

第三者評価結果

事業所名：鶴見どろんこ保育園

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> どろんこ会グループの子育て理念は「にんげん力。育てます。」、子育て目標(基本方針)は「センス・オブ・ワンダー」「人対人コミュニケーション」となっています。これらは、職員全員に配付する「保育品質マニュアル」に明記し、園内研修で、理念と方針に沿った保育の質の向上に向けた研修を行っています。また、秋に行われているどろんこ会グループの全体研修で、理事長から理念や方針について説明を受けています。保護者に配付される入園案内に理念と方針を記載し、入園説明会で説明しています。保護者懇談会では、活動の様子の写真を用いて、クラスごとの資料を作成し、理念や方針に沿った保育内容を説明しています。	

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> 運営本部において、社会福祉事業全体の動向について把握・分析をしており、どろんこ会グループの中長期計画に反映させています。地域の各種福祉計画は、主に、横浜市から入る情報により把握しています。運営本部が、園が位置する地域の子どもの数や潜在的利用者に関するデータの分析を行っています。また、定期的に、園の保育コスト分析や園の利用者数の推移などを分析しており、施設長と情報共有をしています。	
【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。	a
<コメント> どろんこ会グループの具体的な経営課題は、運営本部が分析し、全体研修で職員に周知されています。経営課題については、毎月行われているどろんこ会グループの理事会や、毎週開催される経営会議で役員間での共有がなされています。園が所在しているエリアは、他園も含め利用者数は定員を満たしていますが、今後の少子化の影響を受け、選ばれる園となるよう、園の保育を理解してもらうために、地域の子育て支援に力を入れるとともに、保育の質の改善を進めています。	

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> どろんこ会グループの中長期計画は、理念や基本方針の実現に向けた「どろんこ会運営本部mission」として運営本部が策定し、全体研修において明確にされています。どろんこ会グループの全体研修は、毎年行われており、中長期計画の見直しもその都度行われています。一方、園としての中長期計画は、どろんこ会グループの中長期計画を受け、施設長が、3か年の「目指す姿」や「重点施策」を策定していますが、中長期の収支計画、具体的な数値目標や具体的な成果などは設定されていません。今後は、より充実した園としての中長期計画の策定を期待します。	
【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> どろんこ会グループの中長期計画の内容を反映した、園の単年度の事業計画を施設長が策定しています。収支計画は、運営本部が施設長と連携しながら作成しています。園の単年度の事業計画は、前年度の基本方針などの進捗状況や反省を踏まえ、当該年度の基本方針を設定しています。さらに、保育内容の充実・質の向上、保護者への支援、地域の子育て支援事業、次世代を担うスタッフ育成、環境実施目標、高め合う集団についての「計画・ねらい」「実施予定内容」が記載されている総合的なものとなっています。会議、研修なども具体的な数値目標を設定し、後日、実施状況の評価がしやすいものとなっています。	

(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。	a
<コメント> どろんこ会グループの全体研修を受け、11、12月の園会議で行う事業計画の振り返りにおける職員の意見を反映しながら、施設長が1月に事業計画を策定します。施設長は、2、3月に職員とともに、策定会議において、園目標や行事のねらいを検討し、年間行事計画を作成します。4月のキックオフ会議において事業計画を周知し、毎月の園会議における研修で理解を深めています。職員により理解度が異なることもあり、職員面接において施設長が一人ひとりに事業計画の説明を行っています。	
【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> 事業計画は、園の玄関に掲示し、保護者に周知しています。行事の年間予定は、連絡用アプリで保護者に発信しています。保護者懇談会において、けがをしない強い体を育てる、自分でできることを自分でするなどの6つの切り口で事業計画を説明しています。保護者が参加する大きなイベントは、「どろんこまつり」「運動会」「生活発表会」があります。「どろんこまつり」においては、任意で保護者に「どろんこサポーターズ」になってもらい、協賛で店を出してもらうとともに、保護者のネットワークで情報発信が行われ、新入園児の保護者への声かけなどを行っています。	

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> 職員全員に配付されている保育品質マニュアルに、会議やマニュアルに基づくサービスなどがPDCAサイクルの一環であることが説明されています。保育の内容の評価は、内部監査、保護者アンケート、第三者評価などの体制で行われています。園としての自己評価は、職員の意見を踏まえて、年度末に事業報告を作成する形で施設長が中心となって行っています。また、保護者アンケートを年1回行い、運営本部が結果を集計し、コメント評価を行って、園会議において良いところ、改善すべきところを確認して、議論を行っています。アンケートの集計結果とコメントは保護者にも公表しています。	
【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> 各職員のコンピテンシー(職務や役割において優秀な成果を発揮する行動特性)に関する自己採点のシートには、「今の自分の課題」を記載する項目があり、施設長が園としての課題を整理し、職員室に掲示しています。リーダー会議、園会議などで課題の共有化が図られており、改善策や改善計画を策定しています。また、「理想の自分への自己成長を遂げるための具体目標」の項目があり、個々の評価結果に基づく改善の取り組みを行っています。リーダー会議で、「ダメを言わない、使わない」という方針を立て、実際の保育で検討を重ねながら実践しています。	

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。	a
<コメント> 施設長は、園の事業計画に基本方針(2024年度：子どもも大人も思いやりを大切に)を明記し、具体的なねらいと実施予定内容を記載しています。施設長の自らの役割や責任については、保育品質マニュアルに記載されており、トップマネジメントの果たすべき責任が明記されています。策定会議において、年度の園目標や行事のねらいを職員に表明しています。平常時のみならず、有事においても施設長が責任者として対応しますが、不在時は、主任が権限委任を受けることとなっており、その旨が「自衛消防隊の編成と任務表」に記載され、職員室に掲示されています。	
【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、どろんこ会グループの施設長会議や施設長勉強会に参加し、遵守すべき法令等を十分理解しています。特に、人権の尊重や労働環境への配慮に力を入れており、子どもの着替えの時の配慮、工夫に取り組んでいます。環境への配慮にも力を入れており、食品ロスの削減、残渣を減らす工夫、コンポスト作りなどを行っています。職員とは、施設長会議などの議事録の共有をするとともに、特に必要と思われる場合には、個々の職員に内容を説明します。年2回、どろんこ会グループの「児童・保護者の人権に関するチェックリスト」を使用し、職員は人権保護に関する自己採点を行っています。	

(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。	a
<コメント> 施設長は、実際の子どもの姿や職員の姿を見ながら保育の質の現状評価、分析を行っています。どろんこ会グループの「子育ての質を上げる会議」や「施設長勉強会」を活用しながら、園の課題を抽出しています。さらに、主任やリーダーと密に対話をしながら、園としての取り組みにつなげています。施設長は、職員が意見を述べやすい雰囲気作りを心がけており、職員の意見を保育の質の向上に反映できるようにしています。園内研修の充実を図り、職員に参考となるどろんこ会グループが運営する研修プログラムの動画を視聴することを推奨しています。	
【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> 園では、職員全員にスマートフォンを支給して記録などをデータ入力しており、業務の効率化を進めています。保護者への連絡も連絡用アプリを活用しています。施設長は、できるだけ職員の事務作業を業務時間内で確保できるように、目を配っています。職員室のホワイトボードに、職員が当日の時間ごとの作業スケジュールを各自記載するようになっており、各自がどこで事務作業の時間がとれるのかがわかり、職員間の連携も図りやすくなっています。施設長は、職員が働きやすい環境となるように、コミュニケーションを取りやすい雰囲気づくりになるよう心がけています。	

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> どろんこ会グループの保育品質マニュアルに「求める人材像」が記載されており、それに見合った人材の確保や人材育成、研修計画が行われています。運営本部が、どろんこ会グループの人材確保計画を作成しています。12～1月にかけて、福祉人材の育成に向けての年間研修計画を構築します。計画に基づき、子育ての質を上げる会議、施設長勉強会などで職員に向けての研修が行われています。必要な福祉人材の確保は、本部人事採用部が行っています。学生の実習を積極的に受け入れることで、新卒職員の採用につなげています。中途採用に対しては、求人情報サイトと複数社契約しています。また、園外の掲示板に求人案内を掲載しています。		
【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> どろんこ会グループの保育品質マニュアルに「求める人材像」を記載し、資格等級制度を導入しており、人事評価、人材育成などと連動しています。評価制度は、「目標管理シート」を活用し、個人目標、組織目標を設定し、個人の取り組み内容を判定指標に照らし合わせた達成基準によって評価します。横浜市による保育士の処遇改善制度も適用しています。職員の3年後の自らの将来の姿を描くキャリアデザインのアンケートを毎年実施し、施設長が個人面談で確認しています。運営本部が、職員の昇進・昇格などのタイミングを見計らい「キャリア面談」を行い、自分の将来像を描く支援を行っています。		
(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組んでいる。		a
<コメント> 施設長が、総合人事管理システム「かんばにい」を活用し、職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを把握しています。残業時間は、運営本部でもチェックをしています。職員全員が有給休暇の全取得を実現しています。個人面談は、年3回行っており、本部運営部に「ちょこっとライン(お悩み相談室)」を設けるなど、職員が相談しやすい環境を整えています。施設長は、日常においても職員への声掛けなどを行い、相談しやすい関係性を構築しています。どろんこ会グループで福利厚生団体に入会しており、職員は、テーマパーク、ホテル、スポーツ施設、飲食店の割引などを利用しています。社宅の利用も可能となっています。		

(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> どんこ会グループの人事制度説明会の資料において、人事制度の目指すべき姿が明確になっています。「目標管理シート」を活用し、職員一人ひとりが個人目標、組織目標を設定し、自分が描くキャリアや目標に向けて進めるようになっていきます。個人目標は、コンピテンシー自己採点に、組織目標は、園の事業計画に基づいて設定しています。具体的な取り組み内容、判定指標、達成基準が記載されており、評価しやすい仕組みとなっています。個人面談は年3回行い、年度初めの面接で目標設定、中間面接では進捗状況の確認、年度末面接で評価を行い、職員に結果をフィードバックしています。	
【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> 秋に行われているどんこ会グループの全体研修において、理事長から理念や方針の説明を職員全員が受け、「求める人材像」を明確にしています。施設長、主任、リーダー、一般職員など階層別に受講すべき研修が設定されており、それに基づき各職員の教育・研修が実施されています。全体研修では、特に障がいの有無で分ける保育ではなく、すべての子どもが頼りあい、ぶつかりあい、手を差しのべあう「インクルーシブ保育」に力を入れており、研修内容やカリキュラムの充実を図っています。毎月の園会議では「コンピテンシー自己採点」を活用した研修を年間事業計画に基づき行っています。	
【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> 施設長は、総合人事管理システムで、一人ひとりの職員の専門資格の取得状況を確認できます。新任職員はオリエンテーション、10日間のOJT研修などを受けます。法人研修では、階層別、職種別、テーマ別の研修が設定されています。施設長と職員の面談時に、研修テーマを設定し、どんこ会グループが運営する研修プログラムの動画視聴など各自必要とする研修への参加を促しています。この動画は、外部講師などによる研修となっており、職員の自分のペースでの視聴が可能となっています。業務時間内での動画視聴ができるように、施設長、リーダーが業務配分を工夫しています。	
(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> 2023年度は、3名の実習生の受け入れを行いました。実習生などの受け入れについて、保育品質マニュアルに意義、心得、受け入れ手順を明記しています。さらに、「受入手順書」があり、実習開始時には、実習生ごとの「オリエンテーションシート」を作成し、部分実習や責任実習など異なるプログラムを提供しています。実習生の指導担当者に対しては、施設長が事前指導を行っています。実習生の学校とは、実習前に本部人事採用部が当園の理念などの説明を行います。実習期間中は、実習指導の学校の先生が来園し、学生の様子を確認します。振り返りも先生と電話で共有します。	

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> ホームページに、どんこ会グループの理念や基本方針、保育内容、事業計画、事業報告が公開されています。財務状況は、WAM NET(福祉・保健・医療関連情報の総合サイト)の電子開示システムで公開されています。子育て支援事業、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容についてもホームページに掲載されています。月1回園が発行する「ちきんえっぐだより(地域子育て支援だより)」をホームページに掲載しているほか、園掲示板に掲示したり、鶴見区の地域子育て支援拠点や地域の子育てサロンに設置したり、公園などで知り合った親子に配布をしたりしています。近隣の公園で行う「青空保育」に参加した地域の方に、いつでも園庭や園内で遊べる園開放の呼びかけを行っています。		
【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、取引などに関するルール、職務分掌、権限・責任は、経理規程に記載し職員に周知しています。どんこ会グループの事務、経理、取引などの内部監査は、年2回、内部監査室により、内部監査チェック表を使い行われています。内部監査での指摘事項を受けて、職員一人ひとりの意識合わせができるように改善に取り組んでいます。法人の事業、財務は、税理士法人がチェックしており、指摘事項に基づき経営改善を実施しています。提供サービスの品質維持・向上の取り組みについては、第三者であるISO9001の認証機関による定期的な審査を受けています。		

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
<コメント> 「保育品質マニュアル」に地域交流、世代間交流、地域拠点活動などの基本的な考え方が記載されています。園の玄関に地域のイベントなどのチラシを掲示しているほか、病児保育施設に関する冊子を玄関に置くなど、保護者へ地域の情報の提供を積極的に行っています。毎月近隣公園で開催される「青空保育」で、地域の人々や子どもとの交流を図っています。週1回、商店街の店の仕事について訪問する「商店街ツアー」、月1回、近所の銭湯に入りに行く「銭湯でお風呂の日」など、地域の方と触れ合う機会を定期的に設けています。		
【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
<コメント> ボランティアの受け入れについての「保育品質マニュアル」に意義、心得、受け入れ手順が明記されており、全職員で共有しています。2023年度は3名の中高生の職場体験学習の受け入れをしました。さらに、「受入手順書」があり、ボランティア開始時には、ボランティアごとの「オリエンテーションシート」を作成し、個別のプログラムを提供しています。中高生の受け入れの場合には、各学校の教員と事前確認を行い、安心して体験学習が行えるように配慮しています。ボランティアなどを随時いつでも受け入れる体制と雰囲気をつくることを今年度の園のテーマとしています。		
(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。	a
<コメント> 園として必要な地域の関係機関をリスト化し、連絡がとれるように緊急連絡先を記載し、職員室に掲示しています。園会議で職員間の情報共有がなされています。施設長は、鶴見区内保育園施設長会議、鶴見区要保護児童対策地域協議会に参加し、情報交換や連携を図っています。鶴見区幼保小連携連絡会議では、グループワークで虐待などの事例を出して関わり方について議論し、より良い対応を目指しています。家庭での虐待などが疑われる子どもへの対応については、対応フローに則り、どろんこ会グループ内で情報共有するとともに、鶴見区こども家庭支援課と連携を図っています。		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
【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
<コメント> 施設長が、鶴見区の地域子育て支援拠点との連携や下末吉地区近隣保育園との情報交換により、地域の具体的な福祉ニーズの把握に努めています。毎週訪問する「商店街ツアー」、月1回の「銭湯でお風呂の日」などの活動を通して、地域の人々と触れ合う中で、地域の生活課題などの把握を行っています。園開放は、参加した人たちの育児相談などにつながっています。子育て相談については、チラシを掲示し、いつでも受け入れができるような体制を整えています。園の玄関に設置した不要となった衣料の交換ができる「勝手籠」からも地域の福祉ニーズを掴んでいます。		
【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。	a
<コメント> 毎月、地域に向けての子育て支援事業が記載された「ちきんえっぐだより」を発行しています。子育て支援事業として、地域の方も参加できる水遊びや散歩体験などの「どろんこ自然学校」を毎月開催しています。園の玄関に設置した不要となった衣料の交換ができる「勝手籠」を玄関の外に用意しており、保護者だけでなく、地域の人たちも利用しています。横浜市の子育て支援者が来訪し、育児相談やお話し会が行われ、利用者の園開放の利用も見受けられます。近隣の小学校や保育園にヤギ、ニワトリの出張動物園を行い、広く地域との交流を図っています。施設長が地域の防災訓練に参加しているほか、下末吉地区の近隣保育園同士で、被災時に力を合わせて対応することとなっています。		

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

(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> どろんこ会グループは、「私たちの子育て」として、「いうことをきく子を育てるのでも、指示を待つ子を育てるのでもありません。ここでは、兄弟姉妹がともに暮らし、共に遊び、ともに労働し、頼りあい、ぶつかり合い、手を差しのべあう、年齢の違う子同士、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、すべて実際に経験します」と明示しています。年2回、どろんこ会グループの「児童・保護者の人権に関するチェックリスト」を使用し、園会議において、職員は人権保護に関する自己採点を行っています。子どもだけの話し合いの場を設けて、その都度課題を子どもと一緒に考えています。男だから、女だからと色を決めたり、活動を制限したりすることがないように職員間で共有を図っています。	
【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> 子どものプライバシー保護について、キックオフ会議や園会議で、保育品質マニュアルの読み合わせやその時の課題を出し、話し合っています。保護者の利用者調査結果において、プライバシー保護については高い評価となっています。プールの着替え時には、園外から見えないようにカーテンや模造紙で目隠しをして室内で着替えをするようにしています。友達から離れたい子どもは、気が済むまで職員室にすることができます。子どもの意思を尊重し、自由に乳児の部屋や好きな先生のクラスに行けるようにしています。保護者には、プライバシー保護の取り組みを入園時の面談や保護者懇談会で周知しています。	
(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> どろんこ会グループのホームページに、理念と方針のほか、子育ての特徴、身につく6つの力、デイリープログラムなどを動画や写真を用いて紹介しています。園のページには、運営時間、定員、アクセスなどを掲載し、園だよりや年間スケジュール、献立表、食育だより、保健だよりなどが見られるようになっています。また、問い合わせフォームのページから園への質問や見学申し込みができるようにしています。見学は、活動の様子を見てもらえる午前中を推奨していますが、希望者の都合を優先して見学日時を設定しています。見学案内の際は「入園案内」に沿って、園の保育の特色などを説明しています。ホームページの掲載内容は、法人の担当部署で適宜更新して、最新の情報を提供できるようにしています。	
【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> 保育の開始にあたっては、入園説明会を開催し「入園案内」に沿って、園の保育の特色や活動内容、大切にしていることなどを説明しています。また、持ち物については、見本を見てもらうなどして保護者にわかりやすいよう工夫しています。入園時の個人面談では「重要事項説明書」に基づいて、利用料金や延長保育などについて説明し、同意書を保護者から受領しています。園では、慣れ保育を必須としていませんが、保護者の希望があれば、相談しながら行うこととしています。進級時に重要事項の内容に変更が生じた場合は、連絡用アプリで配信を行って保護者に周知しています。外国籍の保護者など、日本語での会話が難しい場合などは、個別に丁寧な対応を行うこととしています。	
【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> ほかの保育所や幼稚園に転園する際に、転園先より子どもの情報提供に関する依頼があった場合は「保育品質マニュアル」で定めている引き継ぎ手順に基づいて、転園先への引き継ぎを適切に行っています。転園や卒園などで園の利用が終了したあとの相談対応については、施設長が担当窓口となって対応することとしています。転園時及び卒園時には、いつでも相談に応じることを保護者に口頭で伝えています。園では、卒園生が日常的に遊びに来たり、行事に来たりしており、卒園後も良好な関係性を継続しています。今後はさらに、転園時や卒園時の相談対応について記載した文書を作成し、保護者に渡されると良いでしょう。	
(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> 日々の保育のなかで、職員が、3～5歳児の子どもには「今日何が楽しかった」と確認をし、満足度を把握しています。毎年、利用者満足調査として「保護者アンケート」を実施しており、運営本部が集計し、コメントを添付して、園会議で情報共有と課題検討を行うとともに、保護者にも結果を公表しています。保護者懇談会は年2回開催しており、保護者の希望により、随時個人面談に応じています。園の方針でもあり、子どもがどろんこ遊びを行うため、靴や足の裏が泥だらけという保護者からの意見が出てきたので、足ふきマットを用意し、改善対応しました。	

(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> 苦情解決の体制は、苦情解決責任者(施設長)、苦情受付担当者(どろんこ会グループで2名)、第三者委員(どろんこ会グループで4名)となっており、「入園案内」に明記して入園時に保護者に説明しています。苦情を受け付けた際は、所定の書式に内容を記録して運営本部と職員全体で共有しています。どろんこ会グループに苦情・意見受付窓口として「ご意見ご提案デスク」を設け、「ご意見箱」を玄関に設置するなど、保護者が苦情を出しやすくしています。また、施設長はじめ職員は、保護者がコミュニケーションを取りやすい雰囲気づくりを心がけています。	
【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> 保護者が相談や意見を申し出る際に、連絡帳アプリや書面、面談など複数の方法があることや苦情解決責任者や受付担当者、第三者委員など、相手を自由を選ぶことを「入園案内」に記載して入園時に保護者への配付と説明を行っています。「入園案内」は、玄関に設置して保護者がいつでも閲覧できるようにしています。また、文書の内容を連絡用アプリで保護者に配信して、周知を図っています。保護者との相談は、相談内容によって、玄関の脇にある地下1階の一時保育室や3階の子育て支援室を使用しています。	
【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> 保護者は、日常的には職員との登園、お迎え時の対話や連絡帳アプリでのやりとりで相談や意見を述べています。職員は、お迎え時には、「3分間お迎え対応」(その日の子どもが満足したこと、エピソードなどをできるだけ保護者に丁寧に説明すること)を心がけています。そのほか、「ご意見ご提案デスク」「ご意見箱」「保護者アンケート」など様々な相談・意見を述べる方法を用意しています。相談や意見を受けた際の対応マニュアルは整備されており、検討に時間がかかる場合には、時間がかかる旨を迅速に保護者に伝えています。意見に対応したことは、職員間の共有を速やかに行っています。年1回、どろんこ会グループの施設長会議で、マニュアルの見直しを行い、改訂の可否を判断しています。	
(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。	
【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> リスクマネジメントの園の責任者は施設長となっており、どろんこ会グループの運営本部と園内に、事故防止委員会を設置しています。危機管理マニュアル、クライシスマニュアルがあり、園会議で職員の周知を図っています。園内のハザードマップは廊下に掲示しています。公園のハザードマップは、職員室に掲示しており、年4回、園会議で見直しを行っています。不審者侵入時フロチャート、プール遊びの実施マニュアル、銭湯でお風呂の日実施マニュアルなど、特に安全確保・事故防止が必要な場面でのマニュアルも用意されています。毎月1回、事故防止委員が園の事故記録簿やヒヤリハット、インシデントを確認・分析し、職員の意識づけを行っています。安全確保・事故防止に関するどろんこ会グループが運営する研修プログラムの動画の視聴を推奨しています。	
【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> 感染症の予防と発生時などの対応は、衛生管理マニュアルに記載されています。感染症発生時のフロチャートが職員室内に掲示されています。4月のキックオフ会議の園内研修で、全職員が嘔吐処理方法を確認しながらロールプレイングを行い、適切な嘔吐処理作業を確認し合います。感染症の予防策は、マニュアルに則り、清掃、消毒、うがい、手洗いを中心に行います。感染症が発生した場合には、マニュアルに則り、発生状況を園内に掲示して保護者に周知しています。運営本部が「保健だより」を発行し、どろんこ会グループの保健に関する取り組みを毎月紹介しています。	
【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> 「保育運営マニュアル」の危機管理の項目に、災害時の園の対応について記載されています。職員室に「災害発生時のフローチャート」「自衛消防隊の編成と任務表」が掲示されています。鶴見区のハザードマップによると、当園は、浸水地域、土砂災害の対象エリアではありません。災害時の子ども、保護者及び職員の安否確認は、連絡用アプリを使用し、毎月保護者向けのテスト配信で練習しています。BCP(事業継続計画)を作成し「保育運営マニュアル」に記載しています。毎月様々な設定で避難訓練を行っており、消防署立ち会いによる訓練も組み入れています。	

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> 保育について標準的な実施方法は、「保育品質マニュアル」「保育運営マニュアル」に記載されています。全職員が、年2回「児童・保護者の人権に関するチェックシート」で、子どもの尊重、プライバシー保護などの保育の標準的な実施方法を確認しています。毎年、内部監査室による内部監査が行われ、保育全般の課題の抽出を行っています。内部監査における指摘事項について、職員で改善策を出して対応しています。園内研修でロールプレイングの手法を取り入れるなどして、課題の改善に向けて学び合っています。	
【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> 毎月のどろんこ会グループの施設長会議における各園の日々の運営の報告を基に、年1回、各園の施設長が中心となって、どろんこ会グループの「保育運営マニュアル」の見直しを行っています。10月には、施設長が園の業務の中で気になること、保護者アンケートの結果、保護者からの意見や提案、日々の職員からの意見や提案を参考に、アンケート形式の「園から意見・提案」を運営本部に提出し、「保育運営マニュアル」の見直しの材料にしています。標準的な実施方法の検証・見直しがあった場合には、園内の会議を経て、指導計画の見直しも検討しています。	
(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> 各クラスの指導計画は、全体的な計画に基づいて職員間での話し合いを行って作成しており、施設長の最終確認をもって完成としています。0～2歳児クラスの月間個別指導計画は、クラス会議で前月の子どもの姿を確認し合いながら作成しています。3～5歳児クラスは3か月ごとに「個別記録」を作成しており、前期の振り返りを踏まえて、子どもの現況と課題、今後に向けた配慮事項などを記載し、クラスの月間指導計画の作成につなげています。障がいのある子どもに対しては、療育機関の助言を受けて月間個別支援計画を作成しています。指導計画や支援計画、個別記録は、必要に応じて栄養士の意見を反映しているほか、保護者のニーズを踏まえて作成しています。	
【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> 「保育品質マニュアル」に各種指導計画の作成や評価に関するルールや配慮事項を明記しています。各クラスの年間指導計画は四半期ごとにクラス会議で評価を行い、1月と2月の策定会議で年間の評価を行って次年度の計画作成に生かしています。月間指導計画と週案は、それぞれ計画期間の終了時期にクラス会議で評価を行い、次期の計画作成に生かしています。各計画の省察欄には、課題や時期に配慮すべき事項について詳細に記載しています。作成された指導計画は、週案会議や職員会議で報告し合い、全体での共有化を図っています。週案を緊急に変更する場合は、主任、施設長に確報告し決定する流れとなっており、変更事項は日々の朝礼及び各クラスにある朝礼ノートで職員全体に周知しています。	
(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> 子ども一人ひとりの発達状況や生活状況などを記載している「個別記録」は、0～2歳児クラスは毎月、3～5歳児クラスでは3か月ごとに作成しており、保育の実施状況を確認することができるようにしています。「保育品質マニュアル」には、記録を作成する際の振り返りの視点についてなどを記載しており、園会議で確認して記録の書き方に職員間で差異が生じないようにしています。「個別記録」は専用のアプリに入力し、職員全員が所持している業務用のスマートフォンで共有できる仕組みを整備しています。保育の実施状況等は、随時行われているクラス会議のほか、週1回の週案会議、月1回のリーダー会議、園会議で共有しています。	
【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> どろんこ会グループが作成している「秘密情報管理規程」などで個人情報の保管、廃棄、情報の提供、管理責任者の任命、漏えい対策などについて定めています。法人全体の取り組みとして、「情報セキュリティチェック」を年に2回、職員個々に対して実施しており、自己点検を通して個人情報保護に関する規程及び法令の遵守について意識付けができるようにしています。また、「保育品質マニュアル」にも個人情報の管理や取り扱いについて明記し、園内研修で確認しています。保護者へは、入園説明会で説明するとともに「個人情報の取り扱いの同意」の文書をWEB上で確認してもらい、個人情報の収集、利用、管理などについての同意書を受領しています。	