

## 第三者評価結果

※すべての評価細目(45項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。  
 ※評価項目毎に第三者評価機関判定理由等のコメントを記述する。

### 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

#### I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
【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> 保育理念や基本方針は《ひとつの家族のように助け合い、育ちあう》としており、「心温まる場所」「みんなが先生」「考えてみよう・やってみよう」「ちがうってステキ」「自然は友達」「地域とともに」を具体的な目標としています。この目標は、保育園のしおり、パンフレットに明記されており、保護者に対しても、入園の見学会、説明会、さらには保護者会に対してもきちんと説明しています。職員は理念に賛同して入職しており、さらに日常の会議でも理念などについて周知徹底を図り、日常の保育活動の中で取り組んでいます。		

#### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
【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> 横浜市や青葉区から提供される情報や、運営法人、青葉区園長会などの資料などから社会福祉事業の全体の動向を把握しています。園で展開している一時保育、園庭開放、園開放の事業から、保育ニーズについてどんな保育が望まれているかといった分析を行っています。また横浜市、青葉区などの行政のデータだけでなく外部機関のデータを基に地域における子どもの数、保育需要などの分析も行い、経営状況を把握しています。これらから保育事業全般の経営課題、改善すべき課題を明らかにし、職員も参加する会議で報告し情報を共有しています。		
【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> 毎月開かれる法人理事会では経営環境や組織体制、職員体制、財務状況などの問題が常に話し合われており、その対応についても話されています。理事会では理事、監事などの役員だけでなく、各事業の責任者も参加しており、その話し合われた内容は各事業所にも報告されます。「ワーカー」と呼ばれる職員が参加する毎月の運営会議では、この点が報告され議論が進められていきます。こうした組織構造から、経営課題、解決、具体的な取組について、職員は法人経営層と同じ立場で問題解決、改善に向けて取り組みを行うことになっています。		

#### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		

【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。	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>2025年を目標とした5か年プロジェクトについて、法人の理事会で話し合い、園の運営会議でも問題が共有されています。経営課題や問題点が分野別に示され、今後の方向性を明確にしています。大枠のスケジュールは提示されていますが、ビジョンを実現するための保育内容や組織体制や設備の整備、職員体制などの具体的な施策、あるいは作業、工程表といったものは現在検討中となっています。今後は、提案された「プロジェクト」ごとの具体的な工程、実施内容を詰めて、進捗を図るための指標を合わせて作っていくことが期待されます。</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。	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中長期計画は策定されていませんが、単年度の事業計画は作られており、実行可能な具体的な内容となっています。ただし、具体的な数値目標や目標達成を評価する指標や基準が作成されていないために、進捗状況もチェックするようには出来ていません。</p>		
I-3-(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・見直しを組織的に行われ、職員が理解している。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度事業計画策定にあたっては「ワーカー」と呼ばれる職員が参画しています。前年度実績を事業計画に反映しているものの、この計画の実施状況を把握する具体的な指標は作られていないため、どの程度進捗したかを把握することはできません。それに対して、収支計画については、半期に1回、法人全体の監査が行われており、事業の振り返りを行っています。</p>		
【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園としての事業計画は、おおまかな5年の方向性がインターネット上に示されています。これについては保護者会でも簡単に説明がされています。ただし、今年度、具体的に何をどこまでやるかという計画までは説明されてはいません。事業計画について分かりやすく説明した資料は特に作られてはならず、今後は、保護者の参加を促す観点からの周知・説明の工夫が期待されます。</p>		

#### I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(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。		
【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>クラスミーティング、全体会議では、週の反省、気づいたこと、気になる子どもといった点が話し合われ、これを基に次週の目標、配慮すべき点が話され、これをさらに副園長がチェックしています。毎年、保護者に対するアンケートを実施し、合わせて園の自己評価を行っています。これらの結果は保護者にフィードバックされています。このように、週間、月間、年間を通してそれぞれの時期で評価、次期への計画に反映することで、PDCAサイクルが機能し保育の質の向上が図られています。</p>		
【9】	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取り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。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人では、年間の活動報告として項目別の実施結果がまとめられています。事業報告としては各保育事業別に保育者人員、受益対象者、支出額の数値が上がっています。これらの事業報告では、その中で分析や課題の抽出が必ずしも行われておらず、職員間での課題の共有という</p>		

ころまでは至っていません。今後は、課題の抽出から次期の改善計画に結びつくような仕組みを作っていくことが期待されます。

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

### Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
【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> 園の業務分担表を作成しており、その中で園長の役割を明記しています。園は本園と分園に分かれているため、各園の統括は副園長となっています。「ワーカー」と呼ばれる一部の職員も参加する運営会議の中で、園の運営の提案書を提出したり、あるいは職員全員で園の課題について話し合うこともあります。有事の時には副園長が施設長の代理を務めることになっており、園長不在時の権限・責任を明確にしています。		
【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。	b
<コメント> 園長、副園長は園の運営に関する法令については十分に理解しています。取引事業者、行政関係者との関係を適切に保持しています。横浜市や大学が実施する研修に参加しています。職員に対しても遵守すべき法令等を周知しています。ただし、法令遵守に関する研修や園としての取り組みは特に実施していません。法人、および園として、幅広い分野についての、遵守すべき法令等を理解するための研修や取り組みの実施が期待されます。		
Ⅱ-1-(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> 園長は法人の理事会に、毎月保育の内容について評価・分析したものを報告しています。保育の質に関しては、毎週クラス担当者、副園長によるクラスミーティングにより振り返りを行っています。調整会議では法人理事長、園長や系列園の代表者が集まり各事業所の問題点、課題を話し合っていますが、その中で園で課題があった場合には運営会議に諮ることになっています。運営会議には職員も参加して、具体的な課題があった場合、提案できる仕組みとなっています。職員の教育・研修により保育の質を高める取り組みをしています。		
【13】	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<コメント> 園長は業務の内容を人事・労務の観点から分析しています。月に1度開かれる運営会議では「ワーカー」と呼ばれる職員も園長と対等の関係で会議に参加しており、そこでの決定が園の行動を決めていきます。経営改善や業務の効率化、人事、労務等の分析は運営委員会で実施されています。園長は人事配置、働きやすい環境整備等は運営委員会の提言に従って実施しています。また、今回の新型コロナのような問題が生じた時には、環境会議といったチームを作って検討しています。ここでは、自粛している保護者のための食事の作り方などを提案しています。		

### Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ-2-(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。		
【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。	b

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人全体として福祉人材については、法人の理念や運営方針に理解を示している人を中心に確保し、育成するようにしています。保育の提供に関わる専門職の配置、活用等についての人員体制について、具体的な計画は現在のところ作成されていません。人材育成には力を注いでおり、機会があれば資格取得を奨励し、より高い能力を発揮できるような体制を作っています。法人としては人材の確保には力を入れています。計画的な採用活動までは実施していません。中・長期ビジョンにおいても、特に人材確保については明記されていません。</p>		
【15】	<p>Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園では保育士、主任保育士、副園長、園長といった職階は明確にして、それぞれの業務分担は明確にされています。また、研修に関しては初任者向け、中堅向け、主任・ベテラン向け、指導職・監視職層向けと細分化されています。これらは、求める業務レベルと、それに対応した研修内容が明示され、キャリアパスの仕組みとなっており、職員の将来の目標設定ができるようになっています。園長面談は年に1回行われ、それぞれのレベルに達しているかが評価されています。職員の処遇の水準について、処遇改善の必要性を評価・分析する仕組みは作られていません。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
【16】	<p>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。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園での職員の就業状況の把握は副園長が責任者となっています。職員の面談を行い、全体の働き方、来年度の希望・要望、気になっていること、困っていることなど、さらに運営上の問題点、提案したいことなども出してもらっています。聞き取ったことは面談記録に残して、園の運営に結び付けていきます。職員の有給休暇の取得状況などについても把握し、職員の健康や安全の確保に努めています。福利厚生については健康診断、子育て支援手当などの制度は実施していますが、それぞれの制度を総合化、体系化して課題を整理していくことが期待されます。</p>		
<p>Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
【17】	<p>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。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人の理念として「非営利共同の精神を持ちながら常に質の高いものやサービスを提供する」といった「ワーカーの心構え」をうたっています。そして「ワーカー」自らがスキルアップに努力する、としています。職員は「課題票」という年間の目標設定シートを作成し、園長と面談します。「省察」という項目にその具体的な手順、方法を書き込み、年度末に自己評価を行い、園長のコメントを得る仕組みとなっています。ただし、目標項目、目標水準、目標期限といった具体的な細目まで示しているものではなく、進捗状況を把握する仕組みは作られていません。</p>		
【18】	<p>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>法人全体の研修目標、年度の研修基本方針を明確にしています。各職階別に求められる専門性や技術は記載されています。そのもとで具体的な実施プログラムが策定されています。実施プログラムとして講師を招いての勉強会、横浜市大と共同作業、他施設との勉強会など多彩なツールで研修機会を設けています。外部研修としては乳児保育、子育て支援等のキャリアアップ研修、障害児保育、危機管理などを予定しています。</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。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園長は各職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況をきちんと把握しています。職員の入職時には法人による新人研修が行われます。ただし、入職後は習熟度に応じて個別的なOJTが適切にはおこなわれているとはいえません。園としてテーマ別、課題別の研修プログラムを用意しています。外部研修に関しては職員に研修プログラムの周知をしており、その中から職員の希望に応じて研修機会を与えています。専門学校、大学あるいは横浜市といった外部の研修に参加する場合は、園として受講しやすいように配慮して、参加を促しています。</p>		
Ⅱ-2-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習生受け入れマニュアルが整備されており、基本姿勢が明確化されています。受け入れの方法・手順が整備され、実習のプログラムについては、基本的なものは用意されていて、実習生側の状況、専門性、要望等に配慮しながらプログラムを作成しています。実習生受け入れの責任者である園長が外部の研修を受講しています。実習生については、学校の実習簿に沿って振りかえり、記録しています。その結果を学校に提出して、継続的な連携を維持しています。</p>		

### Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人の活動報告、および事業報告はホームページ上に公表しています。活動計算書及び貸借対照表をネット上に公開しています。一時保育や親子サポートネットなどを中心として園の情報を地域に積極的に発信しています。苦情・相談の体制は入園時のしおりに詳しく説明しています。法人の活動についてはインターネット上に様々なテーマを取り上げて法人としての立場を表明し、情報発信に努めています。また、紙ベースでもニュースレターを四半期ごとに作成し、地域に配布しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>業務分担表が作成され、それぞれの職種の職務内容が明確にされています。事務・経理・取引に関するルール、内容を職員は周知しています。園の監査は法人の内部監事が実施しています。本部の財務については公認会計士のチェックやアドバイスを受けており、指摘事項に基づいて経営改善を実施しています。</p>		

### Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
【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>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育理念に「～大人たちは喜びを持って子育てを楽しめるコミュニティーをつくること」を掲げ、地域との関係づくりに力を入れています。青葉区こども家庭支援課や地域子育て支援拠点の広報を始めとして、病児保育室や学童、地域イベント等の情報を掲示板を用いて保護者に提供しています。子どもたちは防災ワークショップや地域のお気に入りポイントを探すワークショップに参加したり、出初め式等の地域行事を見学したりしています。近隣の散歩や地域の商店で買い物、職業体験の中学生や本園2階のグループホームのお年寄りとの交流、5歳児の就学前の交流など、子どもたちが地域と関わり、交流する機会が多くあります。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎年、近隣中学校の職業体験を受入れています。ボランティア受入れの基本姿勢や学校教育への協力について明記したマニュアル「保育体験・ボランティアの受け入れについて」を整備しています。マニュアルには、登録手続き、事前説明等の項目が記載されていて、それに基づき事前のオリエンテーションで、園の理念や方針、子どもへの配慮事項、個人情報保護などをしっかりと伝えています。終了時には感想を書いてもらい、ファイルしています。企業等リーダーシップ開発研修派遣の横浜市立学校教員も受け入れています。</p>		
Ⅱ-4-(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>区や市の関係機関、自治会、医療機関等のリストを整備し職員間で共有しています。必要に応じて青葉区こども家庭支援課や、横浜市地域療育センターあおば、横浜市北部児童相談所などと連携し、協働して対応しています。困難ケースについては、相談支援事業所などが参加する法人のソーシャルワーク事例検討会で検討しています。また、横浜市立大学と連携し、乳幼児期の子どもが地域に見守られながら育っていくための「まち保育」に取り組み、連合自治会や民生委員、地域住民も参加するワークショップで、危険箇所の検証や防災などの地域の課題に取り組んでいます。</p>		
Ⅱ-4-(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>横浜市や青葉区の園長会や幼保小連携事業担当者会議等に参加し、情報交換しています。また、連合自治会や民生委員、地域住民とのワークショップ等での交流を通して、地域の課題やニーズを把握しています。全国小規模保育協議会、横浜市及び青葉区の福祉ユニット連絡会、青葉区自立支援協議会等に参加し、近隣福祉事業所と地域ニーズについて情報交換と提言をおこなっています。また、一時保育やフードパントリー（食べ物を分け合う取り組み）などでも、地域の福祉ニーズや生活課題を把握し、分析しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>「一時保育は保育所が地域にひらく窓。子育て支援も待機児童問題も一時保育がカギ」という考えのもと、一時保育に力を入れていて、専用の保育室で専任職員を配置し、産休明けの子どもから受け入れています。休日保育も行っています。今年度は実施が難しいですが、園開放や「Babyの日」、お話し会、育児講座等も実施しています。また、横浜市立大学と連携した「まち保育」や法人のフードパントリーへの参加など、幅広い地域貢献活動を実践しています。防災への取り組みとしては、防災体験ワークショップを通し、地域の自治会や近隣保育園と一緒に取り組んでいます。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
【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>&lt;コメント&gt;</p> <p>園のしおり「ピッピ保育園へようこそ」で子どもを尊重した保育についての園の考え方を明記しています。「子どもの権利条約」を園内に掲示し、職員、保護者、子どもが常に確認できるようにしています。内部研修で子どもとの関わり方や声かけについて具体的な事例をあげて検討するほか、クラスミーティングでもお互いの気づきを話し合い、確認しています。また、年に1度の自己評価チェック表でも確認しています。外国籍など、子どもの文化や習慣の違いを尊重し、宗教食などにも対応しています。保育士は、一人ひとりの子どもの全てを受け止め、個々に合わせた対応をしています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>サービス規律およびプライバシー保護に関するマニュアルがあり、職員に周知しています。オムツを替える時には外部から見えない様にトイレを用いる、着替えの際には保育室をカーテンで仕切るなどの配慮をしています。プール時には、シェードを張り、外部からの視線を遮っています。本園の保育室はワンルームとなっていますが、子どもの状況に応じて、パーテーションなどを用いて個別のスペースを確保するなどしています。子どもの写真の扱いについては、入園時に「広報ニュース等に掲載する写真について」「写真販売・取り扱いについて」を用いて保護者の意向を確認し、同意書を取っています。</p>		
Ⅲ-1-(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページ、パンフレットで園の情報を利用希望者等に提供しています。ホームページのトピックスを頻繁に更新し、日々の保育の様子が伝わるようにしています。青葉区役所に保育園の情報を提供したり、青葉区の子育て支援イベントにパンフレットを置くなど、誰でもが必要な情報を入手できるようにしています。利用希望者等の問い合わせには、いつでも対応し、保護者と相談して見学の日程を決めています。今年度は新型コロナのため一組ごとの園庭(本園)やテラス(分園)からの見学となっていますが、パンフレットだけでなく写真なども用いて園の様子が伝わるように工夫しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入園説明会で園のしおり(重要事項説明書)を用いて園の理念や方針、職員体制、保育内容、緊急時の対応、用意する物などについて保護者に説明し、同意書にサインしてもらっています。入園時には個別面談を実施し、保護者の意向を確認し、保護者の疑問に答えています。説明にあたっては、実物や写真を見せるなどの工夫をしています。また、いつでも電話で質問を受け付けたり、必要に応じてしおりを読んで説明するなど、個々の保護者の状況に応じ、丁寧に対応しています。保育料の無償化開始時など変更があった時には、資料を用いて個別に説明し同意書を得ています。</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。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子ども及び保護者の情報保護の観点から、保育所を変更する場合の手続きは原則として区の子ども家庭支援課が行う流れとなっているため、園独自の引継ぎ手順や文書等は定められていませんが、保護者から要望があれば転園先の保育園からの問い合わせに答えるなどの対応をしています。連携園や一時保育からの入所時には、保護者の同意のもと担当者間で個別の引継ぎを行っています。転園の際には、職員にいつでも相談できることを伝えています。卒園生へは、卒園生の日(同窓会)を行うほか、カーニバル(運動会)、夏祭り等の園行事に招待しています。</p>		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
【33】	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育士は日々の保育の中で、子どもの発信を見逃さないように努め、子どもの意向を把握しています。保護者に対しては、行事後や年度末のアンケートを実施しています。日々の会話や連絡帳、個人面談や懇談会などでも保護者の意見を聞いています。保護者委員、園長、副園長、理事が出席する年1回の運営委員会で保護者の意見を聞くとともに、保護者会会長からも情報を得ています。把握した保護者の意見や要望は、関係職員で迅速に検討・対応し、毎月の運営会議で報告・共有しています。</p>		
Ⅲ-1-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情受付担当者は副園長、苦情解決責任者は園長で、第三者委員2名を定めています。「苦情や相談の流れ」を玄関に掲示するとともに、園のしおりに掲載し、入園説明会で保護者に説明しています。意見箱を玄関に設置するとともに、年2回アンケートを実施し、保護者の意見や要望を聞いています。苦情は、関係職員やクラスミーティングで検討して対応し、運営会議で共有し、苦情記録に適切に記録しています。検討結果は園長から口頭で個別に保護者にフィードバックしていますが、園全体に関わる事例は、改善策を玄関に掲示しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>第三者委員2名の氏名と電話番号を掲示及び園のしおりに掲載し、保護者が直接意見を申し立てられるようにしています。また、外部の相談窓口として、横浜市福祉調整委員会と青葉区保健センターを紹介しています。朝夕の会話や、連絡帳、意見箱、アンケート、個人面談など複数の方法を用意し、保護者の意見の把握に努めています。保護者会のポストも玄関に置かれていて、保護者会を通して申し出ることもできます。保護者からの相談には、保護者のプライバシーに配慮して隣接するテラスハウス(本園)や入居する建物の3階会議室(分園)を用いるなど、保護者が落ち着いて相談できるような環境を整えています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情解決マニュアルに基づき、保護者の意見や要望を関係職員で速やかに検討し、対応しています。検討に時間がかかる場合には、検討の状況を必ず伝えていきます。保護者からの意見や要望の事例をまとめて、内容別に傾向分析し、受付時の対応や流れなどを検証し、マニュアルの見直しをしました。子ども同士のトラブルや園生活でのケガなど、良くある事例については、園の方針の説明の仕方を再確認し、保育士が統一した回答ができるようにしました。統一した適切な対応が速やかにできるようになり、外部や保護者からの苦情が減ったなどの効果が出ています。</p>		
Ⅲ-1-(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>リスクマネジメントの責任者は園長で、事故対応などの安全管理に関するマニュアルを整備しています。事故及びヒヤリハットは決められた書式に記録し、運営会議で事故原因の分析や改善策の検討をしています。事例によっては、ケース検討会議を開催し、対応の見直しをしています。事故報告書やヒヤリハット報告書は職員休憩室に掲示し、全職員で共有しています。必要に応じてマニュアルも見直し、職員間で読み合わせをしています。他施設での事故を受けてお散歩コースの見直しをしたり、ワークショップで地域住民と一緒に複数の視点で危険箇所の点検をするなどの取り組みもしています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症等対策マニュアルがあり、事務室に置くとともに、必要箇所に掲示いつでも確認できるようにしています。嘔吐処理などは衛生管理チームの保育士が内部研修を実施しています。新型コロナウイルスでは、法人全体で対策について横浜市ガイドラインを基に検討し、マニュアルの見直しをして運営会議で読み合わせをしました。消毒方法についても検証し、周知しました。保護者に対しては掲示やおたよりで情報提供しています。感染症発症時の対応や登園停止基準を園のしおりに記載し、入園説明会で保護者に周知しています。園で発生した場合には、すぐに玄関に掲示し、保護者に周知しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>防災マニュアル、消防計画があり、職員に周知しています。職員緊急連絡網を整備し、保護者にはメールと防災伝言ダイヤルで連絡する体制を整えています。防災係がリストを用いて防災備品・備蓄品の管理をし、3日分の食料を備蓄しています。お米などの食材はサイクル備蓄として多めに常備しています。毎月、地震や火事を想定した防災訓練を行い、保護者の引き取り訓練もしています。防災ワークショップを行ったり、地域自治会の防災訓練に職員が参加するなどし、災害時に地域と連携する体制を築いています。分園は、入居するビルの防災訓練や防災勉強会に参加しています。</p>		

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(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。		
【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>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症対策、衛生管理、児童虐待防止などの法人保育事業所共通のマニュアルがあります。また、睡眠中の安全対策、オムツ替え、園外活動などの手順を定めた、園独自の業務マニュアル「保育の手順書」を策定し、入職時に説明するとともに、主任が中心になって個別に指導しています。マニュアル類は誰でも確認できるように職員休憩室に置くとともに、必要に応じて運営会議で読み合わせをし、確認しています。実際の保育では画一的なものではなく、子どもの状況についてクラスミーティングで話し合い子どもの個別性を重視して柔軟に対応しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>マニュアルの見直しは、マニュアルごとに担当を決めて実施し、運営会議で読み合わせをして、確認しています。また、事故の発生や新型コロナウイルスの流行など、必要に応じて関係職員で検討し、マニュアルの見直しをし、職員間で共有しています。保護者の苦情を受けて、苦情解決マニュアルの見直しをしたり、子どもの様子についての保育士の気づきを受けて、クラスミーティングで報告して検証し、声掛けの方法や保育環境の見直しをするなどしています。職員の気づきを基に、ケース会議を開いたり、研修のテーマに取り上げるなど組織として取り組んでいます。</p>		
Ⅲ-2-(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策定している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>家庭の状況や生育歴等の情報を、入園時に保護者に児童表に記載してもらい、面接で確認しています。保護者の意向は、送迎時の会話や個人面談等で把握しています。クラスミーティングで子どもの状況について話し合い、全体的な計画に基づき、年間指導計画、月案、週案を作成し、運営会議で共有しています。乳児及び障害など特別な課題がある子どもには個別指導計画を作成しています。幼児は、個別の目標を設定しています。必要に応じて、横浜市地域療育センターあおば、横浜市北部児童相談所等の関係機関や法人のソーシャルワーク事例検討会から専門的な意見をもらい、指導計画に反映しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎週のクラスミーティングで一人ひとりの子どもの状況について話し合い、指導計画の評価・見直し・策定をし、運営会議で共有しています。週案とクラスミーティングの要点は掲示し、全職員で確認し、皆が全園児のことを共有し、同じ対応ができるようにしています。子どもや家庭の状況などに変化があった場合には、関係する職員で緊急会議をし、計画を柔軟に変更しています。今回の新型コロナウイルスの登園自粛中には週1回は子どもと保護者の様子を確認し、気になることがあった時にはクラスミーティングや必要に応じてケース検討会議を開催して目標設定するなどの対応をしました。</p>		
Ⅲ-2-(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>&lt;コメント&gt;</p> <p>家庭の状況や生育歴、既往症などは児童表に保護者に記載してもらっています。入園後の子どもの成長の様子は乳児と障害児など特別な課題がある子どもは個人日誌に毎日記録し、0歳児は毎月、1・2歳児は2か月ごとに成長記録にまとめています。幼児は、3か月ごとに成長記録に記録し、個別目標の評価をしています。クラスミーティングで、子ども一人ひとりの様子や子どもへの対応の仕方について密に話し合いをし、職員休憩室に掲示するとともに運営会議で報告するなど、密に情報共有し、全ての保育士が全ての子どもを見ることができるようになっています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>個人情報管理の責任者は園長で、個人情報の定義、保管、廃棄、漏洩への対応等を定めた運営法人の「特定個人情報等の適正な取り扱いに関する規程」と「個人情報保護対策マニュアル」があり、それに基づき適切に管理しています。職員に対しては、入職時に説明し誓約書を取るほか、運営会議でも確認しています。個人情報の書類およびデータの園外への持ち出しは禁止し、パソコンはパスワードでアクセス制限をかけています。保護者には、入園説明会で説明しています。写真等の取り扱いについては確認書を取っていますが、今後は入園のしおりにも個人情報保護方針についても記載することが期待されます。</p>		