

## 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の研修を行い周知に取り組んでいる。
- ・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、クラスだよりの中に理念方針に基づいたキーワードを織り交ぜて伝えるようにしている。
- ・理念を基にイラストを使って、今年度のクラスの在り方（保育）をどのように取り組むのかを、各クラス（A3サイズ）で描き、保護者には懇談会で説明するとともにクラス内に掲示している。今年度はコロナ禍のため玄関に掲示し伝えている。

#### 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、施設長会で説明し職員への理解を促している。
- ・自治会と連携してタウンミーティング（年2～3回）において地域情報を収集し、本社運営部や職員にも必要な地域の情報を提供している。また、青葉区施設長会で子供支援課から地域の児童福祉の情報を収集している。
- ・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、本社で開催される施設長会において説明され、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。
- ・本社主催の施設長会議をはじめ、関東地区や全国の施設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"> <li>・単年度の事業計画については、職員会議において施設長が職員に説明し周知に取り組んでいる。</li> <li>・毎年ナンバーワン宣言を掲げ、理念と課題をもとにテーマを設定している。</li> <li>・テーマの進捗、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。</li> <li>・年間テーマの達成状況はチームで確認することにしており、達成を通して保育の質の向上につなげている。</li> <li>・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。</li> <li>・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なっている。</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>・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、運営委員会で説明することになっている。</li> <li>・例年であれば、事業計画の取り組みについて保護者懇談会でや個別に説明し理解を促している。</li> <li>・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。</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。</li> <li>・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、次期に反映させることにしている。</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げるようにしている。</li> <li>・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、お便りに対応について知らせるようにしている。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・課題分析は年度末に行っているが、半期や四半期での進捗状況の確認を行うことも計画している。</li> <li>・課題については、乳児、幼児クラスや各クラスで話し合いを行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。</li> <li>・保育士自己評価は毎月行い、振り返りを次月への目標にするなど、個々の保育の質向上につなげている。</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>・施設長の役割、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。</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>・施設長就任時に、職員に向けて理念に沿った方針とともに保育でのSDGs、エコなどの取り組む姿勢を明示している。</li> <li>・保護者に対しては、「園だより」では「小さなことからコツコツと」というコラムで施設長の思いを連載している。</li> <li>・施設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。</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>・自治体、行政等の開催する研修に参加をするなどしている。</li> <li>・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。</li> <li>・事件事案について、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促している。</li> <li>・虐待、守秘義務などについて園内研修を行い職員に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。</li> <li>・職員に対して遵守すべき法令等を周知を図り、遵守するための具体的な取り組みを実施することを計画している。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内で、その年の各園の「NO.1宣言」発表し合い、達成するべく施設長として提案を投げかけている。</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言を努めている。</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なっている。</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>・施設長は「傾聴、受容、共感」を大切にし、職員が自ら考え行動し、達成感を得られるようにモチベーションの向上に取り組んでいる。</li> <li>・職員会議は通達のほか、少数のグループによるディスカッション形式で全職員が参画する会議形式としている。</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>・本社で毎月開催される施設長会において、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。</li> <li>・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。</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>・ママさん保育士に対するバックアップや保育士の体調を大切に考え、必要な時は休める体制にしている。</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> </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		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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</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に取り組んでいる。</li> <li>・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。</li> <li>・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就業時に適切に伝えること必要としている。</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>・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。</li> <li>・施設長にはキャリアや運営実績によってランクがあり、手当等に差などがある制度も設けている。</li> <li>・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。</li> <li>・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と連携して対応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ようにしている。</li> <li>・施設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。</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。</li> <li>・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。</li> <li>・福利厚生ではベネフィットステーションに加入しており、職員の健康維持やリフレッシュの一助としている。</li> <li>・ストレスチェックなどは法人のシステムを直接利用できるようにしている。</li> <li>・ベストパートナーという仕組みがあり園を超えて直接相談や要望を伝えることができる仕組みを設けている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、施設長と連携して職員の支援をする。</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>・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回以上の施設長との面談で達成状況を確認し合うことにしている。</li> <li>・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</li> <li>・施設長は改善点に加え、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。</li> <li>・目標に関して半年毎に見直しは行っており、施設長は更に個々がステップアップしやすい指導助言を目指している。</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>・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、参加後は施設長にレポートを提出している。</li> <li>・研修レポートは園内で閲覧してテーマを共有し、一人ひとりの資質向上に役立てている。</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なり、研修後には職員会議において発表を行う等の機会を設け、全体の資質向上に努めた。</li> <li>・外部の研修に、より多くの職員が参加する機会を設けたいが、タイトな人員体制であることから課題としている。</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>・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>・階層別の研修は入社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>・職員会議の中で研修発表の場を設定しており、各自がs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。</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	a
<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おり、今年度は4名を期間を短縮して受け入れを行った。</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>・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。</li> <li>・状況に応じて施設長や主任もアドバイスし、休憩時間には保育について質問や相談などができる場を設けている。</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>・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。</li> <li>・毎月園便りを近隣の小学校に配布したり、見学者には園のパンフレットを配布したりしている。</li> </ul>		



[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、本部職員による内部監査を実施している。</li> <li>・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。</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> <li>・今年度は10月に本社による内部監査、横浜市による行政監査を受けた。不足していた書類や、認識不足の内容が明確となり、マニュアルの見直しにもつながった。</li> <li>・内容や改善点は職員会議で説明を行い、全職員の周知に努めている。</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。</li> <li>・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おり、好意的に受け入れられている。</li> <li>・幼児クラスは自治会の盆踊り大会に招待され、盆踊りを披露するのが恒例となっている。</li> <li>・毎年こどもの国や寺家ふるさと村を遠足行事の際利用し、地域の自然に触れる機会を持つようにしている。</li> <li>・特に年長児は他園とのかかわりを多く持ち、認可保育園でのプール遊びなどに参加し職員の交流にもつながっている。</li> <li>・コロナ収束の際には、育児相談や子育て講座等を、書写させることを目指している。</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	a
<ul style="list-style-type: none"> <li>・例年は、次世代育成のために可能な限りボランティアや社会体験事業の受け入れに取り組んでいる。</li> <li>・園の思いや方針、保育士としての仕事内容をしっかり伝えるように取り組んでいる。</li> <li>・終了時には反省会を開き、学生の思い等を理解し、次の受け入れに活かしている。</li> </ul>		

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている

[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は作成されており、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>・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。</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・配布している。</li> <li>・年に2回、療育センターのカウンセラーが来園し、子どもの様子を見たり担任と面談を行ったりする機会を設けている。</li> <li>・系列のアートSEDスクールが児童発達支援事業を行っており、適宜連携が図れるようにしている。</li> <li>・虐待が気になる場合は、青葉区の要保護児童対策地域協議会、または児童相談所に連絡することになっている。</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>・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、「h誤射や職印と」共有して園運営に反映させることにしている。</li> <li>・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。</li> <li>・自治会主催のなつまつりに園児が参加し、お神輿や盆踊りを披露する機会を設けている。</li> <li>・区の子育てイベントや小学校で行われる校外委員会（ふれあい広場）などに参加している。</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>・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>・園行事のポスターを園前に掲示して行事見学促したり、子育て相談を行っていることを見学者を通して伝えている。</li> <li>・園の備品については、要望があればルールのもとに貸し出し対応している。</li> <li>・地域の防災訓練や、地域で行っている子育て支援活動にも参加をしている。</li> <li>・建物が子どもに配慮した構造になっており、災害時の備蓄は3日分（子どもと職員）用意されている。</li> <li>・地域の防災訓練や地域で行っている子育て支援活動に参加したり、園においても消防署指導のもとに防災訓練を実施している。</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
<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>・日頃の保育や行事に関しては、「保育者主導になっていないか」「子どもの主体性を尊重するものになっているか」「子どもの基本的人権に配慮されたものになっているか」などの視点で確認し合い改善に努めている。</li> <li>・園だより、クラスだより、園のしおりにも記載して、保護者への理解を促している。</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>・公開する情報と個別対応の情報については、分けけ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保育が実践できるよう園内研修にも取り組んでいる。</li> <li>・オープン保育室ということもあり、必要に応じて玄関エントランスや保健室、おままごとコーナーなどを一人になれるスペースとして活用している。</li> <li>・保護者には入園説明会の際に、プライバシー保護に関する説明を行うほか、保護者参加の行事の際は、事前に写真等のデータをSNSに掲載しないよう伝えている。</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>・法人のホームページを中心に園の情報を公開している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・今年度はコロナ感染予防のため、見学は2組までとし、回数を増やすように工夫している。</li> <li>・パンフレットは年度ごとに見直しを行い、分かりやすさに配慮している。</li> </ul>		
[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。</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> <li>・特に配慮が必要な保護者への説明については個別に対応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>・施設長、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>・保育所変更のケースは少ないが、連携している乳児対象の保育園から優先的に自園に入園することがあり、その際は前園から園児や保護者についての情報交換を行い、記録を行っているが、手順書は設けていない。</li> <li>・転園などの際に詳細を記載した文書はないものの、施設長、主任が窓口になっていることを保護者に伝えている。</li> </ul>		

### 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・園では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。</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。</li> <li>・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。</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、ホームページで公表している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・「ご意見ご要望の解決のしくみについて」というポスターを、イラスト入りで作成して玄関に掲示する。</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>・話し合いのスペースとしては、保健室やおままごとコーナーなどを使って相談を受けられるようにしている。</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	b
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内の案件については、施設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>・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。</li> <li>・相談内容によっては、施設長、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。</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>・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。</li> <li>・ヒヤリハットは月約20件報告されているが、施設長はできるだけ多いことが望まれるとして職員の意識を高めている。</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	a
<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>・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。</li> <li>・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。</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
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>をまた、自衛消防隊を策定して訓練にあたっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備蓄品は、扉が開かなくなるような事態に備え、保育室と2階の書庫（倉庫）に分けて置いている。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に取り組んでいる。</li> <li>・備蓄は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。</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。</li> <li>・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。</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>・保育内容は毎年年度始めに「KJ法」を用いて、「1年間どんなクラスにしていくか、どんな思いを大切にしていきたいか」をクラスごとにまとめ、図や表に描き、保護者に配信、掲示をしたり、懇談会で説明をしたりしている。</li> <li>・クラスミーティング、リーダー会議では日頃の保育の振り返りを行い、個々の発達や家庭の背景に考慮し、画一的にならないようにしている。</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>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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>・施設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。</li> <li>・職員会議では、様々な職種がグループにて話し合いを行うことで、個々の意見が出し合えるようにしている。</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

- ・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、4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・協議を行っている。
- ・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。
- ・年度末の職員会議にて、指導計画の見直しを行っているが、必要に応じて年度内でも見直し、改善に取り組んでいる。

### 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

- ・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。職員が記録をする保育書類様式は
- ・各種の記録は全て主任や施設長が確認し、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。
- ・昼ミーティングで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

- ・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。
- ・保育室やマンション内、エレベーター、電車内等で職場の話はしない、記録は持ち帰らないなど具体例をあげ、理解、認識をしている。記録の保管保存は、鍵のあるロッカーに入れ、施設長が管理をしている。