

東京都福祉サービス第三者評価 評価結果

評価結果基本情報

評価年度	平成29年度
サービス名称	認証保育所A型・B型
法人名称	株式会社三恭
事業所名称	チャイルドルームパピーナ久我山園
評価機関名称	株式会社 サンシャイン

コメント

ご家族へのアンケート調査票は、事業所より各家庭へ配布していただき、返信用の封筒にて直接評価機関へ回収しました。職員へのアンケート調査でも個別に返信用封筒を添付し第三者性を確保しつつ回収しました。訪問調査では評価者3名が事業所見学を行い、また評価者数名が散歩の様子や事業所の日常を拝見しつつ、園長、園運営本部の社員の方々よりお話を伺いました。

(内容)

- I 事業者の理念・方針、期待する職員像
- II 全体の評価講評
- III 事業者が特に力を入れている取り組み
- IV 利用者調査結果
- V 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）
- VI サービス提供のプロセス項目

公益財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

1 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	理念・方針（関連 カテゴリー 1 リーダーシップと意思決定）
	<p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）</p> <p>法人は、パピーナの保育理念として”乳幼児の「うつくしい心」「すこやかなからだ」「ゆたかな夢」を育てる、それが私たちの願いです”を全体方針とし、さらにそれぞれの理念の展開をしている。「乳幼児のうつくしい心」とは、生まれながらにある純粋無垢なところと捉えており、周りのお友だちや家族、地域の方々だけでなく草花や昆虫などの自然にも思いやりや優しさをもてる心を育てること。「すこやかなからだ」とは、日々の生活の中で「遊び」「食事」「睡眠」をバランスよく取り組むことが大切と捉え、食事には栄養バランスのとれた献立、食材も厳選して調理、睡眠は子どもにとって体力回復、心を落ち着かせることができる。「ゆたかな夢を育てる」とは、子どもの可能性を広げること。人との関わり、地域との交流、自然との触れ合いなどを経験することにより一人ひとりの個性を引き出すことと捉えている。園は法人の理念をうけ、①子どもたちには、美しい心・すこやかな身体・ゆたかな夢を育んでもらいたい。②安心・安全な保育を行うこと。③保護者の子育てへの援助を行うこと。④職員は向上心を持ち、自ら学ぶこと。⑤地域に根ざした保育園となることを掲げている。</p>
2	期待する職員像（関連 カテゴリー 5 職員と組織の能力向上）
	<p>（1）職員に求めている人材像や役割</p> <p>法人では”パピーナの行動指針”を職員に明示している。「保育」と「保護者支援」とし、「保育」においては①私たちは、園児一人ひとりに寄り添い、うつくしい心を育む。②私たちは、園児一人ひとりの発達過程に合わせ、すこやかなからだを育む。③私たちは、園児一人ひとりの体験と経験を通して、豊かな夢を育む。また「保護者支援」においては①私たちは、一人ひとりの保護者の状況やその意向を受容し、信頼関係を築く。②保護者と共に子どもの成長の喜びを共有し、子育てに関する援助を行うとしている。園では法人の行動指針を受け、人材像として「専門知識をもつ社会人としての自覚をもち、保育と保護者支援に、明るくみずからを発信できること」としている。日々、園児、保護者、誰に対しても元氣な挨拶、明るい受け答え、子どもと積極的に関わり、子どもの全体を知ろうとする前向きな気持ちをもって、役割を果たしてほしいとしている。さらに連絡帳以外にも、園での子どもの様子をいつでもどこでも見て頂けるよう、保護者専用サイトの公開をしている。お子さんのアルバム写真としてほしい方には購入できる便宜も図り、タイムリーな情報を保護者と共有することに努めている。</p>
	<p>（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>園は、地域から保育園がほしいとの要望を受け、地域貢献の位置づけで認可外保育所の開設をしている。その後、都独自の施設基準、区の指導、認可外保育所での実績から、保護者の要望に背をおされて認証保育所となっている。パピーナグループの保育施設は認可保育所、認証保育所、区保育室運営委託とある。0歳児からのお預かり、延長保育など保護者の多用なニーズに対応しており、行政からの信頼も厚い。経営環境としては待機児童問題解消にむけ行政での認可保育所の増設が続いているが、保護者に背をおされ、選ばれた園であり続ける為、サービス提供の考え方を下記のように考えている。「保護者に寄り添い、丁寧な保育を心掛けていくことで、子ども達の成長をより良いものとしていくこと、また子ども一人ひとりの成長の変化を保護者に伝えていくことから、信頼関係を作り上げ、”ここに保育所あり”というような地域に根差した園にしたいと考えている。園は開設より8年を経ており、子育て困難家庭等、さまざまな環境にある子どもに園全体で力を合わせて取り組んできている。関係機関との双方向の情報共有、ソーシャルワーカーの視点を持てる人材育成も志向している。</p>

II 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

1	<p>食生活を充実させる環境やメニュー・盛り付けなどに配慮し、食材に興味を持つ手段として野菜栽培や調理活動などの取り組みを評価したい</p> <p>食事中の安全性を高める為に、家具類の高さ調整や食事用具も成長に合わせて選定している。絵本や紙芝居などに登場するお馴染みの話をメニューに取り入れ、楽しんで食べられる工夫をしている。アレルギーに関しても医師の指示書の基、安全性を重視する献立に配慮している。園児が食に興味を持つ手段として農園での野菜栽培を実施している。園児達が自ら土作りから収穫までを体験し、成長した野菜の様子を喜ぶ体験をする。収穫した野菜を使い、調理活動も実施している。苦手な食材が食べられる様になった園児もおり、食に関する取り組みを評価したい。</p>
2	<p>働く保護者に配慮した園運営や長い保育時間を過ごす園児への対応、日々の子どもの園生活の様子をタイムリーに届けている</p> <p>0歳児から就学を見通す保育・教育の実践や異年齢交流の実践をしている。子どもの園生活の様子をタイムリーに届ける仕組み、延長保育、平日の面談、土曜日の運動会、急な変更への対応、園児の体調不調時の詳細な記録等、また長い保育時間を過ごす園児にくつろぎの環境や眠り、食への配慮、情緒を安定させ楽しく過ごせる工夫をしている。保護者の意向を受け、従来の生活発表会、保護者会、遠足等以外に0歳児の室内運動会、保護者も出席された救命講習会の開催等、保護者同士のコミュニケーションの機会を増やす取り組みをしている。</p>
3	<p>職員が無理なく、楽しく仕事ができる環境を整えたことで職員満足度が向上し、園の安定した運営と保護者の満足度向上に繋がっている</p> <p>当園では4月から新しい園長が就任し、職員の負担軽減のために、様々な取り組みを行ったことで休暇を取得しやすい環境が整い、職員からは「雰囲気良くなった」「楽しく仕事ができている」等の声が寄せられ、職員満足度が向上している。園長も職員を信頼し、自身も他園の園長から謙虚に学びながら様々な新しい取り組みを実施している。保護者からも、園長及び園に対して高い信頼を寄せる声や感謝の声が多く寄せられている。職員満足度の高さが園の安定した運営と保護者の満足度向上にも繋がっており、園長を中心とした園の取り組みを高く評価したい。</p>

さらなる改善が望まれる点

1	<p>乳児の子育てについて様々なノウハウをもっている当園の強みを地域に還元していくことを期待したい</p> <p>福祉の専門性を活かした取り組みとして、見学者に対して保育や食育に関する様々な専門的アドバイスを行ったり、入園予定者を対象に離乳食講習会を開催、さらに救命講習には保護者にも参加を呼び掛けている。また、日々の散歩等を通して商店街や地域住民との交流も深めている。認証保育園のため、設備面等の制約もあり、地域への貢献は容易ではないが、離乳食講習会に地域で子育て中の保護者を招く等、できる限りの取り組みを望むとともに、法人本部としての取り組みにも期待したい。</p>
2	<p>保育指針の実践にいくつかの書式を採用しているが、職員の勤務時間・勤務条件や書式からの情報共有不足の改善に期待したい</p> <p>保育指針の実践に、指導計画書・月案や日誌を活用している。内容は子どもの姿から保育の狙いを掲げ、決まりや生活の仕方を知らせる。狙いは情緒・健康・言葉・表現を保育の見極め項目としている。各々の項目に職員の配慮・評価・反省・家庭との連携の結果を記載している。職員は子どもの姿と照らし合わせ、クオリティが高い書式と感じている。一方で非常勤職員は正規職員との書式からの情報共有不足を感じている。園長もその実態を把握しており、職員の意見を取り入れ書式の見直しを始めている。今後の取り組みに期待したい。</p>
3	<p>園児への適切な対応、学びの風土があり、グループ職員合同研修、ICT導入計画がある。OJTを可視化したマニュアル整備も期待している</p> <p>園では職員の加配置の他、保育事業部からの保育アドバイザーの巡回、OJTによる園児毎、場面毎の手順がある。サービスの質の確保・標準化には保育事業部における統一した内部規程やリスクマネジメント、園児の安心・安全の全般マニュアル整備ができている。法人が運営する園は区内に複数の展開がされ、ノウハウ、事例の集積、互いにフォロー体制がとれる位置にある。それらを背景にグループ職員研修会やICT導入の取り組みが計画されている。併行してOJTを可視化した業務マニュアル整備も期待している。</p>

III 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ サービスの質の確保・標準化にグループ職員合同研修会の実施を計画している</p> <p>サービスの質の確保には人材育成が欠かせず、職員の知識や技能習得には様々な内外研修、他園訪問の地域懇談会等に取り組んでいる。日常的な保育の場面毎での子ども一人ひとりに対するきめ細かな対応はOJT中心に取り組んでいる。グループ内の園はすべて区内に展開しており、それぞれの園の地域特性、特長とするものがあるが、情報共有し標準化したパピーナのサービス水準の確立も志向している。標準化の取り組みとして、グループ職員合同研修会の実施をし、組織的にまた、個々に知恵を出し合い協力できるよう取り組みをしている。</p>
<p>関連評価項目(職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる)</p>	
2	<p>★ 利用を希望する方が訪れる区のホームページへバナー広告、多様な保育ニーズに対応する</p> <p>園では保護者に背をおされ、駅前基本型の認証保育所となっている。利用を希望する方々との自由契約となる。法人は区内にそれぞれがフォロー体制をとれる複数の園を運営しており、行政からの委託施設もある。利用希望はインターネットからの問い合わせも多く、ホームページの情報提供を充実している。今後は利用希望者の相談先である区のホームページへのバナー広告を計画、保育ニーズの多様化に対応を志向している。法人からは運営している各園にリンクができ、園では年間行事、一日の流れ、保育料金、アクセス等が掲載されている。</p>
<p>関連評価項目(利用希望者等に対してサービスの情報を提供している)</p>	
3	<p>★ 園内調理で、季節感のある食事提供に給食・保育従業者全員で取り組んでいる</p> <p>食育は法人が特長としている分野で”たのしくおいしく食べられる安心で安全な給食”をスローガンにしている。食品の衛生管理を徹底し適時適温給食、アレルギー対応、そして園児が視覚から楽しめる彩り豊かな給食や園児の感性を取り込んだ絵本や紙芝居に登場する話をメニューにしている。食育の一貫として区民農園で野菜を栽培している。土づくりから始め、苗を植え、雑草を抜き、水の入った思いじょうろを子ども達が協力して運び、成長を喜んでいる。苦手な野菜も思い入れをもって食べている。3つの運営理念の実践の深化に取り組んでいる。</p>
<p>関連評価項目(子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している)</p>	

IV 利用者調査結果

調査概要

調査対象：平成29年7月時点で子どもの総数は31人。31世帯に対してアンケート方式にて調査を実施しました。

調査方法：アンケート方式

ご家族様へのアンケート調査票は、事業所より各家庭へ配布していただき、返信用の封筒にて直接評価機関へ回収しました。訪問調査では評価者3名が事業所見学を行い、また評価者数名がお散歩の様子や事業所の日常を拝見しつつ、合議の際の参考にしました。

利用者総数	31人
利用者家族総数（世帯）	31世帯
アンケートや聞き取りを行った人数	31人
有効回答者数	25人
回答者割合（%）	80.6%

総括

総合的な満足度調査としては、「大変満足」が16名、「満足」が9名で、満足以上の回答者が100%となっており、園への高い満足度が見られました。また、自由記述としては「先生方が素晴らしく安心して預けさせて頂いています。日々の遊びも工夫を凝らして下さり、子どももどんどん成長して帰ってきます」「担任の先生だけでなく、子どもの名前を会えば呼んでくれ、笑顔で話しかけてくださり、優しさを感じます。どの先生も挨拶が気持ち良く、登園している親までも心が晴れます。」このような感謝の意見や頼れて安心できる存在であるといった意見が多く見られました。

利用者調査結果

1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか							
はい	25人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」の回答が25名で、100%になっています。自由意見としては「入園してからの成長は目覚ましいものなので、とてもそう感じます」といった意見が見られました。							
2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか							
はい	24人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」の回答が24名で、96%になっています。自由意見としては「家庭では思いつかないような遊びもたくさんやっているのので、保育園に通わせて良かったと感じます」といった意見が見られました。							
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか							
はい	25人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」の回答が25名で、100%になっています。自由意見としては「子どもに合わせて対処して下さっていると感じます。」といった意見が見られました。							
4. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか							
はい	21人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」の回答が21名で、84%になっています。自由意見としては「工夫して下さっていると感じていますが、園庭がない分、外遊びは限られたものになっていると思います」といった意見が見られました。							
5. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか							
はい	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	8人
「はい」の回答が17名で、68%になっています。自由意見としては「突発的なお願いにも快く対応してくれて助かっています」といった意見が見られました。							
6. 安全対策が十分取られていると思うか							
はい	20人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」の回答が20名で、80%になっています。自由意見としては「子どもが病気の時の感染対策など、細かく動いてくださっている印象です」といった意見が見られました。							
7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か							
はい	19人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「はい」の回答が19名で、76%になっています。自由意見としては「土曜日はとても助かります」といった意見が見られました。							
8. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか							
はい	22人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」の回答が22名で、88%になっています。自由意見としては「育児の悩みを共有したり、アドバイスをもらったりしています。日常の中でそのようなことを話せる相手が多くはないので、大変ありがたいです。」といった意見が見られました。							
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか							
はい	22人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人

「はい」の回答が22名で、88%になっています。自由意見としては「限られたスペースでありながら、工夫されていると感じます」といった意見が見られました。

10. 職員の接遇・態度は適切か

はい	24人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」の回答が24名で、96%になっています。自由意見としては「接しやすく、親身になってくれる先生方ばかりで本当に助かっています」といった意見が見られました。

11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか

はい	19人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」の回答が19名で、76%になっています。自由意見としては「ちょっとした変化に気づいて教えてくださるので、早期に対応でき助かっている」といった意見が見られました。

12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか

はい	12人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	12人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

「はい」の回答が12名で、48%になっています。自由意見としては「"どちらが悪かった"という報告ではなく、きちんと事細かに説明して下さいます」といった意見が見られました。

13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか

はい	25人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」の回答が25名で、100%になっています。自由意見としては「なかなか心をオープンにできていない子に対して、粘り強く愛情を持って接してくださっている」といった意見が見られました。

14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか

はい	19人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」の回答が19名で、76%になっています。

15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか

はい	24人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」の回答が24名で、96%になっています。

16. 利用者の不満や要望は対応されているか

はい	20人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」の回答が20名で、80%になっています。自由意見としては「疑問に思ったことなどは、都度お伝えして、きちんとした理由のある回答などをいつもいただくので、信頼度が逆に増します」といった意見が見られました。

17. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか

はい	8人	どちらともいえない	5人	いいえ	3人	無回答・非該当	9人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」の回答が8名で、32%になっています。自由意見としては「入園の時に説明を受けたかもしれませんが、覚えていない」といった意見が見られました。

※実施あり：○、実施なし：✕、非該当：-

V 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）

※実施あり：○、実施なし：✕、非該当：-

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定			
サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている			
評価項目1	事業所が目指していること（理念、基本方針）を明確化・周知している		実施状況
標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明示している		○
標準項目2	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている		○
標準項目3	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている		○
標準項目4	重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を思い起こすことができる取り組みを行っている（会議中に確認できるなど）		○
評価項目2	経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている		実施状況
標準項目1	経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている		○
標準項目2	経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している		○
評価項目3	重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している		実施状況
標準項目1	重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている		○
標準項目2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している		○
標準項目3	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている		○
講評			
新しい園長のもとで保育園が目指すことを再確認し、各会議でも理念を唱和している			
理念や行動指針については経営会議や園長会、職員会議において参加者全員で唱和することにより、職員に周知し、理解を深めている。特に今年度は4月に園長が代わったため、昨年度までの良い点を引き継ぎながら、園児の声をしっかり受け止めていくことを再確認している。また年1回実施する経営会議では法人の中長期計画を発表するとともに、各園の園長も年間目標を発表している。保護者に対してはホームページや入園のしおりに理念や行動指針を明示して入園時に説明のうえ、毎月発行の園だよりにも今月の目標を掲載している。			
園長と主任が中心となって保育園を運営し、本部統括職員が補佐している			
園内の運営は園長と主任が中心となり、各クラスにリーダーを配置している。園長は会議の場で職員に対し、トライしたい園児の思いを伸ばすためには発達や興味の旬を大切にすることが大事であることを伝え、保護者に対する言葉遣いに注意を促す他、グループ内で開催する園長会や地域の連絡会に参加して経営層としての役割と責任を果たしている。また主任は園長と職員とのパイプ役となって園長を補佐している。さらに法人本部の保育アドバイザーも随時現場を巡回し、園長からの相談を受けており、統括職員も園長不在時の対応を行っている。			
重要案件は園長会や職員会議で決定、保護者には園だよりや掲示板、文書にて伝えている			
重要な案件は園長会や職員会議において決定している。園長会は法人内各園の園長や本部職員等が参加し、グループ目標を決定し、今後のグループ全体の課題について話し合っている。また職員会議では園長会や地域の連絡会での決定事項を連絡し、保育会議では各クラスの様子を報告し、目標を確認している。保護者に対しては毎月発行している園だよりやクラスだよりの他、玄関の掲示板の活用、文書を配布して決定事項や依頼事項を伝えている。また年2回開催する保護者会や保護者代表も参加する運営委員会でも重要事項を伝えている。			

※実施あり：○、実施なし：✕、非該当：-

カテゴリー2 経営における社会的責任			
サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる			
評価項目1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	実施状況	
標準項目1	福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などを明示している		○
標準項目2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などの理解が深まるように取り組んでいる		○
評価項目2	第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	実施状況	
標準項目1	第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる		○
標準項目2	透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法（事業者便り・会報など）で地域社会に事業所に関する情報を開示している		○
サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている			
評価項目1	事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	実施状況	
標準項目1	事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している（施設・備品等の開放、個別相談など）		○
標準項目2	地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている		✕
評価項目2	ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	実施状況	
標準項目1	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している		○
標準項目2	ボランティアの受け入れ体制を整備している（担当者の配置、手引き書の作成など）		○
標準項目3	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている		○
評価項目3	地域の関係機関との連携を図っている	実施状況	
標準項目1	地域の関係機関のネットワーク（事業者連絡会など）に参画している		○
標準項目2	地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている		○
講評			
園児への接し方について職員同士で話し合い、自らの言動を振り返っている			
福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理については、休憩時間中に職員同士で話し合い、自らの言動を振り返る機会にしている他、新人職員に対しては、新入職員オリエンテーションの際に各種規程について説明し、現場でも園長や主任が指導している。また区の巡回指導員が来園した際に園児への接し方についてアドバイスを受けることもある。規程やマニュアルの読み合わせも行っているが、園長はさらなる取り組みが必要であると考えており、今後は心理をテーマにした講習会の実施も検討している。今後の取り組みを期待したい。			
運営委員会を開催し、保育園の理念や目標、具体的取り組み内容を説明している			
情報開示については、園長や保護者代表、他園の園長及び事務長等をメンバーとする運営委員会を年2回開催している。委員会では、保育園の理念や目標、利用状況を説明のうえ、区民農園の活用や離乳食講習会の開催等、具体的な取り組みについても紹介している。また、保護者代表からの意見や要望も聞き取っている。今年度2回目の運営委員会では、第三者評価のアンケート調査結果についてフィードバックするとともに、1回目の運営委員会の内容も保護者にフィードバックする予定である。なお、園外掲示板で園だよりや給食だより、献立表を掲示している。			
入園予定者を対象に離乳食講習会を開催、今後は地域住民も参加できるよう検討している			
福祉の専門性を活かした取り組みとして、見学者を中心に保育や食育等に関する様々な専門的アドバイスをっており、退園した保護者からの相談も受け付けている。また近隣の八百屋に園児と買い物に行ったり、他園の園庭を借りて遊んだり、消防署で火消し体験をする等、地域交流も深めている。今年度は入園予定者を対象に離乳食講習会を開催、さらに救命講習会も開催しており、今後は地域住民も対象に実施することを検討している。ボランティアや実習生については、直近1年間で実績はないものの、園長が中心となって受け入れ体制を整えている。			

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用			
サブカテゴリー1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している			
	評価項目1	利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）	実施状況
	標準項目1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○
	標準項目2	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	○
	評価項目2	利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	実施状況
	標準項目1	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる	○
	標準項目2	事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している	○
	標準項目3	利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	○
	評価項目3	地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	実施状況
	標準項目1	地域の福祉ニーズの収集（地域での聞き取り、地域懇談会など）に取り組んでいる	○
	標準項目2	福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）の収集に取り組んでいる	○
	標準項目3	事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	○
講評			
意見や要望等は送迎時の会話や個人面談、保護者会、運営委員会等で把握している			
苦情解決について、事業者以外の相談先として法人本部と区の担当窓口の連絡先を重要事項説明書に記載し、玄関にも掲示している。苦情が発生した場合は苦情マニュアルに記載した苦情解決体制と解決までの流れに則って対応している。保護者の意見や要望等は日々の送迎の際の会話や連絡帳の他、個人面談や年2回開催する保護者会、運営委員会でも把握、玄関に意見箱も設置している。「保護者同士のコミュニケーションの場を増やしてほしい」との声を受けて、今年度は0歳児の運動会を室内で開催し、交流の場を増やす等、改善に取り組んでいる。			
運動会と生活発表会実施後にアンケート調査を実施し、保護者の意向を把握している			
保護者の意向を集約する機会としては運動会や生活発表会実施後のアンケート調査がある。運動会のアンケート調査では感想や気付いた点、検討すべき点を聞き取り、生活発表会のアンケートでは一年間を振り返って、親子遠足や保育参加、個人面談、保護者会についても意見や要望を聞き取っている。また第三者評価を実施しない年度は運営委員会開催前にもアンケート調査を実施している。アンケートでは成長を実感する保護者の喜びの声が多く、今後は第三者評価での利用者調査結果も含め、集計結果を保護者にフィードバックしていくことを期待したい。			
地域懇談会や区主催の園長会等の連絡会を通して、様々な情報を収集している			
地域・事業環境に関する情報は地域懇談会や区主催の園長会への参加を通して把握している。地域懇談会は年2回開催、認証だけでなく認可保育園も含めた公私立保育園や行政担当者、家庭福祉員等が参加しており、保育や地域に関する様々な課題について話し合っている。園長会は認証保育園の園長が集まり、運営費やキャリアアップ等の補助金申請、アレルギー対応、光化学スモッグ発生時の連絡体制、区の施策等、様々な情報を行政から収集するだけでなく、他園の園長からも情報収集している。区からも事故防止等、様々な情報をメールで収集している。			

カテゴリー4 計画の策定と着実な実行			
サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる			
評価項目1	取り組み期間に応じた課題・計画を策定している		実施状況
標準項目1	理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している		○
標準項目2	年度単位の計画を策定している		○
標準項目3	短期の活動についても、計画的（担当者・スケジュールの設定など）に取り組んでいる		○
評価項目2	多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		実施状況
標準項目1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている		○
標準項目2	課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている		○
標準項目3	計画は、サービスの現状（利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など）を踏まえて策定している		○
標準項目4	計画は、想定されるリスク（利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など）を踏まえて策定している		○
評価項目3	着実な計画の実行に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している		○
標準項目2	計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている		○
標準項目3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している		○
標準項目4	計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる		○
サブカテゴリー2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる			
評価項目1	利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している		○
標準項目2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している		○
標準項目3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている		○
標準項目4	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる		○
講評			
中長期のビジョンや年度目標を明確にし、経営会議にて職員に発表している			
<p>中長期のビジョンや年度目標は「パピーナ中期・短期計画一覧表」に明示している。一覧表では10年後の将来像や3年後のあるべき姿を明確にしたうえで、各園が中期主要施策と短期経営計画、短期主要施策を示し、当園は近隣との交流や研修会への積極的参加を中期主要施策としている。またグループ目標として「気持ちの良い挨拶をする」ことを掲げている。これらの計画は5月開催の経営会議にて発表、職員も個人目標を発表している。中長期のビジョンを明確にし、経営会議を通して職員に伝えるための取り組みを高く評価したい。</p>			
<p>年度の計画は短期経営計画を掲げ、保育課程に基づいて指導・食育計画等を作成している</p>			
<p>年度単位の計画について、短期経営計画として「保育の知識を増やし、これまでの経験・反省を生かし、思考を変えて保育にあたる」ことを掲げており、目標は年度末に一年を総括したうえで、各クラスで次年度の案を出して園長が取りまとめて決定している。また保育課程に基づいて指導計画や食育計画、行事計画、保健計画を作成、各行事は終了後に反省・考察を実施して次年度に活かしている。役割分担について、行事担当は年度初めに職員の希望を考慮しながら決定し、各行事は2・3名で1つの行事を担当、新人とベテラン職員を組み合わせている。</p>			
<p>警察や消防と連携して救命講習会や不審者対策訓練を実施し、安全確保に取り組んでいる</p>			
<p>安全確保について、今年度は消防署を招いて救命講習会を開催、AEDを使用した心肺蘇生法や止血法を学んだ他、警察OBによる不審者対策の訓練も実施し、園の玄関での対応や散歩時の対応、さすまたの使い方を学んでいる。設備では学校110番を設置、お迎え時はカメラ付インターホンで本人確認し、不審者についてはメールやFAXで行政から情報収集している。また外部講師を招いて防災をテーマにした講演会も実施している。事故防止についてはグループ全体でヒヤリハットの書式を簡略化し、当園独自に別紙に状況と考察を詳細に記入している。</p>			

カテゴリー5 職員と組織の能力向上			
サブカテゴリー1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる			
評価項目1	事業所にとって必要な人材構成にしている		実施状況
標準項目1	事業所の人事制度に関する方針（人材像、職員育成・評価の考え方）を明示している		○
標準項目2	事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている		○
標準項目3	適材適所の人員配置に取り組んでいる		○
評価項目2	職員の質の向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している		○
標準項目2	事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している		○
標準項目3	個人別の育成（研修）計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得（取得）などの視点を入れて策定している		○
標準項目4	職員一人ひとりの個人別の育成（研修）計画に基づいて、必要な支援をしている		○
標準項目5	職員の研修成果を確認し（研修時・研修直後・研修数ヶ月後など）、研修が本人の育成に役立ったかを確認している		○
サブカテゴリー2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる			
評価項目1	職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる		実施状況
標準項目1	職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している		○
標準項目2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる		○
標準項目3	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる		○
評価項目2	職員のやる気向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬（賃金・昇進・昇格、賞賛など）が連動した人材マネジメントを行っている		○
標準項目2	就業状況（勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど）を把握し、改善に取り組んでいる		○
標準項目3	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる		○
標準項目4	福利厚生制度の充実に取り組んでいる		○
講評			
働く職員の声や1日の仕事の流れ等を掲載し、ホームページの求人情報を充実させている			
採用については求人誌やハローワーク、ホームページ等の媒体を活用して、本部にて書類選考、現場で面接を実施している。ホームページの求人情報は充実しており、働く職員の声や1日の仕事の流れ、求める人物像、よくある質問を掲載し、園での仕事がイメージできるものになっている。なお当園では今年度パートから正規職員に変わった職員が2名いる。人員配置については職員の希望や能力、全体のバランス等を考慮してクラス担当を決定のうえ、入園直後で園児が落ち着かない時期には厚めに配置している他、短時間勤務も活用している。			
個人目標を設定のうえ、保育園内外の様々なテーマの研修を受講している			
職員一人ひとりの育成計画については園内外の研修を年2回以上受講する等の法人本部の方向性を示したうえで、職員が個人目標を設定、前期と後期に分けてそれぞれ自己評価を実施し、園長や主任からのフィードバックを受けている。外部研修は回覧して受講希望を把握し「保育理論」や「アレルギー対応とエピペンの使い方」「コーディネーション運動」「自己肯定感を育む保育」「発達に気になる子への対応」等、様々な研修を受講できる機会を提供している。受講後は研修報告会にて、受講した研修について3分間で発表し、研修内容を共有化している。			
職員の負担軽減と就業状況改善に取り組み、職員の満足度向上に繋がっている			
職員のやる気向上に向けた取り組みとしては法人本部による個人面談を実施し、新年度に希望するクラス等、意向や意見を把握している。また保育資格取得に関して受験料や講習料を補助している他、処遇改善特別手当の支給等、待遇改善にも取り組んでいる。今年度は新しい園長が特に職員の負担軽減に取り組んでおり、職員アンケートでは「有給休暇が取得しやすい雰囲気になった」「就業状況が改善された」等、その成果を実感する声が複数寄せられている。職員の満足度向上は安定した園の運営にも繋がるものであり、その取り組みを高く評価したい。			

カテゴリー7 情報の保護・共有			
サブカテゴリー1 情報の保護・共有に取り組んでいる			
評価項目1	事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している		○
標準項目2	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している		○
標準項目3	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している		○
評価項目2	個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している		実施状況
標準項目1	事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している		○
標準項目2	個人情報の保護に関する規定を明示している		○
標準項目3	開示請求に対する対応方法を明示している		○
標準項目4	個人情報の保護について職員（実習生やボランティアを含む）が理解し行動できるための取り組みを行っている		○
講評			
データはアクセス権限を設定、重要書類は施錠管理し、情報を保護している			
<p>保育園内のデータ管理について、パソコンは事務室に2台と厨房に1台あり、それぞれ別のパスワードで管理、USBも施錠管理のうえ持ち出し禁止としている。またホームページは本部にて管理及び更新しており、変更の要望があれば各園より本部に伝えている。書類については会議録やマニュアル、事故報告書、園児の個人記録等が種類別及び個人別にファイルされ、分かりやすいものになっており「書類保管場所一覧表」に書類ごとの保管場所を明示したうえで重要書類は事務室にて施錠管理している。</p> <p>写真販売は外部業者を活用、同意を得たうえで認証キーを発行し、毎年更新している</p> <p>ホームページや園だより等における園児の写真の取り扱いについては「写真・作品等のホームページへの掲載について」でホームページ作成の基本的な考えやホームページに掲載する内容を明示のうえ、掲載については「個人情報及び肖像権に関する同意書」で同意を得ている。また写真販売は外部業者を活用しており「インターネット写真販売サービス導入のご案内」にてセキュリティ対策を明示し、認証キーを家族以外に開示しないこと等について同意を得たうえで、認証キーは保育園を通して保護者に発行、年度毎に更新している。</p> <p>「個人情報保護規程」や「パピーナ個人情報保護方針」により、保護方法を定めている</p> <p>個人情報保護については「個人情報保護規程」及び「パピーナ個人情報保護方針」を定め、守秘義務や組織体制、個人情報の利用、取得、廃棄、開示、訂正等について明示している。個人情報は原則外部への持ち出しを禁止しているが、必要な場合には「個人情報資料持ち出し申請書」に目的や持ち出し先、返却予定日を記載のうえ園長に提出することになっている。ボランティアや実習生の受け入れの際は園長が担当者となり事前オリエンテーションを実施して個人情報等の注意事項を説明のうえ、誓約書を取り交わしている。</p>			

<p>カテゴリー8 カテゴリー1～7に関する活動成果</p>	
<p>サブカテゴリー1 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している</p>	
<p>評価項目1</p>	<p>前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリー1：「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリー2：「経営における社会的責任」 ・カテゴリー4：「計画の策定と着実な実行」
<p>評価結果</p>	<p>改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている</p>
<p>不審者対策訓練や救命講習会の開催等、安全対策の強化に努め、成果をあげている。 今年度は特に安全対策について力を入れて取り組み、成果をあげている。具体的にはグループ全体でヒヤリハットの書式を変更して簡略化し、当園では独自の取り組みとして状況と考察を詳細に記入している。またグループ職員を対象に外部講師を招いて、災害対策の講演会を開催、さらに職員用ヘルメットや園児用の避難靴、転倒防止グッズ等を購入して災害対策を強化している。職員アンケートでは「防災に関する知識が職員全体で高まったことで訓練の質が高まった」との声も寄せられている。なお警察OBを招いての不審者対策の訓練や消防署を招いて救命講習会も開催し、関係機関との連携も深めている。おもちゃについても誤飲を防ぐため再確認している。</p>	
<p>サブカテゴリー2 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している</p>	
<p>評価項目1</p>	<p>前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリー5：「職員と組織の能力向上」
<p>評価結果</p>	<p>改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている</p>
<p>職員の負担軽減に取り組み、有給休暇が取得しやすい環境になっている 今年度から新しく就任した園長は昨年度までの当園の良さを引き継ぎながらも、多忙な業務により職員が疲弊することのないように負担軽減に取り組んでいる。具体的には体調不良時は無理をさせず、他の職員がフォローすることにより休暇を取りやすくし、行事開催の際の製作物も必要最小限にすることにより残業を減らし、行事内容も見直ししている。また夏季休暇も2日間増やしている。職員からは「疲れや体調不良時に休みが取りやすい環境に感謝している」等の声が寄せられており、成果があがっている。</p>	
<p>サブカテゴリー3 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している</p>	
<p>評価項目1</p>	<p>前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリー6：「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7：「情報の保護・共有」
<p>評価結果</p>	<p>改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている</p>
<p>ホームページをリニューアルした他、マニュアルの見直しにも着手している サービス提供のプロセスについては、今年度ホームページをリニューアルしたことが成果としてあげられる。ホームページは第三者評価の受審を踏まえて7月にリニューアル、レイアウトを大幅に変更し、入園申込書のダウンロードも可能にしている。また、マニュアルの見直しにも着手、今年度は保健衛生と感染症対策について見直し、元々備えてある法人のマニュアルと行政作成のマニュアルを整理している。行事については、今年度は0歳児の運動会を室内で開催、保育参観は年間受け入れにしたことで、いつでも自由に参観が可能になっている。さらに見学対応時の記録も8月から開始している。</p>	
<p>サブカテゴリー4 事業所の財政等において向上している</p>	
<p>評価項目1</p>	<p>財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている</p>
<p>評価結果</p>	<p>改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている</p>
<p>園長会にて運営状況を把握、グループ運営を活かして経費削減にも取り組んでいる 財政状態や収支のバランスについては法人本部職員やグループ内各園の園長が参加する園長会にて把握している。年長児については昨年度よりも利用人数が減少しているものの、0歳児及び1歳児は入園希望者が多い。また処遇改善補助金やキャリアアップ補助金等、補助金を有効に活用している。経費削減については水道光熱費だけでなく、現在ある物を有効に活用することで、物品購入費の削減にも取り組んでいる。また当法人がグループ内で複数の保育園を運営しているため、行事の際は共通の製作物を使用する他、共同購入することもある。</p>	
<p>サブカテゴリー5 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している</p>	
<p>評価項目1</p>	<p>前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリー3：「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」
<p>評価結果</p>	<p>改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている</p>
<p>保護者の意向を受け、保護者同士のコミュニケーションの場を増やしている 利用者意向の把握と改善への取り組みについて、保護者から「保護者同士のコミュニケーションの場を増やしてほしい」との声を受けて、改善に取り組んだことが成果としてあげられる。保護者同士のコミュニケーションについては以前から慣らし保育時や生活発表会、保護者会、遠足の際に交流の機会を提供していたが、今年度はさらに0歳児の運動会を室内で開催することにより、保護者同士のコミュニケーションの場を増やしている。また今年度は初めて第三者評価を受審して利用者意向の集約している。</p>	

VI サービス提供のプロセス項目（カテゴリー6）

カテゴリー6 サービス提供のプロセス			
サブカテゴリー1 サービス情報の提供			
評価項目1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		実施状況
標準項目1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している		○
標準項目2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている		○
標準項目3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		○
標準項目4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している		○
標準項目5	事業所のサービス利用が困難な場合には、理由を説明したうえで、他の相談先紹介など支援の必要に応じた対応をしている		○
講評			
子育て中の保護者に配慮、インターネット上からサービス内容がわかる工夫をしている			
<p>法人ホームページはパステルカラーでそれぞれリンクする項目にも可愛い絵を付している。リンク先はパピーナの特徴、各園紹介、会社情報、よくある質問となっている。「ホーム」は地域密着、「パピーナの特徴」は食育・施設・環境、「各園紹介」は各園の外観・アクセス、「会社概要」は保育理念・パピーナ行動指針、「よくある質問」はQ&A形式となっている。カラーで親しみやすく、最小限の文字数、視覚的にイメージとして理解しやすいように作成されている。インターネット上から登録申込書もダウンロードできるサービスも付している。</p>			
<p>区主催の地域懇談会に出席、園の情報提供・共有をしている</p>			
<p>区には定期的に運営状況の報告をしており、区のホームページ「保育ホットナビ」への空き情報等のタイムリーな情報に反映されている。また区の保育支援係からの巡回および相談の仕組みがある。さらに区主催の地域懇談会が開催されている。地域懇談会前にアンケートがあり、それぞれの課題について地域としての討議をしている。園長が出席し、地域での空き状況、転園受入先相談や防犯対策、感染症対策、研修会等々が討議されている。園は駅前立地、駅前商店街内での立地ではあるが、後背地が住宅で出入口を住宅への通路にとり安全を期している。</p>			
<p>入園希望者からの問合せに丁寧に対応、妊娠中の方には出産前に来所の調整をしている</p>			
<p>電話、メールによる入園希望者からの問合せや見学希望に対しては、園長が丁寧に対応している。駅前立地の良さから、可能な限り見学をお勧めしている。見学者には園のしおりを用いて、保育理念、行動指針の実践内容を具体的に説明、園内の様子を見て頂き、質問や相談に対応している。妊娠中の方は出産前に来所の調整をしている。親子で見えた場合は子どもへの声掛けや子どもの対応の仕方を複数の職員で確認、保護者のニーズや質問に対応している。園での受入が出来ない場合は区等と連携し相談ができるようにしている。</p>			

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応		
評価項目1	サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている	実施状況
標準項目1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している	○
標準項目2	サービス内容について、保護者の同意を得るようにしている	○
標準項目3	サービスに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している	○
評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	実施状況
標準項目1	サービス開始時に、子どもの保育に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	○
標準項目2	利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	○
標準項目3	サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	○

講評

入園説明会、個別の入園前面談時に重要事項等を保護者と共に確認、同意を得ている

利用契約締結時、重要事項説明書、個人情報同意書、苦情・相談窓口、料金等について説明、同意を頂いている。入園のしおりで保護者にお願する事や保育内容の説明をしている。入園前に食事調査票、個別調査票、児童票等に記入を頂いている。園での子どもの様子を保護者専用のホームページに写真掲載、欲しい方には購入頂ける仕組みもあり、「ホームページ同意書」も頂いている。食物アレルギーや離乳食等で個別配慮のある場合や保護者の多様なニーズの聴き取り、記録、入園当日の月案作成に繋げている。

慣らし保育で子どもの負担軽減、送迎時の保護者との十分な対話で不安軽減を図っている

受入日前には保育及び給食の各従事者全員で月案を周知し、短時間から1週間程度の慣らし保育で負担軽減をしている。声掛けや子どもの反応、対応の仕方等で生活リズムを把握、保育日誌に記録している。乳児については1ヶ月～1ヶ月半をアセスメント期間とし、職員との関り・情緒的な絆に配慮している。保護者との連絡帳は複写としており、保育日誌から必要事項の転記、保護者に安心して頂ける小さな事例も記入している。園では送迎時の対話を重視、保護者からは「お迎えの時、子どもの表情、態度を詳細に教えてくれる」の声が寄せられている。

園は自分の身体は自分で守るをモットーに途中転園でも困らないようにしている

園では保護者の転居や保育所の転園等で、途中退園があっても、どこでも年齢相応に自立して溶け込めるよう、子ども自身で身の回りの事、衛生面の事等ができるよう取り組んでいる。区では「幼保小接続期カリキュラム・連携プログラム」があり、年長児には小学校の一日体験の仕組みもある。その仕組みにのれるよう取り組みも進めている。退園等の子どもには園でみせる子どもの様子の写真、成長を示す手・足型等をアルバムにして贈呈している。また保護者にはいつでも来園して頂きたい旨を伝え、一時保育の利用や相談にも応じている。

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録			
	評価項目1	定められた手順に従ってアセスメント（情報収集、分析および課題設定）を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している	実施状況
	標準項目1	子どもの心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している	○
	標準項目2	子どもや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○
	標準項目3	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○
	評価項目2	保育課程や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している	実施状況
	標準項目1	指導計画は、保育課程を踏まえて、養護（生命の保持・情緒の安定）と教育（健康・人間関係・環境・言葉・表現）の各領域を考慮して作成している	○
	標準項目2	指導計画は、子どもの実態や子どもを取り巻く状況（保護者の意向を含む）の変化に即して、作成、見直しをしている	○
	標準項目3	個別的な計画が必要な子どもに対し、子どもの状況（年齢・発達の状況など）に応じて、個別的な計画の作成、見直しをしている	○
	標準項目4	指導計画を保護者にわかりやすく説明している	○
	標準項目5	指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	○
	評価項目3	子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している	実施状況
	標準項目1	子ども一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	○
	標準項目2	指導計画に沿った具体的な保育内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○
	評価項目4	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している	実施状況
	標準項目1	指導計画の内容や個人の記録を、保育を担当する職員すべてが共有し、活用している	○
	標準項目2	申し送り・引継ぎ等により、子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	○

講評

支援に必要な情報を場面毎に把握し記録、支援体制を強化、個別ファイルしている

園児一人ひとりへの配慮は毎朝の受入時の子どもの状況観察や保護者からの口頭や連絡帳等から得ている。不安定な状況の場合は、家庭で安心感をえている「だっこやおんぶ」での対応をしている。連絡帳には、連絡帳と同様の項目やちょっとしたことでも成長を感じることを保育日誌から転記、保護者の気がかりなことへの対応、園での内科検診、身体測定の記録等を情報共有している。また保護者からの相談、アレルギーや除去食、健康等への配慮の要望等は入園時の情報とあわせて、保育日誌への都度記録や児童票に記録、月案に反映している。

保育課程を基に「食育」を重視し各種計画を策定、振り返り、次の計画に活かしている

保育課程は養護・教育・食育を柱に保育理念に則った年間指導計画書（クラス単位）、月案（0・1・2歳児は個別指導計画も作成）、週案（クラス目標）を作成、児童票・発達記録に記録している。クラスごとに月末、週末に月案、週案の振り返り・評価・反省と課題だし、計画内容の見直しを行っている。年間指導計画は0歳児～2歳児共に四半期としている。0歳児は食習慣の形成、保育士との信頼関係、発達状況、保護者との連携としている。1歳以上は月齢単位で見極める発達の姿が詳細な内容となっている。月案は職員会議で評価している。

園内会議で園児一人ひとりの情報共有、運営委員会等の会議で保護者と情報共有している

保育会議、栄養・給食会議等を定例で実施、園児一人ひとりの個別状況の確認や報告がされている。日々の振り返りは週案反省や検温確認、ダブルチェックによるアレルギー対応、保護者や園児に変化があった場合等を打ち合わせ議事録とクラスノートで情報共有をしている。園長は園長会議に出席、職員会議で伝達、保育園事業部から保育アドバイザーの定期巡回がある。保護者とは保護者会（懇談会）の他、年2回の運営委員会があり、保育事業部責任者、第三者委員もメンバーに加わり、園の運営状況報告、保護者の要望の聞き取りを行っている。

サブカテゴリー4 サービスの実施		
評価項目1	子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている	実施状況
標準項目1	発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている	○
標準項目2	子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけができるよう、環境を工夫している	○
標準項目3	子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している	○
標準項目4	特別な配慮が必要な子ども（障害のある子どもを含む）の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している	○
標準項目5	発達の過程で生じる子ども同士のトラブル（けんか・かみつぎ等）に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている	○
標準項目6	【5歳児の定員を設けている保育所のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携を図っている	○

講評

記録ツールの工夫と個別配慮で園児一人ひとりの発達過程を把握した保育につなげている

園児の発達過程と生活環境を把握するツールとして週案・月案、児童票を活用している。児童票の発達チェック表は健康生活・人との関わり・言葉・遊び項目と保育経過を記録している。保育園では子どもの思いを受けとめ、発達要求を捉えた上で遊びを充実させる事を職員一人ひとりが意識している。園児同士の喧嘩や噛みつきに対しては個別の配慮としてその時の各々の気持ちを理解し代弁することで子どもの気持ちを尊重する事を日々行っている。保護者にはクラスだよりを通して園児の成長過程の姿を伝え、職員にも併せて周知している。

園児が集団生活や異年齢の合同保育で、主体的に興味や関心を持つ環境を設定している

園児が主体的に興味や関心が持てる集団生活や合同保育の環境を設定している。徒歩圏内にある区民農園の畑で、きゅうり・なす・ピーマン・大根など季節毎の野菜作りが体験出来る。地域のふれあいの場には消防署での救急車見学や園児達に大人気の消防車への乗車体験がある。顔なじみの商店街での調理用材料の買い物は2歳児以上の園児の冒険の時間である。保育園内でも2歳児以上は順次登園後のクラス保育前や延長保育時に異年齢の合同保育の中で、自然と年上が年下の世話をする事を経験し刺激や学びの場となり、お互いを尊重する心が育っている。

特別な配慮が必要な子どもには成長出来る為の向き合いと研修などの情報を活かしている

感情処理が難しい園児には、保育従事者が1対1で向き合い、理解度が未発達の園児には、何度も繰り返し向き合って話すことにより理解度の成長が見られる。0歳児で引っ掻いたり、押しついたりしてしまうなどの傾向がある園児には、職員がおんぶして落ち着かせるなどしている。職員が散歩や食事時に友達との関わり方を手本となる様にしている。区保幼小連絡会では園長が各々の保育園を訪問し手作りのおもちゃや遊びのヒント等を保育園同士で情報交換する機会になっている。救急救命などの実践や数々の課題をテーマにした研修にも参加している。

評価項目2	子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている	実施状況
標準項目1	登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している	○
標準項目2	発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう援助している	○
標準項目3	休息（昼寝を含む）の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している	○
標準項目4	降園時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている	○

講評

園児の情報共有は、登園と降園時に保護者と保育園側からの双方の情報提供で出来ている

登園時に保護者から得た家庭内での検温や健康状態の情報をもとに、その日の子どもの体調や様子に合わせて活動や食事内容、生活面を配慮している。保育士に伝達事項がある際には口頭やクラスノートに記録し、さらにクラス全員に周知して日中の保育に反映させている。降園時には職員から保護者に1日の様子を口頭や連絡帳に記載する以外に、特に報告したい内容がある時にはカメラの映像を活用している。行事や特別活動の情報はインターネットの掲載以外に玄関内の正面の壁に活動写真の掲示をする事で、保護者への伝達ツールになっている。

発達状態に応じて生活習慣の大切さを伝える取り組みの為にツールや手段を工夫している

基本的な食事・排泄や衛生などの生活習慣は視覚からの情報伝達として絵本を活用し、興味を持てるように筋肉や骨に関する知識などはパネルシアターを導入している。紙芝居や大型絵本を使い、クイズ形式で興味を持ちながら繰り返す事で手洗いなどの方法を習得していく。保育園では子どもの姿からの気付きを保護者に口頭で知らせるだけではなく、より良い習慣になる方向に導く為に、クラスだより・園だよりや給食だよりを通して情報提供をしている。保護者に生活習慣の大切さを伝えることで、園児の習慣が生活リズムになるように取り組みをしている。

午睡時間の長さなどは、保護者からの前夜状況の報告と当日の体調などから見極めている

登園時に家庭での前夜の睡眠状況や前日から変化がないかを保護者から口頭や連絡帳で確認した情報をもとに午睡や休憩時間の見極めをしている。クラスノートの記載内容と発達状況やその日の体調も併せて配慮している。午睡時のSIDSリスクを回避する為にSIDS表を使用し数分間隔の確認の取り組みをしている。園児の寝ている状態は矢印で確認・記載し、記載した職員はイニシャルで表記し一目で判断する事が出来る。午睡時は明るさの調整・子守唄をはじめ、身体を優しくさすり、傍に職員が存在を感じながら安心した眠りが出来る配慮をしている。

	評価項目3	日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している	実施状況
	標準項目1	子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている	○
	標準項目2	子どもが人と関わる力を養えるよう援助している	○
	標準項目3	子ども一人ひとりの状況に応じて、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している	○
	標準項目4	子どもが様々な表現を楽しめるようにしている	○
	標準項目5	子どもの心身の発達が促されるよう、戸外・園外活動（外気浴を含む）を実施している	○
	標準項目6	生活や遊びを通して、子どもが自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している	○

講評

園児の生活や遊びが豊かに展開する様に、室内や園外での時間・空間に配慮している

園児が自主的・自発的に好きな遊びを選べるように、発達に合わせた玩具・空間・時間の配慮をしている。室内ではパーテーションを利用し、動と静の活動が出来る空間を分けている。玩具も巧技台はじめおままごとを使用する食材も、発達に合わせやすいように手作りをしている。室外では、散歩圏内に数か所、自然豊かな環境が望める公園がある。季節の虫や草花に触れ、かけっこなど心身共にのびのびと開放的に遊べる機会や農園での畑では雑草取り・虫取り・ハサミでの収穫体験など心身の発達が促されるように、室内と併せて戸外活動を実施している。

園児が人と関わる力や自分の気持ちを調整する力を養う為に、関わり方を工夫している

園では職員が園児と1対1の安定した関わりを基盤とすることで、安心してまわりの子ども達や人と関わる力を養える様に配慮している。喃語の園児には職員が一生懸命に耳を傾け園児が自分の気持ちを伝えられるように1対1に向き合っている。園児が生活や遊びの中で不快な気持ちになった時には、職員が受けとめ理解する事を基盤とし、気持ちを代弁することで自分の気持ちが解かり次第に気持ちを調整する力が育つように関わっている。職員の関わり方は保育の仕方を工夫し、一人ひとりの姿を捉え丁寧に対応している。

言葉を獲得する感覚を養う対応と感性と表現を養う為の対応や遊び方に取り組んでいる

園児の言葉に対する感覚を養える様に、職員の優しい語りかけを基盤にしている。自分の気持ちを上手く言葉で説明出来ない園児には「あれがしたいの?」「これが嫌いな?」と職員が、言語化することにより自身で自分の気持ちを表現する学びになっている。園児がさまざまな表現を楽しむ機会を工夫している。リズム表現による音楽教育のリトミック、感覚遊びは片栗粉や寒天のトロトロ遊びやかき氷を使った感覚遊びがある。ボディペインティングは年度初めと終わりに園児の手・足型を作り、思い出帳に貼る成長記録にも活用されている。

	評価項目4	日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している	実施状況
	標準項目1	行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している	○
	標準項目2	みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している	○
	標準項目3	子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている	○

講評

自発的に行事に参加する準備は、実施前に園児の興味・関心を持たせる事から始めている

園では四季折々の変化を感じることが出来る行事を計画している。実施前から事前にわかり易く絵本などを使い、行事の由来を伝え、園児が興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるようにしている。2歳児以上の園児は七夕まつり・運動会・生活発表会・雛祭り等、行事に合わせて手作りの物や準備を職員と一緒にしている。乳児が多い為、園児の理解や関心を高める工夫は難しいが、少人数ではあるが夏のスイカ割りや運動会・クリスマス会などでの3・4・5歳児の行動や表現が小さい子ども達の憧れや刺激、導きとなり楽しい行事になっている。

園児提案のイベントを積極的に取り入れ、協力し合いやり遂げる様子を見守っている

行事やイベント内容は園児達が日々の遊びや生活の中で興味を持ち、楽しんでいることを3・4歳児の園児達の提案で積極的に取り入れている。お絵描きの時間に「お化け」の絵を描いた結果「お化け屋敷ごっこ」が提案され、園児達が手作りのチケットを作成し、園児がお化け役となり、お客様は職員が担当した。園児が全員参加であったが、小さい子を怖がらせない様に年上の園児が配慮していたエピソードもある。「お祭りごっこ」では縁日のお店の担当者は衣装作りもこなし、魚釣り・もぐらたたき・ボーリング大会などを園児が協力して実施している。

園児達が意欲的に行事に参加出来るように、保護者の理解と協力の構築に努めている

行事等の準備や実施にあたり、保護者の理解や協力を得る為の取り組みをしている。保護者参加の行事には、前もって園だよりやクラスだより以外にお知らせをし、運動会での競技参加や親子遠足での準備の理解や参加協力をお願いしている。0歳児の生活発表会では保護者と一緒にリズムに合わせて手をたたき一体になって参加する。園児達だけの行事では、降園時に口頭での報告とカメラとクラスノートを見てもらい、行事などに向けて一生懸命に取り組んでいる子どもの姿を伝えることで、共に喜び、応援しあえるような関係づくりをしている。

	評価項目5	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている	実施状況
	標準項目1	保育時間の長い子どもが安心し、くつろげる環境になるよう配慮をしている	○
	標準項目2	保育時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている	○

講評

長い保育時間を過ごす園児に対して、くつろぎの環境や眠り、食に関しても配慮している

保育時間の長い園児が安心して過ごせるように配慮している。合同保育で大勢になると落ち着きがなくなる園児もいるが、その際にはなるべく自分のクラスで過ごし、安心出来るようにしている。不安を感じている園児には慣れた職員が傍にいて関わることで落ち着く環境作りをする。夕方頃では眠くなり、お腹が空くなどの生理的な欲求に対しても配慮している。合同保育時では縦の関係を考え、異年齢と一緒に遊ぶ術とお互いに兄妹を経験し許す・譲る・甘えることを学ぶ場の機会と捉え、それぞれの園児に対応するよう取り組んでいる。

保育時間の延長の中で園児の情緒を安定させ、楽しく過ごせるような工夫をしている

延長保育時間でも園児が楽しく過ごせる工夫をしている。一か所で一定の玩具で遊ぶだけではなく、合同保育で別のクラスのおもちゃで遊ぶ機会がある。体操やかくれんぼなど体を動かす際、楽しく過ごすアイデアの一つに人がいない場所や倉庫などをのぞき、ワクワクするような園内探検がある。通常時間帯ではデイリープログラムをもとにクラスノートを採用している。延長保育では採用されていなかったが、職員から延長保育ノートを作成することで、当番が園児に対してのねらいがはっきりするのではとの意見があり、早速作成し、実施している。

	評価項目6	子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している	実施状況
	標準項目1	子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している	○
	標準項目2	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている	○
	標準項目3	子どもの体調（食物アレルギーを含む）や文化の違いに応じた食事を提供している	○
	標準項目4	食についての関心を深めるための取り組み（食材の栽培や子どもの調理活動等）を行っている	○

講評

家具・食器の選定や落ち着いた雰囲気の中で楽しく食事が取れる環境作りに配慮している

園児が楽しく、落ち着いて食事が取れる環境作りをしている。家具類の椅子に滑り止めを貼ることで安全性を確保し、体格にあった物を採用するなど工夫している。体格の小さい園児には椅子の背もたれにクッションを置き、足の安定に足台を使用している。高さ調整が必要な時にはテーブルの高さを調整している。食器も食べやすいように、成長に合わせた物で見直している。食事テーブルは少人数の園児と職員と一緒に食事を取れる様にしており、散歩時の出来事などを話題にし、「美味しいね」などの会話をしながら楽しい雰囲気作りが出来る。

園児が楽しく、保護者が安心出来るメニューや体調に応じた食事提供を工夫している

行事食は旬の食材と絵本の季節感や園児の嗜好を考慮して作成する。調理者が各クラスを周り、園児の感想を参考にし、2週間に1度の頻度でメニューの見直しをする。七夕まじりの星型おにぎりや節分の日では鬼の顔に盛り付けされた「鬼カレー」が園児に大人気だった。年度末には園児達からのリクエストメニューを用意する。過去には保護者の国籍を特徴にしたメニューを取り入れるなどの工夫も実施した。アレルギーの園児には指示書に沿って、献立を配慮しており、リスク軽減の対応として使用食器の色を変更するなどの対応をしている。

園児が食について関心を深める為に、野菜の栽培活動や調理活動に取り組んでいる

昨年より区民農園を借りて園児達が野菜を栽培している。土作りからはじめ、苗を植え、雑草を抜き、水の入った重いじょうろを2歳～4歳までの園児達が力を合わせて運び、玉ねぎや大根などを育てている。園児達の笑顔で一生懸命栽培している様子は正面玄関の壁に掲示し、お迎えの保護者と共有する事が出来ている。園児達は畑の野菜の成長を喜び、自分達で育てた野菜を使ってきゅうりのたたきや夏野菜ピザなどの調理活動も行っている。自分で育てた野菜の思い入れから、苦手な食材も美味しく食べられるようになった園児もおり、食育の成果が出ている。

評価項目7	子どもが心身の健康を維持できるよう援助している	実施状況
標準項目1	子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している	○
標準項目2	医療的なケアが必要な子どもに、専門機関等との連携に基づく対応をしている	○
標準項目3	保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み（乳幼児突然死症候群の予防を含む）を行っている	○
標準項目4	子どもの入退所により環境に変化がある場合には、入所している子どもの不安やストレスが軽減されるよう配慮している	○

講評

園児自身が健康や安全への関心を持ち、病気や怪我の予防・防止の取り組みをしている

防災に関しては各自の専用ロッカーの横に防災頭巾がすぐ取り出せる様に管理している。毎月クラスごとに避難訓練を実施しており、自分で身を守る方法や想定される危険な出来事への対応方法を知らせ、その様子を写真に収め検証している。手洗いは0歳児から足台に乗り、手洗い習慣をつけている。プール遊びでは危険な行為のリスク予防にルールを守る事を学ばせる。言葉だけではなく、日頃の遊びで紙芝居やポスターなどを使い、関心を持つように工夫し、散歩の際には横断歩道や信号の見方を職員が手本を示すなどして認識できるように取り組んでいる

定期的な健康診断や身長・体重測定を行い専門機関等と連携をとり健康維持に繋げている

医療的ケアが必要な園児に対し、専門機関との連携により対応をしている。園では入園時に病歴や予防接種の記録、アレルギー等の子どもの体調確認や嗜好・生活習慣等の情報を基に児童票を作成する。同町内の小児科医師が嘱託医として0歳児や1歳児以上の健康診断を年2回担当し、内科検診結果を児童票や連絡帳に記載する。乳幼児は毎月身長・体重測定を行い、児童票や連絡帳に記載する事で、嘱託医との情報共有になり連携につながる。その他怪我などの場合は嘱託医と相談し、保護者に確認を取ったうえで専門の医療機関を受診するように対応している。

保護者との連携で園児一人ひとりの健康維持と不安やストレス軽減になるよう努めている

SIDSに関して保育園の取り組みとしてはSIDS表の記載内容、職員が常時タイマーや救急袋を携帯していることを実際に保護者に見てもらう事で理解を努めている。併せて環境の変化に伴い発生することが一番多いなどの情報提供もしている。新入園児には登園～降園までの1日の必要項目が詳細に記載されている入園のしおりで、登園前の習慣・服装・持ち物等を説明し園児の不安の軽減につなげる。新入園児のストレス軽減には個別対応をし、0歳児から1歳児クラスの移行時には、0歳児は安定するまで担当の職員が対応している。

評価項目8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている	実施状況
標準項目1	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている	○
標準項目2	保護者同士が交流できる機会を設けている	○
標準項目3	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている	○
標準項目4	子どもの発達や育児などについて、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている	○
標準項目5	保護者の養育力向上のため、園の保育の活動への参加を促している	○

講評

保護者の就労状況等を受容し、信頼関係を構築する事で安心できる保育支援になっている

保護者支援として一人ひとりの保護者の状況やその意向を受容し、信頼関係を築くことも行動指針の1つとしている。保護者からも前日の急な変更や突発的な要請にも快く対応してくれるとの声がある。園ではスポットの延長保育の希望にも対応している。職員は送迎時の会話や連絡帳での相談から保護者の就労状況や家庭での事情情報を受容し、プライバシーに関することであれば、事務所での面談を行っている。保護者とクラス担任との個人面談は年間行事の1つとして実施するなど日頃から保護者との信頼関係構築の取り組みに努めている。

保護者同士や園との共通認識ができる機会、ツールが整備されている

園では送迎時の会話以外に毎月のエピソードを掲載したクラスだより、行事に関する目的やテーマを伝える園だよりを配布している。定期的なお知らせの配布や保育園の取り組みを発信することで、保護者との共通認識を得る事に繋げている。保護者同士の共通認識の為の交流として、堅苦しくなく自由に歓談できる場の提供として懇談会や保護者会を年3回開催し、講習会も企画している。運動会・発表会や親子遠足などの保護者参加行事の兼ね合いもあり、認証保育園の特徴柄1年のお付き合いの方が多いため、必要性に関しては考慮している。

保護者の養育力向上の為に一つに保育参加を取り入れ、子どもの成長を共有している

保育参加では保護者が園児からは見えない奥の場所から、日頃の様子を見ることができるようにするなどの工夫がされている。友達とどのように関わっているのか、食事風景の様子など職員からの報告や連絡帳での様子を垣間見ることができる。保育参加は手作りの巧技台やおもちゃで保護者が園児と一緒に遊び、家庭では見られない行動や散歩に出かけたりしながら集団での子どもの成長を確認する機会になっている。園では養育力向上につながるよう保育参加への呼び掛けをし、子どもの成長を保護者と共有しながら子育て支援に繋がる取り組みをしている。

	評価項目9	地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている	実施状況
	標準項目1	子どもが地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるような機会を確保している	○
	標準項目2	園の行事に地域の方の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している	○

講評

区立公園へのお散歩の他、区民農園利用で食育・自然との触れ合いを存分にしている

玄関入口の正面にはお散歩のコースの様子が掲げられ、区民農園で大根を育て、大きさに驚いている笑顔が見える。保護者アンケートにも「畑を借りてお散歩で野菜を育てたり、車がくると「ぶうぶが来たよ～」と教えてくれ「ピタッ」と言いながらよけていて感心」の声がある。職員アンケートには「畑の活動で子どもの成長が身近でみられる」の声が届けられている。野菜収穫は子ども達から「キュウリのとげが痛い～」と新しい発見と思いつくりになっている。園内でのリトミックには外部講師を招いて身体を思い切り動かして遊ぶ取り組みもしている。

農園の方、消防署の方、商店街の方、地域の多くの方との出会いがある

商店街の一角にあるため、お散歩の途中では商店街の方や通りを歩いている方にも声をかけて頂くことがある。農園では農作業をされている方々と栽培されている種々の野菜や花々がぐんぐん伸びていく不思議さを感じたり、支柱をたてた野菜の育て方のレクチャーを頂いたり様々な体験をしている。消防署の方とは防災訓練で消防機器を見るなど、多くの地域の方との出会いがある。園では保護者から背をおされた保育所であることを原点に多様な保育サービスの取り組みの事例を検討、専門性をいかした地域への情報発信を考えている。

サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重			
	評価項目1	子どものプライバシー保護を徹底している	実施状況
	標準項目1	子どもに関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようになっている	○
	標準項目2	子どもの羞恥心に配慮した保育を行っている	○
	評価項目2	サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している	実施状況
	標準項目1	日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している	○
	標準項目2	子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した保育を行っている	○
	標準項目3	虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている	○
	標準項目4	子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○
	標準項目5	虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている	○
講評			
情報の取り扱い、園児の羞恥心に配慮した日々の振り返りを行っている			
<p>契約締結時に個人情報同意書で秘密保持と個人情報の取り扱いについて保護者に説明し、同意頂いている。職員には法人の個人情報基本方針を周知し、誓約書の提出を義務付けている。ホームページ等での写真利用について、個人情報の適正な使用と管理について詳細に示した上で配慮している。さらに承諾不承諾のアンケートもとっている。園ではWeb販売の仕組みについて「写真・作品等のホームページの掲載について」の同意書を別途頂いている。トイレは子ども同士の視線を遮断する工夫や職員の立ち合い見守りを徹底している。</p>			
園児一人ひとりおよび保護者に寄り添い、全職員で目配り・気配りをしている			
<p>保護者アンケートには「子どもにも親にもきちんと向き合ってくれている。担任の先生だけでなく他の先生も子ども個々に対応してくれる。子どもが毎日楽しく過ごせているのが感じられる」の声が多く寄せられている。職員は一人ひとりの子どもとしっかり向き合い、成長に合わせた情緒的な絆の形成や会話を心がけている。園では保護者との送迎時の対話を重視しており、連絡帳以外での出来事もお伝えしている。また園長は園児にとっての環境となる職員について、余裕をもって保育等に取り組めるよう、体調・子育て・家庭環境に配慮している。</p>			
苦情解決の仕組みを整え、組織的に保護者が安心できる言葉遣い等に配慮している			
<p>園児、保護者に対しての言葉遣いについて、日常的に職員同士で確認をしている。虐待防止や育児困難家庭等の支援については、職員会議の折での事例や区の研修会での研修受講、伝達での情報共有をしている。連絡帳では保護者が安心できる言葉遣いや記載内容に配慮している。園内では登園時や着替えの際に、担当者による視診やいつもと違うことへの早期発見を心掛け、月案、児童票への記録、個人情報保護に厳重注意している。区の保育支援係の巡回、相談機関への情報提供等の支援があり、相談しやすい環境がある。</p>			

サブカテゴリ6 事業所業務の標準化		
評価項目1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	実施状況
標準項目1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○
標準項目2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	○
標準項目3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○
評価項目2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	実施状況
標準項目1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	○
標準項目2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている	○
標準項目3	職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	○
評価項目3	さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	実施状況
標準項目1	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている	○
標準項目2	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している	○
標準項目3	職員全員が、子どもの安全性に配慮した保育ができるようにしている	○
標準項目4	職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している	○
標準項目5	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている	○
講評		
<p>保育アドバイザーの巡回、園長等のOJTの実施、業務の円滑化に取り組んでいる</p> <p>法令遵守や就業規則、職務分掌、園児のクラス別危機管理マニュアル、保健衛生・感染症マニュアル等、園児の安心・安全の全般マニュアルが整備されている。リスクマネジメントでは園舎内、園庭、園庭外とクラス別、場面別に記載がされ、0歳児では調乳室での漏れのないよう場面毎のチェック表が貼られる等、事故防止の手順が明らかにされている。園では職員の加配置の他、保育事業部からの保育アドバイザーの巡回、OJTを中心とした子ども毎の手順がある。今後は保育全般について、マニュアルの充実、さらなる業務の円滑化を志向している。</p> <p>日々の振り返り、保護者のアンケート、地域懇談会等から様々な改善活動を行っている</p> <p>職員会議、保育会議や日々の打ち合わせ等からの改善や、運動会や生活発表会等の保護者に参加頂く行事の後の保護者アンケート、保護者との個別面談等からの改善、区内の他園訪問交流（地域懇談会）からの学び等、改善活動の実施がされている。地域懇談会ではおもちゃの作り方、看護師から心肺蘇生の講習受講と伝達、成長段階や体格に合わせた手作りの椅子のすべり止め、足置きマット等、職員の改善活動が行われている。業務マニュアル充実の過程で変更記録として、残していくことを期待したい。</p> <p>保育中の様々なリスクマネジメントに取り組む可視化に取り組んでいる</p> <p>年長園児のクラスの壁には防犯、防災に関する掲示物が多く掲げられている。ヘルメットはそれらの掲示物の下の物入れに収納されている。プール活動における安全配慮、自衛消防組織編成等、さまざまな啓発が行われている。0歳、1歳児が使用する毎日の玩具等の身の回り品の消毒の徹底、睡眠時の呼吸・体勢の観察・確認と記録の徹底、ヒヤリハットにおいては事故防止の最短対策として職員が感じた事すべてを記入、全員で情報共有している。駅前ではあるが後背地に住宅街があり、近隣住民からの要望・意見への配慮取り組みをしている。</p>		