

## 第三者評価結果

事業所名：マヤ保育園

### 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>基本精神では「ゆとりある暖かい母性」の大切さを示し、「健康で明るい性格の子供に育てる」など、5点の保育目標を示しています。保育目標などはホームページに示して広報するほか、玄関掲示により職員が意識して保育にあたるとともに、保護者への周知に努めています。次年度に向けた年度末の職員会議では、経営案、保育計画の確認を通じて、当該年度の運営方針を共有して、日常的に目標に沿った保育実践、運営にあたっています。さらに組織運営の円滑化のため、経営案には「園運営機構」が示され、園長をはじめ各担当の役割が示され、職員の間で共有されています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全国保育連盟などの全国レベルの事業者団体の広報誌、提供資料などを通じ、国の保育政策に係る情報収集を行っています。また、旭区の私立園長会に出席し、「横浜市子ども・子育て支援事業計画」をはじめ、横浜市の政策動向に関する情報提供を受け、職員と情報共有に努めています。さらに同計画に示す地域別のニーズなどを参考にしながら、公認会計士、社会保険労務士など、経営にかかわる専門的助言を得て、経営案を作成して運営に取り組んでいます。横浜市が進める「ヨコハマ3R夢プラン」を踏まえ、廃材の再利用、節電などに取り組んでいます。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>当園では駅前にニーズが集中するなどといった経営に影響する立地条件や、保育の質の向上に向けた人材確保などについて、組織的な課題と位置づけています。この課題は、理事会にも諮って共有するほか、職員会議でも検討を行ってきました。公認会計士、社会保険労務士などの助言を受けながら、利用希望者や求職者への有益な情報提供を行うため、ホームページの充実に取り組みました。また、園バスを駅前に運行するとともに、所有の遊休地に駐車場を設けて保護者の利便性に配慮するなど、課題解決に向けた取り組みを行いました。このように、組織的な課題を明確にし、課題の解決に向けた取り組みを行っています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>国の政策や「横浜市子ども・子育て支援事業計画」の方向性、実際の保育ニーズの動向などを踏まえながら、当該年度の方針・具体的事業を示す経営案（事業計画）を作成しています。これに基づき保育計画を作成するなど、組織運営と保育実践が一体的に展開されています。さらに経営案には、「中長期計画」の項目があり、複数年にわたる事業の振り返り、将来の見通しなどが示されています。当該計画は具体的な内容となっており、検証可能な仕様となっています。なお、計画期間をより明確にすることで、複数年にわたる事業評価の精度も高まるので、今後、期間を明示することを期待します。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経営案（事業計画）は中長期計画と一体的に作成され、単年度、複数年にわたる事業の検証・評価が可能な内容となっています。冒頭には基本精神、保育目標が示され、これを受ける形で具体的な事業・活動が示されるなど、理念と実践の関係がわかりやすく整理されています。さらに経営案に示される各事業は、年間指導計画や月間指導計画、乳児の個人指導計画などの保育計画に反映されており、理念と運営、保育実践が総合的に示された内容となっています。当該計画は、次年度に向けた年度末の職員会議で共有され、年間を通じて実行されています。</p>	

(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>主任会議は、園長、主任、クラスリーダーで構成されています。クラスリーダーは、クラス会議などで運営、保育実践に関する各クラスの意見を集約し、主任会議で共有しています。この過程を通じて、職員の意見を経営案に反映するよう取り組んでいます。当該計画は、次年度に向けた年度末の職員会議で職員と共有し、年間を通じて計画的に実行しています。さらに当該計画を踏まえた職員の自己評価結果を参考に、事業の振り返りを行い、次年度計画に課題を反映するよう取り組むなど、PDCAサイクルで各年度の経営案を実行しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>当園には保護者会が設置され、園の運営に関しては、保護者から協力してもらったり、提案をもらったりしています。園長は保護者会会長に直接、当該年度の事業の説明を行っています。(コロナ禍のため保護者会開催はできなかったため。)一人ひとりの保護者には、年間行事計画、マヤ通信(園だより)、クラスだより、ホームページなどを通じて共有するよう努めています。これらの媒体の作成にあたっては、読みやすく、わかりやすい内容となるよう園長、主任が添削を行っています。マヤ通信、クラスだよりでは、子どもたちの様子、その月の行事などを伝え、保護者に園の取り組みに対する理解を深めてもらうよう努めています。</p>	

#### 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育の質の向上は、保育計画の振り返り、自己評価、経営案の振り返りを通じて行っています。保育実践では、全体的な計画、年間・月間計画などに示す目標・ねらいに照らし、保育実践の評価・反省を行って課題を次期に反映するなど、PDCAサイクルに沿った取り組みを行っています。さらに年に1回、職員の自己評価を行うとともに、保護者アンケートを行い、この結果を踏まえて経営案について振り返り、課題を次期計画へ反映しています。さらに経営案を踏まえて保育計画を作成するなど、PDCAサイクルを実践して事業運営に取り組んでいます。</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。		a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育計画の作成、実践、振り返り、計画の見直しなど、PDCAサイクルを通じて保育の質の向上に取り組んでいます。さらに保育士の自己評価は年に一度、振り返りの目的で全職員が実施するほか、年に一度保護者アンケートを行うなど、自己評価と他者評価を通じて、事業の振り返りを行っています。振り返りの結果は、経営案に反映し、課題の解決に向けて取り組んでいます。また、その経営案を踏まえ、保育計画を作成し、さらに保育実践に反映させています。なお、自己評価の結果については、玄関ホールに掲示し、保護者にも周知するよう努めています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>園長は年度末の職員会議で、次年度の経営案を踏まえて当該年度の方針を伝え、職員と共有し、年間を通じて実践しています。事業推進にあたっては、園長は自らの役割と責任を職員に伝えるとともに、職員個々に求める役割と期待していることを伝え、職員が主体的な活動に取り組めるように働きかけています。また、経営案には「園運営機構」を示し、組織全体の中で自己の役割を認識できるようにするとともに、緊急時の指揮命令系統を明らかにしています。園長不在時の代替権限も明らかになっており、非常時に組織的行動ができるよう備えています。</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。		a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>当園では、全国レベルの事業者団体に加入しており、児童福祉法をはじめ関係法令の改正事項は、広報誌や提供資料を通じて把握するほか、研修に参加するなど、最新情報を収集して運営に生かしています。園長は、児童福祉法、社会福祉法、労働基準法などの根拠法、政省令、条例などを尊重し、社会福祉法人の理事者、認可保育園の管理者、労務管理の責任者の立場から保育園の運営に取り組んでいます。さらに公認会計士、社会保険労務士などの助言、指導を受けながら、法令遵守に沿った運営管理に努めています。</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
<コメント> 園長は、保育の質の向上のために毎年3月に保育士の自己評価を行っています。評価方法は「大変良い」から「直ちに改善を要する」の5段階方式で行っています。この結果の平均値を園の自己評価とし、園内掲示を通じて保護者と結果の共有を行っています。さらに年度末には、同様の方式で保護者アンケートを行い、自己評価と他者評価を踏まえ、次年度の経営案を作成しています。保育計画の作成にあたっては、PDCAサイクルによる保育の質の向上に取り組んでいます。また、園長はキャリアパス（めざす職員像）を踏まえて園内研修を行うほか、必要な外部研修に職員を参加させています。	
【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> 経営案の作成とともに予算を作成し、毎月、予算の執行状況を検証し、公認会計士の指導を受けています。さらに給与、勤怠状況を把握し、労務管理の面で社会保険労務士の助言、指導を受けて実践しています。職員の配置については、秋頃に来年度の希望を聞いて、これを踏まえて人材育成や子ども・保護者との関係性など、全体のバランスを勘案して行っています。園が取り組むべき課題や、この解決策は、主任会議、職員会議を通じて検討、共有するとともに、園長、主任が各クラスに入って観察、指導を行うなど、経営層と担任保育士が協働して取り組んでいます。	

## 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> 毎年度作成している経営案には、「保育士研修と職員の育成」の項目があり、「めざす職員像」（キャリアパス）、研修計画が示されています。これに沿って園内研修を行うとともに、横浜市が提供するキャリアアップ研修に職員を派遣するほか、OJT研修を行うなど、人材育成が計画的に進められています。人材確保については、ホームページで職員募集ページを設け、横浜市主催の「えんみっけ!」「福祉のお仕事」等に登録して園の紹介、募集を行っています。さらに保育士養成校への訪問など、最適な職員配置となるよう募集活動を行っています。		
【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> 経営案（事業計画）の保育士の研修と職員の育成の項目には「めざす職員像」が示され、初任者（1年未満）、現任者（2年～5年）、現任者～クラス主任（5年目以上）の階層別に「必要とされるスキル」が示されています。職員は専門職としての将来像を描きながら保育実践、自己研鑽を通じて職業能力の開発、向上に努めています。人事考課表には、ピアノ評価、保育の取り組み、園児への対応などの分野別に5段階評価の職務遂行能力が示され、この評価結果をもとにメリハリのある処遇が行われています。		
(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> 労務管理については、園長が有給休暇の取得管理、主任が勤怠管理を行い、最終責任は園長が担っています。主任は、個々の職員の就業状況を把握し、必要に応じて面接を行っています。助言・指導を行うほか、休養の必要な職員には、有給休暇を取得するよう勧奨しています。労務管理にあたっては、顧問契約の社会保険労務士の助言を受けながら行っています。また、ワークライフバランスの推進のため、福利厚生センター（ソウェルクラブ）に法人が加入し、職員は健康管理やスポーツ施設、宿泊施設など、割引価格で利用できるなど、福利厚生の充実に努めています。		
(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> 経営案（事業計画）には「めざす職員像」が示され、職員の間で共有されています。これにしたがって研修計画を作成し、園内研修の実施、園外研修への職員派遣、OJT研修による先輩職員から経験年数の少ない職員への指導などが計画的に実施されています。さらに職員の自己評価では、5段階で保育実践の振り返り・反省を行うとともに、来年度の目標設定が行われ、園長、主任と目標の共有が行われています。園長は日々の助言、指導、個別面接を通じて職員の目標管理を支援するなど、目標管理が計画的に行われています。		

<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>経営案（事業計画）の保育士の研修と職員の育成の項目には「めざす職員像」が示され、経験年数に応じた階層別に「必要とされるスキル」が示され、職員の間で共有されています。これに沿って毎年度、研修計画を作成し、園内研修、職員の外部研修への派遣などが行われ、職員集団の保育の質の底上げを図っています。さらに人事考課表には、ピアノ評価、保育の取り組み、園児への対応など、職員に必要とされる7つの専門技術が明示されています。研修計画は、年度末の経営案の振り返りの際に見直しを行い、新たな計画を作成しています。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>横浜市の「キャリアアップ研修」などに職員は参加し、乳児保育、障害児保育などの各分野の研修修了者の情報を把握して、配置、人材育成に活用しています。新人、経験年数の浅い職員に対しては、日常の業務を通じたOJT研修が実施できる配置を行い、園全体の保育水準の底上げを図っています。横浜市、旭区、事業者団体が提供する研修情報を職員に提供し、希望者の受講にはシフト上の配慮をして、職員の職業能力の開発、向上を支援しています。研修受講者は研修報告書の作成を通じて成果を振り返り、回覧や職員への配付を通じて、成果の共有に努めています。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>「実習生受け入れマニュアル」を整備し、実習の基本的事項を明文化しています。マニュアルには、保育士育成の社会的必要性とともに、指導を通じた自らの成長、保育内容を見直す良い機会として意義を明確にし、職員の間で共有しています。さらに職員は横浜市の研修に参加し、指導技術の習得に取り組んでいます。実習生には、事前のオリエンテーションで留意点を伝え、実習テーマを深められるよう配慮しています。1日が終了したところで担当職員と振り返りの機会を持ち、疑問を解消するとともに、最終日には総括を行い、実習の成果を確認できるよう支援しています。</p>	

### 3 運営の透明性の確保

<p>(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。</p>	第三者評価結果
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>ホームページには、保育目標、クラス編成、保育時間、デイリープログラム、年間行事、NEWS（新着情報）などを示し、活動内容の公表に努めています。さらに福祉医療機構の社会福祉法人現況報告により、事業報告、予算・決算の情報を開示して透明性の確保に努めています。苦情解決制度は重要事項説明書に掲載して、掲示を通じて日常的に啓発に努めています。園の基本情報は旭区のホームページで公表してもらい、パンフレットを子育て支援拠点「ひなたぼっこ」で配付してもらっています。さらに近隣の住民、保護者への情報提供のため外掲示板を活用しています。</p>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>経営案には園長をはじめ各担当の役割が示された「園運営機構」が示されており、権限と責任、指揮命令系統が明確になっています。また、経理規程にしたがって、法人会計、施設会計を適正に処理するとともに、顧問会計士が週1回会計状況を検証して、必要に応じて指導を受けるなど、適正な財務管理が行われています。監事は年度終了後、会計・業務監査を行い、財務・組織運営の公正性を担保しています。外部専門職との連携では、財務は会計士、労務管理は社会保険労務士の支援・助言を受けるほか、特別教室の音楽、英会話、剣道、有料の造形、水泳などの講師による指導に対する助言も受け、実践に反映しています。</p>	

#### 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域への支援活動は積極的に行っています。全体的な計画には、「地域子育て支援事業」の項目を設け、園庭開放、育児相談、身体測定、お誕生日会の参加などを明記し、実践しています。さらに自己評価では同様の評価項目を設け、年に1回実践の振り返りを行っています。コロナ禍以前は、中学生の職場体験の受け入れるほか、高齢者施設を訪問し、手作りプレゼントの交換を行うなど、多世代交流の機会をもっていました。新型コロナウイルス感染症が落ち着いたら再開を予定しています。玄関ホールにポスター掲示やチラシ配付するなど、地域の運動・文化施設、自主活動の情報提供に努めています。</p>		
【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>&lt;コメント&gt;</p> <p>「ボランティア受け入れ」マニュアルを整備しています。マニュアルには「地域の保育園に対する理解」「サービスの内容と量の充実」「透明性の確保」などを受け入れの意義と位置づけ、職員と共有しています。担任の保育士、クラスリーダーが見守るなか、体験者、子どもたちにとって実りある経験となるよう支援しています。当園では中学生の職場体験の受け入れを通じて、学校教育への協力をしています。コロナ禍のためボランティアの受け入れや職場体験等はありません。</p>		
(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>園では、小児科などの医療機関や消防署、警察署、地域の避難場所、旭区こども家庭支援課、福祉保健センター、横浜医療療育センターなど関係機関のリストを作成し、事務室に常備して職員がいつでも確認できるようにしています。地域の園長会、幼保小連絡協議会などの関係機関との各種会議には積極的に参加し、地域の課題解決に向けて協働しています。また、要保護児童対策協議会（ケース会議）に参加し、虐待予防、防止に向けて旭区こども家庭支援課や横浜市西部児童相談所と連携して取り組んでいます。</p>		
(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>近隣住民との関係づくりのため自治会に加入するほか、旭区の園長会や幼保小連絡会など、関係団体との各種会議には積極的に参加し、情報共有、地域の課題解決に向けて協働しています。参加して得た地域のニーズの情報は職員と共有しています。さらにケース会議に参加し、虐待予防、防止に向けて、こども家庭支援課や横浜市西部児童相談所と連携して課題解決に取り組んでいます。関係機関、団体の会合で得た地域ニーズを踏まえ、通常保育や育児相談、園庭開放、身体計測などの地域子育て支援事業などの実施内容に反映しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全体的な計画には「地域子育て支援事業」を位置づけ、職員・園の自己評価では実践の振り返りを行っています。自治会に参加して地域住民との交流を深め、避難訓練では災害時の連携方法を確認し合っています。幼保小連絡協議会に参加し、就学に向けた環境づくりに取り組むほか、高齢者施設の利用者との交流では、手作りのプレゼントを交換するなど、多世代間交流に取り組んでいます。現在はコロナ禍で中断しています。子育て中の地域の保護者支援のため、育児相談、園庭開放、身体計測などを定期に実施して、潜在化しがちな未就園児の保護者の相談ニーズに対しても積極的に対応しています。</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
<コメント>	
業務のマニュアルには、冒頭に「園児への対応」として子どもを尊重した保育の具体的な対応などが記載され、職員の間で共有されています。人権に配慮した保育、保護者への対応をはじめ、保育におけるさまざまな実施方法をマニュアルに規定し、職員会議などで確認しています。「よりよい保育のためのチェックリスト」を活用して日常的に振り返りを行うとともに、年度末には自己評価を基に年間を通じた保育実践の振り返りを行うなど、マニュアルに示す保育の実施を担保しています。職員は横浜市や旭区が主催する権利擁護に関する研修会に参加し、報告を通じて全職員で共有するよう取り組んでいます。	
【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>	
業務のマニュアルには「守秘義務・プライバシーの尊重と保護」の項目があり、「人に言わない、貼らない、持ち出さない」を守秘義務の原則として、具体的な対応を示しています。職員は、保育実践や事務作業において必要に応じて参照して実践に生かしています。重要事項説明書には、個人情報保護の対象内容を具体的に示し、保護者に周知して園の取り組みを理解してもらっています。園舎は広く、日常的に使っていないスペースも複数あります。子どもが一人になりたい場合、ホールや園長室など、おとなが見守ることができる範囲内で、ほっと一息できるスペースを確保しています。	
(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>	
園のパンフレットは文字の大きさやイラストなど親しみのある柔らかい色彩で、写真や絵、イラストを多用してわかりやすく作成されています。園の保育目標のほか、保育園の一日の流れや年間行事などが、わかりやすく記載されています。また、利用希望者をはじめ、多くの人々が園情報を見られるように、園のホームページ、旭区のホームページで園情報を公開しています。園の見学希望者には園長と主任が個別に応じ、子どもの活動の様子が見やすい時間帯として10:00と15:00の見学を勧め、対応しています。利用希望者に対する情報提供の内容について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>	
入園時には保護者と個別に面談を行い、開始にあたっては保護者の要望に配慮しています。園長が保護者と「入園のしおり（重要事項説明書）」に沿って丁寧に説明しています。説明しながら質問にも答え、内容ごとに確認し合っています。また、子どもの写真の園内掲示やホームページへの掲載など、個人情報の取り扱いに関しては、保護者の理解を得たうえで同意を得て署名捺印してもらっています。言語の違いなどで説明に配慮が必要な保護者については、対応方法をルール化し、職員間で対応方法を共有してわかりやすい説明に努めています。必要に応じて翻訳アプリの利用や、ひらがな表記などで工夫する等の対応はできています。	
【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。	a
<コメント>	
子どもが保育所を変更する際は、継続的に子どもの成長を支援できるように、保護者からの要望があれば転園先の保育園に対し、「引き継ぎ書について」などの引き継ぎ文書を作成する手順を定めています。また、「いつでも遊びに来てね」の言葉とともに、保育終了後も子育てについて継続的に支援できるように、心配なことがあれば相談に応じることや、相談は園長、主任、元担任保育士などであることを記載した文書を手渡ししています。また、保護者懇談会や個人面談でも伝えています。	
(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>	
日々の保育の中で子どもの満足度の把握については、子どもの言葉や表情などから把握しています。話ができる子どもには、話をしながら十分楽しく活動できたかを把握し、子どもが感想を発表する場を設けるなどしています。年間、月間、週案など、指導計画の保育士自己評価で振り返りをしながら把握しています。保護者の保育に関する満足度は、送迎時における保護者との会話、年度末に実施の年1回の保護者アンケート、保護者会、保護者懇談会、個別面談などを定期的開催して把握しています。アンケートの結果や保護者の満足度はクラスリーダーや園長がまとめて分析し、職員会議で話し合い、具体的な改善に役立てています。	

(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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保護者に配付、説明する重要事項説明書には、苦情解決に関する要綱を添付しています。苦情受付担当者を主任、苦情解決責任者を理事長、第三者委員2名の連絡先を明示しています。さらに玄関ホールに意見箱を設置するなど、実際に保護者がいつでも意見が述べられるように工夫しています。苦情があった際には、専用のファイルを用意して、内容、結果を保管する仕組みを整えています。担任、主任、園長は保護者とのコミュニケーションを通じて、必要のある保護者とは面談をして相談しながら対応しています。相談場所は園長室、大・小のホールなど、守秘性の高いスペースを使っています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>重要事項説明書には苦情相談窓口の項目があり、相談体制を示すとともに、「面接、電話、文書」など相談方法を示すとともに、意見箱の設置場所を伝えて、保護者が相談しやすいよう配慮しています。また、苦情解決に関する要綱では、苦情に対する適切な対応が利用者の満足度につながることを目的として示し、制度の重要性を職員に周知、共有しています。制度の内容を玄関ホールに掲示し、日常的な周知に努めています。年度末には保護者アンケートを実施して、ニーズの動向を把握し、保育の質の向上に向けた活動の基礎資料として活用しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は保護者が相談しやすい雰囲気づくりに努め、送迎時の会話を大切にしています。保護者の相談したいというシグナルを見逃さないよう努め、保護者の様子を見て必要な声かけをしています。連絡帳から保護者の気持ちを読み取り、相談に結びつけるよう努めています。さらに意見箱を設置し、潜在化しがちなニーズの掘り起こしにも取り組んでいます。相談を受けた場合、事案によって園長または理事長の決裁を得て、解決に取り組んでいます。保護者からの要望によって、自分のコップを使用するマイコップを導入するほか、給食メニューの見直しにつながった事例などもあります。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>当園では危機管理マニュアル・消防計画を作成し、緊急事態に備えています。マニュアルでは、さまざまな保育場面における指揮権を明確にしています。さらに危機における対応と予防の項目を示し、危機管理における予防の大切さ、危機が発生した際の具体的な対応を明示し、避難訓練などを通じて職員と共有しています。さらに重大な事故に結びつかないよう、ヒヤリハットを報告書として収集してポイントを示し、注意喚起を行うほか、事故発生時は報告書を通じて要因分析を行っています。これらの活動を通じて事故予防の徹底と再発防止に取り組んでいます。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>「感染症マニュアル」を整備し、感染症対策の実施方法や管理体制を明確にしています。新型コロナウイルス感染症については、当該マニュアルを基本としながら、厚生労働省「保育所における感染症ガイドライン」、行政からの通知に基づいて感染症対策に取り組んでいます。さらに看護師を採用し、職員向けの感染症予防の研修会を実施しています。玄関ホールにアルコール消毒水噴霧器、体温計を設置するほか、各保育室には次亜塩素酸消毒器を設置しています。行政からのサーベイランス情報は玄関ホールへの掲示、一斉メール、おたよりを通じて共有するよう取り組んでいます。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>災害時の対応体制は「危機管理マニュアル・消防計画」に明記されており、年間を通じて行う避難訓練によって、緊急時に備えています。当該マニュアルは、発災時から復旧に向けた一定期間（3日間）の具体的な対応を明記するなど、業務継続計画（BCP）の機能も有しています。さらに災害による停電、断水が発生した場合に備えて、発電機や浄水器を整備するほか、3日分の食料備蓄を行っています。備蓄食料はリストを作成し、賞味期限を管理しています。毎月行う避難訓練では、地震・災害においてさまざまな事態を想定して行うほか、予告なしの訓練も行って必要な行動がとれるか検証しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育の質の維持、向上を図るため、マニュアルには標準的な保育方法、運営内容が示され、園の保育水準の維持、向上が図られています。職員はマニュアルに示す保育を基盤としながら、研修や自己研鑽を通じて、自らの能力を高められるよう取り組んでいます。人権に配慮した保育、守秘義務にかかわる内容が示され、日ごろの保育に生かされています。さらに自己評価を通じて、これらの視点からの振り返りも行っています。職員は、マニュアルに照らして月間・日誌などの保育計画の振り返りを行い、これらを積み上げ、年間指導計画の検証・評価を行い、次期の計画に反映するよう取り組んでいます。</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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>当園では、年間を通じて毎月、保育計画の目標とねらいに照らして、保育内容の検証、評価を行っています。さらに年度末には、職員・園の自己評価を行うとともに、保護者アンケートを実施するなど、自己評価・他者評価の結果を踏まえて保育全体の振り返りを行っています。これらの結果を勘案して、経営案の作成、保育計画の見直しを行っています。同時に主任会議の構成員を中心に、マニュアルの見直しを行い、次年度の保育に反映しています。年度末の職員会議で経営案、保育計画とともにマニュアルの共有を行い、次期に生かすよう取り組んでいます。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>指導計画の策定責任者は園長です。入園時の面談では、マニュアルに沿って、適切なアセスメントが実施されています。入園時に得た子どもの情報や保護者の意向に基づいて、客観的に子ども一人ひとりの発達状況が捉えられています。担任がクラスごとに話し合い、個々の子どもの課題と保護者のニーズを踏まえて指導計画を作成しています。全体的な計画に基づいて指導計画が作成され、個別の計画には必要に応じて子どものかかりつけ医や旭区の保健師、横浜市地域西部療育センター等の助言も反映しています。指導計画に沿った保育実践については振り返り評価を行い、次月に生かしています。支援が困難なケースの対応については旭区役所、横浜市西部児童相談所等と連携し、クラス会議や職員会議で検討し適切な保育を提供しています。</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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>指導計画の評価・見直しについては、年間指導計画は期ごと、月間指導計画は月末、週案は週末に担当保育士が評価・反省をして、クラスリーダーが取りまとめ、主任、園長が確認するという手順が決められています。同様に、保護者の意向や希望なども登降園時の会話や連絡帳で把握する手順を決めて実施しています。指導計画変更後にはクラス会議や朝のミーティングの場で職員に周知しています。緊急時の計画変更では朝のミーティングや申し送りノートで周知する仕組みができています。評価・見直しにあたっては、クラスで話し合い、保育の質向上に向けて課題を明確にし、次回の指導計画作成に生かしています。</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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園で作成した入園時面接票(産休明け用)、入園時記録票、健康調査票などを使用し、子どもの発達状況や生活状況などを記録しています。こうした書式については、記載方法のマニュアルに沿って、職員は客観的な視点で記入しています。担任は期ごとの子どもの姿とねらいを定め、クラス会議で話し合い、0~2歳児までの子どもと配慮を必要とする子どもには個別指導計画を作成しています。毎日の子どもの姿を評価、反省し、園長や主任の助言を受けています。「経過記録」は子どもの発達の様子を記録し、個別に振り返りを行っています。各記録については、職員間で書き方に差異が生じないように、必要に応じ個別に園長、主任が指導し、また、園内研修で記録の書き方を学んでいます。子どもに関する記録や情報については、職員会議、主任会議で共有を図っています。</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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園では安全管理マニュアルの中で「個人情報保護について」明記されており、ホームページでは「個人情報保護規定」を記載しています。子どもの記録について、保管、保存、廃棄などの記載があり、職員に周知しています。記録管理の責任者は園長です。職員は個人情報について、年度初めの職員会議で園長から園内研修を受けて遵守しています。保護者に対しては、入園(重要事項)説明時の個人面接等で個人情報保護やプライバシー保護に関する内容をていねいに説明し、写真や動画の撮影、ホームページへの子どもの写真の掲載などについても保護者の同意を得ています。</p>	