

第三者評価結果

事業所名：パレット保育園・大倉山

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>

保育理念、目標、方針などは、ホームページやしおりに明記し、玄関に掲示しています。理念は子どもの有する能力に応じて支援する内容となっていて、目指す方向性を示しています。園では、年度初めの園内会議で「ハンドブック」の読み合わせを行い職員に周知し、その後も問題形式などを用いて確認しています。保護者には、入園、新級説明会でしおりをもとに説明しています。また、園だよりや行事などの挨拶では理念の「大きな家族」と行事の目的やそれまでの取組を伝え、継続的に理念や方針を説明する機会を設けています。

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については、法人の施設長会議でのエリア分析などの内容から園の求められる状況を把握・分析しています。地域の福祉計画の策定動向は、港北区施設長会議に参加して情報収集するほか、幼保小連携会議で情報共有し、意見交換をしています。また、港北区地域福祉保健計画「ひとつプラン港北」の内容を把握し分析しています。法人では、保育のコスト分析や子どもの人数の減少に伴う地域の待機児童数、園の利用人数、空き情報等を共有し、募集人数を調整しています。

【3】 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組みを進めている。	b
---	---

<コメント>

経営課題は、施設長が定期的に法人の施設長会議や「損益ミーティング」に出席して園の経営状況を把握しています。園児数から来年度の職員数が確定するため人材採用が課題となっています。法人は人材採用に関して、地域性などにより園ごとに差が出ると分析して今後検討していきたいと考えています。また、地域に開かれた園、選ばれる園づくりとして、園の行事への参加、「教室体験」、離乳食試食会など、具体的な取組みを実施しています。職員には、園内会議で経営状況や課題などを周知して共有していますが、理解が得られる状況には至っていません。今後は、園の経営環境や組織体制など周知し、経営課題についての理解が深まることを期待されます。

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>

法人の保育事業部は2025年4月から2028年3月までの中期事業計画を策定しています。中期事業計画は、「経営の安定化」と「選ばれ続ける保育園づくり」をテーマに、「園運営体制の見直し」「次世代の育成」「障害児保育」「保護者支援」など12のカテゴリーと「SDGsへの取り組み」で構成されています。中期事業計画は、目標を明確にし、具体的な内容になっていて、実施状況の評価を行える内容となっています。園は、法人の中期事業計画のテーマを職員間で共有し、毎年法人の目標が達成できるよう話し合っって園目標を決めているとしていますが、職員は具体的な内容を把握するまでには至っておらず、今後は一層職員への理解を図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>

中長期計画を踏まえて職員にどんな園にしたいか聞き取り、園目標として「常にアップデート/保育の質の向上」「やさしさと笑顔溢れる大きな家族」を掲げています。年度の園目標を達成できるよう事業計画は、「目標入所児童数」や「SDGsに係る取り組み」「保護者との連携の報告」「苦情対応・解決の取組」「職員の研修」「安全安心に対する取組」「地域交流に対する取組」など17項目を定め、各項目は具体的な内容と数値目標を設定して評価が行える内容となっていますが、園は、管理職以外の職員が事業計画の具体的な内容を把握するまでには至っていないと考察しています。

(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>

年度末の会議で当該年度の事業計画を振り返り、職員の意見を反映して評価を行い、具体的に保育の現場で力を入れていきたいところを課題として次年度の事業計画に盛り込み、策定しています。職員の目標達成が園目標、法人目標の達成につながるとして、施設長と面談の際に、「目標見守りノート」を用いて毎月の評価や進捗状況を確認しています。実施状況の把握や見直しを会議で行い、職員に周知していますが、職員が理解するまでには至っていません。今後は、理念を実現するための事業計画を職員がさらに理解を深めるよう取り組む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。

b

<コメント>

事業計画は、施設長、運営委員（保護者の代表）、第三者委員が参加する運営委員会で報告しています。また、ホームページにも掲載しています。保護者には入園説明会や進級説明会時の懇談会でしおりを用いて説明し、特に子どもと保護者に関わることを伝えていきます。また、床の張替えなどの設備の改修や避難計画などについて、その都度事前に説明し伝えていきます。また、保護者の参加を促すために、しおりや園だよりで先々の予定を記載し、周知を図っています。園は、今後より一層保護者への説明の工夫をしていきたいと考えています。

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>

年間指導計画などの各指導計画や週案、保育日誌などをPDCAを記載する様式としていて、日常業務を通じて職員はPDCAの実践が身に付くような仕組みになっています。園では毎日の保育日誌で振り返り、毎週行われるクラス会議では管理者（施設長・副施設長）が必ず出席し振り返りの際は全職員から意見を聴くようにして、その週の反省・改善点を話し合い次の週に繋げています。職員の自己評価に基づき、園としての自己評価を年1回実施し、課題などを次年度に繋げています。また、第三者評価を定期的に受審して保育の質の向上に取組み、結果はホームページで公表しています。

【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>

今回の「第三者評価の自己評価」と毎年実施している「園の自己評価」は個々の職員が評価した結果を小グループに分かれ職員間で検討したものを基に、施設長が取りまとめ、集計分析して作成しています。園の自己評価は、各項目ごとに評価と【地域・園に応じた独自の取り組み】【課題・対策】を記載し、最後に園の目標と自己評価結果に対しての反省・課題を記載して、1年間に実施してきたこと、課題となったこと、それに対して次に取り組んでいくことを明確にしています。

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>

施設長は、園の経営・管理に関する方針と取組を年度事業計画で明確にし、ホームページにも掲載しています。「ハンドブック」やしおり、4月の園だよりなどにも自らの役割と責任について表明しています。職員には「運営規程」で施設長の職務内容を記載して周知を図り、「ハンドブック」で施設長への報告基準を明らかにしています。また、園内会議やクラス会議では、保育や行事を実施して行く際に園として求められていること、運営していく立場を表明しています。有事の際の施設長不在時の対応は、事業継続計画書（BCP）に「危機管理における指揮権」として順位を明記しています。

【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>

施設長は、港北区施設長会議や横浜主催の研修等で園運営に必要な法令等を学び、法令遵守を十分理解して利害関係者との適正な関係を保持しています。職員には、園内会議で研修報告を行い、研修内容を共有して周知を図っています。また、職員は毎月の運営要綱や社内報から保育に関わる法令についてクイズ形式で学んでいます。さらに、法人のハラスメント研修やコンプライアンス研修などを通して法令順守の取組を実践しています。環境への配慮「SDGsに係る取り組み」として、食品ロスの低減、照明LED化推進によるCO2排出の削減、設備チェック・整備による使用寿命延長、省エネ・節電、エコ活動・リサイクルを取り入れた保育等を事業計画に盛り込んで取り組んでいます。

(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> 施設長は、毎日の保育などの様子分かるように保育室の巡回を行い、保育の質の現状について日常的に評価・分析をしています。毎週行われる年齢別のクラス会議に出席して各クラスの現状を把握し、必要に応じて個別のミニ面談を実施し、アドバイスや相談をしやすい体制作りを行っています。また、ミニ面談は年度初めの3か月は全職員に毎月行い、クラス運営に慣れてきた頃から隔月にしています。クラス会議では、施設長や副施設長が参加することで、発言が少ない職員からの意見を拾うようにして、職員の意見を聴取して反映するための取組となっています。園内研修では、「子どもの人権」や保育にすぐ使える「リトミック」などその時期に必要なと思われること、伝えたいこと等を職員間で教え合って実施しています。	
【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。	b
<コメント> 経営・人事・労務・財務に関しては、法人と定期的に確認し、対応しています。次年度の園児数目標にともない、施設長と法人で職員配置数を確認し、職員の意向を踏まえて園としての職員数を確定しています。人員配置は、経験や職員の育成具合を考慮に入れ、各年度の子どもの状況から子どもを一番に考えて職員の配置を考えています。また、園は、働きやすい固定シフトとなっています。さらに、年間の「公休、有休、夏休みチェック表」を作成して休暇を取りやすくしています。施設長は、日頃から職員に声をかけて話をしたり、定期的にミニ面談を実施したりするなど意見や思いの聴取に努めています。今後は、より一層業務の実効性を高め、職員が同じ方向性を向いて活動できるよう取り組むことを期待します。	

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。	b	
<コメント> 福祉人材の確保や育成に関しては、法人の中期事業計画では「次世代の育成」など、園の事業計画では「職員の研修」「職員の労働条件・労働環境保持のための取組」などで明記し、方針を明確にしています。人材育成として、階層別、分野別の法人研修やキャリアパス研修、外部研修等年間研修計画を策定しています。法人は計画を基に育成を実施していますが、園としては配置基準は確保しているものの、もう少し人材に余裕があると良いと考えていて、人員確保が難しいとしています。採用活動は法人が行い、面接は法人と施設長が行っています。法人は、地域と立地により、募集が難しい園があるとしていて、今後はさらに、効果的な採用活動を実施することが期待されます。		
【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> 期待する職員像は、「ハンドブック」に記載された「スタッフの使命」「保育スタッフ行動原則」に明記しています。就業規則で採用・異動を定め、「スタッフできたかな表」を活用して職員一人ひとりの評価を行い給与に反映させています。また、施設長だけでなく法人も勤務内容などに関する面談をし労務管理をするなど、法人全体で管理を実施しています。また、時短勤務など職員の意見を取り入れ、働き方を考慮したシフトを実施しています。さらに、「保育士キャリアパス」を策定し、キャリアパス要件に求められる業務と役割を明記して、自らの将来の姿を描けるような仕組みづくりをしています。しかしながら、職員の人事基準の認知度が十分ではなく、将来の姿を描くことができるまでには至っていません。今後は職員の理解を深めるための取組が期待されます。		
(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> 施設長は、労務管理の責任者として、有給休暇の取得や時間外労働の状況をデータ一出席管理で毎月把握しています。また、日常の会話、健康診断、個人面談などから、職員の心身の健康状態を把握しています。さらに、法人は相談窓口を設置して電話で相談を受けつけています。福利厚生として家賃補助のほか、法人は総合福利厚生サービスに加盟しています。園は、ワークライフバランスに配慮して固定シフトを導入していて、勤務時間等は本人の希望を取り入れて働きやすい体制となっています。人材の定着を目指して職員の生活リズムを大切に、休暇を大事にする考えも尊重し、有給休暇を取りやすいよう「公休、有休、夏休みチェック表」を作成し、全職員で考えられるよう「有給会議」を設置し、希望者が最優先で取れる工夫をする等配慮しています。園は、福祉人材や人員体制に関して、今後より一層取り組んでいきたいと考えています。		

(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。		a
<コメント> 「スタッフの使命」「保育スタッフ行動原則」に期待する職員像を明確にしています。職員は「スタッフできたかな表」を用いて、年2回、園目標に関連した個人目標を定め、それを実現する具体的な行動を3つ挙げ、目標達成状況を毎月確認しながら「スタッフ面談シート」を作成しています。施設長は職員と年2回面談を実施しています。その際「自分を知らう」とする図を用いて具体的な目標設定を定められるよう助言し、目標達成度の確認をしています。また、進捗状況は、副施設長やチーフ保育士が面談する側になってアドバイスをし、自身も学ぶ機会を設けています。次の目標につなげる、目標管理のための仕組みが構築されています。		
【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> 目指す保育を実施するための期待する職員像は、職員に配布している「ハンドブック」の「スタッフの使命」「保育スタッフ行動原則」「保育スタッフ指導原則」に明示しています。職員に必要なとされる専門技術や専門資格は職種別、分野別、階層別の「保育事業部（研修計画一覧）」に記載し、研修が実施されています。また、「保育士キャリアパス」の「保育士キャリアパス要件」に求められる業務と役割と研修を記載して必要な研修を示しています。研修内容は毎年見直しを行っています。		
【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> 職員の入職時に知識や経験等を把握し、入職後はキャリアアップ研修などの取得状況を確認し、研修計画に受講日付を記入する形で記録しています。新任職員には先輩職員が指導担当となり、「育成計画シート」を用いて1年間のOJTを実施しています。また、必要に応じて中途入社職員もOJTを実施しています。キャリアアップ研修、行政研修、法人内リーダー研修、施設長研修、BCPの研修など階層別研修、職種別研修、テーマ別研修などを受講できるよう、時間の確保やシフトを調整するなど配慮しています。また、横浜市や港北区など行政の研修や外部研修への参加を推奨しています。		
(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。		b
<コメント> 「実習生受け入れマニュアル」を整備し、保育に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を【目的】で明文化しています。受け入れ体制を整え、部分実習、責任実習など学校からの要請に応じて、実習内容は実習生や学校と連携してプログラムを用意しています。また、実施期間中において継続的に学校と連携を図り、専門職種の実習に関しては、職種に応じたプログラムをその都度用意するとしています。今後は、実習指導者研修の受講が期待されます。		

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。		b
<コメント> ホームページでは、園の概要・費用、空き情報、園見学、Q&A、しおり、第三者評価の受審結果、園の自己評価、事業計画、事業報告、イベント情報などを掲載して公表していますが、予算・決算情報は掲載されていません。保護者には、事務所で財務諸表を見ることが出来ることを「しおり」で伝えています。また、「ここdeサーチ（子ども子育て支援情報公表システム）」では収支に関しても情報が公開されていますが、人件費比率に留まっています。苦情・相談の体制や内容に関しては事業報告書に記載して、運営委員会で報告しています。地域に向けては、「にこにこ広場」や商業施設で保育園紹介の場に園のパンフレットを置いています。		
【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。		b
<コメント> 園の経理処理は、法人の経理規定や小口現金マニュアルに基づいて行われています。小口現金の使い方は、現金でなくカード使用となっていて、職員に周知しています。園の経理・事務処理等の業務運営は、法人保育事業部事務チームが行い、法人経理部門が管理し、内部監査を実施しています。また、法人は、税理士によって外部のチェックを受けており、指摘事項があれば、迅速に対応して経営改善に努めています。このように適正な経営・運営のための取組が行われていますが、職員は内容を把握できていないことから、今後は経営・運営に関することにも関心を深め、理解を図ることが期待されます。		

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
<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>	b
<p><コメント> 事業計画に地域交流に対する取組として「地域に人や施設と関わりを持ち、相互理解と連携をはかる。子どもたちが地域に対する理解を深め、生活していく場として親しみを感じる。」と基本姿勢を明文化しています。園では、「港北区放課後児童クラブ（学童保育）一覧」「小学生の放課後の居場所」「お家で診療が受けられます」「児童発達支援」などの資料を玄関ホールに掲示したり、棚に据え置いて保護者に情報提供しています。商店街のイベントに招待されて参加し、大倉山記念館で行われた大倉山子どもフェスティバル「子どもギャラリー展」に年長児の作品を展示して開催に協力するなどしています。また、土曜日開催の地域の夏祭りなどには、保護者と一緒に参加するよう推奨しています。地域の人々との定期的な交流はこれからの取組になります。</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>	b
<p><コメント> ボランティア受け入れに関する基本姿勢はマニュアルの【目的】に明文化しています。「ボランティア受け入れマニュアル」には、事前に施設長と面談し、留意事項や内容説明などのオリエンテーションを受け、誓約書を提出することや、子どもや保護者への事前説明などを明文化しています。また、ボランティアが子どもとの交流を図る際にスムーズに活動できるよう援助を行う旨が記載され、支援しています。今年度は、中学生の夏休みを利用したボランティア体験がありました。小学校との連携は明文化しています。中学校など職業体験等の地域の学校教育等の協力について明文化されていませんが、次年度の改定でマニュアルに明文化する予定にしています。</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>	b
<p><コメント> 園は、必要な社会資源として、地域の関係機関（消防署、警察署、医療機関、港北区子ども家庭支援課、北部児童相談所、横浜市総合リハビリテーションセンター等）の連絡先を掲示して職員に周知しています。施設長は港北区施設長会議や幼保小連携会議に参加して、保育所共通の問題に対して、情報交換や解決に向けた取組等を行っています。得た情報は、職員に周知しています。施設長は、要保護児童対策地域協議会に参画して港北区役所、児童相談所など関係機関との連携を図って対応しています。今後は園が中心となった地域でのネットワーク化に取り組むことが期待されます。</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>	b
<p><コメント> 施設長は、港北区施設長会議に出席して地域の情報共有や地域活動について意見交換を等して、地域の福祉ニーズを把握しています。また、法人のエリアミーティングなどでも地域のニーズを検討しています。さらに、園の第三者委員（民生委員児童委員ほか）が年2回開催の運営委員会に出席する際に地域の子育ての情報を得て課題の把握に努めています。園は「ベビーステーション」を設置しており、利用者や園見学、イベント利用者などから育児相談を受けることがありますが、地域住民の多様な相談対応はこれからの取組と考えています。</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>	b
<p><コメント> 地域ニーズに基づいた地域交流イベント、「教室体験」や離乳食試食会、夏祭りへの招待などを実施しています。未就園児対象の離乳食のについて情報提供し、離乳食の試食を行い、育児に不安を持っている保護者の相談を受けています。また、法人の「子育てポケット」では保育のノウハウや情報提供をしています。さらに、ノウハウを地域に還元する取組として保育の体験を提供し、ベビーステーションとして場所の提供をして子育て支援をしています。今後は、地域の防災への支援の取組を検討するとともに、地域ニーズに基づく活動の取組に職員の理解を深める工夫が期待されます。</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

(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。	b
<コメント>	
全体的な計画に入権尊重として「子どもの発達や経験の個人差を留意し、お互いを尊重する心を育て、子どもの人権に配慮した保育を行う。」として子どもを尊重した保育の実施を明記しています。園では、否定語や命令語は使わないなど保育にふさわしい言葉の研修や人権研修を年2回実施しています。また、0歳から5歳までの年齢に応じた保育マニュアルでは、気付にくい配慮を具体的に伝え、施設長が日々園内を巡回することで園全体で意識しています。子どもが互いを尊重するように、子どもに対して日々の保育のやり取りの中でこまめに伝え、幼児クラスでは道徳的なことも含めて絵本の読み聞かせなどを通じて心を育てる取組を行っています。園は、保護者に対して子どもの人権、文化の違い、互いを尊重する心についての周知は不足していると感じていて、今後の取組が期待されます。	
【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。	b
<コメント>	
子どものプライバシーに関する配慮事項を具体的に記載した保育マニュアルや手順書を整備し、職員は会議等で確認しています。職員は、配慮した言葉かけ等が示された手順書に基づいて保育を実施しています。おむつ替えや着替えの際にはパーティションを用いるなどプライバシーに配慮した保育を実施しています。幼児トイレは扉を付けるなど適切な環境を確保しています。園は、プライバシー保護の姿勢や責務に関する整備と職員への周知が不十分であり、これから更に意識の向上を図っていきたいと考えています。保護者へは、夏季の水遊びの際、洋服を着たまま実施した取組を例にして周知しています。	
(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。	b
<コメント>	
園を紹介するホームページには、理念や保育方針、園での生活の様子、保育内容と活動、しおり、Q&A、今月の空き状況、園見学など必要な情報を分かりやすく伝えています。園を紹介する資料は写真やイラストを用いて分かりやすく説明しています。多くの人が入手できる場所への据え置きはしていませんが、地域でのイベントに参加する際にはパンフレットを配布しています。園見学は、見学者用のしおりを用いて詳細に説明し、保護者の知りたい情報や園独自の活動・事業等を伝え、質問に答えています。見学会は予め複数日を設定していますが、希望が合わなかった場合は個別に日程を調節しています。1回の見学会は3組を予定していて、今年度は凡そ100組の見学者に対応しました。提供する情報の内容は毎年見直しています。	
【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>	
保育の開始にあたっては、事前に重要事項説明書などの書類を配布して確認してもらい、入園説明会では園の概況や書類に関して説明しています。個別の入園前面接では、子どもの様子や離乳食など個別の状況を詳細に聞いています。説明にあたっては、保護者が理解しやすいよう、持ち物などは実物を用意するなど具体的に示し、園の特色や配慮していることを伝え、心配なことを聞くなど理解しやすいよう配慮しています。保育の開始、変更時には書面で説明し理解を得ています。配慮が必要な保護者には、個別に対応しています。	
【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。	b
<コメント>	
転園等で保育所の利用変更があった場合は、区で定められた手順に沿って対応していて、手順や引継ぎ文書は定めていません。園は、必要に応じて引き継ぎ文書などはあるが必ずしも使用はしていない状況です。園の利用が終了した子どもや保護者に対して、その後の対応体制は整え、保育園向けアプリを卒園後も配信し、園の行事の夏祭りに招待するなど子どもや保護者との交流は続けます。	
(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>	
職員は、日々の保育を通じて、子どもの表情や様子などから子どもの満足を把握しています。保護者に対しては、行事ごとのアンケートを実施して、満足度や要望などの意見を集約して次年度に活かしています。保護者の代表が運営委員として参加する運営委員会を年2回開催しています。運営委員会に出席する保護者には、事前にアンケートを実施して日々の保育について確認し、運営委員会では保育や運営、行事等の要望や意見を聴いています。内容を記録した議事録を保護者に配信しています。また、個人面談や懇談会での保護者の会話、意見、要望から利用者満足を把握するように努めています。把握した意見は、会議で職員と共に検討し、具体的な改善策を次に繋げています。	

(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>

園は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員（民生委員など）を設置して苦情解決の体制を整備しています。苦情解決の仕組みは玄関ホールに掲示し、保護者には、仕組みが分かりやすく図で示された「ご意見・ご要望の解決の為の仕組みについて」と『「苦情申出窓口」の設置について』を配布して説明しています。匿名で意見が述べられる「意見箱」を設置しています。苦情内容については、記録すると共に検討内容や対策は保護者にフィードバックしています。また、運営委員会での意見や申し出た保護者の了解を得て配信、公表しています。例えば、土曜保育の申請方法について要望に沿って速やかに改善した際には、仕組みが変わったことを配信で伝えました。

【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。

b

<コメント>

保護者には、重要事項説明書で園の苦情相談窓口（苦情受付担当者・苦情受付責任者）と第三者委員を知らせ、配布した「ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて」では、苦情解決の体制と横浜市社会福祉協議会「苦情解決調整委員会」を知らせ、『「苦情申出窓口」の設置について』では都道府県「運営適正化委員会」を紹介するなど、意見を述べる際に複数の方法や相手を選ぶことを周知しています。また、保護者の代表が参加する運営委員会を年2回開催し、議事録を保護者に配信しています。相談の際は、プライバシーに配慮した相談室の用意があります。仕組みは整えられていますが、園は、保護者が分かりやすいとは言えないとしてさらに、工夫していきたくと考えています。

【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。

b

<コメント>

職員は、朝夕の送迎時の際に、その日の活動や様子を伝えるなど、常にコミュニケーションを図り、信頼関係を築くことで保護者が相談や意見を述べやすいよう配慮しています。園では、職員が相談や意見を受け付けた際の報告手順、対応策の検討等を記載した「ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて」を保護者に配布しています。相談を受けた職員は、施設長に報告し、速やかに検討内容を保護者に伝える手順となっています。相談内容によって検討に時間を要する事と経緯を伝え、状況確認した検討内容を速やかに知らせるようにしています。マニュアルは法人が年度末に向けて見直すほか、法改正等状況に応じて対応しています。対応マニュアルの理解や定期的な見直しについて、職員の理解を深めるのは今後の課題と園では考えています。

(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>

法人の作成した「危機管理マニュアル」には、危機管理における指揮権を施設長と定め、園内や園外で起きた事故を想定した対策、予防（環境の整備）や職員が負傷した場合等の対策が記載されています。「保育安全計画」で事故発生時に備え職員に手順等を周知しています。怪我等が起きた場合は昼礼または翌日の朝礼で共有すると共にミーティングノートも活用しもちろん職員が周知できるようにしています。法人内で起きた事故事例は連絡を受け施設長が職員に共有します。また報道等で得た事故等の情報は翌日の朝礼等で伝えるようにしています。事故発生時には「内容」「現状（処置）」「人的環境」「保護者引き渡し時」等詳細を事故報告書に記入の上、発生防止や改善策の検討も含め報告書にまとめています。職員へ安全確保や事故防止に関する研修を実施し、マニュアルは毎年見直しを行い改定の有無に関わらず読み合わせを行い周知しています。

【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>

感染症予防の対策には、責任と役割等を明確に定めた「感染症予防・衛生管理マニュアル」を整備しています。「嘔吐処理手順」等の手順書を作成し職員に周知し各保育室の目につきやすい場所に掲示をしています。職員は園内会議等でマニュアルの理解や対処法の確認を行っています。また4月に入職した職員には確認のため嘔吐処理などの手順を実際に行なう勉強会を行い、発生時に慌てずに行えるようにしています。普段から感染症予防のため衛生管理を適切に行い、感染症発生時は玩具の消毒、園内の清掃を特に念入りに頻回に行い、保護者へは保育園向けアプリを使用し配信しています。

【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。

b

<コメント>

「危機管理マニュアル」「BCP事業継続計画」を定め災害時の対応体制が決まっています。ハザードマップ上、洪水浸水想定区域に隣接している立地であることからその影響を鑑みて対策を考慮しています。災害時に必要となる備品はリスト化され事務室に掲示する等して管理しています。備品リストの管理者は施設長と定めています。子ども、保護者との連絡は保育園向けアプリの掲示板を活用しています。職員の安否確認は「安否確認システム」を活用して全職員が登録しています。毎月1回、火災、地震等を想定した避難訓練を行い、実施する際は消防署への届け出をしていますが、今後はさらに災害等発生時に備え行政や関係機関との連携を図る事が期待されます。

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
<p>【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。</p>	a
<p><コメント> 園における標準的な実施方法は、0歳児から5歳児の各年齢別の「保育マニュアル」また「食事・おやつ補助手順」等の手順を記した手順書で定めています。「保育マニュアル」にはおむつ替えの際には衝立内で行うこと等、子どもの尊重、プライバシーの尊重等の姿勢が明記されています。各保育室には、保育実践における各項目ごとの手順をプリントしたものを掲示し、誰でも同じ対応ができるように配慮をしています。施設長は園内巡回時に標準的な実施方法が実践されているかを確認しています。また法人の取組として、他の園の施設長を第三者として年に1度、園の巡回を行い職員の声掛けや人権への配慮、環境等についてチェックを行う仕組みがあります。施設長は日々の保育が画一化していないか、子どもが満足して楽しく過ごす事ができているか等について会議等で話し合いの場を設け、必要に応じてアドバイス等を行っています。</p>	
<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> 保育の標準的な実施方法の検証、見直しは法人の検討チームが担当し、園の状況を反映しながら毎年10月頃に文章や手順などの見直しや検討を行い、改善が必要な点については具体的な対策を検討し次期指導計画に反映しています。園では年度初めの研修で職員全員で見直し箇所を含めて読み合わせを行い確認をしています。保護者の意見は日々のやり取りや行事後のアンケート結果も含めて収集し、職員間で検討を行い、要望や意見が反映されるようにしています。</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>【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>	b
<p><コメント> 職員は「全体的な計画」を基に年間指導計画の作成し、それを土台に月間指導計画、週案、日案を作成しています。指導計画の責任者は施設長と定めています。児童票、健康台帳、個人面談票で子ども、保護者の状況、意向を踏まえてアセスメントを実施しています。保育士は保護者の意向を聞き栄養士らと連携しながら、離乳食やアレルギー対応また排泄など生活面の計画を作成しています。配慮を要する子どもには、保護者との面談で希望や課題を確認し、法人から派遣される臨床心理士、子どもが利用している民間の児童発達支援の職員から助言を受けて支援計画を作成しています。臨床心理士らの巡回訪問の機会と助言を受けていますが、計画作成の手順を定めているわけではないため、今後は関係者での合議を行い実施されることが望まれます。施設長は指導計画を確認し、事後に振り返りし、必要に応じて改善点等を職員にアドバイスを行っています。支援困難ケースへの対応は、定期的に港北区こども家庭支援課と連携を行っています。</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>	b
<p><コメント> 年間指導計画、月案、週案等の指導計画について定期的に見直しと評価を行っています。年間指導計画は期ごとに、月案は毎月検討と見直しを行い次の月に反映しています。指導計画の見直しには職員全員が参加をしています。入園前面談や年に2回の個人面談等で保護者の意向を確認し、意向に応じた変更を視野に入れ、必要な検討と見直しを行い、次の指導計画につなげています。指導計画は毎年年度初めの研修で全職員が参加の上、読み合わせと確認を行い周知を図っています。指導計画が急に変更される場合は、保育園向けアプリ内で周知します。変更箇所がわかるよう二重線で訂正を行い、備考欄も活用して変更があった事を記載し見落としのないように配慮しています。施設長は指導計画の見直しの手順を職員が把握しきれていないと考えていて、今後は職員間で理解が深まるよう仕組みを定めて実施することが期待されます。</p>	
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	
<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> 子どもの発達状況や生活状況は、保育園向けアプリを使って適切に記録され全職員が把握できるようにしています。一人ひとりの生活の状況や乳児の個人別の月案、配慮の必要な子どもの指導計画等は園児台帳等に記載し、職員で共有しています。施設長はわかりやすく、伝わりやすい文章か等に気を配り、複数担任である為にそれぞれで書き方に差異が生じないように指導をしています。指導する際は個別に声をかけるように配慮をしています。情報共有のため、日々の朝礼や昼礼を活用しています。また土曜日に行われる研修や会議では、非常勤職員を含む職員ができる限り出席できるようにして、議事録にも目を通すように周知徹底しています。</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> 個人情報の適切な取り扱いに関する活動を支援する具体的な指針は法人が作成した「個人情報保護に関するガイドライン」に記載されています。個人情報の不適切な利用や漏洩への対応の仕方が記載され、職員に周知されています。記録管理の責任者である施設長は個人情報が含まれる書類の閲覧は事務所内で行うことや、閲覧後は書庫に収納すること、メモ等は必ずシュレッターをかける事等を指導しています。法人が取得している「プライバシーマーク」については、動画があり職員は全員が視聴し理解をするようにしています。法人は保育園向けアプリの仕様を、より個人情報保護に厳密に対処するよう準備しています。保護者には入園説明会時に重要事項説明書の説明を行い、同意書の提出を依頼しています。</p>	