

評価細目の第三者評価結果 (保育所)

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

	第三者評価結果	コメント
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
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。	b	<p>企業理念「子育て支援を通して社会に貢献する」保育理念3項目「安全、安心、安定した保育」「生きる力」を伸ばす保育」「地域社会との共存を大切にしたい保育」を掲げ、パンフレット・入園のしおりに記載して周知している。企業・保育理念に基づき、保育方針「生命を大切に育てる子、心身ともにたくましい子、やさしく思いやりのある子を育てます」を定めて、理念と合わせて入園のしおりや法人ホームページに明示している。理念や保育方針などは入社前のオリエンテーションを通して、新入職員に説明し周知している。また、職員会議で理念やアートチャイルドケアの誓いなどを読み合わせ、保育園玄関に掲示して理解を深め共有できるよう努めている。保育業務マニュアルにも明示され、園だよりに保育目標を掲載して保護者に伝えている。また、入園説明会や年度初めの保護者会の際に資料を配付し、企業・保育理念、保育目標・方針などを説明している。保護者アンケート結果では保育目標・方針についての質問に「あまり知らない」という回答が16%を占めていることから、さらに企業・保育理念、保育目標・方針などを行事の取り組みにあわせて適宜伝えて思い起こすきっかけとし、さらなる保育園の保育活動の理解につなげられたい。</p>

I-2 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
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	<p>福祉事業における業界の動向など、最新情報を把握し、専門誌や新聞記事などの関連資料と合わせて事務所に保管し、必要に応じていつでも見られるように配慮している。また、本社からの社達や園長会議を通して得られた市の現状、県や国の施策・法制度などの情報を把握して保育園運営などにつなげている。市から提供される文書類や本社からのファックスなどは職員に回覧するとともに、ファイルに整理して事務所で管理し適宜確認できるようにしている。地域の福祉ニーズなどは市から提供される情報、保護者や見学者などとの会話から把握し、必要に応じて記録を残すなど、保育園の運営などに活かしている。</p>
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	<p>園長会議で得られた法人内系列各園の経営状況、専門誌や新聞記事、市から提供される文書、保護者や見学者などから把握した最新の地域ニーズなどを踏まえ、保育支援活動への方向性を検討し、保育園運営などに反映させている。空き状況に応じて市外からの入園受け入れも行っている。保育園の運営に関しては維持管理費がかかることを職員間で共有しており、できるだけ光熱費などの直接経費の抑制・節減に努め、設備の改善や改修などに取り組んでいる。</p>

I-3 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
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	法人の「3カ年経営方針」が明示され、運営体制の強化、利益水準とのバランスを見ながらの待遇改善、安全・安心を大前提とした高品質なアートチャイルドケアらしい保育と社会貢献を基本戦略としている。経営方針の内容などは園長会議で伝えられ、資料と合わせて系列各園に周知されている。今後は、保育園が抱える課題やより具体的な保育活動の進め方などを考慮して、保育室内のさらなる有効活用、おもちゃの拡充・整備や子どもたちへの提供の仕方、地域の子育て支援活動、人材の育成、事務作業の効率化など、具体的な取り組み・達成目標を盛り込んで保育園独自の中期計画の策定されることも期待したい。また、策定に際しては、全職員による協議を中心として合議を基に、各自の保育への思いがさらなる子どもたちの楽しい保育園生活に活かされることが望まれる。
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	「3カ年経営方針」3つの基本戦略に基づき、各園で年度ごとに事業計画が策定され、保育園の運営体制・保育目標・人員配置・保育施設の概要などが明示されている。また、保育活動の基本計画として保育課程を定め、それに基づいて年間・月間・週案などの指導計画を作成し、保育園として果たすべき子どもたちの養護・教育、保護者支援、地域における子育て支援の役割、具体的に行っていくことなどを明確にして、保育理念や目標などの達成に取り組んでいる。
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
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	単年度ごとに事業計画が策定されており、事業計画は保育園の運営、保育目標、保育時間、保育内容、保育担当者、保育施設、資金計画の項目から構成されている。法人の「3カ年経営方針」を基に、年間指導計画及び各月の保育活動における振り返り・反省、職員会議などで提案された行事や保育園運営に関する問題点や課題などを踏まえ、必要な事項などを反映させながら園長が事業計画を取りまとめている。また、年間行事計画などは職員と話し合い、前年度の保護者アンケート結果などを考慮して決めている。経営方針や園長会議で協議された内容などは職員会議を通して職員全員に報告され共有されている。事業計画は年度ごとに事業報告書を作成し、非常勤職員を含むすべての職員がいつでも確認できるように事務室に保管してある。行事などに関する年間スケジュールについては職員間での周知が図られ、担当者を決めて実践につなげている。
I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b	保護者へは年間の行事予定表を年度初めに配付して参加・協力につなげている。また、年度初めの保護者会などで保育目標や内容などの関係する部分などを伝え、事業計画は保育園内の掲示板に表示している。年度末の運営委員会では次年度の計画を提案して承認を得た後、保護者に向けて周知し保育園の活動などへの理解と協力に活かしている。

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

	第三者評価結果	コメント
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。		
I-4-(1)-① 福祉サービス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。	b	保育指導計画は保育課程に基づき、年間指導計画と月間指導計画・週間指導計画・個別月間指導計画などが作成され、年間指導計画は期毎に、月間指導計画は毎月末に、週間指導計画は毎週末にクラス担当者が評価・反省を行い園長に提出している。行事後のアンケート結果や運営委員会で出た意見などを活かして、行事の検討・保育活動などに反映している。また、法人が顧客満足度アンケートを行い、その結果も知らせている。指導計画について職員会議の議題に載せ、クラス間での活動のつながり、相互連携などについて全職員での話し合い、内容の検討をする機会などを持つ取り組みも期待したい。園長研修、自由選択研修、外部研修や内部研修の機会を準備し、保育の質向上につながる取り組みを進め、研修後のアンケートなどを活かして研修内容の向上を図っている。
I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織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。	b	年度の終了時には保育園運営に関するアンケート調査を実施して集計し、保育園としての考えを掲載して保護者に周知している。保護者からの意見や要望、職員間での提案などは昼礼や職員会議、行事の打ち合わせなどで話し合い、改善に向けて取り組んでいる。子どもの個別のケースについては、職員会議のお子さまカンファレンスの議題の中で具体的に話されている。また、保育園の自己評価も行い、よりよい保育につながるよう日々の活動に努めている。

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

	第三者評価結果	コメント
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、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	重要事項説明書に職務分担表を整理し、園長（施設長）・保育士・調理員（栄養士・調理師）などの職務内容が明示されている。さらに運営規定・重要事項説明書に施設長の運営管理実務の基準項目が定められており、それに沿って職務が進められ、職員会議の場などで職員との意思疎通を図っている。園長は主任と連携して、各職員の指導・支援や保育活動を円滑に進めてきており、保護者の満足度も高く、前回調査時よりも各アンケート項目への回答も「はい」との回答が向上している傾向となっている。今後も、リーダー職員との連携を活かした指導・統率力が発揮され、さらなる保育活動の充実・向上に期待ができる。
Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	b	保育業務マニュアルの保育の基本編の中に個人情報保護・虐待などが整理されており、職員が必要に応じて確認できるように事務所に常設されている。園長は虐待や個人情報の守秘義務に関する園長研修を受け、園内研修で全職員に説明・指導して守るべき事項の共通認識に努めている。内部監査情報として法令に関する項目が取りまとめられており、今後は職員間での共有を進めるとともに、子どもの権利条約、保育士倫理要綱などを用いて職員の子どもの人権に関する意識醸成をさらに進められたい。また、各種の法令やガイドラインなどを保育園の運営に関連する一覧表として整理し、職員間で共通認識として把握できるよう取りまとめ、必要時に職員各自が思い出して関連する規定などを紐解けるよう配慮することも望まれる。

II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
II-1-(2)-① 福祉サービス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	職員会議、乳幼児会議、クラス会議、昼礼などを通して、報告・連絡・相談を進め、保育活動が適正に行われるよう努めている。保育活動記録の指導、保護者対応の方法など、職員間での意思疎通やコミュニケーションを図り、保育における現状を把握している。保育園の課題や改善点などを積極的に話し合えるように情報を共有し、保育の質向上につなげるよう努めている。園長会議で話し合われたことや研修などで把握した保育につながる内容などを園内研修の場などを通して職員に伝え、保育活動に活かしている。園長はクラス保育にも関わり、行事の準備にも参加するなど、実践を通して保育に必要な知識や技術などを伝えている。
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	保育園内の各種会議を通じて保育活動に関わる情報の共有に努め、クラス担任や係担当などは職員面談などを参考にしながら、経験・資質などを考慮して保育園全体のバランス等に配慮して働きやすい人員配置を決めている。最終的には園長が取り組みなどの方向性を決め、職員が責任を持って取り組んでいけるよう意見を尊重するようにしている。また、帳票類の再検討などを系列各園からの提案を参考に本社で検討を行い、事務作業の効率化に努めている。保護者からの要望なども参考に、効率よく保育園運営ができるように配慮し、無理のない範囲での節電や節約などにも努めている。保育活動に必要なものはできるだけ整えることを基本として保育園運営にあたっており、保育の質の低下につながるような節約はしない方向で対応を進めている。

II-2 福祉人材の確保・育成

	第三者評価結果	コメント
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。		
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	法人の人材育成の方針・職員像が示されており、方針に沿って各職員の個別研修計画を作成して、保育実践の向上に向けた研修の実施や指導を行っている。系列各園では本社担当マネージャーを通じて採用希望の人材内容を伝え、採用の面接には園長も参加し直接現場との意向や適合性などを検討している。また、障害者雇用も行っており、保育園内の掃除や簡単な雑用などを依頼して、職員の業務軽減につなげている。
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	本部の担当マネージャーが毎月定期的に保育園を訪問し、園長と打ち合わせを行ったり、運営や人員に関する相談などを受けている。職員の採用や配置に関しては担当マネージャーと協議して対応を検討している。人事考課制度が整備され、非常勤を含む職員は年2回人事考課表に基づき面談を行っている。各職員は自分の役割、保育園での役割を明確にし、目標を設定して自己評価、園長による人事考課を受け、面談によるフィードバックがなされ、必要に応じてアドバイスなどの指導が実施されている。人事考課表は職階ごとに作成されており、顧客満足度・コミュニケーションなどの項目で本人評価を行い、一次評価を園長が実施している。

<p>Ⅱ－２－（２） 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<p>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。</p>	<p>b 法人内に「ベストパートナー委員会」を立ち上げ、就労環境の改善を進め、働きやすい体制づくりに努めている。人事考課や自己評価から把握された職員意向などを受け、対応などを協議しており、年齢や経験などに関係なく、小さなことでも保育や人間関係に悩みがあれば相談したり話し合える環境づくりを心がけている。職員の希望に合わせて、希望休・有給休暇が取得できるよう勤務体制に配慮がなされ、シフト表に反映されている。また、異動に関する希望などはアンケートを行ったり、個人面談や日常の保育におけるコミュニケーションなどを通じて把握している。保育園内のクラス担任などの配置は、職員の経験年数や資質などを参考に検討し、最終的にバランスに配慮して園長が決定している。また、土曜日保育は子どもの人数に応じて担当職員を調整して対応している。法人の提供する福利厚生の手帳などで情報を伝え、施設などの利用ができるようになっており、福利厚生制度への加入や退職金積み立て制度、インフルエンザ予防接種の補助金制度などがあり、メンタルヘルスケアに関する相談先の情報提供も行われている。</p>
<p>Ⅱ－２－（３） 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>	
<p>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。</p>	<p>b 新人研修や新任園長研修、主任研修・看護師会議・給食会議など、職層や経験に応じた研修や会議の場が設定されている。各職員の当該年度のねらいを踏まえ、年間を４期に分けた個人別の研修計画が立てられ、職員は個々の研修計画に基づき各種の研修に参加している。園内研修は職員会議の中で行われ、外部研修への参加成果などを活かして保育に活かすよう取り組んでいる。社内研修には常勤・非常勤を問わず参加できるシステムが確立されており、積極的に参加を促している。職員一人ひとりの保育士として将来目標・参加したい研修内容などを把握して、個人別の研修計画策定につなげて、さらなる人材育成・資質向上などに活かされる取り組みも検討されたい。</p>
<p>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。</p>	<p>b 各職員の個別研修計画は法人の書式を用意して、年間を４期に分け、期ごとに研修予定と実績を記入して年度末には評価・反省と今後への課題点を記入するようになっている。研修受講後は報告書の提出を義務付けており、研修計画を記入する際には評価・見直しを併せて行っている。また、研修内容の共有化に向けて、職員会議での報告を行い、非常勤職員には別の機会を設けて伝えている。個々の研修成果が保育活動の中でどのように活かされ、子どもたちの養護・教育などにどのように活かされたかを評価するフィードバックの流れや保護者への周知・広報なども期待したい。</p>
<p>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。</p>	<p>b 本社教育研修部による内部研修や外部講師を招いての選択研修、職種別・年数別の研修や指導などを実施しており、希望に応じて研修に参加できる機会が確保されている。社内研修・園内研修は就業として認められており、社外研修は就業以外の扱いとなるが、勤務シフトや休暇の調整を行ってできるだけ希望に沿って参加できるように配慮している。</p>

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。		
II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b	実習生受け入れマニュアルが整備され、受け入れの意義や受け入れの際の配慮・手順などが明記され、職員間で共有されている。受け入れ時には注意事項に沿って説明を行い、個人情報の保護や子どもたちのプライバシーの尊重、保育への考え方や取り組みなどを丁寧に伝え、守秘義務に関する誓約書を提出して貰い、個人情報保護への配慮を徹底することになっている。現状では実習生の受け入れはないが、大学や専門学校などと連携して実習生を受け入れ、声かけや指導の方法などの実践を行うことで職員の成長や気づきにもつなぐと認識しており、今後の取り組みに期待したい。

II-3 運営の透明性の確保

	第三者評価結果	コメント
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。		
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	保育園の運営に関する事業計画や報告書、決算報告書などの書類を整え、開示を求められた際には適宜公開できる体制を取っている。保育の概要などはパンフレットに整理し、見学者などに配付して伝えている。また、日常の保育活動などはホームページに掲載されており、保育園の概要などと合わせて公表されている。
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。	b	本社にて受審する保育園を選定し、系列各園で順次、県の第三者評価を受審して結果を運営・保育活動などの改善に活かしている。また、県の行政監査を受審しており、書面監査なども受けている。この他に、食品衛生監視指導・立ち入り検査を受け、衛生管理を徹底している。

II-4 地域との交流、地域貢献

	第三者評価結果	コメント
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	c	地域居住者が少なく、開園して数年という状況もあり、地域との交流を広げる取り組みは難しい状況ではあるが、散歩の際の挨拶などを行い、できるだけ交流につながるよう心がけている。また、子どもたちは園外活動として散歩に出かけた際に、公園などの周辺の公共施設の利用も進めている。既存の保育活動を活かして、地域の子育て家庭や居住者が子どもたちとふれあう機会を提供したり、他保育園や公共施設などを訪問するなど、社会性や社交性の成長につながる取り組みを期待したい。
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	保育業務マニュアルの中にボランティア受け入れに関する項目を整え、意義や受け入れ手順、配慮などを明記している。受け入れの際にはオリエンテーションを行い、個人情報の保護に関する説明・確認などをすることになっている。絵本の読み聞かせボランティアを受け入れ、園外の人と子どもたちが交流することで社会性の向上・成長につなげ、ボランティアを受け入れることは職員の一層の成長のためにもなると考えている。

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
II-4-(2)-① 福祉施設・事業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。	b	保育園内にはさんぽマップを掲示して、周辺の公園などの社会資源の位置を伝えている。その他、緊急連絡先の一覧や緊急連絡網などを作成して緊急時に備えている。また、市役所から提供される子育てに関する情報やパンフレットなどを保育園内に掲示・備えて保護者に周知・配付している。子育てなどに関連する機関として、区役所・子育て支援センター・保健センター・児童相談所、医療機関では小児科医・歯科医などと必要に応じて連携が取れるように配慮されている。職員会議を通して職員に周知して、必要に応じた対応が取れるように努め、保育活動の充実・子どもたちの健康管理・安全対策等に活かしている。
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
II-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	c	園見学者には随時対応し、都合に合わせて見学を受け入れ、パンフレットを基に説明を行い質問などに答えている。また、運営委員会に地域の方の参加を依頼し、地域の情報を把握したり保育園の状況などを伝えており、地域との円滑な関係づくりに努めている。保育園で実施している防災訓練や不審者対応、身体測定、誕生日会などに地域の子育て家庭や周辺居住者を招くなど、保育園の持つ子育て機能を活かした地域支援への取り組みを検討されたい。
II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動が行われている。	c	市から提供される認可保育所の現状や抱える課題などの情報把握・整理などを行っている。見学者や保護者とのコミュニケーションから把握した子育てに関する地域ニーズや、市役所から提供される情報を参考にして、保育園として果たせる保育活動のさらなる検討なども期待したい。散歩の際に公園で一緒になる子育て家庭を対象に絵本の読み聞かせや紙芝居を行うなど、現状の職員体制でできることを検討して保育実践につなげられたい。

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

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ－１－（１） 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ－１－（１）－① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	b	業務マニュアルには、立ち居振る舞い・身だしなみ、園児との関わり方、虐待予防などの項目を設け、職員間での共有を心がけている。人権に配慮した保育や虐待についてなどの項目が準備されており、入社時の研修や保育園での読み合わせなどを通じて職員間での認識化・共有に活かしている。職員会議において子どもへの声かけや対応の検討・話し合いを行い、接遇研修の成果を園内研修で活かしたり、本社での園長研修を通して児童虐待や人権侵害、守秘義務などについて学び、園内研修で園長が講師となり職員に伝えて周知・共有につなげ、共通認識化に向けて取り組んでいる。今後は、子どもの権利条約や保育士倫理要綱などを利用して、さらなる意識の共有、促進などを進められたい。
Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b	個人情報保護規定、プライバシーポリシーを保育園の運営に必要な書類などを取りまとめてファイルに綴じ込み、事務所で保管して職員が必要に応じていつでも確認できるようにしている。また、個人情報保護に関しては園長研修で周知を徹底し、園長を介して職員に適宜伝えられ、テキストを利用し非常勤職員を含めて講習を行うことで共通認識を深めている。子どもたちの個人情報に関する書類などは事務所の鍵のかかるキャビネットに保管し、早番が開錠し遅番が施錠を行い、鍵は決められた場所で管理されている。プール活動は中庭を利用して外からできるだけ見えないように工夫と配慮をしており、おむつ替えの場所やお漏らし時にはトイレを使うなど、子どもの羞恥心に配慮した声かけや対応を心がけている。ホームページへの写真の掲載などに関する同意書を保護者からもらっている。
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。		
Ⅲ－１－（２）－① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	b	パンフレットを作成し、保育園の概要や保育理念・保育目標や方針、年間行事予定などを見やすく掲載して見学者に配付している。ホームページを月1回更新し、施設の内容・設備、保育活動や時間、費用、行事などを掲載し、保育室の様子として子どもたちの最近の活動の様子なども伝えている。見学者には随時希望に添うよう受け入れて、園長が対応している。
Ⅲ－１－（２）－② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b	入園説明会を3月上旬に実施し、入園のしおりを基に企業理念や保育理念、具体的な保育内容、与薬のルール、感染症の対応、持ち物などの説明をしたり、家庭状況や子どもの生活状況、既往歴など健康に関する面談を行っている。重要事項説明書の内容も併せて説明し、確認書を提出してもらっている。また、保育園が個人情報を取得することや保育活動で子どもの写真をホームページ・パンフレットに掲載することへの同意書の提出を保護者にお願いしている。
Ⅲ－１－（２）－③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b	行事などへの見学の見学の申し出があれば、関係者である配慮をして参加してもらっている。また、退園に際しては作品集やカードなどを渡して、保育園への訪問を歓迎する旨を伝えている。系列保育園への転入に際しては、保護者からの要望に応じて児童票などの子どもに関する情報を提供する対応は可能である。

Ⅲ－１－（３） 利用者満足の上昇に努めている。		
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。	b	保護者意向や要望などを把握するため、保護者への満足度アンケート調査、運動会や夏祭り、発表会、保育参観などの保護者参加の行事後のアンケート、運営委員会の事前アンケートを行い、保育園内には意見箱を設置するなどしている。保護者の要望等については内容を分析して、対応できることについてはできるだけ迅速に取り組むように努めている。保育園からの回答は園だよりなどの書面や保護者の代表が参加する年２回の運営委員会などを通じて伝えて周知し、保育の質向上に取り組んでいる。
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。		
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。	b	苦情解決制度を整え、苦情についての受付責任者・解決責任者は園長であること、法人設定の第三者委員の氏名を重要事項説明書に明記し責任を持って対応している。本社のお客様相談窓口のフリーダイヤルも準備している。また、行政の相談窓口として、市の保育課の連絡先も明示して入所説明会の際などに伝え、保育園内に苦情相談に関する情報を掲示して周知している。保護者が保育園に関する確認によく用いる入園のしおりにも、苦情相談窓口などの情報を記載し、丁寧に伝えていく工夫も期待したい。
Ⅲ－１－（４）－② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	b	個人面談や保育参観・参加、懇談会・運営委員会などの機会に、保育に関するニーズなどの情報を把握して、保育への取り組みに活かしている。また、保護者への満足度アンケート、行事後のアンケート調査や感想、日常の送迎時における会話などで意見を収集しており、直接いづら保護者への配慮として意見箱も設置している。アンケートなどの結果は主に園だよりなどの書面で報告するとともに保育園内にも掲示して周知し、職員会議などで共有して対応策の検討・協議、実践につなげている。
Ⅲ－１－（４）－③ 利用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	保護者から寄せられたご意見・ご要望については、昼礼、職員会議などで共有して検討を行い、園長が保護者と速やかに話し合い、保護者対応表を作成して、担当者を中心にできるものは迅速に対応するよう努めている。また、アンケート調査などへの回答を取りまとめ、運営委員会の際に説明して理解と協力に活かし、保育活動への配慮と工夫をしている。

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。		
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。	b	危機管理マニュアル、不審者対応マニュアルなどが整えられ、事務室に保管して非常勤を含む全職員がいつでも確認できるようになっている。危機管理マニュアルには、危機管理における指揮権、地震防災対策、その他の自然災害防災計画、事故対策、事故対応計画、事件対策、緊急時対応フローなどが明記されている。受診を必要とするけががあった場合は「事故報告書」に記録を残し、受診を必要としない軽傷の場合は「軽傷報告書」に記載して、ヒヤリハットは「ヒヤリハットシート」に記録している。入園のしおりに災害時の対策、登降園時の注意事項などについて明記し保護者に伝えて周知している。事故やけがの事案については改善策を話し合い、再発防止に努めている。安全チェック表をもとに安全点検を毎日行い、実際に事故などがあった場合はその都度保育園内に掲示して保護者への周知を図っている。本社でヒヤリハット事例に関する曜日・時間帯などによる集計を行い、園長会議で報告・共有し各園での取り組みに活かしている。また、職員入り口のオートロック化を行い、防犯への取り組みを強化している。
Ⅲ－１－（５）－② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b	嘔吐・下痢対応マニュアルなどが整えられ、事務室に保管して全職員がいつでも確認できるように配慮している。危機管理マニュアルには感染症・食中毒対策などのフローが明記されており、保育園内で実際に感染症などが発生した際にはその都度掲示して病名や予防方法などの周知を図り、感染の拡大を防止している。入園のしおりに感染症対応などについても記載されており、保護者に周知している。また、看護師指導のもと、園内研修において嘔吐の処理方法の実技指導を行ったり、処理に必要な用具やキットなどを整えている。
Ⅲ－１－（５）－③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b	火災及び地震における消火・避難訓練を年間計画を立てて毎月行い、不審者を想定した防犯訓練も実施している。防災設備として自動火災報知機、煙探知機、誘導灯を設置し、AEDの取り扱い講習も含めて救命救急訓練を実施している。また、避難場所を入園のしおりに掲載し、保護者への周知を図っている。災害時に連絡が困難になった場合に備えて、本社ホームページへ安否情報を掲載する体制を整えており、万一の場合に備えて賠償保険にも加入している。

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

Ⅲ－２－（１） 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ－２－（１）－① 提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	b	会社で業務マニュアルや危機管理マニュアル、アレルギー対応マニュアル、実習生マニュアルなどが作成されている。業務マニュアルにはディリーマニュアルや嘔吐処理や事故対応などの共通マニュアルもある。園独自では早番や遅番の仕事の手順をまとめた書類を作成してサービスが提供されている。マニュアルは事務室の書棚に保管されているが、保育に必要なマニュアル類をいつでも確認できるように保育室に置くなどの検討を期待したい。
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	本社作成のマニュアルは１年ごとにマネージャーを通して本社の教育研修部に報告されたり、書式関係は現場からも声が出たり、給食会議や看護師会議で報告され、教育研修部を中心に見直しをしている。見直した内容は園長会議で報告をされ、園長が職場で説明をして活用することになっている。

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。		
Ⅲ－２－（２）－① アセスメントにもとづく個別 的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	b	入園時に児童票や健康記録、生活状況表、離乳食・食品摂取状況調査表など保護者に記入してもらい、家庭や子どもの状況を把握している。入園後は保育課程に基づき年間指導計画や月間指導計画、週間指導計画を作成している。0歳児から2歳児は個別の月間指導計画を作成し個々の子どもの状況に配慮した保育ができるようにしている。
Ⅲ－２－（２）－② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b	保育課程は年度の初めに園長が見直し、職員に内容を報告し年間指導計画の作成の基になるようにしている。年間指導計画は4期に分けてクラスごとに評価、反省を行い園長に提出している。月間指導計画や週間指導計画は月末や週末にクラスの担当者が評価や反省を記入し園長に提出している。月1回職員会議が開催され、お子様カンファレンスの議題の中で子どもの様子や保育内容の報告もあり、クラス間の保育で年齢のバランスを話し合うこともある。年度末の職員会議でのお子様カンファレンスは全園児を記録して子どもの育ちを確認することになっている。保護者参加の行事では終了後にアンケートをとり、結果は保護者に伝えられ翌年の企画に活かされている。
Ⅲ－２－（３） 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ－２－（３）－① 利用者に関する福祉サービス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。	b	0歳児から2歳児までは個人別月間指導計画・個人記録の用紙に個別の計画と子どもの姿が、3歳児から5歳児は年4回個人記録に子どもの様子が記録されている。日々の保育の様子は保育日誌に時系列で記録され、0歳児から2歳児は連絡帳にも個別の様子が記入され保護者に伝えられている。身体計測や健康診断の結果も記録され健康カードで保護者に知らされている。日々の子どもの健康状況や保護者からの情報は昼礼ノートに記録され、午前中には全クラスを回覧し、昼時は事務室に戻り改めて職員間で共有するようになっている。職員が確認したかは昼礼ノートの末尾にサインをする欄が設けられている。
Ⅲ－２－（３）－② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	クラスボックスがあり、保育日誌、シフト表、健康カード、睡眠チェック表、出欠表、安全チェック表などがボックスの中に入っている。これらは朝、保育室にクラス担任が持参し夕方事務室に戻している。年度末に行われている個人面談の記録は個人ファイルの家庭の様子欄に記録し、個人が特定される書類は書棚に保管することになっている。書棚の鍵は、開けるのは必要に応じて空け、遅番は必ず閉めることになっている。

評価対象Ⅳ 内容評価基準

A-1 保育所保育の基本

	第三者評価結果	コメント
A-1-(1) 養護と教育の一体的展開		
A-1-(1)-① 保育所の保育の方針や目標に基づき、発達過程を踏まえ、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に即した保育課程を編成している。	b	保育課程は本社の作成したものをモデルに、園で企業理念や保育目標をもとに家庭や地域の実態を踏まえて作成をしている。
A-1-(1)-② 乳児保育のための適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。	b	0歳児室は中庭に面し、日当たりはよく床暖房や空気清浄機、加湿器などを備え快適に過ごせるようにしている。部屋をロッカーで仕切り主に食事や遊ぶ場所と寝る場所に分けて活動しやすいように工夫している。乳幼児突然死症候群の予防のために予防啓発のポスターを掲示したり、午睡中はうつぶせ寝にならないように5分おきに睡眠チェックをしている。来年度は保護者にうつぶせ寝の危険性についてクラス懇談会や園だよりの保健欄で知らせたいと園長は考えている。
A-1-(1)-③ 1・2歳児の保育において養護と教育の一体的展開がされるような適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。	b	1・2歳児室は中庭に面していて出入りしやすい環境にある。乳児保育で配慮することは全員ではなく少人数で動くように配慮している。1歳児クラスは9時までの合同保育に使い、片づけが終わると牛乳を飲みその後、名前を呼んだり、季節の歌を唄うなどの朝の会を10分位行っている。1歳児室はトイレが保育室内にあるので基本的な排せつの習慣が付きやすい環境になっている。また、ロッカーで部屋を仕切り食事スペースと遊びや午睡のスペースに分けて生活できるようにしている。2歳児のトイレは廊下を回ったところにあるため、部屋の入り口からトイレまでを右側通行ができるように廊下にテープで矢印をつけるなど、安全に配慮した生活ができるようにしている。また、部屋の使い方では奥をごっこ遊びや机の上での活動ができるように、テラスに近い方はブロックやプラレールなどで遊べる場所にするなど、担任の工夫で部屋のレイアウトを変更している。
A-1-(1)-④ 3歳以上の保育において養護と教育の一体的展開がされるような適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。	b	日常の制作活動で絵を描く色を塗る、ちぎって貼るなどの活動の仕上げで、例えば4歳児クラスでは365日の紙飛行機として絵を書いた紙を飛行機に折って装飾にしたり、5歳児は鳩の羽に折り紙の切り絵を貼って部屋に飾るなど、子どもがイメージしやすい方法で活動を工夫している。毎日の保育活動でクラスでの活動のあとは、園庭に出てボールやフープなどで体を動かして遊ぶ機会をつくるなど、静と動の活動をバランスよく提供している。クラスボックスに安全チェック表があり、クラスの環境が安全に保たれているか確認をしている。
A-1-(1)-⑤ 小学校との連携や就学を見通した計画に基づいて、保育の内容や方法、保護者とのかわりに配慮されている。	b	近隣の小学校2校で学校の先生が園児参観の招待状を持参してくれ学校訪問をした。当日は授業を見せてもらったり、一緒にゲームをして楽しい時間を過ごすなどの経験をする機会がある。5歳児は秋以降は給食のお代わりを自分で食器に入れるなどの経験をして、今は給食当番が配膳をしている。また、11月の第1週からは午睡をなくし就学に向けた準備をしている。幼保小連絡会が園児参観のあとに開催され、年長担任が参加し情報交換をしている。児童保育要録は小学校に郵送を予定し、保護者には送付することをこれから伝えようと考えている。

A-1-(2) 環境を通して行う保育		
<p>A-1-(2)-① 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできるような人的・物的環境が整備されている。</p>	<p>b</p>	<p>0歳児と1歳児の部屋はロッカーを設置して、遊びと食事、睡眠とに分けて落ち着いて過ごせるように空間を作っている。多目的室では部屋が広いので、その中でも遊びが保障できるように、職員が研修で学んできたダンボールのパーテーションをつくり、それを使って個々の子どもの遊びを保障するように工夫している。5歳児が2歳児と一緒に散歩に行ったり、午睡がなくなった5歳児が乳児の部屋に行き着替えを手伝い布団の片づけをしたり、3歳児から5歳児は月1回集会をしてゲームと一緒に楽しむなどの異年齢での経験を大事にしている。</p>
<p>A-1-(2)-② 子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるような環境が整備されている。</p>	<p>b</p>	<p>基本的な生活習慣が身につくよう0歳児から2歳児は個別の指導計画を作成し、個別に配慮した関わりができるようにしている。1歳児室にはトイレがあり、排せつの自立に向けた生活がしやすくなっている。2歳児の歯みがきは生活の落ち着いた秋から取り組み習慣になるように働きかけている。3歳児クラスには挨拶（おはよう・こんにちは・さようなら）の言葉が表示され、興味を持つ環境が用意されている。園庭が2カ所あるので有効に活用してボール遊びやフープ、三輪車など遊びによって分けて、0歳児からも安全に毎日外遊びができるようにしている。</p>
<p>A-1-(2)-③ 子どもが主体的に活動し、様々な人間関係や友だちとの協同的な体験ができるような人的・物的環境が整備されている。</p>	<p>b</p>	<p>年間の行事の発表会ではクラスごとに発表をするものを決めて大道具や小道具の色を塗ったり、4～5歳児は合奏をして相手の音を聞いて合わせるなどの経験をしている。作品展では発表会で唄った歌をイメージして作品をつくる過程でクラスで話し合ったり、絵の具やちぎり紙、スタンプなどを使って1枚の作品をクラスみんなで作り上げるなど、協同的な活動を大事にした経験ができるようにしている。</p>
<p>A-1-(2)-④ 子どもが主体的に身近な自然や社会とかかわれるような人的・物的環境が整備されている。</p>	<p>b</p>	<p>近隣の公園が4カ所あり、公園の特長を書いた散歩マップを玄関フロアに掲示している。公園への散歩は週1回は出かけたいと考えている。農家で作っている園から歩いて30分ほどのところにある市民農園では4歳児はサツマイモ堀り、5歳児はじゃがいも堀りをする機会を作っている。乳児クラスでは遊歩道を散歩したり、電車を見に行くなどの活動を楽しんでいる。</p>
<p>A-1-(2)-⑤ 子どもが言葉豊かな言語環境に触れたり、様々な表現活動が自由に体験できるような人的・物的環境が整備されている。</p>	<p>b</p>	<p>会社のナンバーワン宣言“絵本大好き”をテーマに取り組んでいる。毎月クラスで読んだ本、好きな本、季節の本を職員から出してもらい絵本大好きニュースを園長が編集をして発行している。夏祭りのブースの看板を「きんぎょがにげた」や「くれよんのくろちゃん」などの絵本から取ったり、おむすびつくりの食育活動「おむすびころりん」からネーミングするなど楽しくイメージできるようにしている。作品展の個人作品も「さるかに」・「ねずみのすもう」などの絵本を担任が決め、その絵本を基にイメージして創作したものを絵の具やクレヨンで表現するなどの体験ができるようにしている。</p>
A-1-(3) 職員の資質向上		
<p>A-1-(3)-① 保育士等が主体的に自己評価に取り組み、保育の改善が図られている。</p>	<p>b</p>	<p>1年を2期に分けて人事考課を行い、園長と面談をしている。今年から職員より毎月自己評価チェックシートに目標に対する振り返りを記入し、提出してもらい、記入内容によってはアドバイスをするなどしている。個別の研修計画を作成して、職員が参加した研修で学んだことを室内環境の工夫として活かすなど、保育活動の改善が図られている。</p>

A-2 子どもの生活と発達

	第三者評価結果	コメント
A-2-(1) 生活と発達の連続性		
A-2-(1)-① 子ども一人ひとりを受容し、理解を深めて働きかけや援助が行われている。	b	子どもの個別の日常の把握は0歳児～2歳児は連絡帳や個別の指導計画などで把握し、3歳児以上は4期に分けた個人記録で課題を含めた子どもの姿や必要に応じて書かれる連絡ノートで把握できるようになっている。例えば、かみつきの見られる年齢の保育に当たっては、かみつくことが多い子に関わって遊ぶようにして、クラスで話しあうなど検証し原因を見つけ、具体的な働きかけができるように援助している。
A-2-(1)-② 障害のある子どもが安心して生活できる保育環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	b	配慮が必要な子は現時点ではないが、園舎はバリアフリーの作りになっている。気になるケースは園から依頼することで、本社の心理職が巡回指導に来園してくれるため、いつでも相談できる体制が整っている。
A-2-(1)-③ 長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法が配慮されている。	b	朝の保育体制は7時半から8時半までは1歳児クラスで合同保育で過ごし、夕方の4時から5時半は0歳児から2歳児が1歳児クラスに集まり、5時半になると3歳児以上が来て合同保育で過ごしている。子どもの様子は合同保育用の引き継ぎボードがあり、その中にある引き継ぎ表に子どもの状況の引継ぎ内容が記入され、保護者に伝えられている。保護者からの連絡書類はクラスカラーのクリップを付けて袋にいれ担任が把握できるようになっている。6時半以降の子どもに対しては捕食や夕食を提供している。合同保育の保育内容を記入する用紙はないので、どんな遊びをして過ごしているかの記録は必要と思われる。
A-2-(2) 子どもの福祉を増進することに最もふさわしい生活の場		
A-2-(2)-① 子どもの健康管理は、子ども一人ひとりの健康状態に応じて実施している。	b	子どもの個別の毎日の健康状況は朝の健康観察や保護者からの伝言、連絡帳で把握している。0歳児から2歳児までは毎日検温をして体調把握をしている。与薬は原則しないことになっているが、医師の指示のある薬のみ預かり、事務室で保管し、看護師や担任が与薬することになっている。感染症が発症したら、玄関前のボードに発症状況を掲示し情報提供をしている。
A-2-(2)-② 食事を楽しむことができる工夫をしている。	b	3歳児から5歳児は行事のときに、異年齢のグループで会食をする機会がある。全園児で大豆を触ったり、味噌玉を作ったり、その後天地返しをするなど、味噌づくりの工程を楽しみながらの経験として大事にし、子どもたちの食べる意欲につなげている。
A-2-(2)-③ 乳幼児にふさわしい食生活が展開されるよう、食事について見直しや改善をしている。	b	毎月1回の職員会議の15分程を給食の会議に充て、喫食状況を報告している。月ごとの給食会議用の資料があり、人気の献立や食べなかった献立をクラスから出してもらい本社の給食会議に報告している。乳児で新しい食材を2回食べたなら喫食確認表に記入し、献立メニューと同じ物を食べるできるようになっている。給食の残食を見て喫食報告書に記載し会議で報告している。昼礼の時に調理連絡事項として翌日の献立内容を報告している。3歳児クラスには箸の使い方、姿勢、食器の並べ方、食器の持ち方などの標語が掲示してあり、食べるだけではない食への取り組みを意識している。
A-2-(2)-④ 健康診断・歯科検診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	b	毎月の身体計測や0歳児から2歳児までの内科検診、年2回の全園児の内科検診、年1回の歯科検診などの結果は健康カードに記入し、保護者に確認の押印をしてもらっている。

A-2-(3) 健康及び安全の実施体制		
<p>A-2-(3)-① アレルギー疾患、慢性疾患等をもつ子どもに対し、主治医からの指示を得て、適切な対応を行っている。</p>	<p>b</p>	<p>アレルギー食の対応は、保護者とのアレルギー面接確認表で確認し、医師の生活管理指導表の指示を基に、食品摂取状況調査票も参考にしながら食事の提供をしている。毎月末には翌月の献立表を保護者に渡し、除去や持参の献立内容を確認している。給食室のカウンターにアレルギー食の子どもの出欠が確認できる仕組みがあり、受け渡しチェック表で確認しながら誤配誤食を防ぐ仕組みを何重にも作り、給食を提供している。また、アレルギー児の一覧表のファイルを作り、その子の状況を確認できるように配慮して丁寧に対応している。</p>
<p>A-2-(3)-② 調理場、水周りなどの衛生管理が適切に実施され、食中毒等の発生時に対応できるような体制が整備されている。</p>	<p>b</p>	<p>業務マニュアルに給食調理に関する項目があり、それに沿って給食提供が行われている。給食業務日誌には衛生管理に関する項目や調理業務に当たる職員の個別の健康状態やけがの有無を点検し記入し、食中毒の発生や予防の対応ができるようになっている。業務日誌は週末に提出しており、園長による検食の結果は毎日記入することになっている。</p>

A-3 保護者に対する支援

	第三者評価結果	コメント
A-3-(1) 家庭との緊密な連携		
<p>A-3-(1)-① 子どもの食生活を充実させるために、家庭と連携している。</p>	<p>b</p>	<p>毎月末に翌月の献立表を配付し、子どもが保育園で食べる献立を確認ができるようになっている。家庭で2回食べた食材を離乳食・食品摂取状況調査表にチェックをして提出すると保育園の給食を食べられることが前提で給食を提供している。園独自に年4回レシピ集を発行し喜ばれている。玄関前には給食のサンプルケースを設置し、迎えに来た親と一緒に食べた物のことで話しが弾んだり、その横には「?ボックス」があり箱に手をいれて当日に使った食材を当てるなど、楽しみながら食に興味を持つ機会もある。</p>
<p>A-3-(1)-② 家庭と子どもの保育が密接に関連した保護者支援を行っている。</p>	<p>b</p>	<p>送迎時にはできるだけ保護者と話をする機会を作るようにしている。行事の様子は写真にして玄関前の掲示板に貼りだして子どもの様子がわかるようにしている。保護者の休みの日に保育を希望する人が多いので、理由を聞いて預かるなど柔軟な対応をしている。保護者への連絡が漏れないようにクラスの入り口にホワイトボードをつけ、全体で知らせたいことやクラス独自に知らせたいことを掲示している。個人面談は年度の終わりに実施しているが、保護者にはもっと話し合いの場があればいいという希望があることから、懇談会も含めて実施の検討を期待したい。</p>
<p>A-3-(1)-③ 子どもの発達や育児などについて、懇談会などの話し合いの場に加えて、保護者と共通の理解を得るための機会を設けている。</p>	<p>b</p>	<p>毎月の園だよりで行事の予定やクラスの様子を知らせている。クラス懇談会を年1回年度の初めに開催し、クラス毎の1日の生活の流れやお願い事を資料にしたり、2歳児クラスは、発達の特徴であるイヤイヤ期の様子を資料として配付し説明している。</p>
<p>A-3-(1)-④ 虐待に対応できる保育所内の体制の下、不適切な養育や虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見及び虐待の予防に努めている。</p>	<p>b</p>	<p>虐待対応の事例はないが、園長が会社の研修で学んできた内容を本社の資料を基に講師になり、園内研修を行っている。気になる子どもに対しては保護者に声をかけるようにしているが、はっきりしないケースが多いことから、要観察記録の用紙を利用して子どもの状況などの情報を記録するようにしている。</p>