

第三者評価結果

事業所名：鶴見あけぼの保育園

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 |
| <コメント> 園の基本理念、運営方針及び保育目標はホームページに掲載しています。またパンフレットや「鶴見あけぼの保育園ご案内」にも記載し、見学者に説明しています。「ご案内」の中の「鶴見あけぼの保育園が大切にしていること」という項目に、保育目標等を達成するために園がどのような保育を行っているかわかりやすく説明しています。保護者には、入園説明会や5月開催の保護者会総会で改めて基本理念、運営方針及び保育目標について説明しています。職員にも、年度末の全体的な保育計画作成時に基本理念等を周知しています。 | |

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。 | b |
| <コメント> 毎月実務者会議を開き、理事長・理事・事務局長・園長で事業経営の状況を把握・分析しています。職員の処遇改善費、コロナ対策費等様々な取組のための補助金申請を行い、経営が安定するよう努力しています。地域の保育ニーズを知るために横浜市のホームページ等で保育・子育て情報を確認し、状況変化に対応した取組を行う努力をしています。保育園の入所児童とコストについて、状況把握と分析を行っていますが、まだ十分とは言えず、園見学後入所を希望しなかった保護者から可能な範囲で理由を聞きたいと計画しています。 | |
| 【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> 毎月行われる実務者会議で、各園の経営状況と実情を出し合って検討しています。評議員会や運営協議会では、立場の違う委員から提案を受け、運営に反映するよう取り組んでいます。職員には職員会議等で経営状況を説明していますが 周知と理解に工夫が期待されます。今年度、園では卒園生のアイデアから「あけぼの後援会」の設立を計画し、中期計画にも記しました。まずは法人で構想を練り、卒園生と保護者を交えた準備委員会を立ち上げる予定です。卒園生は園のアピールポイントを整理してSNSで広めていくことを提案し、実施に向けて動き出しています。 | |

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> 2023年度に法人及び園で中期計画を策定しています。園の中期計画は5ヶ年計画で、(1)保育事業(2)施設整備等(3)人材育成・体制(4)防災・救急対策(5)地域貢献(6)あけぼの講演会(7)エコ活動の7項目にわたって記しています。内容は具体的ですが、工程表や数値目標がないため、初年度である今年度にどこまで実施すればよいか明確になっていません。今後、園長は、職員の意見を聞きながら内容を充実させていきたいと考えています。 | |
| 【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> 単年度ごとの事業計画は、前年度の振り返りを基に作成しています。事業内容・職員体制・行事・職員の資質向上及び職員集団づくりなど、実行可能な具体的な内容になっており、入所児数や職員体制など数値目標もあります。ただ、今年度については、中期計画よりも先に単年度の事業計画ができたため、中・長期計画を反映した内容とは言えません。2024年度からの中期計画は既に作成しており、来年度以降は中期計画を反映した内容になることが期待されます。 | |

| | |
|---|---|
| (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> 事業計画は、園長・主任・乳児リーダー・幼児リーダーの4名で構成されるリーダー会議で出た意見や課題をもとに作成しています。2月に作成し、年度末までに職員会議で確認・周知しています。事業計画は半期ごとに振り返り、運営協議会や理事会で中間報告を行っています。事業計画には入所児数や職員体制など数値目標があり、児童や職員数の確保が難しい時などは、経営を含めた見直しを行っています。見直しが必要な場合は、理事会の開催を求め、計画の変更について承認を得ています。 | |
| 【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。 | b |
| <コメント> 事業計画及び事業報告は運営協議会で配付しており、保護者会代表が運営協議会委員でもあるため、説明とともに保護者への周知を依頼しています。また、ホームページにも掲載しています。事業計画の骨子に相当する部分については保護者会総会やクラス代表が最低1名出席する三者懇談会でも伝えていますが、事業計画について説明を受けたと認識していない保護者もいるようです。園長は、来年度からは玄関に置き、手にとって見られるようにしたいと考えています。 | |

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> 職員会議をはじめ、リーダー会議・給食会議・栄養士会議・乳児会議・幼児会議を行い、保育の内容について評価を行っています。また、保育の実践について計画・実行・評価・改善が記せる様式で記録しています。園の自己評価は、園長が年度末に保育理念・子どもの発達援助・保護者に対する支援・保育を支える組織的基盤の4項目について振り返りを行い、職員会議で確認したうえで、翌年度の改善につなげています。第三者評価では、毎回組織的に職員一人ひとりが自己評価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> 給食会議・栄養士会議・乳児会議・幼児会議などを定期的に行い、保育現場・調理現場・事務などそれぞれの業務に関する課題を挙げています。課題の改善策は、リーダー会議で作成し、職員会議で議論しています。重要な課題は、翌年度の事業計画に盛り込んでいます。各会議の議事録を丁寧に取ることで、課題と改善策だけでなく、経過や改善結果も明確になっています。 | |

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> 園長は毎月の職員会議で経営・管理に関する方針と取組について表明しており、議事録で確認できるようになっています。そして、園だより保育園見学会で伝えた内容を連載し、園の方針の周知に努めています。また自らの役割と責任を含む職務分担表を作成し、必要に応じて変更しています。災害時などの有事の際の施設長の役割と責任について、不在時の権限委任も含め安全計画・災害マニュアル上で明文化しています。 | |

| | |
|---|---|
| 【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。 | a |
|---|---|

<コメント>
園長は、児童憲章や子どもの権利条約、児童福祉法等の法令を理解し、国や行政からの通達を確認しています。また、法人の定款・保育園運営規程・重要事項説明書・全体的な保育などを基に運営を行っています。遵守すべき法令等については職員会議でも取り上げ、職員に周知しています。日常的に幅広い分野の情報収集に心がけるとともに、園長会などに積極的に参加して情勢や制度について学んでいます。昨年度は、全国民間保育園経営研究懇話会のパワーハラスメントに関する講座を受講しています。

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

| | |
|---|---|
| 【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>
園長は、職員会議やリーダー会議・給食会議・栄養士会議・乳児会議・幼児会議に参加し、子どもや職員の現状・実情の把握に努め、意見交換が活発に行えるよう働きかけています。リーダー会議では主任及びリーダー保育士とともに保育の質の向上を目指し、組織分担のチーム表を作成してリーダーをトップとしたチームで業務遂行しています。自ら自己研鑽を深めるとともに、職員に対して研修・教材・書籍などの情報提供を行っています。「失敗は成功のもと！」を合言葉に、新しい試みへの挑戦を怠らないようにしています。

| | |
|---|---|
| 【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。 | b |
|---|---|

<コメント>
園長は、法人が開催する三役会議・実務者会議で経営状況の把握に努め、具体的な対策や業務上の改善点などを検討して経営に反映させています。職員にも業務の実効性を考えてもらうために、経営状況の資料を作成・配布し、職員会議で説明していますが、職員は十分としていません。人員配置については、現場の職員に聞き取りをした結果、全クラス複数担任配置を職員会議で決定し実施しています。働きやすい環境作りについては限られた人材の中で職員が連携・工夫し合い、職員会議を平日の日中に開催することや、夕方の合同保育などを実現させています。

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。

| | |
|---|---|
| 【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 |
|---|---|

<コメント>
必要な福祉人材や人員配置に関する基本的な考え方はありますが、人材の確保は実情と経営とのバランスに課題を感じています。現在は手数料の高い紹介会社にも頼らざるを得ない状況ですが、直接雇用で人員を確保していくために、保育実習生や職業体験などの受け入れを積極的に行い、養成校への訪問も計画しています。また卒園生の中に保育士や、保育実習生として園に戻ってきている人や、園を支えようとSNSで広報しようとしているグループがあり、今後卒園生との連携・交流を進めていきたいと考えています。

| | |
|-------------------------------------|---|
| 【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。 | b |
|-------------------------------------|---|

<コメント>
法人が職員に配布している文書「よりよい保育をすすめる、気持ちよく働くために」の中に期待する職員像を示しています。また、職員の自己評価シートで経験年数から求められる職務内容別着眼点がわかるようになってきました。法人は就業規則や給与規定などを職員に周知し、労働条件を明確に提示しています。現在、園には正規職員のほか契約職員、パート職員がいますが、どの雇用形態の職員も将来の姿を描くことができるように、労働組合の理解を得て職員配置や給与形態等を見直していきたいと園長は考えています。

(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組んでいる。 | a |
|--|---|

<コメント>
職務分担表に労務管理の各職務について明示し、園長が勤務体制の責任者、主任及びリーダー保育士が勤務表作成や日々の体制管理の担当となっています。勤務表は各職員の休暇取得の意向を汲み取り、子育てや介護などワークライフバランスを考慮して作成しています。健康診断で再検査等が必要な場合は勤務時間内に受診できるようにしています。職員が園児と同様の昼食を希望する場合は職員食を提供し、費用は毎月の給料から差し引かれる仕組みを整えています。園長は年1回の職員個別面談のほか、必要に応じて都度職員と面談しています。

| | |
|---|---|
| (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。 | b |
| <コメント> 勤務1～2年目、3～5年目、6年目以上の職員用自己評価シートを作成しています。年度の後半に園長が行う個別面談時に、年度の振り返りと目標設定を行っています。個別面談を全員に対して複数回行うことはできていませんが、新人職員、課題を抱える職員、面談の要望があった職員については適時面談を行っています。個別面談に備えて各職員は自己の目標を設定していますが、保育の専門分野の向上に関する身近な目標が多いため、園長は、キャリアパスにつながる目標設定ができるよう働きかけなければならないと考えています。 | |
| 【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。 | b |
| <コメント> 事業計画に「職員の資質向上及び職員集団づくり」という項目を設け、基本方針や計画案を記しています。また研修分野を網羅した職員研修計画を作成し、どの階層の職員向けか示しています。園ではキャリアアップ研修の受講を優先しながら研修計画を進めていますが、コロナ禍の影響で受講を計画的に進められず、今年度キャリアアップ研修を受講する職員が多くなっています。そこで、研修計画の見直しや計画の調整を行っています。また、園長は実践研究も含めて職員の専門性を高めていくため、個別研修計画の作成を予定しています。 | |
| 【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。 | b |
| <コメント> 保育時間内にすべての研修受講を可能にする体制作りは難しい状況ですが、オンデマンド研修や夜のオンライン研修を告知して、非常勤職員も研修に参加できるようにしています。受講にあたっては受講料を園負担としています。また、園内研修は「リズム・うた」「救命救急」のテーマを職員研修計画に掲げています。新任職員に対するOJTは、クラスリーダーを中心に進めていますが、人員不足の折、今後の課題となっています。 | |
| (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> 次代を担う保育士を積極的に育てていくという方針のもと、毎年、2名～3名の保育実習生を受け入れています。「保育実習生受け入れについて」(マニュアル)・「実習の目標・内容について」(オリエンテーション資料)を整備しています。各養成校の指導内容及びマニュアルに沿った形でプログラムを組み、養成校教員の巡回訪問指導を受け入れて、現場と養成校が協働して保育士を育てられるよう連携を図っています。指導者に対する研修は人員の不足から実現できておらず、今後の課題となっています。 | |

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。 | a | |
| <コメント> 法人ホームページに、基本理念・運営方針、保育内容、事業計画・事業報告、保育園自己評価、第三者評価受審結果を掲載しています。苦情内容は事業報告に記しています。現況報告書・決算書は、福祉医療機構の「社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム」よりダウンロードが可能であり、ホームページにもそのことを明記しています。園長は、鶴見区子育て教育懇談会の代表委員であり、会合の際に地域の子育て世帯に対して支援する立場で発言したり、広報誌「子育て懇談会ニュース」に文章を掲載したりして積極的に情報発信を行っています。 | | |

| | |
|---|---|
| 【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・経理・取引などについては、職務分掌及び経理規定に基づき処理しています。また、法人に稟議書を提出し、事務局長及び理事長の承認を得て進めています。毎年、公認会計士等監事による法人内監査を実施し、結果は評議員会・理事会で決議・承認されています。また、横浜市の監査も毎年受け、指摘事項は職員会議で共有し、改善案も含め記録に残しています。直近の監査の指摘事項をもとに改善検討し、すでに実施されています。

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>
 近隣や町内会とのつながりを大切にしています。昨年は4歳児がチューリップの球根植え活動に参加しています。音楽会や焼き芋会など園の行事については、お知らせを近隣各戸に配付し、騒音や煙などに対して理解・協力を仰いでいます。「なつまつり」や音楽会など地域住民も参加できる行事もあります。今年度は祖父母参加行事の実施に必要な椅子の貸与と搬入出を町内役員が進んで引き受けたり、庭師の方から干し柿の寄付がありました。このような協力については「園だより」に記し、地域あつての園であることを保護者に周知しています。

| | |
|---|---|
| 【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マニュアルを整備し、ボランティア希望者にオリエンテーションを行っています。園では「よりよい保育をすすめる、気持ちよく働くために」という働く上での基本姿勢をまとめたものがあり、ボランティアのオリエンテーションでも活用しています。生徒が将来の職業選択につなげられるように、毎年3~4校の中学校の職業体験を学校のカリキュラムに沿った形で受け入れています。コロナ禍には、高校生になった系列園の卒園児が園内消毒・清掃活動のボランティアを申し出るということがあり、喜んで受け入れています。

| | |
|-----------------------|--|
| (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>
 関係団体のリストを作成し、職員とも情報の共有を図って組織的に取り組んでいます。園長を窓口にして各専門機関との連携会議を行っています。主任児童委員や小学校教諭経験者・子育て支援コーディネーターなどの専門職が評議員会・運営協議会に加わっているため、情報交流や対策協議を行うこともあります。区役所・保健師・療育センター・児童相談所・地域の小学校とも必要に応じて連絡・連携を取っています。園は駅に近く、交通の便が良いため鶴見区のさまざまな地域から子どもが通っており、小学校は8~9校と連携しています。

| | |
|--------------------------|--|
| (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>
 運営協議会を年2回開催し、子育て支援ネットワークや要保護児童支援対策協議会などに参加しています。「鶴見区子育て教育懇談会」では園長が代表委員を務めており、地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等の把握に努めています。また、家庭によっては虐待が疑われるケースも増えており、虐待に気づけるように民生委員と連携して虐待対応シミュレーションのロールプレイに参加しています。

| | |
|--|---|
| 【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>
 年2回、鶴見中央地域の近隣の保育園とともに出張保育「さくらんぼの会」に参加しています。園内では地域子育て支援講座を年数回実施し、ベビーマッサージなどの育児講座と「七夕かざりを作ろう」などの交流保育のプログラムを組み、事業計画にも記しています。一時保育は定員4~6名で専用保育室で行い、月2回園庭開放を実施しています。作業療法士による発達講座など、専門的な情報提供も行っています。「こども110番」施設として登録し、AEDも設置しています。被災時の地域支援については、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 |
|---|---------|
| <p>【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。</p> | b |
| <p><コメント> 「子どもをまん中におとな同士がつながり努力し合う」という運営方針に基づいて保育を実践しています。職員は「人権擁護のためのセルフチェックリスト」を使って自己の振り返りを行っています。園の案内に子どもを尊重した具体的な取組について明示し、保護者に理解を求めています。職員が子どもを尊重してせかしたり強制したりしない姿勢を見て、子ども自身も自然に互いを尊重するようになっていきます。性差への先入観は持たないようにしていますが、性差問わず活動できるよう学びを深める必要があり、園長は今後の課題であると考えています。</p> | |
| <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。</p> | b |
| <p><コメント> 子どもたちのプライバシー保護の基本的な方針に沿って保育を行っています。しかし、方針は各活動における配慮事項を詳述していないため、最近になって改善した例もあります。これまで水遊びの衣服はパンツのみでしたが、他園との交流をきっかけにTシャツを着用するようになり、水遊び時の写真も極力上半身のみにとどめることにしています。乳幼児期の性と保育をテーマにした横浜保育問題協議会「よこはま保育のつどい」に複数の職員が参加しています。今後、プライバシーへの配慮に関して更なる改善が期待されます。</p> | |
| <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。</p> | |
| <p>【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。</p> | a |
| <p><コメント> ホームページに基本理念や運営方針、「鶴見あけぼの保育園が大切にしていること」などを掲載し、写真や動画でわかりやすく説明しています。また、A4サイズ6ページのパンフレットにも給食の写真や遊びの風景などの写真を数多く載せ、どのような保育内容かわかりやすくなっています。入園希望者のために、ホームページ及び外壁の掲示板に見学会の日程を掲載し、予約制で保育園見学を行っています。見学期間が終了した現在も希望があれば対応しています。ホームページは適宜更新し、新しい情報を発信するようにしています。</p> | |
| <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> | a |
| <p><コメント> 入園が決定した保護者には、面談日を決め、入園のしおり（重要事項説明書）を基に説明しています。泥んこ遊びや布おもちゃ使用などで洗濯物が増えること、キャラクター製品を使用していないこと、保護者会があり保護者と職員は互いに子育てのパートナーであることなど、園の方針について十分理解を得てから、保護者に同意書を提出してもらっています。保育内容の変更時は、文書やメールで連絡し、口頭でも伝えて同意を得ています。配慮が必要な保護者については、個別面談の形を取り、時間をかけて丁寧に説明しています。年度末に在園の保護者を対象に保育園説明会を開催しています。</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> | b |
| <p><コメント> 転園の際は、保護者の同意を得た上で、引き継ぎを文書又は電話で伝えるようにしています。また、転園・卒園後も来園し、育児相談等ができるように園長を窓口として、門戸を広く設けており、不登校など、就学後の相談に来る保護者がいたり、成長した姿を見てもらおうと進級・卒業・入学などの節目節目に園を訪ねる卒園児や保護者もいます。保護者とともに保育を進めてきていることから、相談方法や担当者については日常的に周知していますが、転園に際して文書の配布は行っていません。今後検討したいと考えています。</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>

保護者が利用者満足調査の役割を担い、クラス役員が中心になって各クラスごとに保護者アンケートを取っています。そして、園への意見・要望を取りまとめ、年2回行われる三者懇談会（理事・職員・保護者）に提出しています。要望内容は継続して欲しい保育・運営、または改善案など多岐にわたっています。提出された意見・要望は、園長を中心に職員で分析・検討を行い、その結果を保護者に周知しています。三者懇談会で話し合っ決めて決めることもあります。その他、なつまつりなどの主要な行事終了後に園独自のアンケートを行っています。

(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】

苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）を整備しています。入園のしおりに「苦情処理に関する事項」を載せ、保護者に説明し、園内に掲示もしています。意見箱を園玄関に設置し、無記名で良いとしていますが、数年間投函されたことはなく、苦情は日常的なやり取りの中で聞いています。また、保護者会経由で苦情が上がることもあります。大きな苦情は近年生じていません。解決結果は園だよりなどに記載していますが、園長は今後もっと丁寧に公表していきたいと考えています。

【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。

a

<コメント>

送迎時等に担任が積極的に保護者に話しかけ、相談しやすい雰囲気作りを心がけています。口頭でのやり取りが難しい場合は、自由記述式の個人連絡帳も活用しています。個人面談は、保護者の希望及び必要性に応じて、定めた期間以外にも行っています。相談に応じる場所として一時保育室を用意し、相談の際はガラス窓にカーテンを引いてプライバシーを保護しています。さらに、職員休憩室も適宜利用しています。なお、園内での解決に至らない場合のために第三者委員を設置していることを配布物と掲示物で保護者に知らせています。

【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。

b

<コメント>

「利用者からの苦情解決の取り組みに関する実施要綱」を整備し、相談内容を適切に記録しています。すぐ改善できる場合は即時対応を心がけています。検討に時間を要する場合は、公表方法も含め職員間で話し合っ進めています。保護者の声を集め、園に伝える仕組みとして保護者会が機能しており、園は保育内容の改善を求める意見について取りまとめを依頼しています。難しい問題については、年2回行われる三者懇談会（理事・職員・保護者）で改善策を細かく詰めて記録に残しています。実施要綱の定期的な見直しは今後の課題となっています。

(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。

b

<コメント>

園長がリスクマネジメントの責任者で、園に安全事故防止対策チームを設置しています。安全計画、事故防止マニュアルを作成し、それに基づいてリスク管理に取り組んでいます。施設設備安全点検は、チェックリストを作成し、毎日行っています。ヒヤリハットは直ぐに園長に報告し、対策を立て、記録しています。記録は職員会議で共有し、参加できない職員に回覧しています。現在、安全事故防止対策チームはマニュアルの見直しが行えていません。今後、定期的な見直しが可能となる仕組みづくりが期待されます。

【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。

b

<コメント>

感染症対策マニュアルに基づき園長を責任者とし、管理体制を整備しています。園で感染症が発症した時は、掲示と一斉メールで保護者に伝えています。感染症が流行っている時や行政からの通知があった時も掲示とメール等で迅速に保護者に伝えています。発生時の対応は「入園のしおり」に記載し、職員だけでなく保護者にも周知を徹底しています。マニュアル等は必要に応じて見直しを行っていますが、時期の定めはありません。今後定期的な見直しを行うことが期待されます。

| | |
|--|----------|
| <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> | <p>b</p> |
| <p><コメント> 災害対策マニュアルがあります。職員で、防犯・防災対策チームを作り、毎年マニュアルの見直しと、年間計画を作成し、毎月異なる設定で訓練を行っています。年に1度、消防署の協力を得て、消火訓練や災害時の身の守り方などの指導を受けています。食料や備品類は栄養士と防災対策チームでリストを作成し、管理しています。水害を想定して備蓄は1階と3階に分けて防災倉庫で保管しています。今後、休みをとっている職員の安否確認方法も明確にしていくことが期待されます。</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> | <p>a</p> |
| <p><コメント> デイリープログラムで業務の手順を定めています。園庭やテラスでの遊び、プール、園外保育、保健衛生、事故発生時の対応など各種マニュアルを整備しています。マニュアルは1冊のファイルにまとめ、各クラスに置き、いつでも確認することができます。新たに作成した場合は、園長、主任が目を通し、職員会議で確認します。会議に欠席した場合は、後日必ず資料と議事録に目を通すことになっています。保育の実施は標準的な実施方法に基づくものの、実践は画一的ではなく、一人ひとりの子どもの個性や発達を踏まえて指導計画を作り、日々の保育を行っています。</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> | <p>a</p> |
| <p><コメント> マニュアルは法人作成のものもありますが、大半は園で作成し、見直しを行っています。作成、見直しにあたっては職員が参画し、園長が確認しています。指導計画の評価反省欄を活用し、職員の日々の保育を行う中での反省や評価、改善等の意見や、保護者の意見を記入し、職員会議で話し合っ標準的な保育の実施方法を検証しています。保護者の意見は、送迎時のやり取りや連絡帳、保護者会や個人面談などから把握しています。</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> | <p>a</p> |
| <p><コメント> 入園時に保護者が提出する児童票や個人面談により、子どもの発達状況や家庭状況を把握しています。面談には園長と担任、必要に応じて栄養士等も参加し、個々の子どもの課題やニーズ、保護者の意向を確認して、指導計画に反映させています。各年齢ごとの指導計画は、全体的な計画に基づいて作成し、実践された保育内容や振り返りを記録して次期指導計画につなげています。特別な配慮が必要な子どもについては、個別計画を作成し、保健師、療育センター、児童相談所、作業療法士など関係機関と連携を図り、保育を提供しています。</p> | |
| <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。</p> | <p>a</p> |
| <p><コメント> 年間指導計画は4期に分け、月間指導計画、週案・日誌はそれぞれ欄を設けて、クラス担任が反省・評価を行っています。内容は園長と主任が確認し、必要があればその都度話し合いを行っています。評価や反省、保護者からの意見を踏まえて、年間指導計画は年末、月間指導計画は月末、週案は週末に見直しています。保護者には掲示とともに、「クラスだより」「園だより」で連絡しています。急な変更は、職員会議で職員に周知し、事務連絡表に記載して確認できるようにしています。保護者には一斉メールや連絡帳で周知しています。</p> | |
| <p>(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p> | |
| <p>【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。</p> | <p>b</p> |
| <p><コメント> 子どもの成長記録等は、園のフォーマットを使用して記録し、個人ファイルに集約しています。子どもの家庭環境、健康状態、個別の指導計画に基づく保育が実施され、記録しています。記録内容や書き方に差異が生じないように、必要と思われる職員には、園長が個別に書き方のアドバイスを行っています。記録は主に手書きであり、より効率的な管理を進めていくためにも、今後はパソコンでの処理やICTシステムを活用することを検討しています。</p> | |

【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>

個人情報取扱規定やプライバシーに関するマニュアルがあり、個人情報の不適正な利用や漏洩に対する対策と対応方法が規定されています。運営規定に、「守秘の保持」「記録の整備」の項目を設け、職員に周知しています。保護者には入園時に説明を行い、保育園活動に関わる利用については同意書を受け取っています。職員には守秘義務の観点から、入職、退職時に誓約書を交わし、情報漏洩がないよう対策を行っています。