

第三者評価結果

事業所名：夢のつぼみ保育園

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
<p><コメント></p> <p>園のホームページとパンフレットに、保育理念と保育目標を掲載し、重要事項説明書と全体的な計画には、保育理念、保育方針、保育目標を掲載しています。保育理念は園の使命や目ざす方向、考え方を読み取ることができ、園の保育方針は保育理念との整合性が確保され、職員の行動規範となる内容となっています。年度末に行う合同ミーティングで保育理念や保育方針について確認し合い、次年度の年間指導計画の作成につなげています。また、理念や方針に基づいた年間テーマを設定し、職員間で意識を統一できるようにしています。保護者へは、入園時に説明しているほか、入園後も保護者懇談会や行事の際などに保育理念や保育方針について継続的に周知を行っています。</p>	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等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
<p><コメント></p> <p>園長は、法人の理事として理事会に出席し、社会福祉事業全般の動向を踏まえた法人全体の方向性などを協議しています。旭区の園長会では、旭区こども家庭支援課の担当者より、地域の各種福祉計画の策定動向について説明を受けており、地域の待機児童数や保育のニーズ、潜在的利用者に関するデータなどの情報を収集し分析を行っています。また、町内会の会合にも出席し、地域の特徴や課題などを把握しています。園の保育のコスト分析と利用者推移、利用率などについては、公認会計士と毎月分析を行っており、代表理事と分析結果を共有しています。</p>	
【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
<p><コメント></p> <p>園長は、園を取り巻く経営環境と園の職員体制などの現状分析に基づき、運営上の課題点を明らかにして、法人の理事会で共有しています。園の位置する地域においては、子どもの数の減少傾向があり、現在のところ、園としては利用者の確保が充足されていますが、今後に向けて、継続して安定的な利用者確保が行えるよう、利用希望者に選ばれる保育所であるための取り組みについて検討しています。今年度より副主任を2名から3名に増員して職員体制を強化し、現場からの意見を出しやすくするなどして、園全体で園運営にかかわりを持てるよう、取り組んでいます。</p>	

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
<p><コメント></p> <p>中・長期の事業計画には、「保育理念、保育方針、保育目標を基に安定運営の確立を図る」と明記し、中・長期的なビジョンを明確にしています。また、中・長期事業計画に基づいて中・長期の収支計画を策定しています。取り組むべき内容として、保護者との信頼関係の構築や職員の資質向上、地域との交流、施設設備の改修などについて、記載しています。今後はさらに、実施状況の評価をより明確に行えるよう、年度ごとの具体的な成果や数値目標などを設定するなどして、策定されることお良いでしょう。</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><コメント></p> <p>中・長期の事業計画と収支計画の内容を踏まえて、園の単年度における事業計画と収支計画を策定しています。単年度の事業計画には、園の現状と方針を明記して、年間を通して、どのような園運営を行っていくか、何を大切にして保育を実践していくかなど、職員全体で意識を統一して取り組めるよう、年間のテーマを設定しています。今年度は、「とびら」を年間テーマとして掲げ、年間の行事予定や各クラスの活動内容、感染症対策、災害対策、地域に向けた育児支援、職員研修などの項目ごとに、実行可能な具体的な取り組み内容と成果について明記しています。また、職員の配置数のほか、食育活動、保健活動、会議の開催などについて数値目標を設定し、実施状況の評価を行える内容となっています。</p>	

(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> 中・長期の事業計画と単年度の事業計画は、職員会議で出された職員の意見を踏まえて、園長と主任が中心となって策定しています。策定された事業計画及び収支計画は、代表理事に提出し、内容を精査して、法人の理事会での承認を得ています。日々の保育実践や行事などの活動の振り返りや評価は、そのつど実施して課題点や修正点を確認し合っており、こうした年間を通した振り返りを踏まえて、年度末に園長と主任が中心となって、事業計画に対する見直しを行っています。年度初めの合同ミーティングでは、園長から事業計画について説明し、職員全体で共有して各クラスの指導計画のほか、食育計画や保健計画、防災計画などの作成に生かせるようにしています。	
【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> 保育の提供に関する事など、事業計画の主な内容については、「重要事項説明書」に記載して、入園時の個別面談や年度初めの保護者懇談会などで保護者に説明しています。また、年間テーマについても説明を行って、園の保育の方向性や年齢ごとの保育のねらいなどについて、保護者がより理解を深められるようにしています。年間の行事予定表には、保護者が参加する行事を色分けして表記するなどして、わかりやすく伝わるよう工夫して作成し、年度初めに保護者に配付して、保護者懇談会で開催方法や各行事のねらいや目的などについて、ていねいに説明を行っています。	

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> 各クラスの話し合いには、担任職員のほか、副主任が加わるなどして、日々の保育実践の振り返りを行い、課題を明確にして改善策を話し合い、次期の指導計画の作成につなげています。週に一度開催している昼ミーティングで、各クラスの指導計画に対する評価内容と次期の計画内容などについて報告し、意見交換を行うなどしており、保育内容について組織として評価を行う体制を整備しています。園の自己評価は、園長、主任、副主任で行う役職会議で、職員個々の自己評価結果を集計し、結果の分析と課題の抽出を行っています。第三者評価は横浜市が定める期間内に適切に受審して、評価結果を役職会議で確認しています。	
【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> 園の自己評価結果より抽出された課題点については、文書化して職員間で共有しています。役職会議では、職員からの意見や提案なども参考にして、改善策について協議しています。さらなる保育の質の向上に向けて、保育所保育指針の理解をより深めるなど、必要な知識や技術を身につけられるよう、外部研修への参加や園内研修を充実させていくことなどを話し合っています。改善に向けた取り組み内容については、事業計画に記載して、計画的に実行できるよう努めています。年度末の合同ミーティングでは、年間を通した各種活動における取り組み内容について評価を行って、改善策の見直しにつなげています。	

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> 園長は、単年度の事業計画に園の現状と園運営に関する方針のほか、職員全体の意見を集約して設定した年間のテーマを明記して、年度初めの合同ミーティングで説明しています。また、いつも笑顔で温かい保育を行うことを職員が共通認識として常に意識を持ち、日々の保育にあたることを職員に伝えています。「保育マニュアル」に、園長はじめ主任、各職員の職務分掌表を整備しているほか、運営規程には、園長の責務と役割及び職務分掌について明記しています。緊急時のフロー図には、園長不在時の指揮権順位について明記して、職員全体に周知を図っています。	
【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> 園長は、横浜市や民間企業などが主催する管理者向けの外部研修のほか、旭区園長会の研修会に参加して、遵守すべき法令について、必要な知識と情報を十分身につけており、利害関係者（取引事業者、行政関係者など）との適正な関係を保持しています。環境への配慮なども含む幅広い分野においても、遵守すべき法令を把握し、節電節水や廃材の利用などの取り組みを4、5歳児の子どもたちにも理解しやすいように伝えて活動の中に取り入れるなどしています。「職員の心得」には、虐待防止や個人情報の取り扱いなど、職員として守るべきことを明記しているほか、事例を取り上げて注意喚起を行うなど、コンプライアンスに関する職員教育を行っています。	

(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> 園長は、日々の保育実践の様子を観察しているほか、各種会議での職員からの報告や保育に関する記録、計画などの書類確認などを通して保育の質の現状把握に努めています。役職会議では、各クラスの現状を踏まえながら、主任、副主任とともに、保育の質に関する課題を抽出して、保育の方向性を確認し合っています。子どもへの言葉かけの方法や対応方法など、会議内で互いの気づきを伝え合えるよう会議の進行を行っているほか、役職会議の前には、3人の副主任が、クラスごとに職員個々の意見や提案を聞き、役職会議に反映できるようにするなど、職員全体で保育の質の向上に向けて取り組めるよう、園長としての指導力を発揮しています。	
【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> 園長は、園の現状分析を主任とともに進めており、安定的な利用者確保を継続できるよう、選ばれる園となるために必要な人員配置を行っているほか、業務の実効性の向上に向けて、職員全体で取り組んでいけるよう、指導力を発揮しています。職員の意見や提案を取りまとめながら、事務作業などのICT化を推進できるよう、代表理事と協議を行うなどしています。園舎内は、ワンフロアで、クラスを超えて職員同士が声をかけやすく、互いに助け合って、事務業務を行う時間を確保できるようにしています。また、日々の体制表を用いて、職員間で業務内容などを理解し合い、円滑に業務を遂行できるよう、体制を整えています。	

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> 運営規程で、保育の提供にかかわる職員定数と専門職の配置などを定めています。単年度の事業計画には、保育士をはじめ、看護師や栄養士など、専門職の配置や常勤職員と非常勤職員のバランスを考慮した人員体制について明記しています。また、人材育成に関する園としての方針と職員研修などの取り組み内容を明示しており、計画に沿って人材確保と人材育成を実施しています。園は、職員の定着率が良く、安定的な人材確保が継続されていますが、長期的なスパンでの後継者育成を視野に入れて、園のホームページなどに採用情報を掲載しています。		
【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> キャリアパスの仕組みとして、階層別に業務上必要な経験を記載した資料を作成しているほか、「職員の心得」に、園として期待する職員像を明記し、職員に周知しています。就業規則と給与規程で定められている人事基準に基づいて、毎年2月に人事考課を実施し、昇給やボーナスの支給に反映できる仕組みを整備しています。職員の処遇については、園長との個別面談では、処遇に関する職員の意向や提案を聞き取り、処遇改善について代表理事と協議して実施につなげています。これらの取り組みを通して、職員が自らの将来を描くことができるよう、総合的な人事管理の仕組みを構築しています。		
(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り組んでいる。	a	
<コメント> 園における労務管理の業務は、園長と主任が中心となって行って、有給休暇の取得率や時間外労働の現況など、職員の就業状況を全般的に主任と共有しており、労務管理の責任体制を整備しています。園長は、年に1回職員と個別面談を実施しているほか、随時相談を受け付けるなどして、業務に関する悩みや家庭の状況などを把握して、働きやすい環境を提供できるよう努めています。産休や育児休暇、介護休暇、時短勤務など、個々の状況に応じた働き方ができるよう、体制を整えています。園は、職員の定着率が安定しており、互いに役割を認め合い、個々の得意分野を保育の実践に生かしながら、協力し合える風通しの良い職場環境が形成されています。		

(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> 職員は、個々の自己評価を行ったあと、各自が改善が必要な課題点や取り組むべき内容などを抽出し、次年度に向けた個人目標を自己評価票に記載しています。園長は、個別面談を通して、目標項目や目標水準が適切に設定されているかなどを職員と話し合いながら確認し、必要に応じて園長がアドバイスを行うなどしています。年度の間中期にも、職員と話し合う機会を作り、目標に対する進捗状況を確認しながら、年度の後半に取り組むべき内容などを確認し合っています。年度末には、目標に対する達成度の確認を行って、自己評価の振り返りにつなげ、次年度の目標設定に生かしています。	
【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> キャリアパスの仕組みに基づいて、事業計画で職員育成と研修計画について明記し、キャリアアップ研修を中心とした個人別の研修計画表を作成して実施につなげています。階層別に示されている必要な経験に基づいて、マネジメント研修や保護者対応、食物アレルギー対応や障がい児保育など、専門性を高めるための研修を組み入れています。園内研修は、会議などの際に時間を設けて、嘔吐処理方法などの研修を実施しています。年度末には、職員が記載した研修報告書などに基づいて、研修計画や研修内容について評価と見直しを実施して、次年度の計画作成につなげています。	
【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> 園長は、職員個々の知識や技術水準、専門資格の取得状況を把握して、さらにスキルアップを図れるよう、必要な研修を受講できるような体制を整備しています。新任職員などに対しては、一対一でのOJT（職場内研修）を実施しています。外部研修では、主任研修やキャリアアップ研修での階層別の研修や看護師や栄養士など、専門職員の職種別研修を組み入れています。園内研修では、外部研修の報告を行ったり、看護師の指導による研修を行っています。横浜市や旭区のほか、民間企業などが主催する外部研修の情報を職員に周知し、希望なども考慮しており、非常勤職員も横浜市の子育て支援員研修などに参加しています。	
(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> 実習生の受け入れに関するマニュアルがあり、受け入れの意義のほか、受け入れの流れ、担当職員の留意事項などを明記して職員に周知しています。実習生に渡す資料を準備し、子どもへの対応方法や守秘義務などについて、実習生に説明しています。学校から提示された実習プログラムに基づいて、実習計画を作成し、本人の希望を考慮して入るクラスなどを設定しています。実習を担当する職員に対しては、園長や主任がアドバイスを行いながら、効果的な実習を行えるよう配慮しています。実習中は学校の担当者が来園し、実習の進捗状況や実習生の様子を確認し合って、連携を図っています。	

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。		b
<コメント> 園のホームページ上で、保育理念や保育目標のほか、園長ブログのページで写真も用いて保育活動の様子を公開しており、社会や地域に対して法人や園の存在意義と役割を明確にするよう努めています。また、地域の子育て支援団体が作成している冊子に園の活動内容を掲載して、地域に向けて園の情報を発信しています。内閣府のNPO法人ポータルサイトで法人の活動報告と財務諸表を公表しているほか、第三者評価の受審結果はWAM NET（ワムネット）で公表しています。今後はさらに、苦情解決の仕組み、苦情内容や苦情受付件数などについても、園のホームページなどで公表されるとなおいでしょう。		
【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> 経理規程及び運営規程で、園における事務、経理、取引などに関するルールのほか、職務分掌と権限、責任などについて明確に定めています。園長は、これらの規程に沿って、事務職員とともに適正な業務を行うことや最終責任が園長にあることなどを職員に伝えています。園長は、事務や経理関連の月次データを毎月代表理事に報告し、相互でチェックを行っているほか、法人の監事による内部監査を定期的実施して、理事会の承認を得ています。外部の専門官である公認会計士に、毎月の経理書類を確認してもらい、会計処理などに関するアドバイスを受けて改善しています。		

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
<p><コメント></p> <p>法人全体の運営方針で、「地域から愛され、頼られる存在を目指す」と掲げ、事業計画などに明記しています。地域の行事やイベントのチラシを園の玄関に掲示しているほか、地域の子育て支援団体や病児保育施設などのパンフレットを置いたり、保護者のニーズに応じて、旭区こども家庭支援課や横浜市西部地域療育センターなどを紹介したりして活用できる地域の社会資源の情報を保護者に提供しています。5歳児の子どもたちが、町内会の人と一っしょに公園清掃に参加したり、地域の牧場で牛を見せてもらったり、地域の農家の畑での芋掘りには2~5歳児の子どもたちが参加するなど、地域の人と交流する機会を設けています。</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><コメント></p> <p>ボランティアの受け入れに関するマニュアルには、受け入れの目的について明記し、運営規程には、地域の学校への協力についての基本姿勢を明記しています。マニュアルには、ボランティアや中高生の職業体験の受け入れにあたっての職員の配慮事項や対応方法のほか、子どもとのかかわり方や守秘義務など、ボランティアに伝えるべき内容などを記載して職員間で共有しています。園では、地域のボランティアによるお話し会の実施や中高生の職場体験の受け入れなどのほか、卒園生からのボランティア参加の申し込みの問い合わせなどの実績があります。</p>		
(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><コメント></p> <p>地域の関係機関や社会資源のリストを作成し、事務室に常備して職員間で共有しています。各機関との連携状況については、日々のミーティングや事務室にあるミーティングノートを通じて職員全体に周知する仕組みを整備しています。地域の幼保小連絡会に5歳児の担任職員が参加して小学校教員と意見交換を行っているほか、横浜市西部地域療育センターの担当者と加配の職員、保護者が子どもの状況を共有し、援助方法などを定期的に確認し合っています。園長は町内会の会合に参加して、災害時の協力体制について話し合っています。旭区の園長会では家庭での虐待など権利侵害が疑われるケースなどの情報を他園の園長とともに共有しています。</p>		
(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><コメント></p> <p>園長は、旭区の園長会や地域の民生委員も参加している町内会の会合に参加し、地域の福祉ニーズや生活課題などに関する情報を収集しています。地域の課題としては、高齢化の加速に伴い、一人暮らしの高齢者が増加していることや子どもの数の減少などが挙げられており、町内会で対策などを話し合っています。また、園では、地域に向けた取り組みとして一時保育や園庭開放、交流保育、相談対応などを実施しており、これらの取り組みを通して、地域の子育て世代の悩み事や困りごとなどを把握するよう努めています。</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><コメント></p> <p>把握した地域の福祉ニーズや生活課題に基づいて、町内会で行っている高齢者の見守り活動に、園としても協力していくことを町内会で伝えています。また、町内会と協働して、5歳児の子どもたちも一っしょに近隣の公園清掃を行うなどして、地域コミュニティの活性化やまちづくりに貢献しています。地域の親子を対象にした交流保育では、誕生会で園児と一っしょに歌をうたったり、ミニシアターを見たり、おやつを食べるなどの交流を行っているほか、子育てに関する相談に対応してアドバイスを行うなど、園が有する専門的なノウハウを地域に還元しています。災害時には、町内会と協力体制を図ることを確認し合っています。</p>		

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
<p><コメント></p> <p>保育理念や保育方針に子どもを尊重した保育の実施について明示しており、「保育マニュアル」や「職員の心得」には、子どもの尊重や基本的人権への配慮について明記して、各種会議にて確認しています。職員個々の自己評価や人事考課では子どもを尊重した保育を実践できているかなどを定期的に自己点検できるようにしています。日々の保育の中で、生活習慣や文化の違いなどについて、絵本などを用いて子どもにわかりやすく伝えています。また、性差への先入観による固定的な対応を行わないことを職員間の共通認識として保育にあたっています。子どもの人権を尊重した保育の実施については、保護者懇談会や園便りなどを通して保護者に説明しています。</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><コメント></p> <p>「保育マニュアル」や「職員の心得」に子どものプライバシーに配慮した保育の実践や職員としての姿勢や責務を明記し、各種会議において確認を行い、保育の実践につなげられるようにしています。職員間で共通認識として保育にあたっています。3～5歳児が使用するトイレにはドアを設置しているほか、プール活動の際はシートを用いて外部からの視線をさえぎり、身体測定の際はパーティションを使用して着替えのスペースを確保するなど、子どものプライバシー保護に配慮して保育を行っています。4、5歳児クラスでは、プライベートゾーンについて保健指導を行い、着替えやトイレの際のマナーについて子どもにわかりやすく説明しています。</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。	
【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><コメント></p> <p>園のパンフレットを旭区こども家庭支援課や地域の子育て支援拠点に置いています。園のホームページには、園の1日や年間行事などを掲載しています。また、「園長ブログ」のページでは、子どもたちの日々の様子や保育の内容について掲載しています。パンフレットとホームページの内容は、随時見直しを図っています。見学は、予約制で主任が対応しています。午後の時間帯で30分ほど、保育室の様子や行事のファイルなどを見てもらっており、その際に子育ての悩みや相談なども聞いています。</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><コメント></p> <p>入園時に重要事項説明書に沿って、園の理念や園の生活、持ち物、健康管理、苦情対応などについて主任が説明し、保護者から同意書を受領しています。また、保護者に記入してもらった生活調査書や児童健康台帳に基づいて、個人面談を行っています。面談には担任と栄養士、看護師が同席し、子どもの家庭での様子や喫食状況、保護者の要望などを聞き取り、面談内容を記録して職員間で共有しています。慣れ保育については、保護者の就業状況などを優先し、相談しながら日程を細かく調整しています。</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。	a
<p><コメント></p> <p>園児が転園する場合には、保護者の同意を得たうえで、子ども一人ひとりの記録に基づいて、転園時の引き継ぎ書類を作成し、保育の継続性に配慮して適切な引き継ぎを行っています。転園時には、園児の写真を貼ったカードに担任からのメッセージも添えて、園で制作した子どもの作品といっしょに保護者に渡しています。カードには、園の利用が終了したあとも、いつでも相談対応を行うことを記載するとともに、口頭でも保護者に伝えています。</p>	
(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><コメント></p> <p>職員は、登園時や保育活動中の子どもたちの様子を観察し、表情やしぐさ、言動などから、園での生活や活動、遊びに満足できているかを把握するよう努めています。保護者に対しては、日々のコミュニケーションを通して、思いや意向などの把握に努め、運動会や生活発表会、保育参観などの行事後に行うアンケートで、園の取り組みなどに対する満足度を把握しています。また、個人面談や保護者懇談会のほか、保護者の代表が出席する運営委員会などで保護者の意見や提案を聴取しています。把握した保護者の意見やアンケート結果の集約と利用者満足に関する分析は役職会議で行って、職員全体に周知しています。</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。	
【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> 「要望・相談・苦情マニュアル」に沿って、苦情解決責任者は園長、苦情解決受付担当者を主任とし、第三者委員2名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重要事項説明書に記載して入園時に説明するとともに、園の玄関に掲示して、保護者に周知しています。保護者のアンケートは無記名での記載もできるようにして保護者が苦情を申し出しやすいようにしています。苦情を受け付けた場合は、解決までの経緯を詳細に記録して職員間で共有しています。苦情の申し出者に対しては、解決策などについて必ずフィードバックを行い、公表できる内容であれば、申し出者の承諾を得たうえで、園便りなどで保護者全体に周知することとしています。	
【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> 重要事項説明書に、苦情相談窓口として、園長、主任、第三者委員2名のほか、旭区こども家庭支援課など、複数の連絡先を記載して、保護者が相談先を選べることを入園時に説明しています。相談の内容によっては、栄養士や看護師が専門的な立場から対応できることも伝えています。また、面接、電話、書面など、複数の方法で、相談や意見を受け付けることについても説明を行っています。保護者より相談の申し出があった際は、保護者の都合に合わせて日時を設定し、事務室を利用しており、保護者が相談をしやすいスペースを確保して対応しています。	
【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> 園長をはじめ職員は、日常的な保護者とのコミュニケーションの中で、笑顔で温かく対応することを心がけ、保護者の意見や相談をていねいに傾聴し、共感しながらいっしょに考える姿勢で対応しています。意見箱の設置や行事後アンケートを実施するなど、保護者の意見を積極的に把握するよう努めています。保護者から相談や意見を受け付けた際は、「要望・相談・苦情マニュアル」に基づいて、報告や全体への周知、対応策の検討、記録の作成などを組織的かつ迅速に行う体制を整備しています。マニュアルは、役職会議で定期的に見直しを図り、園の実態に沿った運用が行えるようにしています。	
(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> 事故対策に関するリスクマネジメントは、責任者である園長と主任、3名の副主任、看護師が中心となって行っており、常に安全な保育環境を整備できるよう管理体制を整えています。事故防止や事故対策に関するマニュアルや不審者対応マニュアルを整備し、緊急時の初期動作や通報体制などについて職員間で確認し合っています。心肺蘇生法に関する外部研修には非常勤職員も含めた全職員が参加して知識と技術を習得しています。事故報告書やヒヤリハットの記録をもとに、看護師が事故の内容や日時などを集計し、集計結果を職員間で共有して、事故の要因分析と改善策の検討につなげています。	
【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> 園における感染症対策は、責任者を園長として、主任、副主任、看護師が連携を図り、職員全体への指示、周知を行っており、責任と役割を明確にして管理体制を整備しています。感染症対策に関するマニュアルに沿って、看護師が講師役となり、感染症の予防方法や発生時の対応方法などについて学び合っています。感染症の予防策などに関する最新の情報を入手した際は、そのつど看護師が中心となってマニュアルの見直しと修正を行って、最新の方法を職員に周知しています。園で感染症が発生した際は、一斉メールでの配信や掲示などで保護者に状況を周知し、二次感染予防を呼びかけるなど迅速に対応しています。	
【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> 災害対策に関するマニュアルに、地震や火災などの発生時における役割分担や初期動作などを明記し、職員間で確認し合っています。年間の防災訓練計画に沿って、地震や火災、竜巻の発生などを想定して、避難訓練や引き取り訓練、通報訓練などを実施しています。保護者や職員の安否確認は一斉メールで行うこととしており、メールのテスト送信も定期的に行っています。食物アレルギーに対応している非常食や紙おむつ、粉ミルク、飲料水などの備蓄管理を適切に行っています。また、発電機の使用方法についても訓練を実施しています。町内会とは、災害時などの際に互いに協力し合える体制づくりを行っています。	

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
<p><コメント></p> <p>「保育マニュアル」に、保育の標準的な実施方法を適切に文書化しています。「保育マニュアル」や「職員の心得」には、子どもの尊重やプライバシー保護、権利擁護に配慮した保育の実施と保育士としての心得を明記して、各種会議の際にマニュアルの内容について確認を職員全体で行っています。職員は、日々のクラス内での話し合いや各種会議の際に、保育実践の振り返りを通して、互いに気づきを伝え合い、「保育マニュアル」に記載されている標準的な実施方法に基づいて、保育が実践されているかなどを確認する仕組みを整備しています。</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。	a
<p><コメント></p> <p>日々の保育実践に対する振り返りを行う中で、「保育マニュアル」に記載している保育の標準的な実施方法について、見直しが必要となった場合は、そのつど意見交換を行いながら、マニュアルの訂正を図っています。年度末の役職会議では、社会情勢などを踏まえて定期的にマニュアルの見直しを行って、合同ミーティングで職員に周知しています。マニュアルの見直しにあたっては、各クラスの指導計画の内容や評価などを必要に応じて反映させているほか、保護者から出された意見や提案についても検討を行い、保育の標準的な実施方法の見直しに反映させています。</p>	
(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
<p><コメント></p> <p>各クラスの指導計画は、全体的な計画に基づいて作成しています。0~2歳児クラスと特に配慮が必要な子どもに対しては、個別の指導計画を作成しており、クラス内での話し合いのもと、看護師や栄養士などの意見も取り入れて作成し、主任と園長が最終チェックを行っています。特に配慮が必要な子どもの場合には、療育機関や医療機関などのアドバイスも反映させて、個別指導計画を作成しています。計画の内容は、看護師、栄養士や非常勤職員を含む全職員に全体ミーティングなどで説明し、職員間で共有しています。</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><コメント></p> <p>毎週末に、園長、クラス代表、主任、看護師、栄養士が参加するミーティングで各クラスの1週間の振り返りをしています。課題があれば職員間で意見交換をして見直しをしています。指導計画はマニュアルをもとにPDCAのサイクルを考えながら作成しています。日々の保育の内容は、子どもの様子によって柔軟に見直しています。月1回の全体ミーティングでは各クラスの計画を共有しています。評価及び見直しの結果は、毎日昼と夕方に行う5分間ミーティングで他のクラスや非常勤の職員も含め、全職員が共有しています。日常の保育の変更事項については、「職員連絡ノート」で伝達しています。</p>	
(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><コメント></p> <p>子ども一人ひとりの発達状況や生活状況については、法人で統一した児童票及び健康調査票に記入し、個人別ファイルで保管しています。入園前後の個人面談の内容は、個人面談記録に記入し全職員で共有しています。個人経過記録は、記録する職員で書き方に差が生じないように、文章でなく項目ごとに5段階でチェックを記入できるようになっており、0歳から5歳までの発達の経過がわかるようになっています。全体ミーティングを月1回、毎週末のミーティングのほか、毎日5分間ミーティングも行い情報を共有しています。また、「連絡ノート」を置き、職員は必ず目を通すことで園全体での情報共有化に努めています。</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><コメント></p> <p>個人情報マニュアルがあり、子どもの記録や写真をはじめとする電子データは、鍵のある書庫に収納し、細心の注意をはらって管理しています。10年間保存として園長が管理し、処分する場合はシュレッダーして廃棄しています。職員は他園での事例などをもとに、個人情報保護について学んでいます。日々の保育の中でも、例えば出席簿を裏返しにしておくなどの配慮をしています。保護者には個人情報保護について入園時や進級時に説明しています。職員で分担してマニュアルの読み合わせを行い、定期的に見直しを行っています。</p>	