

第三者評価結果

事業所名：にじいろ保育園釜利谷

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>

・理念・基本方針が法人、保育所内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。
 ・理念は、法人、保育所が実施する保育の内容や特性を踏まえた法人、保育所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。
 ・基本運営方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となる具体的な内容となっており、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。
 ・理念や基本方針を入園面談で個々に伝え、また保護者会等で資料をもとにわかりやすく説明し理解を深めている。

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>

・国・市・区などの行政から社会福祉事業全体の動向について、具体的に情報を把握し分析している。
 ・園長は、市立園長会の理事をしており、地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握している。また、区の園長会や区主催の会議に積極的に参加し、子どもの数・利用者（子ども・保護者）像等、保育のニーズ、潜在的利用者に関するデータを収集するなど、地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。また、「月次報告書」を本社へ提出し、保育のコスト分析や保育所利用者の推移・利用率、人員不足状況等などの報告を行っている。

【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>

・本社運営部では、全園の経営環境や保育の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な問題点や課題を明らかにしている。
 ・経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間で共有がなされている。
 ・園長は園長会や連絡会で知り得た経営状況や改善すべき課題について、職員に説明し周知に取り組んでおり、園長以下、全職員は経営課題の解決・改善に向けて具体的な取り組みを進めている。

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。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本部は中・長期計画を策定し、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしており、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。 ・園では独自の中・長期計画を職員と共有し事務所に掲示している。 ・中・長期計画は、園内研修等数値目標や具体的な成果等を設定すること等により、実施状況の評価を行える内容となっており、半年ごとに見直しを行っている。 	
【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。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・中・長期計画を踏まえ、事業計画、全体的な計画その他単年度における各種計画を策定している。 ・事業計画では保育目標を達成するため、事業内容が具体的に示され、実施可能な内容となっている。 ・単年度ごとに全職員で事業計画を策定し、適切な園運営ができるように、単なる「行事計画」になっていない。また、単年度の事業計画は、数値目標が達成できるよう具体的な目標や成果などを設定することにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 	
(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。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は前年度の事業報告を反映し、園長を中心に主任、リーダー格の意見の集約・反映のもとで策定されており、普段から、保護者や職員の意見などを取り入れ、事業計画策定に反映できるようにしている。事業計画は職員会議で評価され、その結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。 ・職員会議で園長から全職員に説明・周知し、事業計画の内容理解を促すための取り組みが行われている。 ・毎月、職員会議で事業計画の実施状況を確認し、計画の進捗状況が把握されている。 	
【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。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は乳児クラス代表一名、幼児クラス代表一名、第三者委員、本部スーパーバイザーなどが参加する定例の運営委員会において説明し、保護者等に理解・周知を促している。 ・単年度事業計画は、年二回クラス懇談会でも説明している（保護者出席率70～80％）。 ・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するなどして、保護者がより理解しやすいような工夫を行っており、事業計画書などのファイルを玄関先に常設し、保護者がいつでも閲覧できるようにしている。 	

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。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・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⇒課題解決の組織的にPDCAサイクルにもとづく保育の質の向上に関する取り組みを行っている。 ・保育ガイドには「職員の資質向上・自己評価」が記載され、定められた評価基準にもとづいて、年に一回以上自己評価を行っている。 ・職員は「成長支援シート」にて各々が自己評価し、園長と定期的な面談を得て目標達成への振り返りができる仕組みとなっている。 ・外部評価機関に委託し第三者評価を受審し、また二年毎に県の定例調査など定期的なサイクルで受審している。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「保育所の自己評価」は園長が中心になり、職員と検討分析、共有しながら完成させている。「保育所の自己評価」や「成長支援シート」などの評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されており、職員間で課題の共有化が図られている。 ・評価結果から明確になった課題について、職員の参画の下で改善策や改善計画を話し合い評価理由を明らかにしている。改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。 	

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
<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、職務分掌を示し、自らの保育所の経営・管理に関する方針と取り組みを明らかにしている。自らの役割と責任について、園だよりなどに掲載し保護者にむけて表明している。 ・「金谷谷職務分掌」や各種分担当表を作成し、職員の役割・責任、業務内容等について、文書化するとともに、会議や研修において明示し周知を図っている。 ・平常時のみならず、有事（災害、事故等）における園長の役割と責任について、不在時の権限委任を主任に委託している。 	
<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、法令順守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加して、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との訂正な関係を保持している。 ・環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取り組みを行っている。 ・「保育ガイド」の人権項目や個人情報項目を配布して職員に対して遵守すべき法令等を周知し、「児童憲章」「保育士倫理綱領」を各保育室に掲示して、保育士の基本を常に確認出来るようにしている。 	
(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>	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」「保育所の事故評価」「成長支援シート」について定期的、継続的に評価分析し、保育の質向上に向けた課題抽出を行なっている。 ・園長・主任は、日誌を毎日チェックすることで職員の保育の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取り組みを明示して指導力を発揮している。 ・園長は、行事計画等に職員が主体的に関わるよう意見を尊重し、意欲が持てるような指導を心掛けている。職員の経験歴や動向を加味し、意識向上に繋がる人員配置に努めている。 	
<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、毎月本部より送られる人事、労務、財務等の各種データの分析を踏まえ園運営を行っている。組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置や職員の働きやすい環境整備等に具体的に取り組んでいる。 ・保護者との連絡機能として「ナナポケ」（通信アプリ）導入を推進し、職員の業務効率化と紙資源削減を図っている。書類作成業務の負担軽減の為、タブレット導入やパソコンデータ化を進め業務改善に努めている。 	

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"> ・本部および園では、必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人材の確保と育成に関する方針が確立している。 ・本部人事部にて採用に特化した採用グループを設け、多岐に亘った効果的な人材確保（採用活動等）を実施している。 ・園長は、保育の提供に関わる専門職の配置、活用等、必要な人材や人員体制について具体的な計画を立て、本社に申請しており、採用活動の一環として、園でも知人の紹介や園見学を積極的に行い、人材確保にむけた努力を行っている。 	
<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像」を、「基本姿勢」「業務能力」「対人能力」「マネジメント能力」別に明確にしている。 ・園長は「成長支援制度」の内容を説明し、人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）を職員に周知している。 ・成長共有評価にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価して報酬に繋がる仕組みを構築している。 ・職員の意見・意向を把握し評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施して個々の職員のスキルアップを図っている。 ・人事基準について一部職員等に周知しているが、全体への周知までにはいたっていない。 	
(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"> ・本部では「満足度調査」「意向調査」などを実施し、職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に行っている。また、有給取得率、時間外労働超過をデータし、園長・主任と連携し職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みを行っている。 ・メンタルヘルス、セクハラ、パワハラ、その他の労働災害に対応し職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。 ・園長は、定期的に職員との個別面談の機会を設け、職員が相談しやすいように配慮している。また、職員の希望や意向の聴取等をもとに、入寮制度、新卒者帰省費用補助、健康診断、特別休暇付与など総合的な福利厚生を実施している。 	
(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"> ・組織として「期待する職員像」を明確にし、「成長支援シート」にて職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。 ・園長は個別面接を行う等、職員一人ひとりの「目標設定」「目標達成」に向けた行動を確認している。職員一人ひとりの目標の設定は、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされ、園長及びリーダー職員が目標達成のための指導をしており、年度当初、中間、年度末面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。 	
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育園が目指す保育を実施するために、「保育ガイド」の中に、「期待する職員像」を明示し、「保育ナビ」で求める保育士像を明確化している。「保育ガイド」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る。 ・園長は、職員個々の知識や技術を勘案して「職員育成年間計画」を作成しており、さらにキャリアパス研修、専門部門研修、外部研修以外に、職員組織体制や園内の課題を抽出して園内研修をも計画している。 ・策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されており、定期的に研修内容やカリキュラムの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>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・園長・主任は、職員の希望を加味しつつ、知識・技術水準、専門資格の取得状況等を勘案し研修を選定し研修参加を促している。 ・階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。外部研修に関する情報提供は閲覧しやすい場所に提供し、非常勤も含む全職員に参加を勧奨しており、研修申請に合わせたシフト調整を行い、職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるように配慮している。 ・主任・リーダーがワンポイントで職員にOJTを実施しているのみであり、園全体での組織的なOJTへの取り組みが望まれる。 	

(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"> ・「保育ガイド」に実習生等の保育に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。 ・受け入れ時には担当者によるオリエンテーションを行い、デイリープログラムの説明や「機密保持契約書」の署名及び園概要や保育理念、保育士心得などを説明している。 ・本年の実習は二週間行われ、実習生本人が専門職種の特性に配慮したプログラムを考え作成して、指導計画、部分実習、実施日誌等は配属クラス担任が丁寧に指導している。担当者の園訪問見学など、学校側と実習期間中においても継続的な連携を維持していく為の工夫を行っている。 		

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>		
<ul style="list-style-type: none"> ・本社・区のページ等の活用により、法人、保育所の理念や基本方針、保育の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開され、またいつでも閲覧可能となっている。区の園紹介広報誌「横浜市金沢区施設情報」に、園の特徴や理念、地域支援などを紹介している。 ・第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善対応の状況について公表している。 ・園掲示板には地域に対して園行事等を掲示し、園で行なっている活動等を公表している。 		
[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"> ・本社は各種規程を整備し、保育所における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に説明・周知している。 ・保育所における事務、経理、取引等について内部監査及び監査法人などの外部監査を実施するなど、定期的に経営・運営の公正性を確認している。外部の専門家による監査支援等の結果や指導事項にもとづいて、経営改善を実施している。 ・園では年四回、「小口現金実査」を行ない、主任と副主任が収支を確認し押印している。 		

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"> ・「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基本的な考え方を文書化している。 ・活用出来る社会資源や地域の情報を収集し、玄関先にて各案内等で保護者に情報提供している。 ・地域の他園や高齢者施設との交流を定期的に行い地域交流を図っている。(コロナで中止中) ・区の取組み「赤ちゃんの駅」の拠点となり、地域の親子が母乳を飲んだりおむつ替えの場所を提供したり、地域イベントに積極的に関わり貢献している。 ・地域子育て支援向け行事(親子広場、そよかぜ遊ぼう会等)を年数回実施し、園の保育に触れたり、子育て家庭同士の交流、育児相談などに積極的に取り組んでいる。 		
[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。		a
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」にてボランティア受入に関する基本姿勢を明文化している。 ・ボランティア受入について、本部を経由して行うことにしており、登録手続、ボランティアへの配慮、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備して受け入れている。 ・実習生の受入れ前には園概要や保育理念、デイリープログラム等を説明し円滑な活動を支援している。また、学校職業体験やインターシップを積極的に受け入れ、協力体制を整えている。 ・近隣中学校の行事に参加したり、ペットボトルの蓋やベルマークを寄付したりして、学校教育への協力をしている。 		

(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>

- ・事務所には行政関係・児童相談所・地域療育センター・保健所・学校・管轄警察、消防署、病院等のリストや資料を作成し全職員に周知している。
- ・区園長会や協議会に参加し最新の地区情報を入手し、職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。
- ・園長を窓口とし、区役所や児童相談所など関係機関・団体と定期的な連絡会議を行っている。
- ・家庭での虐待等権利侵害が疑われる子どもへの対応について、区、子ども支援課、児童相談所とカンファレンス等を行い関係機関との連携が図られている。
- ・特別支援を要する子どもへの対応は、地域療育センターと定期的に連携を図る体制を整えている。

【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>

- ・園長は地域で開催される各種の会議等に参加して、収集した情報を園運営に反映させている。
- ・今年度は、区の「子育て支援」の委員に選出され、会議等で知り得た情報は職員や保護者にも共有している。
- ・園長主催で年二回運営委員会を開催し、第三者委員等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。
- ・副主任が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>

- ・地域の子育て支援として、「育児相談」「臨床心理士相談」をSNSで案内している。
- ・事業計画では多様な機関等と連携して地域との関わりを強化し、コミュニティの活性化や街づくりなどにも貢献できるよう計画を策定している。
- ・災害の際には支援を要する人々や住民の安全・安心を守る為の備えや備蓄品を管理し、地域に還元する取り組みを積極的に行っている。
- ・子育て支援など、地域支援イベントの実施を通して、子育て家庭が園と直接関わられるようにしている。今後も子育て家庭の孤立化や虐待防止の対応策を課題にして取り組んで行く予定である。

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>	
<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」を受講している。 ・園では「児童憲章」「全国保育士倫理綱領」を各保育室に掲示し、職員が理解し実践するための取り組みを行っている。 ・「保育ガイド」の「人権」は特に重要視し、職員会議では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、個人情報への配慮を確認し合う機会を設けている。 ・保育指導計画に「人権欄」を設け、日常の保育の中で子どもの人権・文化の違い、互いに尊重する心について、その方針等を保護者に示すとともに、保護者も理解を得る取り組みを行っている。 ・一年間の保育園の評価の中で、子ども達の人権について職員間で話し合い、課題を共有して適切な対応を図っている。 	
【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。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本部は「個人情報保護方針」「個人情報保護規程」を定め、プライバシーマークを取得し、園においても厳重な個人情報管理を行っている。 ・「保育ガイド」の「人権」項目は子どもの着替えやお漏らしをした場面等、様々な留意すべき対応の詳細が示され、子どものプライバシーを守れるように保育実践に活かされている。 ・様々なところで子どもの本名を書かず、動物マークで示すなど、子ども・保護者にプライバシー保護に関する取り組みを周知している。 ・家庭調査書等の重要書類および保育指導計画は鍵の架かる書庫に保管し、職員が使用する際には厳重な管理を行っている。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・区の広報誌では、法人理念、保育方針、当園の特徴や園が大切にしている事を、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。 ・園見学者等にはパンフレット等の資料を配布し、各箇所丁寧な解説をし、質問や相談がしやすい雰囲気づくりを心掛けている。二年前からコロナ対策のため、エントランスで園の説明や育児相談等を実施し、また電話による問い合わせにも親身になって対応している。 ・区の子育て支援制度に沿った親子広場の内容等も紹介や説明をし、地域の人々の参加に繋げている。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入園前の説明会では「重要事項説明書」及び「個人情報使用承諾」に関して詳細に説明し、同意・署名を確認している。保育サービスなど、重要な変更がある場合は、「重要事項説明書」を改正し再配布の上、保護者署名をお願いしている。 ・担任との面談では、「慣れ保育」についてもわかりやすく説明し保護者に寄り添った支援を心掛けている。 ・年度末や途中の担任変更、保育内容に変更が生じた場合は、園だより等の紙面で知らせている。 ・外国籍の方には日本語を理解しやすいように、文章を変えたり、通訳を依頼するなどの対応をしている。 	
【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。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の変更にあたり、変更先や行政、各関係機関と連携を図り、必要に応じた申し送りをしている。 ・保育園の利用が終了した後も、にじいろ保育園が「第二の家庭」「大きいおうち」である旨伝え、子どもや保護者等が相談できるように担当者や窓口を設置している。遠方に移る場合は、保護者の意向に沿って書式を揃え、スムーズに他地域の保育園に移れるように対応している。 ・卒園児が就学後も、子どもの成長・支援などの電話相談や対面での相談も行っている。 	

(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>

・日々の保育の中で、健康が保証され、個々が伸び伸びと保育園生活を愉しめているか、子どもの満足度を把握するように努めている。
・保護者に対し、コロナ前は給食試食会、保護者懇談会、保育士体験を行い、利用者満足に関する調査が定期的に行われている。利用者満足度を把握する目的で、行事後アンケートや個別の相談や面接、聴取を定期的に行っている。
・運営委員会を年二回実施し、保護者代表の意見を参考にしている。
・職員会議での課題や問題点の分析・検討の結果にもとづいて、改善すべき事項を整理し次年度に活かして具体的な改善を行っている。

(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。

a

<コメント>

・重要事項説明書にて苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付者の設置、第三者委員の設置）を記載し明確にしている。
・苦情解決の仕組みをフロー図にして掲示したり、「区子ども支援係り・保健所・児童相談所・療育センター・神奈川福祉サービス運営適正化委員会」等の連絡先等を保護者に伝えている。園玄関に「スマイルボックス」（意見箱）とメモを設置するなど、保護者等が苦情を申し出しやすいよう工夫している。
・苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た保護者等に配慮した上で、園だよりや掲示にてフィードバックし公表している。苦情相談内容にもとづき、その都度ケース会議で改善点を見出し保育の質の向上に繋げている。

[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>

・日常的に接する担任だけでなく、園長、主任、リーダーはじめ、看護師や栄養士の専門分野の相談窓口を設置している。
・保護者等に、本部専属の巡回臨床心理士による保護者相談に関して掲示して知らせている。
・相談をし易い、意見を述べやすいように別室に案内したり、継続的に相談に応じられるよう環境に配慮している。
・本部公式ホームページでも苦情・相談等を受付けており、その内容は園長にフィードバックがあり職員と情報共有している。

[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。

a

<コメント>

・職員は、日々の保育サービスの提供において、保護者が相談しやすく意見を述べやすいように、日々の送迎時の挨拶、会話、連絡帳で情報を共有している。
・アンケートの実施等、保護者の意見を積極的に把握し相談対応と意見を傾聴する取り組みを行っており、相談や意見を受けた際は、その内容によりリーダー、主任、園長に相談し、必要に応じて本社、行政にも情報共有するなど迅速な対応を心掛けている。
・年度初めには、マニュアルについて職員会議等で定期的に見直しを実施している。

(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>

・「保育ガイド」の「事故防止・対応」「危機管理対応」にてリスクマネジメントに関して明記され、責任者の明確化（リスクマネージャーの選任・配置）する等の体制を整備し、手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している。
・全職員は月に一件以上の「ひやり・はっと報告書」提出が義務付けられている。
・系列園、社会で起きた事故、事件など子どもの安心と安全を脅かす事例を収集している。事例をもとに、職員の参画のもとで自園に置き換えて分析し、改善策・再発防止策を検討している。
・毎月避難訓練・不審者対応訓練等を実施し、また年一回引き取り訓練及びアナフィラキシーや心肺蘇生等の緊急時対応訓練を定期的に行っている。

[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>

・感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。園の状況にあった、感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成・掲示し、職員に周知徹底している。マニュアル等の内容は定期的に見直ししている。
・看護師が園内研修を行ない職員間で感染症に対する知識や技術を修得し、感染症の予防策が適切に講じられている。
・コロナ感染症が発生した時は、行政に確認後、「安心伝言板」を活用し保護者に伝達したり、個人的に電話連絡している。

<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事業継続計画」を策定し、有事の災害対応体制が定められている。 ・ハザードマップで確認し、立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、保育を継続するために必要な対策を講じている。 ・子ども、保護者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。食料や備品類等の備蓄リストを作成し、定期的に確認し備品点検を実施している。また、防災計画等整備し、避難訓練などを定期的に消防署、警察等と連携して実施している。 	

2 福祉サービスの質の確保

<p>(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。</p>	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> <ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」「看護・保健ガイド」「栄養・給食ガイド」が整備され、保育実践の場での統一した基準を文書化し、ガイドは職員はいつでも確認できる場所に設置している。「保育ガイド」の「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を明記し、職員の違いによる差異が極力ないように具体的な内容が明記されている。 ・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課題に挙げ、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>【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> <ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」の内容は本部で適宜、見直しを行い、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。 ・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る仕組みとなっている。保育内容やサービスの提供に関する事柄も期ごとに検証、見直しを行っている。 ・新型コロナ対応についても、玄関先での手指消毒、検温を徹底し幼児クラスは給食の際のテーブルマスク、黙食などを速やかに取り入れ、又清掃では次亜塩素酸水の濃度を国基準に変えるなど臨機応変に対応をしている。 	
<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>	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・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、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ケーションにおける情報から、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。 ・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区子ども支援課、児童相談所、保健所、療育センター臨床心理士との協議体制がある。 ・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する流れとしている。 ・支援困難ケースの対応は警察、区の担当者と保育園、児童相談所で情報共有後話し合い、子どもの成長に合わせた適切な保育の提供を行っている。 	
<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>定例会議（職員会議、リーダー会議、クラス会議、乳児会議、幼児会議、カリキュラム会議）では、策定した指導案についてPDCAのサイクルを継続し、職員周知のもとで恒常的に見直しを行う仕組みがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的な生活習慣の自立に向けては、家庭との連携が必須であり、それに加えての保護者の意向を反映し、個別指導計画の見直しを行っている。 ・指導計画を緊急に変更する場合は少ないが園内掲示や口頭で保護者に知らせるようにしている。 	

(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>

・ 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おり、0, 1, 2歳児は個別指導月案を策定している。特別な配慮が必要な児や診断名がついた園児には、個別指導計画を策定している。
・ 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。
・ 職員会議議事録は回覧押印し、全職員が内容を把握できるようにしており、アレルギー児の情報変更など、看護師と連携を取り、最新情報の洩れが生じないように留意している。

【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>

・ 本部は「個人情報保護法」に基づき「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。部外者の事務所入室は極力避け、来客等では氏名、時間等を記録し、厳重管理体制を整えている。
・ 本部入社時研修では法令に基づく「個人情報取扱い」の研修を実施し職員入社時には本部との「守秘義務誓約書」に署名している。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、社令遵守の責任への理解を深めている。