

## 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

・理念は、保育指針に基づく保育所としての使命や目指す方向性を示唆しており、ホームページや重要事項説明書に記載のほか、玄関に掲示して周知を図っている。

・HITOWAキッズライフでは、「つながり保育」「HITOWAキッズライフの 企業理念」「わらべうた保育園保育理念」「わらべうた保育園保育目標」「わらべうた保育園保育方針」と様々な表現で、園の取り組み姿勢を伝えている。

・基本理念は職員の行動規範となっており、スタッフハンドブック等のマニュアルにも掲げ、基本方針は入社時や園内のスタッフ会議等で説明し理解を促している。

・保護者には、入園時、行事、懇談会などの機会に理念・目標などを分かりやすく伝えることにしている。

#### 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

・今年度より本社と共同で園カルテ（近隣園との関りなどの地域の状況、地区の人口、入園率などを把握し、地域における園の強み弱みを見える化する取り組み）を作成し、地域の状況の把握に取り組んでいる。

・園より毎月本社へ運営状況を月報として報告しており、経営企画部門において分析を行い、全体会（園長会）や研修等で共有され、自園の状況を客観的に把握できるようにしている。

・保護者アンケートをさまざま機会を通じて実施しており、以降・要望・意見などを把握し改善に取り組んでいる。

・鷺沼は駅前開発がこれから計画されているためまだまだ若い世代が増えることが予想される。

・保育園もまだ増えている状況ではあるため、地域での競争力を高めるために保育の質を上げることを目指している。

【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

・本社運営担当と園で、細やかな共有を行い、職員体制・財務状況などを常に共有しあい、課題の改善に向けて取り組んでいる。

・地域の法人内園長会ではお互いの園の情報、近隣地域の動向などを共有しあい、協働で取り組めることなどを検討している。

・園カルテによって地域の状況を把握しており、さらに嘱託医やマンションオーナー、役所などからも地域情報を日常的に把握できる環境を有している。

・近隣園から寄せられる地域情報も多く、本部をはじめ職員にも提供して課題発見につなげている。

#### 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

・法人として3か年の中長期事業方針を掲げており、財務体質の健全化（収益性の高いエリアでの開発）、質の強化（本社体制整備、現場事務作業の負担軽減、既存施設の整備）、未来への種まき（人事制度、周辺事業開発）などが示されている。

・中長期（経営）計画は、法人本部で開催される園長会にて社長より説明され、園においてはスタッフ会議などにおいて職員への周知に努めている。

・中長期事業計画は園で作成している単年度の事業計画に落とし込み、事業の方向性を示唆している。

【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>・法人で作成している中長期計画に基づいて、統一した書式によって事業計画を策定している。</li> <li>・事業計画は健康管理、アレルギー対応(食物・喘息・アトピー性皮膚炎含む)、感染症対策、給食、職員、年間行事、安全対策、地域との連携、苦情処理への対策など、詳しい内容で構成されている。</li> <li>・今年度の目標をもとに職員一人ひとりの個人年間目標を設け、都度園長面談を通して振り返り、達成(進捗)状況の確認を行いながら年間目標の達成に取り組んでいる。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・次年度の事業計画書は毎年3月中に当該年度の事業総括を行い、反省点や改善点などを盛り込み策定している。</li> <li>・事業計画に基づいて行事や研修などの個別計画を策定しており、それらはスタッフ会議などでの協議のもとに決定している。</li> <li>・事業計画は4月のスタッフ会議において詳しく説明され、周知に努めている。</li> <li>・事業計画は年度末に振り返りを行い、見直ししながら次年度の計画へと反映させている。</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>・保護者には入園時に重要事項説明書をもとに説明し、さらに年初の保護者懇談会や定例の運営委員会では、指導計画や行事計画などに事業計画の骨子を落とし込んで説明することになっている。</li> <li>・園だよりやクラスだよりを通じて、日常的な保育や行事などを書面をもって伝え、理解を促している。</li> <li>・大切にしている保育について、必要に応じて保護者に向け発信するよう取り組んでいる。</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>・園長は法人理念などをもとに自己評価表を作成し、本社との面談等を通じてPDCAサイクルを回しながら達成に取り組んでいる。</li> <li>・園の自己評価や各職員の自己評価、第三者評価の結果、法人本部と連携を図りながら保育の質向上に取り組んでる。</li> <li>・保育については、指導計画、行事計画書、チェックリストなどをもとに、園内会議で企画、共有、振り返りを行っている。</li> <li>・50項目保育品質チェックシートを毎月実施、会議で共有しスタッフ1人ひとりが様々な場面に気が付けるように努めている。</li> <li>・園で結果に対する対応の可否とその内容を示して、コドモンでの配信と玄関に張り出して保護者に周知している。</li> <li>・保護者からは結果について質問があれば随時対応している。</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>・会議での説明や資料の回覧などを通じて評価結果を職員間で共有し、改善策を検討して実施につなげている。</li> <li>・定例のスタッフ会議では課題の共有や改善策を合議し、具体的な保育の質向上に向けた取り組みを確認し合うことになっている。</li> <li>・園では保護者からの要望に対しては、内容と対応の可否をコドモン配信、玄関掲示などで保護者に伝えている。</li> <li>・保護者から質問や問い合わせについては、随時対応し保育の質向上に取り組んでいる。</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>・園運営全般や保育における相談、判断、責任、指示系統については、クラスリーダー、副主任、主任、園長の順としている。</li> <li>・保健衛生については看護師、食育に関しては栄養士などを明示した園の組織図を設けている。</li> <li>・ハンドブック(園長版)には、園運営の方針を決定する最高権限、専門職もチームに加える組織運営を行うと定義されている。</li> <li>・スタッフ会議では、園長をはじめとする経営層の役割、職務分掌による責任などを含めて説明され、職員への周知に努めている。</li> <li>・災害時の役割は消防計画・避難計画・BCPに基いた組織編制を行い、園長が不在時は主任が園長代行で対応することが明記されている。</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>・園長は本部研修においてコンプライアンス遵守について受講し、園長が講師となって全職員を対象に園内研修を実施している。</li> <li>・職員は入社時をはじめ園内研修などにおいてコンプライアンスに関する理解を深め、日々の保育園運営に反映できるよう努めている。</li> <li>・法人から共有される事案（懲罰委員会）については職員間で都度共有し、周囲喚起を促している。</li> <li>・園長は国が作成した各種ガイドラインの試験を毎月一回、eランニングで100点を達成するまで行うことが義務付けられている</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長は各種の会議や職員との日常的な関わりを通して、事業の進捗状況を把握して課題抽出に取り組んでいる。</li> <li>・園だよりでは園長の考えを具体的に掲載しており、保育の質向上に向けた取り組みの見える化に努めている。</li> <li>・法人の園長会などでは他園の取り組みなどの報告を受け、自園でもいいものは取り入れていけるよう職員会議で共有している。</li> <li>・園内でも園内公開保育を行い職員間の質の向上につなげたり、人間関係を深められるようにしている。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部には月次報告書によって園情報を定期的に連絡しており、さらに問題等発生時は都度担当者と協議し対処することになっている。</li> <li>・職員間の情報共有では昼礼やリーダー会議をはじめ、必要に応じて都度共有し合うことにしている。</li> <li>・コドモンのシステムを使用して業務の効率化、書類の整備、保護者との連絡を綿密に出来るようにし、経営改善につなげている。</li> <li>・園長は労働環境を改善するための働き方改革や労務研修に参加し、適切な判断、指示が行えるようにしている。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・採用活動は本社において行い、採用前の園体験などを通じて評価するなど、適材適所な人員配置に取り組んでいる。</li> <li>・パート、派遣については本社に募集の旨を伝え、各園で面談を実施し、園の意向をもとに採用につなげている。</li> <li>・園ではポスター掲示などによって広報して面接を行い、本部に確認をして採用に結び付ける仕組みになっている。</li> <li>・採用後の人材育成は個々に目標を設定し、それを基に指導助言を行いながら、園長面談などで確認し合い定着に努めている。</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>・法人としての方針に基づき、各職員が目標設定を行い半年毎の面談を通しての振り返りを行い、達成を示唆することになっている。</li> <li>・目標設定シートは1年目以降適用され、職員一人ひとりの希望を支援して方向性を決めていけるようにしている。</li> <li>・法人共通のマニュアル等によって職員の在り方、人事基準、就業規則や給与規定（職能給）、キャリアアップ研修等が整備されている。</li> <li>・職員の意向調査、園長面談、法人面談という手順が整備されており、職員の意向を実現できるようになっている。</li> <li>・園の目標に準じて職員全員の個人別目標設定を作成し、【理念・実現にむけた保育の実践】【守るべきことの完遂】【能力スキルの底上げ】の3項目について、それぞれプロセスと達成度の自己評価（配点）をもとに園長が面談評価（配点）を付け分析する仕組みとしている。</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>・就業状況はシステム化によって管理されており、さらにアンケートによって意向を調査している。</li> <li>・本社にコンプライアンス相談窓口が設置されており、園以外にも話し合いの場を設けて、意見などを把握している。</li> <li>・毎年、健康診断を全職員を対象に実施するほか、ストレスチェック等を行い職員の心身の健康の確保に努めている。</li> <li>・職員は好きな時に休みを取れるようにしており、新卒でも自由に取れることを伝え、実現している。</li> <li>・園長は職員の悩みにはいつでも相談することを心がけており、風通しや雰囲気をよくして職場の改善に努めている。</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>・法人共通の目標シートを各自が記入し、年度当初、中間、年度末に面接を行い、振り返りをおこなうことにしている。</li> <li>・園長は、保育日誌などから職員の活動を把握して声掛けなどによるサポートを行い、年度末には面談によって目標達成度の確認を行っている。</li> <li>・目標設定シートには3つの大項目、14の小評価項目で構成されており、職員が具体的に考え実行しやすい内容としている。</li> <li>・年初に職員一人ひとりの育成に沿った研修を計画し、また期中でも適当な外部研修などに参加を促している。</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>・法人の関連会社が主管する研修システムによって、園長・主任・リーダー保育士・保育士・栄養士などは分野別研修を毎月行っている。</li> <li>・毎月の対象者を選定して本社研修に参加を促し、研修報告書をもとにスタッフ会議での園内研修を行っている。</li> <li>・園長と主任で気になることを取り上げ、スタッフ会議などでは一人一回発言することをルール化している。のもと</li> <li>・園内研修を毎月1回は行えるよう取り組んでおり、内容によって園内研修には臨時職員も参加することになっている。</li> <li>・法人の園長会で提唱された研修課題は園に持ち帰って取り組み、実行した事柄については再度園長会で紹介することになっている。</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>・年初に法人及び園内年間研修計画を策定し、さらに行政が主催する研修にも、内容によって専門職や担当職員、希望者が参加できるように取り組んでいる。</li> <li>・新任の職員には定期的に新任研修を実施しており、自己評価を園長もチェックをして本社に提出し習熟度など把握できるようにしている。</li> <li>・今年度はリモート研修が中心となり、シフトやスケジュール調整によって参加頻度が高くなっている。ただし、参加者同士がコミュニケーションを図る機会が少なくなっていることを課題として認識している。</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>・法人として実習生の受け入れマニュアルを設けており、各種の対応事例も盛り込み標準化に取り組んでいる。</li> <li>・保育所業務支援システム（コドモン）から保護者にも実習生の保育実習について伝える仕組みを設けている。</li> <li>・実習生の指導はクラスリーダーや主任の担当としており、実習生の受け入れにあたっては子どもの発達に応じた保育を学べるようにしている。</li> <li>・本年度はコロナ禍のこともあり、実習生の受け入れは行っていない。今後は積極的に受け入れることを目指している。</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>・理念や基本方針、保育内容についてはホームページに掲載しており、だれもが自由に閲覧できるようにしている。</li> <li>・法人の一般事業主行動計画に加え、厚生労働省の「えるぼし認定」を取得して公表するなど事業の透明性担保に努めている。</li> <li>・事業報告書や予算・決算情報などについては、園内に掲示して閲覧できるようにしている。</li> <li>・区役所で開催される作品展や区民ギャラリーでの作品掲示の際に、園のパンフレットの掲示や配布に取り組んでいる。</li> <li>・宮前区で発行している「みやまえ子育てガイドとことこ」に園の紹介を掲載している。</li> <li>・園だよりで園内研修や保育についての考え方を掲載し、様々な取り組みに関して透明性を担保することに力を入れている。</li> <li>・ドキュメンテーションを通じて職員の感想や思いを伝え、保護者と共有することに取り組んでいる。</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>・園の運営管理については、本社と園との役割分担が決められており、監査業務、事務、経理、取引等については本社扱い、園では小口現金管理のみとしている。</li> <li>・一定以上の金額の物品購入は法人として発注先を決めており、発注業務は園、出納は本社で行うことにしている。また、インターネットから発注し、決済は法人とする仕組みを設けて業務の効率化に取り組んでいる。</li> <li>・園長は取引に関する事柄が含まれた「マニュアルの理解に関する法人内テスト」を毎月受けて経理事務を行い、毎月法人本部に報告し透明性を担保している。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との関わりについては、全体的な計画や園目標としても設定しており、各クラス年間指導計画や月案等に明示している。</li> <li>・近隣の公園では地域の子どもと一緒に遊びやゲームをするなどの機会を設けている。</li> <li>・本年度はコロナ禍によって実施できていないが、例年は近隣のデイサービスに毎月定期的に訪問したり、近隣4園との交流保育も定期的に実施したりして関係性を深めている。</li> <li>・地域の老人会と一緒に公園清掃したり、近隣の畑のオーナーからプレゼントをもらったりなど、地域に関係が広まりつつある。</li> </ul>		
[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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア受け入れに関して、ボランティア登録申込書、事前説明、ボランティア活動記録が記載された「ボランティア受け入れハンドブック」を整備し、基本姿勢を明示している。</li> <li>・本年度はコロナ禍により開催されていないが、昨年度は園児の祖父母がクラシックコンサートを開催するなどの機会を得た。</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>・地域の関係機関などの連絡先等職員の目につくところに掲示して周知に努めている。</li> <li>・必要に応じて地域の様々な関係機関と連絡や報告等を行い、スタッフ会議等で共有することになっている。</li> <li>・保護者に対しても必要に応じて紹介や説明が出来るようにしており、さらに自由に手に取れるよう園入口に資料を常置している。</li> <li>・発達に遅れや、気になる子がいる場合は臨床心理士に見てもらう機会を設けている。</li> <li>・虐待やネグレクトが疑われる場合は必要に応じて児童相談所、保健所の保健師、役所などに連絡を入れ連携を取っている。</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>・今年度より園カルテによって、法人内全園が同一フォーマット地域の福祉ニーズを把握できるようにしている。</li> <li>・今年度の運営委員会（年2回開催予定）は新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため中止となっている。</li> <li>・地域園長会、児童委員との会合、園長校長会への参加などを通して地域の子育て事情の把握に努めている。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度より地域の子ども文化センターにおいて、未就園児を対象にした「ちびっこランド」に参加することを計画をしていたが、コロナ禍により中止となっている。</li> <li>・園だよりに明示している子育てに関する各種の専門的な情報を、地域の子育て家庭に提供することを検討している。</li> <li>・ふあんぱりんも未就園家庭に参加を呼びかけている。</li> <li>・災害時の園としての取り組みを福祉的な支援を必要な人に提供できるようなシュミレーションなども計画している。</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

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

- ・子どもを尊重した保育の実践を踏まえ、マニュアルに基づいた勉強会や研修等を開催している。
- ・マルチリトメント研修を法人や園内で定期的に行い、子どもの人権についての必要な配慮、知識、事例などを学習して共通理解につなげている。
- ・園だよりやコドモンでの情報発信により、子どもを尊重した保育実践を保護者と共有している。
- ・外国籍の子どもには、翻訳ソフトやメールのやり取りをするなど個別対応に努めている。
- ・毎年、川崎市の子どもの権利条例を職員全員で話し合い、チェックリストによる確認を行っている。
- ・今年度は「子どもとの関わり方」について、職員が講師となりテーマ設定した研修を開始している。

[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

a

- ・マルチリトメント研修の中にプライバシー保護についての内容が盛り込まれており、理解を深められようとしている。
- ・入社時をはじめ現任者研修などの機会を通じて職員への周知に努め、さらにスタッフ会議など注意喚起を促している。
- ・重要事項説明書では個人情報保護に関するルールが明記され、写真掲示についても承諾を得ている。
- ・子どもの羞恥心については男女別に着替えやおむつ交換をトイレで行うなどの配慮を行っている。
- ・個人情報の書類は事務所の鍵付き棚で保管・管理している。
- ・不適切な事案発生時についてはコンプライアンス研修の中で話され、事案の対応は法人で規定されている。

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

- ・ホームページが、刷新され法人全体で目指す保育理念、保育内容のほか、入園の案内、園見学、問い合わせ等Web上で必要な情報を得ることができるようにしている。
- ・園見学についてはコロナウイルス感染防止のため一時中止しており、その案内もホームページで行われている。
- ・子育てコラムでは「おすすめ絵本の紹介」（絵本日本一プロジェクト）をしており、グループとして絵本に取り組んでいること、子育て家庭への情報提供にも結びつくものとなっている。
- ・保育所の紹介資料を子育て支援情報誌に掲載したり、市のお祭りなど際にもパンフレットを配置したりしている。
- ・見学希望者には希望に応じて予定を組み、理念や取り組みなども説明し、質問にも丁寧に回答することを心がけている。

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

- ・新入園児へは重要事項説明書を用いたオリエンテーションを行い、園独自の資料も合わせて園生活について保護者に説明している。
- ・質疑応答の後、同意書を交わし、さらに保護者が主任や担任・栄養士に個別で相談できる時間も設けている。
- ・特に配慮が必要な家庭については看護師や栄養士も交えて個別のニーズについて聞き取りや相談を行うルールとしている。
- ・特に大きな変更があった際には、保護者が安心して変更を受けられることができるよう、本社指導の配布物や掲示物で伝えている。
- ・途中入園の場合も個別に重要事項説明書に基づき説明して面談を行い、4月の入園と同様に対応している。

[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

- ・保育園を退園する家庭には退園後も相談に応じる旨を口頭で伝えているが、文書として定めているものはない。
- ・転園の際には次園に個人情報を引き継ぐための同意書を交わし、健康診断結果のみ提供することとしている。
- ・産休、育休など利用変更がある場合は園長が個別に対応し、保育の事由を確認することとしている。
- ・保育の継続希望があった場合は、意見書を記入して保護者の意見を受け止めながら対応している。
- ・保育園利用終了後もコドモンアプリは3か月間有効であり、写真販売等の利用終了後も必要な情報の配信をしている。
- ・保育園利用終了後もいつでも相談が出来る様、口頭で保護者に伝えている。

### Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている

[33] Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている

a

- ・毎年保護者アンケートを実施しており、以降・要望・意見を把握して玄関に結果を掲示している。
- ・各クラスから運営委員を1名選出し、年2回委員会を開催し園の運営について直接意見感想を聞ける場を設け、議事録は全家庭に配布することになっている。
- ・毎年2回保護者会において園の状況を伝え、家庭での子どもの様子や保護者からの相談などを通して、コミュニケーションを図っている。
- ・今年度は保育参加をインターネットによって、保育参観の形式で実施した。ほとんどの保護者が参加しており、欠席者にはDVDで情報を提供している。
- ・保護者アンケートの結果は迅速に公表し、今年度から内容も更新することで前向きな活用につなげている。

### 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

- ・重要事項説明書に苦情受付担当者・責任者、第三者委員の連絡先、本社のホットラインを掲載し毎年全家庭に配布する。
- ・園内に意見箱を設置、園玄関には「苦情申出窓口の設置について」を掲示し、専用電話番号や受付先を掲載している、受け付けた際には運営担当との話し合い検討することとなっている。保護者の意見は法人本部に直接伝えられる仕組みとなっている。
- ・毎年、保護者アンケート、運営委員会、保護者会、クラス懇談会、個別面談を行い保護者の意見等を聞き取る機会を設けている。
- ・苦情を受け付けたら「苦情受付処理簿」に記録をし、最低2年間は保存している。対応結果は、個人情報に関する事を除き、園だより、事業報告等により保護者に公表している。

[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

- ・重要事項説明書に苦情受付担当者・責任者、第三者委員・本社の連絡先を掲載し毎年全家庭に配布している。
- ・苦情受付ポストを設置、匿名で苦情の届け出ができるようにしている。
- ・苦情相談窓口の案内を掲示したり、重要事項説明書を玄関の保護者の手に取れる場所に掲示したりしている。
- ・保護者の個別の相談には、個室を利用して他の保護者への配慮するなど相談のしやすい環境に努めている。
- ・便りやコドモンで配信をする際にいつでも相談できる旨を伝え、対応者なども具体的に決めて相談できるように配慮している。
- ・子ども同士のトラブルや怪我などの場合は担任がその様子を具体的に説明できるようにしている。
- ・相談を受ける場合は個室が準備できるよう時間も配慮し、土曜日でも対応できるようにしている。

[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

- ・ハンドブックで苦情解決責任者としての対応、改善策の実施など、苦情対応要領が明記されている。
- ・当事者に対してはその解決過程も示すなどの誠実な対応を行うようにしている。
- ・保護者アンケートをからは保護者の意見を積極的に把握し、対応が必要なものは共有検討し、対応できるようにしている。
- ・意見に基づき、改善箇所は速やかな改善を努め、検討に時間がかかる場合は現段階の状況を説明する等対応を行っている。
- ・できないことをや即答できないときは、主任や園長に相談して回答する旨を指導している。

### 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

- ・法人で災害・感染症・アレルギー・事故等についてマニュアルが整備されており、職員に周知している。また、保健、安全の担当者を設置し事故発生時の対応についてマニュアルに基づいた訓練を定期的に行っている。何度初めには、SIDS研修を行いSIDS防止に努めている。
- ・重要事項説明書には災害時/緊急時について、避難場所、園の対応、連絡手段について記され保護者には入園時に説明されている。
- ・ヒヤリハット、インシデントアクシデントの事例収集、記録、共有を行い、改善に努めている。
- ・緊急の際のフローチャートは事務所内の壁に部類別に掲示されている。
- ・避難訓練や不審者訓練を行い職員がどのように対応するのか様々な場面を想定し訓練している。

【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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症予防と発生時には原則として本社作成のマニュアルを職員に周知し、対応できるよう取り組んでいる。</li> <li>・感染症や登園基準などは重要事項説明書の「保健について」に記載されており、保護者に周知しており、次回登園時に必ず登園届や登園許可証を持参するルールを示している。</li> <li>・疾病の種類によっては登園許可書、登園届を提出して頂き、記録、保管、また園医と保健所、本社への連絡を行っている。</li> <li>・各クラス、事務所に嘔吐処理セットを設置、看護師により研修も受け、処置の方法もバケツに入れており全職員が落ち着いて処理ができる。感染症流行期前に園内研修を行うことが、年間研修計画でも定められている。</li> <li>・感染症対策として手洗いは職員・子どももしっかり行えるよう、看護師が手洗い指導を行い定着を図っている。使用した玩具は定期的に消毒している。</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している	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害対応マニュアルを作成して、災害対応のための備品、備蓄食料を用意している。併せて、災害発生時の引き取り人名簿を作成し、情報伝達訓練、引き渡し訓練を毎年行っている。</li> <li>・BCPを作成し大規模災害時の対応に備えている。</li> <li>・毎月様々な想定をした避難訓練を実施、年2回消防署に記録を提出している。</li> <li>・年に1回防災訓練を実地しており保護者の方にも参加を促し防災の意識を共に高めていけるようにしている。</li> <li>・災害時には作成している非常災害対策計画・避難確保計画を確認し行動できるように職員間で共有している。</li> <li>・毎月の避難訓練時にはヘルメットや避難靴が子どもたちのサイズとあっているか、食料や備品など3日分の備蓄の確認も行っている。</li> <li>・子ども達との防災教育にも力を入れ、自分の命を守る教育にも取り組んでいる。</li> <li>・現在、園を避難場所として協力することについて市と協議を進めている。</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>・法人が作成しているマニュアル（園長・スタッフハンドブック・虐待対応・感染症・アレルギー・給食衛生・実習生受け入れ、ボランティアなど）が整備されており、印刷して職員がいつでも見られるようにしている。スタッフハンドブックでは、子どもの尊重、プライバシー保護、権利擁護等に関わる姿勢や、保育の実施方法を明文化している。</li> <li>・法人が作成しているマニュアルを印刷して職員がいつでも見られるようにしている。</li> <li>・マニュアルは変更があった場合は本社を通じ周知できる仕組みとなっている。</li> <li>・水遊びマニュアルなどは1人1セット配布し研修でしっかりと確認できるようにしている。</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>・スタッフハンドブックについては毎年本部で見直しをおこない、変更箇所については園で周知を行えるよう取り組んでいる。</li> <li>・毎月各クラスで主任が同席しウエブ会議を行い、保育の進め方を具体的に話し合い見直し実践につなげている。</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>・年間指導計画は今年度から現担任によって策定するルールになり、全体的な計画と前年度の振り返りをもとに3月中に策定されている。</li> <li>・指導計画はスタッフ→リーダー→主任→園長という流れでチェックし確定している。</li> <li>・週案や月案は、それぞれの期間に応じて進捗（達成）状況を振り返り、次期の計画を作成することになっている。</li> <li>・支援困難ケースについては担当者が状況を共有し、スタッフ間で検討し、状況に応じて保健センターと共有している。</li> <li>・子どもの興味や成長、季節、発達、年齢に応じた主体的な保育に努めている。</li> </ul>		



【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

- ・指導計画については毎週、毎月、毎四半期ごとの期間を定めてに振り返りを行っている。それぞれのクラスの状況、活動内容、見通しについてリーダー会議、職員会議などで共有している。
- ・リーダー会議、主任副主任会議、各担当者会議、職員会議において、見直しとその共有を行うことにしている。
- ・定例のスタッフ会議ではクラスの意見交換など、園全体での改善に取り組んでいる。
- ・ドキュメンテーションは子どもの姿を話し合える評価材料として位置付けており、職員の学びの機会にもなっている。

**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

- ・個別の記録に関してはコドモンのソフトに入力、管理している。
- ・日誌とドキュメンテーションを毎日作成し、保護者には日々のドキュメンテーションを配信している。
- ・ドキュメンテーションは、各クラス前に掲示し園見学の方や職員も自由に閲覧できるようにしている。
- ・記録については、園長・主任が確認し、必要に応じて指導することになっている。
- ・日々の運営状況は引継ぎボードに記載して昼礼時に共有し、個別事項については職員同士で共有している。

【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

- ・法人としてのプライバシーポリシーの策定をし、スタッフハンドブックで職員に周知し、子どもの記録の管理・運用している。
- ・記録はコドモンにて管理、ユーザー名パスワード管理のほか、デバイスは園内のみ接続可として設定している。
- ・園内及び本社の研修等においてリスクについても理解を促し、研修に参加できない場合は、スタッフ会議議事録や研修参加者の報告書を共有し全ての職員が一定の認識を保るよう取り組んでいる。
- ・書類は鍵付きキャビネットで保管、利用の際には声をかけるようにしている。