

### 第三者評価結果

事業所名：パレット保育園高田

#### 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> 理念、基本方針などは、ホームページやしおりに明記し、玄関や事務所に掲示しています。理念は、“ひとりひとりに生きる力を！”として子どもの有する能力に応じて支援する内容となっていて、目指す方向性を示しています。園では、年度初めの全職員が参加する園会議でハンドブックの読み合わせをして確認しています。保護者には、入園、進級説明会でしおりをもとに説明しています。また、園日よりではクラスのねらい、行事などの挨拶では理念の「大きな家族」と行事の目的やそれまでの取組の過程を伝え、継続的に理念や基本方針を説明する機会を持っています。	

#### 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については、G-News（社内報）や法人運営要項、法人の施設長会議時のエリア分析などの内容から園に求められている状況を把握・分析しています。地域の各種福祉計画の策定動向は、港北区園長会で情報共有する他、近隣の幼稚園、保育園、社会福祉協議会、民間子育て拠点など様々な関係者が参加する高田地区ネットワーク会議で把握・分析しています。法人では、保育のコスト分析や地域の園の利用人数、空き状況など共有し受け入れ人数を調整しています。	
【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> 経営課題は、施設長が定期的に法人の「損益ミーティング」に出席して園の経営状況を把握しています。課題として、施設の老朽化対策は長期的に取組むよう考えています。また、地域にひらかれた園、選ばれる園づくりとして、イベントでは「パレット学習タイム体験」や悩みを話し合う場を作ったり、離乳食体験を実施したりするなど、課題を改善にむけ具体的に取組を実施しています。職員には、園内会議で経営状況の課題などを周知して共有していますが、理解を得られる状況には至っていません。今後は、職員も課題についての理解が深まることが期待されます。	

#### 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> 法人の保育事業部は、2022年4月から2025年3月までの中期事業計画を策定しています。中期事業計画は、「経営の安定化」と「選ばれる保育園づくり」をテーマに、組織体制の見直し、設備・装備計画の立案・実行、次世代の育成、障害児保育、保護者支援、給食、能力開発プログラム、保育の質の向上、SDGsへの取組み等の項目で構成しています。園は、法人の中期事業計画の目標を共有し、毎年の園目標は法人の中期事業計画の目標を達成できるよう職員間で話し合っていて決めているとしていますが、今後一層職員への理解を図ることが期待されます。	
【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> 園の単年度の事業計画は、園目標～中期事業計画のテーマを踏まえた～として「園児、保護者、職員にとって明るく楽しい保育園づくり」「保育の質の向上」を掲げ、目標入所児童数やSDGsに係る取り組み、保護者との連携の報告、セリフモニタリングの実施報告、苦情対応・解決の取組、職員の研修、安全安心に対する取組、不審者対策、防火・防災対策、虐待防止の取組、給食に対する取組等の項目に実行可能な具体的な内容を記しています。また、目標入所児童数など数値目標を設定し、毎月「達成度合チェック」を用いて達成できているか評価を行っています。	

(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>

年度末の会議で当該年度の事業計画を振り返り、職員の意見を反映して評価を行い、具体的に現場で力を入れていきたいところを課題として次年度の事業計画に盛り込み、職員間で再確認して策定しています。職員の目標達成が園目標、事業部目標の達成につながるとして施設長と面談の際に「目標見守りシート」を用いて毎月の評価や進捗状況を確認しています。実施状況の把握や見直しを会議で行い、職員の理解を高めています。

【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。

b

<コメント>

事業計画は、施設長、運営委員（保護者の代表）や第三者委員が参加する運営委員会で報告しています。また、ホームページにも載せています。保護者には、入園説明会、進級説明会時の懇談会で説明し、特に子どもと保護者に関わる事業計画の主な内容を伝えています。毎月配信している園だよりには、縦割り保育の実施や幼児クラスの給食のバイキング形式の実施など、力を入れていきたい活動を知らせています。また、園だよりや保育園向けアプリのカレンダーなどで保護者の参加を促すため先々の予定を記載し、周知を図っています。園は、今後より一層保護者への説明の工夫をしていきたいと考えています。

#### 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>

年間指導計画などの各指導計画や保育日誌などをPDCAを記載する様式としていて、日常業務を通じて職員はPDCAの実践が身に付くような仕組みになっています。園では、毎日の保育日誌を振り返り、週ミーティングで振り返りを行い、施設長が確認して助言を行っています。職員の自己評価に基づき、園としての自己評価を年1回実施し、課題などを次年度に繋げています。また、第三者評価を定期的に受審して保育の質の向上に取組み、結果はホームページで公表しています。

【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>

今回の「第三者評価の自己評価」と「園の自己評価」は、個々の職員が評価した結果を小グループに分かれ、職員間で検討したものを基に、施設長、リーダーが取りまとめ、職員が再確認して完成させています。園の自己評価は、各項目毎に評価と【地域・園に応じた独自の取り組み】【課題・対策】を記載し、最後に園目標や自己評価結果に対しての反省・課題を記載して、1年間に実施してきたこと、課題となったこと、それに対して次に取り組んでいくことを明確にしています。

## 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、園の経営・管理に関する方針と取組を年度事業計画で明確にし、ホームページにも掲載しています。職員には「運営規定」で施設長の職務内容を記載して周知を図り、「ハンドブック」で施設長への報告基準を明らかにしています。また、土曜会議や週ミーティングでは、保育や行事を実施していく際に園として求められていること、運営していく立場を表明しています。さらに、法人の「運営要綱」には「施設長の一言」として当園の園長の言葉を掲載し表明しています。有事の際の園長不在時の対応は、BCP（業務継続計画）に「危機管理における指揮権」として順位を明記しています。

【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、港北区施設長会議や横浜市の研修等で法令遵守について学び、利害関係者との適正な関係を保持しています。職員には、土曜会議で研修報告を行い、資料を作成して研修内容を共有して周知を図っています。また、ハラスメント研修や勤怠管理研修などを通して法令順守の取組を実施しています。施設長は、職員を守るためにも社会の動向やニュースなどを取り上げながら具体的に発信しています。環境への配慮「SDGsに係る取り組み」として、食品ロスの低減、設備チェック・整備による使用寿命延長、省エネ・節電、エコ活動・リサイクルを取り入れた生活等を事業計画に盛り込み取り組んでいます。

(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> 施設長は、毎日の保育や調理など現場の様子分かるように部屋の巡回や補助に入ったりして保育の質の現状について日常的に評価・分析をしています。施設長が現場に入ること、職員へのアドバイスや相談しやすい環境を整えています。施設長は、園会議では、園の取組等の意図を伝えながら、行事の見直しや開催方法など職員の意見を聞き、クラスの意図や実行するために必要なことなど話し合える場を作って具体的な取組をしています。また、課題がある場合には全員で解決に向けて話し合いを行っています。	
【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> 経営・人事・労務・財務に関しては、法人と定期的に確認し、対応しています。行政から毎年夏頃に園児数目標の確認があり、施設長と法人で職員配置数を確認し、職員に次年度の意向を10月頃から聞き、園としての職員数を確定しています。園は、チーフ職員と将来の幹部候補と施設長でリーダー会議を設け、園としての方向性を共有し、どんな意識を形成していくか共通認識が持てるように取り組んでいます。法人施設長がチームを作り、各園の見学会を実施し、振り返りから職員への指導や気付きを共通認識を持って、具体的に各園の業務に反映できるようにしています。	

## 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> 必要な福祉人材の確保と育成に関しては、研修計画を作成し、実践しています。中途入職の職員は、OJTとして育成する職員と一緒にクラスで指導やアドバイスを受けながら実践を積み1年間の振り返りを行っています。メンタルに関しては、チーフ層がより具体的に伝え、継続できるよう意識してバックアップをしています。また、業務以外の心配ごとなどを早めに取り扱われるようミニ面談を随時行っています。人材育成として、階層別、分野別の法人研修やキャリアアップ研修、外部研修等実施しています。採用活動は法人が行っていて、面接は法人と施設長で行っています。		
【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	
<コメント> 期待する職員像はハンドブックに記載された「スタッフの使命」「保育スタッフ行動原則A・B・C」に明記しています。就業規則で採用・異動を定め、「スタッフできたかな表」を活用して職員一人ひとりの評価を行い給与に反映させています。また、法人人事課が園見学を実施し勤務内容などをヒヤリングし、労務課が職員の労務管理をする等法人全体で管理を実施しています。さらに、「保育士キャリアパス」を策定して、自らの将来の姿を描けるよう仕組みづくりをしています。職員の人事基準等の認知度は低く、理解を深めるための今後の取組が期待されます。		
(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。	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データ一退勤管理で毎月把握し、有給休暇が取りやすくなるよう配慮しています。また、日常の会話、健康診断、個人面談などから、職員の心身の健康状態を把握しています。さらに、法人では産業医の相談窓口を設置して職員の悩みを受け付けています。福利厚生として家賃補助の他、園の職員は園児の健康診断の際に、希望者は園医から法人補助のもと園でインフルエンザ予防接種を受けることができます。また、法人は総合福利厚生サービスに加盟しています。園は、固定シフトを導入していて、ワークライフバランスに配慮して、勤務時間等は本人の希望を取り入れて働きやすい体制を取っています。		
(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> 「スタッフの使命」「保育スタッフ行動原則」に期待する職員像を明確にしています。職員は職種別の「スタッフできたかな表」を用いて、年2回、園目標に関連した個人目標を定め、それを実現にする具体的な行動を3つ挙げ、目標の達成状況を毎月確認しながら「スタッフ面談シート」を作成しています。施設長は、職員と年2回の面談で目標が定めやすいよう、どこを課題にしていこうか、具体的に伝え、進捗状況と目標達成の確認をし、次の目標につなげています。目標管理のための仕組みが構築されています。		

【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>

目指す保育を実施するための期待する職員像は、職員に配布しているハンドブックの「スタッフの使命」「スタッフ行動原則A・B・C」「保育スタッフ指導原則」に明示しています。職員に必要なとされる専門技術や専門資格は職種別、分野別、階層別の保育事業部（研修計画一覧）に記載し、研修が実施されています。研修内容は毎年見直しを行っています。また、園内研修は週ミーティングで、研修報告と共にグループワークで自分事として話し合える時間を確保しています。さらに、社会情勢に合わせた研修や業界で起きた事件、事故が報道された場合にはすぐに研修に取り入れるなど工夫しています。

【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>

職員の入職時に知識や経験等を把握し、入職後はキャリアアップ研修などの取得状況を確認し、研修計画に受講日付を記入する形で記録しています。新任職員には先輩職員が指導担当となり、「育成シート」を用いてOJTを実施しています。また、新任職員以外でも必要に応じて年間を通してOJTを実施しています。キャリアアップ研修、行政研修、法人内リーダー研修、施設長会議、BCPの研修など階層別、職種別、テーマ別の研修を受講できるよう配慮しています。横浜市、港北区など行政の研修への参加を推奨しています。園内研修では、消防署長による救急救命講習などを受講しています。

(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。	b
----------------------------------------------------------------	---

<コメント>

「実習生受け入れマニュアル」を整備して、受け入れ体制を整えています。次世代への福祉人材の研修・育成に関する基本姿勢は明文化されていません。学校からの要請を積極的に受け入れ、実習生や学校側とも連携して進める用意がありますが、コロナ禍以降、希望者がいません。実習生指導担当者を決め、来年度は横浜市の指導者研修を受講予定です。

### 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。	b

<コメント>

ホームページでは、園の概要・費用、Q&A、しおり、第三者評価、園の自己評価、事業計画、事業報告を公開し、事務所で財務諸表を見ることが出来ることをしおりで伝えています。また、第三者評価の受審と受審結果、苦情・相談の体制と苦情対応・解決の取り組みをホームページで公表しています。地域のネットワークを活用して、2月に地域ケアプラザで行われた地域のおまつりの模擬店でパレット学習タイムの一部を実施して体験してもらっています。地域のイベントなどでは、手作りポスターを掲示し、パンフレットを据え置くこともしています。今後は、苦情解決体制として苦情の件数と内容を事業報告書に記載し、運営委員会で報告することが期待されます。

【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>

園の経理処理は、法人の経理規定や小口現金マニュアルに基づいて実施しています。小口現金の使い方は、現金でなくカード使用となっていて職員に周知をしています。カードは施設事務職が管理しています。園の経理・事務処理等の業務運営は、法人経理部門が管理し、内部監査を実施しています。また、法人は税理士により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

(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。	b

<コメント>

園では、「子育てで気になることを話してみませんか、港北区こども家庭相談」「病児・病後児保育」「女性のための労働相談」「運動発達臨床センターのご案内」学童保育やボーイスカウト、子ども消防団の募集など活用できる社会資源や地域の情報に関する資料を玄関ホールに掲示したり棚に据え置いて保護者に情報提供しています。子どもたちは、地域の子育てまつりや近隣小学校との交流会、また、近隣保育園とは年間を通じて交流会を実施し、同じ小学校区の子ども同士での交流会もしています。園は、今後さらに力を入れていきたいと考えています。地域交流の基本的な考え方を文書化することが期待されます。

【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。	b
-------------------------------------------------------	---

<コメント>

「ボランティア受入マニュアル」があります。事前に施設長と面談し、留意事項や内容説明などのオリエンテーションを受けることなどが記されていますが、「事前説明」の項目が不足しています。子どもや保護者に来園者を明確にするために、今後は事前説明の項目を作り実施することが期待されます。地域の学校教育等への協力についての基本姿勢は小学校との連携は明文化していますが、中学校などの職業体験等には触れていません。園は、区主催のボラリーグこうほく（ボランティア活動）の受け入れや横浜市高田地域ケアプラザのボランティア活動受け入れを積極的に行っています。今年度は希望がありませんでしたが、昨年度は受け入れ実績がありました。

(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>

園は、必要な社会資源として、地域の関係機関（消防署、警察、医療機関、横浜市役所、港北区役所、北部児童相談所、横浜市総合リハビリテーションセンター等）の連絡先を掲示して職員に周知しています。また、高田地区子育てネットワーク会議では情報共有することで地域の子育てニーズや課題を知ることができ、得た情報を職員に周知しています。幼保小連携会議の実行委員会に毎月参加して関係者と協働して取組んでいます。さらに、要保護児童対策地域協議会に参画して区役所、児童相談所、警察と連携して要保護児童に対応しています。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

【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>

施設長は区の施設長会議や高田地区ネットワーク会議に出席して地域の情報共有や地域活動についての意見交換を通して、地域の福祉ニーズを把握しています。また、法人のエリアミーティングなどでも地域のニーズを把握しています。さらに、園の第三者委員で地域の子育て支援団体の代表者からも地域の子育ての情報を得て課題の把握に努めています。地域の育児相談にも応じています。

【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。	b
----------------------------------------------------	---

<コメント>

地域ニーズに基づいた地域交流イベントを実施し、イベント時には玩具などを用意して園内を開放しました。特に未就園児対象の地域交流イベントでは、離乳食について情報提供し、園で提供している離乳食の試食会を行い、初めての育児に不安を持っている保護者から好評を得ています。また、育児相談では育児情報を提供し、ベビーステーションとして登録もしています。未就園児対象のイベントを門扉に掲示し、12月は園で開催するクリスマス会の招待などをホームページや掲示で伝えています。ネットワーク会議では、防災に関して消防署長と話し合い、被災時に園として施設開放と備蓄品のおむつや液体ミルクを提供を可能としています。園としては、親子ふれあい遊びなど地域交流イベントをさらに、充実させていきたいと考えています。

### 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>

全体的な計画に人権尊重として「子どもの発達や経験の個人差等にも留意し、お互いに尊重する心を育て、子どもの人権に配慮した保育を行う。」として子どもを尊重した保育の実施を明記しています。職員は、否定語や命令語は使わないなど、保育にふさわしい言葉の研修や人権研修を年1回実施しています。また、0歳から5歳までの年齢に応じた保育マニュアルでは、気付きにくい配慮を具体的に伝え、子どもに対しての言動は、施設長が日々園内を巡回することで園全体で常に意識しています。さらに、社会のニュースなどで報道された際には、事件等について研修や情報共有をして必要な対応を図っています。人権、文化の違い、互いを尊重する活動を懇談会等で保護者に伝え、理解を図っています。

【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。	b
-------------------------------------------------	---

<コメント>

子どものプライバシーに関する配慮事項を具体的に記載した保育マニュアルや手順書で確認し、職員に周知をしています。また、職員は、配慮した言葉かけ等が示された手順書に基づいて保育を実施しています。着替えの際目隠しを設置し、おむつ替えは、パーテーションを用い、幼児トイレには、扉を付けるなど適切な環境を確保しています。さらに、園内研修で文部科学省のプライベートゾーンに関する動画を視聴し、職員から感想・報告書を提出してもらっています。園は、これからさらにプライバシー保護に関して取り組み、プライバシーに関しての意識の向上を常に図っていきたくと考えています。

(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>

園を紹介するホームページは、理念や保育方針、園での生活の様子、保育内容と活動、しおり、Q&A等必要な情報を分かりやすく伝えています。また、地域の子育てイベントなどに園紹介の資料を置いています。園見学では園内外を案内し、見学者用のしおりを用いて詳細の説明をして、保護者の知りたい情報、園に持参する物など聞きたいことを伝えるようにしています。見学会はあらかじめ日程を複数日あげ設定していますが希望に合わなかった場合は個別に日程調整をしています。土曜日にも見学会を開催しています。園の特徴を紹介する場合は動画を利用するなど工夫しています。情報提供は保護者のQ&Aに応じて毎年見直しています。

【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、事前に重要事項説明書などの書類を配布して確認してもらい、入園説明会で説明しながら、個別面談の日程を決め、面談で詳細に様子を聞いています。説明会では、保護者が理解しやすいよう、持ち物などを具体的に説明し、園の特色や目指していること、配慮していることを伝え、心配ごとなどを聞いています。また、園運営の変更点は進級説明会や書面で丁寧に説明して理解を得ています。配慮が必要な保護者には、個別に丁寧に対応しています。

【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>

転園等で保育所の利用変更があった場合は、区で定められた手順に沿って対応していて、手順や引継ぎ文書は定めていません。園の利用が終了した子どもや保護者に対して、その後の相談の担当者は設置していませんが、保育園向けアプリで卒園したあとも配信し、行事等の招待をしています。夏祭りに子どもや保護者と交流したり、小学校入学後も相談や遊びに来るなど交流が続いています。

(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>

職員は、日々の保育の中で子どもの様子を見て満足しているか確認しています。保護者に対しては、行事後のアンケートを実施し、満足度や要望などの意見を集約して、次年度に活かしています。また、保護者代表が運営委員として参加する運営委員会を年2回開催して保育や運営、行事等の要望や意見を聞いています。内容は記録して議事録を保護者に配信しています。保護者からの意見を取り入れて、夏祭りでは離乳食の試食を実施し、保育参観では子どもの活動の様子や友だちとの関わり、給食の様子などを見てもらう機会を提供しています。さらに、個人面談を年2回実施して保護者から直接話を聞く機会を設けています。園は、保護者の声を聞き逃さず、意見を聴く姿勢を作っていきたいと考えています。

(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。

a

【判断した理由・特記事項等】

園は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員（子育て支援拠点代表者など）を設置して苦情解決の体制を整備しています。苦情解決の仕組みは、玄関ホールに掲示し、保護者には『「苦情申出窓口」の設置について』の書類を配布して「ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて」には仕組みが分かりやすく図で示されています。匿名で意見が述べられる「意見箱」を設置しています。苦情内容については、記録をするとともに検討内容や対策は保護者にフィードバックしています。また、運営委員会での意見や申し出た保護者の了解を得て配信、公表しています。施設長は、日頃から保護者とコミュニケーションを取り、いつでも意見や要望が言える体制を継続していきたいと考えています。

【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>

保護者には、「保育園のしおり」で、園の苦情相談窓口（苦情解決責任者・苦情受付担当者）と第三者委員を知らせ、入園前に配布した書類の「苦情解決の仕組み」では、苦情解決の体制と横浜市社会福祉協議会の「苦情解決調整委員」を紹介して、意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることを周知しています。また、保護者の代表が参加して保護者の意見を述べられる運営委員会を年2回実施し、議事録を保護者に配信しています。相談しやすい雰囲気をつくり、相談の際は、プライバシーに配慮して2階の小部屋を用意しています。

<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>  
職員は、朝夕の送迎時に、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と話しやすく相談しやすい関係作りに努めています。園では、職員が相談や意見を受け付けた際の報告手順、対応策の検討等を記載した「ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて」を保護者に配布しています。相談を受けた職員は、施設長に報告し、速やかに検討内容を保護者に伝える手順となっています。相談内容によって検討に時間がかかる場合は、保護者に経緯を伝え丁寧に対応しています。園は、保護者の意見を共有することが大切と考え、速めに動き、解決を図るように努めています。マニュアルは年度末に向けて見直すほか、法改正等状況に応じて対応しています。

(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>	a
---------------------------------------------------------------------	---

<コメント>  
リスクマネジメントの責任者は施設長で、法人と園が協力して委員会を設置し、リスクマネジメント体制を構築しています。園では「事故防止マニュアル」を整備し、事故が発生した時の対応を明確にしています。事故が発生した時は事故の振り返りシートに記入して、再発防止を会議で話し合い検討し共有しています。行政やニュース報道された事故事例に関して、事例に沿って対策や予防について話し合う機会を設けています。職員は園内研修として、会議でマニュアルを基に手順書の読み合わせを行い、園内外の危険個所の検証を行うと共に、ヒヤリハットの収集を行い、事故につながらないように共有しています。事故防止や子どもたちの安全確保については、安全自主点検、設備保全チェックシートを用いて評価、見直しを行っています。

<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>	a
----------------------------------------------------------------------	---

<コメント>  
園の「感染症予防、衛生管理マニュアル」に、感染症に対する保育園の責任と役割について「園内へ感染症を完全に阻止することは不可能であると認識し、流行の規模を最小限にすることを目標として対策をする」と明言しています。職員はマニュアルを理解するための勉強を園内研修等で行い、実践的な嘔吐処理の研修を年1回行っています。日頃から設備の清掃や消毒、換気を行い、感染症に対する予防を行い、職員は毎日自己の体調を管理し、体調報告をしています。マニュアルには感染症が発生した時の対応の仕方、感染症の対策・二次感染防止に向けた注意点・症状に合わせた対応・保育園内の衛生管理について詳しく記載され、内容は年度末に見直ししています。感染症の保護者への情報は、エントランスの掲示や保育園向けアプリ、園だよりで提供しています。

<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>	b
------------------------------------------------------------	---

<コメント>  
園では災害時に対する訓練や研修が毎月実施されています。園の立地条件を把握し、ハザードマップと照らし合わせて対策を講じていますが、近年の気象状況の変化などへの対応も検討し、例えば予期せぬ豪雨に見舞われる等が想定されるため、園では垂直避難をすることで回避しようと共通理解を図っています。子どもや保護者の安否確認は、保育園向けアプリや法人独自の「緊急掲示板アプリ」で情報提供する体制が整っており、職員は安否確認アプリで確認することになっています。食料品等の備蓄品は、リストを作成し施設長の管理のもと整備をし、近隣の住民支援として、備蓄品を提供する体制を整えています。今後は近隣園や福祉施設、自治会などと共に消防署や警察と連携をして、より実践的な訓練を行う体制の構築が期待されます。

## 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>	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>	a
-----------------------------------------------------------	---

<コメント>  
園ではマニュアルを作成し、手順書と共に文書化しています。保育マニュアルのおむつ替えの手順書に、プライバシーに配慮して決まった場所で行うこと、着替え時の配慮として、一度にすべてを脱がせて丸裸にならないようにすること、と記載しています。また、職員のハンドブックには子どもの権利擁護に関わる姿勢が記載されています。職員はマニュアルを熟読し、園内研修や日々の保育の中で、標準的な実施方法について学び確認をしています。職員の実施状況は、施設長が保育の現場を巡回して確認しています。また、法人内の施設長が各園を巡回し、保育内容の実施状況や保育内容の特徴などを収集しています。職員は標準的な実施方法を念頭に置きながらも、子ども一人ひとりの状況に合わせて柔軟な保育を実践しています。

【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>

各種マニュアルは年に1回、1月から3月にかけて会議の中で見直しを行い、行政からの指導や変更があった場合、その都度見直しを行っています。保育の内容に気象変動が影響しており、例年行ってきた活動の見直しが必要な時は随時、変更しています。夏の活動は猛暑のため外に出ることが出来ないため、変更が余儀なくされています。保育計画を立案しても変更が必要になり、マニュアルにも見直しが必要となっています。園では柔軟に変更し安全に過ごせるようにしています。保護者から意見が出た時は、その都度検討し反映しています。

(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>

子ども一人ひとりの情報は、入園時に提出される児童票、健康台帳や一人ひとりの聞き取りで収集しまとめています。家庭環境や配慮を必要とする子ども、アレルギーのある子どもなど、一人ひとりの状況に合わせて、施設長、保育士、栄養士が協議をして配慮事項を検討しています。指導計画は全体的な計画を基に作成され、入園児の面談などで得られた、子どもと保護者のニーズを踏まえて、立案しています。0,1歳児の離乳食や生活リズムに対しては、栄養士が参画して細かく確認をして計画に反映し、配慮を必要とする子どもには、臨床心理士と意見交換をし検討を重ねて、指導計画を立てています。指導計画に基づく保育実践の評価は、振り返り欄に記載し、会議等で検討される仕組みになっています。支援困難ケースに対しては、要保護児童対策地域協議会や臨床心理士と連携し、アドバイスを受けて保育を行っています。

【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>

指導計画の評価と見直しは、4期に分かれた年間指導計画は期ごとに、月間指導計画と個別指導計画は月ごとに行ない、土曜会議で職員が参加して評価と見直しが行われています。会議に参加しない職員には、記録と口頭で伝えられます。見直して変更した内容は、保育園向けアプリで職員は誰でも閲覧可能です。日案など緊急に保育計画を変更する場合は、事務室の掲示の変更を赤で書き込みすぐに分かるようにし、口頭でも職員に共有されます。保育の実践では、トイレへ誘導する時にパーティションを使用した方がスムーズで、プライバシーにも配慮されると感じ、環境を整備するなど、標準的な実施方法の見直しがされています。評価、見直した内容は課題と共に次の立案に生かしています。

(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は、保育園向けアプリの発達記録に記載しています。0~2歳児と、配慮の必要な子どもの個別日誌は、毎日記録され、保育園向けアプリで確認することができます。保育園向けアプリの中に記録するためのマニュアルがあり、職員は確認しながら記録しています。また、施設長が日誌の内容を確認し、備考欄にアドバイスを記入し、チーフ職員を含めクラス内で共有しています。保育園内で起こった出来事で共有すべきことは「連絡ノート」で、市からの情報などは「情報共有サイト」で確認し、印刷をして職員が閲覧できるようにし、昼礼でも確認しています。情報共有の会議は、毎日の昼礼、週ミーティングで確認しています。

【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>

法人の定めた「個人情報保護に関するガイドライン」に記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定が記載されています。施設長の管理のもと、タブレットやパソコン、引継ぎノートは鍵付きの書庫に保管し、遅番が最終確認後に管理表にチェックを入れて確実に管理しています。個人情報についても「個人情報保護に関するガイドライン」に個人情報の漏洩に対する対応が記載され職員は周知しています。法人はプライバシーマークを取得しています。職員は入職時に個人情報保護の研修を受け周知しています。職員の評価である「目標・スタッフできたかな表付 面談シート」の項目に守秘義務があり、個人情報保護について理解し遵守しています。保護者には法人の方針を示す「理究グループは個人情報を大切にしています」という文書を提示すると共に、保護者とは「個人情報の取扱いに関する同意書」を交わしています。