家庭のサポート等について、イラスト付きで説明しています。保育園のHPに、保育方針や保育時間、年間の主な行事等を掲載しています。保育方針として、①明るく元気な子、②あいさつのできる子、③愛と思いやりのある子、④感謝の心をもてる子等を挙げています。事業計画や事業報告書を玄関に置き、保護者に公開しています。今回の第三者評価の受審結果を公表する予定です。	
【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> 運営規程に、園長は園の業務を統括すると定め、職務分掌上、事務、経理、取引ルール等の責任者となっています。園長不在時はリーダーに職務上の権限を委任しています。事務や経理について、本部や税理士から定期的に聞き取りを行っています。保育園の現金と出納帳は、園長と経理担当者で確認し、常に二人体制で行っています。支出の多くは食材が占め、長期間使用する教材等は品質の良いもの、使い切るものは安全で安価なものを購入するよう心がけています。	

### 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> 運営規程に、家庭や地域の様々な社会資源との連携を図りながら、利用する子どもの保護者及び地域の子育て家庭に対し支援を行うことを定めています。毎年、市へ地域との交流についての方針を提出しています。保育の全体的な計画では、地域の実態に対応した保育事業と行事への参加を取り上げています。計画内容として、職員の確保により乳児を含む3歳未満児の受け入れを推進すること、及び地域行事に参加すること等を取り上げています。開園3年目、これまで4歳以下の子どもは他の保育園の子どもと交流していません。交流を通して、友だちや仲間、人と人のかかわりを広げ、外の世界の事象への関心を深める観点から、年少の時から交流の機会を持つことが望ましいと考えられ検討が期待されます。	
【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> ボランティアを受け入れるために、受け入れマニュアルを用意しています。職員養成校からの要請があればいつでも応じられるようボランティア受け入れ研修を職員会議で行っています。ボランティア受け入れ時には、受け入れマニュアルをもとに説明し、理解したうえで個人情報保護の誓約書に署名してもらっています。ボランティア活動後は感想文を書いてもらうことにしています（新型コロナ禍のため今年度は実績はありません）。	
(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> 運営規程に地域の様々な社会資源と連携を図りながら、保護者への支援を行うことを定めています。緊急時の対応で子どもに体調の急変が生じた場合は、かかりつけ医その他の医療機関を受診し、保護者や関係機関に連絡するとしています。非常災害時の伝言方法や指定緊急避難場所（地域防災拠点、広域避難場所等）を明確にしています。医療機関や歯科医等の連絡先リストを事務室に掲示しています。現在虐待等の事例はありませんが、子どもに必要な援助を提供できるよう地域療育センターや区、児童相談所等との連携を図っています。	

(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>

区内園長会や幼保小連携事業会に参加し、地域の福祉ニーズや生活課題を把握しています。毎年7月に開催される地域の商店街の祭りには、出店等の見学に出かけています。幼保小連携事業会は年2回開催され、主なテーマは小学校への接続をいかにうまく行うか、小学校に行くに際して必要なものは何か等を話し合っています（今年度は新型コロナ禍のため開催されていません）。

【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>

保育園は、福祉避難場所としては指定されていませんが、災害時地域の人のためになることを考え、園内で話し合い、災害時に施設の機能を必要とする地域の人を支援する体制を整えています。地域の人が災害時に寝泊まりが必要な時に備え、トイレシートやオムツ、アルファ米（一度炊いたご飯を乾燥させた米）、乾パン等3日分の災害備蓄品を用意しています。育児相談会を地域の在宅子育て家庭の保護者から要望があればいつでも開催する準備をしています。



### 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
<p>&lt;コメント&gt; 「教育経営計画書」の「子どもに対する方針」に、「一人ひとりを大切に」としています。園の方針では「私たち職員は子どもを理解し、愛おしさに根差した保育を心掛けてまいります」とし、子どもを尊重した保育を明示しています。子どもの尊重、基本的人権、虐待、ジェンダーフリーについて園内研修を行い、職員の理解を図っています。全国保育士会倫理綱領の学習シートを活用し、理解するためのテストを実施しています。日常の保育では一人一人を大切に、子どもの個性を受け止め、受け入れることを心がけています。</p>	
<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
<p>&lt;コメント&gt; 子どもの人権尊重の観点からプライバシー保護について具体的な事例を挙げたマニュアルを作成しています。「おむつ交換、トイレの排せつ、着替え、水遊び、健康診断の際は裸のままであることの無いよう配慮し、他者の視線を遮る工夫をしている」と明文化し、実践しています。職員の職務上の守秘義務については、入職時に誓約書を提出しています。行事等の際に、安易に子どもの写真をSNSにアップしないよう保護者に伝え、注意を喚起しています。</p>	
(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
<p>&lt;コメント&gt; HPやパンフレットを用いて保育園の情報を提供しています。HPでは、写真や文書で保育の特色やサービス内容を伝えています。パンフレットは区の保育案内資料コーナーや大型商業施設の保育園紹介展示場に置いています。保育園見学を常時受け入れ、希望日・時間に合わせ個別面談の形で資料説明や見学に対応しています。異年齢保育、体操、食材が無添加であることなど保育園の特徴をアピールし、質問に答えています。HPやパンフレットの見直し、変更は年度末などのほか、必要に応じ随時行っています。</p>	
<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
<p>&lt;コメント&gt; 保育の開始、入園前に個別面談を実施しています。重要事項説明書及び「入園のしおり」をもとに基本事項や保育内容を説明しています。第三者への個人情報の提供、保育活動の写真撮影等について保護者の同意を得ています。入園日には保護者が記載した児童票、健康台帳、緊急連絡カード等を確認し、家庭からの要望も含め面談記録表に記録しています。これらの書類を個別ファイルに綴じ、鍵付き書庫で保管しています。アレルギー症状のある子どもや配慮が必要な子どもについて、保護者から子どもの状況を把握し、保育に反映しています。</p>	
<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
<p>&lt;コメント&gt; 保育園の退園や転園に当たり、特別な手続を求めたり、引継ぎ文書を作成したりしたことはありませんが、保護者の依頼がある場合は作成し提供します。今年度は開園3年目で、期末には初めて卒園児を送り出すこととなります。卒園後も相談に応えることを伝えるほか、保育園の夏祭りや運動会等への参加を呼びかける予定です。小学校とは新型コロナ禍の影響で教諭とのやり取りが難しい状況です。保護者へは就学時に配慮すべき情報を伝え、入学後も継続した支援を行うことを考えています。保育所児童保育要録の作成を予定しています。退園、転園、卒園児には保育園生活で撮った写真を含む制作物を贈ることとしています。今後、退園時、転園時にも、「子どもの育ちを支えるための資料」（保育所児童保育要録）の作成・提供が推奨されると思われます。</p>	

(3) 利用者満足の向上に努めている。

【33】 Ⅲ-1-(3)-①  
利用者満足の向上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>

楽しい遊び、美味しい食事など子どもの満足度を日常の活動を通して把握しています。保護者に対し、夏祭り、運動会、発表会など保護者が参加する行事の後にアンケートを実施しています。本部は、毎年1回保育園の運営に関するアンケートを実施し、保護者の意向と満足度を調査しています。保育園では保護者との個人面談、懇談会、運営委員会（年2回）を実施し、保護者の要望や疑問を直に把握しています。把握した利用者の要望や課題を職員会議等で検討し、意見を踏まえた改善策を示すとともに、保育に反映しています。

(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

【判断した理由・特記事項等】

苦情解決規程に基づいて苦情解決責任者及び受付担当者を指名し、さらに第三者委員を委嘱しています。苦情解決制度のフローチャートを掲示し、保護者に周知しています。また、本部事務局に保護者がいつでも送れるよう「ご意見はがき」2枚を配付しています。重要事項説明書に苦情・要望等に関わる相談窓口を記載しています。苦情の申し出があった際は、園長をはじめ関係者で検討し、申し出者に回答するとともに、苦情簿に受付内容、原因と究明の経過、改善内容等を記録する仕組みを整えています。苦情については、申し出者に対する報告のほか、掲示や園だよりで個人情報保護に配慮しつつ保護者に公表することとしています。開園以来これまで苦情の申し出はありません。

【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>

日常の登降園時の会話をはじめ、個人面談、保護者懇談会、運営委員会、保育参加、アンケートなど保護者が相談や意見を述べる機会を多数用意しています。「教育経営計画書」に、「クレームを優先し、クレームへの対応に誠心誠意対応する」としています。また、保護者の意見や苦情への対応について、即報告、どんなに小さなことでも報告するなどのチェックポイントを記載していて、職員は実践しています。保護者から相談を受け、プライバシー保護に関わる場合は個室で応対し、他者の目に触れたり、入室したりしないよう注意を払っています。

【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>

日々の登降園時の保護者対応には心を込めて十分に行い、いつでも子どもの情報を受け入れ共有する体勢を整えています。事務室は玄関からつながり腰の高さのカウンターで仕切られていて、園長及び職員等が顔を出し、言葉を交わしやすい環境です。「ご意見はがき」や保護者アンケートなどによって、保護者の意見の把握に努めています。受け付けた意見や相談は直ぐ園長へ報告するとともに、昼礼やメールで職員に伝達し共有します。速やかに改善策を検討し、実行に移します。改善策の保護者への伝達漏れや遅れが生じないよう注意しています。



(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> 日々の登降園時の保護者対応には心を込めて十分に行い、いつでも子どもの情報を受け入れ共有する体勢を整えています。事務室は玄関からつながり腰の高さのカウンターで仕切られていて、園長及び職員等が顔を出し、言葉を交わしやすい環境です。「ご意見はがき」や保護者アンケートなどによって、保護者の意見の把握に努めています。受け付けた意見や相談は直ぐ園長へ報告するとともに、昼礼やメールで職員に伝達し共有します。速やかに改善策を検討し、実行に移します。改善策の保護者への伝達漏れや遅れが生じないように注意しています。	
【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> 感染症マニュアルや感染症関係資料を用いて園内研修を実施し、統一した対応に努めています。嘔吐処理マニュアルを各クラス及びトイレ内に掲示し、処理セットを整え管理しています。検温、手洗い、消毒、換気のほか、職員の健康チェック、マスクの着用を徹底し、消毒回数を1日6回に増しています。食事時は各テーブルの前に透明のパーテーションを取り付け飛沫の拡散防止を図っています。インフルエンザなど感染症が発症した時は、玄関に感染症名、日付、人数、発症した感染症の主な症状や潜伏期間を掲示し、保護者に注意を促します。	
【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> 危機管理マニュアルに、災害への備え及び発生時の対応、不審者及び不審な電話、Jアラート対策等を記載しています。園内の自衛消防の分担を明確にし、訓練を行っています。地震に備え、電球等が落下しないよう防護措置を取り付けるなど環境を整備しました。また、災害に備え、トイレシートやオムツ、アルファ米、乾パン等3日分を備蓄しています。緊急事態時の「保育の継続・早期再開」を目的に策定しています。BCPIには、例えば、子ども及び職員の安全確保に努めるほか、子どもと保護者、職員の安否確認は、登録名簿やメール連絡網で行うとしています。	

## 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> グループ園全体の、保育の標準的な実施方法を「教育経営計画書」及び「こどもの森のお約束」に示しています。保育園独自の基準書やマニュアルとして、「入園のしおり」、「職員の理想とする姿」のほか、環境整備や衛生関係の手順書を作成しています。会議や昼礼でこうしたマニュアルや手順書の読み合わせ、理解と認識を深める一方、テストや個別指導によって実践力を高めています。「スタッフシート」（保育の内容・援助の仕方に対する評価項目を含む）を利用し、職員及び園長が業務の理解や実行状況を確認しています。		
【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> 「こどもの森のお約束」、事故防止や感染症などのマニュアルは、本部が定期的に見直しを実施しています。保育園独自の手順書、マニュアルは実際に使用し、変更・改善が必要な、または望ましいところを検討し、改定しています。年度末に、防災計画、避難計画、「入園のしおり」、重要事項説明書などを見直します。また、指導計画の内容を反映して、行事計画やその他の計画を見直します。感染症などの対処方法について、流行期の到来前に前年度の反省を行い、その結果を踏まえて見直します。見直しにあたり、保護者や職員の意見を反映しています。		

(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>

園長は、指導計画作成責任者として計画内容の確認及び進捗管理を行っています。児童票をはじめ、児童健康台帳、発達記録等によりアセスメントを行い、子どもの状況を把握します。新年度開始前に年間及び月間指導計画の作成責任者を明確にし、クラスの状況を把握できる職員、複数担任のいるクラスでは全員で、それぞれ検討し、作成しています。乳児は個人記録に基づき子どもの様子を振り返り、発達に合わせた個別指導計画を作成しています。気になる子どもやアレルギー対応を要する子どもには、個別指導計画を作成し、医師など専門家や保護者と相談しながら保育を進めます。

【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>

月間及び週案、個別指導計画は月、週、日ごとに見直し、所定期日まで次の月、週、日分を策定しています。年間指導計画は4期に分け、「わらい」を定め、期ごとに振り返り（自己評価）を行っています。発達記録は4期ごとに記録し、子どもの成長を捉え、次期計画に反映しています。日々の子どもの様子や保護者と共有したニーズを計画に反映しています。変更した指導計画は会議や昼礼で職員へ周知し情報共有しています。天候不良や子どもの体調不良などで指導計画を緊急に見直す必要がある場合は、園長・主任と相談のうえ変更し、職員に昼礼等で知らせます。

(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>

児童票をはじめ、児童健康台帳等の様式を統一し、子どもの健康状態や家庭状況、連絡先等を記録しています。各クラスの指導計画及び個別指導計画に基づいて、保育を実施していることを記録を通して確認することができます。子どもの個別記録や指導計画書類を個別ファイルに綴じ、保管しています。記録類の記載方法について、園長及び主任が指導し、表現や記録方法の統一化に努めています。職員会議等の会議録、「遅番確認票」や「日報」によって職員間の情報共有を図っています。

【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>

本部は個人情報保護方針を策定し、「①個人情報保護法及びその関連するその他の法令・規範を遵守します。②適法かつ公正な手段によって個人情報を取得します。③利用目的達成に必要な範囲内で、個人情報の正確性及び安全性を確保するように努めます」としています。本部及び園内研修で、これらの理解・浸透を図っています。保護者には重要事項説明書や個人情報の取扱いに関する同意書の各内容を説明し、同意の署名を得ています。児童票をはじめ、発達記録、健康台帳等の取り扱いには十分注意し、鍵付き書庫に保管し、園外への持ち出しを禁止しています。