

## 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

・ライク子ども理念である「のびやかに育て だいちの芽」は、パンフレットやホームページ、重要事項説明書への明示、玄関・職員室・各クラスに掲示し、保育方針や保育目標とともに、入園時説明会、入園後の保護者懇談会、園だよりなどを通じて保護者へ伝え、周知に努めている、コロナ禍のため年初の懇談会資料にて方針を文書で配布した。

・職員に対しては入社時研修、年度初めの職員会議、事業計画や指導計画の策定時などの機会を通じて、保育の中で理念や基本方針を考えるきっかけとしている。さらに、園内研修会、職員会議等を通じて、保育方針・目指す子供の姿を念頭にした保育実践が行われていたかを定期的に振り返りを行っている。

#### 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

・業界動向については法人本部で分析して法人園長会で伝えられ、地域の子育てニーズについては地域で開催される各種の会議やイベントなどに参加して把握している。

・在籍数や職員人員等の園運営に関する月次報告書を本社へ提出しており、年1回開催される法人主催の共育ミーティングにおいて各園の経営状況が報告され、法人内における各園の状況が把握できるようしている。

・園長は区の園長会や区主催の諸会議に参加したり、子育て支援から地域情報の配信を受けたりして、地域の待機児童や新設園開園等の情報を得ている。また、見学者からも地域の情報を得るようにしている。

【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

・法人本部では各園の経営状況、職員体制、保育施設整備、保育内容や問題点についての情報を園長会や担当のスーパーバイザーなどを通じて把握し、児童教育の強化などに取り組んでいる。

・具体的には造形教室や体育教室、オムツ定額サービス、英語教室、本部専属の臨床心理士がサポートする育児相談窓口など、子どもや保護者のニーズに応じたカリキュラムや支援サービスを用意している。

・園では本部が用意したカリキュラムやサービスから、職員が保護者のニーズ、予算、地域性を考慮して園での課題解決につながる取り組みのを選定して取り入れている。

#### 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

・法人本部では将来の保育事業を見据えた保育事業全体の中長期計画は予算編成も含めて策定しており、園では個別の課題を盛り込んで中長期計画を法人統一の書式で策定している。

・中長期計画は事務室に掲示して職員の目にも触れるようにしているが、さらに計画の達成度を測る具体的な指標を定めて、計画の推進を可視化できるよう取り組むことも望まれる。また、新型コロナウイルスによる影響が多であったことから、次年度以降の中長期事業計画の見直しを検討している。

【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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・単年度事業計画は中長期計画や前年度計画の未達成状況などを盛り込んで、法人統一の書式で作成している。さらに、事業計画に沿って全体的な計画、年間保育計画、行事計画、食育計画、保健計画、研修計画等の各種運営計画を策定している。</li> <li>・計画の達成度を測る具体的な指標を定めて、推進状況を可視化したり、継続した取り組みと新たな取り組みなどを分かりやすく明示することも必要とされる。また、事業報告との連続性は確認できるが、中期計画に掲げている内容を分かりやすく単年度事業計画に明示することも必要とされる。今年度は、第三者評価受審、新型コロナウイルス感染症予防対策に力を入れていくことなどを盛り込んでいる。</li> </ul>		

### 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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画の策定にあたっては、職員会議において前年度総括を行い策定する流れになっており、保護者の意向や要望、職員の意見などを反映させることにしている。園において原案を作成し、法人本部において承認を受けて確定する流れとしており、年初の職員会議で園長より説明することになっている。</li> <li>・今年度は、新型コロナウイルス感染症対策として、集合することや外部からの講師招聘などは見合わせるよう計画の見直しに取り組んでいる。事業計画でも達成度を測る具体的な指標を設け、計画の推進を可視化できる取り組みが必要とされる。</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>・単年度事業計画は、各クラスの保護者代表、第三者委員、経営層などが参加している定例の運営委員会に置いて説明し、理解を得ることにしている。事業計画書の記載事項は指導計画に関わることが多いことを踏まえ、年間指導計画として保護者に伝えている。また、事業計画は玄関に常置して来園者が自由に閲覧できるようにしているが、周知や理解には結びついていないことを課題としている。</li> <li>・本年度はコロナ禍の影響もあり、事業計画を保護者に説明する機会はなかったよううかがえる。</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>・法人として策定している保育ガイドは園運営の根幹となるマニュアルとして位置付けており、職員の資質向上や自己評価に関する項目なども設け、標準化して取り組めるようにしている。</li> <li>・全体的な計画をはじめ指導計画には自己評価欄を設け、計画⇒保育実践⇒振り返り⇒課題の解決のPDCAのサイクルで評価できるように工夫している。</li> <li>・福祉サービス第三者評価を定期的を受審し、利用者のニーズと園の実態を把握し、課題の共有と対応に取り組んでおり、第三者評価の保護者アンケートについては園内で共有し、課題分析に力を入れている。</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>・園の自己評価シートは、項目ごとのチェック欄と共に課題を記載できるようにしており、改善の方向性を明確化できるようになっている。よって、職員間で共有のもとに検討し、次年度計画に反映し改善に取り組めるようにしている。</li> <li>・自己評価表は法人本部へ提出し、法人内各園の資質の向上につながるようにしている。自己評価結果から抽出された課題から、具体的な改善策を職員で検討するなどの活用の仕組みを構築することを目指している。</li> <li>・自己評価の実施は行われているが、課題抽出は今年度からは実施に取り組むとしている。第三者評価では従来が見直しできた。</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
------	---	---

・法人の保育ガイドには、園長をはじめ主任や保育士など職域・職層・職階毎の役割や具体的な業務を明示しており、円滑な園運営ができるようにしている。園においては、職務分掌をはじめ行事係分担表、懷疑役割分担、消防活動編成表などを設け、園長指導のもと事業の方向性を示唆する仕組みが整っている。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て周知に努めている。

・保育ガイドには自然災害や事故発生時の対応・対策などについて園長の役割及び、園長不在時の権限委託の体制も整っている。

・年度初めに職員の保育活動の支援をし、にじいろとして、更に園長が大切にしていることを職員に伝えている。

[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
------	---------------------------------------	---

・法令等遵守については法人としても重視しており、入社時研修では説明によって理解を促し、更に今年度よりコンプライアンスガイドブックを用いた自習や読み合わせを行う機会を設け、職員一人ひとりの注意喚起に力を入れている。

・児童憲章保育士倫理綱領を各保育室に掲示し、保育ガイドについて必要な部分の読み合わせを行い。職員の意識を高めるよう取り組んでいる。さらに、事業計画には環境問題への取り組みを具体的に示し、環境課題に目を向ける姿勢を明示している。

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
------	---	---

・園長は決められたフォーマットのチェックに加え、日々の保育の中で保護者対応や保育の内容について指導を行い、主任やリーダー格保育士との指導分担任を明確化し、統括して保育の資質向上に参画できる体制を構築している。

・行事計画等は、職員が主体的に関わり、意欲が持てるよう導いている。また、年度始めに職員育成年間研修計画を作成し、職員が積極的に自己研鑽できるよう研修参加を奨励している。

・園長はすべてのミーティングに参加し、一人ひとりの職員の把握に努めている。その場で指導や、ベテラン主任と話をして個別に指導につなげるよう取り組んでいる。

[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
------	---	---

・法人本部より毎月予算比の実績データが園に配信され、それらをもとに園において調整できる勘定項目を精査して改善に取り組み、月末に本部に報告する流れとしている。また、園長をはじめ、職域・職制・職階に沿って法人で開催している各種の研修に参加できるようにしており、マネジメント力の向上にも取り組んでいる。

・第三者評価を通して、全員が参加できるように評価を進め、そこから課題を抽出するように取り組みを行っている。

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	a
------	---	---

・職員の採用については法人本部で一括で行っており、全国の養成校への求人活動、就活ブース会場設置、園見学ツアー、公式ホームページからの求人、社員紹介制度等、多岐に渡って展開している。園では適宜必要な人員配置を本部に要請して、担当のスーパーバイザーを窓口となり必要人材を確保できるようにしている。

・法人本部において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、人材育成に取り組んでいる。

・人材の定着を課題とし、チューター制度で言葉かけ重視し、リーダーは優しいだけでなく、育成のため（伝え方）伝えるべきことはしっかり伝えるよう取り組んでいる。

【15】	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている	a
<p>・法人として成長支援に関する手引き定め、職位による期待度を基本姿勢、業務能力、対人能力、マネジメント能力などの項目によって明確している。評価基準に沿って園長が一次評価（絶対評価）を実施し、二次評価（本部）で補正し、報酬に反映される仕組みとしている。</p> <p>・園長は担当のスーパーバイザーと連携し、キャリアアップ制度としての処遇改善を進め、キャリアパス研修で個々のスキルアップを図っている。法人本部では将来管理職を望む職員に対して、人材育成制度としてアドバンス制度や総合職保育士の制度を導入して育成に力を入れている。</p>		
<b>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている</b>		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
<p>・法人で職員の就業状況を把握しており、時間外勤務の削減と有給休暇の取得を推進、有休取得率や時間外労働超過情報を園長と共有し就業状況に応じた改善に努めている。</p> <p>・福利厚生としてベネフィットステーション、入寮制度、新卒者帰省費用補助、健康診断、予防接種補助、特別休暇付与等が整備されている。法人ではメンタルヘルス、セクハラ、パワハラ等への対応に、嘱託医や臨床心理士による職員の相談窓口を設置や、スーパーバイザーに園を通さず相談できるルールもある。</p> <p>・法人が職員の意向調査、満足度調査を行い、要望、異動希望、昇進意欲を集約して園（園長）と共有して改善に取り組んでいる。</p> <p>・日中の保育の時間を主任が調整し、職員全体が残業なく働けるよう取り組み、職員に声かけをしてケアにつながるようしている。リーダーとの話を通じて現場業務の課題を見つけ解決できるよう努めている。</p>		
<b>Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている</b>		
【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
<p>・法人として園長に対して成長支援制度レクチャーを定期的に行い、職員一人ひとりの成長を適切に支援できるようにしている。園では園長と職員との定例職員個別面談を年2回実施し、等級毎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」を明確化している。</p> <p>・園長職員一人ひとりが目標達成できるように個人面談に加え、日常的な助言・支援を行いモチベーション向上を促している。個々の目標は成長支援制度に加え、主任から話を聞いたり、現場での保育の様子を見たりして、必要なアドバイスや指導を経営層が力になりながら行っている。</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	a
<p>・法人ホームページの採用サイトでは人材育成として、キャリアパスイメージ、人事考課制度と人材登用制度を入職希望者に示している。保育ガイドには職員の資質向上に望ましい保育士に必要な資質、社会人としての基本を明示している。</p> <p>・入職時研修をはじめ年間を通して内外の研修計画が策定され、職域・職制・職階に沿って職員一人ひとりの個人別研修計画がある。研修報告書は全職員に回覧、職員会議等で研修報告会を実施し、共有に取り組んでいる。園では年間の受講研修結果を一覧にまとめ、研修報告書は本部に提出する流れとしている。園内研修については主任がとりまとめ計画し実施している。</p>		
		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
<p>・法人として制度化している人事考課制度と人材登用制度によって職域・職制・職階別に育成計画を設け、経験に応じた研修や専門的分野の研修を開催している。園では年初に身につけさせたい資質と受講させたい研修を鑑み年間職員育成年間研修計画を策定している。また、外部研修の案内の掲示をし、非常勤務を含む職員の参加を促している。</p> <p>・必要な人が必要な研修に参加できるようにしており、園で必要な研修については手当ての支給対象としている。また、新卒（中途）研修に沿って園長、主任、OJT担当者などが一定期間指導にあたり、育成に組み込むことになっている。</p>		

## 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	b
<p>・「保育ガイド」には実習生マニュアルが整備されており、受け入れ時には担当職員によるオリエンテーションを実施し「機密保持誓約書」の署名及び園概要や保育理念、保育の心得等の説明をしている。具体的な保育内容は、クラス担任が丁寧に伝えるようにしている。受け入れについては本部が統括し、終了後のアンケート調査を行うなど採用を意識した取り組みを行っている。</p> <p>・実習にあたっては、指導計画をはじめ、部分実習、実習日誌などは配属クラス担任が担当して適宜指導できるように取り組んでいる。</p> <p>・今年度、事前にプログラムを確認して保育専門学校から1名の受け入れを行った。</p>		

## 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
<p>・法人のホームページには、保育理念や基本方針、各園の概要、採用や人材育成に関する取り組み、法人概要など運営状況が示されている。園では保育理念を各所に掲示し、玄関には運営規程・重要事項説明書・全体的な計画・事業計画・事業報告・財務収支報告・保育所の自己評価・運営委員会議事録、第三者評価の結果を常置し情報公開に努めている。</p> <p>・保育の様子をSNSでは手洗いや、絵本紹介などを行っており、園で行っている遊びなど園の活動や知識を発信するものになっている。外の園掲示板には地域向けに園だより、給食・保健だよりや、行事等、行政のお知らせなどの情報を掲示している。重要事項説明書には苦情受付、第三者委員を示し、玄関には苦情解決のフロー、行政機関等の相談窓口の連絡先を掲示している。</p>		

		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
<p>・法人として外部の観察法人による内部監査を定期的実施しており、指導、助言のもとに事業経営・運営の適正性を担保している。園では年4回小口現金実査を行い第三者が収支確認することを義務付けている。</p> <p>・職務分掌には経理・事務管理責任を明記したり、経理規定にもとづき発注、請求、領収までの書類を管理したりして、月末に小口現金出納帳領収書の原本を本部に送付している。今年度から取り組んでいるコンプライアンスガイドブックにも、取引に関するルールが示されている。</p>		

## 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	a
<p>・保育ガイドの地域支援・子育て支援の項目には、地域との積極的な関わりを持つことを促している。</p> <p>・近隣の園6園の年長組が定期的に交流、洋光台地区の子育て支援の拠点にもなっている洋光台第二保育園とは花の苗をいただいたり、お礼に折り紙で作った花やカブトムシの幼虫を渡したり交流を例年は行っている。</p> <p>・10月にはキャンドルナイトに参加した。例年は駅前公園で盛大に行われているが、今年は園では、親子で自宅で作成したキャンドルを玄関に置いて、洋光台全体でコロナの早期終息を願う取り組みに参加している。また、隔月に子育て支援として「おはなし会」を実施し、絵本の読み聞かせやわらべうたの紹介、育児相談や情報交換の場として多くの地域の方の参加に注力している。</p>		
[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	a
<p>・保育ガイドにはボランティア受け入れの基本姿勢に関する項目を設け、積極的に受け入れることを示している。受け入れ時には機密保持誓約書の署名をはじめ、園概要や保育理念、保育の心得、子どもとの関わり方で留意する事項などを説明して円滑な活動を支援している。ボランティアの受け入れについては法人本部からの紹介に加え、園に直接問い合わせがある場合は、本部に確認して受け入れることにしている。</p>		

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>・事務室には行政関係・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、病院リスト等の関係連絡先を一覧にまとめ、全職員に伝えている。また、区園長会や協議会、幼保小会議などに参加して地域情報を収集し、地域ネットワークの中での協働できるよう取り組んでいる。</li> <li>・家庭での虐待等や育児困難などによって権利侵害が疑われる子どもへの対応については、区、子ども支援係りや児童相談所と連携して対応する体制が整っている。また、特別支援を要する子への対応は、療育センターと定期的に連携を図り、巡回の機会を設け、子どもの観察を通して職員と保護者に共有し支援に繋げている。</li> </ul>		

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている		第三者評価結果
[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>・園長は定期的開催している運営委員会や、地域で開催されている各種の会議などに参加して、児童福祉に関する各種の情報を把握して園運営に反映させることに取り組んでいる。</li> <li>・園見学者から子育て事情や相談を受けて、子育て支援ニーズの把握に取り組んでいる。</li> <li>・磯子区の園長会と陽光台の子育て支援から地域情報の配信があり情報が得られている。また、見学者からも地域の情報を得るようにしている。</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>・様々な機会を通じて把握した地域情報をもとに、育児相談、体験保育、臨床心理士相談、行事参加案内、などを実施しており、園の専門性を地域に還元することに取り組んでいる。事業計画書には地域との関わりを明示し、子育ての孤立化対応についても盛り込んでいる。</li> <li>・地域の方と大規模災害に備えた防災訓練に毎年参加し、連携が摂れる体制が出来ている。</li> <li>・災害に備え、地域連携ができるネットワークを構築している。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。</li> <li>・SNSなどを通して、保育園が何をしているのかをより高頻度に発信して保育園への関心をもてるよう取り組みをすすめている。</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入社時の人権研修では、法人で作成している保育ガイドをもとに子どもの人権を大切にする保育について学ぶことにしている。さらに、児童憲章、全国保育士倫理要綱を各保育室に掲示して「子どもを尊重した保育」の留意に努めている。月案には人権に関する取り組みを盛り込み、毎月振り返りを行うことに繋げている。</li> <li>・子どもの尊厳の尊重については園でも重視しており、子どもの名前への呼び方や、関わり方や言動、性差への先入観、外国文化の理解、個人情報への配慮などは職員会議で話し合い注意喚起をしている。</li> <li>・カリキュラム会議で保育指導計画には人権欄があり、日常の保育の中で常に振り返りを行うようにしている。</li> </ul>		
[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人として個人情報保護方針や規定を定め、さらにプライバシーマークを取得して個人情報保護に力を入れ、職員に対しては入社時に個人情報の取扱いに関する誓約書を交わし、プライバシー侵害にあたる事例集を整備し周知理解に努めている。</li> <li>・重要事項説明書には個人情報の取り扱いについて明示し、入園時に承諾書を交わしている。身体測定や着替えの際にはカーテンや、パーテーションを利用しプライバシーに配慮した保育を行っている。</li> </ul>		

### 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
<p>・園のリーフレットをはじめ、ホームページなどによって園の情報を提供している。特にホームページには、法人理念、保育方針、保育目標、にじいろ保育園の特徴（空間、食育、遊び等）、保育園の生活、保護者が気になるポイントなど、園が大切にしていることを明示している。</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	a
<p>・入園内定後、新入園時説明会や個別面談を開催し、重要事項説明書を用いて説明を行い同意書を交わし、準備する用品等は写真付で解説した資料で、保護者が戸惑わないよう配慮している。入園後には保護者懇談会を行い、指導計画について説明し、合わせて家庭の様子や子どもの状態について確認を行うことにしている。</p> <p>・保育の留意点、保育時間に関する意向、アレルギーなどの食事の状況などについて確認し、個人記録にまとめている。外国籍の保護者には日本語を理解し易い文章に替えたり、第三者に通訳を依頼するなどの仕組みを設けている。年度末や途中の担任変更や保育行事等の保育内容に変更が生じた場合は、園だより等によって伝えている。</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	a
<p>・保育所の変更はあった場合は、変更先や行政や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。転勤などで途中退園し、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。</p> <p>・転園先からの問い合わせがあれば、保育の継続性に必要な範囲で引継ぎ情報（健康調査票）を提供し、利用終了後も第二の家庭として、保護者子どもとも相談が可能な旨を伝えるようにしている。</p>		

### 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
<p>・日頃より子ども一人ひとりの状況を保育士間で共有し、保育に取り組むようにしている。保護者の価値観や生活習慣も鑑み、無理強いせず、職員は子どもの細微の変化への気づきを共有し、子どもの満足につながるようにしている。</p> <p>・給食試食会、保護者懇談会、個人面談、保育参加、各行事後には要望や意見などの把握を目的に保護者アンケートを実施しており、都度集約し職員会議で共有している。保護者の個別の意向については、必要に応じて園長を交えて迅速に対応できるように努めている。</p> <p>・連絡帳で意見や要望があれば、共有して対応できるように努めている、また声を発しない意見要望についても拾えるように考えている。</p>		

### 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

[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
<p>・重要事項説明書には苦情受け付け体制や第三者委員を記載し、園玄関には意見箱（すまいるボックス）とメモを設置している。苦情解決制度については、苦情受付から解決に至るフローを掲示し、入園時には口頭で伝えている。</p> <p>・苦情報告書は、本部に共有、状況により担当のスーパーバイザーと連携し解決する流れとしている。法人として系列園の苦情事例を園長会において共有し、各園において共有できるようにしている。</p> <p>・本部は系列園の苦情事例を園長会にて共有し、園長から職員に周知、検討を行い、園だよりや掲示でフィードバックしている、迅速な解決を目指し、曖昧にしないことを旨としている。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・担任以外にも、園長、主任、看護師や栄養士の専門職も内容によって保護者の相談に応じることを入園時や、保護者懇談会などを通じて伝えている。保護者とのコミュニケーションを図り気軽に声をかけてもらえるような関係づくりに努めており、相談内容に応じて会議室や相談室などを使用しプライバシーに配慮している。</li> <li>・本部専属の巡回臨床心理士の巡回による保護者の相談に応じる体制や、ホームページから園を介さず直接相談、問い合わせができ、担当のスーパーバイザーが対応する体制を整えている。</li> <li>・保護者の希望や、相談内容により、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。</li> <li>・日々の保育で行っていることが、保護者の目にどのように映るのかを意識して保育のチェックをできるように職員からの報連相を徹底できるよう取り組んでいる。</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>・保育ガイドには保護者対応の基本を明示し、組織として保護者の意見や要望を傾聴する姿勢を明示している。苦情・ご意見報告書や業務日誌育児相談票に記録し、担任だけでは判断できない場合にはリーダー、主任、園長への相談後、応答するルールとしている。</li> <li>・意見や要望はケース会議や職員会議において職員全員で共有するとともに対応策を検討し、より良い保育に繋げるよう努めている。それらの会議で対応策を検討することでより良い保育に繋げられるよう取り組んでいる。</li> <li>・連絡帳での相談・要望に対して連絡帖だけでなく、面談を行ったり対応を必要に応じた対応を進めている。時間のかかる場合はその旨を伝えている。</li> </ul>		

<b>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</b>	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>・関係機関との連携や園内の役割分担、避難経路図を明示したり、毎月の避難訓練、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実施している。保育ガイドでは事故防止対応、危機管理対応が明記され、園では本部フォーマットに従ったBCPを策定して、リスクマネジメントの体制を整備している。</li> <li>・本部は系列園や他園の事故事例、ヒヤリハットを収集して園長会で報告し、園では職員に回覧などにより注意喚起を促している。さらに、安全点検表を用い、週1回の保育園内の安全確認を行っている。</li> <li>・地震、火災、台風、強風、冠水などをリスクと考えて、想定した訓練に取り組んでいる。</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>・感染症予防、対策のマニュアルを整備のほか、看護師会では、定期的な会議で、最新情報を園に発信したり感染症発症の対応事例等を共有し、感染症予防努めている。行政からの指導をもとに看護師会で新型コロナウイルス対応を作成し、園での予防策の指針を掲示している。感染症が発生時の対応フローを掲示し、感染症発生時には園内に掲示して病症の情報を提供している。</li> <li>・看護師指導による嘔吐物処理等の専門分野の講習会を定期的実施し、全職員が理解できるよう取り組んでいる。</li> <li>・コロナに関しては本部の指示に従って、保護者の入室をやめている、現在はできるだけ短時間でのお願いを掲示、個別の声かけを進めて協力してもらっている。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育ガイドには災害時の対応マニュアルがあり、職員に周知している。保護者には災害時の対応体制を重要事項説明書に掲載し周知に努めている。避難訓練は定期的に消防署の指導を受けて実施、消防設備点検も年2回、保護者参加の大規模災害時対応訓練を年1回実施し、安否確認は安心伝言板災害時伝言ダイヤルを利用して日頃から発信練習をしている。</li> <li>・事業継続計画を作成して災害に備えており、食材備蓄品リスト(3日分の)を作成し定期的に栄養士が確認、備品点検を年1回行っている。</li> <li>・立地上、浸水のリスクに対して意識しているが、今後マニュアルを作成することを計画している。</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
<p>・にじいる保育園の保育標準化が具体的に明記された保育ガイド、看護・保健ガイド、栄養・給食ガイドが整備され、園では職員が確認できる場所に配置している。保育ガイドでは保育の理念やビジョン、基本、方針、目標、園の目指す子どもの姿などと合わせて、保育の実践、心得について記している。</p> <p>・子ども一人ひとりの発達や個性に応じた標準的な水準を示し、にじいる保育園としてのサービス品質が一定の水準で行われるよう具体的な指標となっている。また、園では散歩ルートを明示してルールを決めている。</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	a
<p>・法人内の全園が業務マニュアルとして活用している保育ガイドは、法人本部で適宜見直しており、2019年に最新版を改訂している。また、保育所保育指針改訂に伴い全体的な計画、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、次の計画に反映できるよう取り組んでいる。</p> <p>・行事の内容や日程については、保護者、職員の意見を反映して見直しを行い、保育内容やサービスの提供に関する事柄は、年度末の職員会議で検討、見直している。</p>		
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		第三者評価結果
[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
<p>・入園時は家庭調査票をもとに子どもと保護者の生活状況や子どもの発達発育状況と家庭での保育状況などを把握している。</p> <p>・保育開始後は連絡帳や個人面談、登降園時の保護者との会話からニーズを把握し、児童票、個人記録、健康カードなどに内容を記録し、個別指導計画に反映できるようにしている。児童票や個人記録には、発達の記録や発達の指標を達成した時期をチェックしている。</p> <p>・園長は本部指定様式の全体的な計画に園環境に合わせた内容を記述、全体的な計画を各クラス担任に配布説明し、年間指導計画を策定し、実施、自己評価に至るプロセスをリーダー、主任、園長の順に確認するルールになっている。</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	a
<p>・定例会議では策定した指導計画についてPDCAのサイクルを継続し恒常的に見直しを行っている。</p> <p>・トイレトレーニングなどの生活習慣については保護者の意向を反映して見直している。子どもの姿とカリキュラムとの差異による見直しは毎月カリキュラム会議にて行われ、反省、見直しによって翌月へとつなげている。</p> <p>・支援児の指導計画は、定期的に保護者と面談し、保護者と育ちと課題を共有して指導計画を立案、実践して、振り返りを行い次の計画に活かしている。</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、さらに導計画を緊急に変更する場合は園内掲示や安心伝言板で保護者に知らせている。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている		第三者評価結果
[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
<p>・個別の発達経過記録様式を用いて、成長過程を定期的に記録している。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指導し押印している。日々の重要事項は昼ミーティングで共有している。</p> <p>・職員会議議事録は回覧及び押印し、全職員が内容を把握できるようにしている。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。</p> <p>・児童票には必要に応じて毎月や四半期ごとに健康診断、身体測定、その他個別面談などで保護者から把握した情報についても必要に応じて記録され、児童ごとに一冊のファイルにまとめられている。</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

a

- ・法人としてPマークを取得し、個人情報保護法や個人情報保護規定をホームページで公表している。園では個人情報に関わる子どものファイルは施錠可能なキャビネットに保管し、職員の持ち出しは主任、園長への確認をするなど適切な保管運用に努めている。
- ・重要事項説明書において、保護者に個人情報の取り扱いについて説明し同意書を交わしている。園では職員に対向して個人情報保護に関わる事例を伝え、法令遵守への理解を深めている。また、部外者の事務室入室は、氏名、時間等を記録し管理体制を整えている。
- ・記録は利用時は園長主任いずれかに声をかけ園内のみ閲覧としている。