

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）において、理念や保育目標を学べるようにしている。
 ・園内においては、方針の変更・改善などの際に理念を含めて確認や学びかきを設け周知を図っている。
 ・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、入園後は懇談会、園だより、クラスだよりなどで伝えるようにしている。
 ・法人として保育実践検討委員会を開催し、新保育理念・保育目標を実現するために具体的にどのように保育を行うのか、各園での実践をもとに議論を行って園や職員にフィードバックしている。

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

・本社運営部において運営課題（保育のコスト分析や保育所利用者の推移、利用率等）の分析を行い、施設長会議を通じて園に伝え、職員への理解を促している。
 ・地域の情報は区の施設長会で得られるが、本年度はFAXや郵便による通達になっている。
 ・区の支援課とのやり取りを通して待機状況や新園の情報などを聞くことができ、法人本部や職員と共有している。
 ・入園を希望する園見学者や保護者などから、保育に関する地域の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

・本社で開催される施設長会において経営状況や改善すべき課題について説明され、園では職員会議において報告し、職員への周知を図っている。
 ・園の課題についてはエリアマネージャーと連携して対応することにしており、必要に応じて本社も加わり対応することになっている。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止については、本社から方針をもとに地域の行政の方針や園の状況に沿って対応している。さらに、保護者が対しても丁寧に伝えることにしている。

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

・法人として中・長期計画（理念の実現に向けた3カ年経営方針）を掲げており、施設長会議において説明され各園で実践できるようにしている。
 ・法人として3つの基本戦略に「新たなる保育理念の実現～自分らしく」を加えて各園の状況に合わせて推進を促している。
 ・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

a

・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。
 ・今年度は新型コロナウイルス対策などで様々な変更などを余儀なくされており、年度末に総括することになっている。
 ・単年度事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。
 ・施設長会議をはじめ、関東地区や全国の園長が集まる機会を設けており、方針等説明によって共有を図っている。
 ・行事計画については、事業計画をもとに作成している。

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"> ・半年度の事業計画については、職員会議において園長が職員に説明し周知に取り組んでいる。 ・事業計画は年度始めの職員会議等で説明し職員の周知を図り、年間計画、月案を作成する際にも取り入れている。 ・進捗、達成、改善状況については、半期ごとに確認して再度課題を出して達成に取り組んでいる。 ・年度末には当年度の評価を自己評価・保育所自己評価チェックシートを使用して、全職員が評価を行なうことにしている。 ・自己評価も踏まえ、次年度の事業計画を策定している。 ・各クラスにおいて保育の評価反省を行う際にも、事業計画に立ち返ることにしている。 		
【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	b
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は保護者がいつでも閲覧できるよう玄関に常置したり、年度初めの保護者会等で説明することにしている。 ・入園のしおり兼重要事項説明書、行事は年間行事計画、各クラスねらいに関しては「おたより」などを用いて知らせている。 ・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の方法も検討されたい。 		

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"> ・年1回CSアンケートを実施しており、結果を公表するとともにび運営委員会でも説明し、保育に反映させることにしている。 ・月末や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、次期に反映させるとともに掲示している。 ・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。 ・ナンバーワン宣言によって、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ようにしている。 ・行事後の保護者アンケートを分析して改善を次年度に取り入れ、「おたより」で対応について知らせるようにしている。 ・施設長や主任が中心になり、職員の意見を吸い上げて様々な対応を一緒に考え、円滑な園運営に取り組んでいる。 		
【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	a
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の意見は本社で集計され、職員会議で話し合いによって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。 ・保育所自己評価はホームページにて公表し、次年度へ向けた課題としてを公表している。 ・課題については各クラスで話し合い、職員会議で発表し園全体で共有できるようにしている。 ・短時間勤務職員も共有できるように、日々の連絡事項や決定した内容、研修内容、会議議事録などを回覧することになっている。 ・行事報告書、自己評価や保育所自己評価チェックシートなどで振り返りを行っている。 		

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"> ・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。 ・運営組織図や職務分担表を作成して分掌業務を明確にし、質の向上につながるようにしている。 ・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。 ・園長は職員の力を最大限に発揮できる支援とバックアップをすることを伝え、職員のモチベーションアップに努めている。 ・園だよりを作成し、保護者への情報提供やルール、約束事などについて知らせている。 ・施設長、主任が連携を図り、施設長不在時にも主任が中心となり園運営を行えるようにしている。 		

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設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。 ・外部の事件事案について本部よりメールが届き、昼礼等で職員への注意喚起を促している。 ・虐待、守秘義務などについて研修を行い、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。 ・衛生推進者や消防管理者などの研修に参加し、講習を受けたうえで消防署などの関係機関と連携を図っている。 ・リサイクル法、ポリ塩化ビフェニル廃棄物に関してのガイドライン等を参考に運営されている。 ・昼礼、職員会議などで資料の閲覧が出来るようにし、周知している。 		

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
<ul style="list-style-type: none"> ・人事考課表、行事報告書、自己評価を踏まえ、職員会議等を通じて指導助言に取り組んでいる。 ・園内、園外の研修を職員が受ける機会を設け、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。 ・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。 ・園内研修では保育の質として「子どもの主体性」「失敗を受け止める」「子どもへの声掛け」などを設定し、様々な知識を身に付け保育の質の向上につながるよう取り組んでいる。 ・子どもに寄り添える保育を行うため、安全に、過ごしやすく、遊び込める環境を整え、声の大きさや抑揚、トーンなど保育士が意識し行えるよう施設長・主任が率先して共有や意識付けに取り組んでいる。 ・主任や副主任は、アルバイト、派遣等を問わず職員の意見が言いやすい環境づくりに取り組んでいる。 		
【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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設長会議において、法人としての事業の方向性などを確認して園運営に取り組んでいる。 ・職員が働きやすい職場であることが、子どもにとって安心安全な場になるとして指導助言に取り組んでいる。 ・職員一人にとりの性格、特性、特技等を踏まえ、適材適な人員配置とし、やる気の向上を支援している。 ・施設長は会議や経営層との面談を通して人員配置や職員のスキル、状況を伝え、適切な園運営につながるようにしている。 		

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
<ul style="list-style-type: none"> ・採用実務などの人材確保については本社の専任業務になっており、必要な人材は本社と連携して採用している。 ・採用を推進するために、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に取り組んでいる。 ・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に取り組んでいる。 ・10月より無資格職員の採用を開始するなど、本人の意欲を中心に既存の枠に囚われない職員採用に取り組んでいる。 ・働き方に制限がある非常勤職員や派遣社員が多いことを踏まえ、保育方針や保育内容を適切に伝えること必要としている。 		
【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"> ・人材確保は本社業務として継続的に行われており、定着のための処遇に関する整備や質の向上、育成策などを講じている。 ・人事考課によって職員は定期的に施設長面談を受けることになっており、目標の達成度を確認して改善策を指導助言している。 ・職員には継続的に意向調査を行っており、内容によってエリアマネージャーと連携して対応できるようにしている。 ・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ようにしている。 ・園長面談で把握した職員の仕事に対する思いなどを、園としても今後の運営方法に役立てることを目指している。 ・処遇改善により職員の役職を決め、役職に応じた業務内容を明確にしている。 		

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている

【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	b
<ul style="list-style-type: none"> ・職員との日頃の関わりをはじめ面談や職員アンケートを通じて、個々の意見を把握して園運営の参考にしている。 ・職員の年次有給休暇の消化や時間外労働の状況を確認し、月次でチェックを行い、公平な職場環境作りに取り組んでいる。 ・毎月のシフトは個人の意向をもとに作成しており、主婦、子育て中の職員などに配慮している。 ・時短勤務（ナーシングなでしこ）や、介護休暇、生理休暇などが利用できるようにしている。 ・主任が中心となって日頃から職員の様子を気にして声をかけ、園長と連携して職員の支援をしてる。 ・コロナ禍では体調の変化や家庭の状況に応じて休暇が取れるようし、その情報を職員間で共有している。 ・働きやすい職場づくりに向けて、具体的な計画や改善策を構築することを目指している。 		

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"> ・人事考課制度は目標管理を基本としており、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うことにしている。 ・職員一人ひとりの目標に沿って各種の研修を受講できるようにしている。 ・園長は改善点に加え、良いところ、伸ばして欲しい面についても伝え、前向きに仕事に取り組めるようにしている。 ・目標に関して半年毎に見直しは行っており、園長は更に個々がステップアップしやすい指導助言に通り組んでいる。 		
【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"> ・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している。 ・研修レポートは園内で回覧してテーマを共有し、一人ひとりの資質の向上に役立てている。 ・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。 ・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。 ・処遇改善Ⅱに伴い、保育士等キャリアアップ研修などにも積極的に参加できるようにしている。 ・園内研修や園外研修だけでなく、個人でも研修や資格の取得などスキルの取得を積極的に行っている ・今年度は研修の機会が少なくなってしまうことを課題としており、次年度の充実を目指している。 		

【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"> ・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。 ・今年度はオンラインなどで実施しており、2回程度/年/人程度参加出来るようにしている。 ・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。 ・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。 ・職員会議の中で研修発表の場を設定しており、各自が学んできたことを発表し、共有によって知識や技術を高められるようにしている。 		

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"> ・マニュアルに準じ、園の状況を踏まえたうえで実習生の受け入れ、学校からの申し込みが園に直接入るようになっている。 ・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。 ・毎日担任と反省会を行い、子どもとの関わり方、年齢ごとの心身の発達のポイントなどを丁寧に伝えるようにしている。 		

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"> ・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。 ・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。 ・園の玄関には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。 ・見学者には園のパンフレットを配布して、園への理解を促している。 ・地域へ向けて、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。 		
		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"> ・年に一度、本部職員による内部監査を実施している。 ・稟議の申請もシステム上で行い、適宜承認を得る仕組みとなっている。 ・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。 ・年に一度、自治体の実地監査（書面監査も含めて）を受けており、結果をもとに改善に取り組んでいる。 		

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"> ・地域との関わり方について基本的な考え方は、ホームページを通じて提供している。 ・戸外活動の際には、地域の方に挨拶を積極的におこなうようにしている。 ・本年度はコロナ禍で難しかったが、5歳・2歳は東戸塚エリアの保育園の交流会に参加している。 ・小学1年生と年数回一緒に遊んだり、学校案内などの交流機会を設けている。 ・交流会を通して保育者同士や子どもたちが知り合いになり、公園で会ったときに一緒に遊んだり会話を楽しんだりしている ・病児保育やコロナウイルスの情報を掲示板にて保護者に知らせるなど、情報提供に取り組んでいる。 		
【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	b
<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア受け入れルールは設定されていない。 ・園ではボランティアや職場体験の受け入れ実績が数年無い。 ・ボランティアの希望があれば、マネージャーと相談して受け入れることは可能となっている。 ・本年度はボランティア受け入れの計画を進めたが、コロナ禍により自粛している。 		

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"> ・地域保育園との交流会、区施設長会議（今年度はコロナにより不参加）、幼保小教育交流事業総会などに参加している。 ・ケガなどによって受診した際には、自治体（行政）の基準に沿って連絡を入れるようにしている。 ・療育機関との連携や役所との連携を図り、気になる子や虐待の疑いのある子などへの対応を行っている。 ・系列のアートSEDスクールにおいて児童発達支援事業を行っており、必要に応じて紹介するなど連携を図っている。 ・緊急連絡先一覧作成して事務所内掲示しており、保護者の依頼に応じて案内や資料を見られるようにしている。 		

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"> ・例年であれば年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。 ・今年度の運営について感想を聞いて運営委員会を書面で行い、地域の第三者委員にも意見を聞くよう進めている。 ・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。 ・自治会、幼保小など地域の福祉ニーズ収集に努めている。特に小学校とは連携を密にしている。 		
【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"> ・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。 ・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。 ・近隣のイベントのちらしや、福祉サービスのお知らせなどを掲示している。 ・今年度はコロナ禍にあり実施できていないことが多かったため、次年度への課題としている。 		

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"> ・「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りかいを深めている。 ・遊びの中で子どもたち同士の関わりを大切にし、尊重し合えるような活動や環境設定を実施している。 ・年1回「人権」に関する研修を行い再度職員の認識や意識を高めている。 ・「自分らしく生きていくことができる子どもを育てたい」という理念のもと、自分でできることを自分で行える環境を整えたり、自分でやりたい気持ちを尊重し、できるようになるための援助に努めている。 ・保護者との個人面談を実施しており、職員の一方的な見方にならないよう施設長も同席し、個々の状況の把握・共有するよう取り組んでいる。 		
【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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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保育が実践できるよう園内研修にも取り組んでいる。 ・道路に面しているため、外部から子どもの着替えの様子等が見えないよう対応に努めている。 ・特に年長児には配慮し、水遊びなどの際には男の子と女の子が互に見えないように工夫している。 ・戸外で大きな声で名前を呼んだり、フルネームで呼んだりしないよう留意し、個人の特定ができないように注意している。 		

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
<ul style="list-style-type: none"> ・法人のホームページを中心に園の情報を公開している。 ・入園を希望する保護者の園見学を実施しており、利用にあたっての説明や質疑応答を丁寧におこなうことにしている。 ・園見学は少人数制にし、園の様子を伝える中で保護者の関心事や心配事を聞き取り、分かりやすく回答することになっている。 ・見学希望は電話で受け付け、施設長、主任、事務職員などがカレンダーに予定を記入して、円滑に実施できるようにしている。 ・園見学は感染症拡大予防対策として限定・短時間とし、玄関での質疑、または後日電話での対応する流れとしている。 		

【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"> ・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。 ・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。 ・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り、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。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。 ・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。 ・アレルギー児や要加配児には個別の対応については、面談時に説明を行い、入園後も必要に応じ面談を実施している。 		

【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	b
<ul style="list-style-type: none"> ・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保護者了解のもと、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。 ・転園などの際に詳細を記載した文書はないものの、園長、主任が窓口になっていることを保護者に伝えている。 ・卒園、転園、退園後も相談援助を継続するなど、その内容を記載した文書も必要とされる。 		

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
<ul style="list-style-type: none"> ・法人として毎年10月にCSカード（顧客満足度）を実施し、園では集計結果をもとに検討・対応に取り組んでいる。 ・保護者参加する行事ではアンケートを実施して、保護者の意見や満足度を把握し職員会議で検討や改善に取り組んでいる。 ・行事アンケートは、次月のおたよりで結果を保護者に伝えている。 ・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。 ・保護者会や運営委員会にて保護者の意見の傾聴にも取り組んでいる。 		

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

【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"> ・CSアンケート結果の公表と年2回の第三者委員が参加する運営委員会を開催している。 ・本社へ直接、意見などが言えるように相談用フリーダイヤルを掲示している。 ・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、ホームページで公表している。 ・苦情を受け付けた際にはミーティングや職員会議で意見を出し合い記録を残し、今後の改善に活かせるようにしている。 ・内容によっては第三者委員にも伝え、アドバイスを受けることにしている。 ・受け付けた苦情は本社とも共有し、改善や対応については保護者にフィードバックしている。 		

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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 ・文書は用意していないが、保護者とのコミュニケーションをとり、誰でも相談できる雰囲気作りを行っている。 ・面談や相談などは事務所を利用したり、空いている保育室を使用するなど、場所にも配慮している。 ・担任と直接会話が出来ないことを想定して、連絡帳やシール帳を活用して、いつでも相談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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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、保護者には心配事がないか等の把握にも力を入れている。 ・相談内容によっては、園長、主任が同席し職員間で共有するが、守秘義務を徹底させている。 ・保護者からの相談や意見に関しては、施設長・主任に報告・連絡・相談し、早期解決ができるようにしている。 		

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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・地震、火災、不審者、嘔吐・下痢、怪我・事故、食中毒発生、苦情等の対応フローを事務所内に掲示、研修も実施している。 ・水遊びや夏場の熱中症対策は、毎年対応について職員全体で話し合って検討し、研修も受講している。 		

【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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・普段から、園では諸毒を行っているが、今年度は特に朝昼晩、手洗い、保護者の手指消毒をさらに徹底して行っている。 ・各種の感染症の発生時期前には必ず研修を行い。新卒にはさらにマンツーマン指導を行っている。 		
---	--	--

【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"> ・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。 ・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、年に一度「引き取り訓練」を行い、保護者の参加につなげている。また、自衛消防隊を編成して職員への意識の高揚を促している。 ・食糧の備蓄品は賞味期限を確認し、期限の迫った食品は、避難訓練の日等に子どもたちも食べる機会をつくり、災害時に抵抗なく食べられるよう取り組んでいる。栄養士と相談しながら管理し、アレルギー用の備蓄も行っている。 ・緊急地震速報のアラートを職員が設定しており、アラートが鳴った際には速やかに子どもの安全を守る体制を取れるようにしている。 		
---	--	--

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"> ・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。 ・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、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。 ・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。 ・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。 		
---	--	--

【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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・運営委員会やCSアンケートの結果などを参考に保育の検証や見直しを行い、保育に反映させている。 ・マニュアルの変更があったときには、変更点について説明するとともに回覧して周知に努めている。 		

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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・毎月本社で行われる施設長会議において、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。 ・気になる子への対応などは、本社の専門部署と連携して対応に取り組んでいる。 		

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"> ・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。 ・年間指導計画の見直しは、四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・協議に取り組んでいる。 ・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。 ・戸外において計画を変更する必要がある際には、必ず園に連絡を入れて対応を協議することになっている。 ・大きな行事などは結果を職員会議において検証し、次年度計画に繋げることにしている。 		

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
<ul style="list-style-type: none"> ・乳児クラスは個人記録を作成しており、子ども一人ひとりの様子を把握して保育に活かしている。 ・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。 ・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に取り組んでいる。 ・昼礼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。 ・クラス内、日々のミーティング、リーダー会議、職員会議等で情報を共有している。 ・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。 		
【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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・年度別・タイトル別にクラス単位で子どもの記録をファイリングして管理しており、事務所内での閲覧のみとしている。 		