

第三者評価結果

事業所名：スターチャイルド《江田ナーサリー》

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
<コメント> ホームページ、事業計画、全体的な計画に理念、保育方針・目標を記載するとともに、玄関に掲示し、職員、保護者がいつでも確認できるようにしています。入職時の研修で説明するとともに、理念に沿った保育のあり方や職員の姿勢を「基本理念・基本方針マニュアル」にまとめ、年度始めの職員会議で周知しています。毎月のカリキュラム会議で唱和するほか、日々の保育の中でも折に触れて理念に立ち戻り、確認しています。保護者に対しては、入園のしおりに記載して入園説明会で説明するとともに、年度末の保護者懇談会でも具体的な事例をあげて説明しています。	

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。	a
<コメント> 社会福祉事業全体の動向は、法人が情報収集して分析しています。法人が把握分析した情報は、施設長が施設長会議で把握しています。施設長は、青葉区の園長会、ブロック会議、幼保小連携会議等の各種会議に参加し、地域の課題や実情についての情報を得ています。また、行政のメールや江田駅前商店会、男女共同参画センター横浜北アートフォーラムあざみ野などからも把握しています。地域の福祉計画についての情報は区役所から得、分析しています。園が毎月報告する備品・人件費予算の進捗状況や園児数の推移などを基に、法人がコストや利用率の分析をしています。	
【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
<コメント> 職員体制や人材育成、財務状況等の現状は法人が分析し、課題や問題点を明らかにして毎月の法人施設長会議で報告しています。設備や職員体制については、施設長、副主任、法人のエリア担当で検討しています。助成金や子育て支援、人件費率など主な点については、職員会議で説明しています。結婚や転居などで周期的に職員の入れ替えがあることから、園では、手順書の作成、担当を決めてのマニュアルの共有・見直しなど、保育の継承に向けた取組を進めています。	

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
<コメント> 保育理念、保育方針の実現に向けて、5年間の長期計画および3年間の中期計画を策定しています。長期計画は「修繕・大型備品購入」「保育の質向上」「人材育成」「地域交流推進」の4項目と「園児数充足計画」の数値目標から構成されています。項目ごとに課題解決に向けた具体的な成果を記載し、中期計画で年度ごとの行程を明確にすることで、実施状況を評価できるようにしています。中・長期計画は毎年見直しをしていますが、開園20年目を迎え、設備・備品の経年劣化が計画よりも急速に進んでいるため見通しが難しく、課題となっています。	
【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。	b
<コメント> 中長期計画に基づき、単年度の計画を策定しています。事業計画には、保育活動、職員処遇、運営・経営についての方針を明記した上で、基本目標として職員体制、行事予定、給食・食育、安全管理、人材育成、苦情要望対応、個人情報保護、重点目標として感染状況に応じた保育運営、地域子育て支援事業の充実、地域交流とSDGs活動、職員育成を掲げ、項目ごとに具体的な取組や成果を記載しています。なお、具体的な成果は設定されていますが、詳細な数値目標は設定されてなく、今後の課題となっています。	

(2) 事業計画が適切に策定されている。	
【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。	a
<コメント> 2月の職員会議で職員間で話し合って1年間の振り返りをし、園全体とクラスごとの次年度の目標を設定しています。施設長は、振り返りで出た職員の意見を反映して事業計画案を作成し、法人の承認を得、事業計画を策定しています。事業計画は年度末に評価し、事業報告を策定しています。施設長は、事業報告やカリキュラム会議等で把握した職員の意見、年度末の振り返り、保護者アンケートの結果などを踏まえて、次年度の事業計画を作成しています。策定された事業計画は職員会議で説明し、周知しています。	
【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。	a
<コメント> 保護者代表、第三者委員、施設長、本部が参加する運営委員会で、事業計画を説明し、承認を得ています。運営委員会の議事録、当該年度の事業報告、次年度の事業計画を保育園向けアプリでの配信し、保護者に報告しています。園内にも掲示しています。また、年度始めの懇談会で年度の目標や保育内容、行事など、事業計画の主な内容について具体的に保護者に説明しています。	

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(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。		第三者評価結果
【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。	a	
<コメント> 指導計画や日誌、研修報告などをPDCAを記載する様式とし、職員がPDCAを意識して日常業務を行えるような仕組みを作っています。また、行事記録に、事前の子どもの姿、計画、当日の様子、評価・反省を毎年記載することで、PDCAが実践できるよう工夫をしています。職員は、年2回不適切保育チェックシートを用いて個々の職員が振り返りをし、環境改善会議で集計・分析し、結果を職員会議で共有し、話し合っています。年度末の会議はで1年間の振り返りをして良かった点、改善点を抽出し、全体およびクラスの目標を設定し、それらを集計して園の自己評価としています。第三者評価は定期的に受審し、結果を公表しています。		
【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。	a	
<コメント> クラスごとのお話し合いを基に、年度末の職員会議で保育、組織、設備などの項目ごとに年度の振り返りをし、施設長が結果を集計して文章化し、園の自己評価としてまとめています。保護者にも公表し、共有しています。評価結果で明確になった課題は職員間で共有し、改善に向けて取り組んでいます。重点目標である子育て支援の充実に向けて、職員の発案で施設開放を毎月の「なんでもしていいランド」の日に実施して地域の親子と交流できるようにしたなどの事例があります。		

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	
<コメント> 施設長は、3月の職員会議で事業計画について説明し、進むべき方向性を職員に明示しています。また、毎月の園だよりで、自らの役割と責任について表明しています。役割と責任の具体的な内容は「職員の構成と定義」に記載し、事務室に掲示するとともに年度始めの体制確認会議で職員に説明しています。運営規程や就業規則にも記載されています。施設長不在時の代行は副主任、副主任不在時の代行はリーダーであることを明文化すると明記するとともに、「緊急時の対応の流れ」に施設長不在時の対応も記載して、事務室に掲示し、職員に周知しています。		
【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。	b	
<コメント> 施設長は、遵守すべき法令等を十分に理解し、利害関係者等との適正な関係を保持しています。施設長は、法人の施設長研修や行政などの外部研修に参加し、コンプライアンスやマネジメントについて学んでいます。毎月、法人の担当者が訪問して法令遵守などの確認を行い、施設長に報告しています。職員には、入職時の研修で周知するとともに、毎年コンプライアンス研修の受講を義務付けています。非常勤職員に対しては、年1回のパート会議で個人情報などについて周知しています。また、全職員が不適切な保育に関するチェックリストを用いて自己点検し、結果を環境改善会議で集計し、職員間で話し合っています。園では、職員の経験年数等で認識の差があり、周知に向けたさらなる取組が必要ととらえています。		

(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
<コメント> 施設長は、保育の様子を見て回るとともに、必要な時に保育に入って子どもと職員の様子を確認しています。また、指導計画や保育日誌などの記録類を確認し、保育が指導計画に沿って行われているかを確認しています。毎月のカリキュラム会議や職場環境改善会議などを開催し、園の方向性を示して職員の意見を聴取し、必要に応じて助言や指導をしています。正規職員に対して1、2か月に1回、非常勤職員に対しては年1回、個人面談を実施し、職員の意見を聞き、悩みの相談にのっています。また、会議等で職員の提案を募り、質の改善に反映しています。	
【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
<コメント> 施設長は、設備や備品の管理や労務管理を通じて、経営の改善や業務の実効性の向上に向けた分析を行っています。財務については法人で行っています。園では、業務フローの見直し・整理をして文書化することで、業務の効率化と技術の継承を目指しています。行事の記録をPDCAを記載する様式にすることで、行事の準備や進行の効率化とやり方の改善を図ったなどの事例があります。また、行事、保健衛生、備蓄、子育て支援などの係を決めて権限を委譲することで、職員が主体的に取り組めるようにしています。	

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。	a	
<コメント> 中長期計画、事業計画に必要な人員体制や人材育成の方針を記載し、横浜市の配置基準よりも多い人材配置をしています。人材育成計画に求められるスキルや人物像、研修などを明記し、それに基づき人材育成をしています。職員の採用は法人が行い、人材紹介イベントなどへの参加、ホームページの充実、SNSなどの新しい媒体の活用、紹介制度、カムバック制度など、様々な採用に向けた取組をしています。新入職員に対して採用後1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後にアンケートを実施して意見を聞いて相談にのるなどし、職員が定着するような環境づくりに反映しています。また、職員の希望による法人間の異動も実施しています。		
【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> 「職員区分の構成と定義」に職位ごとの役割や職務内容、求められるスキルなどを記載するとともに、賃金規程に昇格や昇進、評価の目安などの人事基準を明記し、入職時に説明しています。「職員区分の構成と定義」と賃金規程を就業規則にはさんで事務室に置き、職員がいつでも確認できるようにしています。職員は、年2回スキル考課シートを用いて自己評価をし、施設長が人事考課をして賞与等に反映しています。施設長は日々の会話や毎月の個人面談で職員の意向や意見を聞き、改善策を検討しています。人材育成計画があり、職員が自らの将来の姿を描くことができるような仕組みができています。		
(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> 労務管理の責任者は施設長で、有給休暇の取得や時間外労働の状況を毎月把握しています。施設長は、職員の希望や取得状況などを考慮してシフトを作成し、職員がライフワークバランスに沿った働き方ができるように配慮しています。施設長は、日々の会話や個人面談などから、職員の心身の状態を把握し、相談にのっています。法人の相談窓口のほか、ホールディンググループの窓口も紹介しています。法人は、毎年12月に職員アンケート（ESアンケート）を実施し、職員の意見を職場環境の整備に反映しています。時間外労働の削減に向けて園児が少ない土曜日に事務作業をする時間を作ったり、職員が希望を記入する1年分の出勤カレンダーを用意して休暇の予定を早めにたてられるようにするなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいます。		
(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> 人材育成計画に、階層別の求められるスキル・人材像を明示しています。職員は、個別目標設定シートに保育スキル、業務姿勢、コミュニケーション、役割・責任、園運営の中から自身のレベル向上のためチャレンジ性のある目標を設定しています。9月と3月には振り返りを記入しています。また、年2回スキル効果シートを用いて自己評価をしています。施設長は、4月と10月に人事考課を兼ねた面談をおこない、前年度下期の振り返りと上期目標設定、上期の振り返りと下期の目標設定をしています。施設長は、1、2か月に1回個人面談を実施して進捗状況を確認し、助言や改善策の提案などを行っています。		

【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>

「職員区分の構成と定義」に、職位ごとの職責、求められるスキル、必要な研修または資格を明示しています。人材育成計画に基づき、法人主催の階層別研修やコンプライアンス研修、実技研修などを実施しています。園では、施設長の意向や職員の希望で、一人年3回の法人研修と年1項目のキャリアアップ研修の受講を目標にしています。毎月、園内研修を実施して、嘔吐処理や人権研修などのほか、今年度は項目ごとに担当を決めてマニュアルの見直し・読み合わせをしています。研修に参加した職員は研修報告を作成し、パソコン上で共有しています。研修報告書はPDCAを記載する様式となっていて、職員が自身の成長を確認し、次に活かすことができます。

【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。	b
--	---

<コメント>

施設長は、職員の知識・技術水準・資格などを把握し、本人の希望や研修の受講実績、現在の職務などを考慮して研修計画を作成しています。外部研修の情報は施設長が口頭で伝え、チラシを閲覧できるようにし、職員が希望する研修に参加できるようにしています。職員は、法人の研修や園内研修に加え、キャリアアップ研修や横浜市や青葉区などの外部研修に参加しています。また、法人他園との交換研修も行っています。新人職員に対しては、経験2年以上の職員がチューターとなり、育成計画に沿って指導をし、相談のついでです。チューターに対する研修もしています。他園での経験がある新任職員には3月に研修生として入ってもらいOJTを実施しています。なお、全体での研修計画を作成していますが、個別の研修計画は作成していないので、今後の取組が期待されます。

(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。	a
--	---

<コメント>

実習生受け入れの基本姿勢、手順などを記載したマニュアルを整備しています。実習生受け入れにあたっては、事前にオリエンテーションを実施し、園の概略や守秘義務などの注意事項などを説明し、「秘密保持に関する誓約書」を提出してもらっています。プログラムは本人の希望や学校の意向などを考慮し、実習生と話し合せて決めています。実習生受け入れの責任者は施設長で、実習生の教育係を決め、必要な研修を実施しています。学校側とは継続的に連携しています。

3 運営の透明性の確保

【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。	b
---	---

<コメント>

法人のホームページに、理念や基本方針、保育内容、子育て支援などを公開しています。ただし、予算・決算情報は公開していません。事業計画と事業報告については、運営委員会で説明し、保育園向けアプリで議事録と一緒に保護者に配信しています。第三者評価は定期的に受審し公表しています。園の苦情解決体制は玄関ホールに掲示し、結果については事業報告に件数と内容を記載しています。園の子育て支援のチラシを男女共同参画センター横浜北アートフォーラムあざみ野や隣接する子育て支援サロンに置いています。青葉区のホームページにも掲載しています。

【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。	a
---	---

<コメント>

事務規程、経理規程、職務区分などがあり、事務室に設置して必要な職員がいつでも確認できるようにしています。法人はISO90001（国際標準化機構による品質マネジメントシステム）を取得し、定期的に内部監査を実施しています。また、外部機関によるISOの監査と公認会計士によるチェックを受け、アドバイスを運営に活かしています。

4 地域との交流、地域貢献

【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>

園は、事業計画に地域との関わりについて明記し、地域との関係作りにも力を入れています。玄関に、青葉区の子育て講座、山田地区センターの「青葉お話フェスティバル」のポスター、隣接する子育て支援サロンなどのチラシを置き、保護者に情報提供しています。子どもたちは、晴れていれば毎日のように近隣の散歩に出かけ、地域住民と交流しています。また、買い物や消防署見学、図書館などに出かけたり、地域の畑でお芋掘りを楽しんだりしています。5歳児は近隣保育園と年長児交流をしています。江田駅前商店会の花壇剪定に参加し、地域のボランティアと交流しています。設立から20年、地域の発展とともに歩んできたこともあり、近隣住民から七夕の笹をもらったり、コロナ禍にマスクを寄付してもらったりと、地域の施設として認識されています。園では、コロナ禍以前に実施していた老人ホームとの交流を、感染状況を見ながら再開していきたいと考えています。

【24】 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
---	---

<コメント>

ボランティア受け入れの基本姿勢、登録手続き、事前説明等を定めたボランティア受け入れマニュアルを整備し、受け入れ体制を整えています。受け入れ窓口は開いていますが、今までのところ、中学校の職業体験などの受け入れ実績はありません。また、コロナ禍以前には受け入れがあった法人の「キラキラ保育士体験」も今年度再開しましたが、園への申し込みはありませんでした。

(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>

青葉区子ども家庭支援課、消防署、警察、医療機関、小学校、保育園、駅前商店会などの関係機関のリストがあり、事務室に掲示し、職員がいつでも確認できるようにしています。施設長は、区の園長会、幼保小連携連絡会、地域のブロック会議などに参加しています。幼保小の取組で地域の保育園と年長児交流を行うなど、地域の関係機関と連携して、課題解決に向けて協働しています。家庭での虐待等権利侵害が疑われる場合には、区の子ども家庭支援課や横浜市北部児童相談所と連携して取り組んでいます。

(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>

施設長は区の園長会や幼保小連携連絡会、地域のブロック会議などに参加し、地域の情報を得ています。また、江田駅前商店会や男女共同参画センター横浜北アートフォーラムあざみ野、第三者の民生委員などからも地域の福祉ニーズを把握しています。隣のマンションでNPO法人が運営する子育て支援サロンを年1回の外部講師による心肺蘇生の園内研修に招待するなどして交流し、情報交換しています。施設開放や育児講座の参加者、園の見学者などからの育児相談に応じ、地域の育児支援ニーズを把握しています。

【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。	b
--	---

<コメント>

事業計画に「地域子育て支援事業の充実」「地域交流とSDGs」について記載しています。SDGsの取組として幼児は駅までのごみ拾いを行っています。また、江田駅前商店会の花壇整備の地域ボランティアに協力し、花壇剪定作業に定期的に参加しています。地域子育て支援事業として、施設開放、交流保育、育児講座を実施しています。施設開放は月1回、「なんでもしていいランド」の日に実施し、子どもたちが地域の親子と交流しています。育児講座として、読み聞かせやライブコンサート、歯科医師による「乳幼児の食事の提供法」を実施しています。非常時には隣接するNPO法人が運営する子育て支援サロンに園のAEDを貸し出す約束をし、講習に職員を招待しています。なお、備蓄を多めに用意し被災時には地域に向けて提供する用意はしていますが、その旨を表示することは今後の課題となっています。

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。	b
--	---

<コメント>

保育理念に「子どもの最善の利益を第一に考え」と子どもを尊重した基本姿勢を明示しています。毎月の園内研修でマニュアルの読み合わせを行うとともに、「全国保育士会倫理綱領」を事務室に掲示し、職員がいつでも確認できるようにしています。職員は、全国保育士会による「人権擁護のためのセルフチェックリスト」や法人作成の「不適切な保育に関する自己点検シート」を用いて日々の保育実践について確認しています。必要に応じて園内研修や職員会議で取り上げ話し合うなど、職員が意識して保育にあたるようにしています。園は、子どもたちが日常的に異年齢で交流する中で、お互いので育ち合うことを大切にしています。外国籍など文化の違いなども尊重しています。保護者には、行事を通して「皆違っていい」ということを伝えたり、子どもを尊重した接し方についての絵本を紹介するなどしています。ただし、観察時に職員による対応の違いが見られましたので、自己点検の結果を基にお互いの価値観のすり合わせをするなど、意識統一に向けたさらなる取組が期待されます。

【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。

b

<コメント>

保育に関するマニュアルに子どものプライバシー保護に関する配慮事項を具体的に記載し、園内研修で読み合わせをし、周知しています。乳児の着替えやオムツ交換は、トイレ内や区切られたスペースで行うなど、プライバシーに配慮しています。幼児トイレには、扉がついています。プールは外から見えないように目隠しをし、シャワー時には衝立で囲うなどの配慮をしています。子どもが一人になりたい時には、2歳児保育室を用いて見えないようにカーテンを閉めたり、事務室を用いたりしています。幼児にはプライベートゾーンなど性差についての話をし、保護者にも伝えていきます。子どもの注意の仕方などで統一されていない場面も見られたので、子どもへの羞恥心への配慮についても保育士間で話し合い、意識を統一していくことが期待されます。

(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>

ホームページに園の情報を掲載し、利用希望者等に情報提供しています。ホームページには、保育方針、給食、園の活動、行事・一日の流れなどが掲載されています。保護者が知りたいことを「よくある質問」として掲載するなど、分かりやすい工夫をしています。また、青葉区の子育てイベントに園の紹介パネルを掲示しています。見学希望はネットから申し込むことができます。見学は施設長、副主任が対応し、見学用資料「概要説明」を用いて園内を案内し、保護者の質問に答えています。「概要説明」は毎年見直しをしています。

【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。

a

<コメント>

入園時には入園説明会を実施し、入園のしおり（重要事項説明書）を用いて理念や方針、保育計画と保育の流れ、費用、注意事項などを説明し、同意を得ています。説明にあたっては保育室や持ち物の実物を見せるなど工夫しています。説明会後には担任予定者が面談をし、保護者が記載した「新入園時状況確認書」を用いて子どもの家庭での状況や要望等を聞き取っています。慣らし保育についても相談しています。離乳食や食物アレルギーがある場合には、栄養士も面談しています。保育内容の変更があった場合には、保育園向けアプリで配信し、懇談会で口頭でも説明しています。

【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。

b

<コメント>

転園などで保育園を変更する場合には、引き継ぎ書などは定めていませんが、保護者の希望や行政からの要請があれば、対応しています。転園にあたっては、いつでも相談にのる旨を伝えています。コロナ禍前には運動会などの行事に遊びに来る卒園生が多く、出場種目を用意するなどしていました。卒園後も小学生が遊びに来たり、卒園生の保護者の相談にのるなどの関係が続いています。

(3) 利用者満足の向上に努めている。

【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。

a

<コメント>

保育士は、子どもの言葉や反応などから子どもの満足度を把握しています。年1回の懇談会と個人面談を実施し、保護者の満足度を把握しています。保育園アプリの連絡帳でも意見を聞いています。行事や保育参観後にアンケートを実施し、満足度を把握しています。法人でも年度末に保護者満足度アンケート（CSアンケート）を実施し、結果を園にフィードバックしています。把握した保護者の要望等は職員間で話し合い、改善に生かしています。保育園向けアプリの中のお知らせが読みにくいという意見を受けてアプリ内の資料室にまとめることで見やすくしたなどの事例があります。

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

【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。

a

【判断した理由・特記事項等】

苦情受付担当者は主任・事務員で苦情受付解決責任者は施設長で、第三者委員2名を定めています。苦情解決体制を入園のしおりに掲載するとともに、玄関に掲示し、入園時に保護者に説明しています。玄関に意見箱を設置するほか、行事後のアンケートを実施し、意見を収集しています。苦情内容とその対応は記録し、適切に保管しています。検討内容と対応策は必ず保護者にフィードバックし、全体に関わる問題については公表しています。また、事業報告書にも掲載しています。

<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> 入園のしおりに「いつでも気軽にご相談ください」と記載し、保育園向けアプリでの連絡帳、送迎時の会話、意見箱、個人面談など複数の方法を用意し、保護者が相談方法を選べるようにしています。第三者委員の連絡先を明記し、保護者が直接申し立てることができるようにしています。外部の相談窓口としてかながわ福祉サービス適正化委員会を紹介しています。保護者からの相談には事務室または更衣室を用意し、カーテンを用いてプライバシーへの配慮もしています。</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>a</p>
<p><コメント> 苦情要望対応マニュアルがあり、職員に周知しています。マニュアルは定期的に見直しをしています。朝夕の送迎時には、子どもの様子を伝えながらコミュニケーションを取って保護者の声を引き出し、気軽に意見を述べやすいような雰囲気を作り出すように努めています。玄関に意見箱を設置するとともに、行事や保育参観後にはアンケートを実施し、保護者の声を聞いています。保護者から相談を受けた保育士は、施設長、副主任に報告し、対応について検討しています。対応に時間がかかる場合には、その旨を速やかに説明しています。必要に応じて、面談を実施し、内容によっては施設長、副主任が対応する体制ができています。</p>	
<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。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 安心・安全なサービスを提供するために、安全計画が作成されています。リスクマネジメントのマニュアルには、施設長が責任者として明記されています。職員は、年1回以上のマニュアルに関する研修を受け、確認を行っています。事故発生時には、フローに沿って情報伝達と役割分担を行って対応しています。直ちにケース会議などを開き情報を共有し、今後の対策などを話し合っています。月1回行われる会議でヒヤリハット報告や事故発生時の分析などを行い、改善策や再発防止に取り組んでいます。法人から、全園の情報報告が週1回提供され、注意喚起して実践を行っています。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 法人が作成した、感染症マニュアルがあり、職員間で共有・確認を定期的に行っています。園内に保健・衛生係を設け、感染症の予防や安全確保の情報を提供する一方で、玩具・設備の消毒・換気などを、定期的の実施し記録をしています。発熱児が発生した場合には、職員間で情報を共有し、隔離や現場の処理、保護者連絡など迅速に対応にあたるとともに、感染症と判断された場合には保護者にも保育園向けアプリを利用し配信しています。横浜市の感染症報告基準に従い、感染症の発生及びその疑いがある場合、『感染症等発生報告書』様式を使用し、報告をする体制が整っています。</p>	
<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している。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 安全管理・災害時対応マニュアルが整備され、災害時における職員の対応体制が明記され、事務室に視覚的にすぐわかるように掲示してあります。大規模な災害時についても、混乱が生じないように安全に配慮した内容で明記されています。食料や備蓄類などは、リストを作成し、役割分担を決めて管理しています。防災計画があり、月1回の訓練を実施し評価・反省を行い次の作成時に反映されるような仕組みになっています。園児の事故を防ぐための取り組みのみならず、自然災害発生時の事業継続という対応についても改めて考え、施設全体で取り組んでいけるように努めています。</p>	
<p>2 福祉サービスの質の確保</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 標準業務マニュアル(手順書)や各種マニュアルが完備され、標準的な実施方法について明文化されています。職員は読み合わせを行い、共通理解のもとで保育実践を行っています。プライバシー保護に関する規定や子どもの人権・権利擁護に関する規定は、独立したマニュアルとして整備され、加えて手順書の中でも事例や解説の追記があり、子どもへの尊重や姿勢が示されています。マニュアルは、事務所に置いてあり、職員は、必要に応じて実践の方法を確認したり、検証したりしています。標準的な実施方法についての確認は、会議などでも行っていますが、異年齢で過ごす機会が多く、必然的に職員間の実践も可視化され、お互いに意見を出し合う体制ができています。</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。

a

<コメント>

標準的な実施方法については、職員会議で、項目ごとに担当者を決めて読み合わせを行い、同時に見直し・周知するようになっていきます。指導計画の作成時にも、実施方法について評価・反省をし、職員間で話し合うことで見直し、指導計画の内容に反映される仕組みが出来ています。さらに、年度末の各マニュアルを点検・見直しをする際に、保護者のから直接またはアンケートなどから得た意見も検討し、より実践しやすいように取り組んでいます。見直しをした内容については、園だよりなどで保護者にも周知していません。

(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。

b

<コメント>

新入園児の指導計画は、入園前の面談や入園書類から、一人ひとりの発達状況・生活環境などを把握して作成しています。進級児に関しては、保護者との会話、職員間の引継ぎなどから生活環境を把握し、日常の子どもの様子を観察することで、保育ニーズを捉えて計画を策定しています。支援に配慮を要するケースが生じる場合には、必要に応じて、専門職の意見を聞いたり、園医や行政機関、療育の専門機関などからの助言を受けることが出来る体制が出来ています。対応については、職員間での話し合いを通して共通理解のもとで実践しています。各年齢の指導計画は、具体的な保育が適切に展開されるようになっていますが、全体的な計画との整合性が図られることが望まれます。

【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>

指導計画の見直しは、毎月行うカリキュラム会議で行い、保護者の意向なども反映して次回の計画を策定しています。年度末の保育反省時にも標準的な実施方法や子どもへの支援方法などを俯瞰して見直す仕組みが出来ています。会議に参加出来なかった職員には、昼礼や伝言ノート、口頭で知らせています。保護者には、園だよりにクラスの目標を掲載し、子どもの様子や取組について知らせています。指導計画を緊急に変更する必要がある場合には、職員間では昼礼で内容を共有し、保護者には保育園向けアプリや掲示で周知しています。

(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。

b

<コメント>

子どもの発達状況や生活状況の記録は、法人が定めた統一した様式によって把握、記録しています。全体的な計画・年間計画・月案・週案・などはICTシステムに入力し、全職員が閲覧・共有しています。指導計画や個別指導計画については、入力後に会議で意見を出し合って、多様な見方で検討し共有しています。記録する内容や書き方に差異が生じないように副主任が確認し、施設長の意見を加えて記録を残すように工夫しています。子どもが出来るようになった、まだ出来ないのチェックだけでなく、どのように成長しているのかを継続的に記録し、振り返ることが出来ることが望まれます。

【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。

a

<コメント>

記録管理の責任者を施設長とし、子どもに関する記録は、事務室の施錠可能な保管庫で保存しています。3年間は園で保存し、その後は法人が保存し、必要な期間が終了した場合には廃棄される体制が出来ています。職員は入職時に個人情報保護に関する研修を受け、職場でも、保育実践の中で見落としがちな情報漏洩について注意喚起する内容のマニュアルに沿って園全体で確認しています。個人情報を適切に管理するための確認は、法人からも定期的に行われ、組織的に取り組んでいます。保護者には、入園時・卒園時・必要に応じ説明の機会を設け、同意書の提出を求めています。