

第三者評価結果

事業所名：パレット保育園 牛久保西

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> 法人は、保育理念を「ひとりひとりに生きる力を!」とし、育成のキーワードとして「大きな家族」「感性・知性・体力を培う」「自立と自尊と自律」を掲げています。保育理念、保育方針・目標は、玄関や事務所に掲示しているほか、法人のホームページ、園のしおり、重要事項説明書や、事業計画、全体的な計画、職員向に年度ごとに作成するハンドブック（以下、ハンドブック）などに記載して周知しています。園では、保育理念、保育方針・目的を年度初めの職員会議でハンドブックの読み合わせを行い、職員が理解を深めるよう取り組んでいます。保護者には、入園の説明会や進級説明会で、園のしおりや重要事項説明書で説明して理解を促しています。また、見学者にも見学者用の園のしおりで説明しています。	

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> 社会福祉事業全体の動向や地域の福祉計画の策定動向は、法人が情報収集して分析しています。法人が把握・分析した情報は、施設長が施設長会議や運営会議（施設長と法人担当者との会議）で情報収集しています。地域の課題や実情については、コロナ禍で開催方法や頻度などに制約がありますが、施設長が、区の認可保育所等園長会議・幼保小教育交流事業や近隣園との情報交換などから情報収集しています。また、第三者委員（町内会長、交流のある保育園の施設長）からも情報収集しています。コスト分析は、法人が実施しています。備品の購入費などのコストは、園の運営費として月単位に施設長が管理しています。利用率は、園児数を毎月法人と区に報告しています。	
【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。	b
<コメント> 保育園の利用者が減少するなか、法人は、利用者確保のための選ばれる園作りやコスト削減を最重要課題として取り組んでいます。経営状況や課題は、施設長が施設長会議や運営会議で把握のうえ、職員会議や昼礼など（以下、会議など）で職員に説明し、非常勤など会議などに出席していない職員には、議事録を回覧し必要に応じて補足説明していますが、職員への浸透が課題となっています。施設長は、裏紙や廃材の利用といったコストの削減やSDGsの推進に取り組むなど、経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組を進めています。	

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> 園は中期計画を作成していませんが、法人は、保育理念、保育方針の実現に向けて、3年間（2019年4月～2022年3月）の中期事業計画を作成しています。中期事業計画は「収支」「運営」「教務」「人事」「装備」「開発」の6領域の計画で構成しています。経営課題や問題点の解決・改善に計画的に取り組めるよう、人数や頻度などを明示した具体的な内容で作成しています。法人の計画作成担当者は、施設長会議などで施設長や法人のエリア担当から、各園の状況や要望を聞いて、園の意見を計画に反映しています。また、計画は、年度末など必要に応じて見直しています。	
【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。	b
<コメント> 施設長は、法人の中期事業計画を踏まえて年度事業計画を作成しています。年度事業計画は「運営方針と保育目標」「年間行事予定」「子育て支援」「保護者との連携」「苦情対応・解決の取組」「職員研修」「今年度の目標」などの法人指定の24項目について、実行可能な具体的な内容で作成しています。園では「今年度の目標」の「①園児の成長を考えた遊びや環境づくりを都度見極め、工夫していく、②保護者の多様なニーズを取り入れた保育サービスを提供していく」ことに力を入れています。	

(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>

施設長は、日常会話や個人面談、会議などから把握した職員の意見などを踏まえて、法人と相談して、年度事業計画（案）を作成しています。年度事業計画は、実施状況や成果などの評価を行い、当該年度の事業報告を作成しています。その評価や職員の意見、園としての自己評価や、運営委員会（保護者代表や施設長、法人担当者が出席）での保護者の意見などを踏まえて、次年度の事業計画を作成しています。園では、作成後、職員に会議などで周知して理解を促していますが、更に理解を深める取組が期待されます。

【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>

園では、年間行事予定を記載している園のしおりを保護者に毎年配布し、年度事業計画のうち保育理念や年間行事予定を中心に、入園説明会や進級説明会で説明して、周知しています。施設長は、多くの保護者に事業計画の内容を理解してもらえよう、保護者が多く集まる場を選び説明しています。そのほか、事業計画の個別の取組内容を、適宜、施設内での掲示や園だより、保育園向けアプリを活用して保護者に伝えています。年度事業計画の内容については、保育理念や行事関連以外の事項についても、周知することが期待されます。

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>

法人は、年間指導計画、月間指導計画、週案の自己評価や、社員評価での個人の自己評価の実施などにより、職員にPDCAの実践が身につくような仕組みを取り入れています。それぞれの自己評価は、施設長がチェックしています。また、2月に36項目の「園としての自己評価」を実施して、園のホームページで公表しています。また、園では、5年ごとに第三者評価を受審していますが、それ以外の年は「園としての自己評価」を実施しています。さらに法人では、他の園の施設長が、当該園の保育環境や内容をチェックして良い点と改善点を提言する「保育環境整備」という制度を設けて、法人内の園全体の質の向上に繋げています。

【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。

b

<コメント>

2021年2月に実施した「園としての自己評価」と今回「第三者評価の自己評価」は、職員全員が実施した自己評価の結果を施設長がまとめて作成しています。園としての自己評価の結果は、園のホームページで公表するとともに、本年度の事業計画に反映しています。今回の第三者評価の結果は、職員会議で説明することにしてあります。園の自己評価の課題として、地域住民への情報提供や育児相談の実施を、第三者評価の自己評価の課題として、地域住民との交流を挙げています。それぞれの課題に対して、園内研修や会議などで改善取組の検討を行っています。今後、検討結果に基づき具体的な取組が期待されます。

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ています。また、自らの役割と責任については、園だよりや保育園向けアプリで表明しています。役割と責任の具体的な内容は、運営規程や、ハンドブックの施設長報告基準などに記載しています。職員には、会議などで施設長が説明しています。園では、新年度版のハンドブックを年度初めに非常勤を含む全職員に配布して、年度初めの園内会議で読み合わせを行っています。園は、施設長不在時の権限移譲について、ハンドブックの職員判断基準で副施設長（当園では副施設長不在のためチーフ）に移譲すると明文化しているほか、緊急時の法人担当者の連絡先を事務所に掲示し、職員に周知しています。

【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>

施設長は、行政の研修でマネジメントや法令遵守などを学び、利害関係者と適切な関係を保持するよう取り組んでいます。更なるスキルアップに向けて今後、経営に関する研修や勉強会への参加が望まれます。園の業務は、児童福祉法、児童虐待防止法、労働基準法、個人情報保護法などに留意して運営しています。施設長は、気になる子に関する研修に参加して、園で伝達研修を実施しています。法令改正の情報は、法人が収集した情報を施設長会議などで把握して職員に周知しています。職員が遵守すべき法令などは、全国保育士会倫理綱領や仕事の心得、就業規則（抜粋）などを掲載したハンドブックを年度初めの園内会議で読み合わせを行い周知しています。

(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。

b

<コメント>

施設長は、保育室の観察や保育日誌のチェックなどで、保育の質の現状について日常的に評価・分析しています。評価・分析は、保育理念・方針や年間指導計画などの各計画と齟齬がないかなどに基づき行っています。気になることがあった場合は、都度、その理由などについて話し合っています。また、内容によっては屋礼などでテーマとして取り上げ、指導しています。保育の質の向上に向けて、日常の会話や個人面談、会議などの機会に職員の意見を聞いています。園としての保育の質に関する課題としては「保育の質について求める水準の検討」を挙げています。また、施設長は、法人の「気になる子」の検討プロジェクトチームに加わるなど、保育の質の向上の取組に参画しています。

【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>

施設長は、労務管理や勤務体制の検討を通じて、経営の改善や業務の実効性の向上に向けた分析を行っています。人員配置は、職員の育成を念頭に、ベテランと新人の組み合わせなど経験を踏まえて行っています。法人は、決められた曜日や時間帯で働く「固定シフト制」を採用しているため、年初に施設長が、シフトを決めています。シフトの見直しは、園内運営会議でチーフと相談して決めています。産休中の職員は、法人の人事担当者に相談できるようになっています。また、産前産後休業や育児休業は、同一法人の他園での復帰も可能なため取得しやすく、職員が働きやすい環境となっています。今後は、こうした経営の改善や業務の実効性を高める取組に対する職員の理解を深めるよう、更なる周知が期待されます。

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。

a

<コメント>

法人は、中期事業計画の中の人事計画で、人事管理、園運営人事・組織、採用、研修などの人員体制に関する基本的な考え方や、人材確保と育成に関する方針を明確にしています。法人では、新卒、経験者、施設長などの区分で年度別の採用計画を作成して、計画的な人材の採用活動を行っています。採用活動は、学校訪問、職員などからの紹介活動のほか、就職セミナーへの参加やホームページ、ハローワーク、各種広告媒体等を活用して行っています。園では、実習生の受け入れや新卒者の見学の受け入れなどで、法人の採用活動をサポートしています。

【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>

法人は「期待する社員像等」として「できたかなシート」で職種（保育、事務、給食）や役職に応じた役割と期待水準を明文化しています。採用、配置、異動、昇進・昇格の基準は、就業規則と賃金規程に明示しています。施設長は、職員別に「できたかなシート」に基づき、6月と1月の年2回面談を実施して、社員評価を行っています。法人は、把握した職員の意向・意見に基づき、改善策を検討・実施しています。法人では、職員が自ら将来の姿を描くことができるよう、昇進の経験年数や役職に応じて求められる研修・資格などのキャリアアップの姿を示した人材育成計画の作成を検討しています。

(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>

施設長は、法人から毎月提供される有給休暇の取得や時間外労働のデータを基に、職員の労務管理を行い、有給休暇を取得しやすい環境を整備しているほか、クラスごとに、やって欲しいことを事務所のホワイトボードに記載し、時間がある職員が対応する仕組みを作るなど、時間外労働の削減に取り組んでいます。法人も、ICT化の推進や、全園共通の誕生日カードの作成などの定型業務を一括で行うなど、時間外労働の削減を支援しています。また、毎朝の「安否確認メール」や出勤後行う「元気度チェック」で職員の心身と健康状態を把握しています。法人は、人材開発室に職員の相談窓口を設置しています。このように園と法人が連携して、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。職員の理解を更に深めるよう、周知などの取り組みの強化が期待されます。

(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> 法人は「期待する社員像等」として「できたかなシート」で職種や役職に応じた役割と期待水準を明文化しています。法人では、職員のスキルアップを目的に、社員評価を行っています。職員はスタッフ面談シートで勤務状況・能力に関する自己評価や個人目標、研修計画を記載して、施設長と面談しています。職員は、6月に施設長と面談し目標を設定します。施設長は、職員との面談の際に、達成状況が把握できる目標、経験年数に見合った目標となるよう話し合っています。その後、施設長と1月に面談を行い、本人評価と施設長評価を実施して評価を決定しています。評価の結果は、昇・降給に反映する仕組みになっています。		
【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> 法人は、保育目的に「自らがお手本となるような行動をとる」など3つの期待する職員像や、職員に必要な専門技術を明示しています。法人は、年間研修計画を作成して、施設長研修、分野別研修、新人研修などの9テーマの研修を行っています。園でも、乳幼児突然死症候群や、気になる子、救命救急、室内遊びなどの研修を行っています。また、個人別の年間研修計画を作成して、外部研修も含め研修に積極的に参加できるように取り組んでいます。研修受講後、職員は報告書を作成しています。園では、必要に応じて会議などで伝達研修を実施しています。法人は、実施した研修の評価・分析を行い次年度の研修計画に反映しています。		
【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> 園では、入社時の履歴書、面談内容や、入社後の保育の実践の観察などを基に、職員の知識、技術水準を把握しています。専門資格の取得状況は、人事管理システムに職員が登録する「技能・資格」の情報により把握しています。法人は、新卒の初任者研修として入社前に実技・実地研修を行うほか、入社後に2回の新人研修を行っています。また、園での新人のOJTは、指導担当者が1年間「育成計画シート」を活用し、指導しています。職員は、法人や園内の研修のほか、行政主催の外部研修などに参加しています。施設長は、職員一人ひとりが研修を平等に受講できるよう配慮しています。法人は、園が受講を指示する研修の参加費用を園負担するとともに、研修受講を業務扱いとして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> 法人は「実習生受け入れマニュアル」を整備しているほか、実習の受け入れについて、保育人材の確保などの観点で重視するという基本姿勢を、中期事業計画で明示しています。実習の際は、施設長がオリエンテーションで、実習の目的、実習中の配慮事項の確認や個人情報の守秘義務などを説明しています。プログラムは、実習生のスキルや実習したいクラスなどの希望に合わせたものを用意しています。施設長は、指導者に打ち合わせを兼ねて目的やねらいを説明していますが、研修は行っていません。学校とは、実習中の担任の訪問時に、情報・意見交換しています。また、実習の振り返りを行っています。		
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。		b
<コメント> 法人はホームページで、理念や基本方針、保育の内容は公開していますが、事業計画、事業報告、予算、決算情報は公開していません。今回の第三者評価の受審や受審結果は、園のホームページなどで公表します。園の苦情解決体制は、玄関に掲示して公表しています。苦情・相談の内容や改善・対応の状況は、ルールに基づき公表することとしています。園では、理念や基本方針は見学者に園のしおりで説明しています。園では、育児相談などで配布するよう、理念・基本方針や園の活動を記載したチラシを作成するなど、運営の透明性を確保するよう取り組んでいます。		
【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。		a
<コメント> 園の経理関連業務は、経理規程に基づき実施しています。経理規程は、事務室に備え付け閲覧できるようにしています。園での経理業務は事務担当者が行っています。事務担当者は、経理処理で不明な点がある場合は、法人の経理担当者に相談しています。園の経理関連業務は、法人が毎月チェックしています。法人は、事業、財務などの経営状況について、税理士による外部チェックを受けています。指摘事項があれば、迅速に対応して経営改善を図るなど、適切な経営・運営のための取組を行っています。		

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。	b
<p><コメント></p> <p>放課後デイサービス、地域のスポーツクラブ、音楽等のイベント、病児保育、保護者向けカウンセリング窓口等のチラシを、玄関に配架したり配布したりしています。地域の数園合同で行っているドッジボール大会などに、年長児が参加しています。ハロウィーンにはクラス毎に仮装して散歩に出掛け、地域の人たちに姿を見せ喜ばれています。コロナ禍で中断している小学生との交流、町内会行事の水まきへの園児の参加、園行事の夏祭りへの近隣住民の招待について、今後状況を見て再開したいと施設長は考えています。園では地域との関わりについての基本的な考え方を示しておらず、今後はその文章化とともに、コロナ禍でもできる地域との関わり工夫が期待されます。</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。	b
<p><コメント></p> <p>法人はボランティア等の受入れに関する基本姿勢を明文化していません。「ボランティア受入れマニュアル」、ボランティア参加者のための留意事項・誓約書があり、園はボランティア受入れに際し説明をして誓約書に捺印を得ています。ボランティアは原則として、「保育またはそれに準ずる職業を希望するもの」であり、「仕事は主に製作や掃除、整頓などを中心とする」としています。ボランティアを積極的に募ることはしておらず、受入れの実績は少ない状況です。ボランティア募集の方法や対象、子どもとの交流を取り入れた活動内容などの検討が望まれます。</p>	
(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。	b
<p><コメント></p> <p>施設長は月一回程度開催の系列園との施設長会議、年数回開催の区の民間保育所等園長会議・区の幼保小教育交流事業・区の保育資源ネットワーク事業に参加し、その内容は会議で職員と共有しています。職員は横浜市での研修に参加しています。園は町内会に加入しており、町内会長に第三者委員を務めてもらっています。配慮の必要な子どもについて区のこども家庭支援課・横浜市北部地域療育センター・民間の児童発達支援事業所と連携しています。近隣園との園児の交流を、職員が協働して行っています。虐待等権利侵害が疑われる場合は、区のこども家庭支援課、横浜市北部児童相談所と連携をはかりながら対応しています。今後はさらに園が主体となって町内会や近隣施設等地域との協働をはかることが期待されます。</p>	
(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
<p><コメント></p> <p>園は施設長会議などで地域の情報を収集しています。また園の見学時には困り事などの相談も受け、地域の子育てに関わるニーズの把握をしています。園では、町内会行事に子どもが参加したり職員が手伝いをしたりしていましたが、コロナ禍により中断しており地域との情報共有の機会も少なくなっています。コロナ禍によって変化している福祉ニーズの把握も含め、町内会長や児童委員等地域の支援者と定期的な交流をはかるなど、多様な手段で地域の福祉ニーズの把握に積極的に取り組むことが望まれます。</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。	c
<p><コメント></p> <p>以前は夏祭りに近隣住民を招待したりしていましたが、コロナ禍のため、園の地域への開放や園内で子育て支援等を行う機会は持てていません。今後、状況を見ながら検討したいと園では考えています。コロナ禍で特にニーズの高まっている育児支援について、電話相談や職員による出張育児講座などコロナ禍でも可能な取組が今後期待されます。今後は地域との関わりについて基本的な考え方を明文化し、防災対策・被災時の地域に対する支援についても、町内会等と連携を深め協働で取組をすすめることが期待されます。</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>

保育理念に『ひとりひとりを「大きな家族の一員として認め（中略）愛情を持って育てます』と謳い、毎年保護者に配布するしおりでも示しています。園では人権に関する内部研修を行い、昼礼等でも人権について随時確認をしています。職員用ハンドブックに全国保育士会倫理綱領を掲載し、内容を職員は定期的に確認しています。職員は人権擁護のためのセルフチェックリストを用いて、保育の実施方法を振り返っています。新型コロナウイルスの感染者に対して、相手に配慮した声かけをお互いできるよう、年齢による理解度に応じて子どもにも伝えていきます。外国にルーツを持つ子どもについて、保護者の意向に沿って外国の習慣や文化を尊重し、周りの子どもにもその大切さを伝えていきます。子どもの性別によって対応を替えないように心掛けていますが、実践について再度全体で確認することが望まれます。

【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。

a

<コメント>

着替えや排泄、水遊び等についてマニュアルが整備されており、年度始めに読み合わせをしています。水遊びの際には、室内で水着の着脱をし、タオルを巻いて移動し、シェードを下ろして周囲の視線を遮っています。着替えの際は、プライバシーに配慮した手順で行い、子どもにも上下一度に脱がない等年齢に応じて伝えていきます。楽しい模様の手作りの衝立を活用し、オムツ替え等の際に周囲の視線を遮り、乳児のトイレの時間にはトイレの前の廊下にも衝立を設置しています。子どもが一人になりたい時や保育士が子どもと落ち着いて話をしたい時には、高さのある衝立を利用して小さなスペースを作っています。

(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>

園の情報や保育活動の様子、園生活のQ&A等をホームページに分かりやすく掲載しています。また空き状況、費用なども掲載しており、見学の予約もホームページで受け付けています。見学は平日、一度に3組までに限定して行っています。見学者には案内の冊子を渡し、施設長または事務職員が20～30分程度かけて園内の見学と説明・質疑応答を行い、相談も受け付けています。園は、育児相談などで配布するよう、理念・基本方針や園の活動を記載したチラシを作成しています。また、区役所に園の情報を提供しています。

【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。

b

<コメント>

次年度入園児保護者に対し入園説明会を3月の第一土曜日に開き、子どもの同伴も可能としています。入園説明会で入園案内・重要事項説明書を分かりやすく説明し同意書を得ています。説明会の後に個別の入園面談を実施しています。慣らし保育は、保護者の仕事の都合や子どもの状況に合わせてスケジュール表を作成して行っています。特に配慮が必要な保護者への説明について、ルール化まではしていませんが、個別の対応が必要な場合などは法人の職員も協力して行っています。

【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>

園児の転出の際には保護者からの退園届を受け、園は市で定められた手順に沿って対処しています。転出先の園からの要望と保護者の同意があった場合には、園児についての情報を申し送り・共有することもできるようにしています。保育所の利用が終了した子どもについて、その後の相談方法に関する文書は作成していませんが、園から年賀状を出したり、施設長が窓口となり近況連絡等を受けたり、訪問を受け入れたりしています。

(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。

b

<コメント>

日々の子どもの状況の把握に努め、必要に応じて丁寧に観察や経過の確認をしながら引継ぎや登降園時の対応をしています。保護者面談を全員に対し年2回、コロナ禍の状況のため電話面談やオンライン面談も取り入れながら行っています。年度末に進級説明会を行っています。保護者主体の保護者会はありませんが、年2回開催している園・法人・各クラスの保護者代表の委員からなる運営委員会の際には、保護者から意見を聞き取っています。運営委員会・行事アンケートや日々のやりとりで保護者から寄せられた意見について、施設長や担当者を中心に検討し、必要に応じ改善しています。

(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。

b

【判断した理由・特記事項等】	
<p>苦情解決について法人によるマニュアルや記録の仕組み、記録の様式が整備されています。苦情受付責任者を施設長が、第三者委員を町内会長と、系列ではない保育園の園長が務め、入園時と年度初めに配布するしおりに記載し口頭でも保護者に説明しています。行事アンケートや運営委員会での保護者の意見と園側の回答や対処した点などは、保護者に対し園内の掲示や配信をしています。保護者アンケートの結果、苦情解決について理解が不十分な保護者が多かったことから、苦情解決の仕組みについて保護者へのさらなる周知が期待されます。また、苦情に相当するかの判断や対応が困難な場合は、法人と連携して適切に対応することが望まれます。</p>	
<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。</p>	b
<p><コメント> 保護者は登降園時に職員と直接話すほか、保育園向けアプリでも相談や意見を伝えることができます。保護者と面談をする際は場合に応じて、相談室など落ち着いて話ができる場所で行っています。園の受付担当・第三者委員・福祉サービス運営適正化委員会の連絡先、苦情解決のフローチャートを掲載した文書を保護者に配布しています。保護者が意見を述べやすい環境について、行事の際のアンケート以外にも無記名の満足度調査を実施するなど更なる工夫が期待されます。</p>	
<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。</p>	b
<p><コメント> 施設長や保育士は毎日の登降園の際には保護者の様子に留意して保護者が相談しやすい様に心掛け、様子が気になる場合は申し出がなくても職員の方から面談を持ちかけ話を聞いています。意見箱を玄関に設置しており、匿名でも意見を受け付けています。運動会、生活発表会等の園行事やバレット学習タイムの保育参観の際には保護者に事後アンケートを行い、施設長と担当者が結果を取りまとめ職員で共有し、保護者に対して掲示および保育園向けアプリで配信しています。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	b
<p><コメント> 法人による救急対応、事故防止、誤飲誤嚥、水遊び、園外保育などの各マニュアルが整備され、職員は年度始めに読み合わせをしています。ヒヤリハット及び事故事案があった場合には、経緯・発生要因・再発防止対策を記録し、各クラスおよび昼礼で共有し、検討しています。園内会議で事故防止について研修を行い、報道のあった事例や系列他園の事例についても防止策を共有しています。溺水事故等について施設長は法人による動画の研修を受け、職員に内容を周知しています。赤十字の救急法の研修を全職員が受講しています。法人の事故防止チームで各系列園の事例を収集・分析し、マニュアルを見直しています。</p>	
<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。</p>	b
<p><コメント> 法人による感染症予防衛生管理マニュアルが整備されており、年度始めおよび感染症流行前に読み合わせを行っています。園内会議で、実技も含めた嘔吐処理研修を行っています。感染症が発生した場合は、プライバシーに配慮しつつ感染症名と大まかな感染数を保護者に周知し、症状の特徴などを園内掲示や配信により伝えていきます。一定数以上の感染症流行があった場合には区の福祉保健センターに規定に沿って連絡することになっています。新型コロナ感染症については規定に従って、濃厚接触者の疑いが出た場合等横浜市に連絡し、プライバシー保護に配慮した保護者への周知などの対処をしています。新型コロナ対策として給食時等に飛沫防止板を使用しています。</p>	
<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。</p>	b
<p><コメント> 毎月の避難訓練は施設長と担当者が計画し、敢えて施設長不在の時間に設定する、職員にも予告しない、など工夫して行っています。法人による危機管理マニュアルが整備され、災害発生時の対応が定められています。安否確認のためのアプリを全職員が所持しており毎日訓練を兼ねて体調を入力しています。非常時には、Webサイト上の緊急掲示板や災害用伝言ダイヤルにより、保護者は安否確認ができるようになっています。今後は防災計画や訓練について、町内会など地域と協働していくことも期待されます。</p>	

2 福祉サービスの質の確保

<p>(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。</p>		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	

<コメント>

具体的な子どもへの接し方、言葉掛けなどの内容を含む年齢毎の保育マニュアルを法人で毎年作成し、年度始めに職員で読み合わせを行っています。食事補助、誤飲誤嚥、熱中症、戸外遊び、水遊び等についてのイラスト入りのマニュアルが保育室に掲示してあります。また、トイレトレーニングなどは新人向けに現場職員によるイラスト入りのマニュアルも用いています。年に一度、系列他園の職員が訪問し適切な実施方法について保育場面をチェックし、改善に繋げています。個別の対応を要する子どもについては発達に応じて、一対一で職員がついたり、子どもの気持ちに沿った方法で活動に参加できるように工夫して援助しています。

【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>

保育マニュアル等の法人による各マニュアルは、毎年法人の検討チームで現場の状況を反映しながら内容の検討・見直しを行っています。トイレトレーニングなどに関する現場職員作成の独自マニュアルは、実践状況を反映し適宜改定を加えています。施設長会議で園の状況を法人と共有しているほか、法人のエリア担当が定期的に園を巡回訪問して現場の状況を確認し、マニュアルの見直しにつなげています。園では行事が終わること、期ごとに振り返りを行い、次の計画に反映させています。また、職員や保護者からの意見や要望を日々のやりとりやアンケートなどで収集し、職員で内容を検討して保育実践の改善につなげています。

(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。

b

<コメント>

各クラス担任は全体的な計画をもとに年間カリキュラムを作成し、それをもとに月間指導計画、そこから週案、日案を作成し実践しています。週案は日案、保育日誌、振り返りを兼ねたものになっています。日々の振り返りは担任間で話し合って記載したものを施設長が確認し、改善点などを共有しアドバイスをを行っています。個別に配慮が必要な園児に対し、法人の臨床心理士や横浜市北部療育センターの職員による保育観察と保育実践上の助言を受けています。園児が関わりを持っている民間の児童発達支援の職員と連絡を取り、保護者の意向と子どもの気持ちに沿った支援内容について確認・共有を行い、実践に繋げています。日々の振り返りの方法や判断の基準について、園全体で再度確認することが望めます。

【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。

b

<コメント>

作成した指導計画は保育園向けアプリでデータ管理しており、各職員が園内の端末でアクセスし全クラスの分を随時確認できるようにしています。計画の見直しや変更は、会議等で情報を共有しています。アレルギー対応・離乳食・オムツ外しなど保護者の意向を確認しながら計画・見直し・実践を行っています。実践内容について各クラスの会議などで振り返りを行い、次の計画に反映させています。配慮が必要な子どもについては法人の臨床心理士・横浜市北部地域療育センターや児童発達支援事業所の職員の意見も反映させながら個別支援計画を作成し、必要に応じて日々の振り返りを記録して評価・計画の見直しに繋げています。

(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。

b

<コメント>

子どもに関する計画・記録等は、保育園向けアプリを使ってデータ入力・管理しており、職員は全園児のデータにアクセスし確認することができます。記録の書き方についてマニュアルに記載しており、新人は指導担当職員や施設長より適宜指導を受けています。全体の引継ぎノートやクラスノートを使って早番遅番の職員とも情報を共有しています。平日毎日行っている昼礼や月の会議で子どもに関する情報を全体で共有しています。日々の記録について、日誌の記載内容のさらなる充実が期待されます。

【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>

法人は保育園向けアプリに使用する端末には園毎にパスワードをかけ、数か月ごとに変更し、端末は園外持ち出し禁止としています。個人面談記録等の在園児の紙媒体の記録、および端末は、事務所内の鍵付きの棚が保管場所となっています。前年度までの紙媒体の記録は、内容により3年、5年、10年等の定められた期間、事務所内および法人の倉庫に保管し、廃棄の際は専門業者が行っています。職員は入職時に職員ハンドブックにより個人情報取扱いに関する研修を受け誓約書を提出し、毎年研修を受けています。保護者に対しては入園の際に個人情報取扱いについて説明し、個人情報をSNSなどに公開しないことなども伝え、同意書を得ています。園行事の動画を保護者に公開する際は、在園児保護者のみがパスワードを使用して閲覧できるようにしています。