

### 第三者評価結果

事業所名：トライアングル スマイル

#### 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>	
園の理念は3つの柱「人との出逢いや様々な経験の中での一人ひとりの個性の尊重」「のびのびゆったりと過ごせる環境の中での基本的な生活習慣の獲得」「戸外遊びと自然を通しての健全な心と身体の育成」からなっており、分かりやすく文章化されています。それらは園のパフレットや入園のしおり(重要事項説明書)に掲載するとともに、乳児用エントランスと幼児用エントランスに掲示してあり、保護者がいつでも見られる状態になっています。またホームページにはこれら理念が丁寧に説明してあります。職員は入職時にこの理念の説明を受けるとともに、いろいろな計画立案時にもこの理念を常に意識するように指導されています。保護者には毎年4月に行われる懇談会で、これら理念に基づく今年度の保育のあり方などの説明をしています。	

#### 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>	
社会福祉事業全体の動向や保育・幼児教育の情報に関しては、横浜市や鶴見区からの情報を園長が管理・整理して、必要に応じて保育士や栄養士、看護師に伝達して対応するようにしています。鶴見区の特長として外国籍の人が比較的多いという傾向があり、それに対応できるように行われる鶴見区の研修情報を職員に伝えるなど、地域事情に合わせた運営を行うようにしています。保育のコストに関しては、外部の税理士に定期的に確認してもらい、適正な運営ができるように指導を受けています。今年度は、4月以降夏季にかけて0歳児が定員に達していなかったこと、またその後も入園児の見込みがないことを経営問題ととらえるなど、利用者数や利用率の分析を行いながら対処しています。	
【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>	
経営課題に関しては、行政監査の結果や日々の保育の中から上がってくる各種課題について、園長と主任保育士が頻りに情報交換と検討を行い、毎月行われる月ミーティングにおいて職員全体で共有し、その改善に当たっています。昨年の監査でアドバイスを受けた保育室ロッカーの扉設置については、今年度夏季に工事を行いました。また今年度は4月以降夏季まで0歳児が定員に達していなかったことを受けて、一時保育と園庭開放を行うことで園児募集につなげる策を月ミーティングで検討し実施するなど、具体的な取り組みにつなげています。実際に9月には一時保育を4回実施し、他園を利用できなかった一時保育希望者を受け入れています。	

#### 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>	
中・長期計画は2023年3月に立案されており、園の基本的な運営方針、保育・教育の内容、保護者対応、地域交流、職員の雇用と育成についての方向性を明らかにしています。それら中・長期計画に掲げられたことを実行することで、園の理念や基本方針を実現できるようつながりを読み解けます。今後はこの中・長期計画を、理念実現のために3年や5年単位で行うべきことという文脈の中でまとめ直すことが望まれます。その際に、計画の進捗状況を客観的に評価できるように、いろいろな項目を数値化しておくとともに、中・長期の収支計画も併せて作成す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。	b
<コメント>	
単年度事業計画は、中・長期計画と同様に運営の方針、保育・教育の内容、保護者対応、地域交流、職員体制と育成という構成になっており、中・長期計画で示した大きな方向性に対して、当該年度に具体的にどのように行っていくかという内容が明示されています。今後は、中・長期計画の望まれる姿と同様に、数値目標や具体的な成果を設定するなどして、客観的に評価できる内容に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> 事業計画は、行事ごとの保護者アンケートによる振り返りや、年度末の職員自己評価に基づく園自己評価や年度末の保護者アンケートなどを参考に集約し、園長が策定しています。この事業計画は、四半期ごとに職員により振り返りを行うとともに、年3回行われる運営委員会においても丁寧に振り返りと評価が行われています。今年度は連絡帳アプリの本格的導入に踏み切るなど、年度途中での計画見直しを実施しています。職員に対しては、年度初めの月ミーティングで事業計画を説明するとともに、振り返りに伴う事業計画見直しに関しても、月ミーティングの中で説明し、理解と協力を促しています。今後は、事業計画の実施状況を把握する時期や手順について、事業計画などの中に明示することが期待されます。	
【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。	a
<コメント> 事業計画は、全保護者対象に行われる4月の懇談会において説明して理解を促すとともに、保護者にも園運営への協力を仰いでいます。この懇談会は、全体会の後に各クラスに分かれて行われており、そこではさらに詳しく事業計画に基づくそのクラスの運営や子どもの育ちの留意点などが伝えられています。また保護者からの質問にも細かく回答しており、事業計画の理解を深めることにつながっています。年3回行われる運営委員会でも事業計画の振り返りが丁寧に行われており、その議事録は保護者が閲覧可能な状態でファイリングされているとともに、必要に応じて連絡帳アプリで配信するなどの工夫を行っています。	

#### 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。	b
<コメント> 毎月行われる月ミーティングでは、園長と主任保育士、保育士、看護師、栄養士が出席して振り返りを行うとともに課題を抽出して検討しています。この月ミーティングは、保育に支障がなくかつ全員に情報共有できるように、常勤職員とパート職員の会議を別日に設けるなどの工夫をしています。また年2、3回、園長と各クラス担任によるクラスミーティングを実施しており、日々の保育の課題や案件を話し合っています。さらに園長は月初に各クラスに入り観察するなどして、現状把握と課題抽出を行うなど、組織全体で保育の質向上のための取り組みが行われています。このような取り組みをさらに推進していくためにも、今後は継続して第三者評価を受審することが期待されます。	
【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。	a
<コメント> 年度末の園自己評価では、「職員分担のさらなる明確化を行う」ことや「避難訓練の様子を保護者に周知する取組を行う」「園見学者に園内紹介ビデオ配信を検討する」など、評価に基づく課題と解決策が明文化されています。その改善策の実施においては、月ミーティング等で職員と共有して協力を仰いでいます。連絡帳アプリの本格導入に際しては、運営委員会で保護者から出された希望に沿う形で導入を決定し、それに併せてアプリ提供会社の説明会に職員が参加してスムーズな導入を実現するなど、積極的な改善を心がけています。	

## 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、園のパフレットや入園のしおり(重要事項説明書)、あるいはホームページ等において、自らが代表者・責任者であることを明示するとともに、「トライアングル スマイル」という園名に込めた思いや運営方針、取り組みなどを明確に記載しています。また単年度の事業計画書の中では、自らの役割と責任について、保育・教育の質向上と職員の質向上に仕組み、職員と業務の管理を一元的に行うという役割であることを職務分掌として明示しています。また緊急時マニュアルには、園長不在時にはその責任と権限を主任保育士に移行することが示されています。	
【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> 園長は、年3回行われる鶴見区施設長会議や、横浜市キャリアアップ研修におけるマネージメント研修に参加するなどして、遵守すべき法令や必要な知識について理解しています。また食材の仕入れやICT関連の取引業者とは契約書を交わして取引を行うとともに、税理士による外部監査を受けるなど、適正な関係を保っています。また一般廃棄物の分別やリサイクル向上の取り組みである横浜3R夢(スリム)プランについて学び、電気水道やペーパータオルの節約などに指導力を発揮しています。	

(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> 園長は月初には各クラスの保育に入り、園児の様子や職員のあり方を観察するなどして、現状を把握し評価・分析を行っています。加えて月1回行われる月ミーティングにおいては、各クラスから提起された事案や課題について適宜指示を与えるなど、指導力を発揮しています。特別な配慮が必要な子どもや日本語がやや不得意な外国籍の子どもをはじめ皆が理解しやすいように、絵カードや絵パネルを多く準備するなど、保育の質の向上に積極的に関わっています。個々の職員からの意見や相談ごとは、まずは主任に上がる仕組みとなっており、その段階で園長とも共有ができるようになっていきます。横浜市のキャリアアップ研修を中心とした外部研修や、毎月の園内研修を充実することで、職員の質向上にも努めています。	
【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、職員の労務環境や働き方の質向上のために、人材募集を行うとともに、連絡帳アプリを導入するなどのICT化で業務の効率化を図っています。職員の有給休暇取得希望は園長が一元管理しており、主任保育士がシフトを作成する際にはその希望が極力実現できるように配慮するとともに、職員には有給休暇の取得を促す言葉がけをするなどしています。また連絡帳アプリの本格導入に際しては、アプリの仕様や運用方法について職員の意見を吸い上げる機会を設けています。さらに一時保育や園庭開放といった施策に関しては、その目的を職員に周知して協力を仰ぐなど、園長が主導して実施につなげています。	

## 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。		c
<コメント> 園では、職員のシフトやローテーションにさらに余裕を持たせて保育の質を向上するために、継続して職員募集を行っています。その方法として、保育士紹介会社や派遣会社を通じて確保したり、園の外壁に職員募集ポスターを掲示するなどしています。また事務職員に保育士資格を取得してもらうことで遅番の保育士数を確保したり、長年保育補助として勤務している職員に横浜市の子育て支援員資格を取得してもらうなど、様々な取り組みを行っています。今後は、中・長期事業計画や単年度事業計画の中で採用計画を具体的に掲げて進捗を評価するとともに、保育実習生を積極的に受け入れるなどして保育士養成校等とのリレーションを強化するといった取り組みが期待されます。		
【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> 園の期待する職員像について、「全体的な計画」の中で「いつも子どもの視線で物事を考える」「子どもの健康と安全を第一に考える」等の文言で表現しています。また「職員就業の心得」では、保育理念に基づいた保育を常に行うことや、園児のプライバシー保護に努めることなどが謳われています。就業規則は正職員用とパート職員用が備えられており、採用や配置などの基準が明記されています。人事考課に関しては、年度末の職員個々の自己評価を園長が確認し、行っています。職員の次年度の就業に関する意向については、10月頃に確認して対応しています。今後は、職員個々の自己評価とそれに伴う人事考課結果を職員個々にフィードバックする個人面談の機会を設けるとともに、職位や権限などのキャリアアップの仕組みを構築し、職員が自身の将来像を描ける仕組みを作ることが期待されます。		
(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> 職員の勤務実態や有給休暇取得希望などは園長が一元管理をして把握するとともに、主任保育士がシフト作成をする際に生かしています。職員の困りごとや相談ごとに関しては、クラスリーダーを通じて主任保育士に、その先に園長に上がる仕組みを作っており、声をかけやすい環境になるように心がけています。職員の住宅費補助に関しては、勤続年数の関係で横浜市の規定から外れる職員に対しても、園が一定割合を補助するなど、福利厚生面の考慮をしています。また子育て中の職員には、希望する勤務時間帯を聞いてシフトを配慮するなど、働きやすい環境を整えるように努めています。今後は、中・長期計画や単年度の事業計画において、職員採用や配置に関する計画を立案し、その達成状況を評価して次の対策を練るといったことが期待されます。		
(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。		c
<コメント> 園では、「全体的な計画」「職員就業の心得」に期待される職員像を明示しています。園長は、その期待される職員像に照らし合わせて、日々の保育の中で職員とのコミュニケーションを細かく取ることで、適切な保育運営ができています。一方で職員個々の自己評価に基づく次年度の個人目標や、その達成状況を踏まえたうえでの人事考課の仕組みが、制度として設けられていません。今後は職員一人ひとりの目標管理や評価の仕組みを明確にして、年度の間や期末などに定期的に面談を実施することが期待されます。		

<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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では「全体的な計画」「職員就業の心得」の中に、期待される職員像について明示しています。それに伴い、職員個々の経験年数や職位に合わせたキャリアアップ研修の受講計画のほか、鶴見区が主催する要配慮児研修や乳幼児保健研修などの外部研修の計画が、毎年度立案されています。加えて月ミーティングの時間に併せて行う園内研修の計画も立案され、実施されています。研修計画やその内容については、年度ごとに見直しを行い、次年度の計画に生かしています。</p>	
<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
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では、職員個々の職位や経験年数に伴う専門資格や知識について一元管理しており、それに伴いキャリアアップ研修などの外部研修を受講する機会を積極的に設けるためにシフトの調整を行うなど、教育や研修の機会を作る努力をしています。新任職員のOJTに関しては、職員の離職が少なく経験年数の長い職員が多いため、新任職員への声かけやフォロー、困りごとに関する相談など手厚い指導ができています。横浜市や鶴見区から届く外部研修の案内に関しては、職員休憩室に掲示していつでも閲覧できる状態にしてあるとともに、外部研修参加の希望に沿うシフト調整を行うなど、研修機会を確保できるようにしています。またパート職員にも要配慮児研修を受講させるなど、積極的な取り組みを行っています。</p>	
<p>(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>	
<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>	c
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園は認可外保育施設から横浜保育室、そして認可保育所へと事業を拡大していく中で、まずは在園児とその保護者への保育サービスの質向上に注力してきており、実習生の受け入れには至っていません。今後は、次世代の保育人材を育てるという保育所に課せられた役割を担う意味でも、また職員採用につなげるという意味でも、実習生受け入れの意義や基本姿勢を打ち出し、それに伴う実習生への配慮点や実習プログラムなどが記載されたマニュアルを作成することが期待されます。</p>	

### 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>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園のホームページでは、理念や基本方針、保育の内容等について、整理された分かりやすい方法で明示しています。同じくホームページでは、一時保育実施について掲載し、地域の子育て支援に向けての取り組みを告知しています。またSNSを用いて園の活動の様子を積極的に発信するなど、園の存在意義や役割をいろいろな手法で発信するように努めています。今後は、ホームページ上に事業計画や事業報告、財務報告や苦情相談の実績などを掲載し、運営の透明性をより高めていくことが期待されます。</p>	
<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
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園の事業計画の中で明示されている職位及びその職務内容や、職務一覧表などにおいて、それぞれの責任と権限が明確にされており、それらは職員の入職時に説明されています。経理や財務に関しては、事務担当の保育士が作成したものを園長が最終確認し、また各種取引等に関しては主任保育士と協議の上に園長が最終判断をするなど、内部での確認体制ができています。また数か月に一度は外部の税理士による財務や事業の監査を受けており、それに基づき定員割れを補う方策を立てるなど、経営の改善に取り組んでいます。</p>	

### 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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園の中・長期計画及び単年度の事業計画の中では、地域交流に関する項目を独立して設けており、園児と地域社会との関わりを積極的に行うという基本的な考え方を明示しています。また横浜市や鶴見区からのお知らせをエントランスに掲示して、保護者に伝えています。クリスマス発表会は近隣の高齢者住宅の会場を借りて実施していますが、今後はこの高齢者住宅の住人と触れ合える機会がないか模索するなど、新たな交流も検討していこうとしています。保護者も参加する芋掘りは、近隣の農家と交渉して畑を借りるなど、地域との交流を継続しています。また療育機関の情報なども、必要に応じて保護者に伝えるなどとしています。</p>	

<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
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>実習生の受け入れと同様に、園は認可外保育施設から横浜保育室、そして認可保育所へと事業を拡大していく中で、まずは在園児とその保護者への保育サービスの質向上に注力してきており、ボランティアの受け入れには至っていません。今後は、ボランティア受け入れの意義や基本姿勢を明示し、ボランティア受け入れ時のルールや配慮事項などを記載した「ボランティア受け入れマニュアル」を作成するとともに、近隣の小中学校の職場体験などの場として告知したり、鶴見地区の幼保小交流事業に参加して近隣の学校と交流したりするなどの取り組みが期待されます。</p>	
<p>(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>病院や保健所、警察署や消防署、児童相談所などの関係機関リストは、保育室内の電話設置場所及び事務室に一覧として用意しており、職員間で共有しています。リストにある内科医と歯科医は園医も兼ねており、年2回の定期健診のみではなく、日頃より電話指導を仰ぐなどリレーションを強化しています。また防犯訓練の際には近隣の警察署に来てもらい協力を仰いだり、職員の園内研修で蘇生術を学ぶ際には消防署から器具を借りたりなどしています。発達の気になる園児がいる場合は、横浜市東部地域療育センターの巡回指導を受けたり、民間の療育機関からの訪問観察を受けるなど、関係性が保たれています。その他児童相談所との関係も、必要に応じて緊密に連携できる仕組みを作っています。</p>	
<p>(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>年3回行われる運営委員会では、その第三者委員を委託している民生委員から、地域の福祉ニーズについて情報を得ています。また鶴見中央地域ケアプラザが主催する未就園の親子遊びの会「さくらんぼの会」に園から保育士を派遣して子育て相談にのるなどの機会を通じて、子育て支援のニーズを吸い上げています。認可保育所になって地域との関わりを広げようとしていた矢先に、コロナ禍によりいろいろな活動が制限されましたが、今年度は一時保育や園庭開放を開始するなど、地域住民に対する多様な相談に応じる仕組みを整えています。</p>	
<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>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では、単年度の事業計画で明示している地域交流の項目に従い、鶴見中央地域ケアプラザ主催の未就園の親子遊びの会「さくらんぼの会」に保育士を派遣し、そこで遊びを提供するとともに育児相談にのっています。また近隣の公園では、園児の外遊びで使用する頻度が高く、職員が朝清掃をしたりしています。この公園は横浜市の公園愛護会(地域ボランティア団体)が中心となって花壇整備を進めている公園であり、その花壇の花植えを園児と職員が手伝うといった活動も行っています。また在園児のための災害時の備蓄食料や簡易トイレなどは、状況を見て地域住民に提供することを考えており、園庭には災害時に地域住民を受け入れる緊急用テントを設置する準備ができています。</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

<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
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>保育理念の3本柱の一つに「人との出逢いや様々な経験の中で一人ひとりの個性を尊重して大切に育てる」ということが謳われており、園内研修にも「子どもの人権について」を取り上げるなど、子どもを尊重した保育を行うための取組を行っています。名簿は男女別ではなく入園順になっており、また性差を固定するような声かけはしないようにしています。また外国籍の子どもを多く受け入れているため、日々の保育の中でも文化の違いや多様性について自然に学べる環境にもなっています。毎月絵本を幼児には個人に1冊、乳児にはクラスに1冊購入しており、子どもの情操教育やお互いを尊重する心情を育てることに結び付けています。</p>	
<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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>「職員就業の心得」には、園や園児の情報は外部に漏らさないことや、園児のプライバシー保護に努めることなどが明記されています。また各保育マニュアルの中にも、プライバシー保護の姿勢が示されています。例えばおむつ交換については、保育マニュアルの中では人目に立たずに行うことなどが明記されており、また保育の一日の流れをマニュアル化したデイリープログラムの中においても「気持ちいいねと語りかけながら交換する」といった例示がなされています。またおねしょやおもらしの際の処理は、極力周りに分からないように声の大きさを抑えて行うなど、子どもを尊重した保育を行う園の姿勢がうかがえます。プール遊びの際は外部から見えないように配慮するとともに、着替えの際に頭からかぶるタイプのバスタオルを推奨して家庭に準備してもらうなど、その意図を保護者に説明しながら進めています。</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

<コメント>

園のホームページに、保育理念、保育内容、一日の流れ、年間行事予定、施設内の紹介などを写真とイラストを用いて掲載しています。また、園舎内を紹介する動画を掲載しているほか、Q&A方式で見学方法などを説明しており、利用希望者にとって保育所選択に必要な情報を積極的に提供しています。園のパンフレットにも必要な情報をイラストを用いて分かりやすく掲載しています。見学対応は、利用希望者の都合を優先して日時を設定し、園長か主任が園のパンフレットに沿って、園の保育の特色などについて丁寧に説明しています。ホームページやパンフレットの掲載内容は、適宜見直しを行って、常に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>

入園時は、入園説明会を開催し、入園のしおり(重要事項説明書)に沿って園長より説明を行っています。保護者が理解しやすいよう、準備する持ち物の実物や写真を見てもらいながら、名前の付け方を説明しています。慣れ保育については、個人面談で保護者の意向や就労の予定を確認し、子どもの様子に応じて相談しながら進めることを伝えています。進級時に重要事項の内容について変更がある場合には、在園児の保護者に書面を配付して、説明を行っています。入園時及び進級時には、説明後に保護者から承諾した旨の署名を受領しています。外国籍の保護者に対しては、英語版やルビ付きの入園のしおりを準備して、個別に丁寧な対応を行っています。

【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>

保護者より転園の申し出があった際は、手続き方法などについて説明し、鶴見区の担当部署につないでいます。転園先の保育所等から子どもに関する情報提供の依頼があった場合には、保護者の同意を得たうえで保育の継続性に配慮し、個別の記録などに基づいて適切に引き継ぎを行っています。転園後や卒園後においても、いつでも相談を受け付けることを園長や担任職員から保護者に口頭で伝えています。今後はさらに、転園先への引き継ぎの手順を明文化して引き継ぎ事項を記載する様式を作成し、よりの確に引き継ぎを行うとともに、転園後や卒園後の相談受付について記載した文書を作成し、転園時や卒園時に保護者に配付すると良いでしょう。

(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

<コメント>

園では、日々の保育の様子を写真とコメントで記録して、それを連絡用アプリで毎日保護者に配信しています。これらドキュメンテーションは、子どもの満足度を把握する大切な指標になっています。保護者に対しては行事ごとのアンケートでその要望を吸い上げ、その結果を職員全員で回覧し、改善点を話し合っています。例えばクリスマス会の観覧人数制限について、その人数を増やしてほしいという要望に応える形で対応しました。個人面談は年2回、6月と1月～2月に行われており、園長はすべて同席しています。4月の懇談会には、園長、主任保育士、正規職員、給食看護事務各担当が出席し、園からの伝達のみでなく、保護者からの質問や要望を積極的に吸い上げる機会になっています。

(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

<コメント>

入園のしおり(重要事項説明書)には、苦情解決の責任者は園長、苦情受付担当者は主任保育士、第三者委員として民生委員2名といった体制である点や、相談窓口が複数ある点を明示しており、それらは2か所ある園のエントランスにも掲示されています。日々の保育の中で保護者から上がってくる苦情や相談は苦情記録簿に綴じられており、その内容と対応方法、保護者へのフィードバックの状況と今後の対策などが詳細に記録されています。保護者へのフィードバックについては、対面で行うことを基本に即解決を心がけています。行事アンケートの中から読み取れるマイナス意見などは、園だよりで伝達して今後の検討材料にするなど、保育の質向上につなげています。

【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>

入園のしおり(重要事項説明書)には苦情解決のしくみとして複数の窓口や方法があることを明示しており、2か所ある園のエントランスに掲示しています。ご意見箱設置は、園の環境を考えると投稿者のプライバシー保護にならないと判断し、園長だけが閲覧権限のあるメールアドレスを開示して、ご意見箱の機能を持たせるようにしています。個人面談やその他プライバシー保護が必要な面談は、保育室とは別フロアにある事務室で行うなどの配慮をしています。

<b>【36】</b> 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。	b
<コメント>	
職員は日々の送迎時に保護者が話しやすいような状況を作り、積極的に声がけすることなどを心がけています。その際には相手の話を傾聴すること、言葉遣いに気をつけること、その場で判断できないことは安易に回答せずに園長に上げることなどを日頃から話し合っています。相談や意見に対するフィードバックは、対面で行うことを基本に即解決を目指しており、検討に時間がかかる場合などは途中経過を報告するなどしています。今後は苦情や意見や相談ごとがあった際の記録の方法や手順、対応策の検討方法などをまとめた、独立した「苦情対応マニュアル」を整備し、それに基づき運用することが期待されます。	
(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。	
<b>【37】</b> 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>	
園では、緊急時マニュアルの中で、責任者は園長である旨を明示しています。その緊急時マニュアルにおいては、緊急の場合分けとして地震津波・火災・不法侵入といったケース別に対応方法や留意点、予防法などが詳しく定められています。また事故防止マニュアルにおいては、事故・けが・病気・発熱といったケース別に予防方法と発生時の対応方法が定められています。これらマニュアルはいつでも閲覧できる状態で事務室に常備されています。毎月行われている園内研修では、7月に緊急時マニュアルの確認と併せて備蓄品の確認や避難方法の共有を行っており、また2月にはヒヤリハット事例を報告して共有するなど、職員への研修が積極的に行われています。これら園内研修後に出てきた意見を参考に、事故防止マニュアルを更新しています。	
<b>【38】</b> 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>	
園では、感染症予防・まん延防止対策マニュアルと、新型コロナウイルスマニュアルを定めており、園長を責任者として看護師が指導的役割を果たす体制が整えられています。これらマニュアルは事務室の書庫にいつでも閲覧できる状況で保管されています。園内研修では、感染症が流行し始める時期を考慮して、9月にマニュアルを確認しながらおう吐処理の実技研修を組み入れています。感染症予防に関しては、幼児用エントランスと乳児用エントランスを分けて極力密にならないようにした他、おもちゃや保育室の消毒を行い、看護師が作成した保健だよりで保護者に対して注意喚起をするなどしています。感染症が発生した場合には、職員が出勤時に必ず確認する引き継ぎノートで園児の感染状況を共有するとともに、乳児と幼児の子どもの行き来を制限したり、幼児においてはマスクを着用するなどの対策をとっています。保護者には、感染症発症の人数を連絡用アプリで伝えて、注意喚起をしています。	
<b>【39】</b> 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。	b
<コメント>	
園では、緊急時マニュアルの中に地震津波・火災発生時の対応方法を定めています。ハザードマップにおいては鶴見川が増水した場合に被害を受ける可能性があるため、保育室のある2階から事務室のある3階に避難する訓練を行っています。消防計画を消防署に提出するとともに、防災訓練で通報の訓練をする際には実際に消防署に架電して訓練を行うといった協力を仰いでいます。食料備蓄に関しては、2階保育室のロッカーと3階倉庫に備蓄しており、園長と給食担当職員が消費期限の管理を含めてリストで一元管理しています。今後は大規模災害発生後に保育園の機能をどのように復帰させて事業を再開するかを定めた事業継続計画(BCP)を定めることが期待されます。	

## 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
<b>【40】</b> 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>	
保育の標準的な実施方法を定めたマニュアルとして、お散歩マニュアル、プール・水遊びマニュアル、睡眠時呼吸確認マニュアル、衛生管理(おむつ交換・トイレ)マニュアル等が定められています。また年齢別に1日の流れと保育者の配慮事項を定めた詳細なデイリープログラムがあり、その中では子どもの人権尊重やプライバシー保護に関する具体的な配慮事項が明示されています。それらマニュアルは園内研修で職員に周知徹底するようにしています。月初には園長が各クラスの保育に入るとともに、主任保育士も保育に入っており、標準的な実施方法が行われているかを確認する仕組みができています。またこれらマニュアルの前提は、保育理念にある子ども一人ひとりの個性の尊重であり、個々の育ちに寄り添った方法で行われています。	
<b>【41】</b> 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>	
各種マニュアル類や細かな保育のやり方については、行事後の保護者アンケートや年度末の保護者アンケート、園の自己評価や職員の月ミーティングにおける討議内容などを基にして、年度末に見直しを行い次年度に生かしています。また月や期の振り返りにより指導計画が変更されたような場合は、その変更内容もマニュアルに反映させています。例えば連絡用アプリの導入に関しては、元々は保護者からの提案により着手して3年前から導入準備をしてきており、今期11月に本格運用にこぎつけました。また乳児担当職員の提案により、おむつ処理の際の動線を整理するためにおむつ処理バケツを増設するなど、保護者や職員の意見を反映しながらPDCAサイクルを回し、保育の質向上につなげています。	

(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、クラスミーティングでの話し合いに基づいて担任職員が作成し、主任が確認後、園長が最終確認を行って完成させています。0~2歳児クラスでは「入園時調査記録表」「保健記録表」「個別日誌」などに基づいて月間個別指導計画を作成しています。3~5歳児クラスでは、日々の子どもの様子を「個別日誌」に記載し、3歳児クラスは2か月ごとに、4、5歳児クラスは3か月ごとに、日誌に基づいた子どもの成長の様子や今後に向けたねらいなどをまとめて記載し、クラスの指導計画と連動させています。3~5歳児クラスの障がいのある子どもに対しては、療育機関と情報を共有して四半期ごとに個別の指導計画を作成しています。

【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>

各クラスのミーティングでは、保育実践の振り返りを行いながら、互いの気づきを伝え合い、指導計画の評価と見直しを行っています。指導計画の評価にあたっては、保護者アンケートや懇談会、日々のやり取りなどを通して把握した保護者の意向を反映させています。また、マニュアル類に反映すべき事項や子どもへの対応方法、保護者との連携についての反省や課題を明確にして指導計画の自己評価欄に記載し、次期の計画作成に生かしています。各クラスの評価と次期の指導計画の内容は、毎月の職員会議で共有しています。指導計画の内容を緊急に変更する場合は、口頭での申し送りを行うとともに、引き継ぎノートで速やかに周知を図ることとしています。

(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などは、「個別日誌」や「保健記録票」に記載して、個別指導計画に基づく保育が実施されているかを確認できるようにしています。記録を作成する際の留意事項について職員会議で園長や主任が説明しているほか、個別にアドバイスを行って記録の内容や書き方に差異が生じないようにしています。子どもの記録に基づく情報は、アプリのシステムを導入したことで、よりの確かつ迅速に園全体で共有できる仕組みを確立しています。月に一度の職員会議は、正職員が参加して開催し、同じ協議内容を非常勤職員とも共有するために、非常勤職員の会議も開催して、園全体で情報を共有できるよう取り組んでいます。

【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>

「個人情報保護マニュアル」に、個人情報の取り扱いに関する留意事項や第三者への情報提供について明記し、入職時に職員に説明しています。記録の管理責任者は園長が務め、「運営規程」には、文書の保管期間を定めて、適正に管理と廃棄を行っています。職員会議では、マニュアルの読み合わせを行うとともに、個人情報の漏えいに関する事例を採り上げて注意喚起を行い、法令を遵守することを徹底するよう職員教育を行っています。保護者に対しては、個人情報や写真の取り扱いについて記載した入園のしおり(重要事項説明書)のほか、利用目的などを記載した文書を保護者に配付して、入園説明会で園長から説明を行っています。