

第三者評価結果

事業所名：ハートの森保育園

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> 保育哲学や保育方針は、法人のホームページ掲載しているほか、園のパフレットや「ガイドブック」(重要事項説明書)に明示され、玄関での掲示も行われています。職員に向けては、法人の作成した「龍美の保育」「龍美の教育」という2冊の冊子を配布し、園の目指す方向性や考え方を指し示しています。これらは職員会議や園内研修の中で理解を深め、年4回の園長面談の折にも、保育哲学の暗唱をすることで確認しています。保護者への周知は、年2回のクラス懇談会の中で、各クラスの年齢に応じた考え方を資料を用いて分かりやすく説明できるように工夫しています。	

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> 園長は、年4回の戸塚区園長会や、毎月日本保育協会青年部横浜支部の会議への参加のほか、法人の経営者会議等での話し合いや系列園との交流により、社会福祉事業全体の動向、近隣の子どもの数、地域の特徴などの情報を得て分析しています。その中で、日本保育協会青年部横浜支部では会計役員を担っており、定期的な行政との話し合いに参加して貴重な情報も得ています。園経営のコストや利用者数の推移等は、園長が管理し、経営者会議で分析しています。	
【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> 法人の理事会や評議委員会の席で、経営状況や改善すべき課題、組織体制、財務状況などを明らかにし、役員間で共有しています。今年度の大きな課題は、「少子化の中で選ばれる保育園」になるとともに、「保育士にも選ばれる園」になることとしています。この課題は、事業計画にも具体的に記載して全職員に周知を図り、改善に向けて取り組んでいます。具体的には、SNSなどを通じたインターネットでの情報発信や、「龍美の保育」のさらなる浸透のための園内研修に取り組んでいます。	

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。	a
<コメント> 令和4年から令和8年の法人の中・長期計画と、それを踏まえた園独自の中・長期計画が策定され、理念の実現に向けたビジョンを明確にしています。園の中・長期計画の中では、「園運営について」「保育の内容について」「職員環境・育成について」「子育て支援の充実」「園環境について」の5項目について、具体的な分析と対応策、数値目標が示され、保育の質の向上とそれを支える人材の確保、育成を大きな課題としています。また、この中・長期計画は、経営者会議や理事会において進行状況の確認と見直しが行われています。	

【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>	
中・長期計画の内容を踏まえて、単年度の事業計画が策定されています。単年度の事業計画は、「園運営」「保育について」「職員育成について」「地域交流」「備品購入・工事計画」の項目別に、重点目標を設定しています。それらの重点目標ごとに具体的な取り組み内容が明記され、実施状況の評価を行える内容となっています。今年度は、園の経営課題でもある「選ばれる保育園」を目指して、職員間での「龍美の保育」の統一や、働きやすく、やりがいのある職場づくりに向けた業務改善などの内容も示されています。	
(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。	b
<コメント>	
中・長期や単年度の事業計画は、園長、主任、副主任による代表者会議で打ち合わせを行い、クラスリーダー会議で年度目標や意見を求めた上で策定しています。事業計画は理事会で説明、報告を行い、都度見直しを行っています。職員に対しては、ファイルに綴じて事務所に置き、全員が見られるようにしています。毎年の辞令発表の際には年度の方針を伝え、職員会議や園内研修の中で理解を促すとともに、職員が毎月行う「職員自己評価」の評価項目にも園目標として取り入れて、一年を通じて意識できるようにしています。今後は、見直しの時期と手順を明文化されると良いでしょう。	
【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>	
事業計画の主な内容や方針は、「ガイドブック」の中に記載されており、オンライン入園説明会で説明しています。入園後は、年間計画や園だより、クラスだよりでも伝えています。園の年間行事、園内設備の工事、保育の変更等は、定期的なおたよりや懇談会、園内の掲示などを利用して伝達しています。年間行事計画は、保護者に参加する行事には星印をつけ、分かりやすく工夫されています。	

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>	
園全体としては、職員個々の自己評価をもとに、年度末に園長が中心となって「自己評価表」を作成しています。自己評価表は、職員に共有するとともにファイルに綴じて玄関に置き、保護者にも開示しています。また、毎年12月には、園内研修の一環として「事例発表研修」を行っています。各クラスが保育を振り返り、取り組んだプロジェクトや特徴的な事例を発表して話し合うことで、理解を深め、1年間の保育実践を次の計画へ生かす機会としています。第三者評価は、5年ごとに受審し、結果は職員にフィードバックして分析し事業計画にも反映させており、今後は3年ごとの受審を目標としています。	
【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>	
園の自己評価表は、単年度の事業計画で設定した重点目標をベースに作成され、項目ごとに振り返りと反省・課題を明記した内容となっています。昨年の自己評価では、さらなる ICT化や、ブランディング定着のための保育ドキュメンテーションの充実などを課題としており、これらの課題は代表者会議やリーダー会議でその内容を検討し、改善策を出し合い実施しています。細かな改善策については日々実行し、大きな改善点については次年度の事業計画策定の手順に載せて検討しています。検討内容、検討結果はリーダー会議の議事録に記載され、全職員が閲覧できる共有ファイルに保存されています。第三者評価の指摘事項についてもリーダー会議で共有し、改善に努めています。	

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
<p><コメント></p> <p>園長は、少子化の中で選ばれる保育園、保育士にも選ばれる園の経営を目指しています。細かく担当業務が明示された「職務別担当業務」の中では、園長の役割と責任についても明確にされ、職員には会議や研修の場で説明しています。また、平常時のみならず有事の際の権限については 主任、副主任、各リーダーに委任できるように、事業継続計画(BCP)やマニュアルに明記されています。加えて、園長を責任者として安全管理部を設置し、災害時には担当職員を中心に、それぞれの職員が対応できる体制をつくっています。</p>	
【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
<p><コメント></p> <p>園長は法人が実施する研修や経営者会議などに参加して外部情報を得ることで、遵守すべき法令等について積極的に学んでいます。また、警察署や消防署とも連携を取り、例えば、保育活動でたき火をする際には、消防署の指示のもとで法令等を把握して実施するなど、適切な対応を行えるように努めています。環境への配慮としては、ICT化による紙の削減のほか、牛乳パックや段ボールを遊びの材料に再利用するなどの工夫をしています。職員に対しては、年間研修計画の中にコンプライアンスに関する研修を盛り込み、虐待の防止などについて学び合っています。</p>	
(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
<p><コメント></p> <p>園長は年4回、全職員と面談を行う中で、保育の質の現状や課題について把握し、指導や助言を行っています。加えて、保育業務支援システムを活用し、保育ドキュメンテーションで日々の保育を見える化するすることで、各クラスに助言を行うことができる仕組みを整備しています。職員の教育・研修については、毎年主任と協同して年間計画を立て実施しています。その中でも12月の「事例発表研修」では、全クラスが特徴的な保育実践の事例を発表し、質疑応答や話し合いを通じて、お互いの保育観を知ることで、保育の質の向上につなげています。</p>	
【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
<p><コメント></p> <p>園長は経営の改善や業務の実効性向上に向けて、人事、労務などを踏まえて分析し、事業計画に反映させています。そして実効性を高めるために、「安全管理部」「環境整備部」など5部門を組織して運営しています。また、業務の効率化のためにICT化を推進し、ICカードによる登降園打刻の実施、保育業務支援システムを活用した日々の保育ドキュメンテーションや保護者へのおたより配信、欠席・遅刻の連絡受付などを行っています。職員に対しては無記名の業務改善アンケートを行い、現在の問題点を把握し、改善点の検討に職員の意見を反映させています。</p>	

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
<p><コメント></p> <p>求める人材については、「育成計画(法人の求める職員像)」のほか、「龍美の保育」という冊子に「保育士の心得」として明示されており、それらを採用時に保育理念や方針とともに十分に説明しています。採用活動としては、養成校と連携して積極的に実習生を受け入れているほか、インターネットを通じた情報発信にも力を入れています。ホームページを充実させるとともに、SNSで活動の様子などの情報発信を積極的に行い、園の特徴や魅力を伝えることで、ホームページからの直接応募と、その後の採用にもつながっています。</p>	

<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>人事基準は就業規則に定められています。加えて理念・基本方針に基づき「育成計画（法人の求める職員像）」が全職員に提示され、キャリアパスとして意識されています。「龍美の保育」には「保育士の心得」も明示されています。その内容も踏まえて、年に4回、園長面談を行い 職務に関する成果や貢献度を評価します。また、法人が作成した「人事考課表」を用いて、「成績」「情意」「能力」の分野について細かく考課し、5段階で総合点で評価しています。評価結果や面談時に把握した職員の意向・意見をリーダー職員にも周知し、改善策を検討しています。</p>	
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>職員は、園長と年4回、主任と年2～3回の面談を実施しています。園長らは、その中で就業状況や個々の意向、心身の健康状態の把握に努めています。メンタルサポートに関しては外部の機関も紹介しています。園で導入している勤怠管理ソフトでは、出退勤管理のほか、有給休暇や時間外勤務の確認・申請が可能で、勤務の状況を一元的に管理することができます。また、働きやすい職場づくりを目指して、有給休暇の消化率100%という目標と、ノー残業デーを設定して取り組み、昨年度は消化率100%を達成しました。職員の意向も取り入れ、テーマパークに行く研修なども実施しています。年度末には職員に対して無記名の業務改善アンケートを実施し、意見を吸い上げる仕組みを整備しています。</p>	
<p>(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>「龍美の保育」「育成計画（法人が求める職員像）」に期待する職員像と求められるスキルが示されています。職員には「育成計画書」が個別に作られ、育成テーマ、達成目標、指導内容、研修、育成結果の項目について半年に一度、確認をしています。さらに、職員は「職員自己評価」の書式を用いて、毎月の目標設定と自己評価を行う仕組みがあり、主任が確認してフィードバックのコメントを記入しています。この自己評価表と、年4回の園長との面談、年2～3回の主任面談を合わせて、職員は進捗確認、成果確認を繰り返し行い、期待される職員像を意識しながら、自分が目標とする職員として成長できるように取り組んでいます。</p>	
<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><コメント></p>	
<p>「育成計画(法人が求める職員像)」に期待する職員像が明記され、階層別に「主な役割・職務内容」「資質・能力」「保育技術」「安全・環境づくり」「保護者対応」「コミュニケーション」「研修」の各項目で求められることが明確に記載されています。それらの内容をもとに、園長と主任が中心となって「研修年間計画」を作成しています。研修年間計画では、キャリアアップ研修などの外部研修のほか、全員参加の研修や、階層・経験年数別の研修などの園内研修が計画され、内容は主任を中心として検討しています。評価と見直しにあたっては、各職員との園長面談の内容や、職員自己評価の内容も踏まえて検討しています。</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><コメント></p>	
<p>職員個々の知識、技術水準などは、年間4回の園長面談のほか、「人事考課表」などで管理して把握しています。新任職員に対しては、オリエンテーションで保育方針を説明し、新人研修で基本的な教育をした後、主任が担当となってOJTを実施しています。園内研修に関しては、全員参加の「チーム力アップ研修」「プール研修」「遊びを考える」などのテーマ別の研修が年間10回、加えて階層・経験年数別研修などが実施されています。外部研修に関する情報提供は、事務所にファイルを開示して積極的に参加を促し、参加の際はシフトの調整を行うなど、研修に参加しやすい環境づくりに努めています。外部研修の参加後は、研修報告書を作成し内容を共有しています。</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。

【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しては、「実習生マニュアル」を整備し、園の基本姿勢や意義、受け入れ手順を明示しています。実習にあたっては、主任を担当者として実習前のオリエンテーションや指導を行っています。実習中には日々反省会を行い、実習日誌は学校の指定がない場合はドキュメンテーション型で作成しています。また、学校とのやり取りについても主任が担当し、実習内容やプログラムについて継続的に連携しています。園は積極的に実習生を受け入れる姿勢をとっており、昨年度は4校から11名の実習生を受け入れました。

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>

法人のホームページでは、法人及び園の保育哲学、保育方針、保育内容のほか、苦情解決の仕組みや結果についても開示しています。また、予算・決算情報はホームページとWAM NETで公開しています。地域に対しては、園のチラシを子育て支援拠点に置いてもらうほか、園のホームページでも子育て支援のイベント情報を提供しています。今後は、事業計画、事業報告、今回の第三者評価の結果などもホームページ上で掲載することを期待します。

【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>

事務、経理、取引等に関する権限と責任は、「職務別担当業務」一覧に明確に記載され、職員に配布されています。また運営は経理規程に基づいて、適正に行われています。内部監査は、理事会の監事が定期的に行い、理事会議事録に記載されています。事業・財務については、法人が契約している公認会計士と顧問契約を結び、園は助言指導を受け、経営改善を実施しています。

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。

b

<コメント>

地域との関わり方についての基本的な考え方は「全体的な計画」の中に明文化されており、単年度の事業計画にも目標として設定されています。玄関には、保護者が活用できる地域の社会資源やイベントなどのパンフレットを設置し、情報を提供しています。保育の中では、子どもたちの興味に合わせて近隣の店に買い物や見学に行くなどの活動を通じ、地域と関わっています。地域への参加については、その立地環境からも園は課題として捉えており、今後は地域の人々との交流を広げていくような取り組みを期待します。

【24】 II-4-(1)-②
ボランティア等の受け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>

「ボランティアマニュアル」に、受け入れに関する基本姿勢や、学校教育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、受け入れの手続き、オリエンテーションでの意義や心得が明記されています。参加者に配布する「ボランティア・実習生・職業体験ルール」には身だしなみや子ども目の前のルール等が細かく書かれており、それをもとに説明をしています。今年は夏休み期間に卒園児の5、6年生を小学生ボランティアとして受け入れました。また、保育専門学校からはゼミの演習体験の受け入れを実施しています。地域の学校教育との連携については、近隣中学校に園長が出向いて職業講話を行うほか、職業体験も積極的に受け入れ、保育士という仕事の魅力を伝えています。

(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> 地域の医療機関、保健所、警察、消防、児童相談所などの関係機関の連絡先はリスト化して、保育室や事務所に掲示しています。加えて、戸塚区の子ども家庭支援課、かながわ福祉サービス運営適正化委員会などの連絡先は「ガイドブック」にも記載され保護者に配布されています。横浜市戸塚地域療育センターとは連絡を密に行い、年に一度、園に来てもらい情報共有をしています。家庭での虐待等については、登園時や着替えの際にしっかりと確認し、問題があれば職員間で共有して横浜市南部児童相談所に連絡するように研修で徹底しています。	
(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。	b
<コメント> 園長は、戸塚区の園長会や近隣園との交流のほか、幼保小教育交流や連携推進会議に参加し、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めています。今年度4回開催した子育て支援イベント「パパもママも保育園でヨガを楽しもう」の企画では、参加した地域の未就園家庭の育児相談にも応じています。また、園見学に来た保護者に対しても同様に育児相談に対応しています。一方で、地域の関係機関や団体との具体的な繋がりが薄いことを園は認識しており、今後は地域との交流や連携も検討されると良いでしょう。	
【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> 園の中・長期計画には、子育て支援事業の充実や地域交流についての姿勢が明示されています。今年度、園長は日本保育協会横浜支部主催の「横浜子どもフェス」の事務局を務め、横浜市に住む子どもたち全員を対象にしたイベントを企画運営し地域に貢献しました。また、「パパもママも保育園でヨガを楽しもう」の企画では、地域の未就園家庭が集まる場を提供しました。そのほかにも、玄関にAEDの設置を知らせるステッカーを貼ったり、保育園周りの草むしりやゴミ拾い、保育園前の公道に街灯と横断歩道の設置を求める陳情を行ったりもしました。今後はこれらの公益的な活動を、計画化して取り組まれると良いでしょう。	

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> 保育哲学や保育方針で子どもを尊重した保育の実施を明言しています。「龍美の保育」「龍美の教育」という冊子は全職員に配布され、研修や会議を通じて確認し、子どもの基本的人権を尊重した保育の実践ができるようにしています。またその実践内容について、職員は毎月記入・確認する「職員自己評価」で振り返りを行っています。子どもたちは異年齢保育を通じてお互いを尊重し人と接することを学んでいます。性差については、例えば帽子の色、サンダルの色なども子ども自身が選べるような配慮を行っています。また、医療的ケアが必要な子どもや外国籍の子どもの受け入れも積極的に行い、保護者の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。	a	
<コメント> 子どものプライバシー保護については、「プライバシー保護マニュアル」を整備しています。また、「龍美の保育」の中では、トイレトレーニングにおける子どもの羞恥心への配慮などについても記載されています。職員に対してはこれらのマニュアルをもとに研修を実施して理解を図るとともに、日々の保育にも反映させています。保育の中では、プール遊びの際に、着替えやシャワーが人目に触れないようにフェンス設置して人目をさげざるなどの配慮をしています。また、保護者に対しても、プール時の写真のSNSなどでの取り扱い、園だよりに注意・配慮を記載して周知し、理解を促しています。		

(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>

法人のホームページに、法人が掲げている保育哲学や保育方針を掲載しています。園のホームページには、園の概要や1日の流れ、年間行事などを掲載するほか、ブログには、写真を用いて活動の様子を掲載し、園の保育の特徴を伝えています。専用フォームで、見学の申し込みを受け付けているほか、電話での問い合わせに対しても、見学の申し込み方法などを丁寧に説明しています。見学の日時は、申込者の都合を優先して調整し、園のパンフレットに沿って、園内を案内しながら、保育を行ううえで大切にしていることなどを伝えています。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、最新の情報を掲載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、オンラインの入園説明会を開催し「ガイドブック」に沿って、保育の開始にあたっての重要事項を説明しています。「ガイドブック」には、準備する持ち物や個人ロッカーの使い方について、写真を用いて分かりやすく掲載しています。個人面談では、子どもの状況を聴取するほか、「ブレ保育」（慣れ保育）について、保護者の意向や就労状況を確認しながら説明を行っています。在園児の保護者には、重要事項に関する変更事項を文書で伝えて質問などに対応しています。入園時には、説明後に保護者より同意書を得ているほか、進級時にも料金に関する変更の場合などは、同意書を受領しています。日本語での会話が難しい場合には、翻訳アプリを用いて個別に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>

転園時に転園先より、子どもに関する情報提供の依頼があった場合は、保護者の承諾を得たうえで、個別の記録に基づき、適切に引き継ぎを行うこととしています。転園後や卒園後など、園の利用が終了したあとも、保護者や子どもからの相談などに、園長が窓口となって、対応する体制を整備しています。園の行事の際に、卒園児やその保護者が来園しているほか、卒園生が保育ボランティアとして来園するなどして、交流を継続しています。今後は、転園先に子どもの引き継ぎを行う手順や、引き継ぎ内容を記載する書式を定められると大変良いでしょう。また、転園後や卒園後の相談対応について、文書で保護者に伝えられると良いでしょう。

(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>

毎日の登降園の際、保護者と日々の子どもの情報を交換することで満足度を把握しています。また各行事後には連絡用アプリを活用してアンケートを実施し、そこで出た意見は職員、保護者に開示するとともに翌年の行事に反映させています。また、年2回のクラス懇談会では保護者が話す場を設け、個人面談は年1回行い、希望に応じて随時受け付けることで、保護者の意見や要望などを聞いています。保護者の意見から、行事で撮影のエリアを設けることや、運動会の開催場所などについて検討、対応しています。

(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>

苦情解決については、主任を受付窓口、園長を解決責任者とし、必要があれば第三者委員の立ち合い助言も要請できる体制となっています。この仕組みについては「ガイドブック」の「ご要望やご意見、苦情を解決するための手順」に記載して入園時に説明し、玄関にも掲示しています。各行事後のアンケートでも要望、意見を受け付ける工夫がされています。苦情があった場合には、苦情の受付、解決、改善まで書面に記録しています。申出者がわかっている場合は、本人にフィードバックし、配慮のうえで苦情内容、解決結果を掲示し、職員会議でも共有して保育の質向上に活かしています。

【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>	
「ガイドブック」の中で、要望や意見、苦情については「意見箱」「園長や主任への直接相談」「第三者委員会への電話相談」「かながわ福祉サービス運営適正化委員会への来所、電話」など複数の申出方法と申出先があることを記載し、入園時に説明しています。また、その内容は玄関に設置している意見箱の近くにも掲示し、保護者に知らせています。そのほかにも、園だよりの中で意見箱について知らせるなどの工夫もしています。面談が必要な場合には、プライバシーに配慮して個室を確保して行うようにしています。	
【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>	
日ごろからの保護者が話しやすい環境づくりに加え、いつでも相談しやすいように、0~2歳児は連絡帳アプリ、連絡帳がなくなる3~5歳児は個別の連絡ノートで伝えられるようにしています。また、各行事の終了後にはアンケートを実施し、保護者の意見を積極的に把握するようにしています。職員向けには「保護者からの相談・意見対応マニュアル」が整備されており、相談や意見があった際には、マニュアルに基づいて対応し、内容は職員会議で共有するとともに園長や主任が改善策を考える体制をとっています。マニュアルの見直しは必要に応じて随時行っています。	
(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>	
責任者を園長とし、安全管理部の担当職員が中心となってリスク管理体制を整備しています。マニュアルは、「事故防止マニュアル」をはじめ、「事故発生時対応マニュアル」「重大事故対応について」など複数整備され、全職員に研修などを通じて周知徹底されています。毎日のヒヤリハットは、園日誌や昼礼で周知するほか、記録を月1回集計し、全体に配布しています。加えて、1年に一度、事故報告書やけがの報告書の分析を行い、発生時間や場所について周知し、改善策・再発防止策を検討しています。また園内外の安全はチェック表を用いて点検し、マニュアルは必要に応じて見直しています。	
【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>	
園長の責任のもと、看護師と保健衛生部の担当職員が中心となって管理体制を組み、保健衛生活動の提案実施、園内の美化、消毒の実施等保健に対する意識を高めています。「感染症マニュアル」や「嘔吐処理マニュアル」を作成し、行政等からの最新情報を反映して、感染症が流行する時期には職員研修を行い意識を高めています。感染症予防策、発生時の対応はマニュアルに沿って適切に行われています。感染症が流行した場合、保護者には玄関での掲示、連絡用アプリでの速やかな連絡を行い、毎月の「ほけんだより」でひと月の状況を報告しています。	
【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>	
事業継続計画(BCP)で、災害時の職員体制などの対応方法を定め、設備や保育を継続するための対策を講じています。加えて「災害避難マニュアル」をはじめとした各種マニュアルを整備し、災害時のフローは図式化しています。子どもと保護者の安否確認は、連絡用アプリ、災害用伝言ダイヤル・掲示板で行うこととし、職員にも周知しています。食料や備品等の備蓄リストは、安全管理部の担当職員を中心に作成し、栄養士とともに保管管理を行っています。安全管理部は3か月に一度 災害防止や発生時の対策について話し合っています。また、毎月の防災訓練、年に一度の引き取り訓練、消防署協力の消火訓練等を実施しています。	

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>	
保育の標準的な実施方法は、「龍美の保育」「龍美の教育」という法人作成の冊子をもとに、具体的な手順を記した園のマニュアルを作成して示しています。その中で、子どもの尊重やプライバシーの配慮について明示しています。これらは全職員に配布するとともに、入職以降も経験・年数別に少人数の研修会を実施し、全ての職員で統一した対応ができるようにしています。また、毎月の職員自己評価においても、龍美の保育が実践できているか各個人で振り返り、確認しています。日々の保育の中では、主任が各クラスの指導計画の作成の場面や、評価・反省の内容確認の際に助言を行っています。	

<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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>法人が作成している「龍美の保育」と「龍美の教育」における保育の標準的な実施方法については、年度末の法人の経営者会議や主任会議で検証を行って見直しにつなげています。見直しにあたっては、系列各園で出された職員の意見などを踏まえて行っています。園では、リーダー会議やクラス会議の中で、各種指導計画や、それに基づく保育の実践に関する評価や振り返りを通して「龍美の保育」と「龍美の教育」に記載されている保育の方向性について確認し合っています。また、クラス懇談会や行事後のアンケートなどから収集された保護者の意見なども反映させながら、保育の標準的な実施方法の見直しを行っています。</p>	
<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。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>各種指導計画は、主任の責任のもと、各クラスの話し合いにより、作成されています。月に1、2回開催しているクラス会議では、個々の子どもの状況について話し合っており、栄養士や看護師の意見、保護者の意向なども参考にしています。また、主任は全クラスの会議に参加して、アドバイスを行っています。障がいのある子どもについては、療育機関の助言や保護者の意向を反映させながら、クラス担任や主任らがケース会議を行っています。これらの話し合いをもとに、0～2歳児の「個別月案」、3～5歳児の「経過記録」、障がいのある子どもの「個人別指導計画月案」を作成しており、「保育ウェブ」という手法によるクラスの指導計画の作成につなげています。</p>	
<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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>年間指導計画は、四半期ごとにクラス会議で評価を行っています。各クラスの月案や週案は「保育ウェブ」という手法で作成しており、子どもの姿を可視化して、保育のあり方や環境構成を職員間で共有しやすくしています。計画の振り返りは週ごとに随時クラス内で話し合っており、月に1、2回実施するクラス会議で、子どもの様子や活動内容、環境整備について評価を行って、次の計画に生かしています。計画内容を緊急に変更する場合は、主任、園長に報告し、昼礼で周知を行っています。指導計画の評価にあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、子どもや保護者への対応に関する課題を明確にして、各種指導計画の「評価・反省」を記載しています。</p>	
<p>(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>0～2歳児クラスでは「個別月案」の個別日誌の欄に、日々の成長の様子を記録しており、3～5歳児クラスでは、健康、人間関係、環境、言葉、表現の5領域に沿って記録を行っています。書き方については、主任が適宜アドバイスを行って職員間で差異が生じないようにしています。これらの記録は、適切にファイリングして保管され、職員が確認できる仕組みを整備しています。毎日の昼礼では、日々の個々の子どもの様子やクラスの状況を伝え合っているほか、クラスごとの「伝達表」や事務所にある「昼礼日誌」などでの確に共有できるようにしています。また、代表者会議、リーダー会議、給食会議を毎月実施しているほか、クラス会議を月に1、2回実施して、定期的に情報を共有する仕組みを整備しています。</p>	
<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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>「個人情報保護に関する規程」と「個人情報保護マニュアル」を整備し、個人情報の利用目的、第三者への提供の制限、管理、廃棄、漏えい滅失、毀損の防止について明記しているほか、管理責任者を園長とすることを定めています。「管理規程」には、各種記録の保存期間を定め、適切に運用しています。個人情報の取り扱いや子どもの記録類の管理については、毎年園内研修を行い、規程やマニュアルに沿って、業務を行ううえで留意すべきことを確認し合っています。また、ニュースになった事例などを採り上げて、昼礼などで注意喚起を行っています。「ガイドブック」に、個人情報の利用目的や取り扱いについて明記して、オンライン入園説明会で保護者に説明を行っています。</p>	