

第三者評価結果

事業所名：スターチャイルド《横浜ステーションナーサリー》

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「子どもたちの無限の可能性を信じ、意欲を引き出し、伸ばす保育を実践します」を保育理念として掲げています。保育理念、は、事務室前の廊下に掲示しています。また、法人のホームページ・パンフレット、入園のしおりに記載して周知しています。園では、保育理念を職員会議や園内研修で唱和しているほか、年初の園内研修で理念の意図を確認して、職員の理解を深めています。保護者には、事務室前の廊下への掲示や保育園向けアプリへの配信のほか、入園の説明会で説明して理解を促しています。また、見学者（年間約50名）にも説明しています。	

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> 社会福祉事業全体の動向や、地域の各種福祉計画の策定動向と内容は、施設長が神奈川県認可保育所等合同園長会（以下、区の園長会）に出席して説明を受けて把握・分析しています。また、法人も情報収集して分析しています。施設長は、法人が把握した情報を施設長会議やメールで収集しているほか、行政からのメールでも情報収集しています。地域の課題や実情は、区の園長会や、民生委員との交流、連携園（園児の3歳以降の転園先候補の保育園）との情報交換などから、情報収集しています。また、コスト分析は、損益計算表（備品・人件費予算の進捗状況）、利用率の分析は、園児数推移表を作成して毎月法人に報告しています。	
【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、中期事業ビジョンに「質の高い保育サービスの提供と運営の質の向上」「定員充足率およびCS満足度の現行水準の維持」を掲げています。経営課題は、施設長が施設長会議に出席して把握し、職員会議や昼礼（以下、会議）で説明して周知しています。会議に出席していない職員には議事録や資料のファイルを回覧して、確認後押印してもらう方法で周知しています。施設長は「質の高い保育サービスの提供と運営の質の向上」を実現するため、職員が退職などで変わっても保育の質を維持・向上できるように、園内研修や職員配置の工夫などを行っています。取組については職員に周知していますが、理解を得られている状況には至っていません。	

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> 園では、保育理念、保育方針の実現に向けて、5年間の長期計画と3年間の中期計画を作成しています。長期計画は「修繕・大型備品購入」「保育の質の向上」「人材育成」「地域交流推進」の4項目と、数値目標の「園児数充足計画」で構成しています。中期計画は、長期計画の4項目に沿って作成しています。経営課題や問題点の解決・改善に計画的に取り組めるよう、年度別に具体的な内容で作成しています。中・長期計画は、施設長が職員の意見も踏まえ法人と協議して作成しています。また、計画は、年度末など必要に応じて見直しています。また、法人は2025年までの収支計画を作成しています。	
【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。	a
<コメント> 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。年度事業計画は「基本目標」と「重点目標」に分けて作成しています。「基本目標」は、職員体制、行事予定、給食・食育、安全管理、人材育成、苦情要望対応などを明示しています。「重点目標」は、①新型コロナウイルス感染症対策の実施、②地域子育て支援事業、③人材育成の3項目について、具体的に実行可能な事業内容を明示しています。今年度、園では重点取組の中でも③の人材育成の中の「働きやすい職場作り」を最重要取組として、職場環境改善会議を毎月開催し、結果を法人に報告しています。	
(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>

施設長は、日常会話や会議などから把握した職員の意見を踏まえて、法人と協議して事業計画を作成しています。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。当該年度の事業報告と次年度の事業計画は、運営委員会で報告して、内容決定後、法人に報告しています。園では、作成後、職員には職員会議で周知して理解を促していますが、理解にばらつきがあり、更に理解を促すための工夫が期待されます。

【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>

事業計画は、施設長、法人の施設支援担当者のほか、運営委員（保護者の代表）や第三者委員（民生委員など）がメンバーとなっている運営委員会で報告しています。運営委員会開催後、当該年度の事業報告、次年度の事業計画と運営委員会の議事録を、3月に保育園向けアプリで保護者に公開していますが、コロナ禍のため年度末の保護者懇談会は中止しているため、対面での説明は実施できていません。そのほか、事業計画の個別の取組内容を、適宜園だより（きらきらだより）や、保育園向けアプリで保護者に伝えています。

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、保育サービスの質の持続的向上を目指し、ISO9001:2015の認証を取得しています。年間指導計画などの各指導計画や、保育日誌、研修報告書をPDCAを記載する様式として、日常業務を行うことにより、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。園では、保育士などの自己評価に基づき、園としての自己評価を年1回2月に実施して、結果を3月に保育園向けアプリで保護者に公表しています。今年度1回目の第三者評価を受審して、組織的な保育の質の向上に取り組んでいます。また、園では、ヒヤリハットの事例を積極的に収集・分析して、保育の質の向上に繋げています。

【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>

毎年2月に実施する「園の自己評価」は、職員が評価した結果を職員会議で話し合い、施設長がとりまとめています。今回の「第三者評価の自己評価」は、職員を2グループに分け、グループで評価した結果を、施設長がグループのリーダーからヒアリングしてまとめています。園の自己評価の結果は、回覧して職員に周知するとともに、事業報告や次年度の事業計画に反映しています。評価の結果は、3月に保育園向けアプリで保護者に公表しています。課題として、地域貢献、保護者懇談会等の機会の設営、ボランティアの受け入れを挙げています。それぞれの課題に対して、フロア会議や職員会議で論議して、職員の意見を踏まえた改善取組を行っています。

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、園だよりや保育園向けアプリで表明しています。役割と責任の具体的な内容は、「就業規則」「職務区分の構成と定義」に記載しています。職員には、会議などで施設長が説明していますが、職員が十分に理解しているとはいえず、更なる周知が期待されます。施設長不在時の権限移譲については、明文化していませんが「施設長が不在の場合、施設長の権限は、フロアリーダーに委譲する」ことを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。

a

<コメント>

施設長は、施設長研修や外部業者のオンライン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。毎月、施設支援担当者が訪問時に法令遵守などの確認を行い、施設長に報告しています。園の業務は、児童福祉法、労働基準法、労働安全衛生法、個人情報保護法等に留意して運営しています。法令改正の情報は、行政や法人からの案内で把握して職員に周知しています。職員には、入社時に「保育者マニュアル」を配布しています。本マニュアルで、理念、倫理綱領、人権保育、社会人としての基本といった、職員が遵守するべき事項を職員に周知・徹底しています。また、年初の園内研修でも周知・徹底しています。

(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、保育室での観察や保育日誌で、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、年間指導計画などの各指導計画と齟齬がないかなどに基づき行っています。気になったことがあった場合は、改善に向けた話し合いの場を設けています。また、毎月、施設支援担当者が訪問時に保育の内容などの確認を行い、施設長に報告しています。保育の質の向上に向けて、日常の会話、個人面談、会議などの機会に職員の意見を聞いています。また、園内研修で、コミュニケーション研修や実技研修のほか、市の「よりよい保育のためのチェックリスト」による自己点検などを行い、保育の質の向上に繋げています。

【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、備品・人件費予算管理や労務管理を通じて、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、早番、遅番の組み合わせや、様々なクラスを担当できるようにスキルアップを考えて行っています。休暇などで要員面で厳しいケースでは、施設長も保育を行っています。職員は、ローテーションで事務に専念できる時間を作り、時間外労働の削減に努めています。園では、“「和顔愛語」～まあい笑顔とまあい心で「ありがとう」を伝えよう～”を園の年間スローガンとして、職場環境改善会議を毎月実施して、職員と振り返りを行い、法人に報告するなど、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。

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>

法人では「育成システム」と「年間育成計画」で構成した、人材育成計画を作成しています。「育成システム」は、全職員共通の合同研修や実技研修、知識研修、認定研修等と、職位に応じた階層別研修（管理社員、リーダー社員、一般社員）という研修体系を明示しています。「年間育成計画」は、職員の個別目標の設定や施設長との個人面接による人材育成の仕組みを明示しています。採用活動は、法人が各種広告媒体や、ホームページ、学校訪問、社員紹介制度等を活用して行っています。園では、非常勤社員の採用面接を行っているほか、就職希望者の見学を受け入れています。

【15】 II-2-(1)-②
総合的な人事管理が行われている。

b

<コメント>

法人は、人材育成計画で求められるスキル・人材像を明示しています。また、昇進に必要な経験年数や研修、資格を明確にしたキャリアパスを作成しています。採用、配置、異動の基準は、就業規則に明示しています。施設長は、職員別にスキル考課シート、個別目標設定シートに基づき、年2回上期と下期の振り返り面接を実施して、人事考課を行っています。法人は、職位（施設長、主任、一般職員等）・等級を設定して、等級別に求められるスキル、役割、職務内容、昇進の要件を明示しています。職員が自らの将来的な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が、職員が十分理解している状況には至っていません。

(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>

施設長は、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、時間外労働の削減や、希望通りの有給休暇の取得を実現し、働きやすい環境となっています。また、日常の会話、個人面談などから、職員の心身と健康状態を把握しているほか、施設支援担当者が月2回訪問した際、職員が相談できる機会を設けています。持株会社のヒューマンホールディングスが、ヘルプラインを設置しています。また、法人が職員アンケートを実施して職員の意見を聞いています。法人は、アンケートの結果を福利厚生制度の見直しなどに活かしています。

(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>

法人では、人材育成計画で管理職員、リーダー社員、一般職員別に、求められるスキル・人材像を明示しています。職員は、個別目標設定シートで、保育スキル、業務姿勢、コミュニケーション、役割・責任等の中からチャレンジ性のある目標を設定することになっています。職員は、施設長と年2回上期と下期の振り返り面接（非常勤社員は年1回の面接）を実施して、目標達成度を確認しています。施設長は、職員とよく話し合い、自己評価可能な内容の目標や、経験やスキルに合わせた目標を立てるよう助言しています。

【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>

法人は「職員区分の構成と定義」で、職位ごとに専門技術能力の求められるスキル、必要な研修または資格を明示しています。人材育成計画に基づき、法人主催の階層別研修、実技研修、知識研修、認定研修等を実施しています。園では、職員の希望やスキルに合わせた研修の受講者を決めています。また、チームマネジメントを実現するためのコミュニケーション研修や、研修に参加した社員の職員参加型の伝達研修など、保育の質の向上に繋がるテーマや、AED・救命訓練や、誤飲誤嚥防止対策、プレスチェックなどの事故防止・安全管理に繋がるテーマを設定して、毎月園内研修を実施しています。法人は、研修後のアンケートや研修報告で、職員の意見を把握して研修計画の見直しに活かしています。

<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>	a
--	---

<コメント>

園では、職員の知識・技術水準・資格は、入社時の履歴書や面接、入社後の保育の観察、個人面談等から把握しています。園では、業務マニュアルの確認表で、職員の理解度を確認して、経験やスキルに応じたOJTを行っています。また、施設長は、新入社員には1か月後と3か月後に面談を行い、要望を聞いたり、相談に乗ったりしています。職員は、法人の研修や園内研修に加え、キャリアアップ研修などの外部研修にも参加しています。また、スキルアップを図るため、法人の姉妹園への見学研修も行っています。法人は、外部研修の受講料を補助しています。また、研修受講を業務扱いとしているため、受講後、受講者が伝達研修を行うことがあります。

(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>

園は、事業計画で「保育人材教育や育成を目的とした実習生等の受け入れを行う」と実習生等の研修・育成の基本姿勢を明文化しています。法人は、実習生受け入れマニュアルを整備して、受け入れ方法や事前オリエンテーションの内容・実施方法などの運営の詳細を定めています。また、保育士養成校に実習生の受け入れのアプローチをしています。園では、保育士養成校と連携して、実習プログラムを用意していますが、コロナ禍で、実習生の受け入れ実績はありません。乳児保育に特化した施設のため、子どもが安定した時期などに実習生を迎えるなどの工夫をして将来の保育士育成に寄与することが期待されます。

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、決算情報などは公開していますが、事業計画、事業報告、予算は公開していません。今回の第三者評価の受審、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、事務室前の廊下に掲示して公表しています。苦情・要望に関する検討内容や対応策を記録し、保護者には保育園向けアプリで配信し、園だよりでも知らせています。理念や基本方針は、法人のホームページで明示しています。園の情報は、区の「みんなで子育て応援マップ」に掲載しています。また、法人のパンフレットを「神奈川区地域子育て支援拠点かなーちえ」に据え置くなど、情報公開を行っています。

<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>	a
---	---

<コメント>

園では、小口現金のみ取り扱っており、経理処理は小口現金マニュアルに基づき実施しています。マニュアルは、イントラネットや事務室備え付けのファイルで、職員が閲覧できるようになっています。経理処理で不明な点がある場合は、法人の経理部門の担当者に相談しています。園は、年1回経理・事務処理等の業務運営について、法人の内部監査を受けています。直近の内部監査での指摘事項はありません。法人は、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に努めています。

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

<コメント>

園は、地域交流の基本的な考え方について、中・長期計画や全体的な計画で明確にしています。園では、神奈川区地域子育て支援かなーちえの情報や、子育て支援の地域SNSのパンフレットなどの地域の情報に関する資料を玄関に据え置き、保護者などが閲覧できるようにしています。また、子どもが、ハロウィンや勤労感謝の日に、近隣の飲食店、ホテルやビルの防災センターと交流する際は、職員が同行して、写真を撮り保護者に提供しています。一方、地域交流として計画している、園ラウンジの地域の子育て世代への開放や「みんなde子育てワイワイパーク」の企画への職員の参加が、コロナ禍で実現できていません。地域との交流を広げることが期待されます。

<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>	b
--	---

<コメント>

法人は、ボランティア受け入れ規程を整備して、趣旨に「ボランティア受け入れにより、施設と地域交流の充実を図る」と基本姿勢を明文化しています。規程には、受け入れ方法、担当者の設置、活動への協力、活動の内容や、個人情報等の保護などの運営の詳細を定めて、受け入れ可能な体制を整備していますが、コロナ禍でボランティア等の受け入れは行っていません。今後は、コロナ禍の状況を踏まえて、学習体験の提供などの地域の学校教育への協力も含めた、ボランティア等の受け入れが期待されます。

(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。	b

<コメント>
園は、保育所として必要な社会資源として、地域の関係機関等（皮膚科・整形外科・小児科・歯科・耳鼻科等の医療機関、ビルの防災センター、警察署、消防署、行政の窓口、法人本部）の連絡先を事務室に掲示して、職員に周知しています。施設長は、2か月ごとに区の園長会に参加して、保育所共通の問題に対して、情報交換や解決に向けた取組などを行っていますが、関係機関・団体と定期的な連絡会は、園長会に止まっています。家庭での権利侵害が疑われるケースについては、区の子ども家庭支援課、中央児童相談所と連携して取り組んでいます。

(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。	b

<コメント>
施設長は、区の園長会に出席して、近隣保育園との情報交換や行政からの情報提供などから、地域の福祉ニーズ等を把握しています。また、民生委員には、園だよりを持参して訪問した際や、年度末の運営委員会に第三者委員として出席してもらった際に、地域の福祉ニーズについて話を聞いています。その他育児相談を行うなど、地域の福祉ニーズ等を把握するように努めていますが、今後は、関連機関・団体との交流などを拡大して、より広い視野で福祉ニーズを把握していくことが期待されます。

【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。	
	c

<コメント>
園では、事業計画に「地域子育て支援事業」として「乳児一時預かり事業の利用児と保育園の利用児の交流」や「育児講座や相談の機会を設ける」ことを明示しています。乳児一時預かり事業の利用児と、保育園の利用児の交流は、実施しましたが、育児講座は実施できていません。家庭支援として、併設の一時預かり事業の保護者に随時、育児相談を行っています。今後は、地域の福祉ニーズに基づく公益的な育児や離乳食の講座の開催や、地域との交流行事の開催など、保育所が有する育児に関するノウハウや、専門的な情報を地域に還元していくことが望まれます。

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

(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

<コメント>
法人運営理念に「子どもの最善の利益を第一に考え」として「保育者マニュアル」に人権尊重について具体的な言葉かけの例が記載しています。施設長は、子どもを尊重した保育が行われているか、保育室を巡回して確認し、客観的にリーダーからも意見を聞いています。また、園内研修で横浜市の「よりよい保育のためのチェックリスト」を使用して全職員が自分の保育を見つめ直し確認する機会を作っています。保育方針に子どもが「お互いを思いやり」として、職員は保育の中でその都度子どもの気持ちを代弁して互いの気持ちを伝える様に努めています。性差による色分けや声掛けをしない保育を心がけ子どもの自主性を大切にしています。

【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
---	--	---

<コメント>
「保育者マニュアル」「保育士業務マニュアル」等に子どものプライバシー、羞恥心についての配慮が明文化されており、記載した具体的な例などを基に保育を行っています。職員には、会議や研修を通して周知しています。着替えやトイレ、おむつ替えの時は、子どもの羞恥心に配慮した保育を心がけています。子どもの個別の状況に対応して安心して過ごせる場を用意するなど一人ひとりの子どもが快適に過ごせる環境を提供できるよう配慮しています。保護者には、保育の場面に応じてプライバシー保護に関する取組をしていることを伝えていきます。

(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。	b

<コメント>
利用希望者には、ホームページやパンフレットを用いて、保育目標や園の紹介、園での生活の様子、保育内容と活動の様子などの必要な情報を写真、図、絵などを使って分かりやすく伝えていきます。神奈川区保育所等施設一覧に情報提供していますが、公共施設等へパンフレットの設置はしていません。施設長は、法人主催の見学対応の研修を受け、園の利用希望者に対応しています。その際には、パンフレットを配布して保育内容や園での生活などを丁寧に説明し、質問や相談に対応しています。見学者の都合によって見学の日時に配慮して、感染症対策をとりつつ実施しています。利用希望者に対する情報提供は適宜見直しをしています。

<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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

入園予定者には入園説明会に先立って各種文書を渡し、内容確認後に説明を行っています。保育の開始にあたっては、入園説明会と個別面談を行い、「入園のしおり～重要事項説明書～」を用いて説明し、同意を得ています。説明にあたっては、動画を使ったり、実際に使用するものを示したりと、視覚からもわかりやすい工夫をしています。入園後に変更がある場合は、保育園向けアプリで配信し、玄関に同じ文書を掲示して知らせています。また、大きな変更がある場合は、施設長が直接説明を行うようにしています。特に配慮が必要な保護者には、事前に西区役所担当者と通訳が必要ななど確認をとって対応しています。

<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。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

保育園の変更や終了に当たっての手続きや引き継ぎ文書、その後の相談方法や担当者についての内容を記載した文書等は作成していませんが、入園の際に、連携園の案内を配布するとともに、2歳児に進級する際に、各家庭に卒園先の希望を聞き、相談窓口としていつでも話を聞く体制をとっていることを保護者に伝えていきます。また、進級先の園とは、必要に応じて連絡をとり、保育の継続性に、配慮を行っています。

(3) 利用者満足の上昇に努めている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

日々の保育の中で、子どもの表情や様子から子どもの満足が読み取れるようにしています。保護者には、法人から利用者満足に関する調査が定期的に行われ、法人が分析して満足度や意見が園に伝えられ、施設長を中心に職員で話し合う機会を作っています。また、結果は、改善点を含め、保育園向けアプリで配信しています。保護者の意見が反映される運営委員会の議事録は公開しています。保護者への利用者満足度を把握する個別面談は、随時行うほか、個人面談の強化月間を設けて実施しています。

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

<p>【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。</p>	<p>b</p>
--	----------

【判断した理由・特記事項】

苦情解決の仕組みが整備され、「苦情・要望への対応について」や「入園のしおり」に第三者委員の連絡先、かながわ福祉サービス運営適正委員会事務局の連絡先、仕組みをわかりやすく記載しています。苦情解決の仕組みは、事務室前の廊下に掲示し、保護者に対しては、入園の際に「入園のしおり」で苦情相談窓口や苦情解決の仕組みを説明して同意を得ています。玄関に意見箱を設置し、苦情や要望があった場合は、規定のフォーマットに記入し、法人や姉妹園にも共有する体制になっています。苦情・要望に関する検討内容や対応策を記録し、保護者には保育園向けアプリで配信し、園だよりでも知らせています。保育の質の向上のためにも保護者からより多くの要望・苦情を収集することが期待されます。

<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。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

「入園のしおり」に複数の苦情相談窓口（第三者委員、かながわ福祉サービス運営適正委員会事務局等）を記載していますが、保護者には職員以外の人（役所や第三者委員など）に相談できることをさらに周知することが期待されます。日常では、日々の連絡帳の活用や送迎時の会話でコミュニケーションを図り、保護者の非言語であっても様子をくみとり、声掛けしていつでも相談を受ける体制があることを伝えていきます。相談の際は、ラウンジや人目のつかない場所で相談に応じています。また、入園のしおり（『ご家庭と保育園のより良い連携を目指して』）や園だよりでも心配ごとがあれば気軽に相談できることを伝えていきます。

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

<コメント>

職員は、朝夕の送迎の際に、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努めています。また、日頃から事務室の窓を開け、声かけしやすい雰囲気作りにも配慮しています。玄関に意見箱を設置し、年1回の保護者アンケートや日々の保育園向けアプリを活用して保護者の意見を把握しています。意見・要望等は、速やかに協議して回答するよう努めています。相談内容によっては、行政や法人と協議する時間を設け、その旨保護者に伝え、状況確認した検討内容を速やかにおたよりやアプリを使って知らせています。保護者の意見から、日々の子どもの様子を写真や動画などのドキュメンテーションで配信して知らせる取組をしています。園独自のマニュアルは、課題を職員会議で話し合い見直しをしています。

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

<コメント>

施設長は、横浜市や姉妹園での事故報告のほか、園独自で事例収集した「YST回覧情報」を周知して職員が認識を持つようになっています。「事故防止マニュアル」「事故発生時対応マニュアル」を整備し、事務所にフローチャートを掲示して、いつでも対応できる体制になっています。ヒヤリハットを積極的に収集するようにして、職員が記録した「ヒヤリハットかも報告書」は、子どもの特性を踏まえて職員間で話し合い分析し、環境を変えて再発防止に努めています。さらに、改善後1か月に振り返りをして事故予防に努めています。職員に対しては、安全確保・事故防止に関する園内研修を行っています。安全点検チェック表は定期的に点検項目を確認し見直しをして実施しています。

【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>

感染症対策について、施設長が責任者となり、役割を明確にして管理体制を整備しています。「感染症マニュアル」があり、職員全体に周知徹底しています。また、コロナ禍においても行政の指示に従い予防に取組んでいます。感染症に関して園内研修を行い、嘔吐処理などは実施訓練をして手順を確認しています。室内や玩具の消毒など適切に対応しています。法人からマニュアルやガイドラインの更新が伝えられ、ファイルにまとめ、職員はいつでも閲覧できます。保護者が必要な情報は保育園向けアプリで配信し、園内にも掲示しています。囁話医より得た感染症に関する情報は、職員に周知するとともに保護者にも情報共有しています。また、季節に流行する感染症に関しては、近隣より情報を収集して、保護者にアプリで情報提供をしています。

【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>

「安全管理・災害時対応（BCP）マニュアル」を整備し、災害への対応体制と保育を継続するための業務継続対策が整えられています。施設の自衛消防組織を基に各担当者が決められており、避難経路とともに掲示し、災害時の対応体制を決めています。「避難・消火訓練年間計画」に基づいて毎月避難訓練、通報訓練を実施しています。保護者には、入園の際、災害伝言ダイヤル利用・操作方法の資料を配布して説明しています。全職員に安否確認システムを導入し、毎月各自で訓練報告をしています。食料や備品類等の備蓄リストを作成し、備蓄を整備しています。水害時の垂直避難についても、職員間で避難訓練を実施して災害時の対策を講じています。また、施設長は大型ビル内の災害避難訓練に参加し、職員と情報共有しています。

2 福祉サービスの質の確保

(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。

第三者評価結果

【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

<コメント>

法人は、標準的な実施方法を保育士業務マニュアルや、乳児対応マニュアルなどで文書化しています。保育士業務マニュアルには「『子どもにとっていいこと』を優先する」と、権利擁護に関わる姿勢を明示しています。マニュアルは、事務室備え付けのファイルや、イントラネットで確認できます。改定した場合は、施設長が、改定した箇所を屋礼で説明しています。また、園では、早番と遅番の業務、土曜保育、掃除、おむつ交換、補食提供等に関する、園独自の業務マニュアルを作成しています。マニュアルに基づいて保育しているかの確認は、施設長が、保育観察や保育日誌などの確認や、園の業務マニュアルの確認表で行っています。一方、子どもの状況に応じた保育を行うことで、画一的な保育実践にはならないよう留意しています。

【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

<コメント>

法人は、施設支援担当でマニュアル担当チームを編成して、マニュアルの作成や改定を行っています。改定は、年度末が原則ですが、法改正などに合わせて改定する場合があります。マニュアルの改定は、施設を定期的に訪問し現場の実態を把握している施設支援担当者が、指導計画の内容や、職員・保護者の意見などを反映して行っています。法人は、改定したマニュアルを、最新改定日を記載した「保育マニュアル一覧」とともに園に送付して、園が最新版に差し替えた後、保育マニュアル一覧にチェックを入れ、施設支援担当者に送付する仕組みとして、差し替え漏れを防止しています。園が独自に作成している業務マニュアルは、随時見直しています。

(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。

【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、施設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「新入園児状況確認表」「児童健康台帳」や個人面談で把握した、子ども・保護者の情報や意向を踏まえ、担当者が、栄養士や調理員の意見も反映して作成しています。各指導計画は、カリキュラム会議などで振り返りや自己評価を行い、見直しています。個別の事情で支援が必要な家庭については、区の子ども家庭支援課や中央児童相談所などと相談して、保護者の都合に応じた利用時間で保育を提供しています。

【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>

指導計画は、PDCAサイクルによるマネジメント手法により、年間指導計画は期ごと、月間指導計画と個別指導計画は月末、週案は週末に見直しています。指導計画の見直しは、カリキュラム会議や職員会議で、各クラスごとに話し合い、子どもの発達や状況に応じて、振り返り・自己評価を行い、実施しています。その結果を、指導計画の担当者が保育園向けアプリに入力して、施設長が確認するという手順で実施しています。家庭状況の変化や、新型コロナウイルスの感染拡大などで、緊急に指導計画の見直しが必要な場合は、随時見直しています。

(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>

園では、子どもの発達状況や生活状況について把握した情報は、法人統一の個別指導計画や発達記録に、個別に記録しています。記録した情報は、保育園向けアプリで職員が確認・共有できるようになっています。個別指導計画や発達記録は、カリキュラム会議などで毎月、評価と見直しを行っています。また、カリキュラム会議の議事録はファイリングして、欠席した職員には確認することを義務づけています。記録する職員により記録内容や書き方に差異が生じないように、職員間でのチェックや個別指導を行っています。

【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>

法人は、個人情報保護規程や個人情報管理マニュアルなどで、子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めています。また、マニュアルに個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策を規定しています。また、法人は、プライバシーマークを取得して、個人情報は個人情報管理台帳により厳重に管理しています。園では、個人情報を記載した書類はキャビネットで施錠保管しています。また、園では、施設長を記録管理の責任者として、個人情報保護の研修を受講しているほか、年1回職員にプライバシーマークテストを実施して、意識の向上を図っています。保護者には、入園時に個人情報の取り扱いについて説明し、同意を得ています。