

第三者評価結果

事業所名：にじいろ保育園二子新地

I 福祉サービスの基本方針と組織

1 理念・基本方針

(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

<コメント>

・理念・基本方針などは園パンフレットやHPに記載し、法人・園が実施する保育の内容や特性、目指す方向性や考え方、姿勢を読み取ることができる。基本方針は理念に即して策定されており、職員の行動規範ともなるように具体的な内容となっている。保護者へは入園説明会や懇談会などで資料を基に丁寧に説明を行い周知に努めている。
 ・職員は入社時に本社研修を受講し、また園では会議などで保育理念の確認と園の運営方針の確認を行い、保育計画の見直しなどを通じて理念や基本方針の理解浸透に努めている。

2 経営状況の把握

(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。	a

<コメント>

・園長は社会情勢や身近な保育需要については、タイムリーにかつ敏感に情報収集に努め、本部や外部関係者と情報提供および情報共有に努めている。園長はじめ各職員は本社や行政による情報提供や、各種会合に積極的に参加して地域の情勢などの把握に努めている。
 ・市や本社の園長会、主任会などで収集した地域の保育ニーズや潜在的利用者に関するデータなどを分析して、経営環境や保育運営に関する課題を把握し分析している。経費やコスト面に関しては本社の分析を共有し把握している。

【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。	b
--	---

<コメント>

・本部運営部は、部長・エリアマネージャー・園担当スーパーバイザーで構成する定例会議にて経営環境や園運営に関する具体的な課題点を明らかにし、園長は園長会や「共育ミーティング」にてこれを共有し、業界動向および自園の問題点や課題を把握している。また、社内報により経営陣の方針が全職員に提示されており、会社および園の経営状況や改善すべき課題は共有されている。
 ・本部は、業務効率化などの提案アンケートやスーパーバイザー面談などにより職員の意向などを取り入れ、共通意識の醸成に取り組んでいるがさらに具体的な課題の認識や問題解決に向けた取り組みが求められている。

3 事業計画の策定

(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。	a

<コメント>

・本部では会社全体にわたる詳細な中長期事業計画を策定しており、園では二子新地園としての現状の状況に即した具体的な課題・数値目標を入れ込んだ中長期計画を策定し、職員が日常業務に流されないよう月予定にも組み入れて意識につなげている。また、毎年年度の変わり目の職員の入れ替わりの多い時期をとらえて、計画の見直しをしている。
 ・園では人権に配慮した保育について意識が高まっており、園及び職員の自己評価をしたり、事例の見直しを通じ保育の振り返りをしてきたりして具体的な取り組みができています。

【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
---	---

<コメント>

・単年度事業計画は中長期計画の実行を具体化するための内容とし、全体的な計画や日々の保育で具体化できるようにしている。単年度事業計画、全体的計画、年間計画、行事計画、食育計画、保健計画、研修計画などを策定し、各計画について年間を二期に分け年度内の見直しを図りながら園の経営・運営を進めている。
・保育目標を達成するため、各項目にわたりどのような保育実践をしていくのか、数字や実施事項を織り込みながら具体的な計画を策定している。

(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
--	---

<コメント>

・園長を中心に職員の意見を取り入れ、年度末から年度初めかけて策定している。事業計画は作成後、本部に提出し承認・共有され、園では職員会議にて園長から職員に説明し周知に努めている。
・事業計画および各保育計画に基づき、園の経営・運営、保育実践が行われ、「保育所の自己評価」および「職員の自己評価」により、園全体また職員個々の実施状況の把握や振り返り、見直しが組織的に行われている。

【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
--	---

<コメント>

・事業計画は、年度初めに保護者などに周知（配布・掲示・閲覧・説明など）を図っている。また、園説明会や運営委員会、保護者会で保育の取り組みを具体的に説明すると同時に、玄関でファイリングケースを設置し常時自由に閲覧できるようにして保護者などに知らせている。
・日ごろの保育の様子をより理解しやすいように、また保護者などの参加を促す観点から、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して説明・周知の工夫が望まれる。

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(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
--	---

<コメント>

・全体的計画などすべての保育書類には「自己評価欄」があり、計画⇒保育実践⇒振り返り⇒課題の解決のPDCAのサイクルで評価する体制が整備されている。
・年度末には「保育所の自己評価」、また「職員の自己評価」が定期的実施されており、「成長支援制度」と位置付けた評価体制を構築している。前者は、園長が中心となり職員と検討・分析・共有しながら、後者は職員各々が自己目標を設定し園長との面談を経て振り返り・見直しをできる仕組みとし、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。

【9】 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取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
--	---

<コメント>

・「保育所の自己評価表」は年度末に本部に提出し、内容を確認後保管管理される。評価結果に基づき、自園の取り組むべき課題や問題点は職員会議で見直しを行い、改善点や改善計画を協議・検討している。保育所の自己評価の実施プロセスにおいて職員の積極的な参画を図っている。
・自己評価表の評価欄は各項目ごとに文書化され、チェック欄を4期に分け共に課題を記載し、改善の方向性を明確にしている。園長はじめ、全職員で課題や問題点とその改善策・計画を共有・検討し次年度に向けた計画に取り組んでいる。

II 組織の運営管理

1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。	第三者評価結果
<p>【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。</p>	a
<コメント>	
<p>・「保育ガイド」には園長の役割や具体的な業務が明確化されており、本部は園長就任時に園における事務管理、小口現金の運用方法や園予算の運用など経営管理に関する説明をしている。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周知を図っている。</p> <p>・「保育ガイド」には自然災害や事故発生時のフローを整備し、園長の役割や責任を明記しており、園長不在時は代行として副主任に権限委譲の体制を整えている。職員に対して、自園で起こったことは園長が全責任を取ることを常々話している。</p>	
<p>【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。</p>	a
<コメント>	
<p>・園長は福祉分野に限らず社会ルールや倫理を含むものも認識して職員を指導している。本部のプライバシーマーク取得に際し、園内管理を徹底している。</p> <p>・園長は就任時に本部園長研修を受講し「保育ガイド」を中心とした園長の責務を理解しており、法令遵守や人権尊重・個人情報保護については特に注力している。</p> <p>・園長は職員に「保育ガイド」の人権項目や個人情報項目を抜粋レジュメにして配布し、読み合わせや確認を定期的実施して指導している。また、「保育士倫理綱領」「児童憲章」を休憩室に掲示し、保育士の基本を常に確認するよう指示している。</p>	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
<p>【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。</p>	a
<コメント>	
<p>・園長は「中長期計画」「職員育成研修年間計画」「保育所の自己評価」「成長支援シート」を定期的に分析し、保育の質向上に向けた課題を抽出している。</p> <p>・児童票、全体的な計画、保育指導計画、行事計画などは主任やリーダー格保育士との指導分担を明確化し、園長は総括して保育の質向上に参画できる体制を構築している。職員が主体的に関われるよう意見を尊重し、意欲が持てるよう指導している。また、職員が自己研鑽できるよう積極的な研修参加を奨励している。</p>	
<p>【13】 II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。</p>	a
<コメント>	
<p>・園長は毎月本部より配信される予算データから経費管理を行い、毎月小口現金出納帳を管理し本部に月次報告している。本部は園の収支を管理している。</p> <p>・園長は本部からの各種資料から経営改善や業務の実効性の向上に向けて、人事・労務・財務などの分析を行い園運営している。また、園長は職員の経験歴や動向を加味して意識向上につながる人員配置を形成し、さらに職員の残業時間や有給休暇取得の公平性を毎月確認して、労働意欲を損なうことなく働きやすい職場環境づくりに努めている。</p>	

2 福祉人材の確保・育成

(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
<p>【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。</p>	a
<コメント>	
<p>・本部に「採用グループ」を設置して人事募集および採用を行っており、園長は適宜園運営に必要な人員配置を本部に要請して人員体制を構築している。重要事項説明書などに専門職配置を明記し、常勤職員・非常勤職員の比率を考慮した人員構成を計画し本部に人材申請している。</p> <p>・本部人事部で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て人材育成の体制を整えている。また、「園長会」「主任会」「栄養士会」「看護師会」を組織し、職位、専門職の人材育成が行われている。</p>	

【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a
-------------------------------------	---

<コメント>

・「成長支援の手引き」にて職位による職員への期待度を、「基本姿勢」「業務能力」「対人能力」「マネジメント能力」別に明確化している。
 ・園長は「成長支援制度」の内容を職員に周知を図っており、目標を設定し、成長共有評価は一次評価（園長）は評価基準に沿った絶対評価を実施し、二次評価（本部）で補正し、育成・評価・処遇が連動した仕組みを構築している。
 ・園長は担当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実施している。職員はキャリアパス研修を受講し、個々のスキルアップを図っている。

(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。	a
---	---

<コメント>

・本部はメンタルヘルス・セクハラ・パワハラその他の労働災害への対応として、嘱託医や臨床心理士による職員の相談窓口を設置、福利厚生として社員寮、新卒者帰省費用補助、健康診断、予防接種補助、特別休暇付与など様々な制度を実施している。
 ・本部は年1回全職員対象に「満足度調査」を実施して個人意見を把握し、必要に応じて担当スーパーバイザーが面談を行っている。
 ・園長は休暇取得の促進や時間外労働の削減に取り組み、職員の心身の状態を把握してシフト調整をしている。本部にて有給取得率や時間外労働超過をデータ化し園長と連携し労働状況に応じた改善を図っている。

(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
--	---

<コメント>

・保育士に求められる「期待する職員像」を職員一人ひとりが目標に掲げ、園長・リーダー格職員が目標達成するための指導体制・仕組みができており、等級ごとに求められる役割を定義して「評価基準」「教育の方向性」「処遇の根拠」を明確化している。
 ・園長は本部人事部より成長支援制度のレクチャーを受け、職員一人ひとりの成長を支援し、職員個別面談を定期的（年2回）に実施して目標設定やその達成に向けた具体的な行動を確認している。また、園長は目標達成に向けた具体的な取り組みに対し、日常において援助的な姿勢で助言・支援を行っている。

【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
--	---

<コメント>

・「保育ガイド」には職員の資質向上/自己評価の項目に望ましい保育士としての資質・社会人としての基本を明記し、「保育ナビ」では求める保育士像をより明確にしている。
 ・本部は事業計画において「職員育成年間研修計画」を策定し、園ではキャリアパス研修や専門部門研修など、個々の知識や技術が必要とされる研修受講ができていくか整合性を図り次の研修計画に反映させている。「研修報告」を本部に提出し、園では年間の受講研修結果を一覧表にまとめ評価と見直しを行っている。

【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
--	---

<コメント>

・本部では園長研修、主任研修、新卒研修など経験に応じた研修や専門的分野の研修を開催している。園長・主任は職員の研修受講希望を踏まえ、個々の課題やスキルを考慮した研修を選定し研修参加を推奨している。
 ・外部研修案内は閲覧しやすい場所に提供し、非常勤務を含む全職員の研修申請を募っている。研修申請に合わせたシフト調整を行い、なるべく希望に添えるよう努力している。
 ・新卒・新規職員などは保育担当や行事分担を経験豊富な職員の指導と援助のもと、実践できる体制をとっている。

(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
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・本部にて「保育ガイド」に実習生マニュアルを整備し、実習生の受け入れに関しては本部が統括している。 ・園では、担当者を決め、受け入れマニュアルなどを整備して、いつでも受け入れができる体制を整えているが、現在までのところ実績がない。今後、専門の指導者研修を受講し、指導者を育てて実習生受け入れ体制をさらに強化して実習生などの受け入れを実践していくことが望まれる。 		

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者評価結果
[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
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・区HPに園概要を公表し、本部公式HPで保育の様子をブログで公表している。また、園掲示板にて地域向けに園行事などの情報を掲示している。 ・「保育理念」を園内各所に掲示し、園玄関には運営規定・重要事項説明書・全体的な計画・事業計画・事業報告・保育所の自己評価・運営委員会議事録をファイリングし、いつでも保護者などが閲覧できるようにしている。 ・重要事項説明書には苦情受付・第三者委員を記載しており、園内に苦情解決のフローおよび行政機関などの相談窓口の連絡先を掲示している。 ・第三者評価の結果は園内で閲覧でき、ネット上でも公開している。 		
[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
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・本部は監査法人に業務委託し、本社および園の監査を定期的実施して指導・助言を受け事業の経営・運営の適正化を確保している。 ・園では年4回「小口現金実査」を行い、園長以外の第三者が収支の確認・押印を行っている。 ・「職務分掌」には経理・事務管理責任を明記し職員に周知を図っている。経理規定に基づき発注・請求・領収までの書類を管理し、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。「コンプライアンスガイド」にも取引に関するルールなどが示され、園の経営・運営の改善に活かしている。 		

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。		第三者評価結果
[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
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」の「地域支援・子育て支援」項目には地域との関わりについて明記されている。地域の園との交流を計画し、園玄関や外の掲示板に子育て案内などの地域の情報や園行事の案内を掲示している。 ・新型コロナウイルス感染症の状況を見て、近隣の高齢者施設や様々な公共施設へ訪問したり、さらに園では公園に遊び出かける際には絵本を持参し、遊び始める前に公園で遊んでいる地元の利用者に呼びかけ、絵本の読み語りを計画している。 		
[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
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・「保育ガイド」にボランティア受け入れの基本姿勢を明文化しており、園では外の掲示板にボランティア受け入れの案内を掲示している。しかし、現在まで、新型コロナウイルス感染症の関係でボランティアをはじめ、中学生や高校生の職業体験などの受け入れができず、受け入れの実績がない。 ・積極的な受け入れを推奨し、いつでも受け入れられるようマニュアルを作成して体制を整えており、今後は感染症の状況などを見ながらも、本部や各関係者の協力を得つつより積極的な受け入れに取り組むことが望まれる。 		

(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

<コメント>

・園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・警察署・消防署・病院など関係機関の連絡先を一覧にまとめ、リストを作成して全職員に周知を図っている。
・区の園長会や協議会に参加し、最新の地域情報を入手して、家庭での虐待など権利侵害が疑われる子どもへ対応をしている。区の子ども支援係や児童相談所とカンファレンスなどを行い、連携できる体制を築いている。また、特別支援を要する子どもへの対応は地域療育センターと定期的に連携をとっている。

【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

<コメント>

・本部から全国のニュースや地元地域の情報、注意喚起メール、地域の福祉ニーズ・状況などの情報を把握している。
・園長は区園長会に参加し地域待機児童状況を把握したり、第三者委員より地域の福祉ニーズや生活課題など、周辺住民の状況などの情報を得ている。幼保小連絡会に参加し、共通の教育テーマに沿った課題の検討や情報交換を行っている。また、園見学者から子育て事情を伺い相談や質問を受けたり、姉妹園や他園の園長と情報交換を行い、最新のニーズを把握している。

【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。

a

<コメント>

・事業計画において地域との関わりを具体化しており、地域の子育て支援として、「育児相談」「体験保育」「臨床心理士相談」「行事参加案内」などを取り上げて保護者に案内している。
・園で区主催の地域子育て支援に参画し、地域の親子とのつながりの場や他の保育園との交流に努めている。今後は、子育ての孤立化の対応策を課題として取り組み、地域との関わりを具現化していく計画である。また、有事の災害に備え、地域連携できるネットワークを構築し保育サービスおよび地域交流・貢献を継続できる体制を強化していく予定である。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

1 利用者本位の福祉サービス

(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
<p>[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。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入社時研修で、人権研修「子どもの人権を大切に保育」を受講している。 ・「保育ガイド」には「児童憲章」「全国保育士倫理要綱」を明示し、園内休憩室に掲示している。園では「保育ガイド」の「人権」を特に重要視し、職員会議などで実際の子どもの関わり方や言動・性差への先入観、外国文化の理解、個人情報への配慮などを確認する機会を設けている。保育指導計画にも「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。大きな声で名前を呼ばない、失敗した時は優しく励ますなど子どもの気持ちを大切に保育実践を心がけている。 	
<p>[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。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・会社でプライバシーマークを取得し、「個人情報保護方針」「個人情報保護規定」を定めて全社員に「機密保持誓約書」署名を求めている。「保育ガイド」の「個人情報」項目はプライバシー侵害にあたる事例などを記載した分かりやすいものを整備し、「保育指導計画」の「人権」にて日常の保育の中で常に振り返りを行えるようにしている。 ・保護者に対しては重要事項説明書に個人情報の取り扱いについて明記し、「個人情報使用承諾書」に署名をもらい保管している。家庭調査書など重要書類、写真掲載などの各事項に個人情報漏洩など無いように厳格な管理を実施している。 ・保育の現場では、着替える際にはパーテーションを使い、子ども自身も「パンツ一番」を合言葉に裸にならないようにしている。 	
(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。	
<p>[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。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・会社HPに園情報を掲載している。園ではパンフレットや掲示板などを用い、また区製作の冊子「ひろばノート」にも掲載して情報提供している。 ・園見学ではなるべく希望に沿うよう対応し、パンフレットなどの資料を配布して保育理念や園概要を説明している。園長は子どもの動きがわかる時間帯を選び、温かい保育をしていることをアピールしつつ、各箇所丁寧な説明をして質問や相談をしやすい雰囲気づくりを心がけている。 ・入園前に「重要事項説明書」や「個人情報使用承諾書」にて重要事項の内容を詳細に説明して、保護者などから同意・署名をもらっている。 	
<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。</p>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入園前に「重要事項説明書」などで提供サービスの内容について詳細に説明して、保護者などから同意・署名を確認している。入園前に準備する用品などは写真付きで解説した資料を作成し、保護者が戸惑わないように配慮している。保育のサービス内容や重要な事項に関して変更がある場合は、都度重要事項説明書を改正し再配布の上、保護者の署名を行っている。 ・担任変更や行事など保育内容に変更が生じた場合は園だよりなど紙面にて通知している。 ・外国籍の利用者には日本語を理解しやすい文章に変えたり、第三者に通訳を依頼するなどしている。 	
<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。</p>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育所の変更があった場合は、変更先や行政や各関係機関と連携を図り、必要に応じた情報提供を行っている。卒園や退園後も子どもの成長と保護者の育児を支援する姿勢を示し、にじいろ保育園が「第二の家庭」である旨を伝えている。 ・現在のところ、サービス利用終了時には園長や副主任が対応し、子どもや保護者にその後の相談方法や担当者について説明しているが、その内容を記載した文書の作成および手渡しはされていない。保育の継続性に配慮し、記録した文書を整理・保管することが望まれる。 	

(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

<コメント>

・子どもの心身の健康が保証され個々がのびのびと保育園生活を楽しめているか、全園児の表情や活動の様子を十分に注視した日々の保育を全職員が共同して実践している。子どもの成長・活動の様子、細微の変化への「気付き」を共有し、職員は子どもの満足度を把握している。
・保護者に対しては、事前に要望や意見を記入できるアンケートを実施してから給食試食会や個人面談などを年間計画として定期的に行い、実施後のアンケート結果も加味して職員会議で協議検討して、改善すべき事項を整理し次年度に活かしている。

(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

<コメント>

・重要事項説明書には苦情受付体制や第三者委員について記載し、園内に苦情解決フローおよび行政機関など外部相談窓口の連絡先を掲示している。園玄関には「すまいるボックス」の施錠意見箱とメモを設置し、苦情受付から解決に至る図解フローを掲示している。
・「苦情報告書」を記録してデータを本部と共有し、状況に応じて担当スーパーバイザーと連携して解決する体制を構築している。系列園の苦情事例を園長会にて共通認識し、園長はそれを職員に対して周知を図っている。保護者の苦情や意見に対して、職員間で検討し園だよりや掲示で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

<コメント>

・園では日常的に接する担任以外にも、園長や栄養士の専門分野からの窓口を設置して、保護者が気軽に声をかけやすいコミュニケーション環境を日々構築している。
・本部専属の巡回臨床心理士相談では保護者相談にも応じており、本部公式HPではネット上で問い合わせができ、園に直接相談しにくい内容を受け付け、担当スーパーバイザーも対応する体制を整えている。
・保護者の相談内容が深刻な場合は別室に案内したり、継続的に相談に応じられる配慮をしている。園長は一日に一回は保護者に声をかけ、相談や意見を言いやすい雰囲気づくりに努めている。

【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

<コメント>

・「保育ガイド」の「保護者支援」では保護者対応の基本を明記しており、保護者の意見や要望を傾聴する姿勢を示している。園では保護者が相談しやすい環境として、園玄関に「すまいるボックス」（意見箱）を設置し、すぐに意見を投稿できるようメモを備えている。また、日々の送迎時の挨拶や何気ない保護者との会話で最も大切なことであり、連絡帳などでは子どもへの理解を深めるため双方向で連絡を取り合っており、共に子どもの成長の喜びを共有できるように努めている。
・職員は把握した保護者の意見や相談については迅速な対応を心がけており、担任だけでは判断できない内容については園長に相談したのちに応答することとしている。

(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。

【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

<コメント>

・職員は入社時研修にて「安全管理・危機管理」の研修を受講しており、園では「保育ガイド」の「事故防止・対応」「危機管理対応」をもとにリスクマネジメントに取り組んでいる。「事故報告」「アクシデントレポート」「ヒヤリハット」を記録に残し職員間で回覧共有し、再発防止・事故予防策に資している。さらに、系列園や社会で起きた事故・事件を自園に置き換えて職員間で検討している。
・「安全点検表」を用いて毎週保育園内の安全確認を実施し、毎月避難訓練・不審者対応訓練の実施および心肺蘇生などの「緊急時対応訓練」を実施し、また食材備蓄品リストを作成し、栄養士が定期的に点検を実施して管理している。

【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

<コメント>

・園では、行政の指導および「保育所における感染症ガイドライン」、さらに本部看護師会の「新型コロナウイルス対応」研修結果を踏まえて感染症対応している。本部看護師会では定期的に会議を重ね、最新の情報を園に発信したり感染症発症の対応事例などを共有し、各園の感染症予防策を講じている。
・園内では各種の感染症が発生、または蔓延した場合の対応フローを掲示して備えている。実際に感染症が発生した場合は都度園内に掲示したり、ナナポケ（保護者アプリ）にて潜伏期間などの病状の情報を保護者などに提供している。

【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行っている。

a

<コメント>

・園は「保育ガイド」の危機管理および災害時への対応マニュアル、さらにハザードマップで園の立地条件を確認して「事業継続計画」を策定し、その他の各種規定の下、総合的なリスクマネジメントに取り組んでいる。
・定期的な避難訓練や、年一回保護者参加の大規模災害時対応訓練を実施して、職員や保護者をはじめ関係者に対して危機管理意識向上に努めている。
・区の消防署など行政機関からの指導を受けつつ、「安心伝言板」や「災害時伝言ダイヤル」などの発信練習をして、地域とも連携しつつ安否確認訓練や避難訓練、防災訓練を行っている。

2 福祉サービスの質の確保

(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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本部で作成した統一の「保育ガイド」「看護・保健ガイド」「栄養・給食ガイド」などを整備し、保育実践の場での統一した基準を文書化している。ガイドは事務所のキャビネットに置き、職員はいつでも確認できる場所に設置している。 ・「保育ガイド」の「保育の実践：心得」「保育の実践」「にじいろの保育」では子ども一人ひとりの発達や個性に対応した標準的な水準を明記し、職員の違いによる差異が極力ないように具体的な内容が明記されている。 	
【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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアルの内容は本部で適宜見直しを行い、「保育ガイド」の内容は2019年に最新版を改訂した。 ・全体的な計画、保育年間計画、月案、週案、年間行事計画は子どもや地域の特徴も考慮して職員会議やクラス会議などで評価、反省を検証し、次の計画に反映させている。職員会議やクラス会議などで評価、反省を検証し、保護者には懇談会や行事後の保護者アンケートなどを実施し意見を反映し、行事の内容や日程の見直しを行っている。 	
(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作成している。	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入園前に面談を行い「家庭調査票」を下に子どもと保護者の生活状況や希望を把握し、アセスメントを実施している。 ・保育開始後は連絡帳や個人面談、送迎時や行事の時などの保護者との会話を通した情報から、個別指導計画に反映できるようにしている。特別支援を要する子どもや家庭支援が必要とされる子どもへのアセスメントは区子ども支援係、児童相談所、保健所、療育センター、臨床心理士との協議体制がある。 ・「全体的な計画」は本部指定様式があり園環境に合わせた内容で適宜指導計画を策定している。 	
【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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・各種の指導計画は職員会議、クラス会議、カリキュラム会議などの定例会議でPDCAのサイクルを継続し、職員周知のもと、恒常的に見直している。 ・トイレトレーニングなどは、保護者の意向を反映し、子どもの様子を見ながら保護者と共有して個別指導計画の見直しをして進めることとしている。指導計画を緊急に変更する場合は園だよりや園内掲示やナナポケ、安心伝言板などで保護者に知らせて周知を図っている。 	
(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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの発達状況などは個別の「発達経過記録」様式を用い、成長過程を定期的に記録している。1、2歳児は毎月個別指導案を策定している。特別な支援が必要な子どもは、毎月個別指導計画を策定して職員間で共有している。 ・職員が記録をする各種の保育書類様式には、全て園長の押印欄があり、確認が必須となる仕組みとなっている。園長は記録内容や表現方法など、必要に応じて指導をしている。職員会議議事録は回覧押印し、全職員が内容を把握するよう共通理解を図っている。 	

【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

<コメント>

- ・「個人情報保護法」にもとづき本部は「個人情報保護規定」を策定し、公式ホームページでは「個人情報保護方針」を開示している。園では家庭調査票、保育関係書類、緊急連絡票などを鍵の施錠可能な書庫に保管し、職員の持ち出しは園長への確認を厳守しているほか、部外者の事務室入室は極力避け、来客などでは氏名、時間などを記録し管理体制を整えている。
- ・職員入社時には「守秘義務誓約書」に署名している。保護者には重要事項説明書を用いて個人情報の取り扱いの説明をし同意書にて確認している。