

### 第三者評価結果

事業所名：ぶどうの実鷺沼園

#### 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> 法人では「シアワセな未来を創るひとを育てる」を保育理念、「一人ひとりを大切にする子ども主体の保育」を保育目標として掲げています。また、保育方針として「勇気づけの保育」「裁かない保育」「見守る保育」の3つの基本姿勢を大切にする責任感のある保育を目指しています。保育理念、保育方針は、法人のホームページ、園の入園のしおりに記載して周知しています。園では、保育理念、保育方針を研修やミーティングなどで周知して、職員の共通理解に努めています。保護者には、入園の説明会や保護者会で入園のしおりや資料で説明して理解を促しています。また、見学者（月7～8名）にも説明しています。	

#### 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。	b
<コメント> 社会福祉事業全体の動向は、法人が情報収集して分析しています。法人が把握した情報は、園長が、ぶどうの会（法人の役員や、園長、主任等が出席する週1回の会議）に出席して情報収集しています。園長は、地域の福祉計画は把握していませんが、地域の福祉に関する情報は、宮前区全体園長連絡会に参加して把握分析しています。地域の課題や実情は、区の園長連絡会・幼保小連絡会議や、民生委員との交流、近隣園との情報交換などから、情報を収集しています。また、コストは、毎月法人から提供される収支状況で分析しています。利用率は、園児数を毎月法人と区に報告しています。	
【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。	b
<コメント> 法人は「事業の継続的な発展に向けた体制整備」を最重要課題として取り組んでいます。経営課題は、園長がぶどうの会に出席して把握し、週ミーティングや月ミーティング（以下、ミーティング）で職員に説明して周知しています。ミーティングに出席していない職員にはSNSで議事録を送付して周知しているほか、議事録を事務所に据え置き、確認してもらっています。園長は、コピー機に無駄なコピーの削減という注意喚起の張り紙をするなど、経営課題のコスト（経費）削減に向けた取組を職員に呼びかけています。	

#### 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。	b
<コメント> 法人は中期計画を作成していませんが、園では保育理念、保育方針の実現に向けて、3年間（令和元年度～令和3年度）の中期計画を作成しています。中期計画は「保育」「職員」「子育て支援」「地域」の4領域について、それぞれプランと3年間の取組で構成しています。経営課題や問題点の解決・改善に計画的に取り組めるよう、プラン毎に具体的な内容で作成していますが、具体的な数値目標の設定がなく、実施状況の評価を行える内容になっていません。園の中期計画は、園長と主任が職員の意見も踏まえ作成しています。また、計画は、年度末など必要に応じて見直しています。	
【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。	b
<コメント> 法人は年度事業計画を作成していませんが、園では中期計画を踏まえて年度事業計画を作成しています。年度事業計画は「運営方針と保育理念・保育目標」「年間行事予定」「子育て支援計画」「保護者との連携」「苦情対応・解決の取組計画」「研修計画」「虐待防止の計画」等の20項目について、実行可能な具体的な内容で作成しています。園としては、「運営方針と保育理念・保育目標」の中の、2021年度の年間保育テーマ「自ら輝く“育ち”×“育てる”大人の主体」（法人共通）に特に力を入れて取り組んでいます。	
(2) 事業計画が適切に策定されている。	
【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。	b

<コメント>

園長は、日常会話やミーティング、個別面談などから把握した職員の意見や、個人・クラス・園の業務の総括などを踏まえて、主任と協議して事業計画（中期計画・年度事業計画）を作成しています。園では、職員全員による2月の年度末会議で、振り返りと自己評価を行い、課題を整理しています。また、法人の職員総会で法人内で情報共有しています。そのうえで、2月に実施する保護者へのアンケートも参考にし、3月の新年度会議で、改善策を検討し事業計画を作成しています。園では、作成後、職員にはミーティングで周知して理解を促しています。

【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。

b

<コメント>

園では、事業計画のうち2021年度の保育テーマや、子育て支援、SDGs活動、災害対策、園庭の改修などの主な内容について、4月の保護者会で説明して周知し、理解を促しています。園長は、事業計画の内容をより保護者に理解してもらえよう、保護者会用の資料を作成して、説明しています。

#### 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(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。

第三者評価結果

【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。

b

<コメント>

法人は、個人の業務に関する中間・年間総括や、年度末に振り返りと自己評価を行うことにより、職員にPDCAの実践が身につくような仕組みを取り入れています。園では、年度末に第三者委員を含めた打ち合わせで、園としての自己評価である活動報告を作成しています。そのポイントを年度末の保護者会で保護者に説明しています。園としての自己評価は年1回行っていますが、第三者評価は、定期的な受審を行っておらず、今回は8年ぶりの受審となります。今後は、定期的な受審を行っていく予定としています。

【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。

a

<コメント>

毎年実施する「園の自己評価」は園長・主任が、職員や第三者委員の意見も踏まえ作成しています。園の自己評価の結果は、職員に周知するとともに、次年度の事業計画に反映しています。園の自己評価の課題として、チームとしての保育の実施、新型コロナウイルス感染症対策などを挙げています。それぞれの課題に対して、職員の意見を踏まえた改善取組を行っています。今回の「第三者評価の自己評価」は、職員の自己評価をクラスでとりまとめ、クラスでの自己評価を行い、クラスの自己評価を園長がとりまとめて、園全体の評価としています。

## 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。

b

<コメント>

園長は、園の経営・管理に関する方針と取組を、中期計画、年度事業計画で明確にしています。また、自らの役割と責任については、園だよりや保育園向けアプリで表明しています。役割と責任の具体的な内容は、就業規則の「職員の成長のステップアップ表」「職員等級表」に記載しています。職員には、ミーティングなどで園長が説明しています。就業規則は、法人の新任研修で説明するほか、事務所に備え付け閲覧出来るようにしています。園長不在時の権限移譲については、重要事項説明書の「責任者の選任」で「当日担当する正規職員の中で最も上位の職員を責任者とする」と明文化して、職員、保護者に周知しています。

【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。

b

<コメント>

園長は、法人の研修や行政のマネジメント研修で法令遵守について学び、利害関係者と適切な関係を保持するよう努めています。園の業務は、児童福祉法、保育指針、労働基準法、個人情報保護法、児童虐待防止法等に留意して運営しています。また、SDGs活動として、プラスチックゴミの削減やマイボトル・エコバックの使用を進めています。法令改正の情報は、行政や法人からの案内で把握し職員に周知しています。入社時に全職員に「保育をする上で大切にしたい共通の保育観」を配布しています。その中で、社会人としての基本、保育者としての心構えといった、職員として共有すべき保育観を職員に周知しています。

(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、保育への参加や保育室の観察、保育日誌のチェックなどで、保育の質の現状について日常的に評価・分析しています。評価・分析は、年次指導計画などの各計画と齟齬がないかなどに基づき行っています。気になることがあった場合は、個別に話し合いながら改善策などを一緒に考えています。保育の質の向上に向けて、日常の会話やミーティング、個別面談などの機会に職員の意見を聞いています。また、個人の業務に関する中間・年間総括や、年度末の振り返りと自己評価で、各種の意見・提案を受け付けています。園長は、法人の「子どもの人権尊重」に関する検討チームに加わるなど、保育の質の向上の取組に積極的に参画しています。

【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。

b

<コメント>

園長は、収支予算管理、労務管理や勤務体制の検討を通じて、経営の改善や業務の実効性の向上に向けた分析を行っています。人員は、職員の特性や組み合わせに留意してバランスよく配置しています。午前中のみ・夕刻(15:00~19:00)のみ勤務のパートスタッフの雇用など、多岐な勤務形態となっているため、シフトが重要な課題となっています。シフトは、職員が記入する「シフト希望表」を基に主任が案を取りまとめ、園長が決定しています。業務の実効性を高める取組は、園長と主任が連携して行っています。

## 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。

b

<コメント>

人員体制に関する基本的な考え方や、人材確保と育成に関する方針は、法人の人事担当が検討し作成しています。人員体制の具体的な計画も、各園で検討している勤務体制の考え方を基に、法人の人事担当が作成しています。法人では、計画的な人材の採用活動を行っています。採用活動は、法人が行政主催の就職セミナーへの参加や学校訪問のほか、ホームページ、SNS、ハローワーク、各種広告媒体等を活用して行っています。園では、園長が行政主催の就職セミナーに参加し、説明しているほか、就職希望者の見学の要望があれば、受け入れる体制を整備しています。

【15】 II-2-(1)-②  
総合的な人事管理が行われている。

b

<コメント>

法人は「保育をする上で大切にしたい共通の保育観」で、理念・基本方針に基づいた「期待する社員像等」を明確にしています。採用、配置、異動、昇進・昇格の基準は、就業規則と賃金規定に明示しています。園長は、職員別に自己目標設定シートに基づき、4月と9~10月、2月の年3回面談を実施して、人事考課を行っています。法人は、職務等級(園長(3等級)、主任(2等級)、副主任・専門リーダー、一般職員等(1等級))を設定して、職務別に求められる役割を明示しています。また「職員の成長のステップアップ表」で、キャリアアップの姿を示すなど、職員が自らの将来的な姿を描くことのできる総合的な人事制度となっています。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

【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。

a

<コメント>

園長は、労務管理の責任者として、有給休暇の取得や時間外労働の状況を毎月把握しています。園では、有給休暇のほか、産前産後休業や育児期休業取得しやすい環境を整備しています。行事の前などに時間外労働が発生していますが、保育園向けアプリなどICTの活用により業務削減に向けて取り組んでいます。また、日常の会話、個別面談などから、職員の心身と健康状態を把握しています。法人の代表も来園した際、職員の意見をよく聞いています。職員は、法人の福利厚生制度を利用しています。法人は、職員アンケートでの要望に基づき確定拠出年金制度を導入するなど、組織の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っています。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

【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。

b

<コメント>

法人では「職員の成長のステップアップ表」で職位別の職務遂行能力の要件を明示しています。職員は、自己目標設定シートで「現在の自分」(長所・強み、課題、自分に求められていること)「1年後の自分」(こうありたいの姿、目標に近づくために行うことなど)を記載することになっています。職員は、4月に園長と面談し目標を設定します。その後、園長と9~10月に上期の振り返り、2月に年間の振り返りの面談を行っています。園長は、面談の際に職員とよく話し合い、個々人に合った目標を立てるよう努めています。現状は、職員との個別面談が計画的に実施できておらず、全職員に対する計画的な面談の実施が期待されます。

【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。

b

<コメント>

法人は、保育方針として“「勇気づけの保育」「裁かない保育」「見守る保育」の3つの基本姿勢を大切にしている責任感のある保育者”という「期待する職員像」を明示しています。一方、法人は、基本方針や計画の中に職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示していません。人材育成計画の作成などの対応が期待されます。職員は、外部研修や、キャリアアップ研修などの行政主催の研修、法人内合同研修(年3回)に積極的に参加しています。園では、職員の希望やスキルに合わせて受講者を決めています。また、年度末会議で園内研修を実施しています。法人は、研修後の振り返りでの職員の意見や提案を、研修計画・内容などの見直しに活かしています。

【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。	a
--	---

<コメント>

園は、入社時の履歴書や面談内容、入社後の個別面談などを基に、職員の知識、技術水準を把握しています。園では、職員の経験やスキルを考慮したOJTを行っています。新人のOJTは、クラス担任を指導担当者として実施しています。また、月1回園長も交えた話し合いを行っています。職員は、外部研修や、キャリアアップ研修などの行政主催の研修、法人内合同研修に積極的に参加しています。園長は、職員一人ひとりが研修を平等に受講できるように配慮しています。法人は、園が受講を指示する研修の参加費用（受講料、交通費）を園負担としています。また、研修受講を業務扱いとしているため、受講後、受講者が伝達研修を行うことがあります。

(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。	b
--	---

<コメント>

法人は「実習生受け入れとその対応」で、「保育園が、地域に開かれた施設となるためには実習生の受け入れは不可欠である」という基本姿勢を明示しています。実習の際は、園長が、オリエンテーションで、実習の目的や実習中の配慮事項の確認のほか、個人情報守秘義務についても説明しています。プログラムは、学校の要望や実習生の希望に合わせたものを用意しています。クラス担任などの指導者に研修は行っていませんが、指導者は、プログラムや指導のポイントなどを園長と相談しながら指導しています。学校とは、実習中に連絡を取り実習の様子などを伝えています。また、園長は、初日、中途、最終日の3回実習生と面談しています。

### 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>

法人は、理念や基本方針、保育の内容は公開していますが、事業計画、事業報告、予算、決算情報は公開していません。今回の第三者評価の受審や受審結果は、WAMNET（福祉関連サイト）などで公表します。園の苦情解決体制は、玄関に掲示して公表しています。苦情の内容や改善・対応の状況は、個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除き、年度の活動報告で公表しています。理念や基本方針は、法人のホームページ、園の入園のしおりに明示しています。園の活動などは、区の情報誌「あそびにおいで」（休止中）に掲載しています。また、コロナ禍以前は、区の作品展に園のパンフレットを据え置いていました。

【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>

園の経理関連業務は、経理規程に基づき実施しています。経理規程は、事務室に備え付け閲覧できるようにしています。園長は、経理処理で不明な点がある場合は、園の事務スタッフや法人の事務長に相談しています。園の経理関連業務は、法人の代表と事務長が毎月チェックしています。法人と園は、事業、財務などの経営状況について、公認会計士による外部チェックを受けています。指摘事項があれば、迅速に対応して経営改善に努めています。

### 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。	b

<コメント>

「わたしたちが掲げる理念」として「地域社会に根差し～子ども・スタッフ・親・地域社会が共に『育つ・育てる・育ちあう』関わり合いとつながり合いを大切にします」と明記しています。園の行事に地域の子もたちに参加してもらい、定期的に老人ホームの利用者を招待し、園庭開放をし、子育てに関する講演会等を行っています。コロナ禍により現在はほとんど中止になっていますが、子育てに関する講演会はオンライン会議用アプリによる実施を計画しています。また子どもたちは法人独特のプロジェクトで必要な情報を地域に集めに行ったり、道々に転がっているペットボトルを集めてその対価を調べたりという活動を行っています。

【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。	b
--	---

<コメント>

法人が作成した「ボランティア受け入れとその対応」に、基本姿勢として、ボランティアが保育園の仕事に関心を持ってもらえるようにという受け入れの心構えを記載しています。夏休みの中学生職業体験を受け入れ、オリエンテーションを行い、保育に関することや個人情報保護の必要性などを説明しています。コロナ禍の影響で現在学校からの要請はありませんが、学校教育への協力体制は整っています。

(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。	b
<コメント> 川崎市西部地域療育センター、中部児童相談所、保健福祉センター、児童虐待防止センター、宮前区役所地域見守り支援センター作成の「あなたのまちの保健師です。ケースワーカーです。」等のリストを事務所に掲示して、いつでも確認できるようにしています。宮前区の連絡会議に園長が参加し、地域の問題に取り組んでいます。連絡会議には議題に応じて保健師や民生委員も参加し地域の情報を共有しています。虐待については、通常は宮前区役所担当保健師、川崎市中部児童相談所と連携して対応していますが、困難ケースの場合は児童虐待防止センターとも連携する体制があります。	
(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。	b
<コメント> 園長は宮前区全体園長連絡会や幼保小連携会議、民生委員との連携会議等に参加し、地域の福祉ニーズや課題等について情報交換をしています。また、区主催の子育て支援活動「赤ちゃん広場」に園の職員が参加して、地域住民との関わりからも地域の福祉ニーズの把握に努めています。入園希望者の見学会の際には子育てに関する相談を受けています。	
【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> 令和3年度の事業計画書に「地域の子育て支援に対する計画」を取り上げ、園や法人の主催する子育て支援・交流に地域参加を呼びかけています。また園が地域に子育て情報の提供を行うこと、市や区の主催する活動や研修に参加して地域の子育てニーズを把握することなどを挙げ、園が地域の子育て支援の拠点となることを目指しています。例年子育て支援に関する講演会を開催し、今年度はオンライン会議用アプリでの実施を計画しています。現在園庭の改修中で、地域の人々が憩えるベンチを設置したり、災害時に解放・支援したりできる地域に開かれた園の構想があります。また、法人の計画している子ども食堂への協力も考えています。将来的に地域コミュニティの活性化、まちづくり等への貢献が期待されます。	

### 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
【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> 保育目標や全体的な計画に「一人ひとりを大切に子ども主体の保育」を掲げ、子どもの人権尊重を明記しています。また「保育をする上で大切にしたい保育観」と題して子どもの人権尊重を具体化した文書を作成し、これを職員全員の標準的な実施方法として位置づけています。この保育観が実際の保育で活かしているかどうかを月ごとの各種ミーティングでも、年に2回行っている総括会議でも、全員で振り返り、意見を出し合い話し合っています。また毎年実施している合同研修でも人権尊重について学んでいます。昨年度は「子どもを尊重する保育」をテーマにして保育を振り返り討議しました。子ども同士が互いに尊重し合うことについては実際の保育現場で「みんなちがってみんないい」をテーマに職員が子どもたちとともに実践しています。		
【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> 他区で作成した「子どもの人権を尊重した保育」のチェックリストに含まれているプライバシーに関するものに基づいて、保育現場でプライバシーに配慮しています。乳幼児のトイレ、着替え・プール遊びの際の配慮、保護者との面談の際に他者に聞かれない場所を準備する、などの配慮です。今後園としてのプライバシーに関するマニュアルを作成する予定です。		
(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。	b	
<コメント>		

コロナ禍以前は区主催の子どもの作品展等に園のパンフレットを置いたり、区の情報誌「遊びにおいで」（休止中）に園の活動などを掲載していました。現在園の紹介はホームページが主になっています。法人のホームページから鷺沼園のホームページに移行できるようになっています。理念、基本方針をわかりやすく簡潔に説明し、所在地の地図、概要、おしらせ、写真等を公開しています。園の利用希望者に対しては、5月から10月にかけてほぼ毎月1回見学日を設けています。毎回7～10組の見学者を受け入れ、園の紹介、見学と共に、育児相談も受けています。見学者の都合によっては便宜を図り、見学日を別に設ける配慮もしています。

<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>	b
--	---

<コメント>  
入園前の2月に入園前健診と面談を行っています。個別に状況を把握し、「園のしおり」、「重要事項説明書」、「保護者の皆様へ」とした苦情解決の説明書を配布しています。「園のしおり」は園の保育理念、保育目標について特に詳しくわかりやすく説明しています。配慮の必要な保護者への説明についてルール化されてはいませんが、担当職員が詳しく話を聞き、相談にも応じ、最終的に園長・主任が対応します。面談の情報は入園前に職員全員で話し合い共有します。「重要事項説明書」には同意の署名・押印もなっています。

<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>	b
---	---

<コメント>  
保育園を変更する場合には、市で定めた文書があり、配慮事項を記せるようになっていています。必要な場合にはこれを使用します。保育園の利用が終了した後も、子どもや保護者が相談できるように園訪問は常時歓迎していて、立ち寄り子どもたち、相談に来る保護者たちもいます。

(3) 利用者満足の上昇に努めている。

<p>【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。</p>	b
---	---

<コメント>  
園の保護者会は保護者主催ではなく園主催の保護者懇談会で、年に3回実施しています。また、毎年保護者全員対象に個人面談を実施しています。その際に午前中に保育参加を行い、園の食事を子どもたちと一緒に試食し、午後面談という形をとっていましたが、コロナ禍で保育参加はできなくなっています。毎回行事の後と年度末には保護者アンケートを実施しています。これらの取組の際に保護者満足度を把握するように努め、定期的な会議で検討しています。

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

<p>【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。</p>	b
--	---

【判断した理由・特記事項等】  
苦情解決の仕組みが整備されています。「苦情解決の取り組みマニュアル」に手順とフローチャートを載せています。保護者に対しては入園時に「保護者の皆様へ」と題して苦情解決の体制、申し出の方法、解決・公表までの流れをまとめた文書を配布しています。これは園の玄関にも掲示し、また意見箱を玄関に置いています。申し出のあった苦情については職員会議で話し合い対応策を考え、苦情処理簿に苦情内容、対応内容、処理結果を記録しています。申し出た保護者への配慮をしつつ、苦情内容と対応について保護者会で報告し、その年度の事業報告に記録しています。

<p>【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。</p>	b
--	---

<コメント>  
苦情解決体制について記述している「保護者の皆様へ」という文書に、苦情の申し出は苦情受付担当者以外にも苦情解決責任者、第三者委員にも申し出ることができる旨を知らせています。また、「入園のしおり」にも苦情・要望に係る窓口を複数紹介しています。日常的に保護者が苦情・要望を述べやすいように送迎時のコミュニケーションを大切に、連絡帳として用いている保育園向けアプリのコメント欄も活用しています。特に話し合いが必要な場合には事務室や空いている保育室を使用し、他の保護者等に気を遣わずに落ち着いて話せるように配慮しています。

<p>【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。</p>	b
---	---

<コメント>  
朝夕の送迎時や保育園向けアプリに保護者から意見・要望等が出た場合、まず担任が受け止めます。小さな話題でもその日のうちに園長・主任に報告し、必要があれば週ミーティング等で他の職員と共有し、対応策を話し合います。意見箱には年に1~2回意見が入ります。内容によっては職員全員で共有し話し合い、大きな問題の場合第三者委員も含めて協議します。年に数回実施している保護者アンケートでの満足度は高いですが、自由意見には様々な要望も出されます。園で対応できるものは即解決策を出して実行しますが、園の方針として受け入れられない要望もあります。その場合、直接或いは保護者会等で園の保育方針を改めて説明し、納得を求めると共に、実際の保育内容の成果を保護者に発信し納得が得られるように努力・工夫しています。対応の仕方や手順についてマニュアルは作成していませんが、現状のやり方を見直し検討しています。

(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。

<p>【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。</p>	b
---	---

<コメント>

リスクマネジメントに関する責任者は園長で、法人の防災委員会に出席しています。事故報告・事故予防に関するマニュアルを備えていて、予防に関しては年齢ごとの特徴と予防策が具体的に詳細に記されています。これを全職員に周知する取組が期待されます。特に積極的に事例の収集はしていませんが、各種ミーティングでその都度実際の事例などを取り上げ、職員間の安全確保・事故防止に関する評価・見直し・研修を行っています。区役所に提出する事故報告書、園内で対処するアクシデントレポート、かみつき・ひっかけ状況レポート、ヒヤリハットレポートの記録を作成しています。ヒヤリハットは小さな事故を記載していますが、事故予防に役立てるためにヒヤリハットした事例の記述が望まれます。

【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。	b
--	---

<コメント>  
厚生労働省作成の感染症マニュアルを備えています。法人の保健委員会に園の代表者が出席して情報を得、職員に周知しています。現在看護師は在籍していませんが、近隣の系列保育園に在籍していて、必要な支援を受けることができます。感染症の予防策や対応も保健委員会や看護師の支援を受けて実施しています。DVDを使用して勉強会を実施したり、「嘔吐処理の必要物品」「消毒液の作り方」を掲示したりして備えています。コロナ対策については全職員対象に「新型コロナウイルス対応について」「保育所内でコロナ感染が確認された場合の対応について」という文書を作成し周知しています。

【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行っている。	b
--	---

<コメント>  
災害時の対応体制を整備しています。園としての「災害時対応マニュアル」を作成し、「職員の緊急時対応可能一覧表」を事務所に掲示しています。毎月の避難訓練に関して「実施計画書」「実施結果報告書」「振り返りシート」を記載して、次回の訓練に役立てています。保護者に対しては入園時に配布する「入園のしおり」に「非常災害時対応について」という項目を設け、具体的に対応の仕方を知らせています。法人の防災委員会に園長が参加して園に情報を伝え、近隣の系列園との協力体制も整っています。地元の行政や消防署、自治会等と連携した訓練は実施していませんが、今後の課題として捉えています。

## 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。	b
---	---

<コメント>  
「保育をする上で大切にしたい共通の保育観」と題する文書を全職員に配布し、これを子どもと保護者に関わる職員全員の保育の実施方法として位置づけています。子どもとの関わり・保護者との関わり・スタッフ間で・保育の中で、と4項目について具体的な基本姿勢を記述しています。これについては職員会議での研修や保育の振り返りをする週・月ミーティングで確認し周知徹底しています。更に、園全体の年2回の総括会議では事前に各職員が振り返りのシートを作成し、それを基に討議しています。事故対応やおむつ交換、嘔吐処理などの実際的な事柄については実施方法は文書化されていますが、職員が常に確認できるような、さらなる工夫が望まれます。

【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。	b
---	---

<コメント>  
「保育をする上で大切にしたい共通の保育観」については、各クラスの週・月ミーティング、カリキュラムミーティング、さらに年度末総括会議、中間総括会議等で検証・見直しをしています。総括会議では全職員の振り返りと思いが語られ話し合わせ、保護者アンケート等で出された保護者の意見も反映され、全員で検討し保育の質の向上に取り組んでいます。

(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>  
アセスメント手法については法人主催で検討し、よりよく子どもの姿をとらえ、また記録時間の軽減も考慮したものを今年度より使用しています。これは子どもの姿をベースにした手法で、それにしたがって指導計画を作成し実践した結果、日々の子どもの姿をとらえる目が養われ、また職員全員が一人ひとりの子どもの姿について話し合う契機になっています。子どもの姿を捉え、ねらい・内容・そのための環境を考え、子どもを捉える視点で振り返る仕組みで、保護者への配慮も項目に入れてあります。支援困難ケースの場合は更に療育センターや宮前区役所担当保健師とも連携して保育に当たっています。

【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。	b
--	---

<コメント>  
指導計画の評価・見直しは全ての指導計画に担当が記載していますが、各種会議でもなされています。各種会議には園長・主任も参加し、カリキュラム会議とケース会議には正規職員のほかにパート職員も参加して、振り返りと課題について話し合っています。指導計画を緊急に変更する必要がある場合にはその当日の午睡時に関係職員が集まり、話し合い検討し、変更します。保育に関する各種の情報は保育園向けアプリで全員に知らせ共有するシステムになっています。



(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。

b

<コメント>

保育の実施状況は乳児と要支援児については個別指導計画、幼児についてはクラス単位の指導計画に実施状況と振り返りも記録しています。これらは園で定めた統一した様式で、法人作成の「子どもベースのカリキュラムをつくろう!」、園作成の「保育デザインマップ(月案)」を手引きとし、職員の基本的な子どもの捉え方、記録の内容に差異が生じないように配慮されています。これらは保育園向けアプリにより共有し、また各種会議で定期的に情報共有し、確認しています。

【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。

b

<コメント>

法人の運営規定に情報管理規定があり、入社時に研修を実施しています。研修後職員は「利用者及び家族に関する情報や秘密に関する機密保持契約書」に署名し誓約書を交わしています。子どもの記録等は事務所のカギのかかる棚に保管管理しています。パソコンはパスワードで管理し、職員用携帯端末は園外持ち出し禁止としています。保護者に対しては入園の際の「重要事項説明書」に個人情報使用の項目を設け使用目的等を記し、同意の署名をもらっています。