

### 第三者評価結果

事業所名：メリーポピンズ東神奈川ルーム

#### 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>法人の子育て理念は「にんげん力。育てます。」、子育て目標は「センス・オブ・ワンダー」「人対人コミュニケーション」としてあります。子育て理念、子育て目標は、全職員に配付されている「保育品質マニュアル」、パンフレット、ホームページに記載されているほか、園の保育に具現化されています。園のしおりに、裸足保育、雑巾がけ、畑仕事、銭湯でお風呂の日など、園での活動内容について、写真付きでわかりやすく法人の考えが説明されており、一目でどのような保育をする園なのかがわかるようになっています。園の基本方針は、法人の理念に基づき、より具体的な内容となっています。</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>施設長が法人系列園の施設長会議に参加し、社会福祉事業の動向を情報収集し、把握、分析しています。地域の情報については、施設長が、横浜市神奈川区における園長会において情報収集、把握を行っています。また、法人本部が、保護者アンケートや保護者の意見などを参考にしながら保育ニーズを把握するとともに、施設長から地域の潜在的利用者の情報を入手するなどして、園が位置する地域の特徴・変化などの経営環境や課題について把握し、分析しています。法人本部が、定期的に保育のコストや園の利用者の推移などを分析し、園と情報共有しています。</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>法人では毎週役員が参加する経営会議が開催され、経営課題について話し合いが行われています。月1回の法人系列園の施設長会議は、全施設長と理事長、役員、法人本部の各部署長が参加し、改善すべき課題が共有されています。園の個別の課題・意見については、半期ごとに施設長と理事長などが話し合う場が設けられています。年1回行われる法人の「全社員研修」では、職員に対して、法人戦略、長期計画などの説明が行われます。また、サービス向上と業務効率化のため、出勤管理システムのほか登・降園や連絡帳機能を有するアプリが導入されています。</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>法人としての中・長期計画と収支計画が作成されています。園の3か年計画は、施設長が職員と各年度の振り返りを行った後、作成しています。2021年度からの3か年計画には、「子どもの最善の利益が保証される場であるために、子ども一人ひとりが安心して生活ができる場となる。自分のしたいことを満足するまでやり、思いを発し、それを受け止めてもらう事のできる環境を作る」とあり、各年ごとの方針は明確になっています。今後は、園の3か年計画についても評価を行いやすいように、その取組によるゴールや具体的な成果をより明確にされることを期待します。園の3か年計画は毎年実施状況を踏まえ、見直しを行っています。</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>単年度の園の事業計画は、法人の中・長期計画を踏まえ、施設長が中心となり作成しています。単年度事業計画は、園の3か年計画と整合性を持った連続性のある計画となっており、行事、研修、地域交流、要支援児などに関する計画が、数値目標や具体的な成果を示すわかりやすいものとなっています。次年度の行事計画は、全職員で「子どもにとって必要な体験はなにか」を年末から3月に行われる月1回の園会議で検討し、いっそうの理念や基本方針の実現につなげたものとしています。園の収支計画は、法人本部が施設長と連携して作成しています。</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
<コメント> 園の単年度の事業計画は、2、3月に行う策定会議において、次年度の園のメンバーとともに検討を重ね、施設長が作成しています。年末から3月に行われる園会議において年度の振り返りを行い、そこで出た職員の意見を計画に反映しています。事業計画の実施状況は、毎月の運営状況報告書に記載しています。年度末に事業報告を作成する過程で、施設長、主任、保育者代表で自己評価を行い、改善点は次年度の事業計画につなげています。3月下旬の会議で次年度の事業計画を職員に周知し、共通理解のもと目標に向けて保育を行っています。	
【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> 園の事業計画や年間行事などのスケジュールは、法人のホームページに各園ごとに掲載されています。そのほか園だよりにより毎月の季節感豊かな行事や関連内容を記載して、事業計画の具体的な実施状況を保護者に伝えています。保護者懇談会においては、園の方針、目標に基づいた保育や行事などについて具体的な取り組み内容と今後の取り組み予定を伝え、保護者の理解が深まるようにしています。保護者懇談会で配付する資料は、子どもたちの実際の写真を取り入れ、保育の特徴が現れているわかりやすいものとなっています。	

#### 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、全職員に配付している「保育運営マニュアル」に明記されているPDCAサイクルに基づく保育を行っています。職員は、半期ごとに施設長と面談を行い、実践している保育の質の確認を行っています。法人本部の内部監査員が年2回園を訪問して、数百の項目について内部監査を行い、内部監査報告書を作成しています。そのほか法人が実施する保護者アンケートの結果などを活用し、組織的なチェックが行われています。保育について品質マネジメントシステムに関する国際規格に基づいた認証審査を受けるほか、定期的に第三者評価を受審しています。	
【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。	a
<コメント> 法人本部による園の内部監査の報告書で改善点が指摘され、職員が主体となった改善活動を行っています。毎月の園会議ではテーマを設定して、「コンピテンシー（職務や役割において優秀な成果を発揮する行動特性）自己採点チェック」を活用して、職員間で保育の質の向上に向けた議論を重ねています。「児童・保護者の人権」に関しては、年2回チェックリストによる振り返りを行っています。また、毎月法人が開催する「子育ての質を上げる会議」に参加し、そこで発表される系列園の参考となる取組を自園の改善につなげています。	

## 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> 施設長は、園の経営・管理に関する方針と取組を年度初めや園会議において定期的に職員に伝えています。施設長の役割は「保育運営マニュアル」に記され、会議や研修で周知が図られています。施設長が平常時のみならず有事の時に不在で連絡がとれない場合には、主任へ権限委任がなされます。権限委任は全職員に周知され、自衛消防編成表などにも明記されています。小規模な園でもあり、施設長は職員のおのおのが自分で考え行動をすることを方針としていますが、最終的な施設長自らの責任について文章で明確化しておく、なお良いでしょう。	
【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> 施設長は、遵守すべき法令などを十分理解し、利害関係者との適正な関係を保持しています。施設長は法人の施設長会議に毎月参加し、法令遵守の観点での経営に関する情報を収集しています。法律などの改定は「保育運営マニュアル」「保育品質マニュアル」に反映されています。それに伴って施設長は変更箇所を中心に読み合わせを行い、全職員へ改定内容に関する周知を図っています。また、ワークライフバランスに留意し、職員の過度な残業がないようにする、個人情報取り扱いや保護については特に留意するなど、法令などの遵守に努めています。	

(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> 施設長は、日々の保育の中で、園全体、クラス、職員の課題を吸い上げるとともに、園会議やクラス会議において「自分だったらどうする?」と、職員の主体性を大事にしながらいっしょに改善策を見出しています。特に指導計画の作成においては、施設長が担当職員の相談に乗り、具体的な取組を明示することもあります。毎月の園会議で、「保育のプロになる」「保護者の立場に立つ」というテーマについて、重点的に話し合いを続け、保育の質の向上に向けて取り組んでいます。そのほか経験や課題に合わせて、職員に各種研修への参加を促しています。	
【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。	a
<コメント> 施設長は、職員間の仕事量の偏りがないように心がけるとともに、職員と普段からコミュニケーションを多く持つようにし、悩みや仕事の仕方や個々が抱えている業務量を把握し、それぞれの職員が時間内に業務が行えるように采配しています。法人が導入した出勤管理システムを活用し、職員の出勤状況、年間有休取得状況を確実に把握し、確認しています。全職員に配付されているスマートフォンのアプリを使い、保護者とのコミュニケーションや作業の効率化を実現しています。	

## 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> 必要な人材採用のため、法人本部の人事採用部が中心となり計画的な採用を行っています。園は、採用基準を満たしている職員の採用最終判断を行っています。園として、実習生の受け入れや学生の見学受け入れを積極的に行い、次世代の福祉人材の確保、育成につなげています。園に関心のある福祉人材に、気軽にわかりやすく園の様子を知ってもらうため、園の紹介コンテンツを作成し、配信しています。法人の人事採用部は定期的に保育士養成学校訪問を行い、法人への理解が深まるよう努めています。また職員の希望やスキルアップのため、系列園への異動が計画的に行われています。		
【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> 職員は入社時に、人事基準が示されている「人事制度ハンドブック」を貸与されます。法人は資格等級制度を導入しており、ハンドブックには各業務においてキャリアステージごとに期待される人材像が明記され、園会議や各研修で職員に周知しています。職員は「等級別スキルアップシート」を活用して個々の目標を設定し、自分が描くキャリアや目標に向かって進んで行けるようになっています。半年ごとに施設長との面談を行い、職員の意向・意見の確認、目標進捗確認、改善策の検討が行われています。		
(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> 勤労管理システムを活用し、施設長が一人ひとりの業務量を把握するとともに、法人本部においても管理しています。前々月末に職員のシフトや休暇の希望を確認し、働く時間を日によって変動させる変動シフトを取り入れることで、過度な残業のないようにしています。職員の相談には、施設長が随時対応するとともに、匿名で気軽に相談ができる「ちょこっとライン」を法人本部の内部監査室に設置しています。年1回、職員全員が受けるアンケート形式のストレスチェックや、ホテルやレストランの割引が受けられる福利厚生サービスも導入し、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。		

(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> 全職員に配付される「人事制度ハンドブック」で、各業務のキャリアステージごとに「期待される人材像」を明確にしています。職員は、「等級別スキルアップシート」を活用し、目標やスキルアップ評価を設定して自分が描くキャリアや目標を明確なものにしています。職員は、4月と10月に各自の自己評価と施設長面談を行い、半期の振り返りをしながら目標に向けての進捗状況を確認しています。月1回の園会議において職員一人ひとりが、「自己採点チェックシート」を使い、「コンピテンシー（職務や役割において優秀な成果を発揮する行動特性）」についての目標達成度の確認を行っています。	
【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。	a
<コメント> 「保育品質マニュアル」に人材育成と研修の実施手順が明記されています。また、職員に必要とされる専門技術に対応した階層別、職種別研修も明示されています。階層別研修では、職員が各自の現状と目標を照らし合わせながら、保育の質を高めるとともに、知識の向上、キャリアを積むことができるようになっていきます。園としての事業計画に基づいて、各種研修への参加や園内研修を行っています。毎年、教育・研修計画の進捗確認や見直しは、施設長と法人の園担当職員で行っています。毎年、職員が作成した研修報告を参考にして、研修内容やカリキュラムの評価見直しを行っています。	
【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。	a
<コメント> 新任職員に対しては、入社時のオリエンテーション、保育品質マニュアル研修などが行われています。内部研修として、職員が企画する「子育てスキル講座」、子育ての質を上げるための「業務改善研修」「デンマークインターンシップ」のほか、外部研修など、職員にはさまざまな教育・研修の場が用意されています。「子育てスキル講座」は職員が自主的に選択して、スマートフォンなどでリモートでも参加できるようになっています。年度ごとに全職員に対して、研修の受講希望アンケートを取り、職員一人ひとりが希望する研修にできるだけ参加できるよう配慮しています。	
(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。	a
<コメント> 実習生などの積極的な受け入れについては園の事業計画書に明文化しています。「保育品質マニュアル」にも、実習生などの研修・育成についての「受入意義」「心得」「受入マニュアル」が記載され、全職員が共有しています。実習期間中は、職員が企画する「子育てスキル講座」に実習生も参加することができます。実習対応は、主に施設長や主任が行いますが、小規模な園の特徴を生かし、最終日に行う実習振り返りは、全職員といっしょに行うようにしています。実習生の出身学校には法人の担当者が学校訪問し、継続的な連携を図っています。	

### 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> 法人の理念や基本方針、事業計画、予算、決算情報、苦情・相談の体制や内容は法人のホームページに公開されています。そのほか系列園それぞれの園だより、子育て支援事業についての情報を提供する「ちきんえっぐだより」などもホームページに掲載しています。「園だより」には、月の予定とともに、前月に実際行われた保育の内容が写真付きでわかりやすく示されています。「ちきんえっぐだより」では、地域の方が誰でも参加できる園開放イベントの紹介を行っています。入園希望者には園の保育についての詳細を記載した「入園のしおり」を配付しています。		
【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> 園の事務、経理、取引などのルール、職務分掌と権限・責任は、全職員に配付される「保育運営マニュアル」に明記されています。園の経営・運営については、年2回法人本部による内部監査が行われています。法人本部の内部監査員が、園を訪問し、ルール通りの経営・運営がされているかチェックリストに基づき確認し、監査報告書を作成します。指摘を受けた箇所や改善点については、職員が一体となって改善活動を行っています。法人の事業報告・決算は、監査法人による監査を受け、事業や財務状況についての確認や助言を受けています。		

#### 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人では運営理念に地域交流を大切にすることを謳うほか、「私たちが育てる6つの力」としても子どもたちが「全ての人との関わりから判断・行動を身につける」と掲げています。園では事業計画に地域交流計画を記載し、年度初めに全職員で確認しています。保護者には、園のしおりに地域との交流事業を掲載するとともに、年間の行事計画やアプリなどを通して実施状況を知らせています。法人の系列全園で取り組んでいる「商店街ツアー」や「銭湯でお風呂の日」はコロナ禍で実施できていませんが、散歩の際の地域や商店街の方との挨拶のほか、消防署や警察署の方に短時間でもお話を聞かせてもらうなど、子どもと地域との交流が深まるよう努めています。</p>		
【24】	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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ボランティアの受け入れについては、「保育品質マニュアル」に受け入れの意義、手順、心得などを記載し、全職員で共有しています。心得では、緊張を和らげるための配慮など5つが記載され、ボランティアを実施してくれる側と子どもたち双方に意義のあるものになるよう努めています。また、年度の事業計画には、ボランティアや学生の受け入れについての園の姿勢や実施予定などを明文化しています。例年は、近隣にある保育士・幼稚園教諭の専門学校によるクリスマスやハロウィーンなどの催し物がありましたが、コロナ禍のため実施が見送られています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事務室には、けが、感染症、虐待、誤食、侵入、災害発生時に必要な緊急連絡先のほか、自治体の窓口、横浜市東部地域療育センターなどを一覧にして掲示しています。また、119番通報要領カードや各種緊急事態の発生時対応フローも掲示して、円滑な連携ができるようにしています。施設長は、神奈川区内の園長会や幼保小連携グループに出席し、防災に関する勉強会に参加するほか、保護者対応や小学校との連携などについて情報交換を行っています。特に系列の児童発達支援施設とは密に連携しており、横浜市東部地域療育センターとともに子どもの発達支援で連携しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、神奈川区の園長会への出席と法人や自治体から提供される情報により、地域の福祉ニーズの把握に努めています。また、園見学で訪れた地域の子育て家庭の保護者との対話からも情報を得よう努めています。施設長は「保護者が保育園を選ぶ時代」へと変わった事で、より園が取り組んでいる事、大切にしている事を具体的に伝える必要性を感じています。こうした事は、折に触れ園会議などで職員に共有して、園での子どもたちの様子を伝えるための写真の撮り方や文章の書き方、話し方などにおいても工夫をしています。</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>地域に向けての子育て支援事業は、法人として力を入れて取り組み、園としても重要な事業として事業計画で明文化しています。法人系列園共通の「ちきんえっぐ」という名称の親子参加型子育て支援事業を展開しており、その内容は「ちきんえっぐだより」を発行して知らせるほか、同じ内容をホームページからも閲覧できるようにしています。コロナ禍の今年度は8月より再開し、公園への出張保育「青空保育」を行っています。そのほか、園主催の子育てスキル講座への参加を呼びかけ、今年度は牛乳パックを使った手作りおもちゃの作り方をテーマに、おもちゃの種類を変えて複数回実施しました。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人は「私たちの子育て」として、「いうことをきく子、指示を待つ子を育てるのでもなく、共に遊び、共に労働し、頼りあい、ぶつかり合い、手を差しのべあうことで、年齢や障害の有無に関係なく、どの子もやってみたいこと思い通りにならないこと、全てを実際に経験する」と明示しています。また、「保育品質マニュアル」に児童・保護者の人権のためのガイドラインが記載され、全職員で理解を深めるほか、チェックリストを使って子どもを尊重する保育を定期的を確認しています。施設長は職員の行動にその成果を感じており、今回の第三者評価の利用者調査でも「子どもたちが大切にされている」という保護者の声が寄せられています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>子どもと保護者のプライバシー保護については、「保育品質マニュアル」に記載があり、職員はチェックリストによる振り返りを4月と10月に実施しています。振り返り結果は園会議で話し合うほか、日々の保育で気になる事があれば施設長は折に触れ伝えていきます。子どものプライバシーに配慮して、幼児トイレにはドアがあり、乳児トイレやオムツ交換スペースではパーティションを使用しています。保護者には、園の取組について入園説明会や懇談会で伝えるほか、保護者の意見を受けて環境構成の工夫をしています。また、子ども同士が互いのプライバシーの大切さに気付けるよう、着替えの際などにプライベートゾーンについて伝えるほか、5歳児には性教育の機会を作っています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人の運営理念と子育て理念、子育て目標、法人系列の各園の保育など、写真や映像を使ってホームページに掲載しています。掲載情報が多いため、まずはどこを見てもらいたいかを施設長は問い合わせや見学の際、入園希望者へ伝えるようにしています。多い時は園見学を週に2、3回設定して、希望者の相談に応じています。現在、見学の時間帯は午後の午睡時間で、保育室と園庭、畑などを見てもらい、園のしおりを基に説明と質疑応答の時間を設けています。施設の特徴を生かした保育を行い、戸外遊びを大切にしている事を伝えています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入園前の説明会は2月下旬に行い、園のしおりと重要事項説明書で必要な事を保護者に伝え、園内施設についても改めて説明し、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。きょうだいがすでに通園している場合などは、状況に応じて別途対応する場合があります。説明に特に配慮が必要な保護者の場合は個別に対応するほか、法人で現在、各種書類の多言語化も検討しています。運用や保育についての変更が生じた場合は、保護者に対して文書の配付や掲示、アプリを通じての連絡を行い、伝え漏れがないよう努めています。重要事項説明書は、保護者に内容を確認してもらったうえで、同意の署名をもらっています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>転園や卒園の際には、今後も相談に応じたり遊びに来てもらえたりする事を伝えて、保護者や子どもとの関係性や保育の継続性が保てるよう心がけています。転園等で保護者からの要請などがあれば、転園先へ引き継ぎ情報を提供することもできます。施設長の対応だけでなく、法人としても問い合わせなどには応じられる体制ができています。転園など利用終了時には「退園届」に必要な事項を記載してもらい、引き続き連絡が取れるようにしています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画の基本方針に、子どものしたいことを満足するまでやり、思いを表出し、それを受け止めてもらう事のできる環境を構成し、一人ひとりが安心して生活できる場を提供すると記載しています。事業計画は年度末に次年度の園体制を構成する職員で共有し、指導計画に反映させ日々の保育の中で実践に努めています。法人が年1回実施する保護者アンケートは、園運営、保育に対する率直な意見を聞く機会として捉え、園会議などで結果を分析して保護者満足に向けて職員間の共有を図っています。また、年2回懇談会を実施するほか、年1回実施する運営委員会には保護者の代表に参加してもらい、直接提案や要望を伝えてもらっています。</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> 苦情解決の体制と対応方法について、ホームページ、園のしおり、職員向けマニュアルなどに記載し、園内外に向けて発信しています。園の玄関にご意見箱を設置して匿名の意見や要望を収集しています。また、法人の「ご意見ご提案デスク」では電話とwebの2つの方法に対応し、園には直ちに情報が共有され対処方法について施設長と主任などが話し合い、法人と協議しながら解決を図ります。連絡帳アプリや保護者との会話から把握した情報も法人と共有し、対処しています。保護者からの苦情や要望には、対応可能な案件は速やかに対応し、園の方針や子ども主体の保育実現のために対応できない場合もその旨をていねいに説明するよう心がけています。	
【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> ホームページと園のしおりに、複数の方法で保護者が相談したり意見を述べたりできる事を提示し、苦情解決の体制と仕組み、第三者委員についてファイリングしたものを玄関に設置しています。個別面談は保護者からの要望にいつでも応じると複数の書類で知らせていますが、法人実施のアンケートなどで個別面談を要望しにくいとの意見もあったため、懇談会などで繰り返し伝えるほか、短時間でも直接話せる機会を作るよう園側から保護者に声をかけるようにしています。施設の制約上、ほかから見えにくい場所を作るのが難しいため、相談や話し合いに応じる時間帯を工夫しています。	
【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> 保護者からの提案や意見への対応方法をフローチャートでわかりやすく「保育品質マニュアル」に記載するほか、保護者に対応する際の傾聴する姿勢や言葉づかいについても保護者対応として記載しています。職員が同じように保護者の提案や要望に対応できるようにしています。法人の実施する保護者アンケートや連絡帳は、保護者が所持するスマートフォンのアプリで利用できるようになっており、保護者が空いた時間などを有効に使えるよう配慮しています。施設長は把握した保護者の声に対して、その日に解決できることはその日のうちに対応するよう心がけ、その日が難しい場合でも改善までの時間が長くないよう努めています。	
(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。	a
<コメント> さまざまなリスクに関する予防と対応方法が「保育品質マニュアル」に記載されています。また、保育運営マニュアルにもリスクへの対応方法のフローチャートを記載し、2つのマニュアルを職員一人ひとりが所持して、年度初めだけでなく定期的にその内容について確認して各種リスクへの備えを徹底しています。事故やヒヤリハット、インシデントは、時間をおかず詳細を記録するようにして、定期的に未然に防ぐための分析と共有を園会議で実施しています。系列他園などでの事例も園内で共有しています。そのほか定期的に事故防止と設備点検についてチェックリストで確認し、園内と散歩時のハザードマップの更新で事故防止に努めています。	
【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。	a
<コメント> 全職員に配付される「保育品質マニュアル」と「保育運営マニュアル」に、衛生管理と感染症についての記載があり、年度初めのほか定期的に園会議で内容を確認しています。定期的な法人開催の保健会議に施設長が出席して得る新しい情報は、園内で全職員に共有しています。現在はコロナ禍への対応方法など、状況に応じた迅速な知識習得を大切にするとともに、感染症の発生予防と発生時の感染拡大防止に細心の注意を払っています。保護者への情報提供は、法人系列園共通で月1回保健だよりを発行するほか、園内の情報についてはスマートフォンのアプリでの連絡や掲示、口頭などで伝えるようにしています。	
【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> マニュアルの危機管理の項目に災害時の園における対応が記載されています。園としての諸対策は消防計画にまとめて全職員で共有し、消防署へ提出して協力体制を作っています。消防計画と消防体制表は掲示して、緊急時にすぐ確認できるようにしています。年間避難訓練計画を策定して訓練を実施し、保護者にも引き取りや安否確認メールなどの訓練に参加してもらっています。園内の防災対策はアプリや掲示を通して知らせるほか、子どもたちと保護者が防災について話題にできるような働きかけもしています。そのほか地域の避難場所について、より現実的な場所に変更する事を神奈川県に提案して実現するなど、自治体と連携をとっています。	

## 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;</p>	
<p>保育と園の運営にかかわることは、法人編纂の「保育品質マニュアル」と「保育運営マニュアル」に網羅されています。その記載は、子どもを中心に据え、保護者、職員、地域それぞれに対する法人の運営理念と子育て理念、子育て目標に基づいています。マニュアルは全職員に配付され、年度末には次年度に向けた新しいマニュアルで改定内容の確認を行っています。マニュアルに基づき保育が実践されているかは、遵守事項のチェックリストや理想の職員像との比較で自己の状況を振り返るチェックリストを用いて、定期的に確認しています。そのほか、ロールプレイによる手順の確認もしています。</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>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>マニュアルの改訂は年1回行われ、保育を行う中で生じた疑問や問題点、園ごとの相違点などを各園ごとに施設長がまとめて改善提案として法人に伝えています。2021年度はおむつ替えの手順などの変更があり、改定事項は園内の年度末の打ち合わせで確認しています。また、昨今問題となる園内外の重大事故や情報流出、感染症、大規模災害への予防と対応について、最新の情報を反映した「クライシスマニュアル」が新しく作成され、施設長が法人での勉強会に参加し、園での対応に反映させています。そのほか、保護者からの要望や提案は園と法人が共有し、マニュアルや保育支援システム改定の検討材料としています。</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>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>入園時、保護者に事前に記入してもらった書類を基に個人面談を行い、子どもの発育や家庭の考え方などを記入して「入所前児童面談表」を完成させ、子どもや保護者に関する情報を職員間で共有します。入園後の子どもの状況や成長過程は、担任が1~2歳児は毎月、3~5歳児は3か月ごとに保育支援システムで記録しています。こうした記録は施設長が内容を確認するとともに職員間でいつでも確認が可能です。また、全体的な計画を基に作成する年間指導計画をはじめとする各種指導計画は「保育品質マニュアル」に策定の規定があり、各計画はそれぞれの期間ごとに振り返りを記録し、次の指導計画に反映するようにしています。また、個別指導計画には保護者の意向などを記載し、それらを踏まえた計画を作成しています。</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>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>月案や週案には日々の保育の様子を記録するとともに、月末・週末ごとに振り返りを行って、次の計画に反映しています。各指導計画は担任が作成し、施設長と主任が承認しています。年度末には、系列各園の声を反映して、全体的な計画の見直しを法人が行い、系列全園に通知します。この全体的な計画を踏まえ、施設長が策定する次年度の事業計画を基に、当年度の保育の振り返りを反映し、次年度の指導計画を作成します。年間指導計画に基づいて策定する月案・週案の見直しや変更内容は、随時、保育支援システム内で職員に共有されています。</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>a</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>子どもの発達状況や生活状況は、保育支援システム上の統一された様式で記録しています。指導計画に基づいた保育実践の振り返りは、各計画の振り返りとして記録しながら自己評価するとともに、施設長がその内容について確認しています。また、記録の書き方については、子どもの様子を具体的に伝えられること、日々の記録においても子どもを肯定的にとらえるよう心がけることを、施設長は職員に伝えています。システム上に記録する情報はリアルタイムに職員間で共有でき、重要事項や変更点などについては全職員に支給されているスマートフォンのアプリに確認を促す通知がされるため確実な共有が図られています。</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;</p>	
<p>個人情報を含む機密書類は、施錠できるキャビネットや机の引き出しに保管しています。また、システム上の記録は、パスワードにより改定と閲覧の権限を管理するとともに、法人によるセキュリティ管理とバックアップで保護されています。「保育品質マニュアル」には、個人情報の保護と種々記録類の保管期限、保管方法が規定されており、全職員は規定通りの運用ができるよう、マニュアルの読み合わせを行っています。書類の管理方法については、法人が行う内部監査で毎年実施が徹底されています。保護者には、個人情報の取り扱いについて入園時に園のしおりと重要事項説明書を基に説明し、同意の署名と押印をお願いしています。</p>	