

第三者評価結果

事業所名：スターチャイルド《金沢文庫ナーサリー》

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> 法人の運営理念・保育理念・職場理念や保育方針は法人のホームページに掲載する他、法人の理念・基本方針を掲載したポスターを掲示しています。理念や基本方針は入園のしおり（重要事項説明書）や見学者向けの概要説明にも明記され、入所説明会・進級説明会や園見学の際保護者に説明しています。内容は子どもの個を尊重し、自分で考え行動できることを目指しており、職員の行動規範となっています。職員は入職時の研修で理念や基本方針を学びます。カリキュラム会議等の際には唱和をし、職員同士で保育を振り返り、理念や方針に沿った保育が実践できているか確認しています。カリキュラム会議等に参加しない非常勤職員への周知については「パート会議」を行い施設長が周知を図っています。	

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> 施設長は法人内認可保育園の施設長が出席する施設長会議に参加し、法人からの報告により社会福祉事業全体の動向について把握しています。法人や行政からのメール配信の情報も確認しています。金沢区公私合同園長会、主任児童委員連絡会にも定期的に参加し、園のある地域の環境、潜在的利用者数や保育ニーズの把握に努めています。施設長は毎月利用者数やコストなど月次報告を法人に行い、法人の地域担当者を含め分析し業務の効率化や改善に向けて取り組んでいます。	
【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> 法人内認可園の施設長会議には取締役・経理担当者・人材担当者も出席し、各園の職員体制や人材確保、保育事業収益・人件費・消耗品など財務状況の確認と共有をしています。施設長会議で抽出された課題について、園運営のコストについては職員会議において職員にも周知し、消耗品の使用量削減や節電など改善に向け職員とともに考え実践しています。保育士の確保・育成・定着も課題として捉えており法人と解決に向けて取り組んでいます。	

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> 園では、保育理念、保育方針の実現に向けて、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」で構成されています。中期計画は、長期計画の4項目の達成に向けて策定1年を1期毎に策定しています。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、年度別に具体的な内容で作成しています。中・長期計画は、施設長が法人と協議して作成しています。また、計画は、達成状況を確認し必要があれば見直しています。	
【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> 毎年年度末に実施する職員の自己評価、園の自己評価とその年度の事業計画の達成状況を確認し、施設長が次年度の事業計画を策定しています。事業計画は前年度の振り返りから法人の理念・方針の達成に向けた中・長期計画の内容を反映した内容となっています。基本目標では園児数の充足、職員体制の確保、食育、健康管理、安全管理、職員研修などとしています。重点目標として、感染対策、地域子育て支援事業、人材育成、保育環境の整備などを挙げています。目標はより評価しやすいよう具体的な数値や内容の設定が期待されます。	

(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> 事業計画は毎年2月頃にその年度の事業計画の振り返りや園の自己評価を実施し、評価内容や職員会議で収集した職員の意見をもとに施設長が策定しています。事業計画の内容は年度はじめの職員会議で職員に周知しています。事業計画の実施状況は職員会議やカリキュラム会議で確認し、必要があれば年度途中での見直しも実施しています。今後は事業計画策定にあたって職員が参画し、話し合った内容を記録して残す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> 事業計画は入園児の保護者には入所説明会で説明し、在園児の保護者に対しては年度の終わりに保育園向けアプリで配信し、確認できることを進級説明会やクラス懇談会で周知しています。また、年1回開催される運営委員会において事業計画、事業報告、園の自己評価結果、保護者の満足度アンケート結果などを保護者代表に伝えています。今後事業計画について保護者に対し内容説明の機会確保により、理解を深め参加できるような取り組みが期待されます。	

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> 毎日の昼礼や職員会議、カリキュラム会議、パート会議などで日々の保育の現状や実行状況について振り返り記録をし、必要があればその後の計画を変更しています。職員の自己評価、園の自己評価を実施し、職員の業務における水準や園の実情を確認し更なる向上につなげています。年度末には保護者アンケートを実施し、保護者の園に対する意見や要望も確認し次年度の計画に活かしています。また、5年に1度第三者評価を受審し、外部からの客観的な園の評価結果を受け、園の実情を確認し改善に向けて取り組んでいます。		
【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> 職員の自己評価、園の自己評価、保護者アンケートの結果、第三者評価受審結果や、年度おわりの事業計画の振り返りから園で不足している取り組みや改善点を施設長・副主任が中心となり抽出し、職員会議・カリキュラム会議などで改善に向けた取り組みを検討しています。抽出された課題の中から次年度の事業計画の中に「重点目標」を設定し、課題改善に向けた計画を設定しています。職員会議などで計画の実行状況を確認し、必要があれば計画の変更をしています。		

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> 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、年度の園の方針などについては、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、「就業規則」「職務区分の構成と定義」に定められています。職員には、職員会議などで施設長が説明しています。施設長不在時の権限移譲についてはマニュアルに「施設長が不在の場合、代理の責任者(園では副主任)が代行する」ことが明記されています。		
【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、法人が実施する施設長研修や外部業者のオンライン研修、毎月の施設長会議に参加し法令遵守について把握しています。法人の経理規定等を把握し利害関係者と適切な関係を保持するよう努めています。法人の担当者が園に訪問する際、法令遵守などの確認もしています。園の業務は、児童福祉法、労働基準法、労働安全衛生法、個人情報保護法等に留意して運営しています。法令改正の情報は、行政や法人からの案内で把握して職員に周知しています。職員には、入社時に「保育者マニュアル」を配布し、年初の園内研修でも理念、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周知・徹底しています。施設長が受講した研修については、必要に応じて資料や園内研修で職員に周知しています。		

(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。	a
<コメント>	
施設長は、保育状況の観察や昼礼・職員会議などに参加し、施設長と副主任が中心となって保育の質の現状について日常的に評価・分析しています。また、毎月、法人担当者の訪問時にも保育の内容などの確認をしています。保育の質の向上に向けて、職員との日常の会話、個人面談、会議などの機会に職員の意見を聴いています。定期的に横浜市の「よりよい保育のためのチェックリスト」による自己点検などを行い、保育の質の向上に繋げています。法人の研修計画(スターチャイルドケアプログラム)の中の研修受講を推進する他、外部研修の情報も職員に周知しています。	
【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>	
施設長は、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。休暇や欠員などで人員配置が厳しいケースや要配慮児の対応等の場面では施設長も積極的に保育に参加しています。ノーコンタクトタイムを導入し、職員が保育に関わらず事務などに専念できる時間を作り、時間外労働の削減と業務の効率化を図っています。園では、職場環境改善会議を毎月実施して、職場環境の改善について職員と検討し、法人に改善に向けた相談をするなど、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。	

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>		
福祉人材の確保や育成については法人の「福祉人材育成計画」に明記されています。「育成システム」には、全職員共通の合同研修や実技研修、知識研修、認定研修等と、職位に応じた階層別研修(管理社員、リーダー社員、一般社員)という研修体系を明示しています。「年間育成計画」は、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、社員紹介制度等を活用して行っています。社員から紹介のあった保育士についても法人の理念を丁寧に説明し、双方で話し合い採用の検討をしています。		
【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	
<コメント>		
法人は、「職員区分の構成と定義」には職位毎に求められる技術や資格、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、昇進、異動などについては就業規則に明示しています。施設長は、職員別スキル考課シート、個別目標設定シートに基づき、年2回職員との面談を実施して、目標達成状況の確認、意向確認とともに人事考課を行っています。職員は施設長と相談し作成する自己評価で目標設定、評価をしています。また、3年後の自分のなりた姿を考えるための「SELfingシート」を作成し、職員が自らの将来的な姿を描くことのできる人事制度となっています。		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
【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>		
労務管理の責任者は施設長としています。職員の就業状況、有給休暇の取得や時間外労働などについて法人のシステムで管理・把握しています。時間外労働の削減や、公平な有給休暇の取得をめざし働きやすい環境となっています。施設長は職員との日頃の会話や個人面談などから、職員の心身・健康状態の把握に務めています。必要に応じて施設長から声をかけ面談を促すこともあります。法人担当者の訪問時にも職員が相談できる機会を設けています。相談窓口として法人はヘルプラインを設置しています。外部の相談窓口の設置や産業医に相談できる体制も整備しています。		
(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>		
法人の定める「職員区分の構成と定義」には職位毎に期待される職員像が明記されています。職員は、個別目標設定シートで、保育スキル、業務姿勢、コミュニケーション、役割・責任等の中から3つを選び目標を設定することとしています。職員は、施設長との面談で目標設定を行い、その後中間期・期末期の面談を実施して目標達成度を確認しています。目標設定シートは目標を「何を」「いつまでに」「どのように」達成するか具体的に記載し評価しやすくなっています。		

【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>

法人の「職員区分の構成と定義」の中に職位ごとに求められるスキルや専門技術、資格や受けるべき研修など期待する職員像が明記されています。法人の人材育成計画に基づき、法人が計画する階層別研修、実技研修、知識研修を実施し段階的にスキルアップできる体制としています。また、法人内のベビーマッサージ講座、チャイルドアートセラピー講座、食育講座、キッズ・アンガーマネジメント講座などの認定研修を実施しています。法人は研修後のアンケートや研修報告で、職員の意見を確認し研修計画の見直しに活かしています。

【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>

法人は入職時に職員の知識・経験・資格などを把握しています。入職後も資格取得や研修の受講などについて法人のシステムに入力し把握しています。新人職員には法人の研修のあと、園では副主任がOJTにあたり経験やスキルに応じた指導を行っています。法人ではチューター制度も導入しており、保育士として勤務する職員が新人の保育・コミュニケーション等業務だけではなく生活などについての相談にのっています。職員は法人の研修や園内研修を年に3回受講をする他、キャリアアップ研修などの外部研修の受講もすすめ、シフトの調整もしています。研修受講者は必要に応じてその知識や技術を園内の職員に伝える伝達研修も実施しています。

(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>

実習生受け入れマニュアルを整備し、その中に実習生受け入れの目的、受け入れ方法や事前オリエンテーションの内容・実施方法などが明記されています。保育専門学校、大学、法人内のヒューマンアカデミーの保育養成受講者などのから実習生を受け入れています。施設長・副主任が受け入れ窓口となり、実習生と学校の指導者を含め事前オリエンテーションを行い、プログラムの作成や個人情報保護などについて説明し、個人情報保護については誓約書を交わしています。実習指導は副主任が担当し、実習中も学校の指導者と連絡を密にとり進捗状況などを共有しています。実習指導にあたる副主任は経験や知識も豊富ですが、指導技術の更なる向上のため「保育実習指導者研修」などの受講が期待されます。

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>

ホームページに基本理念・保育理念、保育内容、施設情報、第三者評価受審結果などは掲載していますが、園の事業計画、事業報告、苦情解決体制、予算・決算情報の掲載はありません。保護者に対して苦情解決体制について園のしおりに掲載し廊下に掲示して周知しています。苦情・要望に関する検討内容や対応状況は規定の書式に記録し保管しています。保護者に周知にする必要のある内容は保育園向けアプリの配信や園だよりで知らせています。園のパンフレットは金沢区役所に設置する他、金沢区の子育てイベントで配布し育児相談なども実施しています。今後、予算・決算情報や苦情・相談体制などの公表が期待されます。

【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。	a
---	---

<コメント>

「職員区分の構成と定義」には職務区分や責任が、「経理規定」には金銭管理や取引について明記され、職員には入職時の研修や職員会議などで周知しています。施設長は毎月法人に損益計算表を送り、経理・取引について適正か確認する他、法人の内部監査室担当職員が毎年内部監査を実施しています。法人は監査法人による監査を毎年受けており、園について改善必要事項があれば、法人担当者も含め相談し、改善に向け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。		b
<コメント> 地域交流の基本的な考え方については中・長期計画や全体的な計画に明記し、入所説明会や園見学で周知しています。玄関には保育園留学、地域のイベントなどの案内を掲示しています。個別に相談がある場合は関係機関の紹介や連携もしています。施設長は金沢区公私合同園長会や主任児童委員連絡会に参加し、社会資源や地域の情報を収集しています。近隣園との交流機会をもち、散歩の際には近隣商店や公園で会う他園の子ども達、親子で遊びに来ている子どもにも声をかけたり一緒に遊んだりしています。近隣の公園清掃などを子どもと行う「キラキラクリーン活動」や地域との交流、住み続けられるまちづくりに向けたSDGsの取り組みも行っています。今後は自治会など近隣住民や高齢者施設等との交流の機会をもち、地域との繋がりを更に深めていくことが期待されます。		
【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。		a
<コメント> ボランティア受け入れ規程、ボランティア受け入れマニュアルを整備しています。「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、担当者の設置、活動への協力、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、受け入れ可能な体制を整備しています。小学4年生から高校2年生を対象としたボランティア活動「キラキラ保育士体験」の実施や近隣中学校からの申し出による職業体験の受け入れを行い、保育園での生活や保育士の仕事について学ぶ機会を提供しています。		
(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。		a
<コメント> 園では地域の医療機関、警察署、消防署、金沢区役所担当課、第三者委員など関係機関の連絡先のリストを作成し職員に周知しています。施設長は金沢区公私合同園長会や主任児童委員連絡会、児童虐待防止連絡会に参加し地域の現状やニーズ等について情報共有をしています。家庭での権利侵害が疑われるケースがある場合には、区の子ども家庭支援課、横浜市南部児童相談所と連携して対応方法について協議できる体制を確保しています。		
(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> 施設長は、年1回開催する運営委員会、金沢区公私合同園長会、主任児童委員連絡会などへの出席や、行政との情報共有を行い、地域の福祉ニーズの把握に努めています。園行事の際には主任児童委員や民生委員を招待し、園の様子を見てもらう機会を持っています。備蓄非常食の交換時期には近隣の子ども食堂に食品を提供しています。「赤ちゃんの駅」の設置や育児相談を行うなど地域の福祉ニーズ等を把握するように努めていますが、園の立地から近隣地域との交流の機会を多く持つことができていません。今後地域の集まりに参加するなど、より幅広く福祉ニーズを把握するための取り組みが期待されます。		
【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、事業計画に地域子育て支援事業として「赤ちゃんの駅」や「育児相談」「主任児童委員連絡協議会への参加」「世代間交流」を明記しています。公園で未就園児に絵本の読み聞かせや、砂遊びをともに行う中で保護者からの相談も受けています。食料・水・衛生用品などは子どもと保育士が3日間生活できる量を備蓄しています。年2回園のあるビルの避難訓練への参加、地域の公園などを清掃する「キラキラクリーン活動」の実施など地域との繋がりを図っていますが、今後地域との交流行事の開催や避難訓練の共同開催の実施や、保育所が有する育児についての専門的な知識・技術等を活用した相談支援等の機能を地域に幅広く周知していくことが期待されます。		

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
【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> 法人の保育理念は「子どもたちの無限の可能性を信じ。意欲を引き出し、伸ばす保育をします」としており、保育士業務マニュアルや手順書も理念に基づき子どもを尊重した内容となっています。施設長は日々の保育を観察し適切に実施されているか確認しています。職員は定期的に横浜市の「よりよい保育のためのチェックリスト」「人権擁護のためのセルフチェックリスト」を使用して園での保育を振り返る機会を作っています。全国保育士会倫理綱領や差別の禁止マニュアルを整備し、職員会議や研修において繰り返し確認しています。子どもの尊重、基本的人権への配慮、文化の違いなどについて研修等で職員は理解に努め、園での取組について保護者に伝えています。		
【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> 保育士業務マニュアルや手順書などは子どものプライバシー、羞恥心に配慮した内容となっており、職員には会議や研修を通して周知しています。着替えやトイレ、おむつ替えの時は、場所の配慮やパーテーションの使用、水遊びの際には外から見えないようタープを張るなどにより子どもの羞恥心やプライバシー保護に配慮しています。3歳児クラスからは絵本や文部科学省作成の「生命の安全教育動画教材」などを用いてプライベートゾーンについて理解する機会を持っています。プライバシー保護の取り組みは保護者にも周知しています。		
(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。		a
<コメント> 理念や基本方針、保育内容などは画像や図を用い分かりやすくホームページやパンフレットに掲載しています。パンフレットは園児向けに配布する他、区役所への設置や子育てイベントの際に配布もしています。金沢区子育て情報冊子キラキラMAPIにも基本情報などを掲載しています。園児学の希望はホームページや電話で受け付け施設長が対応しています。予約なく見学に来た保護者に対してもできるかぎり対応しています。見学時はパンフレットや概要説明書を用いて、実際の保育の様子を見てもらい丁寧に案内しています。質問が多い内容についてはホームページにQ&A形式で分かりやすく掲載しています。ホームページやパンフレットの内容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> 入所説明会では園のしおりを用いて保育内容や園生活、持ち物などについて説明し、書面で同意を得ています。内容は保育園向けアプリで確認できるようにしています。入所説明会の後に個人面談を行い個別の相談にのっています。保育内容に変更がある場合は、保育園向けアプリで配信し玄関にも掲示し知らせています。進級時は保育園向けアプリでの配信を基本としていますが、大きな変更がある場合は施設長が直接説明を行い再度書面で同意を得ています。言語等配慮が必要な保護者がいる場合には、事前に金沢区役所担当者と通訳が必要かなど確認をとって対応しています。		
【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> 転居などによる保育所の変更にあたっての引き継ぎ文書は個人情報保護の観点から作成していません。転園先から情報提供の求めがあった場合や、配慮が必要な子どもの生活に必要な場合には保護者の同意を得て必要事項を伝えています。また、転園や卒園後の相談方法や担当者についての内容を記載した文書等は配布していませんが、施設長や担任を中心に相談に応じる体制としています。		
(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。		a
<コメント> 保育士は日々の保育の中で、子どもの表情や言葉、行動などから子どもの満足が読み取るよう務めています。感情を言葉で表現しづらい乳児については特に表情や様子の確認に最新の注意を払っています。保護者に対しては毎年法人利用者満足に関するアンケートを実施し、内容を法人が分析しています。満足度や意見は法人から園に伝えられ、施設長から職員に周知しています。改善が必要な部分は職員会議などで改善に向けた取組を検討しています。アンケートの結果や改善に向けた取組は保育園向けアプリで配信する他、運営委員会でも伝えています。保護者との個別面談でも意見や要望は確認しています。		

(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。		a
【判断した理由・特記事項等】 苦情(要望)対応マニュアルが整備され、対応方法、記録、記録の保管方法などについて定めています。保護者に配布する「入園のしおり」には苦情相談窓口、第三者委員の連絡先、かながわ福祉サービス適正化委員会の連絡先を掲載する他、園玄関にも苦情解決システムや園担当者、第三者委員の掲示をしています。事務室前には意見箱の設置もしています。苦情・要望に関する検討内容や対応について記録をし、保護者には保育園向けアプリで配信し、園日よりでも周知しています。		
【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> 入園のしおりには園担当者だけでなくどの職員にも相談できる旨や、第三者委員、かながわ福祉サービス運営適正委員会など外部相談窓口の連絡先を記載しています。苦情相談受付システムについては園玄関にも掲示しています。保護者とは朝夕の送迎時にコミュニケーションを図り直接話をすることを心がけています。保育園向けアプリや意見箱からの相談も受けています。保護者から相談の希望があった際には、事務室やあいている保育室などを利用しプライバシーを守ることができる場所に対応するように配慮しています。		
【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> 職員は、朝夕の送迎時の際に保護者とコミュニケーションを図ること心がけ、保護者が相談や意見を述べやすいよう努めています。園玄関には意見箱を設置する他、年1回の保護者アンケートや保育園向けアプリからも保護者の意見の把握に努めています。意見・要望等に対しては迅速な対応を心がけています。法人や行政など関係機関と協議を必要とする内容についてはその旨保護者に伝え、いつまでに回答すると期日を定め対応しています。苦情(要望)対応マニュアルは、改善の必要性がある場合には法人担当者に相談し職員会議で検討しています。		
(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。		
【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> 園では、施設長と副主任2名が中心となり、リスクマネジメントに関する取り組みを行っています。事故発生時の対応はマニュアルにまとめ、年度初めに職員全員に周知しています。園ではヒヤリハットの収集を積極的に行い、事例の発生場所、対応策を記載し、職員で話し合いを持ち周知しています。また、事故報告書には詳しく事例が記載され、事故を回避するにはどうしたらよいかなど対応策を会議で話し合い検討しています。非正規職員にも記録を基に施設長から口頭で伝えています。ヒヤリハットや事故の検証、また保育の実践のなかでの対応策を話し合うことが園内研修になり、職員に周知されより安全な保育につなげています。		
【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> 園では法人が作成した「感染症マニュアル」で、感染症が発生した時の対応を明確にし、職員に周知しています。園では「保健・衛生管理マニュアル」に沿って、園内の清掃や消毒を徹底して行い、感染症予防に努めています。園では嘔吐処理の手順書を、写真付きで分かりやすく作成し、嘔吐処理セットと合わせて設置しています。また、実際の処理の仕方は4月に園内研修で行い、職員全体の周知につなげています。法人作成のマニュアルは年度終わりに、園で作成した手順書は随時見直しています。感染症が発生した場合にはさらなる消毒の徹底と、保護者に保育園向けアプリで情報を提供しています。		
【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> 法人が作成した「安全管理・災害時対応(BCP)マニュアル」に地震、火災、水害土砂災害の初期対応や避難方法と経路、また行動手順が記載されています。園では立地条件を考慮して、津波、大地震、土砂災害、大火災が多発し、炎上拡大した場合の避難場所を明確にした「緊急時の避難計画」を作成しています。特に洪水や浸水、内水時には園内で垂直避難を行うことを職員間で周知しています。発災時の子どもと保護者の安否確認は、保育園向けアプリと災害時の伝言ダイヤルで、職員の安否は園の連絡網で伝え合う体制になっています。3日分の備蓄品はリストを作成し、施設長と栄養士が中心となり管理しています。園は、避難訓練計画を作成し、それに基づいて訓練を実施し、実施内容を毎月消防署に報告しています。また入居するビルで行われる入居施設全体の避難訓練に参加して、ビル内の施設と連携を図っています。今後園では、消防署と連携した防災訓練の計画と、園の業務継続計画の詳細を立案する予定です。		

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> 各種マニュアルは法人が作成し、文書化しています。「保育士業務マニュアル」には「子どもにとっていいことを優先する」と明記し、子ども一人ひとりを尊重すること、また保育実践の中でおむつ替えや着替えの時に、パーティションを使用して一人ひとりのプライバシーを守ることが記載されています。0,1,2歳児クラスと3,4,5歳児クラスに、それぞれ副主任を配置して、保育実践の中でマニュアルに沿った保育が実践されているか確認して会議で話し合い、職員個々に周知されるよう指導しています。職員は子どもの健康状態や家庭環境、遊びに対する興味関心をとらえて、一人ひとりに応じた保育の実践を行っています。	
【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> マニュアルは12月から1月にかけて法人内で検証し、園の意見も取り入れて見直しを行っています。すぐに変更が必要な場合は随時見直しを行っています。月に2回法人の担当者が訪問した際に、会議等で具体的に話し合いを持っています。園が作成した手順書などは3月に見直しをし、次年度につなげています。保育を実践する中でマニュアルや手順書の見直しが必要と判断した場合は、会議等で随時検討しています。2,3歳児で、保護者からトイレでの排泄に関する要望や意見があった場合など、一人ひとりにあった手順を考えて、副主任を含めたクラス担任間で共有し、保育実践を行っています。	
(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> 指導計画作成の責任者は施設長です。子どもの一人ひとりの情報は入園時に保護者から提出された「新入園児状況確認表」「健康台帳」及び職員との面談で把握しています。収集した情報は会議で検討され、特に0歳児の離乳食や食物アレルギーのための除去食が必要な場合は、栄養士も参加して対応を協議しています。各種指導計画は、全体的な計画に基づいて立案されています。0,1,2歳児と配慮を必要とする子どもに関しては、子どもの様子や保護者の意向を面談で聴き取り、毎月立案する個別指導計画の中に組み込んでいます。その際には保育士、栄養士が参加し、必要に応じて横浜市南部地域療育センターの巡回訪問時にアドバイスを受けて、保護者の意向をふまえて計画立案をしています。保育実践の自己評価は計画の中に記載し、会議で検討しています。非正規職員には記録と口頭で伝えています。	
【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> 園では年間指導計画は4半期毎に、月間指導計画と個別指導計画は月毎に、評価と反省を記載し、会議で話し合いのもと検討して次の保育につなげています。非正規職員には施設長が記録を基に口頭で伝えています。排泄や食事など、保護者からの意向があった場合は、保護者と連携を取りながらクラス内で話し合い、指導計画に反映しています。週案や日案など急に計画の変更が発生した場合は、昼礼や事務室のホワイトボード、クラスの連絡ノートに記載し職員に伝えています。職員は指導計画の評価と反省欄に、保育の実践を通してマニュアルに反映する事項、保護者の意向に沿って連携を深めていく事、保育の実践での課題を記載し、次の計画立案につなげています。	
(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。 a	
<コメント> 日々の保育実践の記録である日誌と子ども一人ひとりの発達記録は保育園向けアプリに記録しています。0,1,2歳児と配慮を必要とする子どもは個別指導計画を立案し、保育を実践して評価反省をしています。また3,4,5歳児に関しても、月間指導計画の立案と共に、個別の指導計画の様式があり、必要に応じて記録しています。指導計画は施設長と副主任が確認をし、記載の仕方や内容に関して指導を行っています。副主任会議、職員会議、パート会議は随時行われ、情報の共有の場としています。職員は必要な情報や保育計画、日誌などを保育園向けアプリで確認し情報共有しています。	

【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>

法人が作成した「文書記録管理規程」に、子どもの記録の管理、保存、廃棄、情報の提供に関する規程が記載されています。個人情報の不適切な利用や漏えいに関する対策については「個人情報保護規程」に記載しています。パソコンやタブレット、その他の記録は鍵付きのキャビネットに保管され施設長が管理しています。職員は入職時に個人情報に関する研修を受け、周知し遵守しています。また、個人情報の意識向上のため、プライバシーマークテストを年に1回行い、職員の意識向上に努めています。保護者には重要事項説明書に基づいて、入園説明会時に園の個人情報に関する取り組みを説明し、「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」を、また「写真及び動画についてのお願い」として保護者にも個人情報保護に対する協力の依頼をし同意書を交わしています。