

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。

第三者評価結果  
c

## 【判断基準】

- a) 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮している。
  - b) 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮しているが、十分ではない。
  - c) 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮していない。
- ア 保育所等の変更にあたり、保育の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。
- イ 保育所の利用が終了した後も、保育所として子どもや保護者等が相談できるように担当者や窓口を設置している。
- ウ 保育所の利用が終了した時に、子どもや保護者等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。

## &lt;コメント&gt;

個人情報保護の観点から、転園に際しては、引継ぎ文書は出しておらず、手順や文章の定めはありません。保育所の利用が終了した後に、相談があれば対応できる体制はありますが、特に担当者や窓口の取り決めはありません。子どもや保護者等に対し、その後の相談方法や担当者について説明や、その内容を記載した文書は渡していません。

## III-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。

第三者評価結果

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。

b

## 【判断基準】

- a) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。
  - b) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取組が十分ではない。
  - c) 利用者満足を把握するための仕組みが整備されていない。
- ア 日々の保育のなかで、子どもの満足を把握するように努めている。
- イ 保護者に対し、利用者満足に関する調査が定期的に行われている。
- ウ 保護者への個別の相談面接や聴取、保護者懇談会が、利用者満足を把握する目的で定期的に行われている。
- エ 職員等が、利用者満足を把握する目的で、保護者会等に出席している。
- オ 利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するためには、検討会議の設置等が行われている。
- カ 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。

## &lt;コメント&gt;

日々の保育のなかで、子どもの満足を把握するように努めています。保護者には、行事後にアンケートを実施し、利用者満足を把握するとともに、改善できる部分の見直しを行っています。そのほか、定期的に個別の相談面接や聴取を行い、また、職員等が、利用者満足を把握する目的で、懇談会等に出席しています。把握した結果を園長、主任保育士、保育主任で検討したうえで、職員と話し合っていますが、特に検討会議等の設置はしていません。

## 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

第三者評価結果

b

## 【判断基準】

- a) 苦情解決の仕組みが確立され保護者等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。
  - b) 苦情解決の仕組みが確立され保護者等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。
  - c) 苦情解決の仕組みが確立していない。
- ア 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されている。
- イ 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を保護者等に配布し説明している。
- ウ 苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、保護者等が苦情を申し出しそうい工夫を行っている。
- エ 苦情内容については、受付と解決を図った記録が適切に保管している。
- オ 苦情内容に関する検討内容や対応策については、保護者等に必ずフィードバックしている。
- カ 苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た保護者等に配慮したうえで、公表している。
- キ 苦情相談内容にもとづき、保育の質の向上に関わる取組が行われている。

## &lt;コメント&gt;

苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されて、運営規定の中に記載されています。保護者には入園時に説明を行い、仕組みは玄関に掲示されています。意見箱を設置するなど、申し出しそうい工夫を行っています。内容を職員で共有、検討し、改善に向けた取り組みを行っています。記録を取り、申し出た保護者には必ず伝えていますが、公表はしていません。今後、申し出た保護者への配慮をした上で、公表する事を期待します。

35

## III-1-(4)-② 保護者が相談や意見を述べやすいように環境を整備し、保護者等に周知している。

第三者評価結果

b

## 【判断基準】

- a) 保護者が相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを保護者に伝えるための取組が行われている。
  - b) 保護者が相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを保護者に伝えるための取組が十分ではない。
  - c) 保護者が相談したり意見を述べたい時に、方法や相手を選択できない。
- ア 保護者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。
- イ 保護者等に、その文章の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。
- ウ 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。

## &lt;コメント&gt;

毎日の連絡帳や、担当職員だけでなく主任や園長も送迎時に保護者に声掛けをするなどし、相談事や意見をうかがっています。意見箱の設置や個人面談、懇談会、行事後のアンケートなど、複数の方法や窓口があります。相談や意見はプライバシーが守られる場所でうかがっています。第三者委員は玄関に掲示していますが、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書はありません。作成し、周知することが期待されます。

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

## 【判断基準】

- a) 保護者からの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。
  - b) 保護者からの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。
  - c) 保護者からの相談や意見の把握をしていない。
- ア 職員は、日々の保育の提供において、保護者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。
  - イ 意見箱の設置、アンケートの実施等、保護者の意見を積極的に把握する取組を行っている。
  - ウ 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。
  - エ 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。
  - オ 意見等にもとづき、保育の質の向上に関わる取組が行われている。
  - カ 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。

## &lt;コメント&gt;

職員は送迎時に保護者に声掛けなどをし、気軽に相談できる雰囲気づくりに努めています。連絡帳には保護者からの相談事や意見が寄せられ、真摯に対応しています。玄関に意見箱を設置し、個人面談、懇談会、行事後のアンケートや、また、クラスだより等でも呼びかけ、保護者の意見を積極的に把握する取り組みを行っています。職員が相談や意見を受けた際は、速やかにクラス主任に報告し、内容に応じて保育主任、園長に伝わる仕組みになっています。対応マニュアルの定期的な見直しが期待されます。

## III-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のために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。

b

## 【判断基準】

- a) リスクマネジメント体制を構築し、子どもの安心と安全を脅かす事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が適切に行われている。
- b) リスクマネジメント体制を構築しているが、子どもの安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。
- c) リスクマネジメント体制が構築されておらず、子どもの安心と安全を脅かす事例を組織として収集していない。

- ア リスクマネジメントに関する責任者の明確化（リスクマネジャーの選任・配置）、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。

- イ 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している。
- ウ 子どもの安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。
- エ 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。
- オ 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。
- カ 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。

## &lt;コメント&gt;

事故発生については、手順を明確にしたマニュアルを職員に配布し、周知を図っています。事故報告書、ヒヤリハット報告書には、反省点、改善点の記載欄があり、職員会議で共有し、対策を検討し、実施しています。職員に対しては、職員会議のなかで、災害時の安全確保や事故防止について教育が行われています。環境係を設置し、園内の見回りをし、危険なところ等を発見した際は、速やかに改善が図られていますが、リスクマネジメントに関する組織の設置はなされていません。より一層の体制整備が望まれます。

38

## III-1-(5)-② 感染症の予防や発生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。

第三者評価結果

b

## 【判断基準】

- a) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の子どもの安全確保について組織として体制を整備し、取組を行っている。
  - b) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の子どもの安全確保について組織として体制を整備しているが、取組が十分ではない。
  - c) 感染症の予防策が講じられていない。
- ア 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。
  - イ 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している。
  - ウ 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。
  - エ 感染症の予防策が適切に講じられている。
  - オ 感染症の発生した場合には対応が適切に行われている。
  - カ 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直している。
  - キ 保護者への情報提供が適切になされている。

## &lt;コメント&gt;

感染症対策マニュアルが作成されています。マニュアルは定期的に見直され、職員への周知が図られています。職員は、職員会議の中で感染症の予防や安全確保について勉強し、嘔吐物処理については、流行前に全員が対応できるよう研修会を開くなど、適切に対応できるよう努めています。保護者へは、クラス内や玄関入り口に流行っている感染症の説明文を掲示し、情報提供しています。今後、管理体制の観点から責任と役割の明確化が期待されます。

39

## III-1-(5)-③ 災害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。

第三者評価結果

a

## 【判断基準】

- a) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、子どもの安全確保のための取組を組織的に行ってている。

- b) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、子どもの安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。  
 c) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、子どもの安全確保のための取組を行っていない。

- ア 災害時の対応体制が決められている。
- イ 立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、保育を継続するために必要な対策を講じている。
- ウ 子ども、保護者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。
- エ 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。
- オ 防災計画等整備し、地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している。

## &lt;コメント&gt;

災害時マニュアルが整備され、毎月、立地条件を考慮し、その都度想定を変えて、避難訓練を行っています。食料や備品等の備蓄リストが作成され、適切な管理が行われています。保護者への安否確認は「マチコミ」の一斉メールを活用し、職員へは「マチコミ」と法人の職員用安否確認システムで確認が取れる体制が整えられ、全職員に周知されています。ビル全体の防災訓練に参加し、連携を図っています。今年はコロナ禍で見合わせましたが、例年、職員だけでなく年長児も参加しています。

## 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。

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。

第三者評価結果

b

## &lt;判断基準&gt;

- a) 保育について、標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいた保育が実施されている。
- b) 保育について、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた保育の実施が十分ではない。
- c) 保育について、標準的な実施方法が文書化されていない。

- ア 標準的な実施方法が適切に文書化されている。
- イ 標準的な実施方法には、子どもの尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている。
- ウ 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。
- エ 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。
- オ 標準的な実施方法により、保育実践が画一的なものとなっていない。

## &lt;コメント&gt;

子どもの人権や主体性の尊重は、運営規程、重要事項説明書、全体的な計画、職員心得等に明記されています。子どもの尊重、プライバシーの保護や権利擁護の実施方法については、研修や職員会議等により職員への周知が図られています。園では、個別性に配慮し保育実践が画一的なものとならないよう、取り組みが行われています。子どもの安全確認とプライバシーに配慮した保育がなされますが、マニュアルの整備や確認する仕組みが明示されていません。早急に作成が望まれます。

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。

第三者評価結果

b

## &lt;判断基準&gt;

- a) 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定め、仕組みのもとに検証・見直しを行っている。
- b) 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。
- c) 標準的な実施方法について、組織的な検証・見直しの仕組みを定めず、定期的な検証をしていない。

- ア 保育の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。
- イ 保育の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に実施されている。
- ウ 検証・見直しにあたり、指導計画の内容が必要に応じて反映されている。
- エ 検証・見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。

## &lt;コメント&gt;

法人として、保育の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法の定めはありません。園において、マニュアルごとに年1回、時期を定めて、実施方法の検証・見直しを行っています。検証・見直しに際し、保護者からの意見や提案を極力取り入れるようにしていますが、明確な仕組みが確立していません。今後の仕組み作りが期待されます。

## 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。

第三者評価結果

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

## &lt;判断基準&gt;

- a) アセスメントにもとづく指導計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。
- b) アセスメントにもとづく指導計画を策定するための体制が確立しているが、取組が十分ではない。
- c) アセスメントにもとづく指導計画を策定するための体制が確立していない。

- ア 指導計画策定の責任者を設置している。
- イ アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。
- ウ さまざまな職種の関係職員、必要に応じて保育所以外の関係者が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。
- エ 全体的な計画にもとづき、指導計画が策定されている。
- オ 子どもと保護者等の具体的なニーズ等が、個別の指導計画等に明示されている。
- カ 計画の策定にあたり、さまざまな職種の関係職員、必要に応じて保育所以外の関係者が参加しての合議、保護者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。
- キ 指導計画にもとづく保育実践について、振り返りや評価を行う仕組みが構築され、機能している。
- ク 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な保育の提供が行われている。

## &lt;コメント&gt;

主任保育士が指導計画策定の責任者となっています。入園時に決められた書式に基づき、アセスメントを行い子どもの状況を把握したうえで、全体的な計画に基づき、指導計画を策定します。計画の策定にあたり、さまざまな職種の関係職員、必要に応じて関係機関が参加しての合議、保護者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施しています。指導計画には評価欄が設けられ、クラス会議で振り返りや評価を行っています。支援困難ケースに対しては、療育センターのカウンセラーや医師のアドバイスを受け、指導計画に反映させています。

43

## III-2-(2) 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。

第三者評価結果

b

## 【判断基準】

- a) 指導計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。
- b) 指導計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているが、十分ではない。
- c) 指導計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施していない。

- ア 指導計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、保護者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
- イ 見直しによって変更した指導計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
- ウ 指導計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。
- エ 指導計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、子ども・保護者のニーズ等に対する保育・支援が十分ではない状況等、保育の質の向上に関わる課題等が明確にされている。
- オ 評価した結果を次の指導計画の作成に生かしている。

## &lt;コメント&gt;

クラスごとに作成された年間指導計画は、4期に分けて評価、考察を重ね、改善すべき点を検討し、見直しを行っています。見直しによって変更した指導計画の内容を、関係職員に周知する手順や、緊急に変更する場合の仕組みも定められています。保護者には行事後にアンケートを取るなどして意向把握に努めていますが、保護者の意向の反映方法や同意を得るための手順等は明確になっていません。

- エ 保育所における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。
- オ 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等の取組がなされている。

## &lt;コメント&gt;

子どもの発達状況や生活状況、指導計画に基づく保育の実施状況は、保育所が定めた日誌に記録されます。個別の指導計画に基づく保育の実施状況は、記録により確認することができます。クラス会議や職員会議等で、情報は共有され、議事録に記録を残しています。記録する職員により、書き方に差異が生じており、記録要領の作成や職員への指導等が期待されます。

45

## III-2-(3) 子どもに関する記録の管理体制が確立している。

第三者評価結果

a

## 【判断基準】

- a) 子どもに関する記録の管理について規程が定められ、適切に管理が行われている。
- b) 子どもに関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。
- c) 子どもに関する記録の管理について規程が定められていない。

- ア 個人情報保護規程等により、子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。
- イ 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。
- ウ 記録管理の責任者が設置されている。
- エ 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。
- オ 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。
- カ 個人情報の取扱いについて、保護者等に説明している。

## &lt;コメント&gt;

子どもに関する記録の管理については「個人情報取り扱い要綱」の中に規定が定められ、適切に管理が行われています。児童ファイル等の個人情報は鍵のかかる書庫で保管しています。職員は、「職員心得」の中に個人情報の管理についての記載があり、会議の時に読み合わせをしたり、また、研修に参加することで、理解し、遵守しています。保護者に対しては、入園時に重要事項説明書の中で説明し、同意を得ています。

## III-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

第三者評価結果

b

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。

## 【判断基準】

- a) 子ども一人ひとりの保育の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。
- b) 子ども一人ひとりの保育の実施状況が記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。
- c) 子ども一人ひとりの保育の実施状況が記録されていない。

- ア 子どもの発達状況や生活状況等を、保育所が定めた統一した様式によって把握し記録している。
- イ 個別の指導計画等にもとづく保育が実施されていることを記録により確認することができる。
- ウ 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。