

第三者評価結果

事業所名：グローバルキッズたまプラーザ保育園

共通評価基準（45項目）

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
<p><コメント></p> <p>法人ホームページに企業理念と保育理念、園のページには保育目標と保育方針を掲載しています。園のパンフレットや入園時に渡す「ご利用案内」に理念、目標、方針とともに当園の保育の特徴について明記し、保護者には入園時の個別面談で説明しています。入園後は保護者懇談会で伝えています。職員には入職時の研修で伝え、法人統一の保育に関する「GK（グローバルキッズ）保育」「GK（グローバルキッズ）保育実践」に法人の理念と方針を示す「クレド」を掲載し、内容を周知しています。園内でも、玄関や保育室などに目標と方針を掲示し、職員、保護者と共通認識をもてるように工夫しています。</p>	

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。	b
<p><コメント></p> <p>近々の社会福祉事業の傾向、地域の動向については、主に法人が把握し、系列園の園長が集まる連絡会議などで共有されています。園長は、青葉区の期ごとの園長会や幼保小連絡会議に出席し、地区の子育て家庭、未就園児の状況などで共有しています。園を取り巻く環境と経営状況については、毎月法人から園の保育コスト分析、利用者の推移、利用率がデータとして共有され、園担当マネージャーと園長は園の状況について報告、共有しています。法人系列の同エリア内にある園が集まる会議でも運営における課題などを検討・共有していますが、園は経営状況について、園としての認識、知識は低いと捉え、今後の法人研修で知識を得る予定があります。</p>	
【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。	a
<p><コメント></p> <p>園長は園運営について、法人から共有されるデータで収支の予算と実績の進捗など経営環境を確認しています。近年0歳児の入園希望が年々減少している青葉区内の園共通の課題は、自治体や法人との検討のもと、受入れ人数の調整などで対応しています。これらの課題は職員会議などで職員にも周知して、利用定員の変更を検討し課題改善に取り組んでいます。さらに日常的に節電、節水、用紙の使い方などの経費削減を環境への取り組みとして事業計画に記載し、職員の意識を促しています。法人だけでなく園自体で、園の課題抽出ができるように進めています。</p>	

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。	b
<p><コメント></p> <p>法人は、経営や保育に関する中・長期の事業と収支計画を「職員と親子と地域の三者（=トリプル）に最も信頼（=トラスト）される存在になり、子どもたちの育ちと学びの社会インフラになる」という「2030トリプルトラスト」を掲げ、経営や保育に関する中・長期の事業と収支計画を策定しています。園では2021～2023の中期計画を策定し、「保育目標の共通理解、保育の課題解決」「職員の確保・定着・育成」「職員主体の委員会活動の活性化」を3つの柱として、取組方針・実行計画を定め、1年ごとに「自己評価」を行い、具体的な取組内容に対して実施状況の振り返りを行って、次年度の計画に繋げています。園では、経営の中期計画が法人だけにとどまり、園長始め、職員への周知が課題となっています。</p>	

<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 単年度の事業計画が作成されていますが中期計画の反映に課題があります。前年度の事業報告の内容を検討し、単年度の事業計画は園の中期計画を達成できるように、保育内容、健康管理、栄養管理、安全について、保護者・地域とその他の事業、環境問題への取組、感染症対策、研修などについて明記しています。これらの取組の重要点を明確にし、職員間で日常的に意識ができるように具体的な方向性、取組内容を明記しています。これの実施内容は会議録、保育記録に記載されています。収支については法人が計画し、進捗については毎月法人からのレポートを基に確認しています。</p>	
<p>(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 単年度の保育所の計画は、行事中心の保育に偏らないように、時期や内容をリーダー中心に話し合い決定しています。内容的には日々の職員の意見、気づき、また保護者の意向も組み入れられるように検討を重ねて作成しています。年度末に事業計画の振り返りをし、保育内容、健康管理、栄養管理、安全、保護者・地域とその他の事業、環境問題等を事業計画に反映できるように取り組んでいます。それぞれの計画内容は、職員専用のGK（グローバルキッズ）アプリを利用して職員は誰でも見られるようになっています。計画の内容については、保育所の考え方を含めて会議で職員に周知徹底しています。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 保護者には、年度初めの保護者懇談会で事業計画に基づいた、今年度の園の保育方針などについて、わかりやすく説明しています。事業計画書は、園の玄関にも置き、保護者がいつでも閲覧できるようにしています。年間行事計画を年度当初に配付し、園の保育への取組や、子どもの育ちを共有できるように努めています。また、日々の子どもたちの活動は、ドキュメンテーションで知らせ、園だよりでは毎月の保育目標を伝えて、事業計画の内容が具体的に把握しやすくなるように取り組んでいます。</p>	

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

<p>(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。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 子どもたちの心身の育ちの状況、課題を把握する方法として毎月の乳児会議、幼児会議で当月の振り返り、次月の指導計画について職員間で共有しています。年間指導計画は期ごと、月案は月ごと、週案は週ごとに評価、反省してPDCAサイクルに沿って保育の質の向上に繋がっています。指導計画は担任が作成し、園長が確認しています。指導計画は保育支援ソフトを通じて共有し、園全体で子どもの育ちを共有できる仕組みになっています。職員は目標設定シート、自己チェックリストを用いて評価反省を行い、園では第三者評価を受審するなど保育の質の向上に向けた取組が行われています。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 職員の自己評価と、園の自己評価を実施して、園としての課題を明確にしています。2022年はコロナ禍で、感染を心配する声もあり、園が計画していた子育て支援が難しい状況でしたが、2023年度の実業計画には次世代郊外まちづくり（タウンミーティング）や「たまプラネットワーク会議」に参加し、子育てに関わる様々な職種の人と関り、情報共有をして、災害時の連携や地域の子育てに貢献することを挙げています。園の課題は具体化され、会議や研修を実施して改善につなげていますが、具体的に「～を～まで」という時期を事前に決めた立案が充分ではない部分があり、これからの課題としています。</p>	

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
【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。	a
<p><コメント></p> <p>職員はGK保育実践、GK保育の冊子から法人としての理念、方針を周知しています。園長は園の保育目標や方針、保育を行うにあたり大切なことはミーティングなどで折に触れ職員に伝えています。また、園長の権限や役割、責任については運営規定で職位ごとの役割と責任を明記し、職員に周知しています。そのほか、業務分担表と園長不在時の権限委任など、危機管理時体制表を年度初めに職員会議で伝えるとともに、掲示していつでも確認できるようにしています。役割、分担、責任について、職員はアプリ上でも確認することができます。</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。	a
<p><コメント></p> <p>園長は 社会福祉や児童福祉関係の法令について、青葉区の園長会などに参加して、遵守すべき法令や変更点を把握し、運営規定に基づいて利害関係者との適切な関係を保持しています。法人のコンプライアンス研修や子どもの人権についての外部研修を受講しています。環境への配慮等を含む法令や取組については、横浜市や青葉区、法人などから発信される情報の把握に努めています。法人は「クレド（企業全体の従業員が心がける信条や行動指針）」の精神に則り、「公平」・「公正」に努めるよう全職員に周知徹底を図り、職員も各自で「行動規範」を所有し、園長は研修等で知りえた情報を職員に発信して全体で共有しています。</p>	

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
【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。	a
<p><コメント></p> <p>乳児、幼児会議で、職員が保育の現状と課題を確認し、指導計画や保育実践の改善を、それぞれが考えるための機会を作っています。園長も出席するほか、毎日保育現場をまわって保育の現状を把握し、課題や改善に取り組み、また職員に改善のための方法を助言することで、保育の質の向上に努めています。園長は全職員が全園児に目を向けられるように、一人ひとりのスキルに見合った支援を行い、それぞれの職員がかがやける大人であってほしいと考えています。園内研修や外部研修を通じて保育の質の向上に繋がっています。</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。	a
<p><コメント></p> <p>園長は法人、園担当マネジャーと連携をとり、人事、労務、財務等の状況を把握し、より円滑な園運営になるよう努めています。園内の意識統一を図る為には情報共有が大切だと考えています。園長は、職員それぞれの思いを聞き出す為に、自由に発言することを否定せず、職員が納得して、一人ひとりが働きやすい現場になることをポイントに、業務改善に努めています。園長は日々現場をまわるほか、面談を実施して、職員一人ひとりの身体、精神面に心を配り、ワークライフバランスのとれた職場環境を整えることに努めています。</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
【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。	b
<p><コメント></p> <p>法人の採用サイトでは、新卒と中途、パート、かつての職員、それぞれに向けてのページを用意し、先輩保育士からの声を伝える動画の他に、「保育士準備」のための体験型講座を掲載し、法人の求める人材をわかりやすく伝えています。園に必要な部署の人材は、担当マネジャーを通じて法人と園で情報共有しています。園では、より良い保育を実施するには職員の不足を感じており、法人のイメージ、園での活動を通じて人材確保に向けての活動を積極的に行う必要があると考えています。</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>

法人の期待する職員像を、企業全体の従業員が心がける信条や行動指針のクレドに掲げ、入社時に配付しています。さらに全職員が法人の目ざす保育を学ぶ冊子「GK保育」や、全職員が使用する「GKアプリ」からも確認することができます。人事基準は給与規定、人事考課規定に定め、処遇改善なども考慮した人事管理を法人が実施しています。職種ごとにキャリアの道筋を定めた「成長支援制度」が職員に周知されており、経験に応じた将来像を確認できるようにしています。園長は処遇改善が決まった後にも面接をして、職員それぞれの課題に向けての解決を図っています。

(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>

園長は園内の労務を管理し、勤怠は法人のシステムで管理され、就業状況は法人の担当者と共有しています。シフトは、変形労働時間制で職員の希望を考慮しながら月単位の労働時間を調整し、園長は就業状況の変化に柔軟に対応できるように定期的な面談、コミュニケーションをとり、シフトに生かせるように心がけています。急な残業などが発生した場合も勤務時間数が少なく抑えられ、業務の軽減に繋がっています。園長は就業記録から就業状況を把握し、有給なども積極的に取れるように配慮しています。短時間勤務などに対応した社員制度を用意し、職員のライフワークバランスに配慮しています。

(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>

法人の期待する職員像は、入社時に配付される「クレド」、「GK保育」や全職員が使用する「GKアプリ」でも確認することができます。また「成長支援制度」では職種ごとに必要とされるスキルや能力、また期待される役割や姿勢を明確にしておき、職員は毎年「目標設定シート」で年間の目標を設定しています。年度初めには園長との面談で、職員一人ひとりの目標が年間を通して目ざすうえで、より具体的な次年度の行動目標となるよう支援しています。そして目標達成度は、秋ごろの振り返りと年度末の振り返りを職員の自己評価後、園長との面談で確認しています。

【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>

法人で定めた「成長支援制度」に期待する職員像を定め、職種ごとのグレードを設定して、それぞれのグレードの習熟の年数（目安）とグレードアップに必要な経験・実績などを記載しています。職員の教育・研修計画が法人で策定され、法人内のキャリアアップ研修メニューも用意しています。また、行政、民間の研修にも積極的に参加できるように職員体制を整えています。目標設定シートの内容は、定期的に見直しが行われています。今年度の事業計画にある研修については、社会人として成長し、保育士、調理師としての専門性を高めていく事を目的とした4つの研修を定めています。

【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>

園長は、階層別研修、行政等が主催する専門研修など、職員に必要な研修の機会が均等に設定されるよう職員配置などに配慮しています。研修は非常勤職員も可能な限り受講できるよう調整を行っています。職員が計画した研修を受講できているかをGKアプリで確認し、必要に応じて参加の声かけをしています。新任職員は入社時に法人主催の研修で法人の理念や方針、保育について学び、日々の保育のなかで、先輩職員からのOJTを通じて理解を深めています。

(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>

全体的な計画には実習生、職場体験、ボランティアの受け入れをすることが明記されています。「実習生受け入れマニュアル」を整備して、受入れ窓口を法人とし、受け入れ時の手順等を明確にしていますが、コロナ禍もあり、ここ数年は実習生の受け入れはありません。今後の受け入れ再開に向けて、全体でマニュアル内容を再確認し、進めていくことが期待されます。

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> 法人ホームページには企業ビジョン「2030トリプルラスト」として職員と親子と地域に最も信頼される存在になり、子ども達の育ちと学びの社会インフラになることを掲載しています。園の情報はパンフレットやホームページを使い、理念や基本方針、保育の内容、地域への支援活動などを広く公開しています。園の事業計画と報告については、保護者や園の見学者が閲覧できるように、玄関にファイルを設置しています。そのほか地域の子育て家庭向け冊子に、園の理念や基本方針、保育内容を掲載しています。	

【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。	b
<コメント> 園の事務、経理、取引などのルールは法人の定めた各種規定に記載され、職員の閲覧も可能です。保育施設運営規程を設けて、園長や主任等の役割や責任を明記しています。園では年度初めに職員の係、業務分担を周知しています。法人の監査担当による内部監査を毎年実施し、法人は外部の公認会計士による監査を定期的に受けています。外部からの指摘事項には関係者と協議して速やかに対応しています。園は、法人の定める行動倫理宣言、行動規範に沿っていますが、園としての活動も期待されます。	

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> 地域との関わり方は、全体的な計画に「子育て支援事業の地域及び在園児への発信及び受け入れ」「地域未就園児対象育児相談」など13項目が挙げられ、事業計画の保護者・地域とその他の事業に具体的な取組として、近隣園との連携、行事参加、年長児交流、など8項目を掲げています。園では、地域の保育園が集まりネットワーク会議を定期的に行い、タウンミーティングでは地域の子育てに関わる様々な職種・施設と情報共有をして子育て支援に取り組んでいます。近隣の公園へ散歩に出かけるときに地域の方と挨拶をしたり、言葉を交わすなど交流の機会も持っています。	

【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> 全体的な計画には実習生、職場体験、ボランティアの受け入れをすることが明記されています。そして、「実習生受け入れマニュアル」を整備して、受け入れ窓口を法人とし、受け入れ時の手順等を明確にしています。全体的な計画にも実習生、職場体験、ボランティアの受け入れと明記され計画されていますが、コロナ禍の中、受け入れはできていません。受け入れに向けて、マニュアル内容の再確認をし、進めていくことを期待します。	

(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> 地域の関係機関や団体、医療機関・教育機関などの連絡先一覧表を事務所内に掲示して、職員間で情報共有しています。支援が必要な子どもへの対応は地域療育センターあおばと連携し、子どもの様子を定期的に見てもらい助言を得て、園生活、その子の育ちに対する情報共有を行っています。また、地域の要保護児童対策地域協議会に参加して、地域の虐待など権利侵害の状況について、各関係団体と共有し、対策を協議しています。さらに、地域子育て関係者が集まる「たまプラネットワーク会議」に参加し、災害時に連携を図る仕組みを持っています。	

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
【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> 園長はあおば区の園長会や子育て支援連絡会などに参加し、地域の状況を把握するようにしています。園で実施される地域向けの子育て支援事業は、ホームページや園外の掲示、園職員が子育て支援イベントのスタッフとして参加するなどして地域の方に参加を呼びかけています。園見学時には育児について等、保育の専門性を生かした相談機能も提供しています。また、定期的な運営委員会では外部委員3名に参加してもらい地域の具体的な福祉のニーズや環境、生活課題の把握に努めています。	
【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> 2022年度の事業報告では、子育て支援、育児相談、地域行事、災害訓練への参加がコロナ禍で充分ではなかったとしていますが、その中で、新入園児の保護者には離乳食の試食会を行い、保護者から非常に好評だったので、2023年も継続をすることになっています。園は、把握した地域にニーズに基づいて、子育て支援計画を立てています。また、災害の中で、園がどのような役割を取れるのか、地域との連携をどのように進めてゆくか、「タウンミーティング」「たまプラネットワーク会議」に参加して情報共有、ニーズの把握に努めています。園では、これからも地域に寄り添う園として、十分な活動を行いたいと考えています。	

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
【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。	a	
<コメント> 園の保育方針に、「子どもの気持ちを包み込む大きな心を持ち、一人ひとりをしっかり受け止め本来の姿を引き出す」と明示しています。全職員に配付する「保育者実践ガイドブック」には、保育を行うにあたって大切にすべきこととして子どもの権利の尊重を挙げています。職員は理念や方針、ガイドブックの記載事項を入職時の研修で学び、その後も園内の会議や研修で繰り返し確認しています。横浜市の「より良い保育のためのチェックリスト」で日頃の保育を振り返っています。これらの内容を踏まえて、職員は指導計画を作成する際にも一人ひとりの人権を常に意識して保育に繋がっています。職員の言葉がけなど気になった点があれば、随時ミーティングで確認しています。子どもたちには朝の会や帰りの会などで、個々の考え方を共有する場を設け、お互いを尊重する心を育てています。		
【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。	a	
<コメント> 「保育者実践ガイドブック」には、プール活動や健康診断、着替え、トイレ、おむつ交換など、活動や生活の場面ごとの具体的に配慮した保育について記載し、ミーティング等で適宜共有し確認しています。また、全体的な計画や各指導計画に人権についての配慮を記載しています。小さな子どもであっても羞恥心やプライバシーに配慮し、幼児トイレの扉、着替えなどの時に他の人の目に触れないように環境を整えています。子どもが一人になりたいと思う時には、パーテーションを使うなど子どもの気持ちに沿った空間を作る工夫をしています。保護者には、入園の際に園のプライバシーに関する取組を説明し、同意を得ています。		
(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。		
【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。	a	
<コメント> 法人ホームページには企業理念のほか法人系列園共通の保育理念、大切にしていること、食育などを掲載しています。自園のページでは、保育目標と方針、園の取組、施設概要、デイリープログラム、年中行事などを写真とコメントを用いて利用希望者に幅広く情報を提供しています。ホームページの掲載内容は適宜更新されています。園の利用希望者には、園見学の時に保育目標と方針、特徴、食物アレルギーへの対応、保育時間、年間行事、持ち物、保護者会や運営委員会等について記載した園のパンフレットを基に説明しています。園見学は1日5組適度（時期により変更有）とし、主に園長が対応して、見学時の利用希望者からの質問にも丁寧に対応し、利用希望者の要望把握に努めています。		

<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>	<p>a</p>
<p><コメント> 入園内定者には、入園前の説明会を実施しています。園のしおりと重要事項説明書の記載事項、園の保育について丁寧に説明し、理解してもらったうえで、同意書に署名をして提出してもらっています。年度初めの懇談会でクラスの保育について説明し、年齢ごとの保育内容の理解を得るように努めています。保育内容の変更にかかわることは、事前に運営員会や保護者懇談会で変更の背景などについての資料を配付して、わかりやすい説明を心がけています。また、連絡用のアプリや配付文書、掲示などで知らせるほか、送迎時には職員からも口頭で伝えるようにして、変更事項がど保護者に正確に伝わるよう丁寧にわかりやすい説明に努めています。</p>	
<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>	<p>b</p>
<p><コメント> 転園先で、保護者、子どもの支援が必要な場合は行政からの引き継ぎをしています。園は、行政の指示と、個人情報の観点から子どもの在園中の情報提供は行っていません。保護者からの要望がある場合は、転園先に引き継ぎを行うシステムはありますが、現在まで、そのような事例はありません。卒園時は就学先と情報を共有する旨を懇談会で説明しています。転園、卒園などで園を離れる時には、いつでも遊びにきたり、相談にのる事を口頭で保護者に伝えていきます。今後は、転園・卒園後の相談方法や受付対応に関する文書を作成し、保護者に対して明示することを期待します。</p>	
<p>(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 子どもの園生活での満足度は、日々の子どもの気持ちの動き、生活の中での言葉や遊びへの興味の先を見逃さないようにして把握に努めています。保護者の満足度は、日々の送迎時、連絡帳でのやりとり、懇談会、個別の面談、運営委員会などで把握しています。行事後に保護者から得た情報は行事の次の計画に生かせるように努めています。保護者の意見、要望等は、ミーティング（全体会等）で周知して、改善できることは迅速に取り組み、園運営に反映するようにしています。</p>	
<p>(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p>【判断した理由・特記事項等】 苦情解決の仕組みは、重要事項説明書で入園時に説明するほか、保護者が目にする場所に掲示しています。苦情・相談解決責任者を園長、法人の相談・苦情受付・解決担当は株式会社グローバルキッズ相談窓口とし、そのほか第三者委員を設置して苦情解決体制を整備しています。把握した苦情は、苦情解決規程に沿って管理し、解決までの経過は「ご意見・ご要望報告書」に記録して法人と情報共有しています。苦情の対応や解決策については、保護者懇談会や運営委員会などで説明し、保護者のプライバシーに配慮して公表する仕組みがあります。今後は、保護者が苦情解決の仕組みの存在について、何故設けられているか、何故必要かの理解を得られるよう周知度を高める事が期待されます。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 苦情受付の窓口は、園、法人と横浜市にある事を重要事項説明書に記載して保護者に配付しています。そして、玄関にも同様の仕組みを掲示しています。保護者とは、年2回の個人面談以外にも、必要に応じて随時面談し、保護者の意見、要望などの対応をしています。保護者から相談があった場合は、気軽に話ができるように職員は日々のコミュニケーションを大切にしますが、保護者のプライバシー、状況に配慮して、場所を用意して相談しやすい環境を作っています。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 保護者から相談を受け付けた際は、思いに寄り添い、丁寧に対応することを心がけています。保育リーダーを意見、要望の受付担当窓口とし、日々の会話以外にも連絡アプリを活用して、保護者の意見を積極的に把握するよう取り組んでいます。相談や意見の記録方法や報告手順などは苦情解決規程に沿って運用し、相談や意見を受け付けた際は速やかに職員間、法人で共有し、園全体で検討を行い、保護者との信頼関係の構築、保育の質の向上に努めています。苦情解決規定、保護者の対応に関するマニュアルの見直しは法人で定期的実施しています。意見箱がない為、設置を検討中です。</p>	

(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
<p><コメント></p> <p>危機管理マニュアルに、安全管理方法や事故発生時の対応方法を明記して職員間で確認しています。園長を責任者とし事故等のリスクマネジメント体制を整備しています。園内に事故防止安全委員会を設け、月1回ヒヤリハット報告会、危険予知トレーニングを実施して安全への意識を高め、事故報告、ヒヤリハット、他園の事例などから要因分析、改善、再発防止に繋げています。さらに、保育の安心、安全に関わる質の向上を目指す、外部団体による「こどもあんぜんマイスター」の研修に参加し、リスクマネジメントに関する研修、園内研修を実施しています。</p>	
【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
<p><コメント></p> <p>園長が中心となり感染症対応の管理体制を整備しています。行政のガイドラインや感染症対策のマニュアルに沿って園独自のマニュアルを作成し、職員全体への指示及び園内研修を行い、適切な感染症対策を講じています。また、法人の看護師による発信事項については、GKアプリを通じて職員は確認しています。行政などから最新の感染症対策に関する情報を入手した際は、速やかに全職員に周知し、法人が中心となってマニュアルの見直しと改訂を行っています。感染症の発生時には、連絡アプリの状況一斉配信で保護者に周知し、注意喚起を呼びかけています。感染症が流行する時期などには、保護者に「ほけんだより」を通じて予防策を配信し、情報提供を行っています。</p>	
【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やっている。	a
<p><コメント></p> <p>地震や火災時などの初期動作を危機管理マニュアルに明記しています。園長はじめ各職員の役割を設定した分担表を職員間で確認しています。毎月防災訓練を実施し、地震、火災の優先順位を設けて通報方法や避難ルートの確認を行っているほか、消防署の指導のもと、AEDの使用方法を学ぶなどしています。また、保護者の協力を得て、引き取り訓練なども行い、災害時の保護者の安否確認は災害伝言ダイヤルを使用しています。災害が予想されるときの開園のためのシフト変更など、想定されるリスクに基づいてBCPを作成し、非常時に備えています。備蓄品は消費期限が近づくと法人から補給され、3日分の必要備品を適切に管理しています。</p>	

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	
<p><コメント></p> <p>法人としての保育方針を明文化した「保育実践ガイドブック」や各種保育マニュアルに標準的な実施方法が記載されています。園で作成した「ガイドブック」には子どもの人権やプライバシー保護等に関する姿勢が明示されており、入職時を含む研修に活用しています。また、クラスに一冊ずつ配備して、確認・読み合わせができるようになっており、毎月のクラス会議での園児についての振り返り、保育についての話し合う機会に活用しています。</p>		
【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。	b	
<p><コメント></p> <p>法人作成の資料は園長会やエリアごとの研修等で組織的に見直しています。「保育実践ガイドブック」や各種保育マニュアルの自己評価を各自で実施しており、日々のミーティングや職員会議・行事後の反省会を通して、保育状況の振り返りや評価、次年度への反映を行っています。行事後のアンケートの実施や意見箱の設置がなく、保護者からの意見や提案を反映する仕組み作りには至っていません。</p>		
(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	
<p><コメント></p> <p>全体的な計画に基づき、定期的なクラス会議や給食会議等で子どもの発達状況を共有して、指導計画を作成しています。個別指導計画の策定にあたっては、保護者と随時面談を行い、必要に応じて関係機関と連携して助言を受けて保育活動に活かしています。保護者とは送迎時にもコミュニケーションを取り、子どもや保護者の状況や意向を把握しています。</p>		

【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>

指導計画の評価・見直しは、PDCAサイクルを実行しており、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います。毎月のクラス会議で子どもの発達を共有しており、子どもの姿を踏まえて月案の見直し・計画立案に繋げています。保護者代表が参加する運営委員会で提出された意見を反映して、改善に取り組んでいます。作成した指導計画等は職員専用の「GKアプリ」を利用して全職員が確認できる環境にしています。

(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>

子どもの活動内容や食事量・睡眠等は「児童票」「週案・日誌」「個別指導計画・日誌」「健康記録」等で管理しており、GKアプリを活用して全職員が記録・閲覧できる環境が整っています。日々の昼礼では、子どもの健康状態・怪我・アレルギーや未食の確認を口頭で行い、記録・閲覧で共有しています。基本的な記録内容は「保育実践ガイドブック」に記載されていますが、対外的な記録は園長が確認を行い、必要に応じて個別指導を行っています。

【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。

b

<コメント>

子どもに関する記録の管理・個人情報については法人で規程を定めており、個人情報の取り扱いについては、毎年、全職員に対して法人による研修を実施しています。カメラ・SDカード・タブレット・保育書類は施錠できる場所で保管しており、園長の責任下で管理しています。個人情報の取り扱いについてはHPに記載して、保護者からは同意書を収受しています。子どもの生活や発達に関する記録をGKアプリで管理しています。