

第三者評価結果

事業所名：スターチャイルド《桜木町ステーションナーサリー》

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> 法人では「子どもたちの無限の可能性を信じ、意欲を引き出し、伸ばす保育を実践します」を保育理念として掲げています。保育理念は、ラウンジに掲示しています。また、法人のホームページ・パンフレット、入園のしおりに記載して周知しています。園では、職員会議やカリキュラム会議など各会議で唱和しているほか、園内研修で定期的に確認して、職員の理解を深めています。保護者には、入園時の説明会で説明しているほか、園内での掲示や保育園向けアプリへの配信で理解を促しています。また、見学者（年間約100名）にも説明しています。	

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や、地域の各種福祉計画の策定動向と内容は、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に出席して情報収集しているほか、社員専用サイトやメールでも情報を得ています。また、行政からも情報収集しています。地域の課題や実情は、中区合同園長会や、民生委員との交流、近隣園との情報交換などから情報収集しています。また、コスト分析は、損益計算表（備品・人件費予算の進捗状況）、利用率の分析は、園児数推移表を作成して毎月法人に報告しています。	
【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。	b
<コメント> 法人は、中期事業ビジョンに「質の高い保育サービスの提供と運営の質の向上」「定員充足率およびCS満足度の現行水準の維持」を掲げています。経営課題は、施設長が施設長会議に出席して把握し、職員会議や昼礼（以下、会議）で説明して周知しています。会議に出席していない職員には業務連絡ノートで伝達し、確認後押印してもらう方法で周知しています。園では、職員の定着率対策として、職場環境改善について「桜木町 笑顔あふれるワンチーム」を園の年間テーマとして掲げ、職員会議の中で月別のスローガンの振り返りや、意見交換、研修などの取組を行っています。経営課題と取組については職員に周知していますが、理解を得られている状況には至っていません。	

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。	a
<コメント> 園では、保育理念、保育方針の実現に向けて、5年間の長期計画と3年間の中期計画を作成しています。長期計画は「修繕・大型備品購入」「保育の質の向上」「人材育成」「地域交流推進」の4項目と、数値目標の「園児数充足計画」で構成しています。中期計画は、長期計画の4項目に沿って作成しています。経営課題や問題点の解決・改善に計画的に取り組めるよう、年度別に具体的な内容で作成しています。中・長期計画は、施設長が職員の意見も踏まえ法人と協議して作成しています。また、計画は、年度末など必要に応じて見直しています。また、法人は2025年までの収支計画を作成しています。	
【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。	a
<コメント> 園では、中・長期計画を踏まえて年度事業計画を作成しています。年度事業計画は「基本目標」と「重点目標」に分けて作成しています。「基本目標」は、職員体制、行事予定、給食・食育、安全管理、人材育成、苦情要望対応などを明示しています。「重点目標」は、新型コロナウイルス感染症対策の徹底、地域子育て支援事業、児童虐待の早期発見、要支援・障害児の受け入れ、人材育成などの8項目について、具体的に実行可能な事業内容を明示しています。今年度は、特に人材育成と地域子育て支援に力を入れて取り組んでいます。	

(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。

b

<コメント>

施設長は、日常会話や会議、個人面談などから把握した職員の意見を踏まえて、法人と協議して事業計画を作成しています。事業計画は、実施状況や成果などの評価を行い、当該年度の事業報告を作成しています。その評価や職員の意見、園としての自己評価を踏まえて、次年度の事業計画を作成しています。当該年度の事業報告と次年度の事業計画は、運営委員会で報告して、内容決定後、法人に報告しています。園では、作成後、職員には保育園向けアプリで周知して、理解を促していますが、更に理解を深めるための工夫が期待されます。

【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。

b

<コメント>

事業計画は、施設長、法人の施設支援担当者（以下、法人の担当者）のほか、運営委員（保護者の代表）や第三者委員（民生委員など）がメンバーとなっている運営委員会で報告しています。運営委員会開催後、当該年度の事業報告、次年度の事業計画と運営委員会の議事録を、3月に保育園向けアプリでの配信や園内での掲示で、保護者に公開していますが、コロナ禍のため年度末の保護者懇談会は中止しているため、対面での説明は実施できていません。そのほか、事業計画の個別の取組内容を、適宜園だより「きらきらだより」や、保育園向けアプリで保護者に伝えています。

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>

法人は、保育サービスの安定的提供と質の持続的向上を目指し、ISO9001:2015の認証を取得しています。年間指導計画などの各指導計画や、保育日誌、研修報告書をPDCAを記載する様式として、日常業務を行うことにより、職員にPDCAの実践が身につくような仕組みを取り入れています。園では、保育士などの自己評価に基づき、園としての自己評価を年1回2月に実施しています。結果は、法人が実施している保護者アンケートの結果と合わせて、3月に保育園向けアプリでの配信や園内での掲示で、保護者に公表しています。また、開設3年度目の今年度、1回目の第三者評価を受審して組織的な保育の質の向上に取り組んでいます。

【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>

今回の「第三者評価の自己評価」と、毎年2月に実施する「園の自己評価」は、常勤職員が評価した結果を基に、施設長と主任がとりまとめしています。第三者評価の自己評価の結果は、資料を職員に配布して周知しています。課題として、経営課題などの職員への周知を挙げています。園の自己評価の結果は、保育園向けアプリで職員に周知するとともに、事業報告や次年度の事業計画に反映しています。評価の結果は、3月に保育園向けアプリでの配信や園内での掲示で保護者に公表しています。課題として、保護者懇談会等の実施、ボランティアの受け入れ、地域交流・貢献を挙げています。また、法人の保護者アンケートの結果も含め、それぞれの課題に対して、職員会議などで論議して、職員の意見を踏まえ、改善に取り組んでいます。

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、園の経営・管理に関する方針と取組を中・長期計画、年度事業計画で明確にしています。また、自らの役割と責任については、園だよりや保育園向けアプリで表明しています。役割と責任の具体的な内容は「運営規程」「就業規則」「職務区分の構成と定義」に記載しています。職員には、会議などで施設長が説明しています。施設長不在時の権限移譲については、明文化していませんが「施設長が不在の場合、施設長の権限は、主任に委譲する」ことを職員に周知しています。事務室に災害時の責任体制を掲示して、職員に周知しています。

<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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

施設長は、施設長向けのコンプライアンス研修で法令遵守について学び、利害関係者と適切な関係を保持するよう努めています。児童福祉法、労働基準法、労働安全衛生法、個人情報保護法などの園運営に必要な法令については、外部事業者の研修も受講しています。また、施設長は、園内研修でコンプライアンスや危機管理などの講師を務めています。園では、SDGsについてクラス別に「絵本を大切にしよう」「新聞広告も折り紙で楽しもう」などの目標掲げ、取り組んでいます。毎月、法人の担当者が訪問時に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、入社時に「保育者マニュアル」を配布しています。本マニュアルで、理念、倫理綱領、人権保育、社会人としての基本といった、職員が遵守すべき事項を職員に周知・徹底しています。

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

施設長と主任は、保育室での観察や保育日誌で、保育の質の現状について日常的に評価・分析しています。評価・分析は、年間指導計画などの各指導計画と齟齬がないかなどに基づき行っています。気になったことがあった場合は、個別に指導しています。また、毎月、法人の担当者が訪問時に保育の内容などの確認を行い、施設長に報告しています。保育の質の向上に向けて、日常の会話、個人面談、会議などの機会に職員の意見を聞いています。また、理念・コンプライアンス・危機管理や、保育に関する疑問・事例検討などに関する園内研修のほか、市の「よりよい保育のためのチェックリスト」による自己点検などを行い、保育の質の向上に繋げています。

<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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

施設長は、備品・人件費予算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。人員配置は、新人が経験者に相談できることや、乳児も幼児も担当できるようにスキルアップを考えて行っています。就業時間内に行えない業務は施設長に報告し、残業時間を見積もって申請しています。また、毎月の職員の一人あたりの残業時間を想定し、残業平均時間見込みを設定して残業時間の見える化を図っています。更にICTを活用して、時間外労働の削減に取り組んでいます。また、休暇は職員間で希望日を相談して、施設長に申請しています。施設長は、希望日に休暇をとれるよう配慮しています。また、時間外労働や休暇取得の申請などの「業務の手引き」を職員に配布して、円滑に申請できるようにしています。

2 福祉人材の確保・育成

<p>(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。</p>	<p>第三者評価結果</p>
--	----------------

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

法人では「育成システム」と「年間育成計画」で構成した、人材育成計画を作成しています。「育成システム」は、全職員共通の合同研修や実技研修、知識研修、認定研修等と、職位に応じた階層別研修（管理社員、リーダー社員、一般社員）という研修体系を明示しています。「年間育成計画」は、職員の個別目標の設定や施設長との個人面接による人材育成の仕組みを明示しています。採用活動は、法人が各種広告媒体や、ホームページ、学校訪問、社員紹介制度等を活用して求人を行っています。園では、非常勤社員の採用面接を行っているほか、就職希望者の見学を受け入れています。

<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

法人は、人材育成計画で求められるスキル・人材像を明示しています。また、昇進に必要な経験年数や研修、資格を明確にしたキャリアパスを作成しています。採用、配置、異動の基準は、就業規則に明示しています。施設長は、職員別にスキル考課シート、個別目標設定シートに基づき、4月と10月の年2回面談を実施して、人事考課を行っています。非常勤社員は、1月に面談を実施しています。法人は、職位（施設長、主任、一般職員等）・等級を設定して、等級別に求められるスキル、役割、職務内容、昇進の要件を明示しています。職員が自らの将来的な姿を描くことのできる総合的な人事制度となっています。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

<p>【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。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

施設長は、労務管理の責任者として、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。また、日常の会話、健康診断、個人面談などから、職員の心身と健康状態を把握しているほか、法人の担当者が月2回訪問した際、職員が相談できる機会を設けています。持株会社のヒューマンホールディングスが、ヘルプラインを設置しています。また、法人が職員アンケートを実施して職員の意見を聞いています。園では、時間外労働の削減、希望通りの有給休暇の取得を実現するとともに、職場環境改善対策として、研修、スローガンの作成等、職員自らも働きやすい職場を目指した取組も行っています。このように、園として働きやすい職場づくりに取り組んでいますが、職員の理解がさらに深まるよう、取組の継続・強化が期待されます。

(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>		
法人では、人材育成計画で管理職員、リーダー社員、一般職員別に、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で、保育スキル、業務姿勢、コミュニケーション、役割・責任等の中からチャレンジ性のある目標を設定することになっています。職員は、4月に前年度の下期の振り返りと上期目標を設定して、施設長と面談を行い、10月に上期の振り返りと下期の目標設定について、2回目の面談を行っています。施設長は、目標設定について面談の際に職員とよく話し合い「取組の成果が数値などで評価できる目標を設定するように」などの助言をして、職員と一緒に考えるよう努めています。		
【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>		
法人は「職員区分の構成と定義」で、職位ごとに専門技術能力の求められるスキル、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、実技研修、知識研修、認定研修等を実施しています。園では、職員の意向と施設長指示のもと、1人年3回の法人研修の受講と年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。また、施設長が理念、コンプライアンス、危機管理等のテーマで、主任が保育のヒントとして、保育の基本、保育の疑問、事例検討、マニュアルの活用等のテーマで、園内研修を行っています。そのほか担当者を決めて、リズム遊び、習字、手作りおもちゃ、乳児保育、障害児保育等の園内研修を行っています。法人は、研修後のアンケートや研修報告で、職員の意見を把握して研修計画の見直しに活かしています。		
【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>		
園では、職員の知識・技術水準・資格は、入社時の履歴書や面接、入社後の保育の観察などから把握しています。園では、法人研修の認定研修では、ベビーマッサージ、食育、アートセラピーなどの認定書を発行しており、スタッフ紹介ボードで保護者にも公表しています。昨年度、2年目の職員が、主任監督のもとチューター役として新卒職員の指導を行っていました。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行政主催の研修などの外部研修にも参加しています。受講後は、研修報告を作成して社員専用サイトに掲載することになっています。研修報告は、全園職員が閲覧できるようになっています。法人は、外部研修の受講を業務扱いとしているため、受講後、受講者が伝達研修を行うことがあります。		
(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>		
法人が、実習生受け入れマニュアルを整備しています。マニュアルの「目的」で実習生受け入れに関する姿勢を明示しています。実習の際は、主任が、オリエンテーションで、実習の概略や諸注意、持ち物等などの確認を行っているほか、個人情報の守秘義務についても説明しています。プログラムは、学校の意向や実習生の要望・スキルに合わせたものを用意しています。施設長は、主任とは実習の前に、指導内容や方法などに関する打ち合わせをしていますが、指導者に対する研修は実施していません。学校とは担当の先生と電話連絡で情報交換しています。施設長は、実習中に節目で実習生と面談しています。最終日には、関係者も含め反省会を行うなど、実習生と園お互いの学びの機会としています。		
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。	b
<コメント>		
法人は、理念や基本方針、決算情報などは公開していますが、事業計画、事業報告、予算は公開していません。今回の第三者評価の受審、受審結果は、法人のホームページで公表します。園の苦情解決体制は、事務室前のカウンターに掲示して公表しています。苦情・要望で回答が必要なものは、園だよりなどで回答しています。情報開示として、中区のホームページに保育所概要を掲載しています。パンフレットは、連携施設や中区地域子育て支援拠点「のんびりんこ」に送付して、据え置きを依頼しています。また、子育て支援事業プログラムのチラシを見学者に配布し、参加を呼びかけています。		

<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 園では、経理処理は小口現金マニュアルに基づき実施しています。マニュアルは、事務室備え付けのファイルで、職員が閲覧できるようになっています。園の小口現金管理は、月2回を締めとし、出納帳、現金収入簿などを作成して法人に報告しています。経理処理で不明な点がある場合は、法人の経理担当者に相談しています。園は、年1回経理・事務処理等の業務運営について、法人の内部監査を受けています。直近の内部監査での指摘事項はありません。法人は、経営状況について、公認会計士による外部チェックを受けています。指摘事項があれば、迅速に対応して経営改善に努めています。</p>	

4 地域との交流、地域貢献

<p>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>

<p><コメント> 園は、地域交流の基本的な考え方について、中・長期計画や全体的な計画で明確にしています。園では、大岡川地域のイベント（鯉のぼり）や、JR桜木町駅のイベント（七夕、鉄道開業記念）に参加して、子どもたちが制作した作品の展示を見学に行っています。また、市主催の市庁舎での防災・交通安全のイベントや、年長児の中区保育施設駅伝大会に参加しているほか、ショッピングモールに展示された汽車への乗車体験をしています。勤労感謝週間として、スーパーでの買い物体験やJR桜木町駅の駅長にメッセージを持参する取組も行っています。園は、コロナ禍でも、子どもと地域との交流を広げるための多様な取組を行っています。</p>	
---	--

<p>【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。</p>	<p>b</p>
--	----------

<p><コメント> 法人は、ボランティア受け入れ規程を整備して、趣旨に「ボランティア受け入れにより、施設と地域交流の充実を図る」と基本姿勢を明文化しています。規程には、受け入れ方法、担当者の設置、活動への協力、活動の内容などの運営の詳細を定めて、受け入れ可能な体制を整備していますが、コロナ禍でボランティア等の受け入れの実績はありません。また、事業計画に「小中高校生を対象としたキラキラ保育士体験事業の実施」を掲げていますが、コロナ禍で中止になっています。今後は、コロナ禍の状況を踏まえて、学習体験の提供などの地域の学校教育への協力も含めた、ボランティア等の受け入れが期待されます。</p>	
---	--

<p>(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>

<p><コメント> 園は、保育所として必要な社会資源として、地域の関係機関等（内科・皮膚科・整形外科・歯科・耳鼻科・眼科等の医療機関、ビルの防災センター、警察署、消防署、行政の窓口、法人本部、地域療養センター、児童相談所、小学校等）の連絡先を事務室に掲示して、職員に周知しています。施設長は、年5回区の園長会に参加して、保育所共通の問題に対して、情報交換や解決に向けた取組などを行っています。関係機関・団体と定期的な連絡会は、園長会に止まっています。家庭での権利侵害が疑われるケースについては、横浜市中部地域療育センターや、民間の療育サービス業者、横浜市中央児童相談所、区の保健師と連携して取り組んでいます。</p>	
--	--

<p>(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>

<p><コメント> 施設長は、区の園長会に出席して、近隣保育園との情報交換や行政からの情報提供などから、地域の福祉ニーズ等を把握しています。近隣園とは、園長会以外に、中区保育施設駅伝大会の運営委員会や、区主催の教材セット（大型絵本や紙芝居等）の持ち回りの際などに情報交換しています。また、民生委員には、年度末の運営委員会に第三者委員として出席してもらった際に、地域の福祉ニーズについて話を聞いています。また、育児相談を行うなど、地域の福祉ニーズ等を把握するように努めています。今後は、関連機関・団体との交流などを拡大して、より広い視野で福祉ニーズを把握していくことが期待されます。</p>	
--	--

<p>【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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<p><コメント> 園は、中・長期計画、事業計画や全体的な計画に「地域子育て支援事業」の実施を明示しています。園では「地域子育て支援プログラム」に基づき、未就園児対象の育児講座、交流保育、園庭開放、育児相談を行っています。また、未就園児・幼稚園児対象の一時保育も行っています。見学者に、地域子育て支援プログラムにチラシを配布して、参加を促すなど精力的に取り組んでいます。園は、コロナ禍でも地域の福祉ニーズに基づく育児講座や地域との交流行事を開催するなど、保育所が有する育児に関するノウハウや、専門的な情報を地域に還元しています。</p>	
--	--

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
<p><コメント></p> <p>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保育を明示し、保育の標準的な実施方法に反映し、日々の保育が行われています。職員は、子どもの人権をテーマとした園内研修を行い、保育者マニュアル等を読み込んでいます。また、横浜市の「子どもの人権自己チェック」を定期的に行って、行動を振り返り、職員間で共通認識を持つよう努めています。保育目標・方針に「やさしさと思いやりのある子」を掲げ、絵本や道徳のドリルを使った事例を基に、子どもが皆で考える時間を設け、互いを尊重する心を育むようにしています。職員は、性差のない保育を心掛けています。外国籍の子どもや保護者には、文化や習慣の違いを認め、尊重し、状況に応じて、丁寧な説明と理解を得るように対応しています。</p>	
【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>「保育者マニュアル」等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て会議やミーティングで確認し、周知しています。子どものプライバシー、差別心に関して、配慮や言葉かけなどが具体的に示されたマニュアルに基づいて保育を実施しています。着替えの際は、スクリーンを降ろし、幼児トイレには扉を付け、オムツ替えは適切な環境を確保するなど、子どものプライバシーを守るよう工夫し、生活の場として快適な環境を提供しています。保護者には、夏季のプール使用の移動時にTシャツ着用をしようお願いする際に、プライバシー保護に関する取組を伝えています。</p>	
(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>理念や基本方針、保育の内容等を紹介した資料を多くの方が入手できるように中区地域子育て支援拠点「のんびりんこ」に置いています。園を紹介するホームページやパンフレットは、理念や保育方針、園での生活の様子、保育内容と活動の様子などの必要な情報を写真や図、絵などを使って分かりやすく伝えています。園の利用希望者には、見学を予約制で随時受け付け、施設長または主任が1組ずつ対応しています。その際には、パンフレット、施設概要、子育て支援事業の案内資料を配布して丁寧に説明し、質問や相談に対応しています。年間約100組ほどの見学があり、資料を見て、育児相談や交流保育、園庭開放を利用する家族もいます。情報提供している施設概要は毎年見直し、子育て支援事業は、1年毎に計画を立てています。</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。	b
<p><コメント></p> <p>入園予定者には、事前に「入園のしおり（細則）～重要事項説明書～」を郵送し、内容確認後、施設長が説明をしています。保育の開始にあたっては、入園説明会と個別面談を行い入園のしおりを用いて説明し、同意を得ています。その際には、延長保育申請書、土曜保育利用申込書等を備え、個別に対応しています。入園後に変更がある場合など園からの緊急な連絡は、保育園向けアプリを使用してメール配信し、アプリ確認できるようになっています。配慮が必要な保護者には、特にルール化はしていませんが、施設長、担任と連携を図り、個別に対応しています。必要な保護者には、書類にルビをふり配布し、さらに口頭で伝えるなど個別に配慮しています。</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。	b
<p><コメント></p> <p>転園等で保育園の利用変更があった場合、区で定められた手順に添って対応していて、引継ぎの手順書や文書は定めていません。また、卒園時に子どもや保護者に対し、特に文書を渡していませんが、口頭ですべて園に来て、相談できることを伝え、卒園後の相談などの受け入れ体制を整えています。</p>	

(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>

日々の保育の中で、子どもの表情から子どもの満足を把握しています。保護者に対しては、送迎の際に声かけし、日頃から話をする機会を持っています。個人面談はいつでも対応できることを入園のしおりに記載して保護者に周知を図り、随時行っています。さらに個人面談強化月間を年2回設けて個別の相談に対応しています。保護者の代表が出席する運営委員会には施設長も参加して話し合い、議事録は保育園向けアプリで配信する他、園内に掲示して公表しています。また、法人から年1回、利用者満足に関する調査が行われ、法人が分析して満足度や意見が園に伝えられ、職員間で共有し、改善への話し合いを行っています。

(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。

b

【判断した理由・特記事項等】

苦情解決の仕組みを整備し、苦情受付担当者を主任保育士、苦情解決責任者を施設長とし、第三者委員（民生委員など）を設置しています。苦情解決の仕組みは園の玄関に掲示し、保護者には、入園の際に入園のしおりに苦情相談窓口や苦情解決の仕組み説明して同意を得ています。意見箱と「ご要望受付シート」を設置しています。苦情の内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管し、法人に報告し、社員専用サイトに掲載して情報を共有しています。苦情内容に関する検討内容や対応策については、園だよりでフィードバックしています。法人で行われる月1回の施設長会議で他の事例や改善策などの情報を職員会議で伝え、情報共有しています。

【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

<コメント>

入園説明会で入園のしおりを保護者に配布して、園の苦情相談窓口、第三者委員、かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局と苦情相談窓口が複数あることを知らせています。日常では、日々の保育園向けアプリの活用や、送迎時に声かけするなど、相談しやすい雰囲気をつくり、相談をしやすく意見を述べやすいよう相談できる環境を設けて対応しています。入園のしおりに園だよりで心配ごとがあれば気軽に相談できることを知らせ、いつでも受ける体制があることを保護者に伝えています。

【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。

a

<コメント>

職員は、朝夕の送迎の際に、その日の活動や様子を伝え、コミュニケーションを図り、信頼関係を築くことで保護者が相談や意見を述べやすいよう配慮しています。意見箱と「ご要望受付シート」を設置し、定期的に投函の有無を確認しています。年1回保護者アンケートや行事ごとのアンケートを実施するなど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。「苦情（要望）対応マニュアル」に体制、苦情解決方法及び記録方法、解決の公表などの手順を定めています。マニュアルは、現場の状況を踏まえて、法人で1年に1度、協議見直しをして更新を行っています。相談内容によって、事実確認する時間を要することを保護者に伝え、状況確認した検討内容を速やかに知らせるようにしています。面談等で保護者から出された意見や相談内容は、記録しています。

(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

<コメント>

施設長は、リスクマネジメントの責任者として、園内研修でAED使用法と救急訓練研修を実施し、事故防止マニュアルや事故発生時対応マニュアル等を職員に周知しています。子どもの安心と安全を脅かす事例収集は積極的に行われ、行政や法人の発信する情報に加え、報道などで知った時は、直ちに昼礼で職員に伝え予防策を講じるようにしています。「戸外リスクファイル」は、担当者が戸外活動での使用する場所毎のリスクの存在、防止対策等を詳細にとりまとめて作成し、職員は情報共有して活用しています。また、園内のヒヤリハットの収集に努めています。更に、法人が情報共有し発信しているヒヤリハットや事故報告の記録は、週毎の事案を印刷して事務所に掲示し、全職員に周知しています。

【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

<コメント>

「感染症マニュアル」を整備し、職員は定期的にマニュアルを読み込み、周知徹底しています。また、マニュアルの対応手順書を基に、シミュレーション研修等を実施しています。予防策として、子どもたちへの手洗いやうがいの指導や保育室の換気・衛生管理に気を配っています。さらに、清掃・消毒チェック表を使用して、感染防止対策に取り組んでいます。また、新型コロナウイルス感染対策として、行政ガイドラインに基づき、園のガイドラインを作成して、室内・玩具の定期的消毒、室内換気、消毒・清掃チェックリストの活用などを行っています。感染症が発症した場合は、保育園向けアプリを使って速やかに情報提供を行い、園内にも掲示し、感染症の状況などを知らせています。

<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行っている。</p>	a
<p><コメント> 「安全管理・災害時対応（BCP）マニュアル」を整備し、災害への対応体制と保育を継続するための業務継続体制を整えています。また、施設の自衛消防組織で各職員の災害時の職務分担が定められていて、災害時の対応体制を決めています。保護者には、入園の際、災害伝言ダイヤル利用・操作方法の資料を配布して説明しています。全職員に安否確認システムを導入し、定期的に試験メールを用いて確認しています。食料や備品類等の備蓄リストを作成し、備蓄を整備しています。「避難・消火訓練年間計画」に基づいて全園児と職員が参加して毎月避難訓練、通報訓練を実施しています。訓練を実施する際には、管理会社に報告し、情報を共有しています。年に1度の大型ビル全体避難訓練に職員が参加し、連携を図っています。また、水害避難では、上階への垂直避難を行っています。</p>	

2 福祉サービスの質の確保

<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>第三者評価結果</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>	a
<p><コメント> 法人は、標準的な実施方法を保育士業務マニュアルで文書化しています。保育士業務マニュアルでは「『子どもにとっていいこと』を優先する」と、権利擁護に関わる姿勢を明示しています。職員は、マニュアルを事務室備え付けのファイルで確認しています。マニュアルは、年1回以上各自で読み込みむこととして、施設長は、個人別チェック表で取組状況を確認しています。改定があった場合は、当該マニュアルを回覧して周知しています。また、園では、早番と遅番の業務、土曜保育、アレルギー対応、嘔吐処理等に関する、園独自の業務マニュアルを作成しています。マニュアルに基づいて保育しているかの確認は、施設長と主任が、保育観察や保育日誌などの確認で行っています。一方、子どもの状況に応じた保育を行うことで、画一的な保育実践にならないよう留意しています。</p>	
<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。</p>	a
<p><コメント> 法人は、法人の施設支援担当でマニュアル担当チームを編成して、マニュアルの作成や改定を行っています。改定は、年度末が原則ですが、法改正などに合わせて改定する場合があります。マニュアルの改定は、施設を定期的に訪問し現場の実態を把握している法人の担当者が行うことで、指導計画の内容や、職員・保護者の意見などを反映できるようにしています。法人は、改定したマニュアルを、最新改定日を記載した「保育マニュアル一覧」とともに園に送付して、園が最新版に差し替えた後、保育マニュアル一覧にチェックを入れ、法人の担当者に送付する仕組みとして、差し替え漏れを防止しています。園が独自に作成している業務マニュアルは、随時見直しています。</p>	
<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。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント> 園では、施設長を指導計画作成の責任者として、全体的な計画に基づき、年間指導計画、月間指導計画、個別指導計画などの指導計画を作成しています。個別指導計画は、入園時の「新入園児状況確認表」「児童健康台帳」や個人面談などで把握した、子ども・保護者の情報や意向を踏まえ、担当者が、栄養士や調理員の意見も反映して作成しています。各指導計画は、カリキュラム会議などで振り返りや自己評価を行い、見直しています。個別の事情で支援が必要な子どもや家庭がある場合は、行政などの関係先に相談して、保護者への支援を行っています。</p>	
<p>【43】 Ⅲ-2-(2)-② 定期的な指導計画の評価・見直しを行っている。</p>	a
<p><コメント> 指導計画は、PDCAサイクルによるマネジメント手法により、年間指導計画は四半期ごと、月間指導計画と個別指導計画は月末、週案は週末に見直しています。指導計画の見直しは、カリキュラム会議や職員会議で、各クラスごとに話し合い、子どもの発達や状況に応じて、振り返り・自己評価を行い、実施しています。その結果を、指導計画の担当者が保育園向けアプリに入力して、施設長と主任が確認するという手順で実施しています。見直した内容は、カリキュラム会議の中で説明しています。子どもや家庭状況の変化、新型コロナウイルスの感染拡大などで、緊急に指導計画の見直しが必要な場合は、随時見直しています。</p>	

(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>

園では、子どもの発達状況や生活状況について把握した情報は、法人統一の個別指導計画や発達記録に、個別に記録しています。記録した情報は、保育園向けアプリで職員が確認・共有できるようになっているほか、子どもの状況は、職員会議、カリキュラム会議、昼礼で情報共有しています。個別指導計画や発達記録は、カリキュラム会議などで毎月、評価と見直しを行っています。記録する職員により記録内容や書き方に差異が生じないよう、施設長、主任がチェックし、個別に指導しています。また、園内研修で、良い記載例を紹介してスキルアップを図っています。

【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。

a

<コメント>

法人は、個人情報保護規程や個人情報管理マニュアルなどで、子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めています。また、マニュアルに個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策を規定しています。また、法人は、プライバシーマークを取得して、個人情報は個人情報管理台帳により厳重に管理しています。園では、個人情報を記載した書類はキャビネットで施錠保管しています。また、園では、施設長を記録管理の責任者として、年2回職員にプライバシーマークテストを実施して、意識の向上を図っています。保護者には、入園時に個人情報の取り扱いについて説明し、同意を得ています。