

### 第三者評価結果

事業所名：ポピンズナーサリースクールセンター南

#### 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
<b>&lt;コメント&gt;</b> ・企業理念や保育園の目標を玄関に掲示し、職員には入社時の新人研修や以降のフォローアップ研修で周知に努めている。園の目指している保育については定例ミーティングで伝え、さらに全体会議で確認する流れが整っている。また、週案ミーティングにおいて各クラスの発表によっても、振り返りができるようにしている。保護者に対しては園見学时をはじめ、入園時には重要事項説明書を用いて説明し理解を促している。さらに、重要事項説明書はシステムにて配信して、いつでも見られるようにしている。	

#### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等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
<b>&lt;コメント&gt;</b> ・都筑区園長会に参加して地域の保育ニーズや災害対策などの情報を収集したり、横浜市私立保育園こども園園長会では横浜市の保育課題や保育情勢について把握したりしている。昨年度は「都筑区幼保小連携交流事業」の都筑区実行委員長を努め、今年度は副実行委員長として地域の重責も担っている。さらに、区や働くママ応援隊のホームページなどから、地域保育園の空き状況などを把握して分析している。地域では0歳児の保育ニーズ低下傾向にあることを踏まえ、入園希望者には年度途中においても見学対応を行い入園に繋げている。	
【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
<b>&lt;コメント&gt;</b> ・経営や運営環境については園内ミーティングにおいて共有し、施設の整備状況や修繕については法人本部や園が所在している高齢者住宅（グランクレール）と連携して対応している。本部で開催される定例の経営会議では、各園の経営課題に関する検証をもとに改善計画を策定し、本部マネジャーを通じて各園の実情に合わせて指導・示唆する流れとしている。経営課題の解決・改善については保護者（運営委員）や利用者アンケートからの意見も取り入れている。さらに、本社からのメール配信による情報提供などによって、園の経営課題を見出せるようにしている。	

### 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>・法人共通の中長期事業計画をもとに園として年間指導計画や年間行事計画を策定して、「保育実務」において中長期計画が達成できるようにしている。さらに中長期計画と連動した園運営全体に関わる単年度事業計画を策定している。個々の計画においては具体的な目標数値を設定しているが、法人の方針変更が生じた際には都度修正することになっている。中期の事業計画の策定をはじめ、園運営全体について定期的に月末ミーティングなどの場で取り組みや状況を確認し、評価しながら推進している。</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>・単年度の事業計画が策定され、地域の子育て世帯の支援や保護者との連携などを盛り込んでいる。また、年間行事予定や教育訓練計画も作成している。予算については月及び年単位で作成し、行事などを盛り込んだ収支計画も策定している。事業計画を策定する際は、単なる行事報告・行事計画にならないよう各事業の目標や成果、今後の課題を入れるようにしている。事業計画は運営委員（保護者代表）にも確認してもらい意見をとり入れることにしている。年度末には事業報告をまとめ、評価や次年度への課題を明示している。</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>・事業計画は定例ミーティングを通じて周知を図り、さらに達成状況や進捗状況を確認しながら推進している。指導計画は週単位で振り返り反省をしながら次週に繋げ、行事などは役割分担を明確にして適切に推進できるようにしている。毎月の定例ミーティングでは、行事などの個別事業の実施状況の報告を受け評価する流れとしている。また、未達成事項については計画の見直しに取り組んでいる。さらに、年度末には事業報告を作成して評価し、次年度への課題点をまとめ事業計画へ反映させている。</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>・事業計画書は来訪者が閲覧できるように、玄関エントランスに常置している。また、事業計画書を分かりやすくした「年間行事予定」を作成しており、毎年4月には園内掲示をはじめ配信によって周知に努めている。毎月発行しているニュースレターにおいても行事予定などを保護者に伝えている。保護者の意向は年1回実施している顧客満足度アンケートや運営委員会、保護者懇談会などで把握に努めている。さらに、保護者からの意向や要望、意見などについては、是正策を策定して反映させることにしている。</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>・ドキュメンテーションの作成をはじめ、保育内容の振り返りや自己評価を通じて保育の質の向上に取り組んでいる。年間指導計画については、事前に主任が内容を確認したうえで指導・助言を行い、最終チェックを施設長が行うダブルチェック体制で取り組んでいる。さらに、年度毎の「園の自己評価」や「ISO利用者アンケート」、5年毎の「福祉サービス第三者評価」などを定期的実施している。自己評価する機会を定期的に設け、満足度や意見、ニーズを分析して運営に反映させることに力を入れている。</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>・「園の自己評価」や「ISO利用者アンケート」は集計分析結果を文書化しており、職員間で共有しながら改善に取り組めるようにしている。また、保護者にも書面によって報告し、改善策を配信や掲示によって伝えることにしている。事業の進捗状況については、指導計画、行事計画、予算に対する予算管理などを毎月実施しており、個々の目標に沿って適切に実施できるようにしている。法人全体として年2回の「マネージメントレビュー」、毎月の「全体会議」などで確認している。</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
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; ・施設長の役割や責任は、職員に対しては職員会議などを通じて表明し理解を促している。さらに、職務分掌を作成して役割を明示し、周知に努めている。施設長の業務については引き継ぎ書に網羅されており、日々適切に遂行できるようにしている。また、不在時には主任・副主任、各リーダーにそれぞれ範囲を取り決めた権限委任がなされるようにしている。また、各種の定例ミーティングでは園運営や保育について自らの考えを伝え、事業の方向性を示唆することになっている。</p>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt; ・認可保育園運営に必要な法令・要綱（規範・倫理）などが盛り込まれた業務マニュアルが設けられており、保護者への関りや職員の立ち振る舞いなどの行動規範が明示されている。さらに、保育所運営ハンドブックや改定された法令などを学ぶ機会を設けたり、必要に応じて横浜市保育教育運営課へ問い合わせたりして理解を深めることにしている。他の園の監査報告にも目を通し、適正運営について常に学ぶ姿勢を持つようにしたり、業界内の先進事例などをテーマにしたりして学ぶ機会を充実させている。</p>	
(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>	a
<p>&lt;コメント&gt; ・各学年の指導計画の確認や指導は主任・副主任が担っており、施設長も評価や助言・アドバイスに取り組んでいる。また、業界で発生している先進事例などを用いて課題や問題解決について話し合い、注意喚起を促している。社内外の研修への参加を計画立案したり、研修報告を職員に共有したりして園全体の資質の向上に取り組んでいる。活動記録やドキュメンテーションを通じて職員の考えや配慮点などを把握し、助言・アドバイスなどを通じて施設長自らの役割と責任を果たしながら園運営に取り組んでいる。</p>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt; ・中長期計画の進捗状況や事業計画の実践状況については事業報告書において総括し、課題や未達成事項は次年度計画に反映させることにしている。事業計画書に掲げた個別案件は、定例ミーティングにおいて定期的に振り返り、成果や課題を明確にしながら推進する流れとしている。また、節電やリサイクル（SDGs）などについては、職員の理解のもと子どもの活動にも繋げられるようにしている。現在、タイトな人員体制になっていることを園では課題としているが、振休や有休など取得しやすい労働環境になるように努めている。</p>	

## 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
<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>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>・職員の採用に関しては法人本部で行っており、面接や書類審査による1次試験後に保育園において実技試験を行い決定する流れとしている。ただし、コロナ禍になり採用活動はオンライン面接やオンライン見学が中心になっている。園全体のバランス・年齢・性格・スキルなどをもとに、施設長の判断と職員の希望により配置を行っている。職員の定着率は高く適切な人材確保・育成につながっていることがうかがえる。さらに、新人には必ず中堅の先輩保育士が指導担当となり、保育・事務全般の指導によって育成に取り組んでいる。</p>	
<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>・法人として目標管理の仕組みを導入しており、部門のミッションをもとに一人ひとりに目標を掲げてもらい、取り組みについては年2回の個人面談で指導・助言に取り組んでいる。職位ごとに定められた人事評価目標が設定されており定期的な評価・面談にて自己評価や課題の明確化をしており、希望異動や昇格対象者研修への推薦をしている。個々の就業状況や家庭環境などにも受け働き方の助言やアドバイスなどにも応じている。必要に応じて、育児短時間就業やシフト固定、看護休暇など取得させている。</p>	
(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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>・職員に対しても毎日の健康観察を促し、いち早く不調に気付き対応できるようにしている。職員には朝7時にメール配信で発熱の有無や風邪の症状などないか報告をさせて出勤判断につなげている。朝の出勤時には再度検温してもらい検温表に記入してもらうことにしている。現在、家族以外との会食、県をまたいでの移動など自粛してもらうようにしている。本人が希望すれば本社産業医との健康相談が受けられる体制を整えている。また、長く働き続けられる体制（シフト固定社員・時短社員・契約社員・非常勤への契約変更）を整えている。</p>	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>・社内研修の充実により新人・3年目・中堅・主任・次期施設長など育成している。施設長と中間や期末面談を通じて、職員個々の目標に関する自己評価や分析に取り組み、今後の課題を導き出すことにしている。目標達成に関わる自己評価の結果については、期末面談時に最終評価を施設長と本人とで話し合う流れとしている。また、職員一人ひとりの育成のため個別の教育訓練計画表を作成し、研修の受講後は研修レポートを書いてもらい、月末ミーティングで発表するようにしている。施設長は研修の成果などを確認し、次の研修計画に反映させている。</p>	
<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>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>・保育士としてレベルアップできるように、法人として自治体派遣や海外勤務、施設長へのキャリアアップなど、数多く学べる機会を設けている。例年であれば質の向上への取り組みとして、社内外の研修に積極的に職員を派遣しているが、昨年度より新型コロナウイルス感染対策により集合研修は感染のリスクが高いため参加を見合わせている。オンラインで開催されている研修のみの参加となっているため、研修機会が減ってしまっていることを課題としている。よって、園内でのケース研修を充実させることを目指している。</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>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>・法人として、業種別、事業部別、階層別、次期リーダー育成など、多様な人材育成を設けており、新入社員研修をはじめ基礎研修、キャリア研修、資格取得支援など、職員一人ひとりのキャリアプランに沿って受講（参加）できるようになっている。園内研修にも力を入れており、年間を通じてテーマを設定し、スキルアップに取り組んでいる。新人研修は社内オンライン開催しており、社会人研修、保育基礎知識研修などが学べる体制を整えている。外部研修の参加計画は立案したが、感染状況を鑑みオンライン研修のみの参加としている。</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。

b

<コメント>

・実習生の受け入れに関しては、基本的に法人本部が窓口になって受け入れるケースや、園に直接依頼がある場合などがあり、積極的に受けることにしている。受け入れ時にはマニュアルに沿ってオリエンテーションを開催し、園概要や保育理念、保育の心得などを説明して理解を促して具体的な指導につなげている。実習後には繰り返しを行い、採用につながるようにしている。ただし、現在はコロナ禍であることを鑑み、実習生等の受け入れは中止している。

### 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>

・ホームページやしおり（重要事項説明書）、パンフレットなどの各種の媒体を通じて情報提供に取り組んでいる。ホームページには「法人としての保育に対する取り組み姿勢」について詳しく記載し、さらに各園の情報や1日の流れなど、入園を希望する保護者への適切な情報提供になっていることがうかがえる。さらに、事業計画・事業報告・予算・決算については、玄関エントランスに閲覧ファイルを常置していつでも見られるようにしている。地域への情報提供については、さらに充実させることを目指している。

【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>

・法人として外部の監査法人による本部や園の内部監査を定期的実施し、指導や助言を受けて事業経営・運営の適正性を確保している。内部監査は定期的に行われており、運営状況の確認を受けている。また、横浜市による自治体監査は隔年で実地されており、改善などのアドバイスを受けた際には園一丸となって取り組んでいる。



#### 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
<b>【23】</b> 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>	
・地域情報は閲覧できるファイルを用意していつでも見られるようにしている。都筑区5歳児交流や園が所在している高齢者住宅との交流活動、郵便局やお花屋さん、薬局なども地域交流を定期的に行っている。ただし、昨年度から新型コロナウイルス感染症対策によって、交流活動は控えている。また、都筑区子育て相談や療育センターなどを、必要な家庭には地域資源一貫として紹介している。さらに、地域の子育て支援ネットワークをベースに、園としても地域に向けて育児相談の窓口などの取り組みを検討している。	
<b>【24】</b> 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。	b
<コメント>	
・ボランティア受け入れの体制については、実習生の受け入れと同様に、受け入れ時にはマニュアルに沿ってオリエンテーションを開催し、園概要や保育理念、保育の心得などを説明して理解を促して、円滑な活動を支援することになっている。また、個人情報に取り扱いなどについても丁寧に説明し、周知に努めている。ただし、現在はコロナ禍のため、ボランティア等の受け入れは行っていない。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
<b>【25】</b> 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>	
・関係機関リストを作成して適宜、連絡・連携を取れる体制を整えており、必要に応じて情報の共有や対応についての協議を行っている。また、例年であれば、園の行事に地域の人の参加を呼びかけたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している。地域の人々がいつでも気軽に来園してもらえよう心地よい空間づくりを心がけている。さらに、災害発生時などは、近隣の方たちの助けが必要になることを認識しており、地域との関わりをさらに深めることを目指している。	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
<b>【26】</b> 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>	
・地域の園長会をはじめ、都筑区幼保小実行委員会などに参加しており、地域の保育ニーズの動向や現状を把握に取り組んでいる。例年であれば、都筑区5歳児交流や幼保小連携事業へ参加しているが、現在は新型コロナウイルス感染症対策のため交流活動への参加は見送っている。また、入園希望者が施設見学する際には、育児相談を受け付けたり、必要に応じて関係機関の紹介なども取り組んでいる。さらに、地域ネットワークを通じて、子どもの発達支援に情報共有に取り組んだり、テーマを決めて運動遊びなどを学べるようにしている。	
<b>【27】</b> 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>	
・園が位置しているシニア住宅の高齢者をはじめ、図書館・郵便局・地域のデイサービスセンターなどとは日頃より交流を図っている。さらに、それらとの繋がりをベースにハロウィンや勤労感謝の日などに訪問し、地域への情報発信や還元することを計画している。地域の児童福祉に関するニーズを把握して未就園児世帯への支援を充実させるなど、園の機能や専門性を地域に還元することも計画している。コロナ収束の際には、できる範囲でのサポートや相談事業に取り組み、子どもたちと一緒に育てる姿勢を維持することを目指している。	

### 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>	a
<p>&lt;コメント&gt; ・業務マニュアルが作成されており、保護者への関りや職員の立ち振る舞いなどの行動規範が明示されている。職員が遵守すべきこととして倫理規定などを掲げている。入社時の研修でもマナーについて学び、ルーム会議や全体会議でも個人情報の保護について徹底を図っている子どもの人権について定期的に研修・振り返りに取り組んでいる。また、性差でトイレサンダルの色の違いや、作品の色など決めつけないように配慮している。多文化理解やSDGsへの取り組みを通して、個性を尊重したり違いを受け入れられる人間教育を目指している。</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>	a
<p>&lt;コメント&gt; ・個人情報の取り扱いについてマニュアルを作成して職員への周知に努めている。保護者には重要事項説明書や入園同意書に内容を記載して理解を促している。個人情報の記載ある書類は鍵付きの書棚において保管し、さらにトイレ使用、衣服着脱、その他の状況に応じて個別に対応できるように心がけている。具体的には、着脱の際には着替えの仕方を子どもと一緒に考えたり、水遊びは外部から見えないよう目かくしをしたりなどの工夫に努めている。法人の職員研修の中にも個人情報管理規定をテーマとして設け、職員の注意喚起を促している。</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>【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>&lt;コメント&gt; ・必要な情報は横浜市都筑区や法人のホームページに記載しており、ウェブサイトを通じた情報提供に力を入れている。また、重要事項説明書の閲覧用ファイルを用意して閲覧できるようにしたり、簡易の園紹介冊子も園玄関に常置したりしている。利用を希望する保護者には施設見学時に個別説明しているが、現在はコロナウイルス感染症対策のため、玄関前で園の概要説明と保育室などの紹介動画での対応としている。その際は保護者は1名のみ、検温実施37.5℃以下を確認、十分なソーシャディスタンスを確保しながら対応している。</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>&lt;コメント&gt; ・入園時面談においては、施設長・看護師・保育士などが各々の役割分担に基づき園の基本的なルールの説明などを行い理解を深めてもらえるようにしている。変更が生じた際には、都度保護者への事前説明と同意書を交わすことにしている。また、手紙やスライドを利用して説明するなどの工夫にも取り組んでおり、必要に応じて保護者には個別に説明する機会を設け理解を得られるようにしている。オンラインによる懇談会となり、十分な説明時間が取れなかったことを踏まえ、重要事項の説明動画を配信して家庭から見てもらえるようにしている。</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>&lt;コメント&gt; ・転園、卒園児への配慮として、いつでも来園していいことや相談にも応じることを伝えており、温かい受け入れを心がけている。特に行事などについては適宜案内し、子どもが保護者とともに遊びに来ていることなども報告されている。転園の際には保護者の求めに応じて転入先へ申し送りを行ったり、就学する卒園児に対しては保育要録の提出によって小学校との連携を図っている。いつでも保育所として相談を受けることは伝えていますが具体的に担当者の配置や書面等の設定までは至っていない。</p>	
(3) 利用者満足の向上に努めている。	
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; ・園独自の「ポピンズメモリー」というオンラインシステムが構築されており、保護者は連絡帳をそのシステムに入力しその日の子どもの姿を写真や動画で確認できるようにすることで保護者との情報共有を充実させている。年1回のISO利用者アンケートをはじめ、年2回の懇談会や希望による個人面談を行い、満足度や意見・要望を把握する機会を設けている。利用者アンケートは法人本部での集計のほか、園においても内容を共有し、課題・改善点など話し合い次年度の運営に反映させている。</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

【判断した理由・特記事項等】

・苦情解決制度については、重要事項説明書に相談・苦情担当者や第三者委員の氏名を明記し入園前の見学会で説明している。保護者の意向は送迎時や連絡帳、保護者懇談会、運営委員会などで聞き取ったり、顧客満足度調査のアンケートなどから把握に努め、要望や意見などは迅速に対応し改善に結び付けている。また、必要に応じて園内掲示や書式を配布して、広く伝えることにしている。

【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>

・保護者とのコミュニケーションを充実させることを目的に、ウェブ連絡ノートを用いており、重要事項説明書にも明記している。重要事項説明書は年度ごとに配布や閲覧用も設けている。また、保護者懇談会は保護者の子育て相談などの場にもなるようにしており、担当職員や同じクラスの保護者同士が交流する機会になっている。保護者との面談はマザーズルーム（相談室）にて随時行っており、面談時に聴き取った要望などは、保護者対応シートに記録することで職員間で情報共有を図っている。

【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>

・保護者に、その日の子どもの様子を口頭で直に伝えることが保護者との信頼関係構築には大切であると考え、日々のコミュニケーションを丁寧に対応することに取り組んでいる。職員も毎日努力することで、保護者の思いを汲み取ることができるようになることを目指している。また、意見箱を玄関に設置し、いつでも意見を言いやすい環境を整えているほか、年1回、利用者アンケートの実施により満足度や意見・要望を把握する機会を設けている。意見や要望をもとに職員会議で共有し今後の改善対策を話し合っ、改善結果を共有・掲示・配布している。

(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>

・考えられるリスクに対する予防措置を、月末ミーティングなどで話し合っている。避難訓練の実施後は記録に残し反省を行い次の訓練に活かしている。感染症については予防マニュアルが整備されており、発生したときは掲示で保護者に伝え園内の消毒も行っている。また、アクシデントレポート、ヒヤリハットレポートの収集や集計により改善・再発防止に取り組んでいる。安全管理マニュアルを整備するとともに、職員には年1回、救急救命研修を必須受講させたり、他園での事例、やニュース記事などを共有したりしている。

【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はじめ、嘔吐処理の仕方や清掃・消毒の仕方など定期的に学ぶ機会を設けている。感染症発生状況は、個人情報に配慮しながら掲示などで利用者にお知らせしている。コロナ禍になり横浜市からの通知や園として感染対策をわかりやすくイラスト付きでまとめ、保護者に周知徹底してもらうことで管理している。職員への行動制限や健康報告も徹底して行い、感染リスクを軽減している。行事などはすべてオンライン開催に変更して園児・保護者・職員の感染リスクの軽減に取り組んでいる。

【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>

・重要事項説明書（入園のしおり）には、「保健衛生」「感染症一覧」「非常災害」などの各種のリスクに対する取り組みを明示しており、入園時の説明会で説明し周知に努めている。災害時の対応マニュアルを整備し、職員への周知に努めている。建物は停電時に電気・水道が止まる想定なのでソーラー発電バッテリーを用意して備えているほか、災害備蓄をリスト化して管理している。グラウンドレーンセンター南との合同避難訓練に参加し近隣テナントからの支援・協力体制の確保に努めている。



## 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>&lt;コメント&gt; ・本社作成の各種マニュアルが整備されており、入社時には研修を受け職員一人ひとりに周知されており、マニュアルに沿った保育の実践にむけて取り組んでいる。重要事項説明書に保育方針やその説明が文章化されており、入園時に保護者に説明し同意を得ている。また、ドキュメンテーションを通して保育指導や保育観の共有を図っており、施設長は定期的に保育の様子を巡回して確認している。</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>&lt;コメント&gt; ・マニュアル等の見直しは本社が対応しており、改訂があれば全体に説明し周知に取り組んでいる。毎年2月に園の自己評価をする際は、アンケート結果も踏まえて見直しや振り返りを行い、見直しをする仕組みが確立しており、改善にむけて取り組んでいる。また、利用者アンケート結果や懇談会での意見・要望について話し合いの結果、改善点などを公表する仕組みがある。</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>&lt;コメント&gt; ・0歳、1歳、2歳児までの乳児及び障害のある子どもについては個別カリキュラムを作成し一人ひとりの子どもの成長と発達に配慮している。全体的な計画にもとづき、年間、月、週の指導計画については各クラスで話し合い、栄養士・看護師の意見も含めて計画を作成しており、主任と施設長が確認を行っている。それぞれのフォーマットで自己評価と振り返りができるようになっており定められた期間において実施されている。 ・支援困難ケースについては保護者面談を行い、園ではどのように支援できるかを話し合い、専門機関との連携のもと対応に必要な体制の確保に努めている。</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>&lt;コメント&gt; ・毎年2月に園の自己評価を行う際に、ISO利用者アンケート結果に基づいて変更した点、改善した点、また評価・振り返りを行い全職員で共有している。 ・指導計画の作成、実施、評価、見直しに至るプロセスが定められており指導計画の内容に沿った保育の実施に取り組んでいるが、子どもの興味関心など状況に応じて柔軟に変更することも可能としており、それをふまえて翌月に反映させるようにしている。</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>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; ・法人統一の書式を使用し子どもの「成長記録」「個別カリキュラム」など必要な記録を取っている。書き方については主任と施設長が指導し、ねらいや目標と評価反省の整合性などについて確認を行っており、カリキュラムは作成後印刷し修正等の添削を行う仕組みがある。 ・毎日の引き継ぎに加えて、週1回のミーティング・月1回のミーティングを定期的に開催して子どもや家庭に関する状況について情報共有に努めている。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; ・記録類は規定により適正に管理されており、子どもに関する記録のほとんどはシステム上に保管されている。 ・個人情報や機器の持ち出し禁止とし、鍵付き棚にて保管管理されている。個人情報の取扱いについては重要事項説明書や入園同意書にも文章化し周知している。職員は入社時に学び誓約書サインしており、理解の上で業務にあたっている。</p>	