

### 第三者評価結果

#### 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> 理念や基本方針は、「教育経営計画書」や事業報告書、園パンフレット(入園のしおり)等に記載しています。職員は教育経営計画書をもとに、経験年齢(内定者、1年目、2年目、以下同じ)別研修で学んでいます。毎日朝礼で教育経営計画書の重要な部分を全員で唱和したり、園内研修や小テストを実施したりして理念や方針の徹底を図っています。保護者には、見学の際、園パンフレットで理念や基本方針、目標を伝えているほか、入園後は、園だよりや保護者会で理念や基本方針を周知しています。		

##### 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> 児童福祉事業全体の動向は、横浜市や運営会社(以下、本部)の園長会等から情報を入手し把握しています。地域の動向や他の保育園の取り組み、職員体制に関する情報は、保育所整備地区や開園に関する情報などは区の園長会(公立・私立合わせ100園余が参加)において情報を入手しています。区のホームページで地域の待機状況や空き情報を把握しています。保育園の食費や光熱費等の経費は、祭り等の行事費用を前年度と比較したり、分析・グラフ化したりして削減に努めています。		
【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> 保育内容や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する課題を明確にするため、職員満足度調査や個人面談を行っています。職員満足度調査は本部が全職員対象にWEB上のアンケート方式(匿名)で実施し、職員は改善点などを自由に記入することができます。このほか、職員に対し、本部の担当者によるヒアリング調査、園長との個人面談、他の保育園長によるヒアリング調査(グループ園の園長が訪問し、整理・整顿状況等をヒアリングを実施し、意識や意向を把握しています。部屋のレイアウトや保育内容の変更等、改善すべき課題について、職員会義で職員に周知しています。		

##### 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。	a
<コメント> 教育経営計画書を長期計画に位置付けています。会社理念として「子育てしやすい社会に変えていく」を掲げ、①質の高い保育の実施、②使いやすい保育サービスの提供、③国・自治体への財政負担の軽減、④新規開園による待機児童の解消等を目指しています。中期計画を策定し、2018年度では、「新規採用がなく同じメンバーでスタート、新しいことへの挑戦」を掲げ、保育では①幼児クラス体操指導、②自立を促す、③丁寧な保育、職員には①チームワークの強化、②新しいことへの取り組み、③職員育成、躰等を取り上げています。		

【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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>教育経営計画書や中期計画をもとに、年度事業計画を策定しています。年度事業計画は園長・主任・リーダーで原案を作り、職員会議で話し合い策定しています。計画には支援事業として、11時間開所や産休明け保育、延長保育、一時保育事業を取り上げています。保育時間や休園日、定員、業務分担表、年間行事予定表、防災分担表、避難訓練計画、職員研修計画、保健計画等を織り込んでいます。年度事業計画は年度末に職員会議で実施状況を話し合い事業報告書をまとめています。今後、実施状況の評価をよりの確に行えるよう具体的な目標の設定などの検討が期待されます。</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・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年度事業計画は前年度の保護者アンケートの結果、子どもと職員の一年間の成長、取り組み状況を年度末に評価したうえで、年初に策定しています。計画の策定には「スタッフシート」(人事評価シート)や職員の個人面談を利用しています。個人面談で話し合った課題等も事業計画に反映しています。事業計画に業務分担や職員構成等を記載して、策定された事業計画書は職員会議で職員に周知しています。</p>		
【7】	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年度事業計画を保護者会や運営委員会、個人面談等の機会に保護者へ周知しています。例えば、事業計画に記載した職員構成に関し、2018年度に多く職員が退職して心配しているという意見が出され、それぞれ退職の理由を説明し保護者代表の納得を得ています。保護者会資料や園だよりに事業計画に関する内容をイラストで分かりやすく説明しています。</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 福祉サービス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>保育の質の向上のため、行事や保育等に、PDCAサイクルに基づく組織的な取り組みを行っています。運動会では、前年度の結果を振り返り計画を立てています。雨天のため近くの小学校の体育館に変更し保護者の協力を得て実施しました。実施後に反省会を開き、保護者アンケートに時間がかかった、外でやりたい、赤ちゃんのおむつ替えを男子トイレでもできるようにしてほしい等の要望が寄せられましたことを話し合いました。こうした反省を次のアクションとして2019年度の計画に反映していました。</p>		
【9】	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>第三者評価を定期的に受審し、明確になった課題は職員会議で話し合い、改善策や改善計画を策定しています。本部が保護者アンケートを行い、保護者に直接調査票を送付し、回答を本部が直接回収・分析し、保育園に結果を送付しています。保育園では寄せられた課題について、職員会議で話し合い改善策・検討結果をまとめ、保護者に提示しています。年度末に保育園の自己評価を行い、年度末に玄関に掲示しています。</p>		

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> 園長は保育園の経営・管理に関する方針や取り組みを、「日吉こども園教育経営計画書」にまとめ、職員会議で職員に伝えています。本部の教育経営計画書の一部を毎日朝礼で職員全員が唱和しています。園長は、子どもに対する方針として、①安全第一、②基本的な生活習慣を身に付けさせる、③善悪の判断ができるようにする、④いろいろな経験をさせる、⑤子供の潜在能力を見つける等を説明しています。園長不在時に備え、組織・職員配置図を明示し、主任やリーダーへ権限を委任すること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。	a
<コメント> 遵守すべき法令について本部の園長会で話しあっています。園長は本部の人権擁護やコンプライアンスの研修を受講し、研修後に職員会議等において遵守すべき法令等を周知しています。保育士会倫理綱領に、①子どもの最善の利益の尊重、②保護者との協力、③プライバシーの保護等が記載されています。職員会議で倫理に関する小テストを行い、法令等の徹底に努めています。関係法令に基づいて個人情報を第三者提供すること、保育サービスにおいて個人情報を提供すること等について同意書を保護者から得ています。		
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、職員の保育の様子を見て、個人面談や職員会議等において助言や相談に応えています。園内のレイアウトを変更した際、必要な物品の購入に同行して指導し、初めての行事や遠足の取り組みに園長も参加しています。行事後の反省会にも参加し、職員の意見を聞いています。運動会や発表会の実施前に担当職員に役に立つ研修の受講を勧め、研修報告書を提出させ確認するなど職員の意識を高め、併せて教育・研修の充実を図っています。		
【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、「スタッフシート」(人事評価シート)に基づく職員との面談は人事・労務管理の面から有効と考えています。「スタッフシート」による個人面談は年2回行い、基本項目の理念・方針を理解しているかどうか、敬語を使った会話ができるかどうか、出勤時間を守れているかどうか等のほか、業務遂行項目では一人で判断せず報告・相談をしているか、保護者から信頼されているか、視野を広く持っているか等を自己評価し、園長の評価・指導を行っています。園長はこの面談を通してクラスを担当しない職員の活用や人員配置、職員の働きやすい環境整備に取り組んでいます。		

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。	a
<コメント> 期待する福祉人材として、①子どもを第一に考え、いつも笑顔で元気な職員、②職員同士も協力し合い、思いあい、肯定的、前向きな考えで、常識と向上心を持って、楽しい職場を作る人としています。福祉人材の確保と育成は本部で実施しています。保育園の子ども数と職員の動向を毎月本部に報告しています。保育園にも求人票を用意し、園長と本部の採用担当者が養成校等を訪問し働きかけています。職員も先輩としての経験を生かし、採用活動に協力しています。職員の出身校でボランティアの募集や相談会を実施し、学生に安心感を与えています。		

【15】	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a
＜評価の着眼点＞		
＜コメント＞ 期待する職員像を明確にし、「スタッフシート」に経営方針や職務基準、健康管理等の項目を明示し、職務基準を課業として職員に周知しています。「スタッフシート」を活用した職員の自己評価と園長の評価によって業務の遂行状況を確認し、配置、異動、昇進・昇格に反映する等総合的な人事管理を行っています。		
Ⅱ-2-(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＞ 園長は職員の休暇の取得や時間外勤務の状況を確認し、シフト表を配布する折など随時個人面談を行い悩みを聞くことを心がけています。職員は、グループ園の園長が来園し環境巡回チェックをする際に、直接話しにくいことなどを自由に相談できる機会を設けています。ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みとして、職員の子どもを預かる「保育所お預け優遇制度」(社員割引あり)を設けています。福利厚生制度として退職金制度や海外研修制度、劇場優待制度、社員旅行補助制度等があります。		
Ⅱ-2-(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＞ 「スタッフシート」に職員が目指すべき基本事項を遂行する目標を設定し、進捗状況を確認しています。毎年「スタッフシート」をもとに園長が面談しています。職員は3月に目標を設定し、10月に振り返り、自己評価を行います。		
【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＞ 子どもに対する接し方や行事は、園長が独自に作成した「日吉こども園教育経営計画書」を参考に実行しています。職員は年度事業計画に基づいて研修に参加し、専門技術や知識の習得に努めています。毎月の職員会議で園内研修を行い、日頃の保育の問題点について意見交換し、学習するほか、市や本部が実施する研修、講演会など園外の研修に参加し、研修報告をし研修内容の共有化を図っています。		
【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＞ 園長が職員の日頃の保育レベルを見て、その職員に合った研修の受講を勧めています。園内研修と園外研修に職員は自分で選び参加しています。研修計画は職員それぞれに立て、園長は職員の家庭事情を考慮しつつ保護者対応能力を高める研修、主任には経験の浅い職員の育成に関する研修等に参加しています。職員が研修に参加しやすいよう勤務シフトの取得や休暇の取得に配慮しています。		
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
＜コメント＞ 「実習生受け入れマニュアル」を整備しています。園長は実習生受け入れの研修に参加し、職員に実習生等の受け入れや育成の仕方を指導しています。職員の出身校との連携を心がけています。区の研修を受講した園長は、実習生に対し保育士の仕事の楽しさを伝え、実習終了後に行事等の手伝いをしてもらっています。2018年度、一人の実習生が保育実習Ⅰと保育実習Ⅱを修了し、採用されています。		



## 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。		
<b>[21]</b>	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>本部のホームページに、会社情報や施設一覧、採用情報、目指すものとして「自分の子どもを入れたい園をつくる」等をアップしています。横浜市のホームページには、所在地や電話番号のほか、保育方針、年間行事、保育料等について記載しています。第三者評価を過去2回(2010年と2014年)受審し、今回は3回目です。区の担当部署にパンフレットを常置し、地域へ情報を発信しています。地域の在宅子育て家庭を対象に園庭を開放しています。本部が実施した保護者アンケートの結果に基づく改善結果を玄関に掲示しています。</p>		
<b>[22]</b>	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>本部がグループ園の収支を管理し、税理士等専門家の監査を受けています。園長は、保育園の経費を前渡金で受け取り、月々の食材、画用紙、絵本、おもちゃ、トイレトペーパー等を購入しています。毎月末に締め切り、本部に出納を報告し確認を得ています。</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。		
<b>[23]</b>	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>年度事業計画に、地域と関わる事業として、①園庭開放や行事を通じて、子育て家庭の手伝いをする、②外に出向けない家庭に対するアプローチを検討する、③近隣の保育園・小学校・高校との交流をはかる等を取りあげ、取り組んでいます。園庭開放や育児相談、絵本の貸し出し等により地域の在宅子育て家庭の支援を行っています。近隣の小学校の運動会見学に出かけたり、お店に出かけたりと、地域の人と交流する機会を作っています。ハロウィンの時は、地域の人々に挨拶しています。他の保育園とドッジボールやリレーで子ども同士の交流を図っています。</p>		
<b>[24]</b>	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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「ボランティア受け入れマニュアル」を整備しています。マニュアルに従って、ボランティアの登録や受付、配置、オリエンテーションを実施しています。ボランティアの受け入れ研修を職員会議で行っています。ボランティアの活動終了後に感想文を書いてもらい、保育士を目指す気持ちが強くなった等の記述が見られ、職員の新たな気づきにもつながっています。2018年度、ボランティアの一人は遊戯会等を手伝う活動をしていました。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
<b>[25]</b>	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>医療機関、消防署や警察署、児童相談所等の関係機関の連絡先(所在地、電話番号等)の一覧表を作成し、電話機のそばに貼り出し、緊急時に対応できるようにしています。非常災害時の避難・備蓄用品を備えています。伝言・伝達方法・避難場所等を明確にし、毎月避難・消火訓練を実施し、消防署に報告しています。年1~2回、地域連絡会が開催され参加しています。地域連絡会には、地域の幼保小や小児科、区、民生委員・児童委員、子育てサポート、児童相談所等の職員が参加し、情報を共有しています。虐待を発見した時は本部に連絡するとともに、区の担当部署や児童相談所等に通告し、対応します。</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
<コメント> 保護者の意向を聞くために運営委員会を開催しています。区内の園長が参加する施設長会に参加し、2020年度入所予定の子どもの状況や特別な支援を必要とする子どもの情報を入手しています。区のホームページから地域の福祉ニーズや保育所・保育施設等を把握しています。近隣店舗の人に散歩で挨拶したり、買い物で関係を持ちながら地域の情報を入手しています。園庭開放に地域の在宅家庭の子どもが参加し、その保護者の育児相談に応えながら、悩みや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> 地域の在宅子育て家庭の育児相談会の実施や園庭開放で地域に貢献しています。育児相談会ではミルクやおやつとの与え方、離乳食等子育ての質問や相談があり、答えています。園庭開放の年間スケジュールを年度初めに決め、好評を得ています小さな。港北区公私立保育園合同育児講座「わくわく育て広場」に参加しています。このイベントに、子育て情報コーナーや子育て相談コーナー、食べて遊べるコーナー等があり、地域の親子が楽しく過ごしています。災害発生時に授乳・オムツ替え・ミルクの湯を提供する「ベビーステーション」となることも検討しています。		

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>教育経営計画書の「子どもに対するは方針」には、子どもを大切にす10の方針が明示され、職員は研修で学んでいます。子どもの意思を聞き、運動会の衣裳を決めるなど子どもの尊重に努めています。職員は保育士として、全国保育士会倫理綱領を遵守しています。配慮を要する子どもも皆一緒に成長しています。</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>教育経営計画には「子どもに対する方針」を記載し、職員は入職時に研修を受け、日頃職員同士で読み合わせています。保護者には、入園時に個人情報取り扱いに関する同意について説明しています。利用する子どもと保護者に関わる個人情報を個人情報保護に関する法令に準拠して最小限の範囲で第三者に提供するとし、同意を得ています。着替えやおむつ替え等のマニュアルに、プールや水遊びの着替えではカーテンを閉めること等を明記し、他の人に見られないよう配慮しています。</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>区内等の幼稚園・認定こども園・保育園ガイドに保育園情報が掲載されているほか、区のホームページの保育所・保育施設-保育所ガイドにも情報が掲載されています。見学者向けにアルバムを作成し、カラー写真で年間行事や活動の様子が分かるよう掲載しています。利用希望者等の見学希望に子どもの活動する表情など見てほしいと案内し、パンフレットなど資料で丁寧に説明しています。本部のホームページから保育園の情報を入手することができるほか、スマートフォンでも見るすることができます。</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、「入園のしおり」に沿って説明し、重要事項説明書に同意を得ています。併せて、個人情報に関する同意書にも同意を得ています。「入園のしおり」には、保育料・延滞料金・一日の流れ(子ども達の様子)・年間行事予定・登園してはいけない病気・災害時について・メール配信サービス・慣らし保育の予定・入園までに用意していただくもの・給食・苦情について(第三者委員の連絡先)等の事項を記載し説明しています。幼児クラスの保育料無償化に伴う給食費等の変更費用の改定に同意を得ています。配慮を要する子どもに対する配慮など保育園の取り組みを保護者に説明しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>転園時は、「在籍証明」に在籍中の経過などを記入しています。保護者には「ずっとこのまま頼ってください」と伝え、気軽に相談してもらえるよう声かけしています。卒園・退園後も行事などに招待しています。運動会や夏祭りに、はがきで招待状を送っています。卒園児の親子と5歳児の親子で「きりん会」を開催しています。子ども同士がゲームをしたり、小学校に向けて入学までにどうしたらよいかと保護者同士が話し合ったりしています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>日々の保育の中で散歩に出かけて楽しかったと昼食時に話していて、子どもたちが満足していたと感じているということです。本部が保護者アンケートを実施し、意見があれば改善案を次年度に生かしています。発表会の席順や土曜保育に関する意見が寄せられています。アンケート結果は改善案とともに掲示しています。今年度はキャンプの場所を変更しました。保護者との個人面接は年2回行っています。保護者懇談会を年2回クラス毎に開催し、0・1・2歳児の懇談会では、トイレ・おまるはどんな物を使ったらいいかといった質問がありました。</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>苦情解決の仕組みを玄関に掲示しています。苦情受付担当者、解決責任者、第三者委員(2人の氏名と電話)を紹介しています。苦情解決の流れ(フローチャート)を入園のしおりに示しています。匿名で気軽に意見などを本部に伝えられるよう意見箱を玄関に設置し、側に本部宛てのはがきを常置しています。申し出のあった苦情は記録し、ミーティングで改善策を話し合い、その結果を申し出た保護者に配慮しつつ掲示しています。例えば、大雨の日に雨風が園内に吹き込んでいたという声があり、ミーティングで検討し、改善策を実施しました。</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>日常の登降園時に保護者とコミュニケーションをとる中でいつでも相談できることを伝えています。苦情解決の仕組みがあり、直に保育園に申し出る方法や第三者委員に連絡する方法のほか、本部宛てのはがきで伝えられることを説明しています。園内で園長や主任、担任と個別に相談する時は、職員室を使用し、他の保護者に見えないよう配慮しています。</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>行事後のアンケートに日常の保育に関する意見や要望の記入欄を設けたり、日常の登降園時の対話や連絡帳で悩みや相談事に応えることを伝えたりしています。個別の相談には職員室を使用し、プライバシーの保護に配慮しています。相談や苦情に対応するマニュアルを整え、迅速な解決に努めています。今回の利用者調査では、「不満や要望を伝えたときの職員の対応はきちんとしているか(問16)」に対し「はい」と答えた人は回答者40人中33人(83%)と多い結果でした。相談や苦情にはミーティングで改善策を話し合い、解決策や改善策を保護者に伝えています。</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>責任者を決める等リスクマネジメントの体制を整備しています。事故や怪我の報告書は本部が定めた書式を使用し、手順も明確で職員に周知しています。本部の園長会でグループ園等の事例が報告され、保育園での対応に役立っています。保護者の意見を検討し、改善しています。職員はリスクマネジメント研修に参加し必要な知識やスキルを学んでいます。事故防止等安全確保の取り組みの実施状況を定期的に点検・評価し必要に応じ見直しています。頭を打ったり顔が傷ついたりした時は医療機関に受診し、受診後に保護者へ連絡しています。かかりつけ医がある時はその医師に連絡し受診しています。</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>「感染症マニュアル」に担当者として衛生推進者を決めています。嘔吐などの時の役割分担や処理手順を記載しています。感染症発生時の対応マニュアルを職員に周知しています。担当者を中心に感染症の予防やまん延防止について園内研修を行っています。「感染症に気をつけましょう」と保健だよりで保護者に伝えています。発生時は、感染症が何歳児のクラスに発生したことを玄関に掲示し、保護者に知らせ注意を喚起しています。厚生労働省「保育所における感染症対策ガイドライン」が2018年3月に改定され、関係マニュアルを見直しています。</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している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>災害時の体制を整備し、避難場所や方法、ルート、保護者との連絡、安否確認の自治体との連絡方法、家族への引き渡し方法等が明確にしています。立地上川が近いことから、建物の上層階に避難することを考えています。保護者にはメールで配信します。子どもの2~3日分の水と食料、アルミシートなど備蓄しています。消防署からAEDの取扱い方法の指導と訓練を受け、救急救命講習も修了しています。防災ハンドブックを用意しています。避難確保計画を2018年6月28日に作成し、横浜市に報告しています。</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>マニュアルや手順書として、教育経営計画書や「こどもの森のお約束」、重要事項説明書があり、保育園が提供する保育の標準的な実施方法を文書化しています。マニュアルには、子どもの尊重やプライバシーの保護、権利擁護等を明記しています。職員は保育の標準的な実施方法を本部の研修や園内研修で習得しています。本部の研修には歳児別のほか、行事、公開保育、しつけ等がテーマ別研修があります。保育の場で適宜カーテンで仕切るなど子どものプライバシーの保護に配慮しています。マニュアルや手順書はいつでも閲覧できるよう事務室の書棚に保管しています。</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>マニュアルや手順書の見直しは本部で行うほか、園内研修や「スタッフシート」による園長と職員の話し合いの中で行っています。「スタッフシート」の項目に指導計画があり、子どもの年齢に合った指導計画を立てているか、反省に基づき計画を立てアドバイスを受けた内容を保育に生かしているか見直しています。また、歳児別研修や行事等の研修で見直すほか、他のグループ園の事事例等を参考しています。</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>指導計画は保護者との個人面談を踏まえ、職員は栄養士と話し合い、子どもの様子を把握して作成します。保護者との個人面談で家庭での様子、生活の様子、保護者の就業状況などを聞き把握します。指導計画は全体的な計画にもとづき作成します。全体的計画の保育目標に、①心も身体も健やかで明るい元気な子、②友達と仲良くできる思いやりのある子、③なんでも自分でしようとする子等を掲げています。年間指導計画にそれ等の目標を達成できるよう、四半期ごとに「ねらい」を定めています。今年度の5歳児の指導計画の「ねらい」は、年長児としての意識を持ち、保育者や友達と楽しむ等としています。</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>年間指導計画は四半期ごとの目標を定め、期ごとに自己評価を行い、日頃の子どもの様子や保護者の意見や要望を踏まえ見直しています。保護者の意向は行事後のアンケート等から把握しています。見直した内容は次期計画に反映し、職員会議等で関係職員に周知しています。職員の自己評価と見直しで、年長児としてのルールを毎日確認したこと、環境の変化で気持ちが崩れていないかと一人一人の様子をみながら保育を行ったこと等の記録が見られました。</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>＜コメント＞</p> <p>子どもの発達状況や生活状況は、個別指導計画の反省欄や経過記録、身体測定結果、健康診断結果等に記録しています。職員が記入・記録した個別指導計画や経過記録はミーティング等で記録の書き方や内容に差異が生じないように指導しています。色々な本部の保育情報は園長から主任、職員に職員会議等での的確に伝えています。</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>経過記録や身体測定結果等子どもの記録の保存期間は5年としています。園長が記録管理の責任者となっています。記録の管理について、個人情報保護の観点から職員会議等で指導しています。保護者には個人情報取扱に関する同意書ももらっています。同意書には、個人情報を第三者に提供する目的を、①小学校へ円滑な移行・接続を図るため小学校と情報共有するた、②保育の一環として園だより等の配布物や掲示物に利用するため、③個人的に撮影した写真やDVD類は成長記録として保存し、家庭内で楽しむために限定しています。</p>		

### 第三者評価結果

#### A-1 保育内容

		第三者評価結果
A-1-(1) 全体的な計画の作成		
【A1】	A-1-(1)-① 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。	a
<コメント> 全体的な計画は、児童憲章や児童の権利に関する条約、児童福祉法、保育所保育指針などの趣旨を踏まえて作成します。保育事業の目的を、子どもの心身共に健やかに育成されるように乳児期の教育、保育を行うほか、保育所保育指針に掲げる目標を達成されるよう教育を行うとし、保育理念、保育の方針、保育目標に基づくとともに、発達過程や子どもの家庭状況、保育時間や地域の実態を考慮して作成しています。全体的な計画は、年度末に評価・見直し、次年度の計画に反映しています。		
A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開		
【A2】	A-1-(2)-① 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。	a
<コメント> 室内の温度は快適温度(18℃～28℃)の範囲内に設定し、加湿器を設置しています。窓が大きく明るく、騒音は大きくなく、快適な環境を保っています。家具や遊具は木製のものを使用し、活動に応じ移動しています。玩具や絵本等は布製の箱に収納し、活動に合わせて動かし目に入ることなく集中できるよう配慮しています。一人一人が落ち着ける場所として、箱の間に隙間を作りが座って絵本を読んだり、落ち着けたりできる場所にしています。食事と午睡の場所は別に分けています。トイレは明るく両側から出入りでき、ドアはありません。5歳児は大人のトイレ内の子ども用を利用しています。		
【A3】	A-1-(2)-② 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。	a
<コメント> 児童票をはじめ、家庭状況や既往歴の記録、個人面談記録、日々の登降園時の会話等から子どもや家庭の状況を把握しています。子どもは、印象に残った絵を描いたり、思い出を描いたりしています。年長児は、取り上げる議題を提案し話し合いをしています。クラスの活動がダンスであった時、隣のクラスの体操に興味を持った子どもが隣に移って体操をする等子どもの意思や気持ちを尊重しています。子どもには分かりやすく穏やかに話しかけ、遠くにいる子どもに大きな声で呼ばないで側に近寄れば小さな声でも聞こえるよと声かけし、急かす言葉や制止する言葉は使用しないよう心がけています。		
【A4】	A-1-(2)-③ 子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	a
<コメント> 保護者との個人面談などで子どもの食事・排せつ・睡眠・着脱・清潔など基本的習慣を聞き、連携して身に付けていきます。子どもが自分でパンツを履きたい、ズボンを履きたいという気持ちを大切にしています。トイレで他の子どもの様子を見ておまるに座る等子どもの気持ちや自発性を尊重し援助しています。箸の持ち方、歯磨き、手洗いなど身に付けることの大切さを子ども用マニュアルで説明しています。0歳児には眠くなったら眠るようにしています。活動と睡眠のバランスをとり、5歳児は午睡を取らず、就学に向けた保育を行っています。		
【A5】	A-1-(2)-④ 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。	a
<コメント> 本部のグループ園との合同キャンプを実施し、子どもが行きたいところ、作りたい料理など子どもを主体に戸外活動を進めています。家族保育を実施し、0～5歳児の11家族(チーム)が1年間同じメンバーで活動しています。毎月家族保育の日を設け人間関係を育てています。異年齢児保育は3・4・5歳児の3グループで実施しています。運動会では、組体操やバルーンなど共同活動を取り入れています。社会的なルールとして、体操や散歩、公園遊びでマナーやルールを学んでいます。ハロウィンなどの行事で地域の職員以外の大人と触れる機会を設けています。		

【A6】	A-1-(2)-⑤ 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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>0歳児は伝い歩きができるよう低い棚を置き、食事や遊び、午睡とコーナーを分けています。遊びの時は棚の玩具が見えるよう向きを変え、中に柔らかい素材の玩具を用意し、子どもが興味を示しハイハイしたり、歩いて玩具の側に近づきます。できる限り同じ職員が関わり愛着関係を形成し落ち着いて過ごせるよう配慮しています。子どもの表情を見ておむつ替えの時は応答的な声かけをしています。紙をちぎったり、水に触れたり感触が分かるよう声かけしています。発達過程のカリキュラムに応じて保育しています。家庭とは連絡ノートや個人面談、保護者会で情報を共有し連携を図っています。</p>		
【A7】	A-1-(2)-⑥ 1歳以上3歳児未満の保育において、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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>1・2歳児のズボン履くとか荷物を持つとか自分でしようとする気持ちを尊重しています。探索活動を行えるよう床に物を置かないことにしています。玩具も定期的に取り替え、フィルムサイズ以下の小型のものは用意していません。自我の目覚めや言葉がまだ十分でないことからトラブルが起こることもあり、噛みつかれたり、引っかかれた子どもの保護者には伝えていきます。子どもの自我の育ちを受け止め、言葉で言いたかったことを代弁するなど適切な関わり方を心がけています。友だちとの遊びやけんかをした時の橋渡しをしています。他のクラスに興味を持つ時は個別に対応しています。</p>		
【A8】	A-1-(2)-⑦ 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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>3歳児には、集団のなかで次は何をやりたか選ばせています。椅子とりゲームなどルールのある遊びを取り入れています。虫や動物に興味をもてるようどじょうや金魚の水槽を置き興味を持たせています。4歳児は集団に入れるようになり、自己主張が出てくることから、ルールのあるしっぽ取りとかトランプとかで遊ぶよう工夫しています。5歳児は運動会の組体操や発表会のアラジン(劇)の役割を決め、友だちと活動しています。保育園で取り組んできたことを保育要録にまとめて記載し、就学する小学校に持参しています。</p>		
【A9】	A-1-(2)-⑧ 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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>配慮の要する子どもには、その特性に応じた環境整備に努めています。まだ言葉を発することができない子どもが、例えば、高いところの時計に興味を持つことを想定し、落下するリスクを考慮し取り付け方法を工夫しています。個別指導計画を作成し、保育を行っています。気の合う子ども同士と一緒に遊んだり、他の子どもとも一緒に過ごしています。市の北部療育センターの発達支援センターと連携し、保育を行っています。保護者とも密に連絡をとり保育に努めています。職員は研修を受講して理解して対応できるようにしています。いろいろな子がいる中で成長し、他児の優しさや向き合い方を学んでいます。</p>		
【A10】	A-1-(2)-⑨ 長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育時間が長くなる子どもには、延長保育のなかで家庭的でゆったり過ごすことができるよう援助しています。0・1・2歳児は保育室で日中と同じ環境で過ごし、3・4・5歳児は元気に活動し、散歩に出かけたりしています。補食にはおにぎりやサンドイッチ、うどん、そうめんなどを用意しています。子どもの状況やエピソードなどを職員間で引き継ぎ、降園時に保護者に伝えています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>5歳児の指導計画に小学校との連携や就学に関連する取り組みを織り込んでいます。1月は学校探検で小学校に出かけ、1年生が小学校内を案内してくれ、教室の見学も予定しています。昼食は一定時間内に食べ終わるよう時計の針で示しています。小学校生活に馴染めるよう、手洗いのペーパータオルの使用は止めハンカチを持参する、5分間座る、ひらがなの書き取りなどに取り組んでいます。宿題の練習で、「お母さんの好きな色を聞いてきてください。」と指導しています。幼保小研修会に年長児の担当職員が参加しています。保育園での生活などをまとめ小学校に向けて「保育所児童保育要録」(子どもの育ちを支えるための資料)を作成し、進学する小学校に届けます。</p>		



[A12]	A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「健康マニュアル」に沿って、子どもの心身の健康状態を把握しています。子どものけが等で医療機関に受診する時は保護者に連絡し、結果を説明しています。受診後に保護者の迎えで帰宅した時は、その後の状況を翌日確認しています。子どもの保健に関する計画を策定し、取り組んでいます。子どもの健康状態に関する情報を、関係職員に朝礼で伝達しています。持病や予防接種の状況は連絡帳などで確認しています。乳幼児突然死症候群(SIDS)に関する知識を保護者に伝えています。午睡時、センサーを一人一人に取り付け、5分間隔で呼吸を確認しています。</p>		
[A13]	A-1-(3)-② 子どもの健康管理を適切に行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>健康診断と歯科健診をそれぞれ年2回受けています。これらの結果は保護者に伝えています。身体と体重を毎月全員測定しています。尿検査は3・4・5歳児に、視聴覚検査は4歳児に行っています。目や耳にキットを当てて家庭でできる検査結果を記録し、市に報告しています。病歴や予防接種などの情報を保護者から常に入手できるように努めています。保護者に保育園の子どもに関する知識や取り組みを伝え、必要な助言を行っています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入園時、アレルギーのある子どもについては、保護者に医師の診断書を提出してもらい除去食を提供します。保護者と連携し、誤食等の事故が起こらないよう注意しています。キッチンから調理員がプレートに名前と除去食名、アレルギー名を表示し、読み上げた後職員に渡し子どもを確認したうえで食べるようにしています。他の子どもとテーブルを分け、職員が付き添い、子どもが食べ終わるまで見守っています。職員はアレルギー除去食の対応研修を受講し、必要な知識や技術を習得しています。子どもたちはアレルギーをもつ子どものことを理解しています。</p>		
A-1-(4) 食事		
[A15]	A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育計画に食育を位置付けています。食事と活動場所を分け、落ち着いて食べられるよう配慮しています。子どもの発達に合せ、0歳では手づかみやスプーンを使い自分で食べようとする意欲を育てています。食器は陶器製で大切に取り扱うことや箸の持ち方など指導しています。食事量は少なく盛りつけ完食感を得られるよう工夫し、お代わりも自由としています。嫌いなものも一口でも食べてみるよう勧めています。食育計画では、魚をさばくところを見せたり、米を研いだり、野菜を育てたりすること等を織り込んでいます。毎月保護者に献立表を配付するほか、その日の昼食を玄関に展示し、人気のあるメニューは持ち帰ることができるよう備えています。</p>		
[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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子どもの発育状況や体調に合わせて調理をしています。子どもの食べる量や好き嫌いなどを把握しています。残食や検食簿を記録し、献立や調理方法を工夫しています。季節感のある行事食や地域の食文化を取り入れ、鯉のぼりのケーキや七夕ソーメン、どじょうのから揚げ、ハロウィンクッキー、豆まきなどを提供しています。栄養士や調理員は子どもの食事の様子を確認しています。衛生管理チェック表を使って、毎日給食担当者が手洗い、水施設、設備、検収、下処理・調理、気温、盛りつけ、保存食、洗浄・消毒・清掃等の項目を点検し記録しています。毎年、キッチン内と設備や調理器具等の衛生検査を実施しています。</p>		

## A-2 子育て支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 家庭との緊密な連携		
[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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>連絡帳等により家庭と日常的に情報交換を行っています。メールによって緊急時の連絡や行事の連絡を発信しています。保護者懇談会、保育参加、保護者会、個人面談で保育のねらいや保育内容・保育計画等について保護者の理解を得る機会を設けています。様々な機会を活用し、保護者と子どもの成長を情報共有できるよう支援に努めています。入園時に、児童票や家庭状況などの書類に記入し提出してもらっています。家庭の状況の変化や要望等保護者との個人面談で聞き、記録しています。</p>		
A-2-(2) 保護者等の支援		
[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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保護者と日々のコミュニケーションを密にし、信頼関係を築くよう努めています。登園時に、子どもの体調や機嫌など確認し、降園時には担任などが子どもの活動の様子を伝えています。保護者には相談が必要な時はいつでも声かけしてくださいと伝え、面談する際は、職員室等他の保護者に見えない場所で園長が対応しています。配慮を要する子どもの保護者とは一日の療育後面談し、連絡し合いながら保育を行っています。子育ての悩みや相談には日常的にアドバイスをする等対応しています。相談を受けた職員には必要に応じ園長や先輩職員が助言・指導を行っています。</p>		
[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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>降園時に、保護者にその日の子どもの様子を伝えています。保護者の表情や体調等を確認し、家庭での養育状況を把握します。子どもの食事・食べむら、睡眠・夜泣き等がある場合、保育参加を勧めています。個人面談の希望にも対応しています。虐待が疑われるなど可能性があると感じた時は、速やかに情報共有し、対応を協議します。虐待を受けている恐れのある保護者には、精神面と生活面に配慮しています。職員に虐待に関する理解を促がすとともに、児童相談所等の関係機関と連携して対応するとしています。対応マニュアルを用意し、職員研修を実施しています。</p>		

## A-3 保育の質の向上

		第三者評価結果
A-3-(1) 保育実践の振り返り(保育士等の自己評価)		
[A20]	A-3-(1)-① 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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は「スタッフシート」を使い、年2回振り返りをします。例えば、子どもに怒らずに接していると子どもが怒らなくなったということです。それぞれの考えがあってそれぞれの考え方があると思った。「スタッフシート」による園長との個人面接は毎年10月、3月に行い振り返りをします。保育士等の自己評価が互いの学び合いや意識の向上につながっています。自己評価で課題があった時は記録を残し、本部の研修を受講します。自己評価を生かし、保育の改善や専門性の向上に取り組んでいます。</p>		