

第三者評価結果

事業所名：東戸塚赤ちゃん保育園

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。	b
<コメント> 法人共通の3つ理念と保育目標を掲げ、ホームページやパンフレット、事業計画等に明示して広く周知しています。職員に対しては、入職時の説明をはじめ法人の全体研修や職員会議等で説明するとともに、目標管理面接の個人目標にも反映して、職員の意識付けと実践を促しています。保護者に対しては、重要事項説明書に理念・保育目標に併せて園の保育実践の内容を分かりやすく記載し、入園説明会や保護者懇談会等で詳しく説明しています。なお、さらなる認識の共有化に向け、保護者に対し保育理念・保育目標の周知状況を確認することが期待されます。	

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> 法人として複数の保育園を運営し、法人組織全体で保育・福祉に関する情報収集と共有化を行っています。園独自にも、行政通知や保育関係団体からの情報提供をはじめ、よこはま☆保育・教育宣言や戸塚区地域福祉保健計画等の内容を確認し、福祉全般の情報収集に努めるとともに、戸塚区の合同園長会や施設長研修等の会合に参加し、地域の状況や福祉ニーズの分析・把握にも努力しています。園の事業収支や保育のコスト分析、通園児数の推移等の状況は、法人本部と情報共有して園の運営に反映しています。	
【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> 法人の園長会議や経営会議等を通じて、法人組織全体の運営状況の分析と情報共有を行うほか、系列園それぞれの経営課題の明確化と改善に向けた協議を行っています。また、法人の各会議の内容や園の運営課題は、職員会議等を通じて職員に伝達しています。法人として3つの保育理念を掲げ、地域の保育ニーズへの対応とさらなる保育の質向上、法令遵守と公正な業務執行、人材確保・育成等に組織全体で取り組んでいます。園においては、稼働率や地域の子育て世帯の状況、近隣の小規模保育園数など、地域の実情を踏まえ運営課題を分析し、法人本部に要望提出や改善提案等を行っていますが、改善に向けた具体策の立案及び実行は今後の課題となっています。	

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> 園の中期計画として、2023～2027年度の5か年に亘る事業計画を策定しています。利用者のニーズに応え、小規模保育園の特色を活かして家庭的な雰囲気や大切にしたい保育の実践に努めています。「常に子供を中心におき、保護者に寄り添える保育園」をテーマに掲げ、業務効率化とサービスの向上、保育内容の充実化、地域子育て支援の向上、保育人材の育成、施設・設備の改修の5つの重点課題と各々の対策を明示し、順次実行するほか、法人の園長会等の機会を通じて定期的な進捗確認と見直しを実施しています。なお、より確実な計画推進に鑑み、課題に対する具体的な成果目標の設定や、期間・工程等の明確化が望まれます。	
【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> 法人及び系列園ごとに単年度の事業計画を策定し、経営会議や園長会議を通じて法人組織全体で共有化を図っています。事業計画の内容は、当該年度に実施予定の保育事業とクラス編成、行事予定などのほか、地域交流事業や人材育成・職員研修、職員配置等について記載しています。園の中期計画及び年度事業計画は、職員会議等で全職員に周知するとともに、専用ファイルに綴じて事務所内に配置し、随時確認できるようにしています。一方、年度事業計画は中期計画と連動した内容にはなっていません。また、具体的な成果や数値目標等の明確化が望まれます。	

(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。	a
<コメント> 事業計画の内容は、各会議の検討内容や保護者アンケートの結果等に基づき、法人の園長会議の意見も加味して園長が策定しています。計画策定にあたっては、園の強みや短所など、各職員から聴取した意見を取りまとめた計画内容に反映するほか、個別の意見も積極的に取り入れています。また、法人及び系列園の事業計画を一つにまとめ、法人全体で共有しています。園の事業計画は年度当初の職員会議で配布し、全職員に周知しています。事業計画の進捗状況は年度半ばに園長が確認し、必要に応じて見直し・修正を行うとともに、上半期の事業報告を策定して法人の経営会議で報告し、組織全体で情報を共有しています。	
【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> 園の入口横に資料閲覧コーナーを設け、園の中期計画や事業報告、内部監査結果、決算報告書等の情報公開文書をまとめたファイルを設置し、随時閲覧できるようにしています。事業計画の主な内容は、年度当初のクラス懇談会等の機会を通じて園長から説明するとともに、必要に応じて園だよりや案内文書等で伝達し、周知に努めています。また、上半期の事業報告も保護者向けの閲覧用ファイルに綴り、公表しています。一方、保護者等に対し事業運営への参加を促すための周知・説明の取組は行っていません。	

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。	b	
<コメント> 職員会議やカリキュラム会議等を通じて保育の振り返りと評価を実施するほか、前年度の事業報告や保護者アンケートの結果等を検証し、次年度の事業計画や全体的な計画、年間指導計画等に反映する等、PDCAサイクルに基づき質向上を図る体制を構築しています。2023年度は、保育園向けアプリや登降園管理システムの導入による業務効率化、子どもの年齢や発達に応じた玩具・遊びの充実化、保育士等キャリアアップ研修への職員派遣などの取組を行っています。また、法人独自の基準を用い、年1回全職員を対象に自己評価を実施しています。一方、自己評価を取りまとめた文書化するとともに、園として自己評価結果を職員間で協議する場を設定することが望まれます。		
【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> 毎月1回法人の業務執行理事が来訪し、運営状況の視察及び助言を得ているほか、各種マニュアルやチェック表、職員自己評価等を通じて保育の内容を確認し、保育の質向上を図ることを全体的な計画に明示して、順次実行しています。法人独自の基準を用い、年1回全職員が参加して自己評価を実施し、園長が内容を確認し全体の把握を行っています。また、年1回実施する保護者アンケートの結果を基に園の自己評価を作成し、園内に掲示して職員及び保護者に周知しています。一方、園の自己評価は、職員の自己評価結果を直接反映したものとなっていないほか、職員間で改善策を協議し、見直しを行う体制整備は今後の課題となっています。		

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。	b	
<コメント> 園長は年度当初の職員会議等で自らの所信を表明し、保護者に対しても園だよりやホームページ等に自身の保育方針を掲載して、入園説明会やクラス懇談会等で説明しています。また、全体的な計画に「園長の責務」として法人及び園の理念の浸透、保育の質向上、職員の育成等を明文化し、職員に周知しています。組織図を用いて指示系統を示し、自衛消防組織図等に有事の連絡体制等を明示しています。園長不在時の権限移譲は、組織図の指示系統に沿って対応し、職員会議や昼礼、防災訓練等を通じて周知し職員間の認識共有に努めています。一方、文書等による明示がないほか、園長以外は非正規職員なので一定以上の責任を伴う権限移譲は難しいと捉えています。		

<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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

園長は外部の会合や研修等に参加し、各種法令及び遵守に関する情報収集に努めるほか、法人の経営会議や園長会議等を通じて情報を共有し、園内の各会議や昼礼等で随時職員に伝達しています。また、報道等で他施設事件・事故などの不適切事例があった場合は、即時取り上げて全職員に周知して注意喚起を行っています。児童福祉など保育従事者に必須の法令は、園内研修や保育マニュアル等に反映して実践を促すほか、ハラスメント防止や労働法規等についても、法人事務長を講師として研修会を開催し、職員の理解・浸透を図る等の取組も行っていきます。

(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>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

園長は、前年度の事業報告の内容等を踏まえて保育の内容を分析・評価し、改善に向けた継続的な取組を行っています。改善すべき課題は職員会議を通じて園全体で認識共有を図るとともに、カリキュラム会議や給食会議など各々の視点から検討し、保育の質向上のための実践に繋げています。職員の意見や改善提案を積極的に採用し実務に反映するなど、職員の主体性や意欲を引き出す職場環境づくりにも配慮しています。法人研修への参加や外部研修の積極的活用など、園全体で保育の質向上を図る取組を行っています。なお、今後は園長のリーダーシップの下、法人・園の目指す事業運営の推進に向けた、さらなる組織体制の整備と充実化が期待されます。

<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。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

園の人事・労務・財務の状況は園長と法人本部で情報共有し、地域の実情を踏まえ運営改善に向けた検討を行っています。「常に子どもを中心に置き、保護者に寄り添える保育園」をテーマに、園の現状分析とともに、地域の子育て世帯のニーズ等に対応するための施策を中期計画に明示して全職員に周知し、職員の意識醸成に努めています。個々の職員の事情に応じて、勤務シフトの編成や休暇取得の奨励、研修の受講奨励など、職員の負担軽減とともに、職員の資質向上と保育の専門性を高める環境づくりに努めています。園として業務の実効性向上を図るための取組は今後の課題と捉えています。

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

<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>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

運営規定や事業計画に各年度の職員体制を示すとともに、中期計画の重点目標に「保育内容の充実」と「保育人材の育成」を掲げ、保育内容の充実化に向けた施策を列記して、適宜遂行に努めています。法人全体で積極的な採用活動を展開し、法人の各系列園を紹介したリーフレットを保育士養成校に送付するほか、ホームページや就活サイトを活用した人材募集を行っています。園独自にも、近隣の専門学校に求人案内を送付するとともに、ハローワークに求人登録を行うなど、広く募集を呼び掛けています。けれども、人材育成計画に基づく職員の確保・育成の取組は行っていません。

<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

法令遵守や接遇対応など、職員の基本姿勢を示した法人共通の「勤務姿勢について」を用い、年1回読み合わせを実施して周知と実践を促しています。年度ごとに目標管理面接を行い、年3回の面談を通じて個人目標の設定と進捗状況を確認し、個々の資質向上や専門性を高める取組を行っています。また、意向調査の際に処遇水準に関する意見を聴取し、法人本部へ伝える等処遇改善にも努めています。一方、法人として、明確な人事基準や業績・能力等の評価に基づく人事評価の仕組みは設定していないほか、職員が将来像を描けるキャリアビジョンの構築も今後の課題となっています。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

<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組んでいる。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

園長は労務管理の責任者として、職員の就業状況を管理しています。職員の健康状態に留意し、随時の声掛けや面談のほか、必要時は受診も勧奨しています。法人本部にハラスメントの相談窓口を設置し、月1回来訪する法人の業務執行理事にも直接相談可能な体制を整備しています。なお、職員が非正規の勤務形態が多いことから、職員全員で業務を共有し、相互に補完し合うことが可能な業務体制を構築しています。個別の事情に応じ、休暇取得や勤務シフトへの反映など、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮するとともに、職員同士の交流促進にも力を入れています。一方、職員の休憩スペースの確保など、さらなる職場環境の改善に向けた取組が期待されます。

(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。		b
<コメント> 法人として目標管理制度を導入し、年3回園長との目標管理面談を実施して個別目標の達成状況を確認し、各々の資質向上を図る取組を行っています。個別目標は、自己啓発と担当業務の改善、園全体の改善の3つをテーマに各自で設定し、専用の書式に振り返り結果を記載して、園長と職員で相互に認識を共有しています。法人共通の取り組みとして、新人職員とベテラン職員がペアを組み教育・指導を行う「トレーナー制度」を設けているほか、マニュアルの活用と業務OJTを通じて、職員の教育・育成に努めています。一方、個別目標は明確な目標水準や期限の設定がなく、職員ごとの目標や達成方法の具体性にばらつきが生じています。		
【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。		b
<コメント> 中期計画の重点課題に「保育人材の育成」を掲げ、リーダー保育士の育成や、各種研修への参加を通じ職員の資質と専門性の向上を図っています。個別目標は、自己啓発と担当業務の改善、園全体の改善の3つをテーマに各自で設定し、専用の書式に振り返り結果を記載して、園長と職員で相互に認識を共有しています。法人共通の取り組みとして、新人職員とベテラン職員がペアを組み教育・指導を行う「トレーナー制度」を設けているほか、マニュアルの活用と業務OJTを通じて、職員の教育・育成に努めています。一方、個別目標は明確な目標水準や期限の設定がなく、職員ごとの目標や達成方法の具体性にばらつきが生じています。		
【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。		b
<コメント> 園長は職員の知識・技術や資格等の状況を把握し、法人本部と情報共有しています。職員の経験年数等に応じて個別に業務OJTを実施し、教育・指導を行っています。保育士等キャリアアップ研修などの外部研修に積極的に職員を派遣するとともに、感染症対策や児童虐待防止など複数のテーマで内部研修を設定し、職員会議に併催して、より多くの職員が参加出来るよう配慮しています。外部研修の開催案内を回覧・掲示し、職員に周知して参加を呼び掛けるなど、職員の学習機会の確保に努めています。一方、内部研修は重点項目の伝達が中心で、さらなる内容の充実化が期待されます。また、コロナ禍以降、法人共通の職種・階層別研修は休止中で、今後の再開が期待されます。		
(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。		c
<コメント> 実習生の受け入れ実績はありませんが、次世代の保育人材の育成・確保を目的に園として保育士の現場実習の受け入れる方針とし、依頼に応じて積極的に受け入れを行うこととしています。一方、実習対応のマニュアル策定や、受け入れのための体制整備等はありません。		
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・園のホームページを開設し、保育理念や法人の設立趣旨、沿革のほか、決算資料や定款、役員名簿、報酬規程等の情報を公開しています。また、園の保育方針やクラス編成、開園時間等の情報とともに、第三者評価結果の検索用URLも掲載しています。保護者から出された苦情や要望は、内容に応じて園だよりや説明文書を用いて公表するほか、個別にも対応しています。戸塚区主催の保育園幼稚園紹介イベントで園の紹介パネルを展示する等の情報発信を行っています。一方、関係機関等への資料配布など、園としてさらなる情報発信の取組が必要と捉えています。		
【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。		a
<コメント> 経理規定や事務決済規程、適正な業務執行の確保に関する規程など、法人共通の各種規程を整備して組織運営のルールを明確化しています。法人内にコンプライアンス委員会を設置し、法令遵守に関する検討を実施するほか、業務執行理事を2名配置し、毎月1回各園を訪問して園の運営状況や保育環境の視察を行い、適宜助言を行うとともに、職員からの相談等に応じる体制を整備しています。法人監事による内部監査を年1回実施し、外部会計事務所の助言を取り入れる等、適正かつ健全な事業運営に努めています。		

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>	
園の中期計画に「関係機関と連携し、身近な専門施設として気軽に相談出来る仕組みの構築とともに、積極的な情報発信を行う」ことを明示しています。園入口に保護者用の資料閲覧スペースを設置し、地域の子育て支援に関するチラシ等を配置するほか、保護者からの個別相談に随時対応し、求めに応じて医療・福祉など社会資源に関する情報提供を行っています。また、法人系列園の地域子育て支援事業を紹介し、参加を呼び掛けています。一方、地域交流に関する基本的な考え方の明文化がないほか、コロナ禍の影響等に伴い、区内の保育所との交流事業や地域行事への参加は現在休止中となっています。園では地域の施設や団体、地元住民等との交流推進も今後の課題と捉えています。	
【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。	b
<コメント>	
園としてボランティアの受け入れは行っていませんが、地域の中学・高校からの要請に基づき、職業体験の受け入れを行っています。園の中期計画や年度事業計画に明示し、毎年計画的に受け入れを行っています。また、コロナ禍にも継続して受け入れた経緯があります。なお、事前に口頭で子どもとの関わり方や配慮事項等を説明していますが、受入手順や説明事項、関わり方の範囲等を定めたマニュアルは策定されていません。今後は学校教育への協力姿勢の明文化とともに、手順等を明確化したマニュアルを整備するなど、職員間の認識共有と対応の統一化を図る取り組みが期待されます。	
(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。	b
<コメント>	
地域の関係機関リストを作成し、職員会議等を通じて各々の機能や特性を職員間で情報共有しています。園長は、戸塚区の合同園長会や施設長研修への参加を通じて、関係機関と情報交換し相互の連携推進に努めているほか、子どもへの虐待や家庭での問題等が懸念されるケースに対しては、管轄の児童相談所や区のこども家庭支援課等と随時連携し、個人情報保護に配慮しながら必要な情報提供も行っていきます。また、子ども・保護者をサポートするための関係機関同士のネットワークづくりにも協力を行っています。一方、小規模保育園として参加が可能な地域の関係機関・団体等との会合がなく、地域課題の解決に向けた協働の取組は行っていません。	
(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>	
園長は戸塚区の合同園長会や施設長研修等に参加し、地域の保育ニーズの把握に努めるほか、園の第三者委員を務める東戸塚地区の民生委員・児童委員からも交流の機会を通じて地域の状況に関する意見を聴いています。地域子育て支援事業として一時保育を実施し、非定型保育・緊急保育・リフレッシュ保育の受け入れを行っています。利用の際に直接保護者から意見を聴取して、地域の子育て世帯の生活課題や要望等の把握にも努力しています。一方、コロナ禍以降、地域との交流事業は休止しているほか、一時保育以外の子育て世帯に向けた相談対応や情報発信等についても、現在検討中で、今後の課題となっています。	
【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。	c
<コメント>	
園の中期計画の重点項目の一つに「地域子育て支援の向上」を掲げ、関係機関と連携し身近な専門施設として相談に応じる仕組みの構築や、育児休業中の保護者への支援、積極的な情報発信など、園として地域貢献に取り組む姿勢を明示しています。しかし、コロナ禍以降、地域との交流事業は休止中となっているほか、地域コミュニティの活性化やまちづくりへの貢献など、公益的な事業や活動は行っていません。地域の子育て世帯に向けた相談対応や情報発信等についても現在検討中で、今後の課題としています。更に災害時における保育園としての地域支援の取組、また相互に助け合える関係性の構築が期待されます。	

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
<p>【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。</p>	b
<コメント>	
<p>法人の保育理念に「意志を持った一人の人格として子どもを尊重する」ことを掲げ、子どもの権利や個別性を尊重した保育を行っています。子どもの人権チェックリスト等を用い、職員ごとに定期的な振り返りを行うとともに、職員会議等で子どもを尊重した保育のあり方を協議しています。性差への先入観をなくし子どもの主体性と意思・感性を大切に保育を心掛けています。異年齢保育や保育士との関わりを通じて、思いやりの心を育む保育に努めています。保護者に対しても、国籍や文化など多様性を尊重する方針を説明しています。一方、人権チェックリストによる振り返りは職員ごとの実施に留まることから、今後は会議等の場で相互に確認し合う体制の整備が期待されます。</p>	
<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。</p>	b
<コメント>	
<p>職員の基本的な対応を記載した「勤務姿勢について」に、子ども・保護者のプライベートな情報を守るための具体的な留意点を示すほか、おむつ替えや沐浴、更衣などを行う際は専用スペースやパーテーション等の備品を活用し、外部の視界を遮断して対応を行うこと等をルール化しています。一方、子ども・保護者の羞恥心や秘匿性への配慮など、プライバシー保護に関する基本的な考え方や、具体的な対応手順は明確化されていません。今後、園として子ども・保護者のプライバシー保護のあり方を再確認し、基本的な考え方や具体的な対応等の統一化を図る取組が期待されます。</p>	
(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。	
<p>【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。</p>	b
<コメント>	
<p>園のホームページを通じ、園が目指す保育として、一人ひとりの持つ可能性を大切に育むこと、少人数保育に基づき子ども・保護者との良好な関係を構築し、ともに愛情や成長の喜びを共感しあえるようにすること等、6つの方針を明示し、日々の保育や活動の様子を、写真を添付して紹介しています。また、区のホームページで一時保育の情報を発信し、積極的に受け入れを行っています。パンフレットの配布は行っていませんが、見学时に配付するほか、戸塚区主催の保育園紹介イベントに参加しパネル展示も行っています。見学は園長が担当し、詳しい説明とともに、質問等にも随時対応しています。配布資料や説明内容は年度ごとに見直しを行い、定期的に更新しています。</p>	
<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。</p>	b
<コメント>	
<p>保育の開始時は、重要事項説明書を用いて保護者に説明し、書面等で必ず同意を得るとともに、質問や要望を積極的に聴取して意見交換し、保護者の不安軽減と安心感に配慮しています。保育内容を変更する場合は、案内文書や園だよりのほか、必要に応じて個別連絡も行っています。また、2023年度からは保育園向けアプリを導入し、情報伝達の円滑化を図っています。特に配慮が必要な保護者に対しては、個人記録に必要な事項を記載し、職員間で情報を共有するほか、クラス担任及びリーダー保育士、園長が対応し状況に応じて個別対応を行うなど、対応の統一化に努めていますが、ルールを文書化して明確化する等の取組は行っていません。</p>	
<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。</p>	b
<コメント>	
<p>転園や卒園など、保育所の変更にあたり、園として引継ぎ文書は定めていませんが、保護者の要望や同意に基づき、必要に応じて口頭や書面での情報提供を行うこととしています。利用終了後の担当窓口の設置や相談方法を示した文書等の作成は行っていませんが、当時担任した保育士や園長が対応を行うこととし、子ども・保護者に対し、利用終了後も随時来園してもよいことや、必要に応じて相談できることを口頭で伝えています。実際に卒園後に来訪した事例や、関係機関等と連携して支援した事例などがあります。</p>	
(3) 利用者満足の向上に努めている。	
<p>【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。</p>	b
<コメント>	
<p>保育士は、子どもとの日常の関わりを通じて、表情やことば、遊びなどから子どもの思いを推察し、満足度の把握に努めるほか、カリキュラム会議や打ち合わせ等で対応を協議し、保育の内容に反映しています。保護者に対しても、個人面談や保護者懇談会等の機会を通じて直接意見を聴取しています。保護者懇談会はクラス担任とともに園長も出席し、保護者の意見や要望を適宜事業運営に取り入れ、満足度の向上に努めています。年1回保護者アンケートを実施し、園長が取りまとめて分析・評価を行い、職員会議で共有するほか、改善策を協議して園全体で改善に取り組んでいます。保護者意見をもとに、保育内容の見直しを行った事例があります。</p>	

(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】

法人共通の苦情解決規程と園独自の苦情対応マニュアルを整備し、受付担当者に各クラスの主任と園長を、解決責任者に園長を配置し、第三者委員を2名選任しています。苦情・要望は専用ファイルで管理し、法人の経営会議で報告し情報を共有するほか、園でも職員会議等で周知し、第三者委員にも定期報告を行っています。園の苦情解決体制は、重要事項説明書の掲載に加え、保護者向けの案内文書を配布して随時相談可能であることを伝えています。対応の結果は園だよりや案内文書等で公表し、内容に応じて個別の説明も行っていきます。なお、入口に苦情解決体制を掲示し、意見箱を設置していますが、設置場所の工夫など、より活用しやすい環境の整備が期待されます。

【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。

b

<コメント>

重要事項説明書に園の苦情解決体制を掲載し、利用契約の際に説明しているほか、保護者向けの案内文書を作成して配布し、随時相談が可能であることを伝えています。また、意見箱や保護者アンケート、保護者懇談会、個人面談など、保護者が意見を述べる方法・手段を複数確保しています。一方、個別面談を実施する際は、事務スペースを随時提供し、可能な限り相談者のプライバシーに配慮して対応を行っていますが、個室空間にはなっていないことから、音や視界を遮ることが難しい状況で、今後何らかの改善が望まれます。また、行政や横浜市福祉調整委員会など、外部の権利擁護機関の紹介及び園内掲示も期待されます。

【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>

職員の基本姿勢を示した「勤務姿勢について」の中で、保護者との信頼関係構築のための対応を例示し、保護者からの意見を園全体で情報共有することの大切さも明記して職員に周知しています。苦情対応マニュアルに基づき、相談・苦情受付担当者の職務や、苦情・要望等の申し出があった際の対応手順を明確化し、対応の統一化と円滑化に努めているほか、寄せられた意見・要望は職員会議等で協議し、適宜実務に反映しています。なお、マニュアルは年1回見直しを行っていますが、改訂履歴の記載が望まれます。また、意見・要望等への対応手順をフローチャート等で視覚化するなど、保護者・職員が相互に共有しやすい体制整備の工夫が期待されます。

(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>

園長を責任者としてリスクマネジメントに関する体制が出来ています。園には事故対応、事故防止、防災・防犯、水遊び、園外保育、アレルギー対応などの各マニュアルがあります。マニュアルは各クラスにあり、いつでも確認できるようになっています。ケガや嘔みつきなどの事例は毎日の打ち合わせで報告、記録し、報告書は誰が誰に伝えたか、保護者とのやり取りも記載されています。ケガまでに至らない保育中でのヒヤリハットは各クラスで記入しています。集計や傾向の分析まではしていませんが、職員会議の中で振り返り、再発防止に努めています。園内は毎日安全点検を行い、園外も含めて、1か月を振り返り、会議の中でチェック、見直しをしています。

【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。

b

<コメント>

感染症対策は、園長が責任者ですが、他の職員の役割を明確にした管理体制ではありません。「発生時対応マニュアル」「感染症予防・まん延防止マニュアル」があり、各部屋に置いてあります。嘔吐処理の手順、室内の消毒などを園内研修で取り上げ、また、法人看護師の指導を受けてマニュアルの周知徹底をしています。嘔吐処理方法を記載した文書と共にすぐ処理できるよう衛生セットを常備しています。感染症予防・対応マニュアルは、年度末や横浜市の情報が入る都度、見直しを行っています。感染症の発生状況の更新は玄関に掲示しています。また園だよりや法人の看護師作成の「ももの会 保健だより」でも情報提供をしています。

【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>

災害対応マニュアルが整備されています。保育室内の棚などは転倒防止対策を講じ、安全に配慮されています。防災計画に基づき、毎月、地震・火災・風水害などの避難訓練を行い、引き渡し訓練の時には保護者が実際に災害伝言ダイヤルを使って行っています。栄養士を管理者として、食料はローリングストックをしながら管理し、備品の備蓄もしています。消防署とはAEDの研修を行うなど連携していますが、現在、地域との防災訓練を行うまでには至っていません。今後は園児全員が安全に避難できるよう、地域とも連携して災害時に備える取組が期待されます。また、事業継続計画（BCP）を策定することや職員の災害時の明確な対応体制が定められることを期待します。

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。	b
<コメント>	
園外活動、プール、水遊び、オムツ交換、呼吸確認などの手順書やシフトで担当する仕事、デイリープログラムの担任の動きなどに標準的な方法が示されています。標準的な方法に基づいて実施されているかについては、園長が巡回することで確認し、また月に1回の法人園長会で検討しています。職員のほとんどがこの園での経験年数が豊かなため、標準的な方法について、定期的に確認する機会は設けていません。今後は園内研修などの場を設けて確認する仕組みを作ることが期待されます。子どもを尊重した保育は観察時に確認できましたが、子どもの尊重、プライバシーの保護、権利擁護に関する姿勢を手順書に明記されることが望まれます。	
【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。	b
<コメント>	
標準的な実施方法の見直しは、系列園の園長会・主任会での情報交換を参考にしたり、外部研修に参加して最新情報を取り入れるなどとして、会議や打ち合わせで職員の意見も聞き、話し合って検証しています。具体的には年度初めにクラス担任で見直しをしたものを園長が確認しています。今後は改定した箇所がはっきりするような記載、見直した日付の記載が期待されます。保護者の意見や要望は日々のやり取りや面談などから収集し、見直しに反映させるようにしています。変更があった場合は全体にも周知しています。子どもたちの興味、発達、個々の状況に応じて環境を整備したり、デイリープログラムを考えていく中で指導計画の内容を必要に応じて反映させたりしています。	
(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。	a
<コメント>	
指導計画は各クラスの主任が作成し、園長を責任者として、園長、リーダー保育士が助言、指導を行っています。全体的な計画に基づき、年間指導計画、月間指導計画や個別支援計画を作成しています。個別支援計画は発達状況や家庭状況など一人ひとりにアセスメントし、また、必要に応じて栄養士や看護師の助言をもらい、適切に作成されています。保育日誌は振り返りを兼ねたものになっています。配慮の必要な家庭の場合は戸塚福祉保健センターの保健師と支援内容について確認・共有を行い、実践に繋がっています。個別のケースについて必要に応じて園内会議で共有し、職員が一貫した対応が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。	b
<コメント>	
全体的な計画は年度末、年間指導計画は四半期ごと、月間指導は毎月、カリキュラム会議の中で見直しを行っています。それ以外に指導計画の見直しが必要と思われる時には毎日の打ち合わせで随時話し合い、全職員に周知する仕組みがあります。計画作成・実践・見直しにあたっては、保護者の意向を確認しながら、クラス担任だけでなく、栄養士などの意見も取り入れながら行っています。月間指導計画は前月の子どもの姿、課題を踏まえ、翌月の指導計画としています。保護者からの日々の保育についての感想、ニーズは連絡帳から読み取っていますが、今後更に行事の後にアンケートを取る事などで、保護者のニーズを知り指導計画に反映させていくことを期待します。	
(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>	
子どもの発達状況は、健康台帳、児童票、及び、個別の指導計画など統一された様式で作成されています。記録の書き方について差異が生じないように、園長は適宜指導をしています。各クラスは引継ぎノートを使って早番遅番の職員と情報を共有しています。毎日昼に打ち合わせを行い、子どもに関する情報を全体で共有し、様々な記録は回覧して周知に努めています。今後は更に、職員に確実に周知徹底を図るための工夫が期待されます。保育園向けアプリを使って全体のクラスの様子、子どもの様子も職員が共有できるようになっています。現在は紙ベースでの記録ファイルで情報共有していますが、ICT化を進めています。	
【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。	b
<コメント>	
法人は個人情報の管理に関して保管、廃棄、情報の開示などに関する規定を定めています。記録管理の責任者は園長です。職員は入職時に個人情報取扱いに関する研修を受け、園長は折に触れて個人情報の取り扱いについて取り上げ、注意喚起しています。保護者に対しては入園説明会で個人情報の取り扱いについて説明し、また、保護者が個人情報をSNSなどに公開しないよう依頼し、同意書を得ています。配布物は渡し間違いがないようにしています。今後は個人情報の取扱いについて、更に職員の意識を高め、書類の保管などに配慮が期待されます。	