

第三者評価結果

事業所名：スターチャイルド《矢向ナーサリー》

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>	
園は、法人の保育理念「子どもたちの無限の可能性を信じ、意欲を引き出し、伸ばす保育を実践します」を、園の保育理念として玄関ホールに掲示しています。また、法人のホームページ・パンフレット、入園のしおりに記載して周知しています。園では、保育理念を職員会議での唱和や、年1回「基本理念・保育方針マニュアル」で確認して、職員の理解を深めています。保護者には、園見学、入園時の説明会や、6月に実施した保護者懇談会で説明しているほか、園内での掲示や保育園向けアプリへの配信などで理解を促しています。また、見学者（年間約60組）にも説明しています。	

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、地域の各種福祉計画の策定動向と内容は、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に出席して情報収集しているほか、社員専用サイトや行政からのメールでも情報を得ています。また、施設長は、行政のホームページで「横浜市子ども・子育て支援事業計画」の内容を確認しています。地域の課題や実情は、鶴見区内保育施設長会への出席や、民生委員との交流、町内会の回覧板、商店街のイベントへの参加などから情報収集しています。また、コスト分析は、損益計算表（備品・人件費予算の進捗状況）、利用率の分析は、園児数推移表を作成して毎月法人に報告しています。	
【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>	
法人は、2023年度の重点施策として「質の向上と高い充足率の維持」「働きやすい環境をつくり、職員定着率を向上」を掲げています。経営課題は、施設長が施設長会議に出席して把握し、職員会議、カリキュラム会議、フロアリーダ会議など（以下、会議など）で説明して周知しています。会議などに出席していない職員には議事録やミーティングノートを確認後、チェックのサインをしてもらい周知しています。園では、職員の定着率対策として「わ！をたいてつに。何でも言い合える職場環境」を年間スローガンとして掲げ、会議などで意見交換や改善策の話し合いなどを行い、職員が互いの保育を知り、助け合える職場環境を作るよう取り組んでいます。職員の十分な理解が得られるまでには至っていません。周知方法の工夫などが期待されます。	

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。	a
<コメント>	
園は、5年間の長期計画と3年間の中期計画を策定しています。長期計画は「修繕・大型備品購入」「保育の質の向上」「人材育成」「地域交流推進」の4項目と、数値目標の「園児数充足計画」で構成しています。中期計画は、長期計画の4項目に沿って、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、年度別に策定しています。中・長期計画は、施設長が職員の意見も踏まえ、法人と協議して策定し、年度末など必要に応じて見直しています。職員には、年度初めの職員会議で説明しています。法人は、中期経営計画・事業戦略のほか、収支計画を策定しています。法人の計画は、毎年策定し直しています。	
【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。	a
<コメント>	
園は、中・長期計画を踏まえて「基本目標」と「重点目標」で構成した年度事業計画を策定しています。「基本目標」は、職員体制、行事予定、給食・食育、安全管理、人材育成（実習生の受け入れ含む）、苦情要望対応などを明示しています。「重点目標」は、「保育や行事の見直しと確認」「地域子育て支援活動」「職員育成」の3項目について、具体的に実行可能な事業内容を明示しています。今年度、施設長は地域子育て支援活動に特に力を入れて、主任と連携して取り組んでいます。	

(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、会議などで把握した職員の意見も踏まえて、法人と協議して事業計画を策定しています。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、日々の保育の振り返り、行事後のアンケート、園としての自己評価や法人の保護者アンケートの結果などを踏まえて、次年度の事業計画を策定しています。事業報告や次年度の事業計画は、施設長が作成した案を職員に確認してもらい決定しています。当該年度の事業報告と次年度の事業計画は、運営委員会で報告しています。園では、職員に案の確認を行っています。会議や研修などで説明するなど、職員の理解を深めるため更な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。	a
<コメント> 事業計画は、施設長、法人の施設支援担当者（以下、法人の担当者）のほか、運営委員（保護者の代表）や第三者委員（民生委員など）がメンバーとなっている運営委員会で報告しています。運営委員会開催後、当該年度の事業報告、次年度の事業計画と運営委員会の議事録を、3月に保育園向けアプリでの配信や、園内での掲示で保護者に公開しています。また、今年度は6月に保護者懇談会を行い、資料を作成し園運営やクラス運営の説明をしています。欠席の保護者に対しても資料を渡し説明しています。そのほか、事業計画の個別の取組内容を、適宜園だより、保育園向けアプリでの配信や、園内での掲示で保護者に伝えています。	

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> 法人は、保育サービスの安定的提供と質の持続的向上を目指し、ISO9001の認証を取得しています。園は、年1回監査人の資格を持つ法人の職員や他の施設長によるISO9001の内部監査を受審しています。各指導計画や研修報告などのPDCAの仕組みを取り入れた報告書を使用して、職員にPDCAの実践が身につくようにしています。園では、保育士などの自己評価に基づき、園としての自己評価を年1回実施しているほか、法人が年1回保護者アンケートを実施して、それぞれの結果は、保育園向けアプリでの配信や、園内での掲示で保護者に公表しています。開設8年度目の今年度、2回目の第三者評価を受審して組織的な保育の質の向上に取り組んでいます。		
【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」は、フロアごとに行った職員の評価を施設長がとりまとめて、作成した案を職員に確認してもらったうえで決定しています。毎年2月に実施する「園の自己評価」は、職員を3グループに分け、今回の「第三者評価の自己評価」と同様の方法で取りまとめています。第三者評価の自己評価の結果は、職員に周知しています。第三者評価の自己評価の課題としては、職員の資質向上を挙げています。園の自己評価の結果は、職員に案内して、課題や改善点を話し合い、職員間で共有しています。自己評価の結果は、3月に保育園向けアプリでの配信や、園内での掲示で保護者に公表しています。課題として、地域との交流、保護者への対応・支援などを挙げています。		

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> 施設長は、園の経営・管理に関する方針と取組を中・長期計画、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「職務区分の構成と定義」「運営規程」などに記載しています。職員には「職務区分の構成と定義」を事務室に掲示しているほか、会議などで説明して周知していますが、職員の十分な理解が得られるまでには至っておらず、説明・周知方法の工夫などが期待されます。施設長不在時の権限移譲の体制については、会議などで職員に周知しているほか、事務室に災害時の責任体制や「園長・リーダー不在時の対応」（ケガの場合）を掲示しています。		
【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、施設長向けのコンプライアンス研修で法令遵守について学び、利害関係者と適切な関係を保持するよう努めています。また、法人や行政などの研修でマネジメントや人事管理などについて学んでいます。園運営に必要な法令の改定情報は、法人や行政から得ています。毎月、法人の担当者が訪問時に法令遵守などの確認を行い、施設長に報告しています。職員には、入社前に「保育者マニュアル」を配布しています。本マニュアルで、理念、倫理綱領、人権保育、社会人としての基本といった、職員が遵守すべき事項を職員に周知・徹底しています。また、職員は、法人のコンプライアンス研修を受講して法令遵守に努めています。		

(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> 施設長は、保育室での観察や保育日誌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。保育の質の向上に向けて、日常の会話、個人面談、会議などの機会に職員の意見を聞いています。施設長は、園としての保育の質に関する課題として「職員間の連携・協力体制の強化」を挙げており、職員自身が自分たちで協力し課題解決できるよう、乳児会議、幼児会議、フロアーリーダー会議で改善案を話し合っています。また、園では、発達相談支援コーディネーターの資格を持つ職員を中心にケース会議を開催したり、実技講習で学んだことを誕生会で披露してもらったりして、研修で学びを発揮する場を設け、園全体の資質向上に取り組んでいます。	
【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> 施設長は、備品・人件費予算管理や労務管理を通じて、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、本人の希望を尊重するとともに、いろいろな年齢の子どもを担当できるなどのキャリアアップや、園の円滑な運営を考え、ベテランと若手を組み合わせるなどの工夫をしています。園では、職員の働きやすい環境整備に向け、時間外労働時間や有給休暇の取得状況の把握や個々の業務や仕事をミーティングノートや仕事確認ボードを使い把握し、事務時間の確保のための調整などに活かしています。また、絵本係やリスクマネジメント係、教材係や備品係など各種係を配置して、効率的で実効性のある園運営に向け取り組んでいます。	

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> 法人では、保育スキルの向上や、保育方針の本部・各施設での共通の意識・理解を保つなどを目的に、人材育成計画を策定しています。計画では、合同研修や階層別研修、社外研修という研修体系および、求められるスキル・人材像を明示しています。また、職員の個別目標の設定や、施設長との個人面接による人材育成の仕組みを明示しています。採用活動は、法人が各種広告媒体や、ホームページ、学校訪問等を活用して求人を行っています。園では、非常勤職員の採用面接を行っているほか、求人ポスターを掲示しています。職員の定着については、職場改善に取り組み、新入職員の定着に向け、安心して働けるよう定期的な面談や声かけを行っています。		
【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「職員区分の構成と定義」で求められるスキル・人材像を明示しています。また、昇進に必要な経験年数や研修、資格を明確にしたキャリアパスを作成しています。採用、配置、異動の基準は就業規則に明示しています。施設長は、職員別にスキル考課シート、個別目標設定シートに基づき、4月と10月の年2回面談を実施して人事考課を行っています。非常勤職員は、1月に面談を実施しています。法人は、職位（施設長、主任、一般職員等）・等級を設定して、等級別に求められるスキル、役割、職務内容、昇進の要件を明示しています。職員には、新入社員研修で人事制度の説明をしていますが、職員の理解を深めるため更なる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り組んでいる。	a	
<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毎月把握しています。また、日常の会話、個人面談などから、職員の心身と健康状態を把握して、相談に応じています。法人が職員からの相談窓口を設けているほか、持株会社が臨床心理士を配置したヘルプラインを設置しています。また、法人は、職員アンケートを実施して職員の意見や要望を聞いています。園では、時間外労働の削減や、有給休暇の取得推進に取り組むとともに、職場環境改善対策として、スローガンの作成や園内研修を実施するなど、働きやすい職場を目指した取組も行っています。福利厚生に関しては住宅手当、借り上げ社宅制度などのほか、法人が福利厚生サービス提供機関の会員になって様々なサービスを受けられるようになっています。		
(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> 法人は、人材育成計画で職位別に求められるスキル・人材像を明示しています。職員は、個別目標設定シートで、保育スキル、業務姿勢、役割・責任等の中からチャレンジ性のある目標を設定することになっています。また、施設長は、職員がステップアップでき、結果の評価ができる定数・定量化した目標を設定するよう、職員に助言しています。施設長は、4月頃に前年度の下期の振り返りと上期目標について、職員と1回目の人事考課を兼ねた面談を行い、10月頃に上期の振り返りと下期の目標について、2回目の面談を行っています。また、年2回の定例の面談以外の面談も実施して、目標の進捗状況を把握するなど人材育成に取り組んでいます。		

【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「職員区分の構成と定義」で、職位ごとに専門技術能力の求められるスキル、必要な研修または資格を明示しています。人材育成計画に基づき、法人主催の階層別研修、実技研修、認定研修等を実施しています。園では、職員の希望と施設長の意向を基に、一人年3回の法人研修の受講と年1項目のキャリアアップ研修の受講を目標に、研修への参加を進めています。また、年間計画に基づき毎月、フロア環境の見直し、おんぶのやり方と注意点、ケース会議、ヒヤリハットの定義と書き方、人権擁護のためのセルフチェックなどのテーマで、園内研修を行っています。通常の園内研修に加え、毎月、職場改善をテーマにした園内研修も行っています。

【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>

施設長は、職員ごとに本人の希望、研修の受講実績などを基に、本人と受講する研修について話し合い、個人別の年間研修計画を策定しています。職員は、法人の研修や園内研修に加え、キャリアアップ研修や行政主催の研修などの外部研修も受講しています。受講後は、研修報告を作成して社員専用サイトに掲載することになっています。園では、法人の認定研修で認定を受けたベビーマッサージ、食育、アートセラピー、アンガーマネジメントなどの認定シールを、職員紹介ポートの認定者のところに貼り、保護者にも公表しています。法人は、外部研修の受講を業務扱いとしているほか、研修の交通費を補助する制度を設けています。

(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>

園は、事業計画で「保育人材教育や育成を目的とした実習生等の受け入れを行う」と実習に関する基本姿勢を明文化しています。また、法人は、実習生受け入れマニュアルを整備して、受け入れ方法や事前オリエンテーションの内容・実施方法などを定めています。主任を受け入れ担当者とし、実習生の特性に合わせた実習計画書を作成しています。実習中は各クラス担任が昼に時間を作り、実習生にアドバイスしています。学校とは担当教員が実習中に来訪した際に、情報交換しています。施設長は、中間と最終日の反省会に出席しています。実習生を指導する職員に対しては、マニュアルを基本に具体的な資料を作成し、指導のポイントを伝えています。

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、理念や基本方針、決算情報などは公開していますが、事業計画、事業報告、予算は公開していません。今回の第三者評価の受審、受審結果は、法人のホームページで公表します。園の苦情解決体制は、玄関ホールに掲示して公表しています。苦情については、件数と内容を事業報告に記載し、運営委員会で報告するとともに、保護者にも公開しています。園の活動は、今年度から開始した地域支援のイベント（水遊び、ベビーマッサージ、育児相談等）の案内ポスターを掲示しています。法人の理念や基本方針は、法人のホームページで公表しているほか、見学者や地域交流に参加した親子に対して、保育園の概要の資料を配布して、説明しています。

【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>

園の経理処理は、法人の経理規程や小口現金マニュアルに基づき実施しています。マニュアルは、事務室備え付けのファイルで、職員が閲覧できるようになっています。経理処理で不明な点は、法人の経理担当者に相談しています。園は、年1回経理・事務処理等の業務運営について、法人の内部監査を受けています。直近の内部監査での指摘事項はありません。監査の結果は、施設長が職員に説明しています。法人は、経営状況について、公認会計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。	a

<コメント>

園は、地域交流の基本的な考え方について、事業計画で明確にしています。園では、親子の遊び場を表示した「つるみマップ」や、学童保育、病児・病後児保育、ワーキングマザー両立応援カウンセリングのパンフレットなど、活用できる社会資源や地域の情報に関する資料を、玄関ホールに掲示や据え置いて保護者に提供しています。また、SDGs活動として、月1回近隣の公園の「キラキラクリーン活動」を年長児が行っているほか「キラキラクリーン活動」で拾得した現金を警察に届けたり、消防署見学や八百屋、花屋、郵便局などでの保育材料の買い物体験をしたり、商店街のちぎり絵コンテストに応募したりして、子どもと地域の交流を行っています。

<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>法人のボランティア受け入れ規程の趣旨に「ボランティア受け入れにより、施設と地域交流の充実を図る」と基本姿勢を明文化しています。規程には、受け入れ方法、活動への協力、活動の注意事項、活動の内容や、個人情報等の保護などの運営の詳細を定めて、主任を受け入れ担当者として、受け入れ可能な体制を整備しています。従来実施していた小中高校生を対象とした「きらきら保育士体験」の受け入れを今年度から再開しましたが、参加者の都合が悪くなり、今年度はまだ実績はありません。また、コロナ禍前受け入れていた、読み聞かせのボランティア募集に応募しましたが、抽選に外れたため、引き続き受け入れに向け取り組んでいくこととされています。</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>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>園は、保育所として必要な社会資源として、地域の関係機関等（小児科・内科・皮膚科・歯科等の医療機関、行政の窓口、地域療育センター、児童相談所、消防署、小学校、近隣園等）の連絡先を事務室に掲示して、職員に周知しています。施設長は、行政主催の鶴見区内保育施設長会に参加して、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などを行っていますが、関係機関・団体との連絡会などは、行政関係に止まっています。家庭での権利侵害が疑われるような具体的な事案については、行政などの関係機関と情報共有や連携をして対応・支援しています。</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>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>施設長は、行政主催の鶴見区内保育施設長会や商店街のイベントへの参加、近隣園との情報交換、園見学の保護者との会話などから、地域の福祉ニーズなどを把握しています。民生委員には、年度末の運営委員会に第三者委員として出席してもらった際に、地域の福祉ニーズについて話を聞いています。また、園の見学者に対する育児相談を行っているほか、地域子育て支援事業として、今年度2回の地域住民向けの育児相談を企画しています。園では、こうした取組を行い、地域の福祉ニーズなどを把握するように努めていますが、今後は、関連機関・団体との交流などを拡大して、より広い視野で福祉ニーズを把握していくことが期待されます。</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>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>今年度より、地域貢献に関わる事業・活動として、年間活動計画を策定し、七夕、夏まつり、水遊び、ベビーマッサージ、年2回の育児相談等の内容で、地域子育て支援事業を企画して取り組んでいます。計画を職員に周知するとともに、地域住民には園見学时やポスター掲示で情報提供を行っています。7月に実施した七夕のイベントには、定員を上回る申し込みがあり、やむなく断ったというケースがあります。昨年度より、年長児が近隣公園の清掃活動「キラキラクリーン活動」という地域貢献活動を行っています。地域貢献活動としては、AEDの設置をシールを貼り、一般の人も活用できるよう案内するという取組も行っていきます。</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

<p>(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<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>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>保育理念に「子どもの最善の利益を第一に考え」と子どもを尊重した保育を明示し、標準的な実施方法に反映して、日常の保育を行っています。人権保育について記載した「保育者マニュアル」を全職員に配布して、子どもを尊重した保育について共通理解を持つようにしています。また、全国保育士会の「人権擁護のためのセルフチェックリスト」を年1回実施して、振り返りを行っています。園では、性差への先入観による固定的な対応をしないよう、子どもの呼び方を「さん」としています。また、施設長は職員が固定的な対応をしないよう指導しています。外国籍等の保護者には、ルビをつけた資料を用いて分かりやすく説明するなどの配慮をしています。</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>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>園では、子どものプライバシー保護に関する配慮事項を具体的に記載した「保育者マニュアル」等を会議などで確認し、周知しています。おまらしの着替えやオムツ交換は、トイレ内や衝立などを利用し生活スペースから区切り、プライバシーに配慮した手順で行っています。プール遊びの際は、遮光ネットを張って外部からの視線を遮って実施しており、幼児にはラップタオルを活用した着替え方などを教えています。着替えは、男女別ではありませんが、子どもには全裸にならないよう教えています。また、身体測定は、マットで目隠して行っています。ラップタオルの購入依頼の際などに、保護者にプライバシー保護に関する取組を説明し周知しています。</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

<コメント>

理念や基本方針、保育内容などは、法人のホームページで紹介しています。保育所を紹介する概要説明書（入園のしおりの簡易版）は、施設概要、保育理念・目標と方針、給食、保育内容、一日の過ごし方等、項目別に分かりやすい内容になっています。見学は1日4組までとして、電話と法人のホームページで受け付けています。見学の際は、パンフレットと概要説明書を用いて個別に丁寧に説明した後、園内を案内し質問や相談に応じています。利用希望者に対する情報提供は、適宜見直しています。

【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>

園では、入園希望者に入園説明会で重要事項説明書を用いて、保育理念や、保育計画、一日の流れ、保育料などの費用、個人情報保護などを説明して、同意書を取り交わしています。その際、個人面談を実施して個別の状況を把握しています。重要事項に関して、変更が生じた際は、お知らせを保育園向けアプリで配信しています。教材費の金額の変更などでは、必要に応じて変更内容に関する同意書を提出してもらっています。外国籍等配慮の必要な保護者にはルビをつけた資料を配布しています。また、理解が難しい保護者には口頭で詳しく説明を行っています。配慮が必要な子どもの保護者への説明は、横浜市の加配の申請ルールなどに基づいて行っています。

【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>

転園等で保育園の利用変更があった場合、園では、引継ぎの手順書や文書は定めていませんが、区で定められた手順に沿って対応しています。入園時に、保護者から同意を得た「保育サービスにおける個人情報取り扱いに関する同意書」に基づき、配慮の必要な子どもや引継ぎが必要な子どもについては「健康診断書」「保育・教育施設におけるアレルギー疾患生活管理表（食物アレルギー・アナフラキシー・気管支喘息）」等の書類をもらったり、引継ぎを行ったりしています。保育所の利用が終了した子どもや保護者に対して、その後の相談方法などを説明した文書は作成していませんが、相談があり来訪した場合は、施設長や元担任が相談を受けています。

(3) 利用者満足の上昇に努めている。

【33】 Ⅲ-1-(3)-①
利用者満足の上昇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、日々の子どもの表情などから満足を把握しています。保護者には、法人がアンケートを年1回実施して、分析結果を全職員に周知しています。園では、振り返りや改善策の検討を行い、法人に報告しています。また、アンケート結果は、保育園向けアプリでの配信や、園内での掲示で保護者に公表しています。アンケートの意見から、保育園向けアプリに掲載している園だよりを「資料室」に整理して保存して欲しい、との要望があり実施しました。また園では、個人面談を年1回実施しています。乳児は11月、幼児は2月を取組強化月間として実施しています。そのほか、希望があれば随時実施しています。また、保護者懇談会を6月に実施しました。

(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

【判断した理由・特記事項等】

園では、苦情受付担当者、苦情解決責任者、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園の玄関ホールに掲示し、保護者には入園の際に、入園のしおりで苦情要望等の受付方法や体制、仕組みを説明しています。また、意見箱を設置し、保護者が苦情や要望を申し出しやすくしています。苦情の内容は「苦情受付及び報告書」に受付と解決を図った経緯を記録して保管しています。苦情については、対応策を迅速に職員で話し合い解決策を決定して、職員間で共有するとともに、保護者にフィードバックをしています。苦情の件数と内容は、年度の事業報告に記載して、保育園向けアプリでの配信や園内掲示で保護者に公開しています。

【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>

保護者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を選べることを重要事項説明書（苦情相談窓口と第三者委員、かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局の連絡先を記載）で保護者に説明して周知しています。また、同様の内容を記載した苦情に関する資料を、玄関ホールに掲示して周知しています。入園のしおりや、入園説明会の説明で相談したいことがあるときは、担任以外にも主任や施設長などに相談できることを知らせ、いつでも相談を受ける体制があることを伝えています。相談があったときは、事務室兼医務室など他の保護者の目に触れない場所で話を聞くなど、配慮しています。

<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>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

職員は、日々の送迎時などで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た際の報告手順、対応策の検討等を記載した「苦情・要望への対応について」を保護者に配布しています。職員が保護者からの相談や意見は、昼礼などで施設長と職員間で迅速に共有して対応しています。そのほか、年1回の保護者アンケートや行事後のアンケートの実施、意見箱の設置等でも意見を把握しています。相談内容によって検討に時間がかかる場合は、保護者にその旨説明したうえで、事実確認する時間を確保し、きちんと状況確認したうえで、改めて保護者に説明しています。

(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。

<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>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

リスクマネジメントの責任者として、施設長は、事故防止委員会を設置しています。事故防止、事故発生時対応、安全管理、災害時対応危機管理等のマニュアルを整備し、対応と安全確保についての手順を明確にして職員に周知しています。安心と安全を脅かす事例は、行政や法人の通達、報道などから収集し、その都度印刷してミーティングノートで周知しています。事故になる前の記録として「ヒヤリハット」がなぜ重要なのかをテーマにした園内研修を、全員が受講できるように2日に分けて実施しています。事故防止委員会では、収集した事例を基に、再発防止策を検討し、昼礼で報告しています。また、法人系列園での事例は、毎週集計、分析して各園に配信して知らせています。

<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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

施設長は、責任者として、感染症対策に取組むと共に、職員に感染症マニュアルを年1度確認してもらい、チェックをすることで周知徹底を図っています。また、園内研修では、嘔吐処理の実践研修を行い、全職員で手順を確認しています。室内や遊具をチェックリストを活用して定期的に消毒し、子どもにも手洗いとうがいを奨励して感染症予防に努めています。保育中に感染症が疑われた場合には、医務室を兼ねた事務室で待機し、経過を把握して記録しています。季節的な感染症の予防と情報収集を行い、アプリ配信や掲示をして保護者にも情報提供をしています。

<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。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

園は、災害発生時の対応として隊長を施設長とする自衛消防隊を組織し、職員の役割分担を決めています。安全管理・災害時対応（BCP）マニュアル、安全計画を整備し、災害時の対策と保育を継続するための業務継続対策を整えています。保護者には、入園の際、災害時伝言ダイヤル利用・操作方法の資料を配布して説明しています。職員には、安否確認システムを導入しています。食料や備品類等の備蓄リストを作成し、施設長と担当職員が備蓄を整備しています。避難・消火訓練年間計画を基に、毎月火災・地震などを想定した訓練を実施しています。今後は、地元行政をはじめ、自治会、福祉関係団体等と連携した訓練などを実施する取組を期待します。

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>	<p>第三者評価結果</p>
--	----------------

<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>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

保育について標準的な実施方法は、保育者マニュアル、保育士業務マニュアルに記載しています。保育士業務マニュアルでは「子どもにとっていいこと」を優先すると権利擁護に関わる姿勢を明示しています。職員は、マニュアルを各自で読み合わせを実施し、チェックをすることで施設長は確認しています。マニュアルに基づいた保育を実施しているかは、施設長が保育観察や保育日誌等で確認しています。一方、一人ひとりの発達の違い、個人差に合わせて対応していて、画一的な保育実践にならないよう配慮しています。

<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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

法人は、法人の施設支援担当でマニュアル担当チームを編成して、マニュアルの作成や改訂を行っています。改訂は、年度末が原則ですが、法改正などに合わせ、また必要があればその都度改訂しています。マニュアルの改訂は、施設を毎月訪問し、現場の実態を把握している法人の担当者が行うことで指導計画や職員・保護者からの意見や提案を反映できるようにしています。園が独自に作成している手順書などは、家族アンケートや行事後のアンケート、会議など保護者や職員からの意見を基に、随時見直しを行っています。

(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>

施設長は、指導計画の責任者として、全体的な計画に基づいて作成された各指導計画を確認しています。施設長は、クラスの職員間で立案した指導計画を必要に応じて助言を行い、計画が保育のねらい・評価・反省とPDCAサイクルになるよう指導しています。個別指導計画は、入園時の児童票や個人面談などで把握した子どもや保護者の情報や意向と共に入園後の経過記録、発達記録を踏まえ、担当が職員や栄養士などの意見を反映して作成しています。計画の作成にあたり、保護者の意向を把握して行っています。また、支援困難ケースは、区の保健師等の意見を参考にケース会議で対応方法を考え合い、全職員共通認識のもと対応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。

a

<コメント>

指導計画の見直しは、カリキュラム会議で、子どもの発達や状況に応じて、振り返りを行い報告をしています。年間指導計画は四半期毎、月間指導計画は前月の子どもの姿・振り返りを記載し、次の計画に反映しています。個別指導計画は、保護者と家庭での状況を確認し、方向性を共有して見直しています。指導計画の振り返りをし、見直した評価・反省をもとに、保育のねらいなど次の作成に活かしています。緊急に計画を変更する必要がある時は、担当が施設長・主任と協議し、昼礼で職員に報告し、ミーティングノートに記録して周知を図っています。

(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>

園は、子どもの状況について把握した情報は、法人統一の発達記録などに個別に記録しています。乳児クラスは個別指導計画を作成し、実施状況を記録しています。個別指導計画は、カリキュラム会議で毎月、評価と見直しを報告しています。記録は施設長と主任が確認し、差異が生じないように、職員会議で指導計画のねらい・目標・振り返り等の良い事例を出して指導しています。毎日の情報は昼礼で伝え、ミーティングノートで周知をしています。会議の内容は会議記録に記載し、全職員に周知を図っています。保育記録は電子データで記録し、情報を共有する仕組みになっています。

【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>

個人情報保護規程を整備して、子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めていて、個人情報の不適切な利用や漏えいに対する対策も規定しています。法人はプライバシーマークを取得し、個人情報を厳重に管理しています。施設長は記録管理の責任者として、年1回のプライバシーマークテストを実施することでより職員が深く理解し、遵守するよう努めています。保護者には、入園説明会で個人情報の取り扱いについて説明し、記載した「入園のしおり」を配布し、同意を得ています。