

第三者評価結果

※すべての評価細目(45項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。
 ※評価項目毎に第三者評価機関判定理由等のコメントを記述する。

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。		
【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>【確認手段】資料「入園のしおり(2019年)」「重要事項説明書(2019年4月版)」「保護者懇談会資料(2019年6月19日、11月21日)」、法人Webページ、玄関掲示、ヒアリング等</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理念と基本方針を明文化し、Webページ、入園のしおり、玄関掲示において周知を図るほか、年2回の保護者懇談会においても説明した。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入園のしおりや玄関掲示のほか、WebやSNS(Twitter、Facebook、Instagram)などによる基本理念の周知も行っている。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当評価機関が実施した利用者家族調査(2019年11月)において、保育目標・保育方針の周知について「どちらともいえない・あまり知らない」の回答率が17%であった。周知を深めるために、保護者に理念と基本方針への共感が得られるようにアプローチするとよい。 		

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「施設長会議議事案(2019年4月9.10.11日)」、「乳幼児保育料無償化に関する周知」等のイントラネット(2019年8月30日、10月31日)、12月度発行物(「どろんこだより」「ちきんえっぐだより」「食育だより」「保健だより)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回開催する施設長会議にて各施設が収集して地域情報を共有している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イントラネットや会議議事案で乳幼児無償化や社会保険に関わる課題と実施事項を討議・伝達している。また当施設発行物によって地域との関わり行事、児童と地域高齢者との世代間交流、食育、保健等の身近な環境情報の提供があった。 		

【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「施設長会議議事案(2019年11月8日)」「職員会議(保育の質を上げる会議)議事録(2019年4月～11月)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に経営会議(週1回)、理事会(月1回)を開催し、その中で経営課題と経営状況の確認と分析を実施している。 ・施設長会議決議事項は、施設長より職員会議を通じて職員へ情報提供している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長会議は法人と現場との重要なコミュニケーションの場と期待できる。定期的に法人トップクラスが出席し年次報告などの形で、国の政策動向、法人の課題・方向性等の情報を現場に説明するとよい。 		

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。		
【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>【確認手段】資料「運営本部(運営部・発達支援事業部)2019年度Mission」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人本部が2020年3月までの本部担当者の任務を定めた「運営本部2019年度Mission」が中期計画に相当するものとヒアリングによって推察された。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の安定運営のために中・長期の事業計画および収支計画の策定が不可欠である。 ・施設現場の計画実施項目と内部監査の審査項目を連動するとよい。また、「2019年度Mission」で施設現場に関する項目はより具体的な実施内容を含むものにすべきである。 		
【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。	a
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「2019年度事業計画書」「2018年度事業報告書」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は単年度の具体的な事業内容の詳細を示している。 ・「運営本部2019年度Mission」の項目と「2019年度事業計画書」の各項目内容が整合している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「2019年度事業計画書」が「2018年度事業報告書」の振り返りと継続に基づいた項目で構成され、内容は具体的で実行可能である。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書には子育て支援事業(活動別)の来園者数のみ記載されているため、子育て支援事業(活動別)の来園者数の経年比較を行い課題の発見と対応を行うとよい。 		

I-3-(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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「年間策定会議議事録(2019年3月3日)」「保育品質マニュアル(2019年1月17日版)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育品質マニュアルに従い年間計画策定会議で事業計画案(2019年3月3日)を作成し、法人へ再提出して計画を確定し、法人Webページに公開するという手順を踏んでいる。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画を職員意向も踏んで作成し策定している。 ・当該年度の3月に前年度を振り返った「事業報告書」を作成することで、「次年度事業計画」との連続性、関連性に留意している。 		
【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「2019年度事業計画書」、当評価機関が実施した「利用者家族調査(2019年11月)」、法人Webページ</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が運営する他施設の事業計画書とともに当施設の事業計画書を法人Webページで公開している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当評価機関が実施した利用者家族調査(2019年11月)において、事業計画の非認知率(あまり知らない、全く知らない)は42%で、認知率の29%を上回った。事業計画の周知が十分ではない。 ・当施設の運営について全般的に保護者の理解と協力が得られるように、保護者懇談会やその他の機会を活用して話題にするなど、年間事業の内容を積極的に説明する必要がある。 		

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「施設長勉強会シラバス」「2018年度 自己評価結果」「前回(2015年度)の第三者評価結果」「保育品質マニュアル3-6保育の連続性」</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市「自己評価」を作成し、玄関に掲示している。 ・「保育品質マニュアル」においてPDCAの重要性と実施ルートを明記し、職員が保有していつでも確認できるようにしている。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人にて「保育の質会議」「施設長勉強会」をそれぞれ毎月火曜に実施し、エピソードからの事例検証等を行い保育の質を高める場としている。 		

【9】	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取り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。	c
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「園庭改良計画ファイル(2019年6月～11月)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員で園庭改造に関する意見を出し合って課題を抽出し、改善策をたて、全員で取り組んだ。改善事項の必要性をストーリーで示し、安全管理など子どもへの教育を考えながら実施した。 <p>【できていない点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設では施設長の着任が2019年4月であったので、前回の第三者評価結果の分析にもとづく課題の抽出がなされていない。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回の第三者評価結果の分析・課題の抽出によりPDCAに結びつけることが望まれる。 		

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。		
【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。	c
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「運営本部2019年度Mission」、ヒアリング</p> <p>【できていない点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設では施設長の着任が2019年4月であったので、役割、責任に関する規定は未定である。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「運営本部2019年度Mission」からブレークダウンした施設長に関わる項目を、当施設での施設長の役割と責任を示すものとして明文化し、会議等において職員に表明するとよい。 		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「施設長勉強会資料(コンプライアンス研修2019年11月19日、ハラスメント研修2019年6月18日)」「パートスタッフの雇用保険・健康保険・厚生年金加入事項」、「乳幼児保育料無償化に関する周知」のイントラネット</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長は法人で実施されたコンプライアンス研修、ハラスメント研修等を修了した他、衛生推進者養成講習を修了しており、食品衛生管理者・防火管理者の資格を得ている。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長が勉強会での法令及び法令遵守事項について、職員に発表事例や資料を回覧するなど職員のナレッジの向上を図るとよい。 		

Ⅱ-1-(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>【確認手段】資料「保育の質を上げる会議(議事録)」「職員会議(議事録)」「クラス会議(議事録)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設で開催する職員会議やクラス会議にて、施設長が議題や研修内容の起案・会議進行などを行い指導力を発揮している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人にて毎月第3火曜日に開催する「保育の質を上げる会議」で取り上げられた課題を持ち帰り、施設にて職員会議・クラス会議にて検討、課題の抽出、自園見直し、保育の質を上げる会議へ提案・報告を行うというPDCAサイクルを回している。 		
【13】	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。	c
<p><コメント></p> <p>【確認手段】ヒアリング</p> <p>【できていない点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長は2019年4月の着任で現在現場の運営に注力する段階にあり、経営の改善や業務の実効性を高める取組みに指導力を発揮するまでには至っていない。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「保育の質を上げる会議」の内容を職員会議やクラス会議で発表しているがその記録が十分でないので、職員がいつでも閲覧できるように議事録の整備が必要である。 ・施設長勉強会や課題等の管理資料その他書類の用語や資料名の表示に多様なケースがあるので、一覧性を高めるために用語や資料名称の整理、統一、編集を行う必要がある。 		

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「組織図」「保育士のシフト表」「シフト表による配置人数表」、保育予約システム</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月組織図を法人内全体へ発信し、法人での最適な人員配置計画と採用の基礎資料となっている。 ・日別のシフトは保育予約システムで管理し、クラスごとの配置は同時に各職員が確認できる仕組みである。法人の施設別配置人員計画は各施設からの職員体制情報をもとに配置確認表と照会を行いながら一括管理している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設においては人材能力育成として「コンピテンシー自己採点」や保育スキル研修等を実施している。 		
【15】	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「入園のしおり」「人事考課表」「昇格推薦状」「職員意向調査」「スキルアップシート」「コンピテンシー(2019年1月29日制定)」、法人Webページ</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「期待する職員像」は「コンピテンシー」の6項目の実現を目指す職員である。 ・半期に一度(5月、10月)、「スキルアップシート」を用いて人事考課を本人、施設長と主任が行い、「目標管理シート」を作成・併用している。 ・職員意向調査は面談で職員意向を把握することに努めている。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長からの昇格推薦制度があり、また年に一度の意向調査によってキャリアアップに関する意向を把握している。 		

II-2-(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組んでいる。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「有給休暇取得調査表(2019年12月11日)」「メンタルヘルス取組(ストレスチェック)」「ワークバランス取組規定」「就業規則7条特別休暇」</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イントラネットの採用により、職員の保育に関する記入事務を大幅に減少し、身体への事務負担を減らしている。 ・法人内に「ちょこっとライン」という職場の悩み事を相談できる相談窓口を設置してメンタルヘルスケアに取り組んでいる。 ・就業規則7条においてアニバーサリー休暇と有給休暇の取得を規定し、ワーク・ライフ・バランスを志向している。 ・有給休暇の時季変更権を発動していないが、有給休暇と振替休日取得の日程の抵触が多々発生している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育事業は労働集約的な産業であるので、労働基準法・労働安全衛生法・雇用関連の法令等、労働条件に関する規定の遵守が特に厳しく要求される。法人本部はこの面の継続的な研修計画を立てて考課内容とし、現場施設長クラスは研修に基づく実践的な知識・ノウハウを体得していくことが重要である。 		
II-2-(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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「コンピテンシー(2019年1月29日制定)」、「コンピテンシー自己採点表(2019年11月分)」「2018年度事業報告書」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職域別に設定された人事評価シートを作成し、半年毎に職員全員が自己評価、施設長が2次評価および面談を実施している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は、自己の①強み②課題③理想の自分へと自己成長を遂げるための具体的目標④前回立てた具体的目標の振り返りの項目について「コンピテンシー自己採点」を毎月実施し、課題の発見と自己成長に繋げている。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さらなる職員のモチベーション向上とスキルアップを図るため、職員一人ひとりの目標設定について目標項目、目標水準、目標期限を明確にし、MBOによる目標達成度の確認を行うとよい。 		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「コンピテンシー」「2018年度事業報告書」「2019年研修参加一覧」「園会議議事録」「外部研修研修報告書(2019年10月23日、10月25日他)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンピテンシーにおいて、職種別にハイ・パフォーマーの行動特性・プロセスを分析、理想的な行動を明文化し、「期待する職員像」や職責を等級ごとに定め、全職員に周知している。 ・法人で様々なテーマで実施する「保育スキル講座」に出席可能な職員が出席し、必要なスキルを学ぶ仕組みがある。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度末前に職員に対して研修希望アンケート、外部研修受講アンケートを実施して研修計画を立てている。 ・全てのスキル講座の研修後、出席者がイントラネット上にレポートを提出することで、研修内容の見直しや今後の研修計画に活かしている。 		

【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
<p>＜コメント＞</p> <p>【確認手段】資料「2018年度事業報告書」「2019年研修参加一覧」「園会議議事録」「研修案内綴」「2018年度外部研修受講アンケート」、法人Webページ、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月開催の職員会議の時間帯に研修を実施するほか、リーダー養成研修、施設長勉強会、主任会議、保育の質を上げる会議等において、各職責ごとに必要とされるスキルを学べる場を設けている。 ・外部研修の案内をイントラネットで周知し、「保育所等における保育の質の確保・向上」の外部研修に施設長が出席し(2019年10月23日)、その後の職員会議で情報共有した(12月13日)。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デンマークインターンシップ研修として、社内公募で選出されたスタッフが法人による費用負担で参加できる制度を設けている。 ・無資格の職員が保育士の資格を取得する場合は、法人が資格取得費用を負担し支援している。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員のスキルアップを図るため、職員がシフトの関係で研修に参加できないケースが少なくなるよう配慮するとよい。 		

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「2018年度事業報告書」「保育品質マニュアル 7-4地域拠点活動 実習生・研修生受入」「実習生綴」「実習・ボランティア等の受入手順書(2019年10月2日)」「実習・ボランティア受け入れの心得」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2018年度は3名の実習生、4名の職場体験を受け入れた。 ・具体的な手順を定めたマニュアルや手順書等を整備し、受け入れを実施している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実習生等の受け入れ体制を組織的に整備し、施設と法人(運営部や人事採用部)とで受け入れの情報を共有し、実習生等の希望に応じた日時調整、受け入れまでをサポートしている。 ・施設において、実習生が記入するレポートの添削、OJTシート・レジュメ作成などを支援している。 		

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「入園のしおり」「重要事項説明書」「園だより」、Webページ、専用アプリ、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Webページや専用アプリなどで、基本方針、保育の内容などをタイムリーに情報発信している。 ・法人に広報部を設置し、地域の方々や多方向に向けて取り組み内容を発信している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「入園のしおり」などの印刷物のほか、Webにおいても「園だより」「食育だより」(毎月発行)、年間スケジュール、献立表など、充実した内容の情報提供を行っている。また、SNS(Twitter、Facebook、Instagram)による情報提供も行っている。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回の第三者評価の受審結果を施設内で公表していないため、利用者との信頼関係構築のため、利用者の目につきやすいよう施設内で掲示等で公表するとよい。 		

【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料確認「職務権限表(イントラネット)」「内部監査実施記録(2018年9月26日実施)とフォローアップ(2018年11月8日)(イントラネット)」「ISO・内部監査綴」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「職務権限表」において、各職責が執行できる職務内容を示している。 ・施設では内部監査を年1回実施し、法人の内部監査室が各施設が適切に運営されているかを確認している。内部監査により指摘された課題については経過を電話で報告している。 ・社外の社労士、公認会計士、弁護士等に必要な相談などを行い、法人全体が適正な運営となるよう努めている。 ・ISO監査(ISO9001)を受審し(2018年2月27日)、審査証明書を施設玄関に掲示している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人職員は職務権限が明確になっているが施設においては明確化していないため、施設長の負担が過大にならないよう職員がバランスよく職務を分担する必要がある。 		

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育品質マニュアル 1.子育て理念、保育目標」「2018年度事業報告書」、子育て支援情報誌、Webページ、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市子ども青少年局子育て支援課の委託で、未就学の子どもと保護者が一緒に遊んですごせる「子育て広場私立常設園」を運営している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の人々と子どもとの交流機会として、自然食堂、ちきんえっぐイベント、子育て相談、青空保育、「銭湯でお風呂の日」、商店街ツアー、どろんこ祭り、毎月第1・3金曜日に敬老サークル来園など多様な交流を毎年継続している。 		
【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。	a
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育品質マニュアル 7.ボランティア」「実習・ボランティア等の受入手順書」「実習・ボランティア受け入れの心得」「2018年度事業報告書」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実習生3名・中高学生職場体験3名受入れ、小学校との子ども間交流(1年生なかよし会41名)、職員間交流(申し送り連絡会等計11名)の受入れや交流実績があった。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育品質マニュアル、ボランティア受入手順、受け入れの心得などを制定しているほか、学校教育や地域交流にきめ細かく貢献している。 		

II-4-(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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「虐待対応マニュアル」「虐待早期対応フローチャート」「鶴見区要保護児童等対策地域協議会並びに子ども・家庭支援相談事業関係機関・DV防止連絡会」</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関のリストを整備し、連携体制を整備している。 ・虐待が疑われる子どもへの対応について、虐待対応マニュアルをキックオフミーティングで全員が読み合わせ、職員更衣室内に早期対応時の掲示を行っている。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体主催の「鶴見区要保護児童等対策地域協議会並びに子ども・家庭支援相談事業関係機関・DV防止連絡会」(2019年6月21日、11月29日)に施設長が参加し、虐待対応のための情報共有、連携を行った。 		
II-4-(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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「園使用届(2019年11月19日)」「自治会への園舎貸出記録」「どろんこ祭り」、玄関の「勝手籠」</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どろんこ祭り(2019年7月20日)には、当施設の保護者・子どもを含む近隣150名が参加した。 ・鶴見区依頼の福祉保健活動として、第1・3金曜日13時より高齢者の交流に施設を提供している。 ・サイズアウトした服などを自由に交換できる無人無料の「勝手籠」を月曜日から土曜日に設置し、近隣住民の方が利用している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者、子ども、近隣住民、高齢者等への多面的な貢献事業を実施している。 		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「行事記録(避難訓練後炊き出し2019年11月15日)」「保育品質マニュアル 7.地域との連携」</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は保育品質マニュアルで、いつでも地域との連携について確認することができる。 ・毎月第1・3金曜日に横浜市鶴見福祉保健センターの高齢・障害支援課の活動拠点として、園内室を提供している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園児以外の近隣の子どものに毎日施設を開放している。 ・近隣友好活動の一環で、当施設の避難訓練後の炊き出しに近隣住民が参加した。 		

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「子どもの人権チェック表(2019年4月12日)」「キックオフミーティング(2019年3月22日)」「園会議議事録(2019年4月12日、11月8日)」「保護者懇談会資料(2019年11月21日)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キックオフミーティングや年2回の職員会議において、全職員が「子どもの人権チェック表」のチェック項目90項目に確認済のチェックを記入する方法で職員の理解を深めるよう努めている。 ・年2回の保護者懇談会にて子どもの人権や施設の取り組みについて保護者に周知している。 ・身体的拘束、虐待防止、異文化理解等に関する取組として、インクルーシブ保育を法人の基本理念として実施している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育士不足の課題をシフト調整して時間効率を上げ、職員同士が子どもを尊重した保育について話し合う場を設けている。 		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育品質マニュアル 5.情報の取扱・児童と保護者の人権」「入園のしおり」「重要事項説明書」、ヒアリング、現場視察等</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どものプライバシーに配慮した保育を行うために各種マニュアルを整備し、入園のしおり、重要事項説明書にも記載して子どもや保護者への周知を行っている。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳児のおむつ交換やトイレトレーニング等の際に周囲の視線を遮る仕切りを整備し、子どものプライバシーを守るよう工夫している。保育室には移動可能なパーティションや衝立などを整備している。 ・マニュアルの主要箇所を月1回の職員会議にて読みあわせを行い、職員の理解を深めるよう努めている。 		
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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「重要事項説明書」「入園のしおり」「園だより」、Webページ、専用アプリ、ヒアリング、現場視察</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入園前の見学希望者には「入園のしおり」を配布し、園内を案内しながら、特色等を保護者へ説明している。 ・入園の契約時には「重要事項説明書」のチェック項目を利用者と読み合わせながら丁寧に実施している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「入園のしおり」などの印刷物のほか、Webページにおいても「園だより」「食育だより」(毎月発行)、年間スケジュール、献立表など、充実した内容の情報提供を行っている。また、専用アプリやSNS(Twitter、Facebook、Instagram)による情報提供も行っている。 		

【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育品質マニュアル 18.入会手続き」「重要事項説明書」「月極特別園長保育申込届出書」、当評価機関が実施した「利用者家族調査(2019年11月)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育の開始・変更時の同意を得るにあたり「重要事項説明書」を使用して、保護者に説明している。 ・保護者は変更時に延長保育の希望届出書を提出し、注意事項を読み合わせ同意を得ている。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当評価機関が実施した利用者家族調査(2019年11月)において、「お子さんが入園するときの状況について」の満足度は平均して78%であった中で、「費用や決まりに関する説明について」の満足度は56%と低かった。保育無償化が始まり、保護者の理解を十分に得られるよう、説明内容や説明方法をさらに工夫するとよい。 		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「園日誌(2019年11月分)」「イントラネット」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育所等の変更にあたり、施設においては「園日誌」への必要情報の記載・保管を行い、法人においてサービスデスクへの質問をデータ保管してはいるが、問い合わせ件数が多くないため保育所の変更後のサポートまでは行えていない。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応が望まれる。例えば、保護者に対して転居・転園先の情報を記載した文書を手渡し、転園先との情報共有などを行うとよい。 		
Ⅲ-1-(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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「利用者アンケート2019」「保護者懇談会資料」「保護者面談記録」「園庭改良計画ファイル」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、施設において利用者アンケートを実施し(2019年8月26日～9月6日)、その結果を綴ったファイルを施設内に設置して公開した(10月14日～10月25日)。 ・保護者懇談会後の個別の意見徴収を実施している。 ・園庭改良計画について施設内で利用者アンケートに寄せられた意見について話し合い、改善に向けた取組を行っている。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果については集計結果を公表するのみでなく、結果を分析して課題を改善する仕組みを構築するとよい。課題の具体的な改善策およびその対応状況を利用者に周知し、さらなる利用者満足度向上に努めるとよい。 		

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。	
【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育運営マニュアル 5.苦情処理マニュアル 苦情処理フロー」「保育品質マニュアル 10.苦情対応」「重要事項説明書」「入園のしおり」ほか</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理フローをマニュアルに規程し、職員はいつでも確認できる。 ・苦情処理解決に向けての窓口を保護者に周知し「重要事項説明書」「入園のしおり」にて記載し、全世帯に説明確認している。 ・苦情に対して、施設、第三者委員のほか、法人も対応することで、より客観的な対応に努めている。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当評価機関が実施した「利用者家族調査(2019年11月)」において、「外部の苦情相談窓口」の認知度は50%と低かった。入園時に説明するのみならず、配布物・保護者懇談会説明など周知方法を工夫するとよい。 ・保護者との信頼関係構築のために苦情の対応結果を掲示・公表するとよい。 	
【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育運営マニュアル5.苦情処理マニュアル」「重要事項説明書」「入園のしおり」、専用アプリ、「ご意見箱ご提案BOX」の設置、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者からの意見や要望の受付方法は、施設の玄関に設置した「ご意見箱」、法人が設置した「ご意見ご提案デスク」へのメールや電話、利用者アンケート、第三者委員への連絡、専用アプリ、書面、面談、送迎時の職員への口頭伝達などがある。 ・苦情処理解決体制については、入園前の契約時に「重要事項説明書」や「入園のしおり」を用いて全世帯に説明している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱への投稿が現状ではゼロ件であるため、ご意見箱に記入用紙の配置や張り紙を掲示するなど、保護者が意見を投函しやすいよう工夫するとよい。 	
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育運営マニュアル5.苦情処理マニュアル」「保育品質マニュアル 10.苦情対応」「重要事項説明書」「入園のしおり」「苦情受付簿(ご意見ご提案シート)回覧押印シート」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理解決については、苦情処理のマニュアルに従って対応し、苦情受付簿(ご意見ご提案シート)を回覧して職員が情報共有している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者との信頼関係構築のために、意見や要望を迅速に検討し、対応した結果や改善策を保護者に周知することが望まれる。 ・当評価機関が実施した利用者家族調査(2019年11月)において、「送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換について」の不満度(不満または大いに不満)は16%、「保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会について」の不満度は15%であった。保護者との信頼関係構築のために保護者とのコミュニケーションのさらなる改善が望まれる。 	

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。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育運営マニュアル 1.衛生管理、2.感染症、3.危機管理」、「保育品質マニュアル 13.危機管理(予防)、14.危機管理(発生時対応)、15.衛生管理、16.感染症」、「事故防止委員会議事録」「事故記録簿」「緊急連絡先」「ヒアリハット報告書・インシデント報告書」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを整備するほか、法人独自の連絡確認ツールとして緊急連絡先を定め、対応を相談することができる。 ・毎月1回と臨時で事故防止委員会を施設内や法人で実施し、事故事例を共有・確認している。 ・「事故記録簿」を作成し職員全員で回覧するほか、ヒアリハット報告書・インシデント報告書を作成している。 ・門扉の施錠、インターホン、カメラにより不審者侵入を防ぎ、年2回の不審者侵入訓練を実施している(2018年6月25日、12月25日)。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当評価機関が実施した利用者家族調査(2019年11月)において、「外部からの不審者侵入を防ぐ対策について」の満足度は31%と低く、防犯対策・安全対策を望む意見が寄せられた。子どもの安心と安全を確保するために対策が望まれる。 ・現在、AEDが必要な場合は近接する商業施設2か所で利用するが、常時、迅速に対応可能とするため園内での子ども用AED設置を検討するとよい。 		
【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料確認「保育運営マニュアル2.感染症マニュアル、6.保健計画」「保育品質マニュアル 16.感染症」「発生時対応フローチャート」の掲示物、「個人衛生点検簿」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアルを整備する他、「発生時対応フローチャート」を更衣室に掲示いつでも確認できる。 ・「保健だより」を毎月発行し感染症流行の注意喚起や対策等を記載して、配布、掲示、Web等により周知に配慮している。 ・職員は、検便・細菌検査を毎月実施し、調理・調乳に関与する職員は体調や身だしなみ等の個人衛生点検を毎日実施している。 ・年度初めの全体会議の中で嘔吐下痢の対応研修を実施している。嘔吐吐瀉物処理セットを常備している。 ・調理室に包丁とまな板の殺菌機を設置し、調理後の1日2回、殺菌消毒を実施している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手洗いのポスターをすべての洗面所に掲示するとよい。 ・当評価機関が実施した利用者家族調査(2019年11月)において、裸足でのどろんこ遊びを評価する一方、遊んだ後の手足の洗浄徹底を希望する声が寄せられたことに留意するとよい。 		
【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行っている。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「2018年度 事業報告書<5>各種点検」「2019年度 事業計画書<14>各種点検」「保育運営マニュアル 3.危機管理マニュアル」「保育品質マニュアル 13.14危機管理」</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル整備、施設内の避難ルート掲示、備蓄リスト作成などの対策を講じている。 ・避難消火訓練を年12回、専用アプリを使用して安否情報書込訓練を年2回、お迎え訓練を年1回実施している。 ・防災訓練の一環として「炊き出し訓練」を実施し、園外からも2組の参加があった(2019年11月15日)。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織的に訓練を実施しているが様々な想定外のリスクが起こりうる。例えば電車やライフラインが止まったときなどに、迅速な対応が求められる。 ・事務室内の棚の転倒防止措置、0歳児室の棚の落下防止措置、衝突防止措置などを再点検し、対策するとよい。 		

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。		
【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>【確認手段】資料「保育品質マニュアル 3.保育計画・記録・自己評価・業務改善」「保育運営マニュアル」「年間策定会議議事録(2019年3月3日)」、ヒアリング、現場確認</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアルで保育についての標準的な実施方法を規程し、それをもとに実施している。 ・法人から貸与された「保育品質マニュアル」にて職員はいつでも確認することができる。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間計画策定会議において、必要事項を職員が提案し、次年度に必要な事項を全職員で決定している。 ・職員は園内イントラネットにて、保育計画(年、月、週)毎に振り返り(省察)をコメントし、家庭との連携、異年齢保育、長時間にわたる保育、地域との連携などを記録に残し、情報共有している。 		
【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>【確認手段】資料「保育品質マニュアル 3.保育計画・記録・自己評価・業務改善」「保育運営マニュアル」、ヒアリング、現場確認</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアルにて、保育についての標準的な実施方法を規程し、それをもとに実施している。 ・職員は、保育品質マニュアルをハンドブックとしていつでも本内容に関して確認することができる。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育の質の向上のために、職員や、より保護者の意見を取り入れ、継続的に標準的な実施方法を検証・見直し、標準的な実施方法に反映していくとよい。 		
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。		
【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「年間指導計画(2019年)」「月間指導計画(2019年10月)」「週間指導計画(2019年11月第3週)」「保育品質マニュアル 3.保育計画・記録・自己評価・業務改善」「保育運営マニュアル」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアルにて、保育計画策定、振り返りや評価を行う仕組みについて規程し、それをもとに実施している。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育の質の向上のために、職員や保護者等の意見を取り入れ、継続的かつ組織的に指導計画を見直し、課題を明確にして必要な改善を行い次の指導計画に反映していくとよい。 		

【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。	b
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「年間指導計画(2019年)」「月間指導計画(2019年10月)」「週間指導計画(2019年11月第3週)」「保育品質マニュアル 3.保育計画・記録・自己評価・業務改善」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導計画は、日々の会議、会議録で記録している。 ・保育の質の向上のために、「保育の質をあげる会議」を法人で実施しており、施設から1名参加し職員会議で共有する、という仕組みがある。 <p>【改善を要する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導計画について実施状況の評価と見直しを行ってはいるが、指導計画を緊急に変更する場合の仕組みが整備されていないため対応方法を検討するとよい。 		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「保育記録」「回覧簿」「園日誌(イントラネット)」、ヒアリング</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日々の保育記録は園日誌、連絡帳を活用して実施している。 ・施設内で回覧が必要な帳票類については、押印簿を作成し、都度職員への回覧を実施しており、重要な点については、口頭にて説明を実施している。 ・毎月の職員会議の議題について事前に「園会議計画書」、会議後「会議議事録」を作成し、全職員で回覧して情報共有を図っている。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人のIT部門がICT(情報通信技術)の活用を推進し、職員へのスマートフォンの支給、イントラネット、ネットワーク整備、専用アプリの整備などにより、職員の書類記入の負担を軽減し、情報共有の迅速化を図っている。 ・法人にて「保育予約システム」を導入し、保育士配置の状況を管理して業務効率化を図っている。 		
【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
<p><コメント></p> <p>【確認手段】資料「個人情報保護規程」「情報開示規程」、ヒアリング、現場確認等</p> <p>【確認した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱いについては、各職員へ入社時に書面にて案内と署名にてルールを開示、確認したことの証跡を残している ・園児の個人情報を記録する際、必要に応じて園児名を伏せイニシャル表記して配慮している。 ・個人情報が含まれる書類は事務室の書庫に施錠保管し、持出禁止を職員間で徹底している。 <p>【評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室のパソコンへのセキュリティー保護設定、個人情報が記載されたファイルのパスワード設定など、情報漏洩対策に配慮している。 ・毎年4月に保護者に対し「お子様の個人情報のお取り扱いについて」のアンケートを実施し、個人情報の利用許可や名札着用の許可について確認するほか、園が撮影した写真などを公開する際には手紙か電話で保護者の了解を得ている。 		