

### 第三者評価結果

事業所名：白幡フレール保育園

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> 園の保育理念の中の「よく食べ、よく寝て、よく遊ぶ」は子どもたちに向かったメッセージであり、「より愛し、より信じ、より高く」は職員に対するメッセージと園長は説明しています。保育理念は、園のパンフレットやホームページへ記載するとともに、玄関ホールや各クラスに掲示されています。また、入園案内（重要事項説明書）や全体的な計画の冒頭に明記し、子どもたちや保護者、職員など関係者に周知するよう努めています。理念や保育方針に沿った指導計画を作成し、保育に反映させるために、職員には年度初めの職員会議で毎年必ず周知を図っています。保護者には入園説明会で説明しています。	

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> 園は、神奈川県園長会、横浜市社会福祉協議会保育福祉部会、日本保育協会、横浜市私立園長会に加盟し、各関係機関から国や地域の保育福祉計画の策定状況、保育園や待機児童に関する最新の情報を入手するとともに、園長会や連絡会に積極的に参加し、近隣保育園園長などメンバーとの情報交換を行っています。これらの情報の分析を行い、保育園経営に活用しています。保育園の経営状態についても、運営に関するコストや利用者の推移を四半期ごとに把握し、年度決算時には事業報告書を作成し、その内容を理事会に報告して承認を得ています。	
【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> 定期的に理事会や評議委員会が開催され、内部監査が実施され、経営状況の報告をして承認を得ています。また、その内容は職員会議で報告し、園全体で取り組むべき課題を明確にして改善に努めています。令和3年度の事業計画では、子育て支援で育児講座、交流保育、施設開放、子育て相談、一時保育が計画され、1階ウッドデッキ修繕工事の計画が記載されています。今後は、園の経営に関する課題、例えば、保育の内容、組織体制、職員の体制、人材育成などについての具体的な課題も抽出した計画の作成が期待されます。	

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> 中・長期計画の基本計画を令和3年度から令和12年度までの10年間として策定しています。また、実施期間を前期3年(令和3~5年度)、中期3年(令和6~8年度)、後期4年(令和9~12年度)とし、原則3年ごとに見直しを行うこととしています。その内容構成は、「事業所における施設設備等」「人材の確保」「財務計画」「地域貢献」「その他」となっており、前・中・後期ごとにそのポイントと数値目標が記載されています。中・長期計画は、計画策定の目的や具体的な成果などが設定され、実施状況の評価や見直しが行える内容となっています。	
【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。	b
<コメント> 単年度の事業計画は、中長期計画で立てた事業所の施設整備と地域貢献について反映されたことが確認できます。また、その計画内容は、実行可能な具体的なものとなっており、単なる行事計画ではなく、課題設定型の計画になっています。ただ、今後は、単年度の事業計画の項目、課題の設定の範囲を拡げて、保育園運営に関するさまざまな内容、例えば、保育の内容・質、保護者との連携、地域交流、衛生、安全、非常災害時の対応など、中・長期計画を踏まえ幅広い観点から、園として改善が必要な課題を抽出して計画されていくことを期待します。	

(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、園長が中心となって年度末に評価・見直しを行い、次年度の計画策定を行っています。見直しの際には、年2回の職員との面談や職員会議などでくみ取った職員の声も集約し、次年度の事業計画への反映に努めています。新年度の事業計画については、年度初めの会議で、園長より計画内容を周知しています。また、事業計画書はいつでも見られるように事務所に設置しています。事業計画策定の際には、保育現場の職員代表として副園長や主任なども参加し、現場に密着した具体的な課題や目標を設定した事業計画を策定しています。	
【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。	a
<コメント> 保護者に対しては、入園時の説明会で事業計画を反映した入園案内（重要事項説明書）を配付し、事業計画の主だった内容や園の理念、保育方針をはじめ、登降園時間や延長保育、保育園の一日、給食、服装、午睡、衛生・安全など、園全般の説明を行っています。在園児の保護者には、年間行事計画を配付し、クラス懇談会や園だよりなどで保護者に知らせ、理解を得られるようにしています。また、行事ごとに保護者アンケートを実施し、把握した保護者の思いや考えを事業計画に反映できるように努めています。	

#### 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> 園では、保育の質の向上に向けて、職員個人と園のそれぞれで自己評価を行い、PDCAサイクルに基づき取り組んでいます。個人では「自己評価票」に、一年間の目標、途中経過の評価及び感想、目標達成のための足跡（自己到達点、達成感、満足感）、今後の課題を本人が記載します。保育の実施については、保育の基本、保育の内容、保育の計画、健康及び安全について約50項目のチェックリストでの振り返りを行っています。園としても年1回、リーダー層による自己評価を行い、次年度の課題設定につなげています。自己評価は、保育理念、行事、保育計画、発達に見合った援助、環境設定、保育者支援、職員の連携の各項目ごとに評価と改善策を記入するようになっていきます。第三者評価は定期的に受審しています。	
【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> 年度末に、園の課題に対して一年間取り組んできたことについて全体で振り返りを行い、園の自己評価結果としてまとめ、職員や保護者にも知らせています。また、自己評価を踏まえ、次年度へつなげるなどを見出し、新たに次年度の課題を設定しています。現在、明確になった課題について、職員参画による改善策や改善計画の具体化、年度事業計画や全体的な計画への反映、各クラスごとの年間指導計画などへの具体的な落とし込みを行う取り組みが十分でないようです。今後は、課題解決の具体策、改善策を、職員参画により、さらに推し進められる事を期待します。	

## 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、園の運営に関する責任は園長にあり、最終決定、判断は園長が行う事を職員に伝えています。保育運営規程において、園長の役割と責任について明文化するとともに、職員組織図の職務分担表でその業務内容を明記しています。具体的には、理事会の議決に基づく事業執行及び理事会への事業実績報告、施設利用者の処遇計画及び施設運営、管理の統括、施設職員の人事管理、法人及び施設の財務を含む事務管理の統括などが記載されています。園長不在の際は、組織図に基づいた不在代行を決めて園の運営を行っています。	
【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> 園では、横浜市や神奈川区役所との連携を行うとともに、全国社会福祉協議会、横浜市社会福祉協議会、日本保育協会横浜支部に所属し、コンプライアンスについての情報提供や通達を受けており、その内容をそのつど、職員に周知しています。毎年、年度初めには、子どもの人権尊重、個人情報保護、虐待防止などに関する、遵守すべき法令や守秘義務などの職務上守らねばならないことについて、職員に説明を行っています。また、全国保育士会の「人権擁護のためのセルフチェックリスト」で確認を実施し、職員に子どもの人権について考える機会を作っています。	

(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> 園では職員個人としての自己評価を年2回実施しており、その後、園長は自己評価の結果について、職員と個人面談を実施しています。また、保育の質の向上に向けて、職員の教育のための研修に力を入れています。外部研修は、横浜市のキャリアアップ研修が中心ですが、園内研修も毎月テーマを決め、職員が講師となり行っています。コロナ禍で外部研修は多くの研修が中止になっていますが、オンラインで開催の研修には参加するようにしています。園長は、全体的な計画の作成や組織としての自己評価などにかかわり、保育の質の向上に向けて取り組んでいます。	
【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> 園長は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、より効果的な人員配置に取り組んでいます。副園長、主任、乳・幼児リーダー、クラスリーダー、管理栄養士を配置して組織化を行い、細部まで連携を取ることができるように考えています。また、昨年から今年にかけてコロナ禍だったため、直接顔を合わせなくても済むように、情報通信関係のICT化への投資を行っています。具体的には保護者へのメール配信システムの導入や緊急地震速報などの館内連絡ネットワークへの設備投資です。園長は、業務の改善や効率化のために、組織内での検討体制などを整えるべく努力をしています。	

## 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。	a	
<コメント> 園長は、将来的には乳児クラスだけでなく、幼児クラスも複数担任制を取り、保育に関して手厚い人員体制を整えたいと考えており、そのための人材確保と育成に取り組んでいます。職員の採用活動は、保育士養成校訪問、人材派遣会社からの紹介、ハローワーク、保育フォーラム、情報紹介サイト「えんみっけ!」などを活用し、人材確保を行っています。新卒職員の人材確保については、養成校との連携や「ふれあい体験よこはま」を通じて学生に保育園を体験してもらい、就職につながるよう取り組んでいます。現状は人材派遣会社の紹介による経験者の採用が中心になっています。		
【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	
<コメント> 園では、求める職員像を人材育成計画の中で明文化しています。新任、2年目以降、リーダー、主任、それぞれの段階で必要とされる要件を、「組織の中での姿勢」「職員間コミュニケーション」「自己啓発・研修」「保育環境」「保護者や地域との連携」「子どもとの関わりと専門知識」の6つのカテゴリで具体的に提示し、自己採点する仕組みを取っています。職種別・経験年数別に人事考課表を作成し、個人面談、人事評価を行い、処遇を決定しています。また、キャリアラダー(キャリアアップのためのはしご=ラダー)を提示し、職員が具体的な見通しや目標を持って取り組むことができるようにしています。今後は処遇にかかわる人事基準を職員に周知されるとな良いでしょう。		
(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。	b	
<コメント> 職員の就業状況や意向に基づく労務管理は、勤怠関係は園長が把握し、シフトは主任が調整する体制にしています。有給休暇の希望を職員が前月の決められた日までに主任に申し出て、シフトの調整を行っています。有給休暇取得状況や時間外労働は毎月確認し、給与計算を委託している社会保険労務士と情報を共有しています。また、年2回の個人面談の際に悩みなどを聞くようにしています。職員の心身の健康と安全への配慮、魅力ある職場であるための取り組みなど、人材の定着性にかかわる課題も多くある労務管理・福利厚生については、園も課題ととらえており、今後はさらなる改善策の検討、取り組みが期待されます。		
(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> 職員一人ひとりが経験やスキルにあった職務を果たせるよう、園全体で人材を育成するとともに、さらに、職員個々が自己評価を行い自分自身の課題を見つけ資質の向上に努めていくために、人材育成計画が作られています。園として、新任、2年目以降、リーダー、主任と階層別に「求められる職員像」を具体的に記載し、明確にしており、人材育成計画に反映させるようにしています。人材育成計画(求められる職員像)には、職員一人ひとりの目標や振り返りが一枚にまとめられています。人材育成計画は単年度単位で作成され、前期・後期でチェックするペンの色を変えて進捗状況を目に見える形としています。年に2回の園長との個別面談時に目標達成状況の確認と次年度への課題を情報共有しています。		

<b>【18】</b> 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>	
階層別に求められる職員像が設定されており、その中の専門性評価の箇所には専門知識の取得等の項目があり、職員が自分に足りない知識やスキルは何かを自己評価するようになっていました。自己評価後の園長との面談の中で、その内容は情報共有されています。園内研修は、毎月1回、職員が講師になって全職員を対象に、感染症対応、嘔吐処理、保護者対応などについての研修が行われています。外部研修は、処遇改善を目的としたキャリアアップ研修が中心ですが、年間の計画が作成されています。園長との面談結果も踏まえ、職員個人別の育成を考慮した教育・研修計画も立てています。	
<b>【19】</b> 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>	
園では、職員一人ひとりの知識・技術水準に即した教育・研修の場を提供するように努めています。外部研修は処遇改善を目的としたキャリアアップ研修が中心となっています。外部研修の案内は、職員だれも見ることのできるタイムカードの近くに置き、周知を図っています。今後は、職員一人ひとりの状況や意向を踏まえたうえでの研修だけでなく、OJT（職場内研修）など園内で実施できる教育の場を設定され、個別人材育成計画の拡充、研修予定に合わせた勤務シフト作成など、職員が研修をより受講しやすい環境の整備などに取り組まれることを期待します。	
(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。	
<b>【20】</b> 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
<コメント>	
新人の確保や社会貢献の観点から実習生の受け入れは前向きに行っています。保育士養成校で行われる実習生受け入れ懇談会にも出席しています。園では、実習生受け入れマニュアルを整備し、主任が実習生受け入れの窓口になり、受け入れにあたっては必ずオリエンテーションを実施し、守秘義務や子どもの人権尊重などの重要事項を実習生に伝えています。受け入れ後の実習は、養成校や本人の希望クラスなどの意向も確認したうえで実施しています。園の保育士に対しての教育的効果も大きいことから、今後も積極的に対応するよう考えています。	

### 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
<b>【21】</b> 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>	
園のホームページには、保育理念、保育方針、施設の図面入りの紹介、園の案内（所在地、建物、開園時間、法人役員構成、特別事業、定員、給食、保育時間と料金）、園での一日、年間行事などが掲載され、園からのお知らせとして園の行事やイベントが写真入りで紹介されています。また、法人のホームページでは、理事や評議員名簿、定款及び系列園の第三者評価結果が公表されています。関係先である独立行政法人のホームページで事業計画、事業報告、予算、決算が公表されています。地域に向けては、ホームページや外掲示板を使って、園の活動や地域向けの子育て支援事業についてお知らせしています。	
<b>【22】</b> 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>	
園の事務・経理・取引などの経営・運営に関する権限責任は、園の職務組織分担にて明確にしています。園長、主任保育士、保育士（担任、保育補助）、事務、管理栄養士、調理員の各職種ごとにその業務内容を明記しています。園の事業や財務内容については、監事による内部監査を毎年行っています。また、財務に関しては外部の専門家である税理士と業務委託契約を結び、月次決算を3か月ごとに確認してもらい、指導や助言を受けています。労務に関しては外部の社会保険労務士より指導や助言を受けています。職員の給与計算についても社会保険労務士に業務委託しています。	

### 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
<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>	
「白幡フレール保育園の保育」の中に「周りの大人達が子どもの夢と希望と可能性を信じ、より高い意識と愛情を持って子育ての喜びや感動を共有できる保育園」と記載するとともに、「全体的な計画」に地域性・地域交流を明記しています。園前の白幡小学校との交流のほか、園庭開放、年2回の地域の子どもの交流保育、年1回の育児講座を実施するなど、子どもと地域との交流を図っています。活用できる地域の社会資源の情報を保護者に提供するため、玄関に地域ケアプラザのイベント情報などのパンフレットを常備しています。神奈川区が実施する「区民祭り」や地域の方による「お話し会」への参加など、地域との交流の機会を設けています。今年度はコロナ禍のため実施できていません。	

<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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>ボランティアなどの受け入れに関しては、「ボランティア受け入れマニュアル」に「受け入れのねらい」「受け入れまでの流れ」「受け入れ決定後の流れ」が明記されており、全スタッフが共有し実践しています。ボランティア受け入れ実施について園の考えをまとめた重要事項確認書「ボランティアをする上で守らなければならない事」を定め、確認をして実施しています。また、学校教育への協力については、例年は、園前に立地する白幡小学校の児童との交流や、近隣の神奈川中学校の職場体験受け入れなどを行っています。今年度はコロナ禍で実施できませんでした。</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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では、行政の担当課、警察署、消防署、横浜市東部地域療育センターなど関係機関連絡先を一覧にし、職員が必要に応じて閲覧できるように事務室に掲示してあります。毎月の避難訓練では事前に訓練計画を神奈川消防署に報告し連携を図っています。広域避難訓練では広域避難場所である岸根公園まで徒歩で避難する訓練をしています。また、神奈川区の園長会に参加し地域における虐待などの権利侵害に関する情報の把握に努めるほか、配慮が必要な子どもについては横浜市東部地域療育センター、見守りが必要な要保護家庭については横浜中央児童相談所と連携を図っています。</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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園長は神奈川区の園長会や区が実施する子育て支援会議に参加し、地域の福祉ニーズや生活課題、コロナ禍での対応などの把握に努めています。また、法人が開催する理事会において、民生委員・児童委員である理事から少子高齢化など地域の福祉ニーズや生活課題などの情報を定期的に報告を受けるなど、把握に努めています。園が実施する子育て講座や園庭開放、園見学などで訪れた地域の保護者から、子どもの発達に関する相談や育児に関する悩み事をアンケートなどで聞き、福祉ニーズを把握するとともに保育の専門的な立場からアドバイスを行うなど対応しています。</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>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では、把握した福祉ニーズに基づき、年1回の育児講座を開催して地域の子育てをしている保護者の育児についての相談に対応しています。また、要望に応じて、子育て相談を随時受け付け、保育の専門性を生かした相談を行うなど、地域に向けた取り組みを実施しています。園の子育て支援計画は園外に掲示するほか、園のホームページにも掲載し周知しています。災害時の福祉的な支援を必要とする地域の方の受け入れも考慮して非常食を準備しています。今後は、保育園の特色を生かし地域の多様な機関や地域住民と連携を図る活動を工夫し、地域コミュニティの活性化に貢献する取り組みをされることを期待します。</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

<p>(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>	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;</p>	
<p>園の入園案内に、子どもを尊重する「保育理念」「保育目標」「保育方針」を示しています。職員には年度初めの職員会議などで、園長から保育理念や保育方針について話をしています。また、子どもを尊重した保育や子どもの人権を守る大切さを周知するとともに、子どもの様子や日々の保育について話し合う場を設定しています。職員の入職時には、人権に配慮した子どもへの基本的なかわり方を確認しています。また、全体的な計画の中で「保育士等の配慮」の欄を設け、子どもの発達段階に応じた保育について明記しています。子どもの性差で固定的な対応をすることはありません。保護者には年2回の懇談会で、日々の子どもの様子とともに子どもの人権を尊重する保育方針を伝えています。</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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>「職員業務マニュアル」には「子どものプライバシーに配慮した保育」の実践についての明記があります。保育中は子どもの羞恥心やプライバシーに配慮して、プール遊びやシャワーの際には、周囲の視線を遮るように目隠しを設置しています。着替えやおむつ交換の際は、子どものプライバシーが守れるよう工夫しています。0歳児用のトイレ以外はドアがあり、プライバシーが保たれています。2歳児以上のプール用のタオルはゴム付きのバスタオルを使用するなど工夫しています。保護者には入園説明会や保護者会で園のプライバシー保護に関する取り組みについて説明をしています。</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

<コメント>

園の情報は、園のホームページで理念や方針、園概要、行事や保育の様子をイラストや写真を用いてわかりやすく紹介しており、利用希望者をはじめ多くの方が情報を入手することができます。また、横浜市神奈川区のホームページに園紹介が掲載されています。園を紹介するパンフレットには、園の保育方針、保育室の様子、保育園の一日など園の様子がていねいに記載されており、園を見学する際に配付しています。園見学は園長、副園長、主任が担当し、園の保育理念や活動をていねいに伝えています。面談を希望される場合は個別に対応しています。園見学は随時行っていました。コロナ禍では一日1組を原則に実施しています。

【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>

保育園の利用開始にあたり、入園説明会で園長が入園案内（重要事項説明書）などを活用し、保育の内容や重要事項について説明をしています。園内施設についても具体的に説明し、子どもの園内での保育について保護者がイメージしやすいように心がけています。また、途中入園の場合は入園前に個別に説明を行っています。重要事項説明書について確認し、保護者の理解を得たうえで保護者に同意の署名をもらっています。説明にあたって配慮が必要な保護者については、状況に応じてわかりやすい説明に努めています。また、必要に応じて通訳を依頼するなどの体制を整えています。

【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>

保護者より、転園の申し出があった際には、必要な書類や手続きについて説明しています。転園先への情報提供については、問い合わせがあれば保護者の同意を得たうえで、子どもの発達状況や保育内容について行うようにしています。転園や卒園後も保護者には子育てにかかわる相談やサポートを継続していくことを伝え、関係性の維持に努めています。また、園の前に立地する白幡小学校に通う卒園児の子どもたちは登下校の際に職員と挨拶を交わすなど交流が続いています。園の行事などには卒園児や保護者が遊びにきています。転園、卒園後の園の窓口は園長、主任、担任が担当し、保護者にその旨を伝えています。

(3) 利用者満足の上昇に努めている。

【33】 Ⅲ-1-(3)-①  
利用者満足の上昇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たちが満足して楽しく過ごせているかどうか、職員は子どもの表情や会話からくみ取るようにしています。保護者に対しては、行事の終了後や年度末、保護者会の際にアンケートを実施しています。また、日ごろの会話や連絡ノートの記述、個人面談や保護者会においても保護者の満足度を把握しています。アンケートについては集計を行い、職員会議で周知し、改善点などについて話し合っています。園としても自己評価を行い、課題や改善点などを明確にし、日々の保育に生かすようにしています。また、保護者に改善した内容などを掲示し、周知するようにしています。

(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

<コメント>

苦情解決の体制として、苦情・相談の責任者は園長、受付窓口は主任が務め、第三者委員を設置しています。苦情解決の体制は「入園案内」に記載し入園説明会や保護者会で説明し、玄関に仕組みを掲示しています。福祉調整委員会の連絡先も明記し、苦情の申し立てができることを保護者に伝えています。また、意見箱を設置して保護者に周知しています。園では「苦情申出書」「苦情受付書」「苦情受付報告書」「話し合い結果記録書」「改善結果報告書」を整え、迅速な対応ができる体制ができています。苦情や要望については園内で情報を共有し、園長を中心に対応や解決方法を検討し保護者にフィードバックし、公表できる内容の場合は保護者全員に知らせるなど適切な対応をしています。

【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。

a

<コメント>

園の苦情解決の仕組みとして、入園時の説明会で相談や意見を述べることができることを保護者に説明しています。また、保護者に配付する入園案内に苦情・相談受付や苦情・相談の流れを記載したり、玄関のカウンター横に掲示したりしています。相談先として、横浜市の福祉調整委員会、第三者委員、園関係者などを自由に選べることも記載しています。そのほか、園では職員が普段から、連絡帳や登降園時などでも気軽に相談できる雰囲気づくりを心がけています。また、保護者の相談に応じる際には、保護者のプライバシーに配慮して、ゆっくり話せる面談室を使用しています。

<b>【36】</b> 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>	
職員は日々の保育の提供において、保護者と挨拶を交わしコミュニケーションを取るなど、保護者との信頼関係の構築を心がけています。また、個別の連絡帳を用意し、相談や意見などを自由に述べるように配慮しています。保護者から相談や意見があった場合は園長、副園長、主任に報告し、迅速な対応に努めています。相談や意見は全職員に周知し、ミーティングなどで話し合い、共通理解に努めています。今後は、保護者からの相談や意見を受けた際の手順や対応方法などを定めるマニュアルを整備し、サービスの改善や保育の質の向上に取り組まれると良いでしょう。また、マニュアルは定期的に見直されることを期待します。	
<b>(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。</b>	
<b>【37】</b> 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>	
リスクマネジメントに関する責任者は園長が務めています。事故防止及び事故発生時の対応については事故防止マニュアルを作成し、全職員に周知しています。事故が起きやすい状況などを記録し、事故が起きた場合は事故報告書に記録し、事故の未然防止や再発防止に努めています。また、園内研修の内容として「ヒヤリハット」を位置づけ、保育時のどんな状況でヒヤリハット事例が起こるのかなど、事例を基に事前に準備できる対策や問題が発生した際の解決する方法などを話し合っています。定期的に園内外の安全点検を行うほか、年度末に事故防止マニュアルの見直しを実施しています。	
<b>【38】</b> 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>	
感染症の予防や発生時の対応については「感染症予防マニュアル」「まん延予防マニュアル」を整備し、責任や役割を明確にした体制を整えています。コロナ禍においては、横浜市青少年局のガイドラインにのっとり、新型コロナウイルス感染症対策を行っています。また、園内研修に「感染症の対応」を位置づけ、マニュアルの内容を確認したり予防策について確認し合ったりしています。研修は、感染症の疑いのある場合の対応など、具体的な事例を想定して実施しています。感染症が発症した場合は、発生状況を玄関に掲示するほか、保護者にメールで配信したり、必要に応じて手紙を配付したりして情報を提供しています。マニュアルは年度末に見直しをしています。	
<b>【39】</b> 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>	
災害関係のマニュアルとして「避難訓練マニュアル」「火災時の対応マニュアル」「地震時の対応マニュアル」「風水害対応マニュアル」を整備し、指示系統や対応体制、災害時の避難経路、役割分担について記載しています。避難訓練の年間計画に、散歩時の訓練の導入や広域避難訓練、防災引き取り訓練などを位置づけ、災害時に適切に対応できるようにしています。また、園内研修として、神奈川消防署の方に来園してもらい、救急法や心肺蘇生法、消火訓練などについて全職員が学んでいます。安否確認の方法は一斉メールで行うこととし、全職員、保護者に周知されています。	

## 2 福祉サービスの質の確保

<b>(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。</b>	第三者評価結果
<b>【40】</b> 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>	
保育の標準的な実施方法については「職員業務マニュアル」を作成し、職員に周知しています。マニュアルには子どもの発達に応じた対応方法のほか、「子どもの人権に配慮した保育」や「子どものプライバシーに配慮した保育」の実践について明記しています。職員会議では、各種マニュアルに基づいて園の保育の方向性の確認や、子ども一人ひとりの状況に応じて対応する保育について話し合っています。園長、副園長は、標準的な実施方法に基づく職員の保育の進め方について、子どもの様子を理解して適切に保育が行われているかを日々の保育や日誌から確認しています。	
<b>【41】</b> 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
<コメント>	
園で実践している保育の標準的な実施方法の検証・見直しは、保育所としての自己評価、保育士個々の自己評価、保護者アンケートなどを基に職員会議で行っています。また、日々の保育内容については、毎月の職員会議で月間指導計画を検証し、見直しています。さらに、職員が日ごろの保護者とのコミュニケーションを通して把握した意見や、行事後のアンケート結果を活用し、マニュアルの見直しや改善に取り組んでいます。個別面談や保護者会などで保護者から得た意見なども把握し、園全体で内容を共有しています。年度末には、各種マニュアルや指導計画の検証・見直しを行い、必要に応じて改善しています。	

(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>

園では入園時に、保護者が記入する「生活調査票」を基に保護者と個人面談を行い、子どもの状況や保護者についての情報などを収集、把握しています。入園後は、登降園時の保護者との会話、連絡ノート、個人面談などから家庭での様子を把握しています。保護者から得た情報はミーティングや会議などで職員と共有しています。指導計画は、全体的な計画を基に、クラスの子どもの状況や課題、保護者の意向なども考慮して作成しています。支援困難なケースにおいては、必要に応じて神奈川区役所や横浜市中央児童相談所などと連携を取りながら対応をしています。

【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

<コメント>

園では各指導計画の評価や見直しの手順について定めています。指導計画は計画の実施後に、保育会議を実施し、担任がほかの職員の意見なども参考にしながら振り返り、自己評価を行い次期の計画に反映しています。保護者の意向は送迎時の会話や連絡帳で把握し、計画の見直しに生かしています。指導計画の変更については、ミーティングで全職員が共有し、修正した場合は主任や園長が確認しています。計画の評価・見直しは、日案は日ごとに、週案は週ごとに、月間指導計画は月末に、年間指導計画は四半期ごと及び年度末に行い、次の指導計画作成に生かしています。

(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況や生活状況は、各園児の経過記録に記載し、園長、副園長が確認しています。指導計画に基づく保育実践の内容については、職員が振り返り、子どもの状況などを記録しながら自己評価するとともに全職員で確認しています。また、記録の書き方については、クラス日誌のファイルの最初のページに日誌の書き方のポイントを示した資料を入れ、職員間で書き方に差異が生じないようにしています。子どもに関する記録や情報は、毎月の職員会議やミーティングで共有を図っています。職員は情報を共有することで、園全体の子どもを把握し、保育の向上に生かしています。

【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。

a

<コメント>

個人情報保護法の趣旨に沿って、園における個人情報の取り扱いについて定め、厳重管理すること、守秘義務についても遵守することを全職員に周知徹底し、職員は遵守しています。記録管理の責任者は園長です。保護者には入園時に、重要事項説明書に基づき個人情報の取り扱いなどについて説明するとともに、「ホームページ等への個人の写真の掲載について」を確認し、園児の写真掲載承諾書を提出してもらっています。個人情報に記載された児童票などは、事務室内の鍵のかかる棚に保管し、事務室以外への持ち出しを禁止しています。また、園業務に関するパソコンの使用は、事務室で行うようにしています。