

### 第三者評価結果

※すべての評価細目(45項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。  
 ※評価項目毎に第三者評価機関判定理由等のコメントを記述する。

#### 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

##### I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
【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> ●保育理念・保育目標を自園ホームページ、パンフレットに掲載しています。職員へは、入職時の「導入研修」で説明している他、業務マニュアルにも掲載し、また、職員会議では定期的に園長から説明しています。保護者に向けては、「入園のご案内(重要事項説明書)」に記載している他、園のロビーにも掲示しています。その上で、入園説明会、懇談会、保護者会(各クラス保護者代表で構成する会)でも説明しています。非常勤職員に対しては、正規職員同様に周知を図り、評価を行い、理念に基づいて保育に当たっています。		

##### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
【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> ●園では、全国社会福祉協議会、全国保育協議会、横浜市私立保育園園長会、都筑区園長会に加盟しており、その総会・研修会等に参加することで社会福祉事業全体の動向、地域の福祉計画の策定動向、子ども数の推移、保育ニーズ等を把握しています。また、保育雑誌2誌を購読しており、そこから保育行政の動向、保育業界の動向等を把握しています。さらに、法人が運営している8箇所の保育園の園長で構成する「園長会」においても地域の保育人数や経営環境について情報交換を行っています。		
【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> ●法人の「園長会」を毎月1回開催し、法人から全体的な経営環境・組織体制・財務状況等の説明を受ける他、各園長からも自園の状況や課題を報告し、法人と園長とで共通理解を図っています。園長会において明確になった状況や課題については、園長は職員にも周知をしています。		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
【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>●法人では、2016年に、10年先を見据えた長期計画を策定しました。そこで目指す目標は、「保護者、職員、地域に『選ばれる保育園』～子どもの笑顔があふれ、職員にも笑顔があふれている場所」というものです。そして、各年度ごとに、その年度において到達・達成すべき目標も定めています。2020年度においては、職員の保育力の強化が掲げられており、そのために、①内部研修(園内研修及び法人が行う本部研修)を充実させること、②3年以上の経験を有する職員による新人職員OJT研修を実施すること、を具体的な取り組みとしています。</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>●園では、法人が策定している「長期計画 2016年度～2026年度」における年度ごとの達成目標に基づいて、園としての単年度事業計画を策定しています。単年度事業計画では、今年度目指す園の「ゴールイメージ」をまず掲げ、それに基づいて、①保育の状態、②園運営の状態、③園長の役割、について具体的に記しています。単年度事業計画は園長が作成し、法人の了承を得た上で決定しています。決定した事業計画は全体会議で職員に周知しています。</p>		
I-3-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●単年度事業計画は園長が起案しますが、その際、3月に実施する保護者アンケート及び職員自己評価の集計結果を踏まえ、翌年度の事業計画を起案しています。園長は、起案した事業計画を法人の了承を得た上で確定させ、決定した単年度事業計画は、翌年度当初の全体会議で説明を行い、職員へ周知を図っています。非常勤職員に対しても理解度の向上へ向けて、さらなる工夫に期待いたします。</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>●年度当初、保護者に配付する「重要事項説明書」に、新年度事業計画の重要箇所を抜粋して記載しています。また、年間行事予定、園だよりにおいても事業計画の一部を記しています。重要事項説明書は園のロビーカウンターにも常設し、保護者の来園時にはいつでも手にとって確認できるようにしています。また、4月に開催するクラス懇談会でも事業計画の一部を説明しています。</p>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(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。		
【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>●園では、「運営規程」の中で、「業務の質の評価」と題する一条を設け、そこで、保育士の自己評価及び保育所の自己評価を年1回行うこと、そして保育所の自己評価は結果を公表することを定めています。この規定に基づいて、毎年度末に、まず保育士が、①保護者との関わり、②子どもとの関わり等について5段階で自己評価を行い、その後、各保育士の自己評価結果を集計して、それを反映させる形で保育所の自己評価としています。さらに、「保育所の自己評価及び課題」として文書にまとめ、園のロビーに掲示しています。この文書は、過年度のものと一緒に綴じており、保護者は比較しながら読み進めることができます。</p>		
【9】	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取り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>●園としての自己評価は、毎年度末に行い、結果は「保育所の自己評価及び課題」としてまとめています。具体的には、①利用者本人の尊重、②サービスの実施内容、③地域支援機能、④開かれた運営、⑤人材育成・援助技術の向上、⑥経営管理、の6項目について、「自己評価」と「課題」の2つの観点からそれぞれ記しています。「課題」として記した内容については、次年度の事業計画、全体的な計画を策定する際に、改善する方向で盛り込んでいます。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、「運営規程」の中で「職員の職種、員数及び職務内容」と題する一章を設け、そこで施設長(園長)の職務内容を規定しています。また、「フローチャート」と称する園の年度ごとのゴールイメージを記載した文書の中で、「園長先生の役割(ゴールイメージ)」という項目を設け、園長として行うべき職員支援の具体的な取り組みについて詳細に記述しています。保護者に対しては、入園説明会、クラス懇談会(4月)において園長自ら説明をしています。有事における園長不在時の権限移譲についても規定しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園長は、全国社会福祉協議会、全国保育協議会の大会・研修会、横浜市社会福祉協議会の研修会に参加し、厚生労働省の政策動向、社会福祉や保育に関わる法令の改正状況等について情報を入手しています。得た情報については、直ちにランチミーティングの場で職員に伝えています。新規入職職員に対しては、法人が実施する新人研修において、職員として守るべき法令について指導しています。</p>		

II-1-(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、日々の保育活動の場に自ら加わることで、保育の現状や課題を把握するようにしています。さらに、リーダー会議、乳児会議、幼児会議、ランチミーティングに加わることで、職員からの報告や提言等からも課題を掴むようにしています。こうして掴んだ課題については、リーダー会議で意見を確認した上で、迅速に解決に向けた取り組みを実施しています。例えば、クラス会議に時間を要しているという課題に対しては、会議で取り扱う内容を二つに分けることで効率的な運営を可能にしました。		
【13】	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<コメント> ●園では、職員数にゆとりを持たせており、職員の年次有給休暇も取りやすい状況になっています。また、変形労働時間制を採用することで、残業の少ない状況を実現できています。園の人事・財務・施設管理の業務は、法人が行っていますが、系列8園の園長で構成する「園長会」の場において、また、運営本部スタッフの巡回時において園の業務状況を報告し、必要に応じて人員配置・経費支出を要請することで業務の実効性が確保されるように努めています。		

## II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(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。		
【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> ●職員の採用活動は、法人において、ホームページ上に採用特設ページを設ける、就職情報サイトに登録する、学生を対象とした保育園見学ツアーを実施する、求職者向けの動画を作成し、自社ホームページ内及びYouTubeで公開する等、複数の方策により取り組んでいます。求職者向け動画では、園長の他に若手職員も出演し、保育士の仕事のやりがいや園での働きやすさについてアピールしています。新卒で採用した職員については、育成プログラムを1年間実施し、同時に、個別OJTを行う若手職員、個別相談を受けるチューターという2名の育成担当者を付け、いつでも相談できる体制を構築しています。		
【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> ●園では、「センター北園保育者像」と題する、あるべき職員像を定めています。そこでは、「子どもと一緒に喜びを分かち合い、思いを受け止め、共感できる職員」、「全面的な愛情で子ども一人一人の思いに寄り添い共感し信頼関係を深めていく職員」等、計5項目のあるべき姿を定めています。また、「保育職務基準書」を定め、経験年数による5区分を設けて、各々の段階において実行できるべき職務を定めています。		

II-2-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●ゆとりのある人員配置により、職員は年次有給休暇の取得がしやすく、また、残業もほとんどない状況です。園長は、職員との定期面談を年に5回は実施し、そこで働き方に関する悩みや要望も聞いています。法人は、カフェテリアプラン(選択型福利厚生)を提供している福利厚生代行企業と提携しており、職員は宿泊施設補助、自己啓発支援等、個々の希望に沿ったサービスを利用することが可能となっています。また、法人として住宅借り上げ、住宅手当の支給、退職金制度導入、職員懇親会への補助等を行い、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。</p>		
II-2-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「センター北園の保育者像」と題する、この園の保育者としてあるべき職員像を定め、職員はこの保育者像に近づけるよう、「自己研鑽計画」を年度当初に提出しています。職員は、この計画書に、①専門性を高めるための個人の課題、②園の中で求められている自分の役割、の2点を予め記入した上で園長と面談を行い、この2点を統合した今年度の目標と目標を達成するための方策を固めます。そして、上半期終了時に中間の振り返り面談、年度末には後期の振り返り面談をそれぞれ行い、園長は目標の達成度合いを確認しつつ、フィードバックを行うことで職員の成長を促しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「センター北園の保育者像」に基づき、園では、園内研修及び法人研修を実施すると共に、外部研修(キャリアアップ研修を含む)も積極的に受講させています。園内研修は、概ね隔月ごとの土曜日に開催し、研修テーマ等は、園内研修担当者を任命して、計画的・体系的に決定しています。法人研修では、系列8園の園長が講師となり、各園から受講者を集めて行う「園長研修」を定期的に行っています。これら研修とは別に、新規入職職員に対しては、1年間に渡る新人研修を行っています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園内研修、法人研修、外部研修の3形態の研修を職員に受講させています。これら研修については、「職員研修計画表」を作成し、非常勤職員を含めた全ての職員が、経験年数や本人希望に基づいて受講できるよう配慮しています。外部研修については、神奈川県社会福祉協議会、横浜市こども青少年局保育・教育人材課、都筑区こども家庭支援課が実施している研修を積極的に職員に紹介し、本人の希望または園長の推奨により、全員が年に1~2回は受講できるようにしています。</p>		
II-2-(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>●法人では、運営している8園共通の「わおわお職員マニュアル」を定めており、その中で、「地域支援」と題する一章を設け、そこで実習生の受け入れについて詳細に定めています。園では、このマニュアルに基づいて、保育専攻学生の保育実習を積極的に受け入れています。実習指導者にはベテラン職員を充てると共に、あらかじめ園長が指導者研修を行っています。園では、全ての職員が指導者の立場に立つことで自身の専門性をさらに高められるよう、この指導者研修を今後は全ての職員に対して行うことを企画しています。</p>		

## II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●自園ホームページに保育理念・保育目標はもとより、園の特徴、施設概要、保育の様子等を掲載しています。苦情・相談の手順、第三者委員の氏名等は「重要事項説明書」や園だよりに掲載する他、園のロビーにも掲示しています。園のパンフレットは、都筑区子育て支援センター「ポポラ」や近隣学習塾にも置かせてもらっています。パンフレット等の紙媒体以外にも、ホームページやInstagram(在園児保護者のみ)等を活用して発信しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、「運営規程」を定めており、その中で、事務(用務)員数、職務等を定めています。それに基き、経理・総務を担当する事務員を1名配置し、事務員は、小口現金の出納等を担当して、毎月1回、定期的に法人に会計報告を行っています。法人は弁護士、税理士、社会保険労務士と顧問契約を結んでおり、運営する8園の経営、経理、人事労務について指導・助言をもらっています。その上で、各保育園の経理、労務状況について法人としてのチェック機能を随時、発揮しています。</p>		

## II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
【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>●園は、中川中央町内会に加盟し、町内会が行っている公園清掃に参加する等、地域との関わりを積極的に進めています。園の第三者委員は、同町内会の会長・副会長に委嘱しており、第三者委員はクリスマスの時期にサンタクロース役となって園児の前に登場する等、園と地域が良い関係を築けている様子が伺えます。さらに、園は「地域子育てステーション」としての役割をより拡大することを目標として掲げ、現時点では、育児支援として、①屋上園庭等の「施設開放」、②授乳、離乳食等に関する「育児相談」、③親子で一緒に楽しめる「プレびよルーム」開催等を実施しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>●法人は、運営している8園共通の「わおわお職員マニュアル」を定めており、その中で、「地域支援」と題する一章を設け、そこでボランティアの受け入れについて詳細に定めています。具体的には、①ボランティアを受け入れる意義、②受け入れの手順、③受け入れにあたって配慮すべき事項、④助言・指導のあり方等について定めています。これまでに、中学生、高校生、一般社会人等の受け入れ実績があり、現状では受け入れを公には告知していませんが、口コミにより申し込みが相次いでいます。なお、ボランティアに対しては、「秘密保持に関する誓約書」の提出を条件としており、個人情報等が漏れることのないよう注意しています。</p>		

II-4-(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>●園と関わりの深い行政機関としては、都筑区こども家庭支援課、横浜市北部児童相談所、横浜市北部地域療育センター、都筑福祉保健センター等があります。これらの機関に加えて、警察署、消防署、嘱託医、近隣病院、よこはま子ども虐待ホットライン、横浜市救急医療センター等の電話番号を掲載したリストを作成して事務室等に掲示し、必要な場合はすぐに連絡を取れるようにしています。</p>		
II-4-(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>●園では、地域住民の子育てを支援する取り組みとして、①屋上園庭等の「施設開放」②授乳、離乳食、トイレトレーニング等に関する「育児相談」、③親子で一緒にリズム遊び、ひな祭り等の行事、絵本の読み聞かせ等を楽しむ「プレぴよルーム」開催を定期的・継続的に実施しています。これらの活動に参加した保護者から、子育ての悩みや求めている支援等を聞くことで、地域の課題や保育ニーズを把握しています。そして、こうした悩み・要望に応えられる「地域子育てステーション」機能をより充実させることを目指しています。</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>●園は、中川中央町内会に加盟し、公園清掃活動等に参加しています。また、①園庭開放、②育児相談、③親子教室開催、④絵本の貸し出し等を通じて、地域の子育て中の親子との交流も深めています。こうした活動を通して、地域の人々のニーズの把握に努めています。実際に入手した「地域の方の声」の中に、災害時には園も避難場所としての機能を発揮してほしいという要望があり、園では、自園の建物内保管庫に加えて、貸倉庫も借用して食料品等の備蓄を増強しました。</p>		

### 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
【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>●「全体的な計画」の冒頭部分で、「子どもの最善の利益の追求」「子どもの人権と一人一人の人格の尊重」を掲げています。また、「わおわお職員マニュアル」に「わおわおで働く基本」と題する一章を設け、その中の「人権に配慮した保育」の節で、保育者としてすべきこと、してはいけないこと、不適切な言い方等について、具体的かつ詳細に記しています。こうした、保育者に求められる姿勢については、年度末に行う職員の自己評価においても項目の一部になっており、どの程度対応できているかを自己チェックしています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「わおわお職員マニュアル」の中の一章、「わおわおで働く基本」において、子どものプライバシーの尊重と保護について規定しています。また、「プールマニュアル」等、保育の個別マニュアルでは、プライバシーを確保した行動をとることを職員に指示し、例えば、①プール遊びはブルーシートでプールを覆う、②着替えの際は部屋のカーテンを全て閉める、③0歳児・1歳児のおむつ交換は沐浴室で一人ずつ行う等の配慮をしています。また、入園時に、(a)行事等における写真撮影・動画撮影、(b)ホームページ、パンフレット等での写真・動画掲載、(c)緊急連絡網への氏名・電話番号の掲載、について、同意不同意の意向を保護者に対して文書で確認しています。</p>		
Ⅲ-1-(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>●園のパンフレットは、①保育理念・保育目標、②園の特徴、③提供する保育の概要、④施設概要、写真、⑤アクセスマップ、⑥地域子育て支援の概要を掲載しています。パンフレットは、都筑区子育て支援センター「ポポラ」にも置かせてもらっています。見学については、パンフレットにも、随時受け付けていることを記載し、見学希望者の日時の希望に柔軟に応じています。見学は一組ごとに対応することを基本として、30分以上の時間をかけて、保育活動の様子を見てもらうと共に、説明・質疑応答の時間を設け、情報提供の同意につなげています。入園児の保護者に対しては、入園説明会にて重要事項説明書で説明しています。</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>●入園時の説明については、保護者に事前に資料を送付して、内容を確認してもらった上で入園説明会を開催しています。入園説明会では、資料を順番に読み上げて説明を行い、入園にあたって準備する持ち物を実際に展示する等、分かりやすい説明を心がけています。さらに、障害がある等、配慮が必要な保護者に対しては、個別対応も行っています。説明の後には、重要事項説明書への同意署名を保護者から得ています。</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>●保育にあたって特別な配慮が必要な子どもが転園し、転園先の保育園から問い合わせがあった場合、あるいは自治体から要請があった場合には、保護者の同意の上、配慮してほしい事項について伝えることもあります。卒園時には、卒園後も相談したいこと等があれば訪ねてほしい旨を伝え、相談窓口は、園長としています。園では、夕涼み会(8月)については、卒園児にも参加を呼びかけ、中には小学校高学年になっても訪ねてくる子どももあり、成長した姿を見ることは保育士の喜びにもなっています。</p>		
Ⅲ-1-(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>●園では、毎年度末に、35項目について5段階で評価してもらう「保護者アンケート」を実施しています。アンケート結果については、ロビーに掲示する形で情報公開しています。また、4月・2月に行う懇談会でも、保護者からの意見・要望・提案等を伺っています。アンケート結果や寄せられた意見等については、全体会議を開いて職員に周知すると共に、改善についての検討も行っています。保護者から出された意見等の内容及び園としての対応状況については、ロビー掲示により公開しています。</p>		



Ⅲ-1-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園の「運営規程」では、「苦情対応」と題する一条を設け、そこで、①責任者・担当者・第三者委員を置くこと、②解決に努めること、③苦情内容や対応を記録すること等を定めています。また、「重要事項説明書」においても、(a)相談・苦情窓口(担当職員名)、(b)相談苦情解決責任者(園長名)、(c)第三者委員2名(氏名・肩書き・電話番号)を掲載しています。なお、ロビーには意見箱も設置しています。申し出のあった苦情等については、当該保護者に配慮した上で、内容及び園の対応を保護者に開示しています。</p>		
【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「重要事項説明書」では、要望・相談・苦情等について、①面接、②電話、③文書、④意見箱等、複数の方法があること、申し出る相手についても、(a)受付担当者、(b)園長、(c)第三者委員等、複数の申し出先があることを明記しています。面談による相談等については、園内の相談室、多目的ルーム、事務室等において行い、他の保護者に見られないように配慮しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、「職員接遇マニュアル」を作成し、①保護者の話を丁寧に聞く傾聴の技術、②保護者が何に困っているかを引き出す質問の技術について詳しく解説すると共に、研修等を通じて日頃から職員に伝授しています。同マニュアルでは、さらに、(a)登園時、(b)降園時、(c)連絡帳の保護者コメントを読んだ時、(d)個別面接時、(e)クレームを受け付けた時、等々の場合において、どのような対応をすべきかを詳しく記しています。職員は、このマニュアルに沿って、どんな場面でも「まずは保護者の思いを受け止めること」を最優先にして対応するよう努めています。</p>		
Ⅲ-1-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、「事故対応防止マニュアル」を策定しており、その中で、①目的、②事故発生時の対応、③事故発生後の対応、④応急処置の仕方、⑤事故防止対策、等について定めています。また、「安全対策委員」を設置して、組織的に事故防止・安全確保に取り組んでいます。安全対策委員は、「ヒヤリハット報告書」及び系列園での事例を含む「事故報告書」を集約・分析してまとめ、全体会議で報告して、職員に周知しています。安全対策委員は、事故に関する外部研修にも積極的に参加しており、その内容についても職員に伝達しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、「衛生マニュアル」を策定しており、そこで、①スタッフの衛生教育、②スタッフの衛生管理、③手洗いのあり方、④洗剤の種類と保管、⑤施設・設備・器具・用具の衛生管理、等について定めています。このマニュアルを基に、看護師が講師となって、衛生に関する園内研修を年に2回行っています。また、系列園の看護師で構成された会議では、情報交換を行う他、衛生マニュアルの見直しも行っています。園内で感染症が発生した場合は、すぐロビーに感染状況・感染者数等を掲示して、保護者に周知しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、「防災マニュアル」を策定しており、地震、火災、台風、大雨、落雷、大雪等、災害ごとに対応策をまとめています。園では、毎月、防災訓練を行っていますが、訓練日時を事前に知らせることなく実施して、職員がその時点で子どもたちの安全確保を第一とする行動を取れるかどうかを確認しています。また、園内はオール電化になっていますが、年に2回、半日間電気を止めて、停電状況下で保育活動を継続する訓練も行っています。この他、園児の引き渡し訓練、保護者への連絡訓練等、実際の災害発生に備えた訓練を種々、行っています。</p>		

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(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。		
【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●法人は、運営している8園共通の「わおわお職員マニュアル」を策定しています。同マニュアルでは、冒頭に保育理念・保育目標を掲げると共に、「わおわおで働く基本」の章において、「人権を配慮した保育」や「プライバシーの尊重と保護」について詳しく記しています。その上で、提供する保育内容(年齢別)、授乳、排泄、午睡等々、場面ごとの進め方・配慮事項等について記しています。園長は、日々の保育実践に加わる中で、職員がマニュアルに則った行動を取れているか確認すると共に、個別指導や園内研修を通して保育の質の確保に努めています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「わおわお職員マニュアル」は系列8園共通のマニュアルであり、法人では、各園代表で構成する「マニュアル委員会」を設置して、組織的にマニュアルを見直す体制を作っています。①保育園に関わる法令や指針が変わった時、②保護者アンケートの集計結果がまとまった時、③懇談会等において保護者から意見・要望等があった時、④職員から提案・提言等があった時にはマニュアルの見直しが必要になるかどうかを検討し、法人に具申しています。</p>		
Ⅲ-2-(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策定している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●入園時に「児童原簿」、「児童健康台帳」、「入園までの生活状況」等の書類を保護者に提出してもらい、これら書類により既往歴やアレルギーの有無を確認しています。障害、アレルギー等、配慮が必要な子どもについては、園長・担任・栄養士・看護師による保護者面談を行い、症状等の状況や保護者の要望を把握しています。その上で個別指導計画を作成し、全職員に周知しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「全体的な計画」「年間指導計画」の見直しは、2月から開始します。まず、園の保育について、35項目を5段階で評価する「保護者アンケート」及び同様の形式で行う職員自己評価の集計結果を園長とリーダーで分析します。分析結果に基づいて計画の見直し案を作成し、アンケート結果、自己評価結果と共に、乳児会議、幼児会議、全体会議で検討し、その検討結果を踏まえて、園長とリーダーとで最終的な計画を決定しています。新しい計画は、まず入園説明会で新入園児の保護者に説明し、4月以降、「重要事項説明書」を基に、懇談会の場において在園児保護者に周知しています。</p>		
Ⅲ-2-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、「運営規程」の中で、「記録の整備」と題する一条を設け、記録を作成・整備し、必要な期間保存することを謳っています。そして、「わおわお職員マニュアル」において、連絡帳、日誌等の記録の仕方について詳しく定めています。職員が作成した文書類については、園長とリーダーが目を通し、記入の仕方が園で定めた様式に則っているか日々、確認しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「運営規程」の中で、「秘密の保持」と題する一条を設け、職員は業務上知り得た秘密を保持すべきことを定めています。また、「個人情報保護に関する方針」を策定しており、個人情報の取り扱い管理について詳細に規定しています。同方針は、「重要事項説明書」にも全文を掲載し、保護者に周知しています。これらに基づき、文書類は、園長を管理責任者として保管しています。保管は鍵のかかる書庫で行い、鍵は園長・事務職員のみが取り扱うこととしています。</p>		

## 第三者評価結果

### A-1 保育内容

		第三者評価結果
A-1-(1) 保育課程の編成		
【A1】	A-1-(1)-① 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて全体的な計画を作成している。	a
<コメント> ●園の「全体的な計画」では、冒頭で保育理念・保育目標に加えて、経営理念・運営理念も掲載し、続いて「園ビジョン」を掲げています。同ビジョンでは、①子どもの姿(子ども像)、②保育者像、③保護者との関わり、④子育て支援～保護者や地域との関わり、の4項目について、具体的に目指す姿を箇条書きで示しています。さらに、保育園の役割、社会的責任を列挙しています。全体的な計画は、2月に今年度版を振り返るところから始め、乳児会議、幼児会議、全体会議での検討を踏まえて、園長が最終決定しています。		
A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開		
【A2】	A-1-(2)-① 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	a
<コメント> ●4階建ての園舎は、建物全体を保育園として使用する前提で建てられており、保育に適した設計が施されています。そのため、①保育室は天井が高く圧迫感がない、②大型の窓ガラスにより、明るく、換気がしやすい、③段差がない(バリアフリー)、④床暖房が設置されている、⑤絵本コーナー(2箇所)、屋内砂場がある等の特徴を備えています。おむつをダストシューターで外部に廃棄できる設備があり、室内に臭いがこもりません。備品についても、例えば玩具については、消毒後は1日おいてから使用するため、同じものを2セット用意し、交互に使う等、衛生面に配慮しています。		
【A3】	A-1-(2)-② 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	a
<コメント> ●「全体的な計画」では、「子どもの最善の利益を追求」、また「子どもの人権と一人一人の人格の尊重」を掲げています。この姿勢をベースにして、職員は、一人ひとりの子どもの思いに寄り添うこと、受容することを常に心がけています。言葉をかける際には、①しゃがんで目線を合わせる、②声のトーンを上げる、③話す速さをゆっくりにする等を心がけると共に、内容についても、(a)「いま、どうしたいのか」と尋ねる、(b)ほめる、みとめる、はげます、(c)支持的、命令的な言い方をしないよう配慮しています。こうしたスタイルについては、新卒導入研修の場で、また園内研修でもロールプレイングの練習を重ね、定着を図っています。		
【A4】	A-1-(2)-③ 子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	a
<コメント> ●子どもが生活習慣を身につけることができる前提として、生後6ヶ月ぐらいから「生活のリズム」を整えることが大切であると考えています。そのため、保護者にも、朝起きたら朝食を食べることを習慣化する等の協力を依頼しています。その上で、子ども一人ひとりの発達に合わせ、強制はしないことを前提としつつ、離乳食、お昼寝等を毎日同じ時間に行うという園での生活リズムに慣れてもらうようにしています。家庭での生活リズムと園での生活リズムが連続できるよう、保護者との共有を重視しています。		

【A5】	A-1-(2)-④ 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、カマキリや蝶々の幼虫を育てる、プランターでねぎ、イチゴを栽培する等、子どもたちが動植物に触れる機会を多く作っています。周囲に8箇所ある公園では、散歩途中、あるいは公園内で草花や木々を觀賞し、また、葉っぱを触ってみる、花の匂いを嗅いでみる等、子どもたちの五感を刺激することを重視しています。散歩は、異年齢の組み合わせで出かけることも多く、年上の子どもにとっては、年下の子どもをいたわる、優しく接するという場にもなっています。また、年下の子どもにとっては、年長児を憧れの対象として意識する機会になっています。第三者評価の利用者アンケートの「戸外遊びについて」の項目が他と比べ、比較的低い満足度(十分24%、概ね十分29%、やや不十分27%、不十分13%、無回答7%)の結果に関して、園では散歩や戸外で遊ぶ時間・環境を確保し、戸外遊びを通した子どもの育みに取り組んでいますが、双方で認識の相違がアンケートにより汲み取られます。この見解の相違について、さらなる園から保育活動の周知、保護者へ理解を促す工夫に期待されます。</p>		
【A6】	A-1-(2)-⑤ 乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、0歳児保育を担当制にはしていませんが、保育士は、何よりもコミュニケーションが大切と考え、笑った時も泣いた時も、まずはしっかりと子どもの気持ちを受け止め、丁寧な言葉で返しています。また、五感を重視し、手作りの積み木、乗り物等をはじめ、カラフルな風船、シャボン玉、マラカス、でんでん太鼓等、多種多様な玩具を揃えています。また、絵本を読む、わらべうたを歌う、手遊びをする等、見る、聞く、触る、匂いを嗅ぐ等の機会をたくさん用いています。保育室内は、コーナーを分けることで、遊びの場と生活の場が区別できるようにしており、静かに休養できる場も設けています。</p>		
【A7】	A-1-(2)-⑥ 1歳以上3歳児未満の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●1歳児、2歳児は、何でも自分でやりたがる気持ちが芽生えてくる時期で、園では、こうした気持ち・思いをまずは受け止めることを重視しています。「やってみたら!」、「やってもいいよ!」と声かけをしながら、子ども自身が納得するまで、職員は待つように心がけています。また、①お寿司屋さん等のごっこ遊び、②衣類を絞る、干す等の洗濯遊び、③磁石を使った魚釣り、等の遊びを多く取り入れて、子どもたちの興味を引き出しています。その際、複数の遊びを提示して、どの遊びにするか自分たちで決められるようにしています。</p>		
【A8】	A-1-(2)-⑦ 3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●3歳児～5歳児に対しては、友だちと協力しながら、自分たちで作り上げていくことを働きかける保育を実践しています。そのために、保育士はこれから行う活動の意味をあらかじめ伝えると共に、手順・方法も示します。こうすることで、子どもたちは、みんなで話し合い、作り上げていくようになり、完成時の達成感も味わうことができます。具体的には、①毛糸や小枝でクリスマスリースを作る、②運動会でソーラン節を踊る、③生活発表会では歌・踊り・劇を披露する等の活動を意欲的に行っています。</p>		

【A9】	A-1-(2)-⑧ 障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園舎は4階建てで、エレベーターを設置し、各階フロアはバリアフリーになっています。入園時に、障害があることを保護者から伝えられた場合には、まずは園長と担任とで面談を行い、家庭での様子や保護者の要望を伺って状況を把握し、必要があれば療育センターの利用も勧めています。この後、個別指導計画を作成すると共に、全職員に状況を周知しています。保育では、みんなと一緒に活動できることを基本としていますが、子どもが一人でいることを好む際はコーナーを作り、そこで過ごせるよう配慮しています。障害に関する研修については積極的に受講を奨励し、研修報告により全職員で共有を図り、保育に生かしています。</p>		
【A10】	A-1-(2)-⑨ 長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園の開園時間は、午前7時から午後8時30分までであり、長時間にわたり園内で過ごす子どももいます。園では、延長保育を利用する園児には補食・夕食も提供しています。午後6時以降は、2階保育室での合同保育にしていますが、①ゴロゴロと寝転ぶことができるクッション付きのコーナーを用意する、②年齢に応じた複数の玩具を用意する、③好きな遊びができるようにする、④絵本コーナーで本を読んだり、絵本コーナーの本を持ってきて保育室で読んだりできる等、通常保育とは違った活動により、子どもの気分を変えられるよう工夫しています。保育室の引き継ぎは、連絡ノートに記入した上で、さらに口頭でも伝えることとし、引き継いだ職員は、1日の様子を伝達漏れの無いうよう、保護者に伝えるようにしています。</p>		
【A11】	A-1-(2)-⑩ 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●「全体的な計画」には、小学校との連携の項目を設け、年長児が就学に向けて安心感を得られるようにすることを謳っています。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により見送ったものもありますが、例年は、小学校を訪問して授業を見学する、健康診断を受ける等の機会を設けています。また、小学校での生活を見据えて、5歳児保育では、秋頃から午睡を徐々に無くす、雑巾がけを行う等の取り組みを行っています。保護者に対しても、校長経験者による講演会の案内、もしくは文書を通じて、小学校の生活の様子を伝えています。</p>		
A-1-(3) 健康管理		
【A12】	A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●法人は、運営する8園共通の「わおわお職員マニュアル」を策定しており、その中の「保育実務と配慮事項」及び「園児の健康について」という2つの章において、健康管理について詳細に記しています。病気・ケガが発生した際は、職員は直ちに園長・看護師に伝え、園長・看護師は子どもの状態を観察し、受診が必要と判断した場合は、保護者の許可をもらった上で医師の診察を受けるという手順を定めています。こうした、緊急時の対応を始め、SIDS、与薬、予防接種、食物アレルギー、感染症対策等については、園の方針及び保護者をお願いしたい事柄を「重要事項説明書」で詳しく記しています。</p>		
【A13】	A-1-(3)-② 健康診断・歯科検診の結果を保育に反映している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>●園では、健康診断(全年齢、年2回)、歯科検診(全年齢、年2回)、視聴覚検診(3歳児、年1回)、尿検査(3歳～5歳、年1回)、身体測定(全年齢、毎月1回)を行っています。健診・測定の結果は、健康台帳と保健日誌に記録しています。また、結果を記した用紙を連絡帳(0歳～2歳)もしくはノート(3歳～5歳)に貼り付けて、保護者に向けて個別に伝達しています。子どもたちの健診全体を通しての医師の感想・所見等は、保健だよりに掲載して、保護者に周知しています。</p>		

【A14】	A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	a
<コメント> ●「運営規程」では、「安全対策と事故防止」と題する一条を設け、そこでアレルギー対応マニュアルを策定することを定めています。入園時にアレルギーがあるとの申し出があった保護者とは、園長・担任・栄養士・看護師で面談を行い、状況及び保護者の要望を把握しています。その後、個別指導計画を作成し、内容を全職員に対して周知するようにしています。給食においては、①食器・トレイを他児とは別のものにする、②名前プレートを付ける、③調理、配膳、食事の各段階でチェックする等の対応を行っています。		
A-1-(4) 食事		
【A15】	A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫している。	a
<コメント> ●園ではゴーヤ、ネギ、ピーマン、イチゴ等を栽培しており、実った野菜を使って調理実習を行ったり、栄養素について図鑑で調べたりしています。こうした食育活動と共に、給食の前には、給食当番の子どもが、今日の献立・食材を、3色ボードを使って説明し、食への期待感が高まるようにしています。食器は、持ちやすく、すくいやすいものを使用し、スプーンや箸の持ち方は、2歳頃から遊びの中で少しずつ取り入れています。なお、3歳以上児については、スプーン、フォークは毎日、自分のものを用意して使っています。		
【A16】	A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	a
<コメント> ●園では、給食の食材調達と調理は、外部業者に委託しています。なお、系列園では自園調理の園もあり、8園の栄養士は、毎月1回献立会議を開き、そこで献立のある程度の統一化及び内容検討を行っています。献立は2週間サイクルですが、月に1回は行事食・地域食等を提供しています。園では、毎月、給食会議を開いて、子どもたちがよく食べたもの、苦手だったものを栄養士に伝える機会を作っていますが、現状では残食はほとんど無く、むしろお代わりをする子どもが多い状況で、子どもたちが給食について満足している様子が伺えます。		

## A-2 子育て支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 家庭との緊密な連携		
【A17】	A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	a
<コメント> ●園の活動や子どもの様子を伝えるために、送迎時に職員が保護者へ口頭で説明することに加えて、①連絡帳(0歳～2歳)、ノート(3歳以上)②園だより、クラスだより等の紙媒体、③メール配信(緊急時)等の手段も用いています。また、各保育室の前にホワイトボードを設置し、本日より昨日の、(a)活動のねらい、(b)活動内容、(c)予想される子どもの姿について担任が記入し、お迎え時に保護者がすぐ読めるように準備しています。また、ロビーには、(ア)給食の見本(実物)、(イ)献立表、(ウ)食育しんぶん、給食だより、(エ)おさんぽマップ、(オ)子どもの作品、(カ)職員の写真、(キ)園だより等、様々なものを掲示して、保育内容がすぐ分かるように努めています。また、子どもの活動の様子を撮影した動画を視聴できる端末も設置しています。		

A-2-(2) 保護者等の支援		
【A18】	A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	a
<コメント> ●園では、保護者からの相談は随時受けることとしています。基本的にはクラス担任が話を伺いますが、内容によっては園長も同席し、相談室等、他の保護者のいない場所で応じています。職員が相談にしっかりと対応できるように、園では傾聴力や質問力を高めるロールプレイ研修も行っています。さらに、全職員が全ての子ども及び保護者の状況を把握できるようにするために、毎月1回、会議を開いて情報共有を図っています。		
【A19】	A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	a
<コメント> ●園では、「虐待防止マニュアル」を策定しており、そこで、①発見通告の義務、②早期発見のためのポイント、③虐待の種類、④保育者の配慮事項等について定めています。発見ポイントとして、子どもについては17項目、保護者については7項目を列挙しています。職員は、登園時や保育中、何らかのポイントに気づいた場合は、直ちに園長に報告します。園長は、ランチミーティングの場で状況を報告し、以後、全職員が注意を向けることとしています。園長が通告を必要と判断した際は、横浜市北部児童相談所と都筑区役所に連絡する体制となっています。虐待に関する研修は、積極的に園内・外部研修を受講し、研鑽しています。		

### A-3 保育の質の向上

		第三者評価結果
A-3-(1) 保育実践の振り返り(保育士等の自己評価)		
【A20】	A-3-(1)-① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	a
<コメント> ●園では、職員の自己評価を、夏・冬・年度末の計3回行っています。園長は、自己評価結果を基に職員と面談を行い、本人の振り返りを聞いた後に、より成長できるためのフィードバックを授けています。さらに、自己評価とは別に、「自己研鑽計画」と題するシートを設け、職員はシートに、①今年度の課題(自分自身の課題及び園の中での自分の役割)、②今年度の達成目標、③そのための具体的計画、を記入し、このシートを基に、上半期終了時と年度末の計2回、園長と職員で面談を行い、達成状況を確認しています。この2種類の仕組みにより、職員は常に専門性の向上に取り組んでいます。		