

### 第三者評価結果

事業所名：ウィズブック保育園戸部

#### 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> 理念・基本方針は「園のしおり」に記載されており、職員に関しては就職時の読み合わせ、保護者に対しては入園説明会で具体的に話しています。また、事務所の壁に「令和3年度園の目標」を掲げ、職員会議でも園長判断で気になった時に話をするようにしています。保護者に周知する単年度の事業計画書でも冒頭に基本方針を明示しており、定期的な周知を図っています。保護者に対する配慮として、理念・基本方針がわかりやすくなるための工夫とそれを反映した資料によって定期的に保護者会等でも継続的に説明して理解を求め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。	b
<コメント> 法人として社会福祉事業全体の動向について具体的に把握・分析をしており、その結果報告を受けています。マンションの1階に位置する当園の特性として、同じマンションの住民家族の入園が多く、現状は空きがない状態であり、さらに住民の家族構成より暫くは新規入園者も継続することが予測されています。一方、中長期的に継続するものではないため、この潜在的な課題については今から解決方法が検討されています。法人としての分析では神奈川県は0歳児の入園は都内に比べると良い状況にあります。園の収支計画を内部向けに策定しており、結果については玄関に冊子を置いて保護者等にも周知するようにしています。中長期的な課題に対して引き続き分析を行うことが期待されます。	
【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> 法人全体で組織的に現状分析と課題抽出を行っており、園はその結果を受け、対応をしています。園長は当園だけではなく複数の園を管轄するブロック園長の立場で、法人全体で行う検討に参加しています。特に保育内容については法人のブロック園長の間で定例的に検討しています。経営状況や課題については職員会議で職員に周知するほか、園長は職員からの意見を常に聞くようにしており、園としての経費予算も使い方を工夫するために継続的に職員と話をしています。	

#### 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> 園としては開設して現在3年目で、「初めの5年間」として設定した具体的な目標の実現に向けて毎年の事業計画を策定し実行、見直しをしています。そのため、現在の5年計画の内容見直しよりもいかに計画を実現していくかを優先して注力しています。今後のために、評価を行う項目に対する評価方法を園の中で共有し、各時点での評価内容が容易に比較検討できるように整備することが望まれます。	
【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> 中長期計画をふまえて単年度の計画を立案して実行しており、結果についても報告書という形でまとめています。令和3年度の単年度計画は前年度の実績を検討して継続する内容となっています。法人として職員の目標管理を積極的に行っていることもあり、当園で策定する事業計画は単なる行動計画のレベルになることなく、かつ具体的な内容を盛り込むことで見直ししやすいものになっています。経年的な積み重ねによって、単年度計画における目標や課題の変化がわかりやすくなることが期待されます。	

(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。

b

<コメント>

中長期計画は開設時に策定したのですが、単年度計画は園長が事前に職員からヒアリングしている内容をふまえて策定しており、その際も職員からの意見を取り入れやすいように、経営的な専門用語を使わず保育現場に即した表現を使ってヒアリングしています。事業計画は法人経営にも深く関わるものなので、実施状況の把握や評価については時期、手順ともに決まったフローがあり、それに沿って実行され見直しがされています。ただし、開設して間がないため見直しによって計画が大きく変更に至ったことはありません。職員にとっては「事業計画」とは何をさすものかが分かりにくいので、継続的に理解を促進するための取組をおこなう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>

事業計画書の冊子と収支結果を玄関に置いて、保護者等がいつでも見る事ができるようにし、なおかつ保育園向けアプリでも玄関に置いてある旨を保護者に周知しています。園、第三者委員、クラス代表が参加する運営委員会では事業計画を周知していますが、コロナ禍のために保護者会の開催が中止となっているために、保護者に対して直接説明することは実施していません。事業計画は保育計画に比べると抽象的になることもあり、保護者等の意見を求めるためには工夫も必要となります。今後は周知や説明の仕方についての工夫を増やすことが望まれます。

#### 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。

b

<コメント>

法人として全体的にPDCAサイクルを意識した仕組みがあり、PDCAサイクル自体は職員を含めて日常的に意識できるものになっています。そのため、保育に関してもこれを行って、評価(C)や改善・見直し(A)をごく自然に行う風土ができています。園では、先に助言をするのではなく気付きから反省を促すようにしています。「どういう風にやったら良いのか」を聞くようにしており、自ら気付くことが大切と考えています。法人として定めた書式に従って年に1回園としての自己評価を行い、今回、第三者評価も受審しています。

【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。

b

<コメント>

法人の策定したルールにより評価結果の分析や課題の取り扱いは体系化されています。園としての結果は職員会議で共有していますが、職員は個々の振り返りとして捉えることが多く、仕組としては運用されていますが、総体的には園長が取りまとめを行っています。職員にとっては課題を自らのものとして考えて改善を考える習慣があり、その保育に対する真摯さを残しながらもさらに組織的な改善計画として展開させるように、今以上に深耕した話し合いが職員間にできるよう、話し合いの仕方を工夫することが望まれます。

## 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。

b

<コメント>

園長を始め各職位の役割と責任は全て文書化されており、職員は閲覧が可能になっています。園長は役割と責任について年度初めに職員に周知をしています。有事の際の業務については『緊急時の対応フロー』に発生した問題ごとに文書化され事務所に掲示されており、園長不在の際の権限移譲も具体的に決められ、周知されています。現状は園長不在時に主任が全権限を委譲されることになっていますが、災害等が多い昨今なので更に一歩進めての権限移譲のフロー策定があると更に安心です。

<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>b</p>
<p>&lt;コメント&gt; 法人単位でコンプライアンスとガバナンスを遵守しており、園長は法令を遵守して関係者に接しています。また、新任時にコンプライアンス研修を受けたほか法人の開催するハラスメント研修などを受講しています。職員会議で園長から職員に対して研修内容を伝えており、特に個人情報保護については各職員も理解をしています。また、法人として情報保護を重視しており、園でもデータは原則クラウドストレージにのみ格納することになっています。一方、職員は身近な問題である個人情報保護から離れた分野については法令遵守と慣習的なルール順を区別する意識が少し薄いので、継続してコンプライアンス教育を実施することが望まれます。</p>	
<p>(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>	
<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>
<p>&lt;コメント&gt; 法人として各職位の業務内容を定めており評価方法も確立しています。園長が全ての職員を評価するのではなく補佐として主任も評価に参加しています。各職員は自分が主体となって決めた目標をミッションシートに記入し、半年後に自己評価し、その後管理者が評価して話し合いを行います。その際に意見や希望もヒアリングしています。そのほか、定期的に行う職員会議やウイズブック会議でも職員の行動について具体的にどこが良かったのかを話し合っています。園長は職員が受講する研修の年間計画を立てています。質の向上は終わりのないものなので、今後とも継続して意欲的に取り組むことが期待されます。</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>	<p>b</p>
<p>&lt;コメント&gt; 各職員が主体的に目標を管理するミッションシートによって業務に対する取組の向上が自然と身に着くようになっていきます。園長は経費予算の使い方を職員と共有し、可能な節約とその分の有効な使い方を話し合っており、環境整備にも役立っています。また、職員会議やウイズブック会議を通して保育方針を共有すると共に、保育業務の質の向上を一丸となって検討しています。管理栄養士が他の園との兼務のためにシフトの調整に苦労することがありますが、園長から要望を出して当園のシフトを増やしてもらう等、主体的に調整に努めています。継続して当園の状況を法人や他の園に正しく理解してもらうための周知が期待されます。</p>	

## 2 福祉人材の確保・育成

<p>(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。</p>		<p>第三者評価結果</p>
<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>	
<p>&lt;コメント&gt; 園長は職員が配属された際に本人の得意な事、不得意な事をヒアリングして把握しています。これは、業務上必要な努力はしてもら一方で、苦手な事を含めて全て個々にやるよりも、それぞれが得意な事を担当し助け合って業務を遂行するためです。園の人材はバランスが取れており、園長から法人への要望が円滑に届いていることがわかります。法人が人材確保を一括して行い、労務に関して働きやすさを重視した方針を打ち出しており、これが人材確保を有利にしています。半面、近年はコロナ禍のせいで対面形式の面接ができないために応募者の適性判断に苦労しています。新規の職員のためにメンター制度をとっており、今後もメンターのために指導の難しさを理解し研鑽する取組の継続が望まれます。</p>		
<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>	
<p>&lt;コメント&gt; 法人として職位ごとに職務分掌が明記されており、要求される業務とキャリアパスについて具体的にわかるようになっています。法人の25周年記念にパンフレット『らしさとらしさ、あふれる社会へ』を作成し、職員に対する「期待する職員像等」の説明にも使用しています。園長及び管理職は法人の定めた基準で職員を評価すると同時に、ミッションシートを通じて目標管理を行う形で評価をして次の目標設定を支援し、職位を上げるために必要な事をアドバイスしています。園長から法人に対して職員の処遇に関する提案を行うこともあります。</p>		

(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>

法人の方針として職員の働きやすさを重視した人事制度となっており、労働時間や休暇の取り方など多くの点でワーク・ライフ・バランスに配慮されています。職員から「有給休暇が取りやすい」との声も聞こえています。職員は保育園向けアプリで自分の労働状況を確認することができます。ミッションシートによる目標管理のために半年に1回の面談があり、この際に職員の希望をヒアリングするほか、普段から職員の要望を聞き、その内容は園長が把握した上で法人に相談することもあります。悩みを持つ職員には園長が積極的に話をし、形式的な指導をするのではなく本人の希望に沿った形で選択肢を示しながら本人の主体的な判断を促しています。

(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>

法人として「期待する職員像」を明確にしており、園でもそれを元にして園の方針と交えて具体的に示し、各職員の目標管理をミッションシートを活用した仕組みによって実現しています。法人のポリシーとして職員の主体性を重視するとなっており、加えて園長のポリシーとして職員には自分で主体的に考える事を常に促すようにしています。保育は常に非定型業務の要素が多いので園は職員に対して「自分で考える」事を積極的に指導することで判断力強化を重視しており、クラスで使用する玩具も職員の間でアイデアを出して話し合い、手作りする事もあります。

【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>

当園にとって「期待する職員像」は保育方針とも密接に結びつくものであり、基本方針や計画のみに限らず会議等でもそれに沿って議論がされています。資格も保育方針や「期待する職員像」と関連する資格が奨励されており、全職員は法人が運営するNPOが実施している「子育ての専門家養成講座」を受講して資格を取得しています。看護師の提案により園内部でも研修を行っています。法人として研修の計画と見直しをしており、園では職員の年間受講研修予定を作成しています。研修受講者による報告は書面で作成され、報告会が開催されることもありますが、今以上に報告会の機会を増やすことが期待されます。

【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>

新任の職員にはメンターが付きOJTを行っています。各職員に応じた研修は法人が計画して提供しており、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修が行われています。職員が年間計画に沿って研修を受講するにあたっては、時間確保のために事前に休暇やシフトなどの勤務体制を調整し、職員が確実に研修受講できるように環境を整備しています。研修等を受講する機会があっても外部研修のように十分な情報がなく受講希望がしにくいものもあります。今後は情報提供にも力を入れることが期待されます。

(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。

b

<コメント>

実習生等が保育の研修に関わるための基本姿勢は職員のものと同様で変わらないものとして明文化され、マニュアルも整備されています。園では毎年実習生を受け入れており、基本的には保育リーダーが指導しています。クラスに入った時はクラス担任が行っていて、実習生には特に技術面の気付きを得てもらうことを期待しています。園としての保育に対する姿勢、職員間での指導の仕方などが整備され恒常的に研修を実施しており、特に実習指導者のための研修は実施していません。園では職員の特性に配慮した適切な運営を重視しているので、将来的には実習生等に対してもその特性を活かすプログラムの検討も望まれます。

### 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> 当園は該当する地域自治会に入会して地域に対して当園の在り方を広く周知する事を目指しましたが、地域自治会方針により、園の位置するマンションが加入していないため、加入ができませんでした。園のパンフレットや子育て公開講座等の広報物を区役所や西区子育て支援拠点に配布しています。法人が運営するホームページの中にある園のホームページは、保育の様子などをわかりやすく公開しています。令和4年度より園の判断で記載内容を決定できるようになるので、今後は今以上に深く園を知ってもらうために事業計画、事業報告、予算、決算情報等を適切に公開する事が期待されます。	
【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> 法人の定めた職務分掌は保育士を10段階、その上に主任、施設長（園長）を置いており、その内容は細かく具体的に権限・責任が明確に示されており、園から職員に周知しています。当園を含む全ての保育所は法人の内部監査を定期的に受けており、法人では各園を含む経営について法人が契約する税務法人の監査を受け、法人の経営戦略部門は税務法人の指摘事項等に基づいて次期計画を立てて経営改善につなげています。外部監査と監査結果に基づく改善計画は法人主体となりますが、将来的には園としても監査結果を確認して改善案をボトムアップする体制の構築が期待されます。	

### 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
【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> 地域との関わり方については、事業計画に基本的な考え方が記載されています。地域の情報は、園の玄関に西区子育て支援拠点の情報誌「スマイル・ポートつうしん」や西区子育て関連施設連絡会の「子育てのヒント」などのパンフレットが置いてあり、保護者が見ることが出来るようになっていました。また「子育てのヒント」は、入園の際に保護者に配付しています。保育園は開設して3年目にあり、コロナ禍でもあるため、地域交流を行うには困難な状況であります。来年度からの地域交流への取組に期待します。	
【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。	b
<コメント> 園の事業計画書に、地域との交流の中でボランティアの保育参加について、また小学校との連携を図っていく等の記載があります。しかし、開設3年目でコロナ禍という事もあり、ボランティアを受ける事は行っていません。来年度は徐々にボランティアを受け入れていきたいとの意向があります。受入にあたっては「実習生受け入れマニュアル」を援用することにしてはいますが、ボランティアの受入に必要な事項を精査し、「ボランティア受け入れマニュアル」の作成が望まれます。	
(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> 園では、地域の関係機関のリストを「緊急時連絡先一覧」として、事務所内の職員の目に触れやすい場所に掲示してあります。園長は、西区の園長会議や幼保小連絡会議に参加し連携を図っています。また西区子育て支援事業の一環として、横浜市南浅間保育園を中心に「出前合同育児講座」を順番に受け持って行っていますが、今年度はコロナ禍のため中止となりました。西区こども家庭支援課との連携は取れていますが、虐待等権利侵害が疑われる子どもへの対応として、今後積極的に中央児童相談所等関係機関との連携が望まれます。	

(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。	b
<コメント> 園長は西区の園長会議で情報交換を行ったり、幼保小連絡会議に参加しています。運営委員会は年2回開催され、園長・主任・第三者委員・各クラスの保護者代表が参加し、話し合いを行い情報を共有しています。相談事業としては、西区子育て支援事業の「出前合同育児講座」を行っています。今年度はコロナ禍のため中止になりましたが、本来は講座の後に相談を受ける時間を設け、対応を行っています。地域住民に対しては、地域の福祉ニーズの把握に努め、保育園が今後さらに多様な相談に応じる機能を有するよう期待します。	
【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。	b
<コメント> 園では保護者や地域住民を対象に、法人の関連団体が主催する「子育て学講座」を開催しています。通常は保育園で行なっていますが、今年度はコロナ禍のためオンラインで行いました。また事業計画書の子育て支援事業についての記載の中で、地域センター等と連携し、ウイズブックプログラムの親子体験を実施することを明示しています。コロナ禍で行われていませんが、今後の開催に期待します。保育園がマンション内にあるため、マンションの管理人の方にも協力してもらい避難訓練を行ったことがあります。今後も連携し、定期的な合同での避難訓練が出来るよう期待します。	

### 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> 園は「園のしおり」の保育の考え方の中で「子どもたちの人権を尊重した保育」と明示し、法人の「運営マニュアル」の行動指針で「子どもの時間、一人ひとりの個性など、子どもに関わる全てのことを尊重します」と明示しています。保育士は、年2回の自己評価の中のチェック項目で評価し振り返りを行っています。また、法人による自己評価は毎年1月に行われ、法人で評価・分析を行い、3月に各園長に報告しています。園長は、特に課題と思われる項目を職員会議で話し合っており、実践に反映し活かしています。園では、異年齢による保育を月に数回行い、子ども同士が尊重し合える心を育てています。また、性差への区別なく園の理念であるその子らしさを大切にしている取組を行い、保護者にも入園の際、説明しています。		
【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> 「子どものプライバシー保護」に対する姿勢が、法人作成のマニュアルや手引書の中に記載されています。幼児のトイレには扉が付いていますが、乳児のトイレはないため、手作りの段ボールでトイレと廊下の間に仕切りを作り、ズボンや紙パンツを脱ぐスペースも作るなどの工夫をしています。オムツ交換の際も目隠しとして衝立を立てています。また、コロナ禍のために窓を開けている時間が多いため、目隠しシートを張ってプライバシーを守る工夫をするなど、色々な場面で配慮するよう努めています。保護者に対してもプライバシー保護についての取組を説明し、ホームページの写真掲載については同意を得て、顔を隠すなどの配慮を行っています。快適な環境の提供のため、保育士は協力し合い、個別に対応しています。		
(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> 園は、ホームページやパンフレットに園の理念や基本方針を記載し、利用希望者に情報を提供しています。ホームページでは、写真等載せて保育内容や子どもの様子等分かりやすく紹介したり、ウイズブックプログラムや法人の関連団体が主催する「子育て学講座」等いろいろな情報を発信しています。パンフレットは、西区地域子育て支援拠点「スマイル・ポート」に置いてあり、園の資料やポスターを見ることが出来ます。見学希望者は電話やホームページから申し込みをし、園は日程調整を行っています。以前は園内見学を行っていましたが、今はコロナ禍のためオンラインで行っています。オンラインでは園の理念や基本方針を説明し、保育内容や子ども達の様子を紹介し、丁寧な対応に努めています。		

【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>

園は保護者に対して入園説明会の前に各種文書を配付し、事前に確認をしてもらっています。入園説明会では「重要事項説明書」に基づいて保育の開始や変更時についての説明を行い、同意書を提出してもらっています。説明の際は、パワーポイントを使用する等の工夫をし、理解を得やすいよう努めています。保育の内容に変更があった際は、掲示や保育園向けアプリで配信しています。また保育時間の変更に関して、意見・要望があった場合や配慮が必要と思われる保護者に対しては、個々に応じた丁寧な対応に努めています。

【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>

園では保育園の変更にあたり、保育に関する引継ぎや、引継ぎ文書を定めるような事は行っていません。また、保育園の利用が終了した子どもや保護者に対しても、文書などは渡してはしません。未だ開設3年目という事もあり、転園や卒園した子どもは数名しかいませんが、相談にはいつでも対応出来ることを口頭で伝えています。

(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>

保育士は日々の保育を振り返り、子どもの満足を把握するよう努めています。保護者に対しては、送迎時に話をしたり、連絡帳で日々の様子や要望等を把握しています。また今年度は希望する保護者（8割程度）との個人面談を行いました。クラス保護者会は年2回開催し、担任の保育士が日頃の活動内容や子どもの様子について説明を行っています。保護者とは意見交換を行う等、理解と協力を得られるよう努めています。また保護者からの意見や要望は、クラスで分析・検討しています。結果を、職員会議で報告・共有し、内容によっては話し合いを行い、改善に努めています。

(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

<コメント>

法人で苦情解決の仕組みと手順についてのマニュアルを作成しています。苦情解決の体制は苦情解決責任者に園長、受付担当者に主任、第三者委員を2名とする等組織的に整備されています。保護者に対しては、入園説明会の際に苦情解決の仕組みや相談窓口について説明をし、同意を得ています。苦情解決の仕組み等が記載されている「園のしおり」は、保護者に配付し、園の玄関にも置いています。苦情に関しては、今まで申し出がないため記録はありませんが、ファイルは作成しています。園は保育園向けアプリを活用し、連絡帳などで苦情の申し出がしやすい対応をしています。アンケートや苦情記入カードの実施などは行ってないため、さらなる工夫を期待します。

【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>

園では保護者からの相談の際には、プライバシーを確保出来る部屋を用意し対応しています。園は、個別に相談出来る事を知らせていますが、複数の方法がある事などをわかりやすく説明をしたり、文書を作成するには至っていません。苦情相談窓口の情報も、第三者委員の氏名は記載されていますが、連絡先が不明なため連絡先の明記が望まれます。また、権利擁護の観点からも「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」など他機関の苦情解決の窓口の情報を提供する事が期待されます。

【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>

保育士は、保護者と送迎時の会話や連絡帳を通して信頼関係を築くようにしています。保護者からの相談や意見に対しては、各クラスの保育士が傾聴し、迅速に柔軟に対応するよう努めています。内容によっては主任や園長に報告し、職員会議で情報を共有しています。園は、保護者が相談や意見が述べやすいよう、保育園向けアプリを活用する事は行っていますが、匿名で行われるアンケートや意見箱の設置等は実施しておらず、さらなる工夫が期待されます。また、法人で作成された「対応マニュアル」は年に一度法人で見直しを行っていますが、園では保育士全員にマニュアルが周知されていないとの認識があり、更なる情報共有の取組に期待します。

(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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人で作成した「運営マニュアル」の中に事故防止と安全管理に対するマニュアルや、緊急対応フローチャートの中に事故・ケガ発生時のマニュアルが記載されています。リスクマネジメントに関する責任者は園長とし、看護師が中心となってヒヤリハットの確認や研修を行っています。事例の収集に関しては、保育士が各クラスから毎日ヒヤリハットの事例を看護師に提出しています。看護師は確認をし、毎月集計をしています。気になる事例を抽出して職員会議で報告し、月に一度振り返りを行い分析・検討し、保育士と共有しています。法人では、マニュアルの見直しを年に1度行い、各園で起きた事故を分析・検討したものを、各園長に報告し周知しています。また園では研修を行ったり、ヒヤリハットを日々職員が意識するなど、安全確保や事故防止に努めています。</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>法人で感染症についての対応や対策等のマニュアルを作成し、看護師を中心に感染症対策を行い職員に周知徹底しています。看護師は適宜研修を行い、保育士は嘔吐処理の手順や消毒液の作り方、エビペン（アレルギー症状の治療薬）の使い方など、実践的に学ぶ事ができます。また動画受信が出来る研修システムを利用して、タブレットを見て繰り返し練習する事が出来ています。感染症対策としては、コロナ禍である現状に対し、こまめな消毒や拭き掃除を徹底しています。また、各保育室に2台のサーキュレーターや加湿器を兼ねた空気清浄機を設置し、こまめに窓も開けて空気の入れ替えを行っています。感染症が発生した際は保育園向けアプリで情報を配信し、保育園の入り口に掲示して保護者に周知するよう努めています。</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行っている。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>災害時の対応体制について、法人の「運営マニュアル」や園の「事業計画書」「園のしおり」に記載されています。緊急時には、保護者に保育園向けアプリで連絡し、災害時には伝言ダイヤルに園が情報を録音し、保護者が伝言を再生出来る仕組みがあります。避難訓練は月に1回行っていますが、地元の行政や他の団体と合同での訓練は行っていません。今後、地域との連携を深め合同での避難訓練の実施に期待します。災害時に備え、食品や備品を備蓄しています。食品の管理は栄養士が行い、リストを作成し定期的にチェックを行っています。備品は、今年度発電機や簡易トイレを購入しましたが、リストを作成するには至っておらず早急な対応が望まれます。また、法人としては、次年度BCP（事業継続計画）に取り組む意向があります。</p>	

## 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	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人は、各種のマニュアルを作成し実施方法が文章化されています。また、法人作成の「保育ガイドライン」に、保育活動の場面における望ましい対応が記載され、子どもの尊重等権利擁護に関わる姿勢が明示されています。職員は定期的に読み合わせを行い、周知徹底しています。また園内研修や動画受信が出来る研修システムを導入し、具体的な対応を見て学ぶ事が出来ます。行動指針に「したくない保育」のセルフチェックリストで自己評価を行い、職員会議で話し合ったり、園長との個人面談を行っています。法人による自己評価も年に1回行われ、法人で集計したものを各園長にフィードバックをし、園長は職員会議で報告し、話し合いを行っています。法人は、保育の考え方に、「子ども一人ひとりへの個別の対応」を掲げており、園はその考え方を基に保育実践を行うよう努めています。</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。	b	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育の標準的な実施方法の検証・見直しは年に一度法人で行い、各園長にフィードバックし職員会議で報告しています。園では、環境の変化や子どもの様子によって、指導計画の内容を変更したり、指導計画の振り返りをする事でその都度実施方法の検証・見直しを行い、次に繋げています。保護者からの意見や提案は、日々の連絡帳や保護者会で確認し、職員会議で検討して次に繋げるよう努めています。</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。

【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>

法人で作成された全体的な指導計画に基づき、園では年間指導計画、月間指導計画、週案や日案、保健計画の他に、法人独自のウイズブック活動案（毎日）を作成しています。又、入園時に家庭の状況や入園までの生活状況等が記載された書類を提出してもらい、保護者の具体的なニーズを踏まえて個別支援計画（3歳未満）を作成しています。指導計画は、保育リーダー、主任が確認を行い、責任者である園長が承認しています。指導計画に基づく保育実践については、クラス会議や職員会議で振り返り、評価を行い、次に繋げています。支援困難なケースへの対応については、全職員で情報を共有し受け入れを行っていますが、クラスでは対応に苦慮する場面もあります。横浜市中部地域療育センターの巡回指導に申し込んでいますが、利用希望者が多く順番待ちの状態です。療育センター以外の専門機関との連携や、個別支援計画を作成し、園としての計画的な対応を検討する等の配慮が望まれます。

【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>

法人では、全体的な指導計画を年に1回見直しています。変更の際は各園長に報告し、職員会議で情報を共有しています。園では、年間指導計画を期毎に、月間指導計画を月毎に、週案は1週間毎に、日案とウイズブック活動案は毎日、クラス会議、職員会議やウイズブック会議で話し合いをし、評価・見直しを行っています。評価し、見直した内容は、次の計画に反映して作成しています。指導計画の内容に変更があった場合は職員会議で報告し、職員に周知しています。園は、保護者に対して意向把握や同意を得るための工夫が十分にされていないとの認識があり、更なる意向把握の仕組みを作る事が期待されます。

(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>

園では「子どもの発達記録」を全員、毎月記録しています。「児童票」は、乳児は毎月、幼児は期毎に記録をしています。又、乳児はクラス日誌・個人日誌・連絡帳を毎日、幼児は、クラス日誌を毎日、個人日誌・連絡帳は適宜記録しています。他にも週案の評価・反省、ウイズブック活動案を記録する等多くの記録作業がありますが、保育士が一人1台配付されたタブレットに記録を入力し、職員全体で共有しています。また情報の共有は、職員会議やクラス会議でも行っています。保護者に対しては保育園向けアプリを活用し、連絡帳を発信しています。記録の書き方は、定まった様式なので大きな差異はありませんが、園としては、記録内容や言葉遣いは一人ひとり異なっているために、今後は助言をし統一していきたいとの意向があります。

【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>

事業計画書に「個人情報の取り扱いについて」、園のしおりに法人で作成した「個人情報保護について」の記載があります。記録の責任者は園長で、書類は事務所の施錠の出来る書棚に保管してあります。職員は、雇用契約の段階で秘密保持の契約を結び、書類やタブレットの持ち帰りは行わない等、個人情報の取り扱いについて理解し、遵守するよう努めています。保護者に対しては、入園説明会で「個人情報保護について」で説明し、同意書を得ています。特に写真の取り扱いについては詳しく説明を行い、ホームページなどの写真は希望しない場合は加工を施す等の配慮を行っています。