

第三者評価結果

事業所名：アメリカ山徳育こども園

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>

法人では「体験の数だけ心の成長がある。笑顔の数だけ幸せがある。思い出の数だけ勇気になる。」を保育理念、「園、家庭、地域社会の三位一体で養護教育環境を整える」「子どもと保護者に寄り添い子どもの成長と保護者の子育てを援助する」「園と保護者が互いに尊敬と感謝し合う気持ちを大切に」を保育目標として掲げています。保育理念・方針は、園のホームページ、園の入園のしおりに記載して周知しています。園では、保育理念・方針を4月の園内研修や職員会議などで周知して、職員の共通理解に努めています。保護者には、見学会や入園説明会、運営委員会で、スライドや入園のしおり、資料などで説明して理解を促しています。

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。	b

<コメント>

社会福祉事業全体の動向は、法人が情報収集して分析しています。法人が把握した情報は、園長が、園長会議（理事長、園長、法人関係者が出席する会議）に出席して情報収集しています。園長は、地域の福祉計画は把握していませんが、地域の福祉に関する情報は、区合同園長会や市私立保育園こども園園長会などに参加して把握して分析しています。地域の課題や実情は、各園長会・幼保小連携会議や自治会・商店街の会議への参加、近隣園との情報交換などから、情報収集しています。また、コストは、園で毎月予算管理を行い法人に報告しています。利用率は、園児数を毎月法人と区に報告しています。

【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。	b
--	---

<コメント>

法人は「人材育成」を最重要課題として取り組んでいます。経営課題は、園長が園長会議に出席して把握し、毎月の職員会議や園内研修（以下、会議など）で職員に説明し、会議などに出席していない職員には会議録を回覧しているほか、終礼などで口頭で補足説明していますが、周知は不十分と考えています。園長は、園の課題として「排気窓を自動で開閉して換気ができる」ようにするための排気窓の交換工事について、補助金の活用も含め、行政や業者と協議を行っています。

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。	b

<コメント>

法人は、中・長期計画を作成していませんが、園は、保育理念・方針の実現に向けて、4年間（令和2年度～令和5年度）の中・長期計画を作成しています。計画は、策定の目的・基本的な考え方と取り組むべき目標と計画で構成されています。目標と計画では「法人としての取組」「施設整備」「人材の育成と確保」「財務計画」「地域貢献」「防災対策」の6領域の取組を明示しています。計画には、具体的な数値目標がなく、実施状況の評価が容易ではありません。計画は、理事長、園長、主任、事務担当のメンバーで協議のうえ作成しています。また、計画は、年度末など必要に応じて見直しています。

【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>

法人は、年度事業計画を作成していませんが、園では、中・長期計画を踏まえて年度事業計画を作成しています。しかし、中・長期計画の一項目である「地域貢献」が盛り込まれておらず、両計画の更なる連動が期待されます。年度事業計画は、保育園の運営や保育方針・目標などのほか「保護者支援」「保健活動」「防災対策」「給食」「年間行事予定」「年間会議・打ち合わせ」「研修」「施設整備計画」等の12項目について、実行可能な具体的な内容となっています。コロナ禍のため、保護者支援や年間行事予定、研修計画などが不確定な内容となっています。

(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>

年度事業計画は、園長、主任、事務担当、看護師のメンバーで協議して作成し、理事長に相談のうえ決定しています。一般職員の意見は、日常会話や個別面談、会議などから把握し計画に反映していますが、園内会議での話し合いなどの職員の意見を反映させる場の検討が期待されます。年度事業計画は、実施状況や成果などの評価を行い、当該年度の事業報告を作成しています。その評価や職員の意見、園としての自己評価を踏まえて、次年度の事業計画を作成しています。園では、作成後、職員に会議などで周知して理解を促しています。

【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>

園では、第1回の運営委員会（各クラスから保護者代表計10名が委員となっている）の議案書の中に、事業計画の内容を盛り込み説明しています。今年度は、コロナ禍のため8月に書面で開催しています。運営委員会の資料は、開催後、玄関内の2か所に掲示して保護者が閲覧できるようにしています。また、年間行事予定は4月に保護者に配布して周知しています。行事の開催など事業計画の中の個々の取組については、適宜、園だよりで案内しています。

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>

法人は、年間指導計画、月間指導計画、週案の自己評価の実施や、個人目標の設定と自己評価の実施、終礼での振り返りなどにより、職員にPDCAの実践が身につくような仕組みを取り入れています。それぞれの自己評価は、園長や主任がチェックしています。また、毎年2月に「保育士の自己評価」と合わせて、23項目の「園としての自己評価」を実施し、結果について園長が総評を記載したうえで、園のホームページで公表しています。また、園では、5年ごと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。

b

<コメント>

2月に実施した「園としての自己評価」と今回の「第三者評価の自己評価」は、職員全員が実施した自己評価の結果を園長がまとめて作成しています。園としての自己評価の結果は、園のホームページで公表するとともに、本年度の事業計画に反映しています。園の自己評価の課題として、地域・小学校・他園との交流の新たな在り方の検討、第三者評価の自己評価の課題として、中・長期計画等の経営関連事項の職員の理解・浸透と、法人の職員としての意識の醸成を挙げています。それぞれの課題に対して、園内研修での話し合いなどで職員の意見を聞き、改善策を検討・実施することが期待されます。

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、園の経営・管理に関する方針と取組を、中・長期計画、年度事業計画で明確にしています。また、自らの役割と責任については、園だよりで表明しています。園長の役割と責任の具体的な内容は「業務分掌規程」や「管理細則」に記載しています。規程などは、事務所に備え付け閲覧できるようにしているほか、園長が会議などで説明しています。園長不在時の権限移譲については「事故・災害等緊急時全般 体制責任者」という資料に、第一責任者を園長、第二責任者を主任と明文化して、事務所に掲示して職員に周知しています。

【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。

b

<コメント>

園長は、行政のマネジメント研修で法令遵守について学び、利害関係者と適切な関係を保持するよう努めていますが、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会には参加していません。職員には、保育指針、個人情報保護法、児童虐待防止法等を周知しています。法令改正の情報は、理事長や社会保険労務士、弁護士等の専門家からの案内で把握し職員に周知しています。職員は、入社研修などで保育理念・方針や「全国保育士会倫理綱領」の説明を受けています。また、法人の全体研修で外部講師によるマナー研修を受講する（今年度はコロナ禍で中止）など、職員としての心構えや仕事の心得などを学んでいます。

(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> 園長は、保育への参加や保育室の観察、保育日誌のチェックなどで、保育の質の現状について日常的に評価・分析しています。評価・分析は、年間指導計画、月間指導計画などの各計画と齟齬がないかなどに基づき行っています。気になることがあった場合は、主任と相談・連携して事例に合った対応を検討し改善を促しています。保育の質の向上に向けて、日常の会話やミーティング、個別面談などの機会に職員の意見を聞いています。園長は、保護者対応での伝える技術の向上を、保育の質に関する課題と考えています。改善策として、園内研修で、どこがうまく伝わらないかということを具体的に話し合い、一緒に改善策を見つけるよう取り組んでいます。	
【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、収支予算管理、労務管理や勤務体制の検討を通じて、経営の改善や業務の実効性の向上に向けた分析を行っています。人員配置は、職員同志の成長につながるような組み合わせや、乳児クラスから幼児クラスへの担当変更など、職員の育成に留意して決めています。シフトは、前月の15日締切で職員の希望を確認し、主任が案を取りまとめ園長が決定しています。園長は、時間外労働や有給休暇の取得、育児中の職員への配慮などの職場環境整備にも取り組んでいます。職員には、会議などで取り組みについて説明し、同様の意識形成に努めています。業務の実効性を高める取組は、園長と主任が連携して行っています。	

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> 園の人員体制に関する基本的な考え方や、人材確保と育成に関する方針は、中・長期計画の「人材の育成と確保」の項目に明示しています。園の人材採用計画は、理事長、園長、主任と事務担当で検討して、一年後を見据えた計画を作成しています。採用は、法人としてその後の退職動向などを踏まえ行っています。採用活動は、理事長、法人の担当者、園長が、行政の就職面接会への参加や保育士養成学校の訪問のほか、ハローワーク、派遣会社、求職サイトなどを活用して行っています。		
【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> 法人は「法人として期待する社会人・保育士としての姿」で理念・基本方針に基づいた「期待する社員像等」を明確にしています。採用、配置、異動、昇進・昇格などの基準は、就業規則に明示しています。園長は、職員別に「年間目標シート」と「振り返り表」を基に、年度の間と年度末に面談を実施して、職務に関する成果や貢献度などの評価を行っています。法人は、経験年数別（新人～2年目、3年目以上、8年目以上）の目標設定の基準を定め、経験年数に応じて求められる役割を明示しています。また「職務分掌規程」で職員別の職務内容や役割を示すなど、職員が自らの将来の姿を描くことのできる総合的な人事制度となっています。		
(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> 園長は、労務管理の責任者として、有給休暇の取得や時間外労働の状況を毎月把握しています。園では、育児休暇を終えた職員には希望で時短勤務を認めています。また、育児休暇中に面談のうえ、勤務地の異動や非常勤職員への変更について希望を聞いています。行事の前などの業務が増える時期は、非常勤社員を柔軟に配置して時間外労働の削減に取り組んでいます。職員の心身と健康状況の把握のため、看護師のカウンセリングも行っています。年2回の個別面談では、次年度の意向やキャリアプランなどを話し合っています。理事長が訪問した際は、職員の意見をよく聞きなど、園では、働きやすい職場づくりに関する取組や組織の魅力を高める取組を行っています。		
(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> 法人は「経験年数を考慮した目標設定の基準」で、経験年数別の職務遂行に必要なスキルを明示しています。職員は「年間目標シート」で、保育環境、子どもとのかかわり、保護者とのかかわり、職員間のかかわりについて目標を記載することになっています。職員は、5月に園長と終礼で面談し目標について話し合いを行っています。その後、園長と年度の中間に上期の振り返り、年度末に年間の振り返りの面談を行っています。面談では「振り返り表」で、仕事の知識技能、正確性・責任感、創意工夫・企画力等の16項目について振り返りも行っています。面談で、業務に関する成果や貢献度等の評価を行い、賞与に反映しています。		

<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>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

法人は「法人として期待する社会人・保育士としての姿」で「期待する職員像」や「職員に必要とする専門技術」を明示しています。法人は、新人研修やマナーなどをテーマにした全体研修（全体研修は今年度は中止）を行っています。園でも、保育理念、救急法訓練、人権・虐待などの研修を毎月行っています。また、職員本人の希望を取り入れ、個人別の年間研修計画を作成して、外部研修も含め研修に積極的に参加できるよう取り組んでいます。研修受講後、職員は報告書を作成しています。園では、2月に園内研修で外部研修受講者の研修報告会を開催する予定です。法人と園は、研修報告や職員の意見を基に実施した研修の評価・分析を行い、次年度の研修計画に反映しています。

<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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

園は、入社時の履歴書や面談内容、入社後の保育の実践の観察、個別面談などを基に職員の知識、技術水準を把握しています。法人は、新卒の初任者研修として入社前に実技・実地研修を行うほか、入社後に新人研修を行っています。新人のOJTは、クラスリーダーと主任が1年間指導を行っています。職員は、乳児保育、幼児保育、異年齢保育などの行政主催の研修や、キャリアアップ研修などの外部研修に参加しています。園長は、外部研修の受講者一覧表などを参考に、職員一人ひとりが研修を平等に受講できるよう配慮しています。法人は、園が受講を指示する研修の参加費用を園負担としています。また、研修受講を業務扱いとするなど、職員一人ひとりの教育・研修の機会を確保しています。

(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。

<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>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

園は、実習生受け入れについてマニュアルを作成して「次世代育成を担う保育士の養成に協力する」と実習生受け入れに関する基本姿勢を明文化しています。実習の際は、主任が、オリエンテーションで、実習の目的や実習中の配慮事項の確認のほか、個人情報の守秘義務についても説明しています。プログラムは、実習生のスキルや希望に合わせたものを用意しています。クラス担任などの指導者に研修は行っていませんが、指導者は「学生への実習指導のポイント」に基づいて指導しています。学校とは、実習中に担任や実習担当者が訪問してきた際、実習生の様子などを伝えて情報交換しています。実習最終日には、関係者が集まり振り返りを行っています。

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> <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>	<p>第三者評価結果</p> <p>b</p>
---	-------------------------

<コメント>

法人は、理念や基本方針、保育の内容は公開していますが、事業計画、事業報告、予算、決算情報は公開していません。今回の第三者評価の受審や受審結果は、WAMNET（福祉関連サイト）などで公表します。園の苦情解決体制は、玄関に掲示して公表しています。苦情の内容や改善・対応の状況は、公表することとしています。理念や基本方針は、園長が商店街の会議に出席して説明しています。園の活動などは、元町・中華街駅の改札付近や、中区地域子育て支援拠点「のんびりんこ」に園のパンフレットを据え置いています。また、園の年間行事予定を近隣の小学校に配布するなど、情報公開に努めています。

<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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

園の経理関連業務は、経理規程に基づき事務担当が実施して、結果を園長に報告しています。経理規程は、事務室に備え付け閲覧できるようにしています。園の経理関連業務は、理事長が毎月チェックしています。法人や園は、事業、財務などの経営状況について、公認会計士による外部チェックを受けています。指摘事項があれば、迅速に対応して経営改善を行っています。経理関連業務以外の労務関係や法的な検討が必要な事項については、社会保険労務士や弁護士などの専門家に相談しています。

4 地域との交流、地域貢献

<p>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p> <p>【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。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>a</p>
---	-------------------------

<コメント>

園の保育方針に「園、家庭、地域社会の三位一体で養護教育環境を整える」を掲げ、事業計画では地域の関わりについて具体的に記載しています。玄関ロビーに、地域の遊びに行ける施設紹介をした「お出かけスポットマップ」、児童発達支援事業「KNOT」、ベビーシティング・病児保育「ル・アンジェ」、いろいろな相談機関リストが記載された「子ども・家庭支援相談」のパンフレットを設置しています。園長は、保護者にこれらのパンフレットを紹介したり、配布をしています。地域自治会との交流では、子どもたちは地域の行事に参加したり、SDGs活動の清掃活動やクリスマスの飾りつけを行うなど、地域住民に見守られながら活動を行っています。

<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。</p>	a
--	---

<コメント>

園で「ボランティア受け入れ」のマニュアルを作成し、ボランティアに関する基本姿勢を明文化しています。ボランティアを受ける際はオリエンテーションを実施し、ボランティア活動の基本的ルールを説明しています。また、「ボランティア参加の高校生の皆さんへ」「中学生社会体験チャレンジ事業」「職業体験に参加される皆さんへ」「インターンシップご参加の高校生の皆さんへ」とボランティアの目的に合わせて各種マニュアルを作成しています。生徒達を受け入れる際は、オリエンテーションでボランティアや体験実習の目的、体験中の留意事項を確認し、個人情報の守秘義務について説明しています。例年地域の中学校や高等学校と連絡を取り合い、受け入れを行っていますが、今年度はコロナ禍のため受け入れを中止しています。

(2) 関係機関との連携が確保されている。

<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
--	---

<コメント>

玄関ロビーに、地域の関係機関や団体のパンフレットを設置しています。また、事務所の入り口に育児に関する医療機関・行政・支援機関の連絡先をまとめた一覧表を掲示がされています。職員に対しては、事例毎に関係機関の説明を行い、対応方法について説明をしています。虐待等権利侵害が疑われている子どもへの対応は、中区子ども家庭支援課の保健師や横浜市中央児相談所の職員と連絡を取り合い、共に取り組む体制があります。支援が必要な子どもへの対応は、横浜市中部地域療育センターと連絡を取り合い、園に来て様子をみてもらい、担任、看護師、主任、園長と話し合いをし、アドバイスをもらっています。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

<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>	b
--	---

<コメント>

園長は、中区合同園長会議や幼保小連携連絡会などの各会議に出席し、地域福祉ニーズや生活課題等の把握に努めています。また、アメリカ山公園店長会議、元町自治運営会、地域連絡会議に定期的に出席して情報を収集し、地域の具体的なニーズの把握を行うなど、地域の関係機関や団体との連携はありますが、民生委員・児童委員との関わりがないため、地域の福祉ニーズの把握のためにも今後の関係構築が期待されます。「中区グラマ保育園事業」で育児相談を行っています。園長が対応し、メールや電話で申し込み出来る仕組みがあります。

<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。</p>	a
--	---

<コメント>

園は「中区グラマ保育園事業」を実施し、育児相談・絵本貸し出し・一時保育を行っています。今年度はコロナ禍のため、絵本貸し出しや一時保育は中止しています。園の子育て事業「とくいくパレット」では子育て講座も行われています。子どもたちは地域の行事や、クリスマスの飾りつけを行うなど積極的に地域の活動に参加しています。また、SDGs活動の一環として清掃活動を行い、地域住民と交流を深めてコミュニティーの活性化や街づくりに貢献しています。地域の防災対策では、地域の避難訓練（ビル全体・町内会）に参加し、園が帰宅困難者の受け入れ場所となっています。

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

<コメント>

園の「保育方針」や「法人として期待する社会人・保育士としての姿」に、子どもの人権について明示しています。研修ではユニセフの「子どもの権利条約」や「全国保育士会倫理綱領」を用いての学習や、人権擁護のためのセルフチェック等を行い、職員に周知しています。職員は日々保育の中で、子どもの尊重や基本的人権への意識を持って保育を実践しています。性差への固定的な対応をしないよう、文化の違いに配慮し、お互いを尊重する心を育てるなど、具体的な取組を行い保護者にも説明しています。園は、終礼やクラス会議、職員会議等で定期的に子どもの状況について把握していますが、よりきめ細かな状況把握、対応に努めていきたいと考えています。

<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。</p>	b
---	---

<コメント>

園で作成した各マニュアルの中で、子どものプライバシー保護に関する文書や「倫理綱領」にプライバシー保護についての記載があります。園は職員に対し、研修や日々の保育の場面でプライバシー保護に関する説明や対応を行っています。保育の中では、0歳児の排泄の際に、目隠しのボードを使用して見えないよう工夫したり、オムツ替えの際も見えない場所で行なう等の配慮があります。幼児のトイレには仕切りがあり、トイレを待つ際はドアや男の子用便器の前で並ばないようにしています。着替えの際は、見られる事に抵抗がある子には別のスペースを確保しています。保育室がワンフロアなため様々な工夫をしていますが、一人ひとりの子どもにとっての快適な環境づくりに、更なる工夫が期待されます。

(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>

法人や園のパンフレットは、元町・中華街駅の改札付近や中区地域子育て支援拠点「のんびりんこ」に据え置いています。また、ホームページには、園の理念や基本方針、保育の様子、年間事業等の情報を分かりやすく載せています。園の利用希望者は、ホームページや電話で見学の予約が出来ます。現在は中止していますが、例年は中区の保育・教育コンシェルジュを招いて、見学会や相談会を行うなど地域の子育て支援の取組に積極的に関わっています。現在は、園長がスライド等を活用し分かりやすく説明を行っています。質問には丁寧に説明し、必要があれば個別で対応しています。メールや電話での対応もしており、積極的に情報提供するよう努めています。

【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>

入園前の説明会では園のしおり（重要事項説明書）を基に、保育の開始時間や保育内容の変更に関する説明を行い、保護者の同意を得たうえで、同意書を提出してもらっています。入園前の個別面談の際にも、変更等の説明を丁寧に言い、配慮が必要な保護者にもさらに理解が深まるよう対応しています。保育内容の変更時には、運営委員会で説明を行い、話し合いのもとで同意を得ています。運営委員会の資料は、保護者が常時閲覧が出来るようロビーに置いてあります。変更内容は、掲示や園だよりで保護者に報告をしています。

【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。

b

<コメント>

園では、幼稚園への転園や海外への転園等の際、保護者からの要望がある場合は引継ぎの文書を作成しています。保育園の利用が、終了した後の相談支援については、特に担当者や窓口の設置や文書にする事は行っていませんが、最終の登園日に、困った時は相談にのる事を子どもたちや保護者に口頭で伝えています。実際、園を訪ねて来る子や相談に来る保護者がいて一人ひとり丁寧に対応しています。

(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、子どもの表情から満足感を読み取るよう努めています。保護者に対しては、個人面談、懇談会、運営委員会が定期的に行われ、担当・主任・園長のいずれかが出席して保護者の利用満足度を把握しています。また、行事などではアンケートをその都度行い、把握した結果を分析、検討しています。アンケートの結果や懇談会、運営委員会の報告を職員会議で行っています。職員会議では、会議の内容やアンケートの分析・検討した内容を共有し、改善へ努め、指導計画や次回の行事に活かしています。

(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。

b

<コメント>

苦情解決の体制として苦情解決責任者、苦情受付担当、第三者委員が設置されています。苦情解決の仕組みを分かりやすく説明した文書と苦情解決責任者・苦情受付担当、第三者委員の氏名や連絡先が書かれた掲示物が、玄関ロビーに掲示されています。入園時には、保護者に苦情解決の仕組みについて説明し、記載された「重要事項説明書」を配布しています。ロビーには「意見箱」を設置する等、苦情を申し出しやすいよう工夫しています。苦情の内容や改善・対応の状況は、公表することにしていません。

【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>

園長は、保護者の相談内容によって、玄関ロビーに置いてある子育て関連のパフレットの紹介をしています。個別面談の際は、中区こども家庭支援課、横浜市中部地域療育センター、横浜市中央児童相談所等の専門関係機関でも各種相談が出来る事を説明しています。また、苦情に関する第三者委員やかながわ福祉サービス運営適正化委員会の連絡先をロビーに掲示し、重要事項説明書にも明記しています。保護者には、複数の相談方法がある事を説明していますが、パンフレットに記載がある事業所や施設の利用方法等を、さらにわかりやすく説明した文書の作成が望まれます。相談があった場合には同じフロアにある別室を借りるなど、相談しやすい環境を整える等の配慮をしています。

<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。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

園長は毎朝玄関で子どもたちや保護者を出迎え、挨拶や声かけをして関係性を深め、相談しやすい環境作りに努めています。保護者からの相談は、その都度口頭や連絡帳、又はメールや電話等で対応しています。相談内容が検討に時間がかかる場合や、専門機関との調整が必要な場合は、担任から直ぐに園長へ報告し、迅速に対応しています。相談を受けた際の記録は個人ファイルに、意見などは「意見・要望の受付報告書」にファイルし、職員会議で検討し、運営委員会を通じて保護者に知らせています。記録方法や報告の手順等の対応は決まっていますが、園長はマニュアル等の整備を行い、さらに迅速に対応できるようにしたいと考えています。

(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。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

園で、危険管理マニュアル、事故対応マニュアル、事故防止マニュアル等各マニュアルを作成し、具体的に手順等を記載しています。年度初めに園内研修で「事故対応マニュアル」を基に、看護師が中心になって事故対策や防止について学び、職員に周知しています。リスクマネジメントに関しては、園長が責任者となっています。事故になりそうになった時や事故があった場合は「事故発生・分析・報告書」や「ヒヤリハット報告書」に記録し職員会議で報告しています。記録を基に発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組を行っています。マニュアル等の見直しは、年度末に行っています。

<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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

感染対策は、看護師を責任者として管理体制を整備しています。園で「感性防止マニュアル」を作成し、感性症が流行する前に、看護師が中心となり研修を行い、感染症の予防と発生時等の対応について職員に周知徹底しています。マニュアルは年度末に見直しを行っています。また、「嘔吐の処理」の講習を行う等、実践的な研修もを行い、職員全員が適切な対応が出来るようにしています。保護者に対しては、注意喚起や対処法についての説明文を掲示をしたり配布しています。発症した際も掲示をしたり、園だよりで情報を発信しています。

<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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

園では「危険管理マニュアル」「災害時における予防と対応マニュアル」を作成しています。事務所内に緊急連絡先のリストを掲示し、誰でも災害時には緊急連絡が出来るようにしています。緊急時の保護者への連絡は、メール配信システムを利用し、一斉送信が出来るようにしています。毎月、各種の避難訓練（園単独・ビル全体・町内会・横浜全体・中消防）を行い、災害に備えています。事業継続の観点から、備蓄リストを作成し、調理責任者がチェックリストを活用し管理しています。備蓄は食料品の他、簡易トイレ、テント、自家発電等も保管しています。また園は、横浜市から帰宅困難者の受け入れ場所に指定されています。

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>
---	----------

<コメント>

標準的な実施方法は、園で各マニュアルを作成しています。マニュアルは、手順などが具体的に理解しやすいよう記載しており、定期的に園内研修、園外研修を行い、職員に周知徹底しています。「法人として期待する社会人・保育士としての姿」や全体的な計画の中で、子どもの人権尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が示されています。職員は、終礼で日々の保育の振り返りを行っています。また、年間指導計画、月間指導計画、週案の自己評価を主任や園長がチェックをするなど、マニュアルに基づいて保育が実施されているかを確認する仕組みがあります。保育方針や目標に沿って指導計画を作成し、子どもの意思の尊重や個別な対応を行うなど、保育が画一的なものにならないよう努めています。

<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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

保育の標準的な実施方法の検証や見直しは年度末に行っています。職員はクラス会議で話し合い、次の指導計画の作成にあたり、PDCAサイクルを用いて振り返りを行い、見直しをして次につなげています。園長は、毎日の終礼や指導計画の振り返りをする中で、職員の意見を反映するようにしています。また保護者からは、個人面談、運営委員会、懇談会などで意見を聞き、意向を反映するよう努めています。

(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>

入園の際は、保護者に「児童家庭調査票」「児童健康調査票」「0・1・2歳児児童調査票」（年齢別）「3～5歳児児童調査票」「入園時アセスメント票」を提出してもらい、個人面談を行っています。個人面談は、園長、主任、担当職員、看護師、栄養士が必要に応じて出席し、子どもの家庭の状況や保護者の意向を把握して指導計画を作成しています。指導計画作成の責任者は施設長で、全体的な計画に基づき年間指導計画、月間指導計画を作成しています。0・1・2歳児、要配慮児には個別指導計画を作成しています。薬や食事など配慮を要する際は、看護師や栄養士が出席する職員会議で検討し、担当のクラス会議で話し合い、指導計画につなげています。要支援児に対しては、必要に応じて横浜市中部地域療育センターから助言を受ける体制があります。

【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>

年間指導計画は年度末に、月間指導計画は毎月、週案は毎週毎にPDCAサイクルを活用して見直し、評価や改善点を次の計画につなげています。また年度末は、評価をした結果をクラスの引継ぎ時に提示し、次年度の年間計画を作成しています。緊急に指導計画を変更する必要がある場合はクラスで話し合い、見直しを行っています。内容によっては、主任や看護師、栄養士からアドバイスももらっています。話し合った内容を職員会議で報告し、施設長が確認しています。また、行事など園全体に関わる場合は、各クラスで話し合い、職員会議で決定された内容を法人へ報告しています。

(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。

b

<コメント>

子どもの発達状況や生活状況などは、園で定めた書式に記録しています。乳児（0・1・2歳児）と要支援児は「個別指導計画」を作成しています。また乳児クラスは個人日誌を記録するなど、きめ細かな取組を行っています。記録の書き方は新人研修で行いますが、その後は主任から助言を受けて行っています。園では情報共有を目的とした会議は特に設けていませんが、職員会議で報告し共有しています。会議に出席出来なかった職員や非常勤職員に対しては、会議録を回覧しているほか、終礼などで口頭で補足説明しています。転入や転園の情報、個人相談などの情報を事務室のパソコンを利用して情報共有していますが、今後はコンピューターネットワークなどのより積極的な活用に向けた検討を期待します。

【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>

法人で「個人情報保護規程」を作成しています。記録責任者は園長とし、子どもの記録を適切に管理し、事務所内の鍵のかかるロッカーに保管しています。職員は、研修で「個人情報保護規程」について学び、理解し遵守しています。実習生やボランティアに対しては、オリエンテーションで、園で知り得た情報の守秘義務について説明をしています。保護者には、入園説明会や重要事項説明書の中で写真の取り扱いなどについて説明を行い、意向を確認し同意を得ています。