

第三者評価結果

事業所名：にじいろ保育園東戸塚

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>

・企業理念「人からありがとうと言われるサービスを提供する」を軸に「ライクこども理念」を定め、保育方針・保育目標など基本方針を園パンフレットやホームページ、重要事項説明書などに明示し、保育所の使命・目指す方向・考え方を示している。
 ・理念・基本方針などはスタッフハンドブックにも明文化し、職員の行動規範となっておりいつでも確認することができる。
 ・職員は本社入社時研修で「保育理念」の研修を全員受講し、園内では保育ガイドを用い、研修会・職員会議などで保育方針を念頭においた保育実践の振り返りを定期的に行い、さらに理解を深めている。
 ・利用者には入園時や面談時に理念などについて説明し、また掲示していつでも確認できるようにしている。

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に対応している。	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>

・本社定例会議で保育業界全般の動向と方策について検討し、また最新の社会福祉情勢や地域ごとの策定動向などを把握分析して各種情報を園長会議やメールなどで報告・周知している。
 ・園長は本社全体会に参加し必要な情報を収集して後日園の職員に共有し、将来の待機児童減少の時代を考慮し「選ばれる保育園づくり」として保育ニュース収集や分析を重ねている。
 ・園長は地域の各種会合に出席し、地域の待機児童や新設開園、地元の福祉ニーズなどの情報を収集把握し分析している。
 ・本部は経営状況を分析し、各園ごとの年間予算や途中実績を毎月算出し、園長は月次報告で利用者在籍数や職員数の推移を報告している。

【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>

・本部運営部では部長、エリアマネージャー、園担当SVで組織される定例会議を開催し、全園の経営状況、職員体制、保育施設整備、保育内容や問題点について議題を挙げ検討して関連する園に報告している。
 ・収集した情報を分析・検討して、園長は自園の取り組むべき課題や問題を明確にし職員と共有している。
 ・具体的かつ重要な課題や問題は本社とも共有し、改善に向けて話し合い、職員とも共有している。
 ・職員の希望に応じて、相談しやすい相手と面談し不安や相談の聞き取りを行うられるよう配慮している。

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
<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>	a
<p><コメント></p>	
<p>・中・長期的なビジョンは本部で策定されており、本社全体会で園長に説明している。園長はこれを踏まえ、必要に応じて自園の状況に応じた中・長期計画を策定して職員に伝え、また事務所に掲示している。 ・2021年7月、当園中・長期計画の見直しを行い、園長は主任、副主任、リーダー職員を中心にして、子ども達の主体的な遊び方が継続されるよう玩具・教材を再整備している。 ・計画に沿った予算編成及び管理を実施し、また新型コロナウイルスによる「新しい生活様式」による見直しも視野に入れている。</p>	
<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>	b
<p><コメント></p>	
<p>・単年度計画は中・長期計画を踏まえて、事業計画、全体計画、年間保育計画、行事計画、食育計画、研修計画など各種計画を策定されており、適切な内容であるかを園長、主任、副主任2名で相互に確認し理解が深められるように工夫している。 ・単年度計画は保育目標を達成するために、どのような保育実践をしていくのかを考え、具体的な成果などを設定しており実行可能な計画となっている。 ・夏祭りや運動会ごっこなど大きな行事を終えた後は事業計画を振り返り、見直しを行っている。</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>・事業計画は前年度の事業報告を反映し、年度末から年度初めにかけて園長・主任・リーダー格職員が策定し職員に伝えている。 ・事業計画は本部運営部に提出し承認及び共有され手順通りに策定された後、園長より職員会議にて全職員に説明し周知している。 ・2021年7月に園長交代、10月に主任就任があり計画見直しを行っている。 ・7月に「職員育成研修計画」の見直しを行い、経験件数や習熟度に応じた育成研修計画を策定している。</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>	b
<p><コメント></p>	
<p>・事業計画は運営委員会でその内容の詳細を説明し、保護者などに周知するように努めている。 ・保育所の説明責任においてどの保護者も自由に閲覧できるよう玄関にファイリングしている。 ・事業計画書を玄関に設置し、またその内容や進捗状況など必要事項を文書にして配布・掲示したり、コモンの配信にて保護者に通知し説明している。</p>	

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(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
<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>・「にじいろの保育」「職員の資質向上・自己評価」などに、にじいろ保育の在り方や自己研鑽・自己評価について明文化している。 ・園長は本社方針に基づいて自園の自己評価を実施し、本社との面談などを基に保育の質向上や運営改善に努めている。 ・全体的計画ははじめ保育書類には「自己評価欄」があり、計画保育実践、振り返り、課題の解決の順でPDCAサイクルにて評価する体制が整備されている。 ・職員は事業年初に年間目標を定め、その達成に向けて保育業務を遂行して自己評価を行い、園長と面談をしてアドバイスや指導を受け保育の質向上に取り組んでいる。</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>	a
<p><コメント></p>	

- ・平成28年の第三者評価で課題となった「職員の習熟度の偏り」「行事の縮小」「危機管理」に関する事項を中・長期計画に盛り込んでいる。
- ・自己評価シートの評価欄は各項目ごとに文書化され、チェック欄と共に課題を記載し、改善の方向性を明確化している。
- ・保育所の自己評価の実施プロセスにおいて職員の参画と理解を図り、共有し検討し次年度へ向けた計画に取り組んでいる。

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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育ガイドには園長の役割・責任や具体的な業務が明確化されている。 ・ 園長は職務分掌を明示し、自らの園での職務について職員に説明し周知している。 ・ 園長は職員会議などに参加して必要に応じて発言し、自らの役割と責任を職員に対して表明し、一層の理解を図っている。 ・ 園長不在時の権限移譲に関しては、主任および副主任に権限委託の体制を整えており、職員は共通認識している。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 本社にて「コンプライアンス確認テスト」を実施し、園長が一層の理解・認識に取り組んでいる。 ・ 園内及び本社での研修などで理解を深めるように促し、すべての職員が一定の認識を有するように取り組んでいる。 ・ 本部は法令などを遵守したコンプライアンスを徹底して規定し、園長は福祉分野に限らず社会ルールや倫理を含む事項を認識し職員指導にあたっている。 ・ 園長は「保育ガイド」の人権項目や個人情報項目を配布し、ファイル研修にて対応したり読み合わせしたり、定期的に職員を指導している。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 園長は、「中・長期計画」「職員育成研修年間計画」「保育所の自己評価」「成長支援シート」を毎日分析し、保育の質向上に向けた課題を抽出している。 ・ 園長は児童票、全体的計画、保育指導計画、行事計画などは主任やリーダー格職員間の統括・分担を明確にし、職員の意見を尊重し意欲を持ち、保育の質向上に参画できる体制づくりに取り組んでいる。 ・ 職員が積極的に研修などに参加し、社会人としての心得・規範・倫理などを周知して保護者対応などができるように助言・指導し、また自己研鑽できる体制を整えている。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 園長は全体会議で自園の経営状況及び財務状況を把握しており、さらに労務研修及びテストを義務付けられ労務管理の基礎知識を持ち、それを基に経営の改善や業務の実行性を高める取り組みに指導力を発揮して業務を行っている。 ・ 毎月、月次報告書を本社に提出し、本社および園担当者と運営状況について情報を共有している。 ・ 園長は職員の経験歴や動向を見て、意識向上に繋がる人員配置に努めている。 ・ ICT化を進め業務改善を図り、またネットワーク通信「ナナボケ」の導入を推進し、職員の業務効率化と紙資源削減に取り組んでいる。 	

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"> ・本部にて、福祉人材や人員体制、職員育成などに関する基本的な考え方や方針が確立されており、採用に特化した部署として「採用グループ」を設置して人材募集及び人材確保を実施している。 ・人員配置については園長と本社運営推進部とエリア担当が協議相談して、常勤・非常勤職員の比率や加配の必要に応じて対応している。 ・本部人事部は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、人材育成の体制を整えている。 ・本部運営部では「園長会」「主任会」「栄養士会」「看護師会」を組織し、職位、専門職の人材育成を実施している。 	
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本社にて人事基準は明確に定められており、スタッフハンドブックに「期待する職員像等」を明確にしている。 ・成長共有評価では、一次評価(園長)は評価基準に沿った絶対評価を行い、二次評価(本部)で補正し、報酬に繋がる仕組みを構築して評価・分析に基づき職員の処遇を検討し、必要に応じて人事管理・労務管理上の改善策を講じている。 ・「成長支援の手引き」には職位による期待度を「基本姿勢」「業務能力」「対人能力」「マネジメント能力」別に明確化しており、園長は「成長支援制度」の内容を職員に周知している。 	
(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組んでいる。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本部は有給取得率や労働超過をデータ化し分析検討し、園長と連携して労働状況に応じた改善を図り、また園長・主任は休暇取得の促進、時間外労働の削減に取り組んでいる。 ・本部ではメンタルヘルス、ハラスメント、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。園では職員の希望を聞き入れ、シフト作成しており有給休暇は必ず年間5日以上取得できるように配慮して、ワークライフバランスを考えた働きやすい職場づくりに取り組んでいる。 ・本部運営部は個人携帯端末を利用した「意向調査」「満足度調査」を実施し、個人の要望、異動希望、昇進意欲を集約し、園長に結果報告している。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・目標設定シートにて職員一人ひとりの目標項目、目標水準、目標期間を設定する目標管理のための仕組みがあり、園長は職員と年度当初、期中、年度末に面談を実施し適切な指導に取り組んでいる。 ・園長は本部人事部と連携して成長支援制度により職員一人ひとりの成長を支援し、日常において援助的姿勢で助言・支援を行っている。 ・職員面談では中・長期的な個別目標を設けられよう、見通しを持つ事の大切さを伝えている。 	
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」に職員の資質向上・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ている。 ・目標設定シートに専門技術や基本姿勢を明示し、園長は職員一人ひとりに合った、個別育成計画・研修計画を作成している。 ・園長はキャリアパス研修や専門部門研修など、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、整合性を測り次の研修計画に反映している。 ・受講した研修は「研修報告書」に記述し、全職員に回覧したり、研修報告会を開催し「知識の共有化」を図っている。 	
<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>	b
<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の研修を開催している。
- ・園長・主任は職員の研修受講希望を踏まえ、個々の課題やスキルを考慮した研修を選定して職員一人ひとりに合った個別育成計画・研修計画を作成し、研修は優先的にシフトに組み込み、できるだけ参加できるようにしている。
- ・研修案内は回覧板だけでなく掲示やメール配信を活用し、非常勤を含む全職員に平等に情報を伝え、研修申請を募っている。

(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。

b

<コメント>

- ・園では本社での教育実習生受入マニュアルに基づき、基本方針を明確にして受入体制を整えている。
- ・受入時には担当者がオリエンテーションを実施し、「機密保持契約書」の署名及び園概要や保育理念、保育の心得などを説明している。
- ・指導計画、部分実習、実習日誌などは配属クラスの担任が丁寧に指導している。

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。

a

<コメント>

- ・ライクアカデミー公式ホームページの公開を行っており、法人及び園の保育理念や基本方針、保育の内容や活動などを情報発信している。
- ・ホームページには重要事項説明書や財務書類など関係書類を公開して運営の透明性を確保している。
- ・苦情や保護者アンケート結果はコドモンの配信と園内掲示で保護者に情報提供し、直ぐに対処・対応するようにしている。
- ・区のホームページにて園概要を公表している。
- ・重要事項説明書には苦情受付・第三者委員を記載し、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。

【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>

- ・園の事務、経理、取引などに関するルール、職務分掌と権限・責任を明確にし、職員に周知して適正な経営・運営に努めている。
- ・本社による年1回の内部監査実施と、行政の定期的な行政監査を受審し、受診結果や指摘事項に基づいて自園に関連する事項については経営・運営改善に努めている。
- ・「職務分掌」には経理・事務管理責任を明記し職員に周知している。

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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「地域とつながる」を理念に掲げ、地域活動に取り組んでおり、「保育ガイド」の「地域支援・子育て支援」に地域との関わりについて明記している。 ・商店など地元の活用できる社会資源や地域の情報を収集し、子ども・保護者のニーズに応じて積極的に地域交流を図るよう努め、玄関に地域の子育て施設や地域サークルに関する情報やその各前を案内提供している。 ・コロナ禍における保護者の不安や悩みを相談できる「臨床心理士育児相談」制度があることを、毎月の園だよりで周知している。 	
[24] II-4-(1)-② ボランティア等の受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"> ・ボランティア受入や地域の学校教育などへの協力についての基本姿勢を明文化し、マニュアル・体制は整備している。 ・受入時には、「機密保持誓約書」の署名および園の概要や保育理念、保育の心得などを説明している。 ・オリエンテーションにて子どもとの関わり方に留意するよう指導している。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・事務所には行政関係・児童相談所・地域療育センター、学校・管轄警察・消防署・病院リストなどの連絡先を一覧にまとめ、全職員に周知している。 ・特別支援を要する子への対応に関しては、地域療育センターと連携して対応できる体制を整えている。 ・家庭での虐待等権利侵害が疑われる子どもへの対応は、区や子ども支援係り、児童相談所とカンファレンスなどを行い連携する体制で取り組んでいる。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・園長は区園長会に参加し地域待機児童状況など、地元の福祉の状況やニーズなどを把握するように努めている。 ・全国的にニュースで発表のあったものや、注意喚起メールなどが園に届くようになっている。 ・運営委員会を園長主催で開催し、第三者委員より地域の福祉ニーズや周辺住民の状況などの情報を得ている。 ・見学者から子育て情報や相談を受け、最新のニーズを把握している。幼保小連絡会に参加し、共通の教育テーマに沿った課題や情報交換を行っている。 	
[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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・近隣公園の掃除やハロウィンなどで近隣の人々と交流し、地域に根差した園となるよう取り組んでいる。 ・有事の災害に備え、地域連携ができるネットワークを構築し、「保育ガイド」には様々な非常時に備えた対応フローを明示している。 ・事業計画では地域の人々を招くイベントなどを企画し、地域貢献・還元の具現化に取り組んでいる。 ・地域の子育て支援として「育児相談」「臨床心理士相談」をウェブサイトなどで案内している。今後も子どもの孤立化の対応とし課題にしている。 	

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>	b
<p><コメント></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入社時研修にて職員は、人権研修「子どもの人権を大切に保育」を受講し、その後は毎年マルチリトメント研修を実施し、子どもを尊重した保育の実施に向けた取り組みを行っている。 ・「児童憲章」「全国保育士倫理要綱」を明示し、各保育室に掲示している。 ・職員会議にて言動、性差への先入観、外国文化への理解、個人情報への配慮などを確認し合う機会を設けている。 ・戸塚地域療育センターの巡回相談では、特に保育者の関わり方について観察してもらい職員にフィードバックをしている。 	
<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
<p><コメント></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・子どものプライバシー保護についてはマニュアルが作成され、また自己目標シートの中にも記載があるため、職員は常に念頭に入れて保育を行っている。 ・「保育ガイド」の「個人情報」ではプライバシーに当たる事例を、また「人権」項目では子どもの着替えやお漏らしの場面など、様々な留意すべき対応の詳細が記載されており保育実践で反映されている。 ・重要事項説明書に個人情報の取扱いについて明記があり、「個人情報使用承諾書」の署名を保管している。 ・個人写真の扱いにつき、WEBサイト掲載の際には注意を払っている。 	
<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>	
<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>	b
<p><コメント></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育理念や基本方針、保育内容や園の特徴など、園情報はホームページに掲載したり、園内に掲示または設置して誰でも閲覧できるようにしている。 ・園見学は積極的に受入れて1組ずつ丁寧に対応し、パンフレットなどの資料を配布し、保育理念や園概要を説明している。 ・園見学と同時に子育て相談や保育体験をも兼ね、質問や相談をしやすい雰囲気づくりを心掛けている。 	
<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
<p><コメント></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育の開始・変更時には重要事項説明書及び個人情報承諾書の内容を、園長が保護者に説明し同意を得るようにしている。 ・入園前に準備する用品などは写真付きで解説した資料を作成し、保護者が戸惑わないよう配慮している。 ・保育サービスや重要な変更がある場合は、都度重要事項説明書を訂正し、再配布のして保護者署名を行っている。 ・その日の食育や制作活動など子どもの様子は、ドキュメンテーションを掲示したり、コドモン配信して保護者に知らせており、また保育内容に変更あった場合は分かりやすく変更内容も伝えている。 	
<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>	b
<p><コメント></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育所の変更や自園の保育終了に当たっては、園長が窓口担当者となり対応し、変更先や各関係機関と連携を図り、必要に応じた申し送りを行っている。 ・転園や小学校就学に向けて、要録を作成したり、必要な書面を提出したりして保育の継続性に配慮した対応を行っている。 ・卒園、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。 	
<p>(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>	
<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
<p><コメント></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・行事後のアンケートや保護者満足度アンケートを実施し保護者が求める保育を把握するように努めている。 ・保護者会や運営委員会を開催し、意見・意向の把握に努め、収集した意見などを職員間で共有して保護者満足度向上に向け取り組んでいる。 ・子どもの心身の健康が保障され、個々が伸び伸びと保育園生活を楽しめるように、全職員が全園児の表情や活動の様子を十分に注視して日々の保育を協働して実践している。子どもの生き活きと成長した姿と共に感動し、または子どもの細微な変化への「気付き」を共有することで、子どもの満足度を図っている。 	

(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。

b

【判断した理由・特記事項等】

- ・重要事項説明書に苦情受付体制や第三者委員を記載し、行政機関等の外部の相談窓口の連絡先を提示している。
- ・苦情解決責任者は園長、苦情受付担当者は主任となり、苦情解決の体制は構築されている。
- ・本社にも苦情相談窓口を設け、園と連携して苦情解決に取り組んでおり、系列園の苦情事例を園長会にて共通認識している。
- ・園玄関に「すまいるボックス」の施錠意見箱とメモを設置し、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」を記録して本部に提出し、職員間で内容を検討して園だよりや掲示で保護者などに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>

- ・本社にも苦情相談窓口があることを重要事項説明書に記載し、保護者には入園説明会で周知している。
- ・保育園では日常的に接する担任以外にも、園長・主任始め、看護師や栄養士の専門分野からも相談窓口を設置して、保護者が気軽に話し掛けやすい環境を日々構築している。
- ・苦情などがあった場合には、速やかに回答し掲示及び公表して保護者に周知するようにしている。
- ・保護者の相談が深刻化する場合は、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。

[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。

b

<コメント>

- ・園では毎日の屋礼で保護者からの意見や相談を職員間で共有し、迅速に対応するよう努めている。
- ・保護者が相談しやすい環境として、日々の送迎時の挨拶や何気ない保護者との会話をもっとも大切なことであり、連絡帳などでは、子どもへの理解を深めるため成長の喜びを共有できるように努めている。
- ・「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。
- ・「すまいるボックス」には、直ぐに意見が投稿できるようメモを設置している。
- ・保護者の意見は「苦情・ご意見報告書」や業務日誌・育児相談票に記録している。

(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。

b

<コメント>

- ・本社でリスクに対するマニュアルや事業継続計画を作成するとともに、関連する研修を実施している。
- ・園長をリスクマネジメントに関する責任者とし、対応・対策の体制構築が行われている。
- ・園では自園の状況にあったリスク対応・対策の手順などを明確にし、職員間で共有している。
- ・毎月、ヒヤリハット報告や各園で収集した事故事例などを職員間で共有し、事故防止に努めている。毎月の避難訓練や不審者対応訓練の実施、およびアナフラキシーや心肺蘇生などの「緊急時対応訓練」を実施している。
- ・「安全点検表」を用い、週一回の保育園内の安全確認を行っている。

[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「保育所における感染症ガイドライン」及び「看護師ガイド」の感染症予防と対策のマニュアルを整備し、職員間で周知徹底している。
- ・園内研修を行い職員間で感染症に対する知識や技術を修得し、対応できるよう共通認識を持つように努めている。
- ・現在のコロナ禍で、園では消毒などを普段より徹底させ、保護者にもドキュメンテーション配信にて共有している。
- ・看護師指導による嘔吐物処理などの専門分野の講習会を定期的実施し、全職員が理解している。感染症が発生、または蔓延した場合の対応フローも掲示し備えている。

[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>

- ・災害発生時への対応マニュアルを整備し対応体制を整え、保護者・職員の安否確認の仕組みを作って説明・周知している。
- ・重要事項説明書には災害時の対応体制を明記し、保護者に説明している。
- ・「事業継続計画」を策定し、備蓄品リストの管理責任者は栄養士と定め、定期的な備蓄の確認と補充を行っている。
- ・ハザードマップで園の立地条件を確認し、保護者参加の大災害時対応訓練を年一回実施している。
- ・消防点検を年2回実施し、耐震措置として保育室内の転倒防止には注意を払っている。

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
<p><コメント></p>	
<p>・「保育ガイド」が整備され、保育実践の場での統一した基準を文書化している。ガイドは職員がいつでも確認できる場所に設置している。「保育の実践：心得」「保育の実践」「にじいろの保育」では子ども一人ひとりの発達や個性に対応した標準的な水準と具体的な内容が明記されている。また、日常的に必要な項目を抜粋し一冊のファイルにまとめ活用している。園独自の散歩マニュアル、散歩マップの作成もある。</p> <p>・本部入社時研修の「人権」「個人情報」の項目は、職員会議等でも適宜議題に挙げ、保育士自らの振る舞いや行動を振り返る機会を設けている。</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
<p><コメント></p>	
<p>・「保育ガイド」の内容は、本部で適宜見直している。2019年に最新版を改訂した。保育所保育指針改訂に伴う「全体的な計画」「保育年間計画」「月案」の様式を見直している。</p> <p>・全体的な計画、保育年間計画、月案、週案、年間行事計画は職員会議やクラス会議等での評価、反省を検証し、次の計画に反映させている。2021年10月に、全クラスの意見を集約して「全体的な計画」を見直した。</p> <p>・職員、保護者の意見を反映し、行事の内容や日程の見直しを遂行している。2020年度の保護者からの意見を受け、2021年度は運動会を参観形式で開催した。アンケートでは開催へのお礼コメントを複数もらうことができている。</p>	
<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>	
<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
<p><コメント></p>	
<p>・入園時は「家庭調査票」や「面談」の下に子どもと保護者の生活状況を把握し、アセスメントしている。</p> <p>・保育開始後は連絡帳や個人面談、日常の保護者とのコミュニティにおける情報から、個別の職員間でアセスメントを行い、個別指導計画に反映している。</p> <p>・特別支援を要する児や家庭支援が必要とされる児へのアセスメントは戸塚区子ども家庭支援課、南部児童相談所、保健所、戸塚地域療育センター、臨床心理士との協議体制がある。</p> <p>・指導計画は作成、実施、自己評価に至るプロセスを、リーダー、主任、園長の順に確認し、策定の最終責任者として園長が押印している。</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
<p><コメント></p>	
<p>・指導計画を作成後、クラスリーダー、主任の指導を受け、園長確認の手順で承認されている。</p> <p>・定例会議（職員会議、リーダー会議、クラス会議、カリキュラム会議等）では策定した指導計画についてPDCAのサイクルを継続し、職員周知のもと、恒常的に見直している。</p> <p>・トイレトレーニング等、保護者の意向を反映し、個別指導計画の見直しをしている。</p> <p>・指導計画を緊急に変更する場合は園内掲示や安心伝言板、連絡ツール「ナナボケ」で保護者に知らせている。</p>	
<p>(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>	
<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
<p><コメント></p>	
<p>・個別の「発達経過記録」様式を用い、成長過程を定期的に記録している。0、1、2歳児は個別指導月案を策定している。</p> <p>・特別な支援が必要な子どもは、個別指導計画を策定している。</p> <p>・職員が記録をする保育書類様式には、全て主任、園長の押印欄があり、確認が必須となる仕組みとなっている。主任、園長は必要に応じて記録内容や表現方法等、指導をしている。アレルギー児の状況変更など、最新情報の洩れが生じないように留意している。職員会議録、園長会資料などは、職員が個々に確認できるよう「職員用安心伝言板」を活用してメール配信している。</p>	
<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。</p>	a
<p><コメント></p>	

- ・本部は「個人情報保護法」にもとづき「個人情報保護規定」を策定し、公式ホームページでは「個人情報保護方針」を開示している。
- ・保育園では家庭調査票、保育関係書類、緊急連絡票等を鍵の施錠可能な書庫に保管し、職員の持ち出しは主任、園長への確認を厳守している。
- ・本部入社時研修では法令にもとづく「個人情報取り扱い」の研修を実施し全職員に周知している。園では適宜、事例を交え「個人情報保護」の観点での職員教育を行い、法令遵守の責任への理解を深めている。
- ・重要事項説明書において、保護者に個人情報の取り扱いの説明をし同意書にて確認している。