

## 第三者評価結果

### 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

#### I-1 理念・基本方針

##### I-1-(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

- ・ホームページ、パンフレットにおいて、理念、基本方針等を記載し、園の玄関にも掲示している。
- ・職員は入職時の就業オリエンテーション（入社研修）で本部で研修を行っている。
- ・法人の動画研修で理念と、保育目標実現に向けた研修を職員が受講している。
- ・保護者に対して入園時には、重要事項説明書兼入園のしおりを用いて説明をしている。
- ・園では方針の変更・改善などがあつた際には職員に理念を含めた研修を行っている。
- ・保護者に対して入園時には、重要事項説明書兼入園のしおりを用いて説明し、理解を促している。
- ・入園後は懇談会、園だより、クラスだよりの中で伝えるようにしている。

#### I-2 経営状況の把握

##### I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している

[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

- ・運営課題は園長会で共有、分析及び、定期的に保育のコスト分析や保育所利用者の推移、利用率等の分析を行っている。
- ・園として、市から送られてくる資料から、待機児童や子どもの出生状況などを把握している。
- ・保護者の対応を通して、把握された保護者のニーズについては昼礼時に共有できるようにしている。
- ・入園を希望する園児学者や保護者からも保護者や、見学者からの会話などからニーズを得られるように取り組んでいる。

[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

- ・園長会にて経営層より、施設長に経営状況、改善すべき課題について周知があり、職員会議にて職員にも周知をしている。
- ・エリアマネージャに園と課題を共有し、課題によっては、本部との共有をし解決できるようになっている。
- ・コロナに対しては本社から方針を示され、園の判断や行政の方針に沿って保護者に発信して進めることになっている。
- ・職員が安定しないことが課題であり、職員の働きやすい環境づくりを課題として取り組んでいる。

#### I-3 事業計画の策定

##### I-3-(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

- ・理念の実現に向けて3年後のビジョンが示され、それに沿った中長期の経営方針が明示されている。
- ・中長期の経営方針は園長会において説明され、各園の会議で施設長より報告され職員への周知を図っている。
- ・3つの基本戦略に「新たな保育理念の実現～自分らしく」ということに向けて各園で取り組んでいる。
- ・中長期計画の達成度合いを図る数値目標や具体的な成果を設定し、実施状況の評価を行うことも望まれる。

[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

b

- ・本社経営陣が主体となり、中・長期計画を踏まえた単年度の計画（法人として）を策定している。
- ・理念の実現に向けた3カ年経営方針に従って、各園で法人の書式に従って事業計画を策定している。
- ・法人の中長期計画（理念の実現に向けた3カ年経営方針）をもとに、各園で法人の書式に従って事業計画を策定している。
- ・個々の事業計画についても、法人の中長期計画の骨子を分かりやすく盛り込むことも望まれる。
- ・計画の進捗（達成）状況を、定期的に確認（チェック）し、必要に応じて修正する仕組みを構築することが望まれる。

### I-3-(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
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設長会議にて経営層より、施設長に周知があり、職員会議にて職員にも周知をしている。</li> <li>毎年ナンバーワン宣言を園で掲げ、理念と課題をもとにテーマを決めている。</li> <li>「子ども、保護者のためにどのような取り組みをしたか」「それを達成したことで、どのように保育環境に影響があったか」など改善されたかを半期ごとに確認し、再度課題を出して達成に向けて取り組みその取り組みを評価している。</li> <li>達成状況を確認するチームがあり園の年間テーマの達成を通して保育の質の向上につなげている。</li> </ul>		
[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画は保護者がいつでも閲覧できるよう玄関に配置している。</li> <li>入園時や例年であれば、事業計画の取り組みについて保護者懇談会でや個別に説明し理解を促している。</li> <li>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の方法も検討されたい。</li> </ul>		

### I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

#### I-4-(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
<ul style="list-style-type: none"> <li>年に一度、CSアンケートを実施し、結果は保護者への公表及び運営委員会で意見を聞き、保育に反映させている。</li> <li>月末、年度末に行われる自己評価をもとに振り返りや反省を行い、次年度に向けて保育の質の向上に役立てている。</li> <li>第三者評価を受審することで、園、職員全体が保育内容や保育士としての在り方を考える良い機会としている。</li> <li>ナンバーワン宣言において、毎年の一つの目標に向けて取り組み、推進し保育の質向上につなげることにしている。</li> <li>行事後の保護者アンケートを分析し、次年度対応につなげたり、お便りでも対応について知らせたりするようにしている。</li> </ul>		
[9]	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取り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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>保護者からの意見は職員会議で話し合い、議事録に残すなどして園全体で改善に取り組み、次年度に繋げている。</li> <li>保育所自己評価はホームページにおいて、評価、年度末の評価・反省、次年度へ向けた保育所としての課題を公表している。</li> <li>現在は年度末に行われているため、次年度の計画につなげているが、中間での進捗状況の確認も必要とされる。</li> <li>保護者アンケートは職員で閲覧し、共有、話し合いを行って課題を抽出してどのように改善するかを記録し対応している。</li> <li>年2回運営委員会で改善点を聞き、話し合いをする仕組みとなっている。</li> </ul>		

## 評価対象II 組織の運営管理

### II-1 管理者の責任とリーダーシップ

#### II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている

[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設長の役割、責任、職務については就業規則に明文化され、入職時に説明され、人事考課項目にも詳細に定められている。</li> <li>運営組織及び職務分担表を作成して分掌業務を明確にしサービスの質の向上に努めている。</li> <li>災害、事故等における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。</li> <li>9月に就任した際に、施設長としてなすべきことと、責任について職員に対して説明を行っている。</li> </ul>		
[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体、行政等の開催する研修に参加をするなどしている。</li> <li>施設長会議でも施設長を対象とした施設長研修を行っている。</li> <li>事件事案について、注意喚起として本部よりメールが届き、昼礼等で職員への注意喚起を行なっている。</li> <li>園内研修を通して各職員にコンプライアンスについて周知徹底をしている。</li> <li>虐待、守秘義務などについて園内研修を行い職員にコンプライアンス遵守について理解を促すよう取り組んでいる。</li> </ul>		

**II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている**

第三者評価結果

【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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・CSカードの結果をもとに職員間で検討し、「No.1宣言（年間目標）」を立案し、保育の質の向上に努めている。</li> <li>・人事考課表、行事報告書、自己評価を踏まえ、職員会議、リーダー会議などで話し合い、質の向上に努めている。</li> <li>・園内研修を設定し、様々な知識を身に付けていき保育の向上につながるようにしている。</li> <li>・園の自己評価を定期的実施して課題を抽出し、保護者に開示して保育の質向上につながるよう進めている。</li> <li>・保育の質については、年初にコンプライアンス、緊急時対応、ヒヤリハット報告書などを参考にしている。</li> <li>・睡眠の大切さを保護者に発信しており、家庭の睡眠についても専門家にログを送って判定するなど、眠育に力を入れている。</li> </ul>		
【13】	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営の大枠の部分に関しては本社が主体的に行い、施設長を中心に現場レベルで実効性を高めている。</li> <li>・本社で毎月開催される施設長会において、経営内容を聞き、それを園に持ち帰り、改善や実効性の向上に役立てている。</li> <li>・施設長として人事に関しては園内の配置は権限があり、異動などは本社と連携して進めることにしている。</li> <li>・職員の要望意向を聞き、総合的な適性や、日々の保育の様子、子どもや保護者との関係を判断して配置を決めている。</li> <li>・配置希望の重複があった場合、施設長との話し合いを持って折り合いをつけることにしている。</li> </ul>		

**II-2 福祉人材の確保・育成**

**II-2-(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**

【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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人材確保は本社主体で継続的に行われており、定着に向けた仕組みの整備、質の向上、育成策を講じている。</li> <li>・本社では求人及び給与形態の見直し、地域限定採用、最初は希望園配属制度などのチャレンジを進めている。</li> <li>・新卒が入社した際は研修を行い、メンターがそれぞれに付き、保育のみならず社会人としての育成を行っている。</li> <li>・10月より無資格職員の採用も進め、本人の意欲により資格取得のサポートを進めるなど職員採用に取り組んでいる。</li> </ul>		
【15】	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長にはキャリアや運営実績によってランクがあり、手当等に差があるなどの制度がある。</li> <li>・人事考課による面談を実施しており、保育の振り返りや目標の達成度を確認して改善策を検討している。</li> <li>・職員の意向は勤務の継続意向調査を行っており、エリアマネージャーと相談して職員の意向を反映できるようにしている。</li> <li>・就業規則には役職ごとの待遇などが示され、職員の将来を見据えることができる。</li> </ul>		

**II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている**

第三者評価結果

【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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の日々の様子を確認し、人事考課の面談、職員アンケートを実施して要望、意向を把握し、年次有給休暇の消化のバランスや、時間外労働の状況を確認し、長時間勤務にならないよう月次でチェックを行い、働きやすい職場環境作りに尽力している。</li> <li>・福利厚生ではベネフィットステーションに加入しており、職員の健康維持、リフレッシュに配慮している。</li> <li>・ナーシングなでしこという時短勤務や、介護休暇、生理休暇などが利用できるようになっている</li> <li>・ストレスチェックをはじめ、ベストパートナーという仕組みがあり園を超えて直接相談や要望を伝えることができる。</li> <li>・有休については園長、本社が管理し定期的に取得状況を確認して、希望休をできるだけ取れるよう配慮している。</li> <li>・ワークライフバランスを考え、シフトを組む際、長時間勤務にならないよう配慮している。</li> <li>・2階に休憩室を今年作ったので、職員は園長との個別の相談もしやすくしている。</li> </ul>		

**II-2-(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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事考課、研修計画にそれぞれ自己目標を設定し、毎月の反省と年2回以上の園長との面談で達成状況を確認し合っている。</li> <li>・半年後には、その目標への達成度に合わせ、再度目標を設定できるようにしている。</li> <li>・毎月の反省についてはどのように取り組みの結果を記述して、毎月の実行状況をアドバイスしている。</li> <li>・日々の中で気づいたことを話せるようにしてミク標達成に向けサポートしている。</li> <li>・施設長は保育に顔を出したり、声かけをするなど職員が話しやすい環境づくりに努めている。</li> <li>・目標に関して半年毎に見直しは行っており、施設長は更に個々がステップアップしやすい指導助言を目指している。</li> </ul>		
【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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事考課、研修計画にそれぞれ自己目標を設定し、毎月の反省と年2回以上の面談で達成状況をお互いに確認し合っている。</li> <li>・多様な研修があり、各種研修参加後はレポートを提出し、施設長が確認後、回覧により共有化を図って一人いる。</li> <li>・必須研修として行われるものと保育に関するものが整理されており、職員一人ひとりの資質向上に役立てている。</li> <li>・職務規定に必要な専門技術や専門資格を明示している。</li> <li>・今年度から始まった無資格職員についても資格取得のために必要な研修の体制を整えてる。</li> <li>・今年度開催した本社教育研修部主催の選択式研修では、「保育理念」「養護」「食育」「救護」「眠育」などをテーマに全職員が関心のあるものを選択し、研修後職員同士ディスカッションをして内容の理解を深めている。</li> </ul>		

第三者評価結果

【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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新卒職員にはメンターが付き、OJTを行っている。園内研修では「感染症対策研修」「児童虐待及び人権侵害研修」「個人情報と守秘義務」「安全対策チェック及び緊急時対応」等を必須で実施している。</li> <li>・階層別の研修は入職3年目までは本部が必須研修のルールを決めて、以降は選択研修が用意されている。</li> <li>・会社ではBML（社内研修制度）を実施しており、アートチャイルドケア系列園の中で、他園の保育内容を一日を通して体験し、普段とは違う環境の中で保育をすることで新たな学びや情報交換、気づきの場となっている。</li> <li>・外部研修には1回/年くらい実施しており、今年度は外部講師を招いたりリモート研修を実施して自宅からの受講も可としている。</li> </ul>		

**II-2-(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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルに準じ、園の状況を鑑みたうえで実習生の受け入れを適宜行っている。実習オリエンテーションでは、実習生の手引きを元に、園の保育方針や社会人としてのマナーを伝えている。</li> <li>・3月に保育専門学校から受け入れの予定あり、学校からの要望を聞き、協議の上可能な内容で実施することになっている。</li> <li>・学校の要望に従って、可能な期間を決めるようになっている。ちなみに3月の受入に関しては2週間とする。</li> </ul>		

**II-3 運営の透明性の確保**

**II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている**

【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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ、パンフレットにおいて、理念、基本方針等を公表しており、さらに苦情対応、自己評価結果、第三者評価結果を示して園の透明性を確保している。</li> <li>・園の玄関に第三者評価の結果、苦情相談体制等園だより、保健だよりを閲覧できるように配置している。</li> <li>・運営委員会においても、苦情について対応を含め議事録に残して公開している。</li> </ul>		

		第三者評価結果
[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年に一度、本部職員が来園し内部監査を実施している。</li> <li>・業者選定は本部が行っており、実際の発注のみ園が行っている。支払いは本部で行う、園では小口現金の管理のみ行っている。</li> <li>・稟議の申請もシステム上で行い、承認を得る仕組みとなっている。</li> <li>・毎年、自治体監査がある為、その都度うけた指導、指摘をもとに経営改善を行っている。</li> </ul>		

## II-4 地域との交流、地域貢献

### II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている

[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に対して、ホームページを通じて園の情報を提供するように努めている。</li> <li>・育児相談や子育て講座等の情報提供することを計画している。</li> <li>・高津区主催の子育てイベントや行政等の情報を入手し、園が参画でき得る取り組みを検討している。</li> <li>・津田山保育園との交流として、「おはなし会」「合同避難訓練」「交通安全教室」などを行っている。</li> <li>・園の人員状況にもよるが、園庭開放を行なっている。</li> <li>・夏祭りは地域の人にも参加してもらえるよう外の掲示板にポスターを貼って案内をしている。</li> <li>・発達支援に関わることについての相談受付の旨をポスター掲示している。</li> <li>・例年は敬老の日に高齢者施設や小学校の行事、勤労感謝の日に交番に行くなど、子どもの交流を広げる取り組みを行なっている。</li> </ul>		
[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	c
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア受け入れルールは設定されていないため、受け入れも行っていない。</li> </ul>		

### II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている

		第三者評価結果
[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関のリストは作成されており、事務室及び、保護者にも目にする事ができるように玄関脇にも掲示している。</li> <li>・自治体と連携し、ケガをし受診等した場合は連絡を入れるようにしている。</li> <li>・子育て支援センターや療育センター、学童、近隣のイベント等の案内を掲示・配布している。</li> <li>・系列のアートSEDスクールでは児童発達支援事業を行っており、連携を図っている。</li> <li>・幼児の作品展などに出席をしたりしながら交流、連携を図っている。</li> <li>・連絡会には極力参加し、機関のアンケートなどにも必ず答えて園の情報を提供している。</li> <li>・待機児童については弾力化について本部と協議の上対応を検討している。</li> </ul>		

### II-4-(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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回の運営委員会において保護者の声や意見交換、外部委員からの助言、アドバイス等によって地域の福祉ニーズ把握している。</li> <li>・園見学時に育児相談に対応している。</li> <li>・災害時には小学校の避難があり、協力関係を築いている。</li> <li>・園にAEDを設置して、緊急時には貸出可能として表に掲示している。</li> <li>・地域のイベントでの作品の展示には出展をするように努めている。</li> </ul>		
[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの発達に不安がある保護者に対して相談や提案に加え、必要であればSEDスクールを紹介し、発達支援を行っている。</li> <li>・眠育を推奨により、希望する家庭には睡眠ログを取ってもらい、専門家からの査定と相談等を受けることができるようにしている。</li> <li>・避難訓練計画の救命講習には、保護者、近隣住民の参加を組み込んでいる。</li> <li>・眠育の流れで地域の子どもの相談も受付、発達支援の事業所を紹介できるようになっている。</li> </ul>		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ-1-(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

- ・理念に一人ひとりに向き合っていると記され、園の基本となっている。
- ・園内研修として毎年「児童虐待及び人権侵害研修」を行ったり、職員会議で話し合いを持つようにしている。
- ・子どもの失敗を認めるという方針が挙げられており、職員は研修や、振り返りを通して意識づけに取り組んでいる。
- ・今までは時間帯などの配慮で対応していたが、トイレの衝立の設置について園の課題として対応を検討している。
- ・性差への先入観に対する対応は園内研修、階層別研修、園長の指導などで周知に徹するようにしている。

【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

- ・公開してもいい情報と個別の情報については区分けしている。
- ・子ども同士のトラブルについては、公平性の視点から幼児クラスでは双方の保護者に伝えることにしている。
- ・職員には園で知った情報を園外で話さないようにすることを周知しており、プライバシー研修でも伝えている。
- ・規定、マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した福祉サービスが実施できるよう取り組んでいる。
- ・乳児のおムツ替えなど、目隠しやパーテーション、又はカーテンを閉めるなどについては更に徹底が必要と考えている。
- ・休みの様子などを会話として聞くことはあるが、全体で聞くなどのことはせず個別の場面を選んで聞くようにする。
- ・幼児のおもらし対応も個別にできるだけみんなに気づかれない配慮をするように取り組んでいる。

Ⅲ-1-(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

- ・ホームページにて園の情報等を公開している。
- ・見学会を設定しており、園内の見学と利用にあたっての説明や質疑応答を丁寧に行うことにしている。
- ・園見学は日程を決めて掲示したり、や電話での申し込みを受付したりして、希望の日にちを確認して対応している。
- ・園の情報は区にも提供しており、連携して入園希望者への情報提供に取り組んでいる。
- ・今年度はコロナ禍のため園見学は20～30分程度としており、保育室内、理念・方針、保育の内容、準備、料金、入園の（区の）仕組みなどについて説明している。

第三者評価結果

【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

- ・新入園説明会を実施しており、入園のしおりや重要事項説明書をもとに保護者への個別の質問や疑問にも応答している。
- ・入園時の個人面談では聞き取り表をもとに行い、食事・睡眠などにおける子どもの様子を詳しく聞き取ることにしている。
- ・把握した各種の情報を職員間で共有し、入園後スムーズに保育園生活へ移行できるようにしている。
- ・変更点があった際には、都度説明を行って理解できるように対応している。
- ・転園の際は必要書類などを準備して、保護者の要望によっては区への申請も園で代行するようになっている。
- ・保護者の状況によって個別に説明するなどの対応を行っている。

【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

- ・園長、担任等が窓口となり卒園、転園、退園後も相談に乗ることを保護者に伝えている。
- ・転出先から要望があれば引き継ぎに必要な書類の提供を行い、保育の継続性に配慮している。
- ・区外に転出したケースでも継続した受け入れを行っている。

### Ⅲ-1-(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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本社主体で毎年10月にCSカード（顧客満足度）を実施～集計後、園では結果をみて検討・対応のい取り組んでいる。</li> <li>・保護者参加型の行事では園でアンケートを通じ保護者の意見や満足度を調査し、職員会議で検討、改善に努めている。</li> <li>・園ではご意見ボックスの設置して、書式によっても、意向、要望、苦情などを受け付ける体制を設けている。</li> <li>・コロナ禍で行事の実施についてアンケートを取ったり、必要に応じてアンケート、また日々のコミュニケーションを通して保護者の意向を把握できるよう努めている。</li> </ul>		

### Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている

第三者評価結果

[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・CSアンケート（匿名）の実施、結果の公表と年2回の第三者委員参加の運営委員会を開催している。</li> <li>・玄関にも意見箱を設置し、本社への相談用フリーダイヤルを掲示している。</li> <li>・苦情解決制度と流れが定められており、苦情対応の方法として玄関に掲示している。また、すべての苦情はHPにて公表している。</li> </ul> <p>お客様問い合わせ（フリーダイヤル）設置、掲示もしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園での対応についてはアプリを使って保護者に公表したり、個別の案件についてはその方の望む対応としている。</li> <li>・コロナ禍における運動会の開催について、捕食時間変更を行なった際、保護者に問い合わせがあったが個別に説明を行い理解を得ているなど、園長が要望・疑問に対して丁寧な説明を行って取り組んでいる。</li> </ul>		

[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園の玄関に、相談窓口等の掲示をし明確にしている。</li> <li>・本社への直接相談も受け付けており、マネージャーを通して園に共有し対応する仕組みとなっている。</li> <li>・2階のスペースを使って個別の相談にも乗れるようになっている。</li> <li>・朝夕の保護者対応時に保護者に声をかけ、いつでも話せるような対応を施設緒は率先垂範して取り組んでいる。</li> </ul>		

[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内の案件については、園長の裁量範囲の中で判断して返答し、迅速に対応することになっている。</li> <li>・法人レベルの運営に関わる内容に関しては、本部職員に相談して確認を得て対応することになっている。</li> <li>・園内だけで解決できない問題については、マネージャーや本社と情報を共有し、速やかに対応ができるようにしている。</li> <li>・登園時は家庭の様子を聞き、降園時にはその日の様子をできるだけ伝え、連携を図ることに力を入れている。</li> <li>・職員についてはなんでも園長に確認するのではなく、職員が自分で対応できるようにすることが課題として挙げている。</li> </ul>		

### Ⅲ-1-(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

第三者評価結果

[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの安全に関わる外部のニュースなどは、本社教育研修部より適宜メールで配信され、注意喚起を促している。</li> <li>・ヒヤリハットや軽傷報告書・事故報告書などを設けており、職員全体で共有し再発防止に努めている。</li> <li>・BCPは本社で作られたフォーマットをベースに園で固有の内容を記述して策定している。</li> <li>・施設長は地域のハザードマップを確認して安全に努めている。</li> <li>・ヒヤリハット（5～6件/月）については毎月確認して自己の未然防止につなげている。受診事故報告は2件だった。</li> </ul>		

[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症マニュアルは本部にて検討・改定し、さらに行政の指示なども盛り込みに「ガイドライン」としている。</li> <li>・新型コロナウイルス対策は、様々な場合を想定してフローを作成したり、行政の指示に沿って対応が行えるようにしている。</li> <li>・本部から新型コロナウイルス対策の複数の方法が示され、当該園で可能な対策を最大限行うルールで対応している。</li> <li>・入園のしおり等で、感染症発生時の対応や登園基準について保護者に周知している。</li> <li>・感染症発生時には感染症名、感染しているクラスや人数、症状や予防法、登園基準等を玄関に掲示をするほか、コドモン（アプリ）でも配信することになっている。また、子どもの体温は登園時と午睡明けにチェックしている。</li> <li>・感染症流行前には研修を行い、マニュアルに従って確認をして備えている。</li> </ul>		

【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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入園時に配付している重要事項説明書兼入園のしおりに記載しており、入園説明会では口頭でも説明、周知している。</li> <li>・毎月避難訓練を実施し、水害、地震、火災、不審者、引き渡し訓練など、防災計画に基づき訓練を実施している。</li> <li>・年に一度「引き取り訓練」を行い、保護者の参加につなげ、自衛消防隊を策定して訓練にあっている。</li> </ul>		

## Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

### Ⅲ-2-(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
------	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人共通のマニュアルをはじめ、園内研修や外部研修などによって、標準的な実施方法についての周知徹底に努めている。</li> <li>・入園のしおり兼重要事項説明書や法人共通のマニュアルをもとに、職員（派遣職員も含めた）に基本的な事項を説明している。</li> <li>・自治体、内部監査などを通して保育の実践を確認している。</li> <li>・人事考課面談や第三者評価などを通じて振り返りを行い、標準的なサービスの提供ができるよう取り組んでいる。</li> <li>・子どもの尊重やプライバシーの保護、権利擁護に関しては、マニュアルをはじめ園内研修を毎年行い理解を促している。</li> <li>・園内研修や、外部研修を受講し標準的な実施方法についての周知徹底に努めている。</li> </ul>		
--	--	--

【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
------	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体監査結果や、第三者評価受審の結果をもとに職員会議等で見直しを行っている。</li> <li>・園内研修や外部研修などによって、標準的な実施方法についての見直しを行っている。</li> <li>・法人として保育について協議する場を設けて、保育理念や保育目標を見直すことにしている。</li> <li>・保育の検証は毎月の職員会議をはじめ、年度末の職員会議にて総括し、次年度の保育に活かすようにしている。</li> <li>・保護者へは法人や園としてアンケートを実施し、結果は運営委員会において保護者とも話し合い改善につなげている。</li> </ul>		
--	--	--

### Ⅲ-2-(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策定している	a
------	-------------------------------------	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長がマネージャーと相談しながら全体的な計画を策定している。</li> <li>・全体的な計画をもとに、クラスごとの年間計画は施設長が策定し、それをもとに、月案、週案に落とし込んでいる。</li> <li>・食育計画やや保健計画についても、施設長が栄養士や看護師とともに作成している。</li> <li>・指導計画はルールに沿って記述し、前年度の書類はいつでも見られる場に保管することで振り返りができるようにしている。</li> <li>・毎月本社で開催されている園長会議においても、指導計画について検証する場を設け法人としての統一感を図ることにしている。</li> </ul>		
---	--	--

### Ⅲ-2-(2)-② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている 第三者評価結果

【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
------	---------------------------------	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会情勢・事案・法令改定など、地域福祉のニーズの変化等を鑑み、適宜、指導計画を見直している。</li> <li>・年間指導計画の見直しは、4半期ごとにクラス会議で見直し、見直した結果を職員で共有・協議を行っている。</li> <li>・変更したものは職員会議、回覧等で全職員が確認、周知できるようにしている。</li> <li>・年度末の職員会議にて、指導計画の見直しを行っているが、必要に応じて年度内でも見直し、改善に取り組んでいる。</li> </ul>		
---	--	--



Ⅲ-2-(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
<ul style="list-style-type: none"><li>・乳児クラスは、個人記録を作成しており、職員全体で一人一人の様子を把握し、保育に活かしている。</li><li>・子どもに関する記録はアプリから入力し、成長過程を定期的に記録している。</li><li>・職員が記録をする保育書類様式は全て主任や園長が確認、必要に応じ記録内容や表現方法に差異が出ないよう取り組んでいる。</li><li>・昼ミーティングでの情報共有のほか、引継ぎノートや議事録を回覧し、全体が把握できるようにしている。</li><li>・各種の記録は全て主任や園長が確認し、必要に応じ記録内容や表現方法に差異が出ないよう取り組んでいる。</li><li>・会議録の回覧によって、会議に欠席した職員も内容を把握、既読チェックし漏れの無いように取り組んでいる。</li></ul>		
【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
<ul style="list-style-type: none"><li>・園内研修を通して個人情報保護規程等の周知徹底、遵守している。</li><li>・アプリは職務によって権限が整理されており、必要な情報は閲覧、書き込みが可能となっている。</li><li>・情報漏洩に関する園内研修を年度始めに行って周知徹底している。</li></ul>		