

### 第三者評価結果

事業所名：さくらの郷みらい保育園

#### 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> 法人の理念をホームページで紹介しており、園の特色の1つである多様性の尊重を「みんな違っていい」「違って当たり前」と表現しています。保護者観察会・説明会の場や求職者にも説明をしています。職員向けには、内容を分かりやすく説明した「『みらい』の求める人物像」を作成して毎年春に説明をするようにしています。現在、園長は理念やそれをわかりやすく表現したものをまとめた小さな冊子であるクレドの作成を計画しており、完成後は全職員が常に携帯して内容を確認できるようになります。保護者に対しては様々な機会を利用し、その都度説明をしています。	

#### 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> 業界全体の動向や計画を把握するために厚生労働省や社会福祉協議会の情報をチェックし、また「緑区内保育施設施設長会」で地域の状況を把握した上で人口統計などのデータも入手し活用して地域状況を分析しています。これらの内容は全体会議で周知しており、全体会議は欠席者を極力減らすために出席できない職員はオンラインで参加できるようにしています。また、入手した公的文書は全職員に回覧しています。法人全体と園の経営状況を毎月分析しており、最終的には経営の観点で推移がわかるように「損益分析書」「損益グラフ」「キャッシュフローグラフ」などに計数的にまとめられています。	
【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> 毎月の経営分析と全体会議での議題から現状の課題や問題点を可視化しています。その内容は法人役員や職員と共有されており、職員からの課題提起もされています。現在進められている課題への対応としては、まず職員の多様化があります。園は歴史が長く在職期間の長い職員が多いですが、積極的に若年層・男性・異業種出身者の採用を積極的に行っています。また、職員の働きやすさを重視した働き方改革策として、業務の効率化や勤務体制の柔軟な対応によって定時勤務時間内に業務が終了するように工夫をしています。更なる改善策としては、全職員の声を吸い上げる仕組み作りが期待されます。	

#### 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。	b
<コメント> 法人として5年計画である「事業計画書」が策定されており、施設ごとの状況、部門ごとの状況を集約して作成しています。収支計画も同様に施設ごとの具体的な計画を統合したものです。「事業計画書」の計画内容は具体的で明確ですが、計画期間を通してのテーマ別の年度別進捗目標がわかるまでにはなっていません。今後は、年度計画でさらに細かい進捗把握をする元となる年度ごとの目標達成度を明示することが期待されます。法人全体も園も小さなおところから大きくしてきたという経緯があり、在職期間の長い職員にとってはわかりやすい目標項目となっています。	
【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> 「事業計画書」の項目を反映した単年度の「事業運営計画」が策定されています。分野ごとに項目がまとめられ、わかりやすい文章で計画が説明されています。一方、いつ・誰が・何を・どれだけ、が明文化されておらず、園全体を把握できる立場にいないとそれぞれの進捗状況を把握することが難しいです。園では即応性が重視されており、計画段階ではあがっていなかった課題にも柔軟に対応しています。今後は全職員が課題ごとの進捗状況を把握し、評価や改善提案に参加しやすい運用とすることが期待されます。	

(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>

毎月実施される全体会議にさきだち、職員は「全体会議の議題について」という文書に意見を書き、当日の議題にすることができず。また、毎年11月に行う職員面談で園長が全職員から意見を聞き、事業計画に反映するように心掛けています。期末に行う職員会議では今年度の事業計画に対する振り返りと来年度の事業計画を説明しています。職員からの意見を元を実施したこととして、男子休憩室の確保やユニフォームの多様化があります。今後、特に職歴の浅い職員に事業計画を理解してもらう取り組みや意見を出しやすい場の提供が期待されます。

【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。

b

<コメント>

毎年3月に、園の自己評価と一緒に年度事業計画の振り返りを1階廊下に掲示しています。保護者懇談会では年度事業計画が反映された行事計画や保育計画は保護者に周知されていますが、事業計画の内容自体は説明していませんでした。事業計画は保育計画の元となるものであり、事業計画を理解することで、保護者も保育内容だけではなく園全体に対する安心感を得ることができます。保護者向けにわかりやすい事業計画の説明資料を作成して説明することと、さらには求職者や新規職員に対しても同様の説明を行って高い信頼を得ることが推奨されます。

#### 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。

b

<コメント>

園では柔軟な対応を重視しており、臨機応変さが浸透していました。在職期間の長い職員が中心であった頃からの伝統であり、あらゆることに即応できる体制です。自己評価を含めて保育の質の継続的な向上に対する評価をして振り返りをしていました。近年積極的な採用活動の成果として職員が増加傾向にあることをふまえ、柔軟さを保ちながらも組織的な取り組みの方法を目で見る形にして周知することが推奨されます。PDCAサイクルの回し方を具体的に体験することは、保育の質を向上させる方法について学ぶ良い機会になると考えられます。全体としてPDCAサイクルが回っていますが、さらなる強化が期待されます。

【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>

臨機応変な対応と柔軟性重視の姿勢により、評価や分析を行う実態がある一方で、組織的に振り返る、または後から確認できる簡単な記録があります。活発な会議の実施により職員間での情報共有はさせているものの、その理解度は個々の職員に委ねられている状態にあります。今後も新規採用、特に未経験者の採用を増やす計画であることを考慮すると、新規職員が過去の課題とその改善方法を追体験して学ぶ機会を作り、新しい課題に対する改善策の立案に参画しやすい環境を整備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。

b

<コメント>

園長は自らの方針や取り組みを行動によって明確にしており、職歴の長い職員には十分理解されています。規程の中で園長の立場は明記されていますが、改めて表明することはしていません。一方、災害時の役割や権限移譲の仕組は明文化され掲示されています。歴史の長い園なので現状は多くの職員が実質的に理解している状態ですが、将来をみすえて、文書として整理することや周知を徹底することで職歴や立場に関係なく全職員が理解しやすくすることが期待されます。

【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>

園長は法人の経営者でもあり、法令を遵守し広く関係者との適正な関係を継続しています。経営者として外部専門家からの情報収集を含め社会福祉協議会主催の研修や金融機関主催の勉強会に参加するなど、常に最新の法令改訂の把握に努めており、現在は電子帳簿保存法について準備を進めています。経営上必要な法令や保育に関わる法令などだけではなく、SDGsに繋がる「エネルギーの使用の合理化及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律」のような法令も把握して経営や保育現場に活かしています。職員にも関係のある法令は全体会議で周知し、情報保護のようなITシステム内の権限設定で遵守できるものは設定を行っています。

(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。	b

<コメント>

園長は職員とも情報共有をして保育の現状を把握しています。保育の質を向上させると同時に環境の変化に伴う課題を解決するようにしており、業務の効率化のために推進している保育業務のICT化に対応可能かなど、職員の適性によってクラス担当の編成を工夫しています。コロナ禍で研修機会が減る中、3年前に職員が自主的に研究チームを立ち上げました。最初の1年目はリスクマネジメントを研究し、2年目以降は保護者支援・食育・遊び・玩具・アンガーマネジメント・ICT推進の6つのテーマを決めて分担して、2年間にわたり研究会を開催しました。

【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。	b
---	---

<コメント>

園長は職員の働きやすさを考え、従業員のための企業内託児所を計画しています。残業を減少させるための取り組みとして、保育業務のICT化や専任とならない職員を活用することで全職員の1日の労働時間を8時間に収める工夫、休暇を取得することに後ろめたさを感じさせない体制を構築してそれが職員に見えるようにすることなどを推進しています。また、経験の長い職員が多い中、将来を見据えて新卒等の若年層の採用も積極的です。これらを毎月の全体会議でも状況を周知し、職員の意識を啓蒙しています。これらは柔軟に行われており成果に繋がっていますが、分析の過程や結果を見える形にして全職員で共有する、組織的な意識形成を醸成することが期待されます。

## 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>

人員計画を事業計画の中に記載しており、現在「横浜市医療的ケア児サポート保育園」の申請を目指している計画と託児所開設の計画があるため看護師の増員を予定しており、既に2名の採用を決定しています。採用の方針として若年層・男性・異業種出身者を重視しており、男性職員は現在4名いますが、来期はさらに3名を迎える予定です。若年層の採用強化としてアルバイトの受け入れと職員による学校の後輩への勧誘を実施しています。育成のために研修計画を立てて「職員育成研修計画」にまとめており、研修に参加した職員は報告書を作成、全職員に回覧します。

【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>

「『みらい』の求める人物像」を全職員に配布した上で全体会議でも話すことで期待する職員像を明確にしています。園の人事方針として、経験よりも本人の適性を評価することを心掛けており、個人面談の場で処遇や業務に関する希望を聞き、目標設定の際には保育に限らず本人のできることを確認して極力希望に沿うように業務内容や分担を検討しています。職位による業務目標レベルが明確なもの、人事基準となるものではありません。今後、人事基準を全職員がわかるように整備して周知し、職員それぞれが自分の目指したい将来像をイメージできるような環境の整備が期待されます。

(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組んでいる。	b

<コメント>

働きやすい職場作りは園の課題として重要視されています。園長は職員と年に1回の面談のほかに園とは別の敷地にある法人の事務所を使って1対1で話を聞く機会を作り、また、若年層の職員が年齢の近いリーダーに相談しやすいように工夫もしています。既に運用している男子休憩室や計画が本格的に始まっている託児所などの環境整備、休暇を取りやすい雰囲気醸成、本人の家庭事情に合わせて勤務形態を変更するなど、積極的に職員の希望も取り入れています。今後は、計画的な改善の実施や健康経営を取り入れて職員の心身の健康維持を確保する体制の構築が期待されます。

(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。	b

<コメント>

「『みらい』の求める人物像」で期待する職員像を明確にしており、職員それぞれが面談で相談しながら目標管理シート「今年度の目標」に自分の目標を書き、1年後に振り返りを行っています。目標は項目ごとに目標内容と取り組み内容・方法を記述していきます。項目は保育に関する事だけではなく、自分がチャレンジしたいことを広く設定できます。振り返りの際に各項目ごとに達成度の評価を行います。できた・途中・やらなかった、の3種類で評価がしやすい形になっています。今後は中間時点での進捗確認を行い、目標達成を確実にする運用が期待されます。

<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>	b
--	---

<コメント>

園として期待する職員像が明確にされており、「事業計画書」では長期計画の中で研修計画や資格取得支援計画を策定しています。「職員育成研修計画」で職位などで分けて目標・必要な技術知識・研修内容が年度単位で具体的に策定されており、これにもとづいて実施をしています。研修結果は受講した職員が「研修報告」に資料と所感を付け、それを全職員が回覧します。臨機応変に対応するからこそ定期的な評価や見直しという作業がなくなりがちですが、漏れをなくすためにも、即時対応とは別に定期的な見直し時期の設定が推奨されます。

<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>	b
--	---

<コメント>

職員それぞれの人事情報は部内秘情報として管理されています。研修は職員が積極的に参加することを推奨しており、業務との調整を行って参加できるようにシフトが調整され、研修会場も近い会場を選ぶようになっています。研修成果は受講者が「研修報告」を作成し全職員が回覧することで共有できています。一方、各職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況などについて、会議で評価や分析を共有していますが、それを次の研修計画につながる継続した記録としては保管していません。職員との情報共有のためにも、わかりやすくまとめた記録を蓄積し、運用することが期待されます。

(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>	b
--	---

<コメント>

実習生受入れのためのマニュアルが整備されており、基本姿勢や実際的要領などが記載されています。園での実習は保育のみですが、実習生が将来希望する就業場所に合わせて実習を行うクラスを調整しています。一方、初めての实習では0歳児から5歳児までを全て体験し以降は実習生の専門性や希望に沿うことを園の方針としており、事前に学校を通して実習生に伝えています。また、学校の教師を交えて、実習生・園長・職員とで話して学校に対しても実習生受け入れに対する意志表示を行うようにしています。

### 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>	第三者評価結果
<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>	c

<コメント>

法人のホームページで理念や基本方針、園のホームページで保育に関わる理念・方針・目標が明記され、園だよりに掲載することで保育内容が具体的にわかるようになっています。今後は保育園向けアプリを活用して全保護者に対して苦情・相談の内容やそれにもとづく改善・対応の状況を配信する予定です。運営の透明性を確保することは保護者にとって安心感に繋がります。事業計画や結果の報告、予算や決算情報、苦情や相談の実績、地域の福祉向上となる育児相談や園庭開放などの情報をホームページなどで公表することが期待されます。また、ホームページで公開されている情報が2021年の実績であったり、第三者評価の受審結果や自己評価資料が既に削除されている状態にあるのでホームページの整備が推奨されます。

<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>	a
---	---

<コメント>

「経理規定」で出納について定めてあり、職員は何かを購入する際は「さくらの郷みらい保育園物品購入等申請書」に記載し決済を受ける必要があり、これは発注に関わる職員に周知をされています。毎月法人内の担当がチェックをして状況を確認しています。法人として、また園の単位でも会計事務所による監査と支援を受けており、計数管理のために会計事務所は毎月の状況をまとめています。取引業者見直しなどの経費削減策の助言にとどまらず、資金計画をふまえた助言を受けて、計画書に記載した項目の実施順序を年度の単位で変更することも行っています。

### 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>	第三者評価結果
<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>	b

<コメント>

園は、地域との関わり方について、保育方針で「地域に根ざし、地域の中で子どもを育てる」と明記しています。園では、活用できる社会資源や地域の情報として病児保育園やおもちゃ病院の紹介、「小児ぜん息・アレルギー教室のお知らせ」「健やか子育て講演会」などの情報に関する資料を掲示して保護者に情報提供しています。子どもたちが町内の餅つき大会や小学校の運動会に参加したこともありましたが、コロナ禍以降途絶えています。子ども支援拠点や地域の親子参加の案内、区主催みどりっこまつり等の情報を提供しています。

<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。</p>	c
---	---

<コメント>

ボランティア受け入れとして、登録手続き、職員・子ども・保護者への事前説明、個人情報保護に関する誓約書、受け入れ記録などが記載されたマニュアルを整備していますが、ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明文化するまでには至っていません。学校教育への協力として、中学校職業体験の受け入れやベルマーク、古着などの提供、また、園長と保育士が参加して保育士業務の体験を伝え、学習等への協力をするなどしていますが、基本姿勢の明文化はしていません。

(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>	b
--	---

<コメント>

園は、保育所に必要な社会資源として、地域の関係機関等（医療機関、行政窓口、地域療育センター、児童相談所、消防署、警察署、小学校、近隣園など）の連絡先をリスト化しています。園長は、地域ケアプラザや運営委員などと情報共有しています。療育センターとは、年2回の訪問の他に、巡回相談の際、指導を受け、職員が見学や研修等で訪問するなど連携を図っています。地域の園長会では互いに助け合う話していて、遠方散歩の際のトイレ提供や不審者から守るため園でかくまうなど協力し合える関係性を持っています。支援が必要な子ども・家庭に関しては、関係機関と連絡を取り合っており、連携して対応し、要保護児童対策地域協議会実務者会議にも参加しています。

(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、鴨居地域ケアプラザ委員会や幼保小交流会、町内会への参加や近隣園との情報交換、園見学者の保護者との会話などから、地域の福祉ニーズなどを把握しています。民生児童委員には、第三者委員になってもらった際に、話を聞いています。また、地域の防災訓練に参加したり、どんど焼きなどの行事に参加した際に、地域の福祉ニーズについての話を聞いています。園の保護者は、地元の方が8~9割と多く、卒園後も子どもの悩みなどの相談は行っていますが、地域住民に対する相談事業を広く周知して行うまでには至っていません。

<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
--	---

<コメント>

園は、毎月、育児相談（月～金曜日、対面は要予約、電話は随時）と園庭開放（園庭開放中身体測定もあり）を実施し、みどりっこひろば（横浜市緑区子育てガイド）の「みどりっこカレンダー」に情報提供をすると共に掲示して知らせています。関連法人の「つどいの広場みらいポケット」で子育て支援拠点として発育・栄養相談、よみきかせ、つくって遊ぼうなどを実施していて、園としては、地域に開かれた園として具体的にどう取組むかを課題としています。地域の防災対策や被災時における支援を必要とする人々への取組は、災害時の老人ホームへの応援体制は確立していますが、広義の公益的な役割と活動について話し合うところまでには至っていません。

### 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>

法人理念や保育方針などに子どもの人権についての園の基本方針を明記して、職員に周知しています。また、年度始めに理念を確認して、全職員で一人ひとりの子どもの「人権を尊重する保育」を実践できるよう、会議などで話し合う時間を設けています。職員は、全国保育士会作成の「人権擁護のためのセルフチェックリスト」を年1回実施し、振り返りをして結果について話し合いをしています。どの子どもも肯定的に受け入れ、認める保育士の姿から、子どもも互いを尊重する心を育む保育を行うよう取組んでいます。色やグループ分けなど性差の意識は基本的に持たず、先入観を持った対応をしないよう配慮しています。また、保護者には、懇談会などの様々な場面で互いを尊重する「みらいの種」の話を伝えています。

<p><b>[29]</b> 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>	<p>b</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園は、幼児トイレは衝立を用意し、プール・シャワー使用時はTシャツを着用し、内科健診では、衝立をしてTシャツを着用するなどの外部の視界を遮断するための対応や、設備・備品を導入するなどの工夫を行っています。また、Tシャツやバスタオルなどの持ち物をお願いする際、保護者に取組を伝えています。一方、プライバシー保護に関する書面はあるものの、内容は個人情報に関するもので、プライバシー保護の基本的な考え方（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思う事）や姿勢を示す文書が不足しています。今後は、規定を整備して園全体で子ども・保護者のプライバシー保護のあり方を再確認し、認識を共有化する取組を期待します。</p>	
<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>	
<p><b>[30]</b> 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>	<p>b</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>保育所選択に必要な情報としてパンフレットには、保育理念・基本方針・保育目標、保育の環境、園内の紹介等項目別に分かりやすい内容になっています。利用希望者（年間70組）の見学は個別にパンフレットを基に説明し、園舎案内をしながら質問や相談にも応じています。時には屋上で親子で遊ぶこともあり、1組に1時間以上かけ丁寧に対応しています。パンフレットなどの情報提供については、毎年見直しをしています。パンフレット等の資料は、外部施設に置いていませんが、理念や基本方針などをホームページで紹介しています。一方、ホームページの「園だより」「園長のたより」は、近年更新がされておらず、利用希望者は最新の情報を入手できません。今後は、順次更新していくことが期待されます。</p>	
<p><b>[31]</b> 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>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では、入園説明会で保育のしおり（重要事項説明書）を用いて、保育への思い、1日の流れ、保育内容等時間をかけて説明し、同意書を交わしています。その後、個人面談を実施して個別の状況を把握し、個人面談記録に記入しています。保育の開始は、保護者と相談して、慣れ保育の期間や時間を設定しています。準備する物や進級時に必要なものを入園時に把握することが出来ます。更に、年度末にクラス毎に準備や持ち物のお知らせを作って配布しています。重要事項に関して、内容に変更が生じた際には、保護者が分かりやすいよう説明し、同意を得ています。特に配慮が必要な保護者への説明は、個別に時間をかけて対応し、場合によっては、両親やサポートできる人と同席してもらい、その場で説明しながら書類を書いてもらうなどの対応をしています。</p>	
<p><b>[32]</b> 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>	<p>b</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>転園等で保育園の利用変更があった場合は、引継ぎの手順や文書は定めませんが、区で定められた手順に沿って対応しています。保育所の利用が終了した子どもや保護者に対して、その後の相談方法などを説明した文書は作成していませんが、園としていつでも相談に対応すると伝えています。</p>	
<p>(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>	
<p><b>[33]</b> 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>	<p>b</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>職員は、日々の子どもの表情や言動、様子から満足を把握しています。保護者に対しては、行事毎のアンケートを実施しています。アンケートの結果と回答は保護者に保育園向けアプリで配信する他、運営委員会でも報告しています。また、園では、個人面談を年1回期間を設けて実施し、希望があれば随時実施しています。また、幼児クラスの保護者懇談会を6月に実施し、乳児クラスは「親子であそぼう」を実施して保護者間の交流も図っています。運営委員会には、保護者の代表が3名出席しています。子どもの活動に関して検討が必要と判断した場合、保護者が一旦持ち帰り、相談して再度園と話し合うなど、保護者の意向を確認しながら取り組んでいます。保護者アンケートの実施は今後の課題となっています。</p>	
<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。</p>	
<p><b>[34]</b> 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。</p>	<p>b</p>
<p><b>【判断した理由・特記事項等】</b></p>	
<p>園では、「苦情解決規定」「苦情対応マニュアル」を整備して苦情解決責任者を園長、受付担当者を副園長または主任保育士があたるとしています。第三者委員（民生児童委員、町内会役員）を設置していますが、連絡先の電話番号は記載していませんので、記載することが期待されます。苦情解決の仕組みを説明した「ご意見・ご要望等の申し出窓口設置について」を掲示して、入園時に配布しています。投書箱（意見箱）は玄関に設置して、他者の視線を遮る場所で投書しやすくなっています。苦情の内容は、苦情記録シートを苦情等対応結果報告書に記録し、保管しています。匿名の意見に対しては、回答を掲示しています。苦情については、対応策を迅速に話し合っ解決策を決定してフィードバックし、保護者に配慮した上で配信しています。</p>	

<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。</p>	b
--	---

<コメント>

保育のしおり（重要事項説明書）の「要望等窓口」に文書・電話・口頭などの方法で、意見・要望・苦情を受け付け、玄関に意見箱を設置していると伝え、何時でも対応する姿勢を示しています。また、「ご意見・ご要望等の申し出窓口設置について」には第三者委員と共に、横浜市福祉調整委員会の連絡先を記載して複数の方法があることを知らせていますが、「上記方法で解決できない時に申し立てができる機関」の記載があり、自由に選べる表記になっていません。保護者が相談しやすいよう、人目につかない場所に配慮しています。相談場所は、事務室、面談室、保育室、廊下など保護者の意向を確認して選んで対応しています。

<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>	a
---	---

<コメント>

園は、日々の送迎時などでコミュニケーションを図り信頼関係を築くことで、保護者が相談や意見を述べやすいよう配慮しています。園では、職員が相談や意見を受けた際の報告手順や対応は「苦情対応マニュアル」で示しています。保護者には、意見・要望等の受付解決方法を記載した「ご意見・ご要望等の申し出窓口設置について」を配布しています。相談内容は、毎日の昼礼で報告し、その日のうちに主任・園長に相談し、話し合って迅速に回答するようにしています。また、検討に時間がかかる場合は、状況確認や話し合い等その都度対応を伝え、回答の期限の日安を伝えています。意見に基づき、行事を見直すなど、保育の質の向上を目指した取組を行っています。マニュアルや手順などは、毎年見直しています。

(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>	b
---	---

<コメント>

リスクマネジメントに関する委員会は、設置していませんが、事故発生はクラス担任と関わった職員で、防犯カメラ（各クラスと屋上に設置）の画像を見ながら状況を確認して、その日のうちに再発防止策を話し合っています。事故防止、事故対応、安全管理などのマニュアルを整備して職員に周知しています。園は、子どもの発達に応じてリスクは変わるとして、各クラスの職員が1年かけて園で生活していくための年齢ごとのリスク回避を研究しました。設備器具や安全対策を変更する毎に実施状況や実効性について見直しています。職員は、日常の保育の中でリスクを常に意識して安心・安全に取組むよう努めています。一方、毎月全体会議でヒヤリハットの報告をしていますが、収集したヒヤリハットの集計・分析をして統計を取るまでには至っていません。

<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>	a
--	---

<コメント>

園長は責任者として、看護師と共に感染症対策に取組んでいます。職員には、「感染症予防・蔓延防止マニュアル」を配布して周知を図っています。「健康管理年間保健計画」を基に看護師が中心となって嘔吐処理や手洗いの実践研修を行い、季節に応じてインフルエンザ対応や感染症対策の徹底などその都度、職員に周知徹底しています。また、子どもにも、手洗いうがい、鼻のかみ方、咳エチケットなどの保健指導を行って感染症予防に努めています。保育室内や玩具などはリストを作成して消毒を徹底しています。感染症が発生した時は、看護師の指導の基、消毒液を基準値の中で濃くしたり、朝夕の合同の人数を少なく設定したりとすぐ対応できるよう配慮しています。保護者には、ほけんだよりや保育園向けアプリで配信して情報提供しています。

<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>	a
--	---

<コメント>

園は、「避難・消火・通報訓練計画」を作成し、職員の災害時役割分担を明確にしています。様々な災害を想定して毎月訓練を実施し、具体的な災害場面をして事前に話し合っています。更に、年度末の4ヶ月は予告なしの訓練の中で職員の動きを再確認しています。防災訓練担当者が防災グッズや食料・備品類の備蓄を確認しています。園は、土砂災害と浸水想定区域になっていて、そのための取組みをしています。同一建物内上階の老人ホームと合同で消防署指導の基、避難訓練を実施しています。また、垂直避難や隣地の大家の協力により避難経路確保の対策もしています。現在、事業存続計画（BCP）を作成中です。

## 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>	第三者評価結果
--	---------

<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>	b
---	---

<コメント>

標準的な実施方法は、運営規定や各種マニュアル等で具体的に示しています。子どもを尊重した保育、プライバシーに配慮した保育を実施していることは、訪問調査の際観察できました。さらに、子どもの心に配慮したプライバシーの保護に関する書類の充実が期待されます。標準的な保育の実施についての文書は全職員にファイルにして配布し、変更の都度訂正して渡しています。また、全体会議などで個々の子どもの状況を話し合い、保育の実施方法について周知しています。園長や主任が園内を巡回し、保育日誌や自己評価で実施を確認しています。子どもの状況に応じた個別の対応をすることで、画一的な保育実践にならないよう配慮しています。

<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>	a
---	---

<コメント>  
マニュアル等の保育の標準的な実施方法は、毎年新年度に向けて見直しをしています。保護者から連絡帳のコメント欄が少ないと言う意見から連絡帳の書式を変更するなど、状況に応じて、途中で変更することもあります。これにより、家庭と園の連携が図られるなど、職員や保護者からの意見・提案を取り入れる仕組みができています。また、個々の子どもの状況や個別の関わりなど、全体会議で話し合い、職員間で共有して対応できるよう、指導計画の内容を必要に応じて見直しています。

(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。

<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>	a
--	---

<コメント>  
園では、園長を指導計画作成の責任者として、全体的な計画に基づき、年間指導計画、月間指導計画、個別指導計画などの指導計画を作成しています。個別指導計画は、入園時の個人面談などから子ども・保護者の情報や意向を踏まえ、作成しています。乳児クラスの個別指導計画は、職員を担当制として、子どもの成長を1年を通して見ていけるよう配慮しています。毎月のクラス会議で振り返りと当月の月間指導計画案を作成し、全体会議で月間指導計画案を職員間で共有しています。配慮が必要な子どもについては、緑区福祉保健センターや横浜市北部児童相談所と連携を図っています。横浜市北部地域療育センターとは、個別支援で来園してもらい適宜アドバイスを受け保育に反映しています。また、園は、専従の看護師2名と共に、職員の体制を厚くして障害のある子どもや医療的ケアを必要とする子どもの受け入れを行っています。

<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。</p>	a
--	---

<コメント>  
年間指導計画は四半期毎、月間指導計画、個別指導計画は月末に見直しをしています。月間指導計画の見直しは、クラス会議で、前月の子どもの姿・振り返り・次月のねらいを話し合い、全体会議で報告しています。個別指導計画は、保護者と家庭での状況を確認し、方向性を共有して見直しを行っています。子どもや保護者の状況の変化で、緊急に計画を変更する場合は、保育士、看護師、給食職員などが参加する毎日の昼礼でクラス担任から対応を報告し、職員間の情報共有を図る仕組みになっています。保育士は、指導計画の評価にあたっては、職員間で互いに意見を交換し、評価・見直しから課題が明確になるよう振り返りをし、保育のねらいなどを次の計画の作成に活かすよう努めています。

(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

<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>	a
--	---

<コメント>  
園は、子どもの発達状況や生活状況について把握した情報は、児童票、個別の経過記録、保育日誌などの統一した様式に記録しています。乳児クラスと配慮が必要な子どもは、個別指導計画を作成し、実施状況を記録しています。個別指導計画は、クラス会議などで、毎月、評価と見直しを行っています。記録の書き方や表現の仕方が、個別に違うことを園長は確認し、助言をしています。また、新入職員には連絡帳などをクラス内の職員の助言を受けながら一人で書いてみることから始め、記録の差異が生じないよう配慮しています。保育所における情報は、毎日の昼礼、毎月のクラス毎のクラス会議、乳児会議、全体会議などで的確に届くようになっています。また、各会議の議事録、毎日の伝達ボードなどで情報共有しています。パソコンの共有フォルダーで指導計画や保育日誌などの書類を管理し、共有しています。

<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。</p>	a
--	---

<コメント>  
子どもの記録の保管、保存、廃棄等は「運営規定(文書・記録の整備)」に基づいて管理しています。個人情報の不適切な利用や漏えいに対しては、「個人情報に関する基本方針」「個人情報保護マニュアル」に対処方法を定めています。また、職員には、年度初めにマニュアル等で個人情報保護に関しての取り扱い等を具体的に示し、会議等で改めて職責として遵守することを伝えています。園長は、記録管理の責任者として、個人情報に明記された書類は、鍵のかかる書庫に保管し、パソコン、タブレットは園内でのみの使用としています。保護者には、入園説明会で個人情報の取り扱いについて説明し、同意を得ています。