

第三者評価結果

事業所名：鶴ヶ峰保育園

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>	
社会福祉法人ちとせ会の創立者が抱いていた、「創立者の思い」、「創立の精神・理念」を保育園の理念とし、その下に「保育方針」、「保育目標」、「保育の特色」を設定して保育サービス提供の際の拠り所としています。「入園のしおり兼重要事項説明書」では、この5つ全てを掲載していますが、保育園のホームページ及びパンフレットでは、「創立者の思い」「創立の精神・理念」を除く3つを掲載しています。保護者に対しては、入園説明会（2月）や入園式場で口頭説明する他、園だよりでも改めて周知しています。職員に対しては、毎月の職員会議で再確認して浸透を図っています。	

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>	
保育園では、(1)全国保育協議会、(2)横浜市私立保育園こども園園長会、(3)旭区園長会、(4)鶴ヶ峰地区の9保育園のネットワーク（園長会）、(5)地元の民生委員、保育園長、小学校長で組織する「子育て連絡協議会」、等に参加しています。園長は、これら団体の総会、定例会、研修会等に参加することで、社会福祉事業全体の動向、保育行政の動向、社会福祉に関わる法令の制定、改廃等についての情報を入手しています。また、他の保育園の園長と情報交換を行うことで、地域の保育ニーズや園児の充足状況等を把握しています。	
【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>	
法人は理事会を設置していますが、鶴ヶ峰保育園園長も理事の一員であるので、法人の立場から見た経営課題については常に把握しています。理事長は、系列園のちとせ保育園の園長を兼任していることから、両園の園長で行う打ち合わせは、園長としての会であると同時に理事としての会にもなっています。両園長は、週に数回のペースで打ち合わせを行うことで、法人及び両保育園の経営課題について一致した対処ができるよう努めています。	

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>	
法人では、今後も長きに亘って健全かつ安定的に保育園を運営できるよう、少子化等の動向を踏まえて将来計画を描いています。但し、一つの文章としてまとめる等には至っていません。今後は、(1)施設の増改修、(2)園児の定員及び園児確保、(3)職員確保及び育成、研修、(4)提供する保育サービスの質の向上、(5)地域との交流、等について、例えば5カ年計画等を策定することが望まれます。	

<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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 法人では、中・長期ビジョンといった5年または10年に亘る中・長期計画について、1つの文章にまとめるような形では策定していません。したがって、個々の年度についても、予算計画は立てているものの、中・長期ビジョンに基づくというスタイルではありません。今後は、まずは5ヵ年計画等を策定し、それに基づいて、各年度にすべきことを具体的に列挙する単年度計画も策定していくことが望まれます。</p>	
<p>(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 社会福祉法人として「事業計画書」を策定しており、それを理事会にも提出し、承認を受けています。法人が運営している事業は、ちとせ保育園と鶴ヶ峰保育園の2保育園であることから、事業計画も両保育園の運営に関わるものが中心になっています。但し、保育園ごとの事業計画書は策定しておらず、法人の事業計画も予算計画が主たる内容となっています。今後は、保育園ごとの事業計画書も策定し、予算に加えて、職員採用・育成、職員研修、園児確保、施設の改修等について簡潔でもまとめておくことが望まれます。</p>	
<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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 法人としては「事業計画書」を策定しており、理事会に提出して承認を得ています。「事業計画書」そのものを保護者に知らせることはしていませんが、法人は社会福祉法人であることから、(1)現況報告書、(2)各種計算書、(3)2保育園の資金収支計算書、の事業活動収支計算書、貸借対照表等、事業計画の資金的根拠を示す重要文書をインターネット上にアップロードし、誰もが見られるようにしています。今後は、法人の事業計画について、概要だけでも保護者に知らせることが望まれます。</p>	

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

<p>(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。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 入園のしおりでは、「業務の質の評価」と題する項目において、「当園は、保育・教育の質の評価を行い、常にその改善を図り、保育・教育の質の向上を目指します」、そして、「保育士等の自己評価及び保育所の自己評価については、年1回は行い、保育所の自己評価については、その結果を公表する予定でいます」と記しています。保育園では、保育士の自己評価を外部専門機関に業務委託して行っており、個々の保育士の自己評価結果を全体集計したものを保育園の自己評価としています。保育園の自己評価結果は、(1)今年度の課題、(2)取組み状況、(3)課題、改善点、(4)いただいた意見、の4項目にまとめ、ロビーに掲示して保護者にも知らせています。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 保育園では、保育士の自己評価と保護者アンケートを毎年1回、外部専門機関に業務委託して行っています。同機関から提示された集計結果については、クラスミーティング(月1回)、職員会議(月1回)の場で知らせ、改善すべき箇所があるか、あるとすればどのように対処するかといった点について検討します。また、これに加えて、日々作成している「引き継ぎノート」、「ヒヤリハット報告書」等についても、課題だと思われる点があれば取り上げて、直ちに改善を図るように努めています。</p>	

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
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>運営規程では、「職員の職種員数及び職務内容」と題する一条を設け、そこで施設長（園長）について、「園長は、保育・教育の質の向上及び職員の資質の向上に取り組むとともに、職員の管理及び業務の管理を一元的に行う」と記して、園長の職責を定めています。園長は、自らの職責について園だよりで紹介する他、入園説明会（2月）では口頭でも説明します。また、職員に対しては、年度当初の職員会議で、園長及び各職員の職責を改めて確認しています。</p>	
<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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>園長は、横浜市私立保育園こども園園長会、旭区園長会等の定例会や研修会に参加しています。こうした会合において、行政担当者から社会福祉、保育、労働等に関わる法令の制定、改廃情報を入手しています。入手した情報については、ちとせ保育園の園長（理事長兼任）と協議して、法人として、また保育園としてどのように対応するかを決定します。園長は、法令等の改正情報については、いち早くスタッフミーティング、職員会議で伝えると共に、法令遵守に心がけるよう促しています。</p>	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>保育園では、職員自己評価と保護者アンケートを外部専門機関に業務委託して行っています。園長は、提示された集計結果を自ら分析すると共に、課題を抽出して、スタッフミーティング、職員会議で職員に伝えています。また、保育園では、元公立保育園園長、大学教員という2名の外部専門家に委嘱して、定期的に園内研修を開催しています。合わせて、2名の講師には保育の様子も見学してもらい、気づいた点等について講評をもらいます。このように、外部専門機関による調査、外部講師による研修や講評等、第三者の視点を定期的に盛り込むことで、保育の質の向上を図っています。</p>	
<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。</p>	b
<p><コメント></p>	
<p>職員の勤務シフトは園長が作成しています。園長は、シフト作成に当たり、(1)年次有給休暇をきちんと取得できる、(2)外部研修を受講できる、(3)残業をなるべく少なくする、という働きやすい勤務体制とすることを念頭においています。職員にとって働きやすい職場環境を構築するために、職員の意見、要望を聞くことについては、園長としては、申し出があれば随時受け付けていますが、定期的に全職員に予め時間を設定して面談を行うといった制度にはなっていません。今後は、職員との面談を制度として行うことが期待されます。</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
<p>【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。</p>	b
<p><コメント></p>	
<p>保育園では、職員の募集については、(1)ホームページ、(2)ハローワーク登録、(3)就職フェアへの参加、(4)求人サイト登録、(5)紹介会社登録、(6)職員への紹介依頼、(7)保育士養成校訪問、等複数の方法を用いています。保育士養成校の保育実習生で、「卒業後はこの保育園で働きたい」と希望して、実際に就職したという職員が多数おり、定着率も高くなっています。その一方で、産休・育休時の代替保育士の確保には苦慮している面もあります。保育士確保のためには、保育士資格を必要としない業務を一般の短時間雇用者に委ねる等、保育士の負担軽減を図ること等、一考を期待いたします。</p>	

【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>

保育園の求人に対して応募があったときは、園長と理事長とで面接を行い、採否を決定しています。園長としては、鶴ヶ峰保育園の職員として、(1)笑顔、(2)明るい、(3)子ども好き、等の点を評価ポイントとしていますが、文章化はしていません。また、採用後の、(a)人事評価、(b)昇進、昇格、昇給の要件、(c)キャリアパス、については、体系化、明確化されたものは現状、作成していません。今後は、こうした点についても徐々に制度化を進めていく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り組んでいる。

b

<コメント>

法人では、職員にとって働きやすく魅力のある職場とするために、(1)住宅手当、(2)住宅借り上げ、(3)退職金制度、(4)懇親会補助、等の仕組みを取り入れています。但し、これらの措置以外の点で、法人系列各園で働くメリット、特長等はホームページ内の採用ページには記されていません。今後は、鶴ヶ峰保育園での働きやすさについて言語化を行い、ホームページで発信すると良いでしょう。

(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。

b

<コメント>

保育園では、毎年度、外部の専門機関に業務委託して職員の自己評価を行っています。また、全国保育士会の「セルフチェックリスト」を用いた自己点検も実施しています。但し、これらは、定められた項目についてYes、No、で答える形式のものであり、目標設定、課題設定等を記すものにはなっていません。現状ではこれに関する制度は設けられておらず、今後、(1)年度当初に各職員が目標もしくは課題を設定する、(2)中間期に進捗状況を振り返る、(3)年度末に達成状況を自己評価する、(4)園長が面談を定期的を実施して指導・助言する、等の仕組みを導入することが望まれます。

【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>

研修については、(1)外部研修、(2)園内研修、(3)法人研修、という3区分を設けて実施しています。園内研修については、元公立保育園園長、大学教員の2名の外部専門家に委嘱し、わらべうたと人権について等、2名合計で年6回程度指導を受ける研修を開催しています。法人研修では、(a)新人研修、(b)中堅、主任等階層別に行われる研修、(c)法人全職員を対象とした講演会、等を実施しています。また、今年度から、鶴ヶ峰保育園、ちとせ保育園の両クラス担任が集まり、互いに状況を伝え、意見交換をするという「0歳児クラス担任研修」という新しい形の研修も始めました。

【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、横浜市、旭区、大学等の研修実施機関から外部研修の案内が届いたときは、その内容に応じて、経験年数、現在の職務(担当クラス、行事の係等)を通して、受講内容に応じた職員を対象に受講を勧めています。また、非常勤職員についても外部研修受講を認めています。こうした取り組みにより、平均年に3回~4回は外部研修を受講する機会があります。外部研修を受講した職員は、(1)職員会議での報告、(2)伝達講習の開催、(3)レポートや配付資料の回覧、等、全職員が研修内容を共有できるための取り組みを行うよう促しています。

(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>

「実習生受入れ規程」を策定し、(1)実習生受入れの基本姿勢、(2)受入れの手順、(3)実習日誌作成の助言、指導、について定めています。保育園では、毎年度、保育士養成校の実習生を受け入れています。指導に当たっては主任や配属クラスの担任保育士が同規程を踏まえて行っています。実習期間中に養成校教員が訪問の際は、養成校の教育方針、実施方針を聞くと共に、鶴ヶ峰保育園の理念、方針も説明しています。

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。	a
<コメント>	
鶴ヶ峰保育園を運営している法人は社会福祉法人であるので、定款、役員名簿、現況報告書、各種計算書等をワムネット（独立行政法人福祉医療機構）のサイトにアップロードし、誰もが閲覧できるようにしています。また、法人のホームページでも、定款、役員等報酬規程、運営している2保育園の資金収支計算書、事業活動収支計算書、貸借対象表等をアップロードしています。第三者評価の受審結果は、第1回目、第2回目の報告書を福祉サービス第三者評価推進機構（以下、推進機構）、ワムネットにアップロードしています。今回の受審分も、評価結果確定後には、同じく推進機構、ワムネットにて公表する予定です。	
【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>	
保育園では、事務職員は配置していませんが、経理、労務等の事務処理については、全て運営法人で行っています。法人は、弁護士と顧問契約を締結しており、系列2保育園及び法人の運営が適法かつ適正なものとなっているかについて指導・助言を受けています。同弁護士は法人の理事でもあり、理事会においても議題ごとに法的な観点から問題がないかチェックしてもらっています。	

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
<コメント>	
「入園のしおり」では、「地域訪問」と題する項目において、「子どもたちの保育園生活をより良い環境にするために、鶴ヶ峰保育園を取り巻いている地域社会という“場”を大切にしていこう」と記しています。そして、老人施設訪問やクリスマス地域訪問を行い、社会には、(1)多種多様な仕事に従事している大人が存在していること、(2)弱っている人、病んでいる人、困難に陥っている人がいること、を知ってもらう機会を設けるよう努めています。保育園では、園児が戸外で地域の方と触れ合う機会を作ることと併せて、(a)消防署員に防災の話をしてもらう、(b)ボランティアに絵本を読んでもらう、(c)わらべうたの先生に歌を覚えてもらう、等、地域の方に来園してもらう機会も設けています。	
【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。	a
<コメント>	
保育園では、「ボランティア受入れ規程」を策定しており、そこで、(1)ボランティア受入れの基本姿勢、(2)受入れの手順、(3)ボランティア日誌の助言、指導、について定めています。また、「入園のしおり」では、「保育学生等の保育参加」と題する項目で、(a)小中高校生の学生ボランティアや体験学習の場として保育参加の依頼を受けていること、(b)至らない点、改めるべき点の指摘があれば（保育学生等を）厳しく指導していくこと、を記して保護者に理解、協力を求めています。これまでに中学生、高校生の参加実績があり、その場合は主任やクラスリーダーが指導を行っていました。保育園では、新型コロナウイルス禍（以下、コロナ禍）の状況を見ながら、今後もボランティアを受け入れる意向でいます。	
(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>	
保育園では、横浜市子ども青少年局、旭区子ども家庭支援課、横浜市西部地域療育センター、横浜市西部児童相談所、旭警察署、旭消防署、委託警備会社等の電話番号を電話機に登録しており、必要があるときは直ぐに連絡を取れるようにしています。事務室内には、委託警備会社への通報装置、火災報知器、110番非常通報装置を設置しており、緊急時は電話よりも早く異常発生を通報できる体制を整えています。また、地域の民生委員、保育園長、小学校長等で構成する「子育て連絡協議」にも加わり、子どもを見守るネットワークづくりに参画しています。	

(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>	
保育園では、横浜市私立保育園こども園園長会、旭区園長会に加盟しています。また、鶴ヶ峰地区にある9保育園の園長で組織しているネットワークにも加盟しています。これら園長会の定例会、研修会等に出席することで、(1)地域の乳・幼児人口、(2)出生数、(3)各保育園の園児充足状況、(4)地域の保育ニーズ、等を把握しています。鶴ヶ峰地区9保育園ネットワークでは、鶴ヶ峰地域ケアプラザで、保育士が保育園で人気の遊びを紹介する、栄養士がおやつを紹介する等、「親子であそぼう」というイベントを開催しており、鶴ヶ峰保育園も参加（輪番）しています。こうしたイベント開催時にも、参加した育児中の保護者から相談等を受けることで福祉ニーズを把握しています。	
【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。	a
<コメント>	
保育園で開催する地域対象プログラムにおいて、参加者からの子育ての相談等を受ける中、把握した福祉ニーズに応じていくようなプログラムをより改良する等の工夫を行っています。具体的には、(1)園庭開放（週1回）、(2)ボランティアによる絵本の読み聞かせ（月1回）、(3)芸術鑑賞会（年2回）、等を行っています。また、5歳児が老人施設を訪問してハンドベルの演奏を披露する等の取り組みも行っていきます。他には、一時保育サービスも提供しています。さらに、地域ケアプラザや公会堂等で行われる親子向けイベントにも参加しています。	

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>		
運営規程では、「運営の方針」と題する一条を設け、「保育・教育の提供にあたっては、子どもの最善の利益を考慮し、子どもの意思及び人格を尊重して保育・教育を提供するよう努める」と定め、子どもを尊重した保育を行うことを明言しています。また、「全体的な計画」においても、「保育所の社会的責任」の項目で、「人権に配慮する。子どもの人格を尊重し保育を行う。」と記しています。職員が実際にこの方針に沿った保育を行っているか否かを確認するために、全国保育士会が作成している「セルフチェックリスト」を活用し、「子どもが、友だちを叩く等、良くないことをした際に、執拗に責めるような言葉がけをする」等、29項目の自己チェックを実施し、共通理解を深めています。		
【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>		
保育園では、「子どもの人権・プライバシー」と題するマニュアルを定め、人権に配慮した保育を行うこと、プライバシーを尊重し、保護することを職員の責務としています。子どもの体が露出する場面については、「手順書」で外部から見られないための措置について記しています。例えば、(1)着替えの際はカーテンを閉める、(2)おむつ交換は乳児トイレ室内で行い、さらに衝立を立てる、(3)2階テラスでの水遊び（プール）の際は、屋根にシェードを掛ける、等の配慮を定め、実行しています。		
(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>		
保育園では、入園希望者向けのパンフレットを作成していますが、見学者に対しては、パンフレットに加えて「入園のしおり」も渡しています。これにより、見学者としては、在籍中の保護者と同じレベルで保育園の仕組みをつかむことができます。見学日時は、園長または主任が対応可能であれば、見学者の希望日、希望時間帯に設定しています。1回につき1組を原則として、30分くらいの時間をかけて丁寧に説明しています。コロナ禍のため、室内には入りませんが、園庭等から室内を見てもらっています。入園が決まった保護者のほとんどが見学をしています。		

【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>

入園が決まった保護者に対しては、2月中旬に入園説明会を開いています。コロナ禍においては個別開催を原則として、数日間かけて実施します。資料は、遠方の保護者には事前送付もしています。説明会では、まず「入園のしおり」を基に説明を行い、次に提出書類の記入説明、提出を行います。その後、個別面談を行っています。面談の場で、アレルギー、障害、既往症等についても確認しますが、園長、主任、栄養士も加わって詳細を聞き取ると共に、保護者として配慮してほしい事項、保育園としてでき得る対応等について話し合います。なお、保護者に用意してもらう物品については、「入園のしおり」に写真を掲載している他、説明会当日には実物も展示しています。

【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。

a

<コメント>

転園先の保育園から子どもについて問い合わせがあった場合は、旭区役所こども家庭支援課とも相談した上で、必要があれば経過等について知らせることもあります。また、卒園時には、「また遊びに来てください」、「何かあれば相談に来てください」と伝えています。実際、小学校での生活について、卒園児保護者からの相談実績があります。窓口担当者は決めていませんが、園長、主任、旧担任保育士等が対応しています。また、運動会には卒園児が参加できるプログラムも用意しており、弟や妹が在園している場合は、保護者を通じて参加を呼びかけています。

(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>

保育園では、毎年度1回、専門機関に業務委託する形で保護者アンケートを実施しています。アンケートは、例えば「登園時に家庭でのお子さんの様子について園からの声かけはありますか」等、合計20項目の質問に対して、「はい」、「どちらともいえない」、「いいえ」、「非該当」のいずれかで答える方式です。集計結果は、帯グラフも添えて示されるので、「はい」が相対的に少ない質問項目などもすぐ分かります。全体として見ると肯定的評価が非常に高いのですが、園長は、集計結果をスタッフミーティング、職員会議で提示し、20項目の内、(1)肯定的評価割合が相対的に低いもの、(2)前年度と比較して肯定的評価率が下がったもの、等については、真摯に受けとめ、改善に取り組んでいます。

(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】

運営規程では、「苦情対応」と題する一条を設け、(1)保護者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために苦情解決責任者、苦情担当受付け者、第三者委員会等、苦情受付の窓口を設置し、保護者に対して公表すると共に、苦情に対して必要な措置を講ずる、(2)苦情を受け付けた際は、速やかに事実関係等を調査すると共に苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その結果、必要な改善を行う、と定めています。この規定を受けて、「入園のしおり」では、受付担当者、責任者、第三者苦情処理委員2名の氏名、肩書きを掲載しています。また、ロビーでも第三者委員の氏名、電話番号を掲示しています。なお、運営規程と「入園のしおり」とで担当の職名が異なっているので、統一することが望まれます。

【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」では、(1)気づいたこと、(2)不愉快なこと、(3)改善してほしいこと、(4)保育についての悩み、(5)意見、(6)要望、があれば遠慮なく相談してほしいと記しています。その方法については、電話、送迎時に職員に直接伝える、第三者苦情処理委員に連絡する、等を例示しています。他にも、横浜市福祉調整委員会、かながわ福祉サービス運営適正化委員会について、受付時間、電話番号、FAX番号、メールアドレスを記して、外部にも相談できる場所があることを知らせています。保育園としては、まずは日々の登降園時において、保護者からちょっとしたことでも話してもらえるように積極的に声かけをしています。

【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>

保護者から意見、要望、苦情等があった場合は、聞き取った職員は、直ちに園長に報告します。園長は、主任と相談し、ケースによっては理事長とも協議した上で対応策を決定し、申出人に伝えています。そして、後日、スタッフミーティング（月1回）、職員会議（月1回）で職員に申し出内容や対応策を伝え、全員で共有できるようにしています。子育ての悩み等個人的な相談についても、同じように職員に報告し、保護者によくある悩みを全職員が理解・把握す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>

保育園では、「事故防止マニュアル」、「緊急時対応マニュアル」、「異物混入防止マニュアル」、「給食時における窒息事故防止マニュアル」、「防犯対策マニュアル」等を策定しています。横浜市こども青少年局の「事故防止と事故対応」にも依拠しながら、誤飲、誤食、睡眠中の事故、ケガ、指はさみ、骨折、不審者侵入等、様々なケースを想定し、その防止と発生時の処置方法について万全を期しています。「ヒヤリハット報告書」、「安全点検表」などの書式を整えて、些細なことでも事故につながりかねないもの（こと）については、直ぐに書き留め、職員会議で話し合っすぐ改善策を講じています。旭区が実施する危機管理研修にも毎年参加し、伝達講習を行うことで全職員に意識付けを図っています。

【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>

保育園では、「健康管理・感染症・衛生管理マニュアル」を策定して、保育室その他の部屋、トイレ、砂場等の衛生管理の方法や保育終了後の消毒について定めています。また、おう吐処理等については、「手順書」で処理方法を示しています。さらに、保育室の壁面にも掲示し、発生時には直ぐ手順を確認できるようにしています。この他、厚生労働省の「保育所における感染症対策ガイドライン」、横浜市医師会保育園部会の「保育園医の手引き」等にも依拠して感染症予防に努めています。感染症の情報は、旭区から収集して、その情報や保育園内でのインフルエンザ発生状況等は掲示して、登園時、降園時に保護者にすぐ分かるようにしています。

【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>

各種災害に備えた対策として、まず避難訓練は毎月1回、火災、地震、土砂災害、不審者侵入等を想定を変えながら行います。また、消火訓練、救出訓練、消防署との合同訓練も行っています。設備としては、AED、火災報知器、110番非常通報装置等を備えています。備蓄品については、食料、飲料を3日分保存している他、アルミ毛布、発電機、カセットコンロ等も保管し、緊急時に備えています。毎年9月1日には、おやつ時間に非常食の試食を行います。災害時の保護者への連絡はスマホのアプリで行うこととしています。

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>

保育園では、様々なマニュアルを策定しています。この中で、保育園の一日の流れ（開園→登園→遊び→昼食→午睡→遊び→降園→閉園）の個々の場面ごと、時間ごとにすべきことを示したものとして「業務マニュアル」があります。また、遊び（室内、園庭）、散歩、給食、排泄、おむつ交換等、保育の内容ごとに手順、注意点を示したものとして「手順書」も作成しています。この2つのマニュアルを基本に、緊急時、事故、感染症、虐待などケースごとに詳細を定めた個別マニュアルを策定しています。このように標準的な実施方法を定め、園長、主任は、個々の職員がマニュアルに則った保育をできているか日頃から確認し、指導、助言を行うことで保育の質の確保に努めています。

【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>

保育園で策定している「業務マニュアル」等多数のマニュアルについては、年度に1回は見直すよう努めています。この他にも、(1)法令、指針、ガイドライン等に改正があったとき、(2)外部研修を受講して、最新の保育に関する知見が得られたとき、(3)監査で指摘を受けたとき、(4)園内研修講師として委嘱している外部講師から指摘を受けたとき、等は、随時見直しを行います。その際は、理事長と協議して、両保育園で歩調を合わせるよう取り組んでいます。

(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>

入園予定の保護者に対しては、2月中旬に入園説明会を行います。その際に、児童票、アレルギー調査票、既食表、健康カード、引取人届等を配付し、記入方法も伝えます。説明後には、園長、担任予定保育士、栄養士が立ち会い、アレルギーの有無、既往症、障害の有無、健康状況等について確認すると共に、保護者の意向や配慮してほしい事項を聞き取っています。その上で個別支援計画を策定し、職員会議でも検討することで、全ての職員が子どもの状況を把握できるようにしています。

【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>

年間指導計画の見直しは、法人が設定する「年度のテーマ」が決まる1月頃から始めます。園長は、「年度のテーマ」に沿って見直しを行い、次年度版の案を作成し、理事長に提出します。理事長は、ちとせ保育園の年間指導計画の次年度案とも照らし合わせながら、鶴ヶ峰保育園の次年度版をチェックします。理事長の承認を経て、次年度版は確定し、園長はこれを職員会議で職員に提示しています。法人では、月間指導計画も1年分を作成して園長に渡します。園長は、これを保育士に渡しますが、確定版とはしていないので、保育士は子どもの状況などを勘案して、必要があれば園長、主任に申し出て、承認をもらった上で追加、削除、修正等を行っています。

(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>

保育日誌、月間指導計画その他保育園で用いる様々な書類の書き方については、新人研修の際に園長から指導しています。その後、新入職員は、主任など先輩保育士に教示を受け学んでいきますが、園長も書類確認時に気づいた箇所には付箋を貼る等して継続的に指導しています。職員間の引き継ぎについては、「朝連絡」、「引き継ぎシート」の2つのシートにより行っています。朝連絡では、9時時点での子ども及び職員の出勤席、本日の予定等を記して各クラスに配付します。その後起きたことや遅番の保育士に伝えたいことについては、「引き継ぎシート」に書き込みます。遅番の職員もまた、翌日の早番保育士に伝えたいことを書き込んでいきます。このようにして、早番、遅番、非番に関わらず、全職員が同じレベルで情報を把握できるようにしています。

【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>

運営規程では、「秘密の保持」と題する一条を設け、(1)当園の職員は、業務上知り得た子ども及び保護者の秘密を保持する、(2)職員でなくなった後においても同様に秘密を保持する、ことを定めています。この規定を受けて、「個人情報保護規程」とマニュアルも策定し、個人情報が含まれている書類の扱い方について詳細に定めています。職員採用時には、秘密厳守の誓約書を取り、また、新人研修でも個人情報保護について指導しています。個人情報の含まれる紙ベースの文章については、事務室内の鍵のかかるロッカーで保管しています。

第三者評価結果

事業所名：鶴ヶ峰保育園

A-1 保育内容

A-1-(1) 全体的な計画の作成	第三者評価結果
<p>A-1-(1)-①</p> <p>【A1】 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて全体的な計画を作成している。</p>	a
<p><コメント></p> <p>「全体的な計画」では、「児童福祉法に基づき、保育を必要とする子どもの保育を行い、健全な心身の発達を図る。」、「保育所保育指針に掲げる目標が達成されるよう教育を行う。」、「人権に配慮する。子どもの人格を尊重し保育を行う。」等の文言を記載し、児童福祉法、保育所保育指針の趣旨を踏まえることを明言しています。次年度の「全体的な計画」は、法人が「年度のテーマ」を決定する2月頃から作成に取りかかります。園長は、今年度版「全体的な計画」の実績を振り返りつつ、次年度のテーマに沿って必要な見直しを行います。こうして次年度版の案を作成し、理事長に提出して承認を受け、後に次年度版「全体的な計画」を確定しています。</p>	
A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開	第三者評価結果
<p>A-1-(2)-①</p> <p>【A2】 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。</p>	a
<p><コメント></p> <p>保育室には、エアコン、換気扇、扇風機、空気清浄機、加湿器、排煙窓を備え、子どもにとって快適な空間となるようにしています。床はフローリングで、一部にマットを敷いています。子どもたちは、年中、裸足で生活しており、園庭でも冬季を除いては裸足で遊んでいます。寝具は、空気が抜けやすい特製の布団を採用しています。保育室には複数のコーナーを常時用意して、子どもたちが好きなところで遊べるようにしています。園庭は、運動会を開けるくらいの広さがあり、滑り台、鉄棒、うんてい、吊り橋、平均台、砂場、テーブルと椅子、洗い場、遊具等を備え、全園児が同時に使っても十分遊べるように設備を整え、子どもたちはのびのびと遊べる環境があります。</p>	
<p>A-1-(2)-②</p> <p>【A3】 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。</p>	a
<p><コメント></p> <p>保育園の保育方針では、「ありのままの自分が受け入れられているという自覚を持って生きることを大切にされた保育を行う」と記し、保育者は、一人ひとりの子どもを受容することを基本姿勢としています。全保育士がこれを実践できるように、全国保育士会の作成した「セルフチェックリスト」やテキストを活用して、子どもとの関わり、声かけの仕方等について研修を行っています。例えば、(1)「早く着替えなさい」ではなく、「すごいね。ひとりでできたね」等、期待の持てる言葉がけをする、(2)「だめ。いけません。」ではなく、「〇〇だからやめようね」等、いけない理由を説明する等、子どもに分かりやすく、また気持ちを大切に話し方を促すよう促し、職員は実践しています。</p>	
<p>A-1-(2)-③</p> <p>【A4】 子どもが基本的な生活習慣を身につけることのできる環境の整備、援助を行っている。</p>	a
<p><コメント></p> <p>基本的な生活習慣の習得については、子どもから、やりたいという気持ち、もしくはそのようなサインが出たとき、あるいは、お友だちがしているのを見て興味を持ったときに直ぐ対応することを基本にしています。この方針に沿い、例えば、一斉にトイレに行かせる等の無理強いはせず、子どもそれぞれの発達状態に合わせています。箸、スプーン等の食具についても、全員一律ではなく、形状も様々なものを用意して、発達に応じて相応しいものを与えています。また、様々な生活習慣をイラストにした「絵カード」を備え、子どもに応じてカードを見せながら生活習慣を習得してもらうようにしています。</p>	

<p>A-1-(2)-④</p> <p>【A5】 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。</p>	a
--	---

<コメント>

保育園には、運動会を開催できる広さの園庭があり、遊具等も多数設置しているので、雨天の日を除いて、毎日、園庭で遊ぶようにしています。加えて、保育園のすぐ隣には、鶴ヶ峰ふれあいの樹林（通称ジャングル山）があり、とりわけ秋は紅葉が美しく、どんぐり拾いなどのできるの、よく出かけています。さらに、3歳以上児のクラスでは、貸切バスを使用して、年に3回程度、動物園や水族館等にも出かけています。こうしたお出かけの前には、(1)交通ルールや公園での遊び方のルールを守る、(2)散歩中に近隣の人や他の保育園の子どもたちに出会ったときは挨拶をする、等、社会的ルールを事前に教えています。

<p>A-1-(2)-⑤</p> <p>【A6】 乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
--	---

<コメント>

0歳児、1歳児については、緩やかな担当制を取り入れています。食事や着替えのときは担当保育士が付き添い、その子の発達状況、ペース、生活リズム、その日の体調等に合わせて丁寧な保育を行っています。保育園では、全年齢でわらべうたを取り入れており、0歳児に対しても保育士が歌って聞かせています。その際は、膝の上に乗せて歌う等、スキンシップを取り触れ合い遊びにもしています。この他、シャカシャカ、ガラガラなど音の出るもの、握れるもの、掴める物等の玩具を手作りしています。様々な遊びを取り入れて、子どもの興味、関心を引き出すよう工夫しています。

<p>A-1-(2)-⑥</p> <p>【A7】 3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
--	---

<コメント>

2歳ともなると、自分ではがる気持ちが強くなりますが、同時に、上手くできなくて癪癪を起こすこともあります。癪癪を起こして泣き出したとき、これは、目の前にいる保育士と信頼関係があるからこそ泣けるのだと捉え、泣くのを止めるのではなく、見守ります。そして、十分泣いてスッキリしてから手助けしてあげるようにしています。また、噛みつきや引っ掻きについては、「放置はせず、できる限り止めて気持ちを受け止め、言葉にするよう伝える」ことを心がけています。噛みつき、ひっかきについては、このことを「入園のしおり」で、(1)起こるわけ、(2)子どもの思い、(3)保育士の対応、等について1ページを割いて保護者に説明し、理解を促しています。

<p>A-1-(2)-⑦</p> <p>【A8】 3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
---	---

<コメント>

保育園では、0歳児からわらべうたを取り入れています。3歳児になると、歌いながら歩くといった動きも取り入れ、みんなと一緒に協力する学びを始めます。また、3歳以上児は、クリスマス会(12月)で、歌、劇、オペレッタ、ミュージックベル等を披露しますが、これもみんなでの一つのことをやり遂げる活動になっています。他にも、(1)造形レッスン(月1回)で、新聞紙を丸めて秘密基地を作る、(2)5歳児の卒園制作で大きなパネルにみんなで絵を描く、等、友だちと一緒に楽しみながら一つのものを作り上げて、達成感を感じられる活動を多く取り入れています。

<p>A-1-(2)-⑧</p> <p>【A9】 障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
--	---

<コメント>

障害のある子どもの保育については、「入園のしおり」の「共に生きる」という項目で保育園の姿勢を説明しています。要約すれば、「ありのままの現実の姿を認め、しっかりと受けとめる。そして、わけ隔てなく一緒に生活する中で、障害のある子もいない子も思いやりや人間としての豊かさが育っていく」という考えです。但し、常に全く同じ活動内容を行うということではなく、状況により他クラスに入ったり、参加しないこともあったりとしています。また、園内には、廊下に図書コーナーを設けており、さらに事務室内で遊ぶことも時には認め、気持ちが落ち着かないときは、一時、クラスから離れられる場を用意して配慮しています。

<p>【A10】 A-1-(2)-⑨ それぞれの子どもの在園時間を考慮した環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 保育時間は、午前7時から午後8時までです。この中で11時間近くを園内で過ごす子どもも中にはいます。保育園では、もともと保育室内に複数のコーナーを設けて異なる玩具を置き、子どもが好きなところで遊べるようにしています。また、玩具の収納場所から好きなものを運んできて、それで遊ぶことも認めています。さらに、「終わりの会」（午後4時）の後でも園庭で遊ぶことができます。このため、長時間在園している子どもも、遊ぶ場所や遊ぶ玩具を好きなときに替えられるので、穏やかにゆったりと過ごすことができます。</p>	
<p>【A11】 A-1-(2)-⑩ 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 小学校就学を見据えた活動として、5歳児は、(1)散歩で小学校に出かけ、グラウンドで行われている体育の授業を見学する、(2)上履きを立ったまま履いてみる、(3)散歩中、公園の公衆便所で和式便器を使ってみる、(4)雑巾がけを行う、等を行っています。また、鶴ヶ峰周辺の9つの保育園とは日常的な交流がありますが、5歳児については、進学する小学校ごとにグループを作り、一緒にお弁当を食べる等の場も設けています（コロナ禍により一時中断）。また、小学校教諭、学童指導員に来園してもらい、情報提供を受ける機会も設けています。こうして得られた情報については、クラス懇談会（1月）の場やクラスだよりを通して保護者にも伝えていきます。</p>	
<p>A-1-(3) 健康管理</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A12】 A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 保育園では、「健康管理・感染症・衛生管理マニュアル」を策定し、それに基づいて子どもの健康を管理しています。また、「入園のしおり」では、「保健と健康管理」と題する一章を設け、(1)健康管理、(2)園での発熱・けが、(3)緊急時における対応、(4)嘱託医・歯科医師、(5)感染症、(6)保育園とくすり、と保育園としての対応を詳しく記しています。SIDS（睡眠時無呼吸症候群）については、「事故防止マニュアル」という別のマニュアルにおいて、0歳児については5分おきに、1歳児については10分おきにプレスチェックを行うと定めています。また、0歳児～2歳児については、午睡明けに体温測定も行っています。</p>	
<p>【A13】 A-1-(3)-② 健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 健康診断は年2回（全園児）、歯科健診は年2回（全園児）、視聴覚検診は年1回（3歳児）、尿検査は年1回（3歳児以上）行うことを定めています。また、身体測定は、全園児について毎月1回行っています。健康診断、検診の結果は、健康台帳に記録すると共に、異常が見られる場合には、個別に保護者に知らせています。また、医師からは、診断もしくは検査全体を通しての講評について説明をもらっています。身体測定の結果は、「成長大きくなったかな」カードに記入し、月ごとに保護者に見てもらい、年度末にはカードを渡しています。</p>	
<p>【A14】 A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> アレルギー児については、「食物アレルギー児対応マニュアル」を策定し、それにより必要な対策を行っています。マニュアルでは、「食物アレルギー対応食を調理・提供するまでの手順」のフローチャートで、栄養士、保育士が何をすべきかについて具体的に記しています。例えば、(1)朝、対応児の出欠を双方で確認する、(2)専用食器、専用トレイ（名札付き）にする、(3)最初に配膳し、ラップをかける、(4)保育士に渡す際は、子ども名、料理内容を声出し確認する、(5)保育室内で配膳する際は、個別献立表、名札等を複数の保育士が確認する、等を定めています。また、「食物アレルギーによる症状・誤食した場合の手順」についてもフローチャートでまとめて、万が一のときに適切な対応を直ぐ取れるようにしています。</p>	

A-1-(4) 食事	第三者評価結果
【A15】 A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	a
<コメント>	
食器は、0歳児、1歳児はメラミン製を使用していますが、2歳以上児は強化磁器を採用し、落とすと割れることもあることを学んでいます。3歳児～5歳児については、子どもと相談しながら、ピーマン、かぼちゃ、枝豆等をプランターで栽培しています。育った野菜は、給食でも使用しています。毎日の給食については、写真掲示により保護者に知らせています。また、毎月1回程度、人気のあったメニュー等のレシピをプリントして保護者に提供し、家庭での食育につなげています。さらに、毎月のお誕生日会の日には、保護者にも給食を食べてもらう機会を設けています（コロナ禍により一時中断）。	
【A16】 A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	a
<コメント>	
献立は2週間サイクルとし、栄養士が作成後、園長の決裁を経て確定させます。食材は、地元の店から新鮮なもの、季節の旬の食材を仕入れています。お米は、新潟県の産地から直送で取り寄せています。献立には、(1)クリスマス、七五三等の行事食、(2)世界各国の料理（月1回）、(3)お誕生日メニュー（月1回）、(4)4歳児、5歳児のリクエストメニュー（年6回）、等楽しく食べられるメニューを多く取り入れています。また、とん汁作り（3歳児～5歳児）さつま芋掘り（4歳児、5歳児）、お餅つき等、食育にも力を入れています。3歳児頃には、「野菜が苦手」、「白いご飯しか食べない」等偏食のある子もいますが、こうした工夫により、年齢を重ねるうちに全ての料理を完食できるようになっていくよう支援しています。	

A-2 子育て支援

A-2-(1) 家庭と緊密な連携	第三者評価結果
【A17】 A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	a
<コメント>	
保育園では、年齢により保護者との連絡方法を変えています。0歳児～2歳児については、「連絡帳」を用いています。連絡帳には、(1)家庭での食事、排便、睡眠、機嫌等、(2)お迎え予定時刻、等を保護者に記入してもらい、降園時には保育士がコメントをつけて返却します。3歳以上児については、ノート類は使用せず、「連絡ノート」というB4判の用紙を日ごとに用意し、そこに保育士が、(a)本日あったこと、(b)明日の予定、(c)準備してほしいもの、(d)その他連絡事項、を書き込みます。降園時には、この用紙を見せながら、口頭でも伝え、保護者チェック欄に丸印を付けてもらう方式です。この他、園だより、クラスだより、保健だより、給食だより、献立表等により保育園からのお知らせを伝え、連携が図れるようにしています。	
A-2-(2) 保護者等の支援	第三者評価結果
【A18】 A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	a
<コメント>	
1月には、クラス別に保育参観及びその後の懇談会を開催しています。懇談会は、保護者から意見や要望を聞く場でもあります。個別の意見、要望、保育についての悩みについては、「入園のしおり」で、「電話や送迎時に職員とお話しして、その旨を伝えてください」と周知しています。個別面談については、必ず2名の職員で対応することとし、的確に答えられないような質問等については、即答せず、「確認し、後日お伝えします」と伝えるよう指示しています。面談後、職員は直ちに園長に報告し、園長は、申し出の内容によっては、理事長とも協議した上で対策を決めています。	
【A19】 A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	a
<コメント>	
運営規程に、「虐待の防止のための措置」と題する一条を設け、(1)虐待防止の体制を整備する、(2)職員による虐待等を禁ずる、(3)職員研修を実施する、ことを定めています。同条に基づき、「虐待対応マニュアル」を策定しています。同マニュアルでは、子ども、保護者の様子等から虐待の可能性を発見するポイントを記すと共に、疑わしいケースがあったときは、(a)変化に気づいたときから記録する、(b)旭区こども家庭支援課もしくは西部児童相談所に速やかに報告する、ことを記しています。職員には、虐待防止の外部研修を順番に受けてもらうと共に、伝達講習を行うことで、全職員が定期的に虐待防止について学ぶ機会を設けています。	

A-3 保育の質の向上

A-3-(1) 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）	第三者評価結果
<p>A-3-(1)-①</p> <p>【A20】 保育士等が主体的に保育実践の振り返り（自己評価）を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。</p>	a
<p><コメント></p> <p>保育士の自己評価は、毎年度1回、専門機関に業務委託する形で行っています。評価方法は、5つの分野（保育原理、子どもの発達援助、保護者や地域の子育てに対する支援、保育を支える組織的基盤、食育の推進・保育士の心がまえ）に亘る、合計で200以上の質問に答えていく形式です。個人ごとの集計結果、保育園全体の集計結果が、グラフも添えて示されます。個人結果は本人に渡して、各自で振り返ってもらい、保育園全体の結果については、職員会議で報告すると共に、改善すべき点はどこか、どう改善すればよいかについて話し合い、保育園全体の質の向上に生かしています。</p>	