

## 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
<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、基本方針等を記載し、園の玄関にも掲示している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・園では職員室内、更衣室に掲示し職員が確認できるようにしている。</li> </ul>		

#### 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		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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営(運営)課題は園長会で共有し、定期的に保育のコスト分析や利用者の推移、利用率等の分析を行っている。</li> <li>・地域の情報は区の園長会で得られるが、今年度はコロナ禍のためFAXや郵便によって伝えられている。</li> <li>・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。</li> <li>・入園を希望する園見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。</li> <li>・地域の特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析することも望まれる。</li> </ul>		
[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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長会において、経営状況、改善すべき課題について説明を受け、それらは職員会議において職員への理解を促している。</li> <li>・園の課題についてはエリアマネージャーと共有し、内容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。</li> <li>・コロナ対策に関しては本社から方針が示され、園の判断や行政の方針に沿って保護者に発信して取り組むことになっている。</li> <li>・職員のさらなる定着率の向上を目指しており、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。</li> </ul>		

#### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・園長会において各園の園長に説明して理解を促し、職員室に掲示して周知を図っている。</li> <li>・3つの基本戦略のひとつ「新たなる保育理念の実現～自分らしく」に向けて各園で取り組みを進めている。</li> <li>・本社では、中・長期計画の収支も合わせて策定し、えんちょうを通じて各園の理解を促している。</li> <li>・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。</li> </ul>		
[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>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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>・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、理念と課題を元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のどのように保育環境に影響があったか、改善されたかを半期ごとに確認して、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する。</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> <li>・園では派遣の職員が多いため、徹底していくことを課題としている。</li> <li>・事業計画は、職員の参画や意見の集約・反映のもとで策定されたい。</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>・事業計画の取り組みについて、個別に話をしたり、運営委員会では年初に伝えるようにしてる。</li> <li>・変更点については随時周知に努め、保護者の理解を得られるよう取り組んでいる。</li> <li>・今年度はコロナ禍にあり、保護者会の開催が見送られているため、具体的な説明等については来年度に課題としている。</li> <li>・事業計画を分かりやすくした資料を作成するなどによって、保護者等がより理解しやすいような工夫を行うことも望まれる。</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>・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>・第三者評価を通じて、園全体が保育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>・ナンバーワン宣言で毎年の一つの目標に向けて推進し保育の質向上につながる取り組みとなっている。</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、本社で集計した後に職員会議で話し合い、園全体で改善に取り組み、次年度に繋げることにしている。</li> <li>・昼礼において各クラスからの報告を共有し、定例の職員会議において改善点などについて話し合うことにしている。</li> <li>・園の自己評価をはじめ、年度末の評価・反省、次年度へ向けた取り組みなどをホームページにおいて公表している。</li> <li>・現在は年度末のみ確認が行われているため、中間での進捗の確認も計画し実施することが望まれる。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長の役割、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>・施設長は、自らの役割と責任について、各種の媒体によって伝えることも望まれる。</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	b
<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法、規範、倫理などの理解を深めている。</li> <li>・園長会議においても尊厳の尊重をテーマとして研修を行い理解を深められるようにしている。</li> <li>・事件事案については、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>・必要に応じて職員には園長より個別に声をかけ指導等を行うようにしている。</li> <li>・遵守すべき法令等を正しく理解するため、職員一人ひとりへの周知、そのための工夫については課題としている。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・CSカードの結果をもとに、質の改善に向けて職員間で検討し具体的な取り組みとしてNo.1宣言（年間目標）を立てている。</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、行事ミーティング等で指導助に取り組んでいる。</li> <li>・園内、園外の研修を職員が積極的に受ける機会を設け、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>・保育士の自己評価は毎月振り返りを行い、次月の目標を設定して質の向上につながる取り組みを行っている。</li> <li>・職員の意見を反映するための具体的な取り組みについては課題としている。</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	b
<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、その方向性に従い、現場レベルで実効性を高められるように取り組んでいる。</li> <li>・本社で毎月開催される園長会において、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>・職員一人ひとりの性格、特性、特技等を踏まえ、適材適所な人員配置としやる気の向上を支援している。</li> <li>・さらに業務改善のための組織内の体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画することを目指している。</li> <li>・職員数の充実によって、各種の課題に対して継続的な改善に取り組めるようになっている。</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の為の整備、質の向上、育成策を講じている。</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に取り組んでいる。</li> <li>・幅広い職員採用に取り組んでいるが、派遣職員が多いこともあり継続的な取り組みを必要としている。</li> </ul>		
[15]	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人主体に総合的な人事管理が行われており、期待する職員像が明確になっている。</li> <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>・人事考課を行っており面談をし、保育の振り返りや目標の達成度を確認し、改善策を検討している。</li> <li>・内容によってエリアマネージャーと相談して対応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、意向を把握に取り組んでいる。</li> <li>・年次有給休暇の消化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している。</li> <li>・ナーシングなどしこという時短勤務や、介護休暇、生理休暇などが適宜利用できるようになっている。</li> <li>・ストレスチェック、本部に直接心身の状況を相談できるなどの体制が整っている。</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、労働環境の改善に取り組んでいる。</li> <li>・園長は日頃より職員と会話を図ることに努め、少しでも風通しの良い組織づくりを目指している。</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>・職員一人ひとりが自己目標を設定し、毎月の反省と年2回以上の園長との面談で達成状況をお互いに確認し合っている。</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>・自己目標が達成できるように、日常の保育の中においても適宜アドバイスできるような環境作りに取り組んでいる。</li> <li>・必須研修をはじめ、内外の各種テーマの研修に参加できるようにしており、参加後は園長にレポートを提出することになっている。</li> <li>・職務規定に必要な専門技術や専門資格を明示して、職員への理解を促している。</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>・研修報告書は、施設長の確認後は回覧により共有化を図り、一人ひとりの資質向上に役立てるようにしている。</li> <li>・職員研修は必須研修として行われるものと、保育に関するものにと整理されている。</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、研修後職員間にディスカッションに機会を設け理解を深められるようにしている。</li> <li>・今年度はコロナ感染予防のため、オンライン開催の増加によってより多くの職員が研修に参加できるようにしている。</li> <li>・職務規定に必要な専門技術や専門資格を明示されている。</li> <li>・本社の教育研修部では、研修内容やカリキュラムの見直しに取り組んでいる。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新卒職員にはメンターが付いてOJTを行い、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」等のテーマを必須して実施している。</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体験する機会設け、新たな学びや情報交換、気づきの場としている。</li> <li>・約半分の職員が新年度入社であるが、コロナ禍によって研修の機会は例年と比べて少ないことを課題としている。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルをもとに実習生の受け入れを適宜行っているが、本年度はコロナ禍により受け入れは行っていない。</li> <li>・オリエンテーションでは、実習生の手引きをもとに園の保育方針や社会人としてのマナーを伝えることにしている。</li> <li>・専門職種の特性に配慮したプログラムを用意したり、指導者に対する研修を実施したりすることも望まれる。</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	b
<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いる。</li> <li>・ホームページには苦情対応、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、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>・地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布することも望まれる。</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。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。</li> <li>・支払いは本部で行い、園では小口現金の管理のみとしている。稟議の申請もシステム上で行い、承認を得る仕組みが整っている。</li> <li>・備品や教材などの発注先は本社へ選定しており、実際の発注のみ園が行っている。園では小口現金の管理のみ行っている。</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>・地域の社会資源や情報については、掲示などにより保護者に伝えるようにしている。</li> <li>・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>・地域の子育て家庭などへの育児相談や子育て講座等の提供体制は、今後の課題としている。</li> <li>・地域の人や他園と散歩の際には挨拶を励行し関係づくりに取り組んでいる。</li> <li>・小学校との交流や地域と子どもとの交流を定期的に持つなどの取り組みについては、今後の課題としている。</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おらず、園ではボランティアの受け入れ数年行われていない。</li> <li>・エリアマネージャーとの相談して受け入れることは可能となっているが、早期にルールを作成することが必要とされる。</li> </ul>		

<b>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている</b>		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>・地域の関係機関のリストを作成しており、事務室をはじめ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、掲示や配布によって保護者に伝えている。</li> <li>・アートSEDスクールが系列で児童発達支援事業を行っており、ホームページにも公表されており連携が図られている。</li> <li>・外国籍の園児も多いため、各種の支援団体などとの連携を図り、日常的に連絡を取れるようにしている。</li> </ul>		

<b>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている</b>		
【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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回の運営委員会を実施しており保護者の声や意見交換、外部委員からの助言、アドバイス等を受けている。</li> <li>・様々な機会を通じて地域情報を把握しており、保護者や職員間で共有して園運営に反映させることにしている。</li> <li>・ただし、今年度は新型コロナウイルス対策の一環として、中止になっている。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・系列のアートSEDスクール（児童発達支援事業）との連携によって、子どもの発達に不安がある保護者に対して相談に乗ったり、提案をしたりする機会を設けている。</li> <li>・眠育を推奨しており、希望する家庭には睡眠ログを取ってもらい、専門家の査定や相談等を受ける機会を設けている。</li> <li>・地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業や活動については、コロナ収束後には充実させることを目指している。</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

<b>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている</b>		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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育理念には「一人ひとりの発達と人格を尊重した自分で考える教育」を掲げ、ホームページなどで伝えている。</li> <li>・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。</li> <li>・子どもの失敗を認めるという方針を大切にしており、職員は研修や振り返りを通して意識付けに取り組んでいる。</li> <li>・子どもの尊重や基本的人権の配慮について、定期的に状況の把握や評価などを行うことを目指している。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・公開する情報と個別対応の情報については、区分けして対応することになっている。</li> <li>・子供同士のトラブルなどについては、状況判断のもとに個別対応としている。</li> <li>・職員には在籍中をはじめ退職後も、業務上知りえた情報は口外しないことをプライバシー研修において学んでいる。</li> <li>・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。</li> <li>・環境整備については課題もあることを認識しており、継続的に工夫することになっている。</li> <li>・子どものプライバシーを守れるよう設備等の工夫をさらに充実させることを目指している。</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人作成のHPにて利用希望者が必要とする園の情報等をわかりやすく提供している。</li> <li>・利用希望者にむけて見学会を実施しており、見学は電話で受け付け日程調整を行っている。</li> <li>・見学会では園長が園内の見学と、利用にあたっての説明、質疑応答を丁寧に行い、利用希望者の意向に添えるように努めている。</li> <li>・川崎市のホームページでは保育方針、概要、保育標準時間、保育短時間、年間の主な行事、独自の保育サービスと保育料以外の保護者負担、保護者との約束事、第三者評価の結果を確認することができる。</li> </ul>		

		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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入園のしおりや重要事項説明書をもとに新入園説明会や個別面談を行い、保護者への個別の質問に対応している。</li> <li>・入園のしおりに基づいて、実物を見せながら分かりやすく丁寧な説明をして同意書を得ることにしている。</li> <li>・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。</li> <li>・園運営などにおいて変更点があった際には、都度説明を行って理解を促している。</li> <li>・転園の際は必要書類など話して、保護者の要望によっては区への対応も園で代行するようにしている。</li> </ul>		

【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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・利用終了時にはその後の相談方法などについて説明を行い、その内容を記載した文書を渡すことも望まれる。</li> </ul>		

**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・対応を進めている。</li> <li>・園内には意見ボックスを設置し保護者が自由に意見を投函することができるようにしている。</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>・職員が楽しめるような保育を行うことを念頭に置いて、保育に取り組んでいる。</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。</li> <li>・すべての苦情はHPにて公表している。お客様問い合わせ（フリーダイヤル）設置、掲示もしている。</li> <li>・苦情対応担当を掲示し、いつでもだれでも連絡が取れるようにしている。</li> <li>・今年度は苦情はないが、過去の苦情はファイルして管理している。</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を掲示し、保護者への周知に努めている。</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>・意見箱は保護者には目につきやすいが、職員室からは見えない場所に配置している。</li> <li>・連絡帳での相談意見などへの対応は日常的に担任が行うことになっている。</li> <li>・保護者からの相談や面談は必要に応じて職員室、休憩室を利用できるようにしている。</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>・保護者からのアンケートで挙げられた意見など、迅速に対応し改善している。</li> <li>・登降園時には保護者とコミュニケーションを図り、その日の様子をできるだけ伝え、把握にも力を入れている。</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>・事故事例などについては本社教育研修部よりメール等で都度連絡があり、適宜園内で共有し、予防や対策を検討している。</li> <li>・ヒヤリハットや軽傷報告書・事故報告書などは、検証記録を添付して職員全体で共有し再発防止に取り組んでいる。</li> <li>・事業存続計画（BCP）は法人共有のフォーマットをベースに、園固有の内容を記述して策定している。</li> <li>・園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>・ニュース等で子どもの安心と安全を脅かす事例があった場合には、本社教育研修部よりメール等で注意喚起を促している。</li> <li>・朝礼、昼礼等で職員と共有し、予防、改善策などを検討している。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症マニュアルは、行政の指示や通達などを踏まえ法人として作成し、必要に応じて改訂している。</li> <li>・新型コロナウイルス対策についても、行政のガイドラインに沿って様々な場合を想定してフロー形式で作成している。</li> <li>・新型コロナウイルス対策は、それらのガイドラインに従い、園で可能な対策を最大限行うルールを策定している。</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。</li> <li>・看護師の配置はないため、担当者を決めて定期的な勉強会や研修を実施することも必要とされる。</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、不審者対応など防災計画に基づき取り組んでいる。</li> <li>・年に一度「引き取り訓練」を行い、保護者の参加をお願いしている。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>・入園のしおり兼重要事項説明書を職員に渡し、園長面談で派遣職員には基本的な理解を促している。</li> <li>・自治体や内部の監査などを通して、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>・標準的な実施方法の施行によって、保育実践が画一的なものとなっていないことを定期的に確認することも望まれる。</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	b
<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、年度末の職員会議や年2回の運営委員会での意見をもとに年間計画を策定している。</li> <li>・年間指導計画をもとに月案や週案に落とし込み、食育や保健に関しては専門職員も参加して計画を策定している。</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している。</li> <li>・毎月本社で行われる園長会議において、指導計画について様々な情報交換やディスカッションを行っている。</li> <li>・園独自のマニュアルについても見直しを進めることを検討している。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全体的な計画を踏まえ、年度末の職員会議や年2回の運営委員会での意見をもとに年間計画の作成につなげている。</li> <li>・ 年間指導計画をもとに月案や週案に落とし込み、食育に関しては専門職員も参加して計画を策定している。</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している。</li> <li>・ 毎月法人で行われる園長会議において、指導計画について様々な情報交換やディスカッションを行っている。</li> <li>・ 支援困難ケースへの対応についての検討及び適切な保育の提供については、継続的に課題として取り組んでいる。</li> </ul>		

		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	b
<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、指導計画の見直しに取り組んでいる。</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、結果を職員で共有するとともに協議を行っている。</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>・ 指導計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備し、職員に周知することが望まれる。</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、職員全体で一人ひとりの様子を把握し、保育に活かせるようにしている。</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できる仕組みが整っている。</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>・ 子どもに関する情報は昼ミーティングで共有するとともに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> </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に取り組んでおり、職員は遵守に努めている。</li> <li>・ アプリは職務によって権限が整理されており、必要な情報の閲覧や書き込みを可能としている。</li> <li>・ パスワードで管理され利用に関しても制御されているなど管理体制が確立している。</li> </ul>		