

## 第三者評価結果

事業所名：つぼみ保育園

### 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。	a
<コメント> 園のホームページとパンフレットに、保育理念と保育方針を掲載しています。保育理念は園の使命や目ざす方向、考え方を読み取ることができ、園の保育方針は保育理念との整合性が確保され、職員の行動規範となる内容となっています。職員へは、入社時に「保育ガイドブック」に沿って理念と方針について説明しているほか、毎月の全体ミーティングでの読み合わせや年度初めの職員会議での確認を通して、全体的な計画や指導計画の作成に向けて、意識を持てるようにしています。保護者へは、入園時に説明しているほか、入園後も保護者懇談会や行事の際などに保育理念や保育方針について継続的に周知を行っています。	

##### 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> 園長は、法人の理事を兼務しており、理事会において、社会福祉事業全般の動向をとらえた法人全体の方向性について、協議を行っています。また、旭区の園長会や西部エリアの園長会議に参加して、旭区こども家庭支援課の担当者より、地域の各種福祉計画の策定動向について説明を受けているほか、地域の待機児童数や保育のニーズ、潜在的利用者に関するデータなどの情報を収集し分析を行っています。園の保育のコスト分析と利用者推移、利用率などについては、園長、主任、副主任が参加して行うリーダー会議で分析を行い、代表理事と分析結果を共有しています。	
【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。	a
<コメント> 園長は、園を取り巻く経営環境と園の経営状況に関する分析に基づき、経営層の後継者育成などの具体的な課題を明らかにしています。課題については、法人の理事会で共有しており、代表理事や系列園の園長と改善策について協議しています。園のリーダー会議でも、主任や副主任とともに、主任クラスの人材を育成していくために、園内研修の充実化や各種会議のあり方について話し合っています。年度末の全体ミーティングでは、リーダー会議で話し合われた内容を共有し、職員間で意見交換を行うなどして、改善に向けて取り組みを進めています。	

##### 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。	a
<コメント> 中・長期の事業計画は、保育理念の実現に向けた中・長期的なビジョンを明確にして策定しており、事業計画に応じて中・長期の収支計画を策定しています。中・長期の事業計画には、年度ごとのスローガンを明記して、保育内容、地域子育て支援、保護者支援、職員育成などの項目ごとに、課題の改善に向けた具体的な取り組み内容を記載しています。また、経営基盤となる利用者入所率のほか、職員配置などについて数値目標を設定しており、実施状況の評価を行える内容となっています。中・長期の事業計画と収支計画は、年度末などに必要に応じて見直しを実施しています。	
【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。	a
<コメント> 中・長期の事業計画と収支計画の内容を反映させて、単年度における事業計画及び収支計画を策定しています。単年度の事業計画には、園の運営方針と保育の方向性を記載して、保育内容の充実や質の向上、地域子育て支援、保護者への支援、職員の育成、環境整備、危機管理、園内研修計画、年間行事計画などの項目ごとに、実行可能な具体的な取り組み内容と成果などについて明記しています。また、園児の受け入れ数や職員の配置、会議の開催、保健計画、食育計画、各種点検などについて数値目標を設定し、実施状況の評価を行える内容となっています。	

(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。	a
<コメント> 中・長期の事業計画と単年度の事業計画は、全体ミーティングで出された職員の意見を踏まえて、園の経営層によるリーダー会議で策定しています。策定された事業計画及び収支計画は、代表理事に提出し、内容を精査して、法人の理事会での承認を得ています。中・長期の事業計画と単年度の事業計画の見直しにあたっては、保育実践や行事など各種活動に対する振り返りを通して半期に一度、リーダー会議で評価を行い、次期の計画策定に生かしています。年度末の全体ミーティングで、事業計画を職員に配付し、園長より説明を行って全体的な計画や各クラスの指導計画などの作成につなげられるようにしています。	
【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。	a
<コメント> 保護者の代表3名が参加する運営委員会を年度末に開催し、次年度の事業計画を配付して園長より説明を行っているほか、ファイリングして園の玄関に設置し、保護者がいつでも閲覧できるようにしています。入園時に行う個別面談では、重要事項説明書や「つぼみ保育園のしおり」に沿って、単年度における事業計画の主な内容を説明しています。年度初めの保護者懇談会では、園の保育の方向性や各クラスの活動予定、行事の開催について、懇談会の資料や年間の行事予定表に沿って、説明しています。年間の行事計画表には、保護者が参加する行事などに印を付けるなどして、わかりやすく伝えるよう工夫しています。	

#### 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> 園では、複数担任でクラス運営を行っており、担任間での話し合いにより、日々の保育実践の振り返りを行い、課題を明確にして次期の指導計画の作成に生かしています。週に一度の昼ミーティングや月に一度の全体ミーティングでは、各クラスの週案や月間指導計画の評価内容と次期の計画内容などについて報告し合っており、保育内容について組織全体で評価を行う体制を整備しています。園の自己評価は、職員個々の自己評価結果や行事後に行う保護者アンケートの結果などを踏まえて、毎年3月にリーダー会議で行っています。第三者評価は定められた期間内に適切に受審して、評価結果を全体ミーティングで確認しています。	
【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> 園の自己評価結果より抽出された課題点は、自己評価票のシートに記載し、全体ミーティングやリーダー会議で改善策について意見交換を行っています。今年度はコロナ禍における保護者への情報提供のあり方や行事の開催方法、地域に向けた子育て支援などについて、改善に向けた取り組み内容を単年度の事業計画に明記して、取り組みを進めています。運動会や生活発表会などの行事は、保護者の意向をアンケートなどで確認し、規模を縮小するなどして開催しています。また、第三者評価の結果についても、リーダー会議で改善策を検討しています。事例としては、育児相談の開催についてチラシを作成し地域に向けた周知活動を行うなどの取り組みを実施しています。	

## 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> 園長は、単年度の事業計画に自らの園運営に関する方針と取り組むべき内容について明記して、年度末の全体ミーティングで説明を行っています。運営規程には、園長の責務と役割及び職務分掌について明記しており、職員に周知しています。また、園長は、職員全体でチームワーク良く保育を実践することで、園が幸せの発信源となり、子どもたちや保護者の安定や安心につなげられるよう、保育を行う上で大切にすることを折りに触れて職員に伝えています。事故防止に関するマニュアルなどには、指揮権順位を園長、主任、副主任の順に定めて記載し、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。	a
<コメント> 園長は、横浜市などの管理者向けの外部研修に参加し、法令遵守の観点で園運営に関する知識を身につけ、利害関係者（取引事業者、行政関係者など）との適正な関係を保持しています。また、環境への配慮なども含む幅広い分野について十分に把握して、SDGsの取り組みを導入するなどしており、ごみの削減や調理残飯の削減のほか、節電節水、廃材の利用など、子どもたちの活動にも反映させながら取り組みを進めています。園長は全職員に周知徹底を図っています。職員に対しては、コンプライアンスに関する各種マニュアルに基づいて全体ミーティングで職員教育を行っているほか、職員個々の自己評価で振り返りを行えるようにしています。	

(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。	a
<コメント> 園長は、各クラスを回って職員個々の保育実践を観察しているほか、記録や計画などの書類の確認を通して保育の質の現状について把握しています。リーダー会議では、保育の質に関する課題を主任や副主任と共有し、職員個々への指導方法などを確認しています。園長は、昼ミーティングで、子ども一人ひとりをていねいに見ることとクラス全体を見ることのバランスをとりながら保育にあたることについて、職員に伝えています。また、ドキュメンテーションやロールプレイを通して保育実践の振り返りを行えるようにするなど、職員の意識を高めながら、保育の質の向上に向けて意欲的に取り組み、園長としての指導力を発揮しています。	
【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。	a
<コメント> 園長は、人材育成やICT化の推進など、経営の改善や業務の実効性の改善に向けて、人事、労務、財務などを踏まえた園の現況分析を行っています。また、園の目ざす保育の実現に向けて、主任や副主任と協議しながら、職員本人の意向も取り入れて、適切な人員配置を行っているほか、日々の体制表を作成するなどして、職員が互いの役割や業務を理解して協力し合える体制づくりに取り組むなど指導力を発揮しています。ICT化については、職員の意見や提案を聞きながら推進しており、外部講師を招いたパソコンの使用方法に関する園内研修の実施について検討するなど、取り組みを進めています。	

## 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
【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> 運営規程で、保育の提供にかかわる職員定数と園の運営に必要な専門職の配置について定めています。事業計画には、職員の人材確保と育成、定着に向けた取り組みなどに関する方針と人員体制のほか、職員の研修計画などについて明示しています。園は、職員の定着率が安定しているため、人材確保に関して緊急性はありませんが、養成校とは、継続的に連携を図っており、実習生の受け入れを積極的に行うなどの取り組みを行っています。人材確保と育成に関する事業計画や研修計画などに基づいて、職員の人材確保や育成の取り組みを計画的に進めています。		
【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	
<コメント> 園では、階層別に社会力と専門技術能力における求められる人材像、職責、業務内容、必要な研修などを設定しているほか、就業規則と給与規程で人事基準を明確に定めて職員に周知しています。職員の処遇については、園長との個別面談や職員の意向調査などを踏まえて、改善の必要性などを代表理事と協議して実施につなげています。毎年度10月ごろに、園で作成している人事考課シートを用いて職員個々が自己点検を行い、園長による個別面談を通して人事考課を実施して、賞与や昇給などに反映させており、総合的な人事管理の仕組みを構築しています。		
(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。	a	
<コメント> 園長は、社会保険労務士や税理士の指導を受けながら、有給の取得率や時間外労働時間のデータを集計するなどの労務管理業務を一般的に行っており、職員の就業状況を主任と共有して労務管理の責任体制を整備しています。園長は、年に1回職員と個別面談を実施し、気になることがあれば、随時相談を受け付けて職員の健康面や精神面のケアに努めているほか、外部の相談窓口を紹介するなどしています。産休や育児休暇、介護休暇の規程を整備し、本人の希望や家庭の状況などに応じて時短勤務もできるような体制を整えるなど、ワーク・ライフ・バランスに配慮しています。		

(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> 職員は、半期に一度実施している個々の自己評価結果を踏まえて、各自の課題点を抽出し、次年度に向けた目標を設定して、自己評価票に記載しています。園長との個別面談では、目標項目や目標水準が適切に設定されているかなどを確認し、必要に応じて園長がアドバイスを行って修正するなどしています。年度の間も園長との個別面談を通じて、設定した目標に対する進捗状況を確認するとともに、年度の後半に向けた取り組みについて、確認しています。年度末にも、目標に関する進捗状況や達成度の確認を園長とともにし、次年度の目標設定につなげています。	
【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> キャリアパスの仕組みに明示している階層別の求められる人材像に基づいて、事業計画に職員育成と研修計画を明記し、キャリアアップ研修などの外部研修と園内研修の計画を作成して実施につなげています。研修には、食物アレルギー対応や障がい児保育、救急救命、保護者対応、マネジメント研修などがあり、保育所に従事する職員として必要とされる専門知識を身につけられる内容となっています。園内研修では、一般常識や知識を深め、社会情勢に目を向けることの大切さについても園長や代表理事から職員に伝えています。年度末には、研修報告書の職員の意見なども参考にしながら、研修内容の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> 園長は、職員個々の知識や技術水準、専門資格の取得状況を把握して、職員一人ひとりが経験年数や能力に応じて必要な研修を受講できるよう調整を行っています。新任職員や経験年数の浅い職員に対しては、主任や副主任、クラスリーダーなどが担当となってOJT研修（職場内研修）を個別に実施しています。外部研修では、キャリアアップ研修での階層別研修や看護師や栄養士が参加する職種別研修を組み入れているほか、園内研修では、虐待の対応や嘔吐処理方法など、さまざまなテーマの研修を行っています。外部研修の情報は、随時職員に周知しており、希望に応じて非常勤職員も横浜市の子育て支援員研修などに参加しています。	
(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。	a
<コメント> 実習生の受け入れに関するマニュアルがあり、受け入れの目的のほか、受け入れ対応手順や職員の留意事項などを明記して職員に周知しています。実習生に渡す資料には、子どもへの対応方法に関する留意事項や守秘義務などを記載して、オリエンテーションで説明しています。学校から提示された実習内容をもとに本人の希望を考慮して、入るクラスや指導内容を設定しています。指導を担当する職員に対しては、園長や主任がアドバイスを行うなどしています。実習中は学校側の担当者による巡回訪問があり、実習の進捗状況や実習生の様子を確認するなど、連携を図っています。	

### 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。		a
<コメント> 園のホームページ上で、保育理念や保育方針、保育目標のほか、保育の内容、事業計画、事業報告、第三者評価の受審状況などを公開しています。事業報告書には、苦情解決の仕組みのほか、園庭開放や交流保育、育児講座、一時保育の実施状況など、地域に向けた子育て支援の取り組みについて明記しています。また、内閣府のNPO法人ポータルサイトで法人の活動報告と財務諸表を公表しています。園のホームページには、法人全体の運営方針も掲載しているほか、地域ケアプラザや子育て支援拠点に園のパンフレットを置くなどして社会や地域に対して法人や園の存在意義と役割を明確に表出しています。		
【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> 経理規程や運営規程で、事務、経理、取引などに関するルールのほか、職務分掌と権限、責任を定めています。園長は、これらの規程に沿って、業務を適正な遂行と最終責任が園長にあることについて職員に周知しています。園長は、園の運営状況や職員の勤怠状況、経理関係の月次データなどを毎月代表理事に報告し、相互でチェックを行っているほか、法人の規程に沿って、監事による内部監査を実施して、理事会の承認を得ています。また、外部の税理士と社会保険労務士による外部監査も定期的に行っており、会計や事務処理などに関するアドバイスを受けるなどしています。		

#### 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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人全体の運営方針や運営規程、事業計画などに、地域とのかかわり方についての基本的な考え方を明記しています。また、「保育ガイドブック」には、地域支援や地域との連携について記載して、職員間で共有しています。地域の行事やイベントのチラシを掲示して保護者に知らせているほか、保護者のニーズに応じて、病児保育施設や子育て支援団体、横浜市西部地域療育センターなど、地域の社会資源の情報を提供しています。園では、近隣の高齢者施設の敷地にある畑を借りて野菜を栽培しており、入居者に栽培方法を教えてもらったり、いっしょに野菜の収穫を楽しんだり、感染対策を十分に行って屋外で交流する機会を設けています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園では、地域のボランティアによる絵本の読み聞かせや人形劇の実施のほか、小学生の職場体験の受け入れなどの実績があります。ボランティアや小中高校生の職場体験の受け入れに関するマニュアルには、受け入れの目的について明記し、運営規程には、地域の学校への協力についての基本姿勢を明記しています。また、マニュアルには受け入れの対応手順や受け入れにあたっての職員の心構えなどを明記して職員間で共有しています。ボランティアや職場体験の受け入れ時には、資料に沿って園児への対応方法や守秘義務などの留意事項を説明しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域の関係機関や医療機関など、社会資源のリストを作成し、事務室と保育室に掲示して職員間で共有しています。連携状況については、事務室にある連絡ノートに記載するなどして周知しています。地域の子育て支援拠点がしている地域の親子に向けた活動に協力しており、職員を派遣して、子どもの見守り対応や遊びの提供のほか、保護者からの相談対応などを行っています。幼保小の連携推進委員会に園長が出席し、家庭での虐待など権利侵害が疑われるケースなども含めて、子どもを取り巻く地域の状況について、各関係機関と共有し、課題点などを確認しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園長は、旭区の園長会やエリア別の園長会議、幼保小の連携推進委員会などの各種会議に参加して、他園の園長や学校関係者などと地域の状況について情報共有を行っています。園の運営委員会では、地域の民生委員を務めている園の第三者委員から高齢化や一人暮らしの高齢者の増加など、地域の状況について聴取しており、福祉ニーズや生活課題を把握するよう努めています。また、一時保育や園庭開放、交流保育、育児講座、園見学などで園を訪れる地域の保護者から、育児などに関する相談を受け付ける中で、子育て世代が抱える困りごとなどを把握しています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>把握した地域の状況に基づいて、子どもたちが近隣の高齢者施設の入居者と畑での野菜の栽培を通じて交流するなどしています。代表理事らが顔見知りになった一人暮らしの高齢者を訪ねて体調を伺ったり、園の前の青信号の時間が短く高齢者が渡り切れないことを警察署に相談したり、公園で職員がゴミ拾いを行うなど、地域コミュニティの活性化に貢献するよう努めています。地域の親子を対象にした育児講座では親子運動教室や離乳食講座などを行って、専門的なノウハウを地域に還元しています。災害時には、紙おむつなどを住民に提供できるよう多めに備蓄しているほか、一時的な避難場所として施設を提供できるよう体制を整えています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育理念や保育方針に子どもを尊重した保育の実施について明示しています。「保育ガイドブック」には、理念と方針に沿った保育の方向性、子どもの権利を尊重した保育について明記して全職員に配付し、入社時に職員教育を実施しているほか、全体ミーティングで事例検討などを行って職員間で学び合っています。また、職員個々の自己評価や人事考課を行う際に、子どもを尊重した保育の実施や性差への先入観による固定的な対応をしていないかなどについて自己点検を行っています。世界料理の献立の提供や1歳児クラスから行っている英語教室での活動を通して文化の違いを伝え、子どもが互いを尊重する心をはぐくむようにしています。</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>「保育ガイドブック」に子どものプライバシーに配慮した保育の実践について明記し、職員間で共通認識として保育にあたっています。3~5歳児が使用するトイレには、扉を設置しているほか、プール活動の際は、よしずを用いて目隠しを施し、着替えやおむつ替えを行う際は、パーティションを使用するなどして、スペースを確保して行っています。また、トイレの失敗時などの際は、友だちから見えないようにするなど羞恥心に配慮して援助を行っています。3~5歳児クラスでは、プライベートゾーンについて保健指導を行い、着替えの際のマナーなどを子どもにわかりやすく伝えています。</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。	
【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>旭区子ども家庭支援課に入園案内のパンフレットを設置しています。パンフレットには、保育理念、保育内容、年間行事、独自カリキュラムなどについてわかりやすく記載しています。園のホームページ上には、園内の様子、食育や保育活動の様子、給食のメニューなどを写真を用いて紹介しています。園の見学希望者に対しては、園長や主任が対応しており、見学者の都合に合わせて日程を調整して個別に丁寧に対応しています。「つぼみ保育園に遊びに来ませんか」と題した園の育児講座や交流保育のスケジュールと内容を記載した文書を渡し、参加ができることを伝えています。</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>入園の前に生活調査書や児童健康台帳を保護者に配付して、個別の面談を行っています。面談には担任と栄養士が同席し、子どもの家庭での様子や喫食の様子、保護者の要望などについて聞き取りを行い、面談内容を記録しています。園生活における重要事項については、重要事項説明書に沿って説明し、同意書を受領しています。また、「つぼみ保育園のしおり」を用いて、園の保育理念や園での生活、園からのお願い、苦情対応などについて、説明しています。保育内容、持ち物などの詳細については、入園案内でわかりやすく説明をしています。慣れ保育については保護者の事情を優先し、日程を細かく調整しています。</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>園児が転園する場合には、転園先に申し送る内容などを保護者から聞き取るほか、子ども一人ひとりの記録に基づいて、引き継ぎ書を作成し、保育の継続性に配慮した対応を行っています。また、必要に応じて、旭区子ども家庭支援課などと連携して引き継ぎを行っています。転園時には、園で制作した子どもの作品のほか、園長や主任が窓口担当となって、転園後も相談を受け付けることを記載したアルバムを保護者に渡しています。転園した子どもに対しては、暑中見舞いや年賀状を出しており、運動会などの行事にも招待しています。</p>	
(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>職員は、子どもたちが元気に遊んでいる様子や表情、しぐさ、何気なく発する言葉などから、満足いくまで遊び込んでいるかを把握するよう努めています。保護者に対しては、日々の連絡ノートや登降園時の会話でのやり取り、年に一度の個別面談のほか、運動会や発表会などの行事後に行うアンケートなどを通して、園に対する満足度を把握するようになっています。年度初めに保育参観を行ったあと、クラス懇談会を開催し、保育内容などについて感想や意見を聴取しています。把握した保護者の満足度については全体ミーティングやリーダー会議などで、共有するとともに、分析と検討を行っています。</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。	a
<コメント> 「苦情解決規程」で苦情解決体制と苦情解決の手順を定めています。苦情解決責任者は代表理事、苦情解受付担当者を園長とし、第三者委員2名を設置して重要事項説明書に記載するとともに、園の玄関に掲示して、入園時に保護者に説明しています。保護者のアンケートは無記名での記載もできるようにして保護者が苦情を申し出しやすいようにしています。受け付けた苦情の内容や解決までの経緯は、詳細に記録して職員間で共有しています。申し出者に対しては、対応策などについて面談形式でフィードバックを行い、プライバシーに配慮したうえで掲示するなどして保護者全体に公表することとしています。	
【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。	a
<コメント> 重要事項説明書に、苦情相談窓口として、園長や代表理事、顧問弁護士の法律事務所、第三者委員2名の連絡先を記載して複数の相談先があることを紹介しています。また、面接、電話、文書など、複数の方法で、相談や意見を受け付けることを記載して、入園時や年度初めの保護者懇談会で保護者に説明を行っています。保護者より相談を受け付ける際は、保護者の都合に合わせて日時を設定し、ドアやロールカーテンを設置している1階のサンルームを利用して保護者のプライバシーに配慮して、保護者が相談しやすいようにしています。	
【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。	a
<コメント> 園長はじめ職員は、登降園時など、日々の保護者とのコミュニケーションの中で、笑顔で気持ち良く挨拶や言葉かけを行うことを心がけ、保護者と信頼関係を深められるよう努めています。意見箱を玄関に設置しているほか、行事後のアンケートを実施して、保護者の意見を積極的に把握するようにしています。保護者から受け付けた相談や意見については、「苦情解決規程」に基づいて経営層への報告や全体への周知、対応策の検討、記録の作成などを組織的かつ迅速に行っています。検討に時間を要する場合などはその旨を申し出者に説明し了解を得ています。規程については、リーダー会議で定期的に見直しを行っています。	
(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> 保育活動中の事故などに関するリスクマネジメントは、園長を責任者として主任と副主任2名のほか、安全対策の担当職員を2名配置して管理体制を整えています。全体ミーティングでは、事故防止や事故対策に関するマニュアルに沿って、事故発生時の初期動作や戸外活動での留意事項などについて確認し合っています。また、安全対策の担当職員が指導役となって救急救命の園内研修や不審者対応訓練を行っています。事故報告書やヒヤリハットの記録をもとに、事故の傾向と要因などを分析し改善策を検討して実施につなげています。園内と園庭など、各場所の安全点検は、チェック表を用いて定期的に行っています。	
【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> 園の感染症対策については、責任者を園長とし、主任、副主任、看護師が連携を図りながら、職員全体への指示を行っており、感染症の予防対策における管理体制を整備しています。感染症の対応に関するマニュアルがあり、感染症の予防方法や発生時の対応方法などについて学び合っています。行政からの通達などにより、感染症予防に関する最新の情報を入手した際は、そのつどマニュアルの見直しを図り、速やかに職員に周知しています。感染症が発生した際は、一斉メールの配信や掲示などで保護者に状況を報告し、二次感染予防を呼びかけるなど迅速に対応しています。	
【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。	a
<コメント> 災害対策に関するマニュアルに沿って、自衛消防組織を編成し災害時における任務分担や初期動作について明記して、職員間で確認しています。BCP（事業継続計画）も策定し、大規模な災害のあとに事業継続対応を行う手順を定めています。毎月の防災訓練では、地震や火災、風水害などを想定して通報訓練や避難ルートの確認を行い、改善点や反省点を記録して次の訓練に生かせるようにしています。食物アレルギーに対応している非常食や紙おむつ、粉ミルクのほか、発電機や投光器などの備蓄品を整備して適切に管理を行っています。地域の消防署の指導のもと、消火訓練や煙体験を実施しています。	

## 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。	a
<コメント>	
職員全員に配付している「保育ガイドブック」に、保育の標準的な実施方法を適切に文書化しています。また、子どもの尊重やプライバシー保護、権利擁護にかかわる保育士としての心得を明記しています。園内研修や全体ミーティングでは、「保育ガイドブック」に沿って、保育活動のさまざまな場面における標準的な実施方法について、職員間で確認しています。職員は、日々のクラス内での話し合いや各種会議などで、保育実践の振り返りについて意見交換を行っており、「保育ガイドブック」に記載されている内容に基づいて、保育が実践されているかなどを確認する仕組みを整備しています。	
【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>	
日々の保育を行う中での職員の気づきや保育実践の振り返りを行う話し合いなどを通して、「保育ガイドブック」に記載している保育の標準的な実施方法についての見直しにつなげています。年度初めの全体ミーティングでは、「保育ガイドブック」の内容について、定期的に見直しを行っており、各クラスの指導計画の内容や評価などを必要に応じて反映させています。また、連絡ノートや登降園時の会話、行事後のアンケートなどを通して、保護者から出された意見や提案についても検討を行い、保育の標準的な実施方法の見直しに反映させています。	
(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>	
全体的な計画は、園長と主任が作成し、保育理念を基本として保育活動、行事計画や地域の特色などを盛り込み立案しています。各クラスの指導計画の作成は、担任が乳児、幼児、食育、障がいなど、分野別のリーダーの職員が話し合いを行って作成し、主任が最終チェックをしています。計画の内容は、看護師、栄養士や非常勤職員を含む全職員に全体ミーティングなどで説明し、職員間で共有しています。0~2歳児クラスでは個別指導計画を作成し、3~5歳児クラスの特に配慮が必要な子どもに対しては、個別指導計画と個人ノートを作成し、課題や変化を記録して職員間で共有しています。	
【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。	a
<コメント>	
職員は日々の保育日誌、給食日誌、業務日誌をその日のうちにクラスリーダーへ提出し、その後、園長が確認しています。園長、主任、担任、看護師、栄養士が参加する、週に1回の昼ミーティングで各クラスの1週間の振り返りをしています。課題があれば分野別リーダーも参加し、職員間で意見交換をして指導計画の見直しをしています。月末の全体ミーティングでは各クラスの指導計画の内容を共有しています。評価及び見直しの結果は、昼ミーティングなどで、全職員が共有しています。日常の保育の変更事項については、「職員連絡ノート」で伝達しています。	
(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。	a
<コメント>	
子ども一人ひとりの発達状況や生活状況については、法人で統一した児童票及び健康調査票に記入し、個人別ファイルにて保管しています。入園前後の個人面談の内容は、個人面談記録に記入し、全職員で共有しています。指導計画などの書き方は主任や分野別リーダーが指導しています。特に連絡ノートの記載方法については、事例を課題とした実践練習を行って、ていねいに指導しています。全体ミーティングを月1回と週に1回の昼ミーティングを行っているほか、「職員連絡ノート」を用いて、職員間の情報共有に努めています。	
【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。	a
<コメント>	
園では、プライバシー保護と情報公開マニュアルを作成し、職員全員に配付して周知しており、入職時には守秘義務に関する同意書を受領しています。子どもの記録は厳重に管理しており、10年間保存として処分の場合は、シュレッダーして廃棄しています。ハードディスクやデジタルカメラなどは鍵のかかる金庫に保管し、部屋を離れる際には鍵をかけています。職員は他園の事例などをもとに、個人情報保護について学んでいます。保護者には個人情報の取り扱いについて入園時や進級時に説明し、同意書をもらっています。	