

## 愛知県福祉サービス第三評価事業 評価結果

### ①第三者評価機関名

株式会社 中部評価センター	訪問調査日：平成30年8月17日(金)
---------------	---------------------

### ②施設・事業所情報

名称：刈谷市立おがきえ保育園	種別：保育所	
代表者氏名：伊佐治 智美	定員（利用人数）：180名（163名）	
所在地：愛知県刈谷市小垣江町南堀24		
TEL：0566-63-5500		
ホームページ：		
<b>【施設・事業所の概要】</b>		
開設年月日 平成17年 4月 1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：株式会社トットメイト		
職員数	常勤職員：22名	
専門職員	(園長) 1名 (事務員) 1名	
	(保育士) 38名 (保育補助) 1名	
	(看護師) 1名 (業務士) 3名	
施設・設備の概要	(居室数) 10室 (設備等) 遊戯室・調理室	
		教材室・会議室・園庭・プール
		遊戯室前エントランス

### ③理念・基本方針

#### ★理念

法人 個別のニーズに合わせた、保育サービスを提供する。  
 施設・事業所 子育て支援を通じた、地域社会に貢献する。

#### ★基本方針

- ・子ども一人一人の理解を深め、発達に応じた援助をする。
- ・子どもの育ちにつながる環境作りに努める。
- ・園と家庭、地域の連携を密にし、子どものよりよい成長を図る。
- ・職員相互の信頼感を大切にし、協力して保育目標の達成に努める。
- ・職員が保育に関する幅広い教養と専門的知識を深める。

#### ④施設・事業所の特徴的な取組

- ・ 行事の充実
- ・ 個々に合わせた遊びの工夫
- ・ 保護者へのきめ細やかな対応
- ・ 各マニュアルの作成

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成30年 5月24日（契約日）～ 平成30年11月19日（評価結果確定日）
受審回数 （前回の受審時期）	1回 （平成25年度）

#### ⑥総評

##### ◇特に評価の高い点

##### ◆園長による“現場主義”の指導

園長が機会を見つけては保育の現場に入り、職員の意見を聞き取ったり質問に答えたりしている。指導が直接的な保育の現場で行われることにより、指導の内容が具体性を帯び、園長の意思が的確に職員に伝わっている。職員が研修履修後に作成する「研修報告書」にも、「研修で得た知識や技術をいかに保育の現場で活かすか」の、園長の適切な指導のコメントが記されている。現場でのコミュニケーションの機会をとらえ、精神的に不安定な職員の早期発見にもつなげている。

##### ◆クラス別の“生きたマニュアル”

“必要な時に”、“必要な人が”、“必要な場所で” 手にすることができるというマニュアルの原則に従って、クラスごとのマニュアル作りが進行している。これまでの既成概念にとらわれず、職員が必要と感じた時に新たなマニュアルを作成して追加・補完している。クラスごとに備え付けられ、“生きたマニュアル”として保育の標準化に大きく貢献している。

##### ◆正しい生活習慣を身に付けるために

生活習慣を身に付けることの大切さや健康に関心を持つための取り組みを、人形を使ったり、職員がモデルとなって実際に行ったりして、子どもが理解しやすいように働きかけの工夫をしている。子どもが自らやろうとする気持ちを育み、自分で出来た喜びを味わっている。その繰り返しによって、子どもが正しい生活習慣を身に付け、将来に亘って充実した生活を送る基本にもつながっている。

##### ◇改善を求められる点

##### ◆苦情解決体制の見直しを

苦情解決に関する2つの文書に、内容の異なる部分があった。「苦情解決規程」と「入園のしおり」に記載された園長と主任保育士の役割等が異なっていた。双方に一貫性を持たせ、統一した内容に改定されたい。また、「苦情解決規程」は平成17年に改訂され、その後の改訂が進んでいない。近年、苦情情報等を含め、事業運営の透明化を目的とした情報公表が強く求められている。「苦情解決規程」を見直し、情報公表の仕組み等を追記することを望みたい。

◆必要な文書・記録の整備

質の高い保育実践を裏付けるため、必要な文書や記録の作成を望みたい。市内、市外に関わらず転園児のための引継ぎ文書を作成し、保育の継続性に配慮した仕組みを構築されたい。保護者等からの相談窓口や相談内容を記載した案内文書の作成と対応記録を残されたい。保育実習生の受け入れがあるが、“個人情報への配慮”から関連資料をほとんど残していない。実習生の個人情報の取扱いは「個人情報保護規程」に従って適切に管理すべきであり、「資料や記録を残さない」ことにはつながらない。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

前回の受審より5年が経過し、第2回目の受審となった。評価基準が変わっており、前回を経験しているものは、若干混乱もあった。指定管理者としての保育園運営をする中で、毎年保護者アンケートでは良い評価をいただいているものの、本当に良い運営ができているのか、改めて客観的にみるよい機会となった。

b評価の内容について、更にaを目指すのかどうか取捨選択し、aを目指すと決めたものについて年次を決めて、改善の取り組みを行っていく。また一つひとつの取り組みを通して、子ども・保護者の満足度が上がるよう努めていきたい。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

(別添)

# 評価項目(細目)の評価結果(保育福祉施設)

※すべての評価細目(65項目)について、判断基準(の3段階)に基づいた評価結果を表示する。

## 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	
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。	保 1	① ・ b ・ c
評価機関のコメント			
「保育園経営案」の冒頭に市の定めた「保育理念(基本理念、基本方針、保育目標)」を記載し、それに続けて法人(園)の「本年度の重点努力事項」と「本年度の研究課題」を記し、保育の方向性を明確にしている。入園式・進級式では、園長が「入園のしおり」等を使用して理念や保育の内容を時間をかけて説明している。保護者への周知、理解は十分である。			

### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果	
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。	保 2	① ・ b ・ c
評価機関のコメント			
園の経営方式が市の委託事業であることから、園運営は市の意向を最大限に受け入れざるを得ず、様々な制約を受けることとなる。市内の保育園の中でも数少ない“一時保育”や“休日保育”の実施園である。これらの事業は市・子ども課が窓口であることから、市との緊密な連携を図っている。毎月の園長会には園長が出席しているが、委託契約や市との交渉などは法人代表の役割となっており、責任の所在を明確にした園運営が行われている。			
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。	保 3	a ・ ② ・ c
評価機関のコメント			
50名近い職員を抱える園であり、約半数はパート職員である。職員間の情報共有や保育の質の均一化を最大課題として捉えている。その課題解決に向けてクラスごとに「クラスのマニュアル」作りが進んでおり、保育の標準化が大きく前進している。また、園長が保育の現場に足を運んで問題点や課題の収集に努めており、それらを職員会議に諮って解決策を検討している。改善計画の作成が課題である。			

### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果	
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。	保 4	a ・ ① ・ c
評価機関のコメント			
「トットメイト中長期五ヶ年計画」(2015. 4. 1作成)が策定されているが、法人経営の指針を示すものであって園運営に直接的につながる項目は少ない。市の作成した「刈谷市子ども・子育て支援事業計画」(2018. 2. 15改定)を参考に、園の中・長期計画を示すことを期待したい。			

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。	保 5	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
「トットメイト中長期五ヶ年計画」との連動は薄いですが、単年度の事業計画として「平成30年度保育園運営案」が策定されている。「全体の計画」(旧:保育課程)の編成においては、市の要求事項と園(法人)の主張とがバランスよく収められている。			
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。	保 6	㉕ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
事業計画の柱を「本年度の重点努力事項(5項目)」とし、その主要なものを園の「年間行動計画」に落とし込んでいる。さらにクラスごとの「年間行動計画」(リーダー作成)に連動させ、職員個々の「年間行動計画」へとつなげている。職員の「年間行動計画」をクラスリーダーが月次評価し、クラスの「年間行動計画」を園長が評価している。さらに法人代表が園の「年間行動計画」を評価することによって、事業計画が定期的に評価・見直しされる仕組みとなっている。			
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。	保 7	㉖ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
「本年度の重点努力事項(5項目)」の中の一つに、「・・・保護者のニーズを汲み取り、保護者との信頼関係を深める。」を掲げており、保護者に対して常に丁寧な対応に心掛けている。その方針は全職員に行き渡っており、保護者アンケートの記述にも、その取り組みの成果を証明する多くの声があった。			

#### 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	
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	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。	保 8	㉗ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
法人によって、職員の「あるべき姿」が明文化されている。新人職員から部長級(園長クラス)までが7階級の階層に区分されており、年に2回の自己査定と上司査定とによって“保育の質”を評価している。また、市が実施する年に1回の保護者アンケートの結果を分析し、必要な改善を実施することによって利用者満足の向上を図っている。			
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。	保 9	a ・ ㉘ ・ c
評価機関のコメント			
子どもや保護者に関係する新たな取り組みを行う場合には、事前に保護者の意向を調査・確認してから実行に移している。よって、作品展や運動会等について、新たな方法に変更してもこれまでに大きな反対の声は起きていない。前回の第三者評価の受審によって得た改善の気づきについては、可能なものから改善に移しているが、改善計画(責任者、期限、実施方法等の明示)を作成して取り組んだものはない。			

## 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
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
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。	保 10 (a) ・ b ・ c
評価機関のコメント		
平成30年度の「保育園運営案」に「運営機構図」を載せ、園長の責任の範囲を明確にしている。さらに、「自衛消防組織編成表」、「地震防災活動隊」が明示されており、園長不在時の権限移譲については、園長→主任保育士→クラスリーダー→年長保育士の不文律の序列によって行われる。		
Ⅱ-1-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	保 11 (a) ・ b ・ c
評価機関のコメント		
毎年、全職員が集まる社員総会で関連する法令やルールについての研修を行い、コンプライアンスについての意識を高めている。個人情報の取り扱いや子どもの顔写真の掲載について、細心の注意を払っている。		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
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。	保 12 (a) ・ b ・ c
評価機関のコメント		
保育の質の向上のためには、職員一人ひとりの保育士としての責任感・自覚や保育に対する統一した共通認識の醸成が必須と考え、園長が「職員の心構え」を作成して指導している。「子どもに対して」、「保護者に対して」、「保育士として」、「保育について」の項目に、園長の熱い思いが述べられている。		
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。	保 13 (a) ・ b ・ c
評価機関のコメント		
保育の実践につながる、保育現場で必要となる事項を網羅した「マニュアル」作りが進んでいる。マニュアルはクラスごとに編纂されており、各クラスの保育の標準化に大きく貢献している。職員の気づきを都度書き加えており、より充実したマニュアルへと進化を続けている。		

### Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
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。	保 14 a ・ (b) ・ c
評価機関のコメント		
職員の採用、確保に関しては法人本部の所管となっており、園では職員の定着に腐心している。他園の例にもれず、当園でも職員不足の感否めず、特に早朝担当保育士と延長担当保育士に不足が感じられる。		
Ⅱ-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	保 15 (a) ・ b ・ c
評価機関のコメント		
職員の階層別に“あるべき姿”が明文化されており、それに沿った人事考課が実施されている。法人代表による園長(部長職)のチェック、園長によるリーダーのチェック、リーダーによる一般職員のチェックと、細かな評価体制を構築している。その人事考課の結果の分析から職員個々の課題を抽出し、「個人行動計画表」を使った目標管理が行われている。		

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
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。	保 16	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
市の要請(契約)により、7時からの早朝保育、20時までの延長保育、一時保育、休日保育と、保育のフルメニューで園運営が行われている。勤務が長時間に及んだり、休日の出勤があったりと、職員にとっては負担が大きい。園長が足しげくクラス(保育の現場)に入り、声掛けや面談等を実施してメンタル面での職員のフォローをしている。休日出勤の振り替え休暇があるため、有給休暇の消化は進んでいない。			
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
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。	保 17	㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
「期待する職員像」として階層別に“あるべき姿”が示されており、職員は目指すべき目標をもって保育にあたっている。“あるべき姿”を基にした人事考課制度が運用されており、人事考課の結果から職員個々の課題を導きだしている。その課題を目標管理につなげ、「個人行動計画表」を使って人材育成を図っている。			
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。	保 18	㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
法人主導の研修システムがあり、階層別の体系的な研修が計画に沿って実施されている。法人研修を補完すべく、園内においても研修(勉強会)を行っている。園内研修は、園長の行動計画に沿って月別にテーマを絞り、園長に限らず、主任保育士や一般職員が講師を務めている。園長以外の職員が講師役を務めることにより、講師を務めた職員は自らの保育の振り返りや気づきにつながっており、本人の学びの機会ともなっている。			
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。	保 19	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
法人の階層別の研修計画を見ると、多くの職員が公平に研修受講できるよう、同じ内容の研修を複数回開催するという配慮がある。受講後に提出される「研修報告書」には園長のコメント(職員個々への指示・指導事項)が書き込まれ、研修で得た知識や技術を現場での具体的な保育につなげる手助けをしている。さらに研修効果を大きくするために、園長の指示や指導が保育の現場で活かされたか否かを検証する仕組み作りを望みたい。			
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。	保 20	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
保育士養成校からの直接の依頼もあるが、ほとんどの場合は市から保育士実習生の受け入れ要請がある。年間5名程度の実習生を受け入れているが、実習生の個人情報への配慮から実施した実習の記録や反省会の記録をほとんど残していない。個人情報を適切に扱うことを前提に、実習に関する必要な記録を残すことをルール化されたい。「実習生の受け入れについて」に関しては、最新版管理の観点から作成日の明示が求められる。			

### II-3 運営の透明性の確保

			第三者評価結果
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。	保 21	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
第三者評価の受審結果や保護者アンケートの集計結果については、園内に掲示して公表している。保護者からのクレームが数件寄せられているが、その内容や対応の結果・経過等を法人や園のホームページで公表する等の仕組みは構築されていない。			

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。	保 22	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
毎年1回、法人本部(経理部門)による内部監査を実施し、さらに顧問税理士が本部の税理・会計面のチェックを行っている。園の日々の事務、経理、取引に関しては慣習に従って行われており、これまでに不適切な処理が指摘されたことは無い。しかし、万全を期すためにも、管理規程や経理規程に適切な取引手順や裁量の限度等を明文化し、職務分掌に役割・責任・権限等を明記することを望みたい。			

## II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果	
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
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。	保 23	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
「全体的な計画」(旧:「保育課程」)の中に、地域との交流・連携に関する基本的な方針が示してあるが、実際の取り組みは積極性に欠ける状態である。高齢者施設との交流や保護者会主催の夏祭り等、既存の取り組みの枠を超え、子どもが地域と交わって社会性を身につけるための積極的な手助けを期待したい。			
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。	保 24	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
中・高校生の福祉体験学習の受け入れに対応するマニュアルはあるが、その他のボランティアを受け入れるための包括的なマニュアルは整備されていない。ボランティアの登録手続きや受け入れの手順、事前説明(オリエンテーション)の要旨、反省会の手順等を明確にしたマニュアルの整備を望みたい。			
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
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。	保 25	① ・ b ・ c
評価機関のコメント			
職員室に備え付けてある電話帳を社会資源のリストとして活用しており、医療機関等の重要な関係先は電話帳の見開きのページに網羅されている。卒園する子どもが通うことになる小学校は約10校であり、全ての小学校と適切な連携を保つことは難しさを伴う。しかし、地域の「幼保小連絡会」等の会議に積極的に参加する等、小学校へのパイプの敷設に努めている。			
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	保育所が有する機能を地域に還元している。	保 26	① ・ b ・ c
評価機関のコメント			
園の保育事業(早朝、延長、一時、休日保育等)が多岐にわたっており、本業での地域への貢献度は大きい。毎月の「保育園で遊ぼう」には地域の未就園児親子が多数集まり、多い時には30名を超えることもある。その場でも、子育てコンシェルジュとして園長が子育て相談に応じている。			
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	保 27	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
園長が子育てコンシェルジュとして活動する中で情報の収集に努めており、ある程度の地域の保育ニーズは把握されている。しかし、本業の保育事業が手いっぱいの状態であり、あえて地域の保育ニーズを探ろうとの取り組みはない。			



## 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	
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	子どもを尊重し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。	保 28	㉓ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
子どもを尊重する保育の基本姿勢は入園のしおりに記載され、玄関には児童憲章を掲示している。結果として、その内容を共通理解するための取り組みとなった事例がある。上靴を隠したりタオルを隠すという事件があり、隠された子どもはどんな気持ちかを、子どもたちに考えさせた。具体的な事例を通して友達を大事にすることの大切さを子どもたちは学んだ。さらなる取り組みとして、保護者会等でも“靴隠し”の事例を話し、子どもが学んだことを保護者にも伝えられたい。			
Ⅲ-1-(1)-②	子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した保育が行われている。	保 29	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
プライバシー保護に関する規程・マニュアルは整備され、「虐待防止規程」もある。その内容は新任職員に対して採用研修で行っているが、職員研修の計画の中では知識・姿勢・責務等を取り上げていない。プライバシーを守れるよう設備を工夫し、着替え・シャワーをする時は衝立等で目隠しをしている。先輩から得た知識や指導により、保育現場での実践は適正に行われている。不適切な事案が発生した場合の対応方法が明文化されておらず、文書化を望みたい。			
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保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。	保 30	a ・ ㉕ ・ c
評価機関のコメント			
保育所選択に必要な情報提供手段はパンフレットとインターネットであるが、市から提供された資料(パンフレット)は残りわずかである。市との関係で、資料の見直しや再発行は園独自にはできないことになっている。再印刷を機に市との調整を図り、保育サービスの内容と併せて情報提供できる資料作成を望みたい。見学者には随時受付をし、予約制で園長が直接部屋を案内して紹介しているが資料はない。また見学者名簿も備え付けがない。			
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。	保 31	a ・ ㉖ ・ c
評価機関のコメント			
保育の開始・保育内容の変更説明の資料があり、保護者の同意書も保管してあるが一部日付の未記入がある。特に配慮の必要な保護者には、園長が丁寧に説明している。しかし、手順がルール化されておらず、慣行に則って行われている。様式・手順を定め、内容や援助の記録を残されたい。			
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。	保 32	a ・ ㉗ ・ c
評価機関のコメント			
5年前の第1回の受審時と同様、市内への移行児は市を通して行い、市外の転園児も同様に市を通すため引継ぎ文書はない。保育所変更に関する引継ぎ文書がないため、転園先から問い合わせがあれば口頭で答えている。引継ぎや申し送りの手順を文書化することを望みたい。保育所利用が終了した際、保護者が相談できる窓口は園長であるが相談窓口や相談内容を記載した文書はなく、口頭でしている。案内文書の作成や対応記録を残すことが望まれる。			
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。			
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。	保 33	a ・ ㉘ ・ c
評価機関のコメント			
利用者満足度の把握の取り組みは、市が年度末に1回行うアンケートがある。園では保護者会、個人懇談会の機会に保護者の要望を聞いているが、個人の記録で留まっていて集計や分析、公表までには至っていない。毎年改善して保育に反映しているが、アンケートの分析や検討された改善の証が記録として残っていない。主要な行事後にもアンケートを実施し、分析した結果を公表することも視野に入れ、利用者満足の向上につなげられたい。			

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。	保 34	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
苦情解決の体制は整備されており、過去の苦情解決の記録も保管されている。まだ第三者委員まで行くような苦情はない。今年度も苦情はなく、個人的な意見には個人にフィードバックして終わっている。全体へのフィードバックは行われていないが、意見や苦情を申し出た保護者に配慮したうえで、保育の質の向上を目的として広く公表することを望みたい。			
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。	保 35	㉔ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
保護者には、入園説明会の際に相談や意見の受付窓口を説明している。入園のしおりに記載された資料を使い、保護者懇談会、登降園時、連絡帳等で意見が言えることを周知している。相談内容が外部に知られないように、相談者には相談スペースも用意されている。			
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。	保 36	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
職員が意見を受けたらリーダーに相談し、さらに上司へつなぐ手順は確立しており、保護者からの意見等には迅速に対処している。しかし、その報告の手順や記録の方法を明文化した対応マニュアルはない。個別懇談会等は記録用のシートがあるため、相談・要望の記録は全て残しているが、ルールが明確になっていない送迎時の対話や日々のコミュニケーションからの記録は残っていない。			
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。	保 37	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
リスクマネジメントの責任者は園長であり、「事故防止マニュアル」は整備されている。スポーツ振興センター共済の対象となる事故は市に「事故報告書」を提出するためコピーが残っている。遊具点検は、週1回職員が実施しており、年2回の業者点検の実施記録もある。リスク箇所は早急に対応して安全対策をしている。安全・事故防止に関する研修は新任職員には採用前に実施されているが、全職員に対しても計画的な研修を実施し、記録に残されたい。			
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。	保 38	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
「感染症予防・発生時対応マニュアル」は整備されている。感染症に関する職員周知を目的とした看護師による勉強会が実施されているが、研修資料等の記録が残されていない。なお、感染症発生時にはその詳細な内容が掲示板や登降園時に口頭でも伝えられ、保護者周知には万全を期している。			
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。	保 39	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
避難訓練は実施されているが引き渡し訓練は行われていない。今後、地域と連携した防災訓練の実施が望まれる。食料・医薬品等の備蓄表はあるが、180人定員に対して水24本・オムツSML各1セットと、量的に十分とは言えず他の備蓄品も同様にとっても少ない。また期限等のチェック表はない。子ども・保護者・職員の安否確認の方法や初動時対応・出勤基準等、保育を継続するための対策(BCP:災害時事業継続計画)も作成されたい。			

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

			第三者評価結果
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。			
Ⅲ-2-(1)-①	保育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。	保 40	a ・ ㉔ ・ c
評価機関のコメント			
標準的な実施方法はマニュアルや規程として文書化され、保育に関する部分はコピーして各クラスで1冊ずつ保管している。全ての資料は1冊のファイルにまとめられ、誰もが見られる事務室に保管してある。項目探しに時間が掛かるので、インデックスを利用する等、ファイリングの方法に一考を要す。保育実践にすぐ活用出来るよう、また標準化が職員の経験格差の解消に役立つよう、保育の手引書となるような改善を望みたい。			

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。	保 41	a ・ ㉑ ・ c
評価機関のコメント		
標準的な実施方法の見直しは年1回行われているが、見直しの記録は見当たらない。今年度は異常な暑さのため、プール遊びや園庭での遊びについて途中での見直しが必要である。改訂された規程類やマニュアルは、法人本部からパソコンメールで送られてきて保育実践には差しさわりがないが、ペーパーレス化のため紙では残されていない。PDCAサイクルの活用で落ちのしない見直しを実施し、その記録を残されたい。		
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。	保 42	a ・ ㉑ ・ c
評価機関のコメント		
入園前に市・法人の様式に保護者が記入し、面談でアレルギーの有無・成育歴・保育時間等を園長が確認している。全体的な計画に基づき指導計画が作成され、保育に反映させている。3歳未満児は個別の指導計画を作成しているが、3歳以上児は個別指導計画がないためアセスメントから計画、実施、評価、見直しまで、個の成長過程を継続して見ることはできない。3歳以上児についても個別指導計画の作成を検討されたい。		
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。	保 43	a ・ ㉑ ・ c
評価機関のコメント		
指導計画の評価反省は毎月・毎週行っている。見直しは年1度年度末に行っているが、見直しが実施された記録は残っていない。見直しで変更した内容の職員周知が口頭で行われており、周知する手順や方法が文書化されていない。保育の質の向上のためにもPDCAサイクルを機能させ、保育実践につなげられたい。		
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 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。	保 44	㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント		
3歳以上児の個別の指導計画は作成されていないが、情報の共有は学年会議で行っている。経験の浅い職員はまず学年リーダーに提出して指導を受け、次に主任保育士に提出する。学年リーダーと主任保育士がペンの色を変えてコメントしたり修正を加えたりしており、指導法にも工夫が見られる。		
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。	保 45	a ・ ㉑ ・ c
評価機関のコメント		
「個人情報保護規程」により、記録の保管・保存・廃棄は市と法人の取り決めがあり、適切に実行されている。個人情報の取扱いについての教育や研修は法人の総会にて実施されている。保護者には入園のしおりで説明されているが、情報開示のルールを定めたものは策定されていない。		

## A-1 保育内容

		第三者評価結果
A-1-1(1) 保育課程の編成		
A① A-1-1(1)-①	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	保 46 a ・ ㉑ ・ c
評価機関のコメント		
<p>全体的な計画は市が作成し、各園に下されている。「保育所保育指針」の一部改定の部分も計画に盛り込み、きめ細かく編成されている。園の独自性が出せるよう、各方面から考慮して編成することを望みたい。計画は年1回見直されているが、次の編成に役立てるための記録は残っていない。</p>		
A-1-1(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開 養護と教育		
A② A-1-1(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環境を整備している。	保 47 ㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント		
<p>園舎は新しく清潔感がある。トイレ・手洗い場も明るく清潔である。また下駄箱も定員180名の対応が出来るよう広く、混雑が避けられるよう配慮されている。廊下等の空間も広く、生活にふさわしい場として確保されている。今年は異常な暑さが続いたため、暑さ対策としてグリーンカーテンや水まき等をして対処した。</p>		
A③ A-1-1(2)-②	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	保 48 ㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント		
<p>評価日当日4歳児のクラスで昼食を共にしたが、子どもたちは安定していた。職員は個人差を配慮した保育を行うよう心掛けており、不適切な声掛けをしないことにも意識して取り組んでいる。「忙しいと、つい子どもたちを急かしたり制止する言葉を使ってしまう。」との職員の自己反省があるが、その意識があれば改善はたやすい。</p>		
A④ A-1-1(2)-③	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	保 49 ㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント		
<p>生活習慣を身につけることの大切さを自覚し、自分の健康に関心を持てるよう、人形を使い視覚に訴えて教えている。また、適切な生活習慣を子どもが身につけるために、職員がモデルとなって実際に行い、子どもが容易に理解できるように働きかけを工夫している。</p>		
A⑤ A-1-1(2)-④	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	保 50 a ・ ㉑ ・ c
評価機関のコメント		
<p>年長児はバスで親子遠足をしたり、クリスマス会に老人ホームを訪れたり、夏祭りを地域の方と楽しんだり、人間関係が自然に育まれるよう取り組んでいる。また、地域に出て行くことにより、社会的ルールや態度も身につくよう配慮している。造形や音楽等の表現活動が自由に体験できるような環境整備が今後の課題である。</p>		
養護と教育		
A⑥ A-1-1(2)-⑤	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	保 51 ㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント		
<p>0歳児は、個別の指導計画を作成して保育を展開している。0歳児の発達過程に応じ、手作り玩具を用意して遊びを豊かにしている。また送迎時に情報を交換したり、連絡帳等で家庭との連携を密にしている。</p>		
A⑦ A-1-1(2)-⑥	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	保 52 ㉑ ・ b ・ c
評価機関のコメント		
<p>乳児保育同様、「全体的な計画」をベースにして、他者との関係が生まれ始める頃にクラスの計画と個別の計画を作成している。複数担任のため、職員は連携して適切に子どもに関わっている。保護者との連携は、連絡帳や登降園時のコミュニケーションを利用している。口唇期であることから玩具の消毒は毎日行っている。自我が芽生え始める頃、噛みつきや喧嘩等のトラブルが起きているが、保育中であることから園の責任として位置づけて対処している。</p>		

A⑧ A-1-(2)-⑦	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	保 53	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
運動会や発表会等の子どもたちが取り組んできた共同的な活動は、職員によって保護者だけでなく地域や小学校にも伝えられている。一つの行事を友達と協力してやり遂げ、達成感や充実感を味あわせるには、子どもたちが主体的に取り組める環境も整える必要がある。子どもたちの手作りのPRポスターやプログラム等作成し、回覧板に載せたり、地域の老人施設や小学校等に伝えたりする工夫を期待したい。			
障害のある子どもの保育			
A⑨ A-1-(2)-⑧	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	保 54	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
保育環境の配慮として、身体障害者用のトイレ・点字ブロック・障害者駐車場スペースが設置されている。現在は障害児はいないが、気になる子がいるため個別指導計画を作成して対応している。法人の行う研修に参加し、障害を持つ子どもに関する必要な知識や理解を深めている。障害のある子どもの保育に関し、プライバシーへの十分な配慮をもって、他の保護者が理解を深められるような取り組みを期待したい。			
長時間にわたる時間			
A⑩ A-1-(2)-⑨	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	保 55	① ・ b ・ c
評価機関のコメント			
1日の生活の連続性に配慮した子ども主体の計画書はなかったが、デイリープログラムで補っている。子どもの人数が少なくなると、異年齢保育に切り替えて寂しくさせない配慮をしている。職員の引継ぎは連絡ノートを活用し、情報の漏れの無い配慮をしている。保護者との連携もノートと口頭連絡とを使い分けており、仕事(残業)や交通事情等で予定より遅くなる場合の子どもへの対応も適切である。午後6時には、軽食を提供している。			
小学校との連携			
A⑪ A-1-(2)-⑩	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	保 56	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
経営案の年間計画の中に、幼保小懇談会・就学児知能テスト・小学校一日入学等が記載されている。幼保小懇談会は園長が参加し、教員等との意見交換はされているが、保育士と小学校教員との合同研修や意見交換等は行われていない。それゆえ、「保育所児童保育要録」を作成して小学校と共有を図っているが、個々についての深まりには欠ける。小学校にスムーズに接続するためにも、有効な取り組みを期待したい。			
A-1-(3) 健康管理			
A⑫ A-1-(3)-①	子どもの健康管理を適切に行っている。	保 57	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
「健康管理マニュアル」は整備されている。子どもの健康に関する取り組みとして、市と法人から発信される「保健便り」がある。ケガの対応は、保護者に対しては園長もしくは主任が説明し、謝罪し、かかりつけの医療機関にて治療している。通院の場合は、完治するまで職員が付き添っている。乳幼児突然死対策としてチェック表をつけ、保護者個々に口頭で説明している。文書や公の場で、全ての保護者に対して必要な情報提供をされたい。			
A⑬ A-1-(3)-②	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	保 58	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
健診結果は、クラス全員が1冊のファイル収められていて個を探すには時間が掛かる。健診結果を保護者に伝えているが、保護者アンケートでは、「結果連絡が遅い」、「検尿結果はまだ連絡がない」との声が聞かれた。園と家庭とが、必要な情報をタイムリーに共有することを期待したい。健診結果を家庭での生活に活かすため、「保健便り」を有効に機能させている。			
A⑭ A-1-(3)-③	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	保 59	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
「アレルギー対策」、「緊急対応マニュアル」は整備されている。アセスメント面談は園長のみで実施されているが、栄養士・看護師も同席して保護者との連携を密にすることが望ましい。他の保護者に関してもアレルギー児についての理解を図るため、給食参観や試食会等を計画し、誤食の対応や食器の違い等が正しく理解されるような仕組みを構築されたい。			

A-1-(4) 食育、食の安全			
A <sup>15</sup> A-1-(4)-①	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	保 60	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
食育計画は全体的な計画に記載されている。幼児は野菜を育てて収穫し、調理して給食に上る。子どもの成長・発達に応じ、椅子やテーブル等の大きさや高さに配慮している。同じ年齢でも個人差があるため、椅子は2種類ある。時に戸外で食事をすることはあるが、保護者が子どもと一緒に喫食する機会は少なく、年長児が年1回親子遠足を楽しむ程度である。保護者から食に関する相談はあるが、記録は残されていない。記録を残す基準作りを望みたい。			
A <sup>16</sup> A-1-(4)-②	子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	保 61	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
検食は園長と主任が行っている。「衛生管理マニュアル」、「食中毒発生時対応のマニュアル」も整備されている。献立は市から発行されている。地域を代表する食文化としては「切干大根」があり、冬場になると給食の献立として登場する。保護者アンケートでは、「一人の量が分からないのでサンプル提示を」の声も聞かれる。子どもの人気献立のレシピ等を作成し、希望する保護者に配布する等の取り組みも検討されたい。			
<b>A-2 子育て支援</b>			
			第三者評価結果
A-2-(1) 家庭との緊密な連携			
A <sup>17</sup> A-2-(1)-①	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	保 62	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
保護者との情報交換や保育理解、育児を共に考える機会は、連絡帳や登降園時のコミュニケーション、保護者会等がある。必要に応じて面談もしている。計画された保護者会は面談シートがあつて記録として残されているが、連絡帳や登降園時等の内容は記録として残されていない。保育参観・保育参加の機会が有効に活用されており、保護者の参加率も高い。比較的参観が可能な土曜日や夕方降園時間を利用する等の配慮がある。			
A-2-(2) 保護者等の支援			
A <sup>18</sup> A-2-(2)-①	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	保 63	⑦ ・ b ・ c
評価機関のコメント			
保護者からの子育て相談としては、個別面談や日々のコミュニケーション、連絡帳等がある。相談の対応は担当者(クラス担任)止まりであったり、上司(園長、主任保育士)に相談したりと、相談の内容によって柔軟に対応している。			
A <sup>19</sup> A-2-(2)-②	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	保 64	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
「虐待対応マニュアル」は整備されているとのことであつたが、当日、園に備え付けてあることが確認できなかった。虐待の疑いのある場合は保護者から家庭での様子を聞き取り、職員間で情報を共有しているが、マニュアルに基づく職員研修はされていない。「児童福祉法」の一部改正があり、児童虐待の発生予防に力を入れることや発生時の迅速な対応が求められているので、研修を実施して早期発見・早期対応に役立てられたい。			
<b>A-3 保育の質の向上</b>			
			第三者評価結果
A-3-(1) 保育実践の振り返り(保育士等の自己評価)			
A <sup>20</sup> A-3-(1)-①	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	保 65	a ・ ⑥ ・ c
評価機関のコメント			
保育実践後自己評価をして職員間で共有しているが、振り返りで終わっている。職員個々から一歩進めて自己評価を園全体としてまとめ、集計や分析を加えて園全体の課題抽出や改善活動へとつなげる仕組み作りを望みたい。			