

## 第三者評価結果

事業所名：にじいろ保育園天王町

### 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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     【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。                 </div>	a

<コメント>

・重要事項説明書や園パンフレット、ライクキッズ公式ホームページ等に企業理念に基づく「ライク子ども理念」が記載されている。理念は、保育所の使命や目指す方向、考え方さらに保育への姿勢などを読み取ることができる。入社時研修、園内の会議や研修会で本社作成の動画研修や保育ガイドをもって、職員への周知が図られている。

・園の保育方針は、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いる。利用者へは入園説明会で「重要事項説明書」を配布したり、園内各所に掲示したり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適切に対応している。	第三者評価結果
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     【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。                 </div>	a

<コメント>

・本部は各行政から最新の社会福祉情勢や地域ごとの動向について、具体的に情報を把握し分析して、園長会議やメール等で周知している。

・園長は「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、職員状況などの報告を行っている。近隣の保育園、区の園長会、園見学の保護者等から地元のニーズ等の情報を把握し分析している。また、区主催の会議や会合等に参加し、主任は地域交流を担当して、地元の特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     【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。                 </div>	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、経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間で情報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、月に一回職員会議又はその都度職員に説明し周知を図っている。職員体制、人材育成等の課題や問題を職員と本社で共有し、改善に向けた対策を検討している。

#### 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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     【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。                 </div>	a

<コメント>

・本部は将来の保育事業を見据えた中・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）を明確にしている。

・園では園の課題を踏まえた園独自の中・長期計画を職員と共有し、事務所などに掲示している。中・長期計画は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おり、数値目標を示し、毎月職員会議やカリキュラム会議で定期的に達成に向けた確認・見直しを行っている。園内研修等数値目標や具体的な成果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。

【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>

・中・長期計画を踏まえ、事業計画、全体的な計画、年間指導計画、食育計画、保健計画、研修計画、行事計画等を策定している。  
 ・事業計画では保育目標を達成するため、どのような実践をしていくのか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。保育園が独自に行っていく計画や健康・栄養管理面、保護者・地域との関わり、環境問題への取り組み、職員体制、年間行事予定を具体的に策定している。

(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>

・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、栄養士、リーダー保育士の意見の集約・反映のもとで策定されている。年度末から年度初めにかけて、保護者や職員の意見なども取り入れ、事業計画を策定している。  
 ・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。また、職員会議において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>

・事業計画は第一回運営委員会において詳細に説明し、保護者等に周知を図り、理解を促している。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、保護者が理解しやすいように写真やブログで工夫を行っている。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>

・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⇒課題解決の組織的なP D C A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。「保育所の自己評価」は専門リーダーが職員の意見を聞き、リーダー会にて園長を中心に職員と検討分析、共有しながら完成させている。職員は「成長支援シート」にて各々が目標設定をし、自己評価をして、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>

・保育所の自己評価の実施プロセスにおいて、職員の参加を図って取り組むべき課題を認識し、職員間で共有化が図られている。保育所の自己評価表は年度末に本部に提出し、内容確認後、保管管理されている。  
 ・評価結果から明確になった課題について、園長、主任、リーダー保育士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い、次年度に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>

・「保育ガイド」には園長の役割や具体的な業務が明確化されている。園長は、「保育ガイド」及び職務分掌を示して、保育所の経営・管理に関する方針と取組を明らかにし職員に伝えている。  
 ・「保育ガイド」には自然災害や事故発生時のフローを整備し、園長の役割を明記して職員や保護者等に提示している。有事（災害、事故等）における園長の役割と責任について、園長不在時の権限委任を主任に委託している。

【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>

・園長は、福祉分野に限らず社会ルールや倫理を含め、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）との適正な関係を保持している。  
 ・園長は、環境への配慮も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、職員指導にあたっており、「環境への取り組み」を具体的に明示し、将来に向けた環境課題に目を向ける姿勢を促している。「保育ガイド」の人権項目や個人情報項目を抽出しレジュメを作成配布して、職員に対して遵守すべき法令等の周知に努めている。

(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>

・「中長期計画」「職員育成年間計画」「保育所の自己評価」「成長支援シート」を定期的に分析し、保育の質向上に向けた課題を抽出している。園長統括のもと主任・リーダー保育士で指導分担し、園長主催の研修会などで保育士の意見を聞く体制を作っている。  
 ・園長・主任は毎日、日誌をチェックし、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。行事計画等は、職員が主体的に関われるように意見を尊重し、意欲が持てるよう指導している。

【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>

・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。法人・園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おり、職員の就業状況を確認し職員間の公平性を確保し、労働意欲を損なうことのない働きやすい環境づくりに努めている。  
 ・保育書類作成業務の負担軽減を課題に挙げ、タブレットやパソコンデータ化を進め、業務改善を図っている。保護者との連絡機能として「ナナボケ」（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。

### 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>

・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、全国の養成校への求人活動、就活会場でのブース設置、園見学ツアー等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、園運営に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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。本部SVと連携した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。</li> <li>・園長は「成長支援制度」の内容を職員に説明し周知を図り、一次評価（園長）は評価基準に沿って、二次評価（本部）で補正し、面談実施後に評価が決定する仕組みを説明している。</li> </ul>	
<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り組んでいる。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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を行っている。有給取得率、時間外労働超過をデータ化し、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、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。</li> <li>・園長は、定期的に職員との個別面談の機会を設け、又は声かけを行い職員が相談しやすいよう環境を工夫している。</li> </ul>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織として「期待する職員像」を明確にし、園長は「成長支援シート」にて職員一人ひとりの目標管理及び人材育成を行っている。等級ごとに求められる役割を定義し、「評価基準」「教育の方向性」「処遇の根拠」を明確にしている。</li> <li>・園長は年2回個別面接を行う等、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、園長は日常において目標達成のための指導をしている。</li> </ul>	
<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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「保育ガイド」の中に職員の資質向上、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。園長は職員個々の知識や技術を勘案して「職員育成年間研修計画」を作成し、策定された計画にもとづき、教育・研修が実施されている。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も計画している。</li> <li>・定期的に職員会議等で研修報告会を実施して研修内容の「知識の共有化」を行い、「研修報告」を本部に提出して、園内では年間の受講研修結果を一覧にまとめ、評価や見直しなどを行っている。</li> </ul>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。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て研修を選定し、研修参加を促している。</li> <li>・外部研修案内を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いる。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配慮している。</li> </ul>	

(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>

・「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。  
・園では、受け入れ時には主任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。指導実習、部分実習、実習日誌等は配属クラス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>

・本社や区のホームページ等の活用により、保育の様子をはじめ、法人、保育所の理念や基本方針、事業計画などの園概要が適切に公開され、またいつでも閲覧可能となっている。園掲示板・SNSにて保育の様子を地域に対して公表し、また、地域向けの園行事等の情報を伝えている。  
・第三者評価の受審結果や苦情・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。保護者からのアンケート結果・回答は園内に掲示し、迅速に対応できるようにしている。

【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>

・「職務分掌」には園における事務、経理、取引等に関するルール、権限・責任が明確にされ、園長は職員に説明し、周知を図っている。  
・園における事務、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、園の経営・運営改善を実施している。園では年四回、「小口現金実査」を行い、園長以外の第三者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
<p>【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。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。活用でき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。</li> <li>・2020年4月開園以来、コロナ禍のため、地域交流の場を設けることができなかったが、今年度に入り近隣保育園との交流、園庭開放、商店街との交流等徐々に地域との繋がりを構築しはじめている。</li> </ul>	
<p>【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。</p>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「保育ガイド」にてボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。ボランティア受入れについて、本部を経由して行うこととしており、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、受入れ体制は整っている。</li> <li>・学校職業体験やボランティアの受入れを推奨しているが、現時点では実績はなく、子どもとの交流を図る上で必要な研修や支援は行っていないため、今後の課題としている。</li> </ul>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
<p>【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。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室に行政関係・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。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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
<p>【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。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長は地域で開催される各種の会議等に参加して最新の地区情報を入手し、職員間で情報の共有化を図り園運営に反映させている。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を職員間で共有している。運営委員会はコロナ禍のため、「書面による報告」をすることで保育園の活動を保護者等に知らせている。</li> <li>・保育園見学者から子育て事情や相談を受け、最新のニーズを把握できるようにしている。</li> </ul>	
<p>【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。</p>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の子育て支援として、「育児相談」「臨床心理士相談」等を掲示板で案内し専門的な情報を地域に還元している。事業計画では地域との関わりを具現化し、「保土ヶ谷地域センター」等、有事の災害に備え地域連携できるネットワークを構築している。</li> <li>・今後も子育ての孤立化対策を課題としつつ、社会福祉分野のみならず地域コミュニティの活性化や街づくりなどにも積極的に参加し、社会貢献・地域貢献に努めることに期待したい。</li> </ul>	

### 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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、保護者にも理解を得る取り組みを行っている。</li> </ul>	
<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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「保育ガイド」の規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシー侵害にあたる事例等を記載し分かりやすいものを整備している。「保育ガイド」の「人権」項目に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している。園では個人情報に関するものがリスト化されており、定期的に関違いが無いように確認している。</li> <li>・家庭調査書等の重要書類および保育指導計画は鍵のかかる書庫に保管し、職員が使用する際には厳重な管理を行っている。</li> </ul>	
(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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社ホームページに園情報を掲載している。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、言葉づかいや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。</li> <li>・園見学者にはなるべく希望に沿うように対応し、パンフレット等の資料を配布して解説をし、質問や相談がし易い雰囲気づくりに努めている。</li> </ul>	
<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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入園説明会では「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。入園時に必要とする用品などは写真付きで解説した資料を作成し、また、実物を見てもらうなど、保護者が戸惑わないようにしている。保育サービスなどに重要な変更がある場合は、都度「重要事項説明書」を改正し再配布の上、保護者署名を行っている。</li> <li>・年度末や途中の担任変更、保育内容変更が生じた場合は、園だより等の紙面で知らせている。外国籍の保護者等には、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。</li> </ul>	
<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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」である旨を伝え、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。</li> <li>・保護者の意向に沿って必要な範囲で引継ぎを行い、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。</li> </ul>	

(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。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、聴取を定期的に行い、その結果を職員会議で検討し改善すべき事項を整理し次年度に活かしている。  
・コロナ禍で実施できなかった行事等は書面や写真等で子どもの活動の様子を知らせ、その際に保護者の要望や意見を把握できるようにしている。

(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「すまいるボックス」（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。  
・「苦情報告書」を作成して本部に提出し、受付と解決を図った記録を適切に保管している。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、園日よりや掲示にてフィードバックし公表している。

【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>

・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、栄養士の専門分野の相談窓口を設置している。また、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。相談しやすい、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・相談等を受け付けており、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、ナナポケなどで情報を共有している。相談や意見を受けた際、職員は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、行政にも情報共有し迅速に対応している。  
・すまいるボックス（意見箱）を設置し、直ぐに意見等を投稿できるようメモ、ペンを設置している。

(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（リスクマネジャーの選任・配置）する等の体制を整備している。事故発生時の対応と安全確保について責任、手順等を明確にし、リスクマネジメントに関する責任者は園長とし、防止・対策・対応を明確にし問題が発生した場合は迅速に検討対応でき職員間で共有している。  
・「事故報告」「アクシデントレポート」「ヒヤリハット」を記録に残し回覧している。また、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た事例をもとに、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。



<p>【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。</p>	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」の感染症予防に基づいて、対策マニュアルを整備している。園では感染症の予防と発生時などの対応マニュアル等を定期的に見直している。  
・各感染症の発生、蔓延に対処フローを掲示し、関係者に潜伏期間などの病情報を提供する仕組みがあり、園内で感染症が発生した時は、都度園内に掲示し、潜伏期間等の症状の情報を出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>	b
--	---

<コメント>

・重要事項説明書に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（BCP）」を策定し、食材備蓄品は栄養士が、備品は主任が定期的に確認し有事に備えている。  
・子ども、保護者及び職員の安否確認の方法が決められ、「安心伝言板」の連絡ツールなどで日頃から定期的に発信練習をしている。保護者参加の大規模災害時訓練を年一回9月に実施しているが、地元の行政はじめ、消防署、警察、自治会等地域との連携した体制をもって訓練を実施することが望まれる。

## 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

<コメント>

・標準的な保育実践を行うために「保育ガイド」「看護・保健ガイド」「栄養・給食ガイド」が整備され、文章化されている。特に人権や個人情報に関する項目は、職員の入社時に研修を実施し、周知するとともに、職員会議などでも議題として挙げ、振り返る機会を作っている。  
・各指導計画の中に人権に関する欄を設け、子どもの人権を尊重した保育が展開されるようになっている。保育ガイドは、標準的な実施方法について職員間での誤差が生じないように具体的に掲載されているのみならず、子どもの発達や個性などの個人差に対応するように明記され、画一的なものにならないようになっている。

<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
---	---

<コメント>

・「保育ガイド」の見直しは、運営法人により定期的に行われている。各指導計画案は、職員会議・クラス会議・カリキュラム会議などで定期的に評価・反省を検証し、次の指導計画に反映させる仕組みになっている。日々の保育内容や行事に関しては、主任や園長が最終承認することで、組織的に質に関する意識を育てることができている。  
・保護者からの意見は、個人面談・懇談会・行事後のアンケートなどで把握し、行事の日程や内容の見直しを行う際に反映されている。

(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>【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
--	---

<コメント>

・入園時の提出書類や面談から、子どもと保護者の生活状況を把握し、保育実践上のニーズを踏まえて指導計画を作成している。保育開始後は、連絡帳や個人面談、日常の保護者との会話により、身体状況や生活状況の変化などを把握し、職員会議・給食会議で職員間の意見を出し合い、指導計画に反映している。  
・特別な支援を必要とする子どもや保護者については、区の担当者、児童相談所、保健師、療育センター、臨床心理士などからの助言や指導が得られるような協議体制が整っている。

<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
--	---

<コメント>

・指導計画の見直しは、次の各指導計画作成時に評価・反省を行い記録するとともに、職員会議やカリキュラム会議などで話し合い、園全体で具体的な保育・支援の内容を共有し、計画に反映する仕組みになっている。指導計画の見直しを行う場合は、実施方法に加えて、子どもの心身の成長についても会議を通して職員間で共有している。指導計画の緊急な変更については、掲示板や安心伝言板で保護者に知らせている。

・保護者の意見や意向を反映するために、保護者配信アプリや行事ごとのアンケートなどを丁寧に確認している。

(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

<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
--	---

<コメント>

・職員は、子どもの発達過程を定期的に「発達経過記録」に記録し、指導計画についても運営法人の定めた統一した様式に記録している。

1・2歳児と特別な支援を必要とする子どもに関しては、個別支援計画、個別日誌を作成している。

・園長や主任は、職員が記録する指導計画や日常の記録用紙に押印することで、保育の実施状況を確認する仕組みができています。また、記録の内容や文章表現などについては、必要に応じて助言や指導を行っている。

・職員会議議事録は回覧押印することで、全職員が内容を把握することができるようになっている。

<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
--	---

<コメント>

・運営法人は、個人情報保護方針をホームページで開示している。園では子どもに関する書類は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。

・職員は書類の保存年数や廃棄に関する規定や、開示請求に関する対応について理解し、適宜対応している。入社時に個人情報取り扱いに関する研修を受け、「守秘義務契約書」に署名している。加えて園内では、事例を交え「個人情報保護」の観点での職員教育が実施され、法令遵守の責任への理解を深めている。保護者には、入園説明会での重要事項説明書の中で個人情報取り扱いの説明を行い、同意書の提出を受けている。