

第三者評価結果

事業所名：YMCAとつか乳児保育園

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> 園の保育理念、保育方針、保育目標は、園のしおり、パンフレット、ホームページなどに記載しています。また、園の玄関フロアには、YMCAの各年度の「基本聖句」を掲示しています。職員には、入職時のオリエンテーションにおいて、「横浜YMCA保育職員ハンドブック」を基に、理念や方針の主旨を説明しています。また、年度初めの職員会議において、園長が基本方針を説明するとともに読み合わせを行い、職員の理解を深めています。保護者には、年度初めの懇談会において、園のしおりに基に、保育方針や活動内容について説明し周知を図っています。	

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> 地域の保育事業環境に関する情報については、園長が「戸塚区園長会」「横浜市私立園長会」などに参加し、コロナ禍での保育活動や地域との交流の状況などを収集しています。また、戸塚区の子育て支援課や地区の子育て連絡会などを通じて、地域の保育ニーズや子育て支援活動の情報を収集しています。園の保育運営にかかわる事項については、法人内の「系列保育園園長会」や「地域連絡会議」などを通じて集約し、対応すべき課題や方策を検討しています。園長は、職員が地域の関係機関との交流に参加する機会を増やし、保育ニーズの把握に努めることを課題として認識しています。	
【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> 保育事業全体にかかわる経営課題については、法人の理事会や評議委員会、経営会議などにおいて重点課題を明確にし、「保育事業タスク計画」として明示しています。保育事業タスク計画の実行にあたっては、園長及び主任が、法人の保育事業部と活動内容について協議しています。また、法人と連携して編成される「タスクチーム」において、園の重点実施事項を検討しています。園の経営状況については、法人の理事会及び評議委員会の事業報告を通して把握しています。また、園において対応すべき事項を明確にし、園全体で改善に向けた取り組みを推進しています。	

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。	a
<コメント> 横浜YMCAの将来計画「VISION2034」に基づいて、「中期3か年計画」を策定しています。VISION2034は、創立150周年を迎える2034年までを第1期～4期に区分し、各期の重点目標および重点項目を明示しています。玄関フロアには、ビジョンの骨子を掲示しています。中期3か年計画（第1期2021年度～2023年度）には、園の重点実施項目を設定し、行動計画、具体的な取り組み事項、達成目標などを明記しています。中期3か年計画は、年度初めに職員会議で確認するとともに、実施状況を把握し、必要に応じて見直しを行っています。	
【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。	a
<コメント> 単年度の事業計画は、中期3か年計画における各年度の「保育事業方針計画」を基に、「とつか乳児方針」に基づく具体的な「乳児保育園計画」を設定しています。今年度の事業計画は、コロナ禍での現状を踏まえた新しい生活様式に基づいた活動にチャレンジすることを基本方針としています。特に、法人の保育事業部と連携した地域の子育て支援活動、乳児保育の支援活動などを、重点実施事項として設定しています。単年度の事業計画は、四半期ごとに実施内容を振り返り、進捗状況や数値目標の達成状況を把握することができるようになっています。	

(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。	b
<コメント> 単年度の事業計画は、年度末に実施する園長と全職員との面談を通じて、各職場及び担当業務の課題や意見を集約したうえで、園長及び主任が協議して策定しています。また、職員会議や「クラスリーダーミーティング」において、日常の保育活動における課題を確認し、重点実施事項を設定しています。単年度事業計画の内容は、年度末から新年度に各職員に配付し、職員会議において職員に説明し共有しています。事業計画の推進にあたっては、重点実施事項により具体的な方策及び実行計画を明示し、職員の参画意識をさらに高めていかれることが期待されます。	
【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> 事業計画の内容については、情報公開資料として玄関フロアに常時公開し、保護者が閲覧できるようにしています。また、「新入園説明会」や「保護者懇談会」、アプリを使用したオンラインを通じて、事業計画の主な内容や園全体の運営管理などにかかわる重要な事項について、保護者に説明しています。計画の変更などについては、メール配信やお知らせを通して、保護者に伝えています。園長は、コロナ禍におけるオンラインでの説明や報告において、事業計画における重要事項について、保護者の理解がさらに深まるよう工夫することが必要であることを認識しています。	

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> 保育の質向上に向けた取り組みとして、全職員が「自己申告書」「自己評価表」「自己チェック表」を作成し、保育業務にかかわる振り返りを行っています。また、自己評価表などを基に、園長及び主任が職員との個別面談を定期的実施し、課題や改善に向けた目標を共有しています。園全体の評価については、年度ごとに「保育所の自己評価」を作成し、保育理念・方針・目標、子どもの発達援助、保護者支援、保育を支える組織的基盤に関する活動状況を評価し、組織としての機能を高めています。また、第三者評価の受審を通じて、評価結果を検証し保育運営に反映しています。		
【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。		b
<コメント> 「保育所の自己評価」の結果については、「自己評価分析表」に取りまとめ、職員会議において全職員に説明しています。また、職員会議では、職員間で課題を抽出し共有するとともに、改善策を検討しています。評価内容や改善事項については、「月案ミーティング」において確認し、全職員の参画意識を高めています。改善策については、「とつか乳児方針」「乳児保育園計画」に反映し、法人の理事会や運営委員会で報告しています。園では、保育業務の改善や保育所として取組むべき事項を明確にし、非常勤及び派遣職員も含めて、全職員が共有できるようにしていくことを課題として認識しています。		

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。		b
<コメント> 園の運営管理体制については、役職別の職務を示した「職務分担表」、職員の配置を示した「職員配置表」、行事や各係の役割分担を示した「役割表」を基に整備しています。園長は、年度初めに、職員会議や職員との面談を通じて、園の方針及び各職員の担当業務や役割を説明しています。役割表は、職員が確認できるよう、事務室にファイルし保管しています。園長が不在時は、主任、クラスリーダーを中心に、迅速な対応を図る体制を整えています。また、緊急時の対応策については、「安全マニュアル」に明示しています。今後は、各職務の内容及び必要な能力を記載した、「職務分掌表」を作成することが期待されます。		
【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、児童福祉法を基に、職員の守るべき法や規範、倫理に対する意識づけを行っています。職員には、入職時のオリエンテーションや研修を通じて、就業規則の服務規律や保育従事者としての基本姿勢について周知しています。年度初めの職員会議では、「横浜YMCA保育職員ハンドブック」の読み合わせを行い、保育業務における行動規範などを確認しています。就業規則は、職員がいつでも確認できるよう、事務室に常設しています。行政からの通知や各種届出書類については、事務室に整理して保管し、内容の確認及び適正な対応を図るよう努めています。		

(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> 園長及び主任は、日常の保育活動における現場の様子を見て、課題の把握や改善に向けた取り組みを推進しています。保育現場の課題については、職員会議や職員との会話、職員の「自己評価表」を通じて集約し、必要な対策及び助言を行うよう努めています。また、課題解決や保育の質向上に向けた方針計画を基に、タスクチームを編成し、園全体の改善に取り組んでいます。職員には、園内研修や外部研修を提供し、日常の保育業務における質の向上を図っています。クラスリーダーなどの中堅職員は、法人の「保育研究会」への参加を通じて、保育の実践に関する研究活動を行っています。	
【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> 園の運営管理においては、月次単位の財務諸表を基に、「月次予算管理表」を通じて適正に管理しています。また、法人の理事会や経営会議の報告書、系列保育園園長会などへの参加を通じて、保育事業全体の状況を確認し、業務改善に取り組んでいます。業務の実効性の向上に向けた取り組みとしては、「電子出勤管理システム」による職員の就業状況の管理を通じて、日常業務の簡素化や効率化を促進しています。園長は、職員の配置基準に基づく職員体制の整備、配置の適正化を図ることを、課題として検討しています。	

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。	b	
<コメント> 職員の採用は、法人の「職員採用タスクチーム」と連携し、計画的な採用活動を行っています。また、保育士希望の学生などを対象とした「ユースリーダー登録制度」を導入し、実習生やユースボランティアに、採用の機会を提供しています。人材の育成においては、法人の「人材育成タスクチーム」と連携し、「資格級制度」に基づいた段階的な育成を推進しています。また、国内外への派遣プログラムに基づいた、多角的、総合的な育成を図っています。園では、園の方針や求める人材像を明示し、ミスマッチによる早期退職の防止を図ることを課題として検討しています。		
【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> 資格等級ごとに職務内容及び役割、求められる職務遂行能力などを明示した「資格等級制度」に基づいて、園全体の人材育成に取り組んでいます。職員の人事基準については、「横浜YMCA人事制度」に基づいて6段階の資格等級を設定し、「資格認定試験」を実施しています。特に、人事制度のねらいとして、各職員の職務遂行能力の向上に向けた資格及び職位の付与、適切な処遇を行うことを明示しています。人事考課においては、各職員の「自己申告書」「人事評価表」を基に園長が個人面談を行い、今後の課題や目標について職員と話し合う機会を設けています。		
(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> 職員の就業状況は、「電子労務管理システム」を通じて把握し、担当業務の範囲や業務量の適正化を図っています。また、有給休暇の取得、通常業務の所定就業時間内での終了などを促進しています。職員の心身の健康と安全については、産業医の配置、健康診断及び人間ドックの案内、ストレスチェックなどを実施し、日常業務における疲労やストレスの解消を図っています。また、法人の「ワークライフバランス委員会」と連携し、職場におけるワークライフバランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいます。福利厚生については、法人の共済会や園の互助会などを通じて、働きやすい職場づくりを推進しています。		

(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
<p><コメント></p> <p>職員の個人別育成にあたっては、各職員の「人事評価表」や「自己申告書」を基に、園長が定期的に個人面談を実施し、課題や目標を確認しています。特に、年度初めに設定した各職員の目標については、目標達成に向けた取り組みを支援するとともに、年度末に達成状況や次年度への課題を明確化しています。今後は、職員の「個人別育成計画」を策定し、目標達成に向けた実施プロセス及び方策を、具体的に設定することが望まれます。また、「資格等級制度」に基づいた各職員の担当業務における職務遂行能力を、段階的にアップしていくための方策を計画化することが期待されます。</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。	a
<p><コメント></p> <p>職員の教育、研修については、人事制度に基づく資格等級及び職種別に、研修目標や研修内容を明示した「職員研修計画」に基づいて実施しています。また、年度ごとに「園内研修計画」を策定し、研修の目的や方法、スケジュールを明示しています。園内研修では、日常の保育における事例を基に、保育業務にかかわるテーマを設定しています。新入職員に対しては、クラスリーダーが、現場における実地研修を行っています。研修のカリキュラムについては、法人の園長会、主任会、事業タスクチームにおいて検討し、必要に応じて見直しが行われています。</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。	a
<p><コメント></p> <p>各職員の研修は、「職員研修計画」に基づいて、法人主催のフォローアップ研修、1～3級研修、4～6級研修、管理職研修など、キャリアに合わせた研修を提供しています。外部研修については、各職員の経験年数や目標を考慮したうえで、園長が受講を勧奨しています。新任職員については、研修担当者が入職後3か月のOJT（職場内研修）を実施し、業務における助言やアドバイスを受ける体制を整えています。各職員の研修受講状況は、「職員の研修参加一覧表」に記録しています。今年度も、コロナ禍でのオンライン研修の受講機会を提供しています。</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。	
【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>実習生の受け入れは、職員ハンドブックの「保育実習を受けるにあたって」に基づいて、担当者を選任し実施体制を整えています。実習生については、保育士養成校の教員との情報交換を通じて、継続的な指導ができるようにしています。実習にあたっては、オリエンテーションを実施し、園の概要、保育実習の心得、実習内容などについて説明しています。実習においては、「実習前アンケート」「実習日誌」を活用し、保育実務を効果的に体験できるよう指導しています。実習終了後には「実習後アンケート」に記入してもらうとともに、実習生と園長及び主任、担当職員が意見交換を行っています。</p>	

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
<p><コメント></p> <p>園の理念、保育目標、保育の特色、施設概要などを、園のしおりやホームページを通じて、地域の利用希望者及び保育事業関係者に広く発信しています。園のホームページには、入園案内、保育の特色、一日の流れ、年間行事などを写真を掲載してわかりやすく伝えています。第三者評価の受審結果、苦情・相談の対応体制や内容については、玄関フロアに設置し閲覧できるようにしています。園の保育活動やイベントなどの案内は、区役所の地域情報コーナーに置いています。園では、園の外に掲示板がないため、イベントなどの案内を工夫することを、今後の課題として検討しています。</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。		b
<p><コメント></p> <p>園全体の運営体制、事務、経理、労務などについては、法人の保育事業部と連携し、「管理規定」に基づいて適正に管理しています。経理及び財務に関しては、「経理規定」に基づき、稟議承認を基本とした「案件システム」による予算管理を行っています。園の経営及び運営管理に関しては、法人の理事会及び評議委員会、公認会計士による監査及び助言を受けています。職員には、年度初めの職員会議において、保育事業における年度予算の概要について説明しています。園長は、保育活動にかかわる予算の設定や管理の方法について、見直しを行うことを課題として認識しています。</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><コメント></p> <p>園の地域交流及び地域貢献の基本方針については、中期3か年計画に「地域力を高め、子育てを地域で支えるプログラムの開発」を明記しています。地域の子育て支援活動として、地区の児童委員、子育て支援者、子育て支援関係機関、保育園などが連携して地域の子育て支援を行う「地区別子育て連絡会」に、職員が参加協力しています。主な活動としては、地域の子育て情報を共有し、親子で楽しめるスポットを掲載した「こそだてマップ」の制作及び配布、イベントの開催などを行っています。また、今年度はコロナ禍のため、参加者の制限や実施時間の短縮など開催方法を変更していますが、例年、花の日、クリスマス会、収穫感謝祭などの園の行事には、地域の人々を招待し、子どもと交流する機会を提供しています。</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><コメント></p> <p>ボランティア及び職業体験の受け入れについては、「職業体験・ボランティアマニュアル」「ボランティア登録書」を整備し、実施体制を整えています。ボランティア活動としては、園内外で園児を見守る「見守り隊」、おもちゃ作り、花壇の手入れなどの活動を行っています。ボランティアの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、活動の基本姿勢、個人情報保護及び守秘義務などについて説明しています。職業体験については、学校教育への協力を基本とし、地域の中学校や高校と連携して、保育業務を体験する機会を定期的に提供しています。</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。	b
<p><コメント></p> <p>戸塚区子ども家庭支援課、戸塚区子育て連絡会、戸塚区福祉保健センター、横浜市戸塚地域療育センターなどの地域関係機関と連携し、保護者からの相談に対応できる体制を整えています。また、法人のオルタナティブ事業部と連携し、配慮の必要な子どもについて、支援専門員による職員への巡回指導を月1回受けています。虐待防止に関しては、家庭での虐待が疑われる場合は、児童相談所などの地域の専門機関と連携して対応する体制を整えています。園では、地域における子育て支援に関する情報や共通課題について、職員会議や園内研修などを通じて周知していますが、職員の理解が深まるよう工夫することを課題として検討しています。</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><コメント></p> <p>地域の保育ニーズについては、戸塚区園長会、戸塚区社会福祉協議会、戸塚区地域子育て支援拠点、法人の運営委員会などを通じて集約しています。また、保育の専門性や機能の地域還元にかかわる取り組みとしては、地域の0~2歳児親子を対象に、0歳児の保育室を使用した「保育園で遊ぼう」を案内し、おもちゃ遊びやプール遊びなどを提供しています。平日には、園庭を開放し、地域の子育て親子が利用できるようにしています。また、地域の子育て家庭を対象とした育児相談、地域の「自立支援作業所」で製造するパンや小物類の委託販売などを行っています。</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><コメント></p> <p>集約した地域の保育ニーズに基づいて、「地域子育て支援活動計画」を作成し、地域の親子を対象に子育て支援事業を行っています。地域で余っている食材や食品を、必要な家庭に届ける「フードドライブ」活動に協力し、チラシの配布などを行っています。また、地域の子育て支援拠点「とっとの芽サテライト」、キリスト協会が運営する「ぶどうの木」などに職員が参加し、子育て支援に協力しています。舞岡地区センターには、保育士を派遣し、乳児の身長体重測定を月1回行っています。また、栄養士を派遣し、栄養相談や親子クッキングを行うことを計画しています。地域の防災対策としては、園を帰宅困難者の一時待機場所として提供し、支援物資の備蓄をしています。</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>教育、保育の使命として、「子どもが一人ひとりの人格として尊重される存在である」ことを「横浜YMCA保育職員ハンドブック」に明示し、子どもの人権を尊重した保育を実践しています。年度初めには、職員ハンドブックの読み合わせを行い、職員の行動規範を確認しています。また、全職員が参加する法人主催の「保育事業合同研修」において、人権をテーマとした研修を行っています。世界人権デーの前後には、「世界人権デーキャンペーン要綱」に基づいて、キャンペーン研修を行っています。日常の保育においては、子どもや保護者に、世界各国の食事や文化の違いを学ぶ機会を提供しています。</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>子どものプライバシーへの配慮については、「横浜YMCA保育職員ハンドブック」「個人情報保護制度」に基づいて、保育活動や環境の設定を行っています。職員は、職員会議でプライバシー保護の事例を基に、留意事項を確認しています。夏季のプールや水遊びでは、外部から見えないようにシートで隠すなどの配慮をしています。オムツ替えにおいては、仕切りを使って担当職員以外は外から見えないようにしています。個人情報の取り扱いや写真の掲載、掲示物の記名については、保護者に確認を取ることを徹底しています。保護者には、入園説明会や保護者懇談会において、プライバシーや個人情報の保護管理について説明しています。</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>戸塚区子育て支援課、戸塚区地域子育て支援拠点「とつとの芽」などの公共施設に、園のパンフレットを置いています。パンフレットには園の理念、保育内容、年間行事、地域活動などについてわかりやすく記載しています。法人のホームページでは保育活動の様子、園内の様子などを写真を交えて紹介しています。園の見学希望者に対しては、園長及び主任が対応し、見学者の都合に合わせて日程を調整しています。今年度は、コロナ禍のため1回1組30分を目安に、散歩の時間帯に園内を案内しています。また、見学については、オンラインでもできるように、体制を整えています。</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>入園希望者には入園の前に児童票、健康調査票、食事調査票を配付し、「入園前面談」を行っています。面談には複数の保育士が同席し、子どもの家庭での様子や保護者の要望を聞き取り、記録をしています。また、園生活における重要事項については、重要事項説明書に沿って説明し同意を得ています。「新入園説明会」では、園のしおりを配付し、園の基本方針や保育内容について、具体的に説明をしています。また、保護者の要望に応じて、個人面談や電話での説明を行っています。外国籍の保護者には、母国語、英語での説明ができるよう配慮しています。園では、配慮が必要な保護者に対する説明方法について、保護者の理解が深まるようにすることを課題として取り組んでいます。</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>転園の際には、「転園届」を提出してもらい、園での経過記録などを転園先に渡しています。また、必要に応じて電話や訪問などで、転園先と情報交換をしています。卒園後は、ほとんどの園児が系列園へ進級しますが、経過記録を提示するとともに、口頭での引き継ぎを行っています。また、「こうすると良く寝ます」「ご飯は苦手です」など、日常の保育における子ども一人ひとりの発達状況を、細かく伝えています。園の「ホームカミングデー」には、卒園や退園をした子どもたちを招待し、来園の機会を提供しています。退園した子どもには、クリスマスカードを送っています。園では、系列園への進級において、担当者の設置や書類の整備を行うことを課題として認識しています。</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
<p><コメント></p> <p>日常の保育においては、子どもの気持ちと育ちに沿い、子どもの主体性を大切にしています。散歩に行きたくない子どもは園で過ごせるようにする、給食をまだ食べたくない時には少し遊んでから食べるなど、子どもがやってみたいと思う気持ちや満足する気持ちを尊重し柔軟に対応しています。保護者の要望や利用者満足については、保護者懇談会、個人面談、保護者専用アプリ、意見箱などを通じて把握しています。また、保護者会の中に設置されている、イベント、運動会、バザー、記念誌などの実行委員の会合に職員も参加し、園としてのかかわり方や運営方法などについて、意見交換をする場を設けています。</p>	

(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
<コメント> 保護者からの意見や苦情に対しては、「苦情解決のための仕組みに関する規程」に基づいて、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を選任し、苦情解決体制を整備しています。保護者には、入園説明会において、園の苦情解決体制及び受付方法などを説明しています。また、保護者の意見や要望を記入する「意見書」を配付し、保護者が意見や苦情、要望をいつでも提示できるようにしています。職員には、「苦情解決マニュアル」を基に対応方法を周知するとともに、保護者からの意見や苦情への対応策を職員会議で協議しています。意見及び苦情、協議の内容は所定のシートに記入し、「苦情解決ファイル」に保管しています。	
【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> 保護者が意見や要望を提示する方法については、「園のしおり」に苦情解決のための園内体制、申し出方法、解決の報告、通知などについて記載し、入園時に説明しています。園内には、苦情解決体制や受付方法などを表示した資料を掲示しています。保護者には、連絡帳や「保護者連絡アプリ」を使用して、保護者が要望や意見を述べる機会をより多く提供しています。また、保護者の相談に応じる際は、事務所のほかにも別室を用意し、保護者が相談をしやすいように配慮しています。園では、アプリからの連絡に偏らないよう、日常の対話の機会を拡充することを課題として検討しています。	
【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> 送迎時においては、職員が保護者との対話を積極的に行い、保護者が要望や相談を園に伝えやすくなるよう配慮しています。玄関フロアには「意見箱」を設置するとともに、個人面談や行事後の保護者アンケートなどを実施し、保護者の意見や要望の把握に努めています。保護者からの意見や要望の内容は職員間で共有し、意見を前向きにとらえ園全体で連携して迅速に対応することを基本としています。対応に時間を要する事案については、職員会議で解決に向けた対応策を協議するとともに、園長及び主任が、保護者に対応策の現況報告を行っています。	
(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> 「YMCAスタッフ安全マニュアル」を基に、法人のリスクマネジメント担当者と連携し、園長及び主任を中心としたリスクマネジメント体制を整えています。事故防止に関しては、園内外での事故やヒヤリハットの報告書を通じて、事故の内容を職員間で共有し対策を協議しています。また、「事故防止マニュアル」を基に、保育中における安全、けが発生時の保護者対応、散歩時のチェックポイントなどを、事例を基に確認し再発防止に努めています。毎年7月のYMCA安全週間には、職員が、法人主催の安全週間研修に参加しています。園では、事故防止に向けた体制や設備環境をさらに整備していくことを、重点課題として認識しています。	
【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。	b
<コメント> 感染症対策については、「感染症対策マニュアル」を基に、園全体の管理体制を整えています。マニュアルは事務所に常設し、職員がいつでも確認し適切な対応が取れるようにしています。職員には、園内研修を通じて、感染症への対応策を周知しています。保護者には、感染症の発生状況や注意事項などについて、「感染症発生のお知らせ」を園内に掲示するとともに、一斉メールを通じて伝えています。新型コロナウイルスへの対策においては、「消毒チェック表」「清掃チェック表」による施設内の1日3回消毒、おもちゃの消毒などを徹底しています。園では、感染症が疑わしい症状が出た場合の対応スペースの確保などを、課題として検討しています。	
【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
<コメント> 災害時の対策については、「緊急時対応マニュアル」を基に、園全体の対応組織を編成し、園児及び職員の安全確保対策を講じています。火災や地震発生時の対応については、避難方法や復旧までのプロセスを明示しています。また、「年間防災計画」に基づく避難誘導訓練、消火訓練、引き渡し訓練を定期的実施しています。風水害に対しては、「風水害マニュアル」や行政のハザードマップを基に、2階への避難方法、保護者及び職員への連絡方法などを明示しています。災害時に備えた備品については、「備蓄品リスト」「非常時持ち出しリスト」を作成し、定期的確認しています。	

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
<コメント>	
保育業務における標準的な実施方法については、「横浜YMCA保育職員ハンドブック」を基に、職員会議を通じて確認しています。また、年度初めには、職員ハンドブックの読み合わせを行い、子どもの尊重や権利擁護に関する行動規範を共通理解しています。新入職員には、「入職前研修」において保育業務における基本姿勢を説明しています。職員会議やミーティングでは、日常の保育活動において、標準的な実施方法に基づく行動がなされているかを確認しています。保育の実施方法や保育環境については、各クラスの活動内容を写真やコメントで表示した「ドキュメンテーション」を基に、各クラスの状況に合わせて設定するようにしています。	
【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
<コメント>	
保育業務におけるマニュアルや手引き書については、法人の園長会及び主任会で活用状況を検証し、内容の見直しを行っています。「月案ミーティング」では、標準的な実施方法が、保育現場の実態に合った内容になっているかを確認しています。また、年間指導計画に示されている保育内容との整合性を確認し、保育内容や課題の見直しを行っています。保護者からの意見や提案については、意見書や面談などを通じて集約し、マニュアルや保育の実施方法に反映しています。園長は、マニュアルの見直し後の改定作業が、確実に行われるシステムを構築することの必要性を認識しています。	
(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
<コメント>	
全体的な計画は、法人の主任会議で立案されたものを基に、園独自の項目や具体的な指導計画を記載しています。月案は、クラスの担任が作成し、月末の職員会議で共有しています。個別指導計画については、子どもの育ちや保護者のニーズなどを反映し、子ども一人ひとりの計画を細かく作成しています。年間指導計画は3か月ごと、月間指導計画は月末に振り返りを行い、次期への計画に反映させています。今年度より、指導計画を「保育業務管理システム」で作成するようになり、全てのクラスの計画及び全園児の個別計画を、職員間で共有できるようになりました。	
【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
<コメント>	
年間指導計画については、3か月に一度、職員会議において評価及び見直しを行っています。月案は、各クラスのミーティングで見直しを行い、園長及び主任が確認しています。保育において課題がある場合は、そのつどクラスでの話し合いを行い、計画の変更や見直しを行っています。評価及び見直しの結果は、保育業務管理システムに入力し、他のクラスや非常勤の職員も含め、全職員が共有しています。日常の保育における変更事項については、「連絡板」を通じて伝達しています。園では、変更事項について、常勤職員には伝達されていますが、非常勤職員への伝達や正確な引き継ぎを行うことを、課題として取り組んでいます。	
(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。	a
<コメント>	
子ども一人ひとりの発達状態や生活状況については、統一された児童票及び健康調査票に記入し、個人別ファイルに保管しています。入園前後の個人面談の内容は、保育業務管理システムの面談記録に記入し、全職員で共有しています。システム入力については、システム内のフォーマットなどを活用して職員への講習を行い、事務処理の効率化を図っています。職員会議、リーダー会議、給食会議、クラスミーティングにおいては、欠席の職員や非常勤職員への会議録の回覧、一斉メール配信、連絡板などを通じて、園全体の情報共有化を推進しています。	
【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。	b
<コメント>	
子どもの個人情報については、情報管理専用のパソコンを使用し、園長が厳重に管理しています。職員には、「個人情報保護についてのマニュアル」「横浜YMCAプライバシーポリシー」を基に、情報の取り扱いや管理方法を周知しています。個人情報に関する重要な文書や書類は、鍵付きの書庫に保管し、厳重に管理しています。保護者には、園のしおりに個人情報の取り扱いについて記載し、入園時に園の管理方法について説明しています。園では、パソコンで管理している個人情報の保存期間や更新時期を明示することを、課題として検討しています。	