

第三者評価結果

事業所名：パレット保育園センター南

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> 理念と目標、運営方針はしおりの中に明記されていて利用者の入園時に保護者等に説明されるほか、法人の運営するホームページでは、各園の紹介とともに理念をわかりやすい表現で閲覧者に語りかける文章によって説明しています。その内容は法人の目指す方向、考え方の中から保育向けの内容を取り上げています。理念を象徴する「大きな家族」という言葉が職員にも浸透しており、また保護者等からも「大きな家族」という言葉が聞かれます。新しい職員に対しては入社時に法人からの説明があり、園内では施設長が年度初めに理念と目標、運営方針を話しています。	

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> 施設長は定期的に関催される2つの会議によって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、内容や各種統計情報を把握しています。園長会では行政からの情報を定期的に入手し、施設長会議では法人が収集、分析した子どもの数等に関するデータや園が位置する地域での特徴・変化等の経営環境情報を入手しています。コスト分析を含む保育所利用者の推移、利用率等はエリアごとに法人の分析チームが定期的に行い、3年間の推移を可視化しています。これらの情報は施設長から職員に対して園内での会議を通して共有されています。	
【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> 法人として園の経営環境や保育の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしています。今年度は募集園児に関して乳児クラスの定員とその入園希望者数が合わず、応募の実情に合わせて柔軟に対応しました。また、今年度になってエアコンの老朽化が問題となりつつあるので建屋の所有者との交渉をしています。法人の分析を待つだけでなく、園として職員も交えて現状を分析した上で対応すべき問題、課題を具体的にしてお互いに対応方法についても共有することが望まれます。	

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。	b
<コメント> 法人が中期計画を作成し、これを園の中で共有しています。計画の具体的な内容は園からの意向も含む形で検討されています。収支計画も法人が策定しますが、これは中期計画書とは別にサーバー上のファイルに保管されています。中期計画は法人が毎年見直しを行っています。内容としてはテーマが具体的に記述されていますが、いつ・誰が・どの段階まで進めるか・どのように検証するかの記事がありません。これらPDCAサイクルの実施に必要な要素を一覧でき、定量的に評価できる形になっていて関係者がいつでも見返すことができる状態にあることが期待されます。	
【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> 単年度計画は中期計画から今年度実施する項目を決定し、目標入所園児数を明示して結果に対する評価が行えるようになっていています。今年度は計画がカテゴリ別に整理されて実施すべき項目が深耕されており、経営の側面から導出された項目と保育現場の品質向上を目指す項目が具体的に記述されています。また、これらの項目をSDGsに当てはめて「すべての人に健康と福祉を・質の高い教育をみんなに」「ジェンダー平等を実現しよう・働きがいも経済成長も」「質の高い教育をみんなに・ジェンダー平等を実現しよう・働きがいも経済成長も」「質の高い教育をみんなに・働きがいも経済成長も・住み続けられるまちづくりを」「エネルギーをみんなにそしてクリーンに・つくる責任 つかう責任・気候変動に具体的な対策を」の5種類に再整理しており、時代に合わせた目標設定が工夫されています。単年度計画の定量的な目標値を明確にすることで達成度を評価しやすくす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> 中期計画、単年度計画は共に職員の自己評価で出された意見を集約して反映する形で法人とも話し合いの上で策定されています。各計画は工程表と締切一覧、手順書それぞれを確認することによって状況が把握される仕組みとなっています。計画の実施結果については報告内容について法人の承認を得ることで客観的な評価がされています。事業計画の策定にはPDCAサイクルの仕組みが不可欠であり、それに基づいて策定された中期計画、単年度計画を職員にわかりやすく周知し、内容と進捗度合いに関する理解を促す機会をさらに増や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> 事業計画に上がった内容は保護者等に説明しており、単年度計画については年度終わりに次年度での変更点を伝えるようにしています。特に保護者にとって関係の深い保育に直接かかわる内容については、保育園向けアプリで配信し、簡潔な表現で保護者等への周知方法を工夫しています。保育園向けアプリ以外に園だよりでも行事関係を具体的に周知していますが、事業計画によって当園が理念・方針をどのように具体的に実現するか、体系的に計画していることをわかりやすく示し、保護者等に理解してもらうことで参加を促すことも期待されます。	

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。	b	
<コメント> 法人としてPDCAサイクルにもとづいたスキルアップに取り組んでおり、人事政策として結果に対する分析等も行っています。職員は毎年2回勤務考課・能力考課を自己採点した上で施設長と面談を実施しており、進捗状況の確認と評価をおこなっています。園に対する客観的な評価のために系列にある施設長が年に1回保育環境整備として評価を行い、結果を分析・検討する場が組織として位置づけられ実行されています。評価結果についてはその内容を職員にも周知して今後の検討課題にしています。自己評価を毎年1回実施し、第三者評価を5年ごとに受審しています。PDCAサイクルの重要性について職員に理解を促す方策の実施が期待されます。		
【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> 評価には法人内の系列園の施設長も環境整備として参加しており、評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題はまず園内の会議の中で発表され、議事録に記録することで当日参加できなかった職員とも情報を共有するように図られています。評価結果から明確になった課題に対する改善策を職員と共に策定をし、実際の改善状況については法人内の系列園の施設長に報告することになっています。年1回実施する自己評価は法人ホームページの当園ページに公開されています。職員間での課題の共有化と改善策の策定に対する職員の参加はすでに図られています。具体的な計画策定への参加が期待されます。		

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。	a	
<コメント> 施設長の役割と責任および施設長への報告事項は法人が毎年作成するハンドブックに明記されており、毎年職員に説明をすることで施設長は自らの保育所の経営・管理に関する方針と取組を明確にしています。この中には平常時のことだけでなく有事（災害、事故等）における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確になっており、有事における連絡先、施設長が不在の場合の権限委任者を含めて明記されています。特に有事に関しては危機管理マニュアルに危機管理における指揮権について具体的に記載し、職員にも周知しています。		
【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> 毎月実施される施設長会議の場で法人が主催する研修が開催されており、その多くは広義の意味での法令等遵守に関する内容となっています。施設長はその内容を理解して行政や地域、建屋管理者等の利害関係者との適正な関係を維持すると共に保育所の中では職員にその内容を周知して情報共有しています。労使協定（36協定及び32協定、24協定）を常に有効となるように労使間で更新して協定書の原紙はファイリングして常に取り出せるように整備されています。職員に対して全国保育士会倫理綱領を周知することで、保育士としての心得を広義の意味での法令等遵守の観点でも理解するように促しています。		

(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> 施設長は年2回の職員との面談によって職員の目標や要望を継続的に把握し、法人とも情報共有をしています。また、会議では職員が発言する時間を確保して保育の質を向上させるために必要な討論を誘導して課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮しています。施設長は研修に関する案内を職員全員に対して周知し、参加を推奨しており、職員からも質の高い保育の研修を受講できることが高く評価されています。また、新規採用の職員に対してはOJTを行って細かくフォローすることで職員の確実な保育の質の向上を促しています。	
【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> 施設長は法人の担当者と毎月会議を開催して分析結果を確認しながら業務の実効性向上につながる方策を検討し取り組んでいます。職員の働きやすい環境を意識して年間単位で固定シフト制としています。また、業務の効率化と円滑な情報共有のためにICTを積極的に活用しています。保育現場でのタブレットや保育園向けアプリの活用、保護者等との連絡用としての保育園向けアプリ活用の他にコロナ禍でのコミュニケーション方法としてオンラインミーティングの実施、職員間の円滑な情報共有のためにグループウェアやコミュニケーションツールの導入などによって職員の業務実効性の向上に対する関心を促しています。	

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。	b	
<コメント> 法人として理念にもとづく基本方針があり、福祉人材の確保と育成に関する方針も確立しています。これに沿って各園にとって必要な福祉人材の確保を計画し具体的な人材確保を実施しています。採用された職員は法人による初期研修で基礎を学んだ後に当園にてOJTによる細やかなフォローを受けます。職員の継続的な確保のために年間単位の固定シフト制をとり、法人全体での産休育休を取得しやすいように工夫しています。コロナ禍により実績は止まっていますが、実習生を積極的に受け入れて保育への動機付けを促しています。保育の提供に関わる専門職の配置、活用等、必要な福祉人材や人員体制の整備について継続的な取り組みが期待されます。		
【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> 法人の理念と基本方針にもとづいた「期待する職員像等」は明確になっており、ハンドブックの「保育スタッフ行動原則A」「保育スタッフ行動原則B」「保育スタッフ行動原則C」「保育（講師）指導原則」として具体的に列挙されています。職員は「できたかなシート」で職務に関する達成度を検証する機会が与えられています。人事評価は法人として基準が定められており、職員全員が公平な評価を受ける仕組みがあります。施設長が個別に職員と面談を行う際に職員の意向や意見を聴取しており、柔軟な改善策を実施しています。職員自身が気付いていない適性も含めて評価し、キャリアデザインの構築を支援することが期待されます。		
(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組んでいる。	a	
<コメント> 職員が、重大な健康被害につながる潜在的で自分自身では気が付きにくい体調不良を抱えた状態で業務を行うことがないよう、毎日ミーティングノートに自分の「元気度」をA、B、Cの3段階で表現する仕組にして確認しています。また、健康状態を維持しやすいように職員のシフトを年間で固定しており、早番、遅番という規定のパターンだけでなく出退勤時刻の柔軟な調整により職員の休暇スケジュールにも対応できるようになっており、職員各自のワーク・ライフ・バランスにも配慮しています。新規採用時と異動の1年目は施設長と法人担当者両方の面談を実施して職員が相談する機会を多く作っています。		
(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。	b	
<コメント> 法人として期待する職員像を明確にしており、中期計画及び年度計画によって具体的に明示しています。施設長と職員との面談は年に2回あり、1回目では目標に対する進捗状況を確認して年度末の2回目で目標の達成度や来期の目標を話し合う事で職員各自に対してきめこまかく対応をしています。新しく入った職員に対しては特に気を付けており、育成を担当する職員と年に4回の面談を行う事で期待する職員像に近づくための指導を行っています。法人や園の目標や方針について、職員が理解しやすいように具体的な説明を行って徹底することが期待されます。		

【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>

現在実施している保育の内容や目標を踏まえて、期待する職員像は基本方針及び中期計画や年度計画によって常に明確になっています。研修についても法人として年度計画があり、基本方針や計画の中に園が職員に必要な専門技術や専門資格をわかりやすく提示した上で職員のレベルに合わせて研修受講を促しています。研修テーマや進め方の計画も法人単位で毎年評価し見直しをしています。時代に合わせた研修も意識しており、保育に密接に関することだけに限定せず、近年ではSDGsや人権問題など、今の時代の要請に合わせた研修も実施しています。

【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>

個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等をデータベース化して管理しており、いつでも確認できるようになっています。新しく入った職員に対しては育成を担当する職員を定めてきめ細かく指導することで適切なOJTを実現しています。職員は毎日の昼礼で、経験や習熟度に配慮した個別的な意見交換を行っています。法人として階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施しています。外部の研修情報は毎月実施する会議の場で周知し、なおかつ議事録に残すことで全員が情報共有できるようにしています。

(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>

コロナ禍の影響で滞っていますが、園の体制としては実習生を積極的に受け入れ、保育に関心がある場合は雇用に向けた話もしています。法人としての考え方として保育に関心のある人に門戸を開き適切な教育をするということがあり、実態としては実習プログラムがあり、なおかつ個別の実習生に合わせた指導を行うことが徹底されています。その一方でマニュアルは基本的な事項を確認することに専念しています。今後のさらなる改善点として、マニュアルを「これに沿って実施すれば全てが円滑に進む」というところまで掘り下げて、誰が読んでも実施できるレベルにすることが推奨されます。

3 運営の透明性の確保

【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>

法人のホームページの中に当園だけのホームページもあり、法人全体の理念や基本方針、保育内容などがわかりやすく公開されています。その中には当園の第三者評価受審内容がわかるようにリンクも貼ってあります。地域に向けて、園の入っている商業施設のホームページにも情報が掲載されています。また、横浜市の「子育てひろば」で当園の概要を配布しており、保護者等から要望があった際には財務諸表を開示することが決まっています。さらなる情報開示として、事業計画、事業報告、予算、決算情報の公開や第三者評価受審内容の直接的な掲示が期待されます。

【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>

園の管理業務は施設長及び副施設長が担当しており、一般職員は保育以外の業務に関する権限は持っていません。法人による事務、経理、取引等に関するルールとして園の業務は現金出納に限定されており、その権限と実行可能範囲は規程によって明示されています。出納担当だけが金銭に関することを扱うことができ、これは職員にも周知されています。必然的にその内容は法人として内部監査を行っています。外部監査として顧問税理士による経営全体の監査支援と経営改善支援を受けており、経営力強化のための具体的な提案を受けたこともあります。

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> 放課後等デイサービス、児童発達支援、病児保育、行政や民間の相談窓口等のチラシを、玄関に配架・配布しています。年長児は近隣他園との交流保育や小学校訪問・交流をしています。保育園が入っている商業施設のスタッフとは園児の散歩の際に挨拶し、店内装飾への作品提供などを行っています。区内の農園で、農園の方の支援を受けて園児の芋ほり遠足を行っています。交通安全指導や子ども消防研修で、園児は警察署員や消防隊員から話を聞いたり、消防署見学を行ったりしています。今年度からの法人による中期計画、また園の事業計画において、地域交流への取組みがあげられています。今後は地域との関わりについての基本的な考え方についても文書化し、さらに充実した取組につなげていくことが望まれます。	
【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。	b
<コメント> 「ボランティア受入れマニュアル」、ボランティア参加者のための留意事項・誓約書があり、園はボランティア受入れに際し、子どもへの接し方なども含め説明をして誓約書に捺印を得ています。ボランティアは原則として、「保育またはそれに準ずる職業を希望するもの」であり、「仕事は主に製作や掃除、整頓などを中心とする」としています。コロナ禍前は小学生や中学生の職業体験を多数受け入れており、今後再開したいと施設長は考えています。法人では今年度からの中期計画の中で地域ボランティアの積極的な受け入れをあげています。今後は基本姿勢について見直し明文化するとともに、児童生徒だけでなく幅広くボランティアを受け入れていくことが期待されます。	

(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> 施設長は月一回程度の系列園との施設長会議、園の入っている商業施設の店長会議、また年数回、都筑区認可保育所等園長会議、横浜市幼保小連携教育交流事業に参加し、その内容は会議で職員と共有しています。園は民生委員に第三者委員を務めてもらっています。近隣園との交流保育、小学校と近隣園合同の交流会を、職員が協働して行っています。配慮が必要な園児や、虐待等権利侵害が疑われるケースについて、都筑区こども家庭支援課・横浜市北部地域療育センター・民間の児童発達支援・横浜市北部児童相談所と連携して対応しています。園の入っている商業施設とは、防災やイベント等で協同しています。今後は新型コロナウイルスの感染拡大状況に応じて関連機関と連携・工夫しながら地域の課題に取り組んでいくことが期待されます。	
(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> 園は都筑区認可保育所等園長会議、横浜市幼保小教育交流事業などで地域の情報を収集しています。今年度から始めた「あそび体験&お話し会」では、参加者が子育てに関する困りごとなどを共有できる時間を設け、地域の子育てに関わるニーズの把握に努めています。園は育児電話相談の案内を入口の外に掲示していますが、今まで利用の実績はなく、ホームページの活用など周知の方法の工夫が望まれます。また今後は、園の第三者委員である民生委員等地域の支援者を通じて積極的に情報収集をはかるなど、多様な手段で地域の福祉ニーズの把握にさらに取り組むことが望まれます。	
【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> 地域の親子対象の「あそび体験&お話し会」では、参加者に子育てに関するアドバイスや情報提供を行っています。園の入口の外に「子育てポケット」の掲示コーナーを設け、育児に関する食事や排泄などについてのヒントを載せたカードを設置し、商業施設利用客が自由に取れるようにしています。園が堅牢な商業施設内にあることから、災害時に帰宅困難になった園児と保護者の待機が可能となっています。法人では今年度からの中期事業計画で地域の災害拠点化をあげており、今後は子連れの商業施設利用客等に対しても、一時的な避難の受入れや備蓄品の提供等を行いたいと施設長は考えています。	

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。	b	
<コメント> 保育理念に『ひとりひとりを「大きな家族」の一員として認め（中略）愛情を持って育てます』と謳い、毎年保護者に配布するしおりでも示しています。職員用ハンドブックに全国保育士会倫理綱領を掲載し、内容を職員は定期的に確認しています。職員は人権擁護のためのチェックリストを用いて人権研修を受けており、今後は毎年人権研修を行う予定です。保育の中で子ども同士で話し合いをする場面では、一人ずつ発言の機会を作りお互いの意見を聞くよう、また一人の子どもの意見に偏らないよう、援助を心掛けています。		
【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。	b	
<コメント> 着替えや排泄、水遊び等についてマニュアルが整備されています。プール遊びは建物の屋上で行うため、その前後に水着で商業施設内を移動する際には、視線を遮るように工夫しています。4・5歳児には、性差に関する絵本を使って正しい知識を身につけられるようにしており、気になることがあれば保護者と状況を共有しながら対応にあたっています。プライバシーに配慮した保育について、入園時に保護者に説明しています。マニュアルは毎年読み合わせをしていますが、保育観察では着替えやオムツ交換の際に配慮の徹底が不十分な様子も見られました。実践について再度全体で確認することが望まれます。		
(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> ホームページに園の情報や保育活動の様子、園生活のQ&A等をホームページに分かりやすく掲載しており、活動の写真は随時更新しています。また空き状況、費用なども掲載しており、見学の予約もホームページで受け付けています。見学会は通年実施し、希望者の多い時期は週に2回程度、年間100組程度を受け入れています。見学は現在、基本一組につき大人一名の参加とし、子どもの同伴も可能としています。施設長は見学申込状況を随時確認し、空きが少なくなると実施日を増やしています。見学会は施設長か副施設長が対応し、20～30分程度説明をし、10分程度を質疑にあてています。法人は今後ホームページのリニューアルをして、地域に向けたイベントの情報も載せていく予定です。		

【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>

次年度入園児保護者に対し入園説明会を3月の第一土曜日に開き、入園案内・重要事項説明書を分かりやすく説明し同意書を得ています。今年度はコロナ禍のため、3月の中旬に個別に入園説明および面談を行いました。入園前面談のスケジュールは保護者の都合に合わせて、兄弟児であれば迎えの時間に合わせるなど対応しています。慣らし保育は10日程度行っていますが、子どもの様子や保護者の仕事の都合に合わせて柔軟に変更し対応しています。特に配慮が必要な保護者への説明について、ルール化まではしていませんが、外国籍で日本語の不自由な保護者については予め理解度などを区の担当者に確認し、面談等の際は日本語の分かる人の同伴をお願いしています。

【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>

園児の転入の際には、入園面談時に保護者から変更前の保育所での様子を聞き取り、保育の継続性が損なわれないよう配慮しています。転出の際には、保護者から退園届を受け、横浜市で定められた手順に沿って対応しています。保育所の利用が終了した子どもについて、その後の相談方法に関する文書は作成していませんが、施設長が窓口となり近況連絡等を受けたり、訪問を受け入れたりしています。

(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。

b

<コメント>

個人面談を6月と1月の年2回、不要と回答した保護者にも理解を求め全員に行っています。年度末に進級説明会を行っています。保護者主体の保護者会はありませんが、園・法人・幼児クラスと乳児クラスそれぞれの保護者代表2名、第三者委員である民生委員から構成される運営委員会を年2回行い、保護者から意見を聞き取っています。運営委員会・行事アンケートや日々のやりとりで保護者から寄せられた意見について、すみやかに検討し対応を行っています。行事アンケートは保育園向けアプリを用いて行い現在は記入者が分かるようになっていますが、法人では無記名でのアンケートの実施も検討しています。

(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。

b

【判断した理由・特記事項等】

苦情解決について法人によるマニュアルや記録の仕組み、記録の様式が整備されています。苦情受付責任者を施設長が、第三者委員を民生委員と、系列ではない保育園の園長が務め、入園時と年度初めに配布するしており保護者に説明しています。保護者代表が参加する運営委員会を出された意見については、回答を保育園向けアプリで配信し、園内掲示もしています。今回の第三者評価の保護者アンケートの結果、苦情解決について理解が不十分な保護者が多かったことから、苦情解決の仕組みについて、保護者へのさらなる周知が期待されます。

【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>

年2回の個人面談は担任が対応し、状況に応じて施設長も同席しています。保護者には、対面・電話・オンラインいずれかの希望、および相談内容について「面接シート」を事前に提出してもらっています。定期的な個人面談以外にも随時、保護者からの面談の要望に応じ、場合によって施設長やチーフが話を聞くなど保護者の状況に応じて柔軟に対応しています。保護者と面談をする際は、空いている保育室や事務室など落ち着いた話ができる場所で行っています。苦情解決について、園の受付担当・第三者委員・福祉サービス運営適正化委員会の連絡先、解決のフローチャートを掲載した文書を保護者に配布しています。保護者が意見を述べやすい環境について、行事の際のアンケート以外にも無記名の満足度調査を実施するなど更なる工夫が期待されます。

【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>

運動会や親子レクリエーションなど保護者参加の園行事の後に、保育園向けアプリで保護者アンケートを行い、施設長が結果をまとめて分析、職員で共有するとともに保護者へ配信と園内掲示を行い、改善点を次に生かしています。職員は保護者対応について研修を受け、内容を会議等で全体で共有しています。園では玄関脇の事務室のカウンターに意見箱を設置していますが、これまでのところ利用の実績はありません。保育の質の向上、利用者満足の上昇のために、積極的に保護者の意見を収集し、改善に生かす工夫が望まれます。

(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。

b

<コメント>

法人による、救急対応、事故防止、誤飲誤嚥、水遊び、園外保育などの各マニュアルが整備され、園は新年度の始まる前にマニュアルを読み合わせ職員に周知しています。保育中に発生したヒヤリハット及び事故事案は、経緯・再発防止対策を決められた様式に記録し、施設長がひと月ごとに内容や時間帯などの傾向を分析し職員で共有して再発防止に努めているほか、法人の担当者も園の事故事案について分析を行いマニュアルに反映させています。毎日の昼礼で怪我の事案を各クラスから報告し全体で共有しています。園会議で、園内の事故や報道のあった事故事案について、原因や防止策について話し合っています。

【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>

法人による「感染症予防・衛生管理マニュアル」が整備されており、新年度が始まる前に読み合わせを行っています。園会議で嘔吐処理研修を行っています。園児および職員に感染症が発生した場合は、感染症名・感染者数・症状の特徴を園内掲示や配信により保護者に伝えています。クラスの半数以上の感染症流行があった場合には都筑区に規定に沿って連絡しています。園児・職員に新型コロナウイルス感染症が発生した場合は行政の規定に従って、電子システムにより都筑区に人数・年齢・状況を連絡するとともに、園関係者に感染者が発生した旨を保護者に配信しています。新型コロナウイルス対策として給食時等に飛沫防止盤を使用しています。

【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>

法人による危機管理マニュアルが整備され、災害発生時の対応が定められています。職員の安否確認や園との連絡用に安否確認メールのシステムを利用し、全職員が毎日訓練を兼ねて体調を入力しています。非常時には、Webサイト上の緊急掲示板や災害用伝言ダイヤルにより、保護者は安否確認ができるようになっています。園では毎月担当者が中心となって避難訓練を実施しており、また緊急時は同じ階の映画館のスタッフが応援に入るようになっています。園の入っている商業施設の防災マニュアルもあり、店長会でも防災計画について確認しています。商業施設でスタッフのための非常時におけるシミュレーションが開店前の時間に行われる際には、職員が交代で参加しています。

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。

b

<コメント>

具体的な子どもへの接し方、言葉掛けなどの内容を含む年齢毎の保育マニュアルを法人で毎年作成し、新年度の始まる前に職員で読み合わせを行っています。食事補助、戸外活動、水遊び等についてのイラスト入りのマニュアルを保育室に掲示し随時確認できるようにしています。子どもの特性に合わせ、席を最後列にし状況により着席を強要しないなどの柔軟な対応をしています。年に一度系列他園の施設長が訪問し、適切な実施方法について保育場面や環境をチェックし、その指摘内容について園で担当を決め改善を図っています。保育観察では着替えなどの場面で細かい手順の徹底が不十分な様子も見られたので、再度確認す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>

園では行事ごと、期ごとに振り返りを行い、実施方法の見直しに活かしています。法人や系列他園の施設長が巡回して保育の実施状況を確認し、改善に繋げています。法人と各園の施設長が毎年項目ごとに検討チームを組み保育に関するマニュアルを作成しています。園は職員や保護者からの意見や要望を日々のやりとりやアンケートなどで収集し、職員で内容を検討して保育実践の改善につなげているほか、必要に応じてマニュアル改善の検討へ反映させています。今後は日々の保育において、マニュアルが十分に周知されて実践に活かされ、さらに適切に見直す仕組みの工夫が期待されます。

(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。

b

<コメント>

各クラス担任は全体的な計画をもとに年間カリキュラムを作成し、それをもとに月間指導計画、そこから週案、日案を作成し実践しています。週案は日案、保育日誌、振り返りを兼ねた書式になっています。日々の振り返りは担任間で話し合って記載したものを施設長が確認しています。個別に配慮が必要な園児に対して、法人の臨床心理士による保育観察と保育実践上の助言を受けているほか、必要に応じて横浜市北部療育センター等の職員と連絡をとり、支援内容について確認・共有を行い、計画・実践に繋げています。振り返りの方法や判断の基準について、園全体で再度確認することが望まれます。

【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>

作成した指導計画は保育園向けアプリでデータ管理しており、各職員が園内の端末でアクセスし全クラスの分を随時確認できるようにしています。計画の見直しや変更は、端末で該当箇所を下線をつけ、会議等で情報を共有しています。アレルギー対応・離乳食・オムツ外しなど保護者の意向を確認しながら計画・見直し・実践を行っています。実践内容について各クラスの会議などで振り返りを行い、次の計画に反映させています。配慮が必要な子どもについては法人の臨床心理士・横浜市北部地域療育センターの職員の意見も反映させながら個別支援計画を作成し、評価・計画の見直しに繋げています。計画に対する実践の評価と次の計画への流れについて再度、確認と共有が望まれます。

(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>

子どもに関する計画・記録等は、保育園向けアプリを使ってデータ入力・管理しており、職員は全園児のデータにアクセスし確認することができます。記録の書き方についてマニュアルに記載しており、新人は適宜指導を受けています。ミーティングノート、引継ぎボード、遅番日誌などを使って早番遅番の職員とも情報を共有しています。平日毎日行っている昼礼や月の会議で子どもに関する情報を全体で共有しています。職員によって記録の書き方に差異が生じないように、再度確認が望まれます。

【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>

保育園向けアプリに使用する端末は園外持ち出し禁止とし、個人面談記録等の在園児の紙媒体の記録、および端末は事務所内の鍵付きの棚が保管場所となっており、毎日全ての端末が戻されているか職員が確認し施錠しています。前年度までの紙媒体の記録は、内容により定められた期間、事務所内および法人の倉庫に保管し、廃棄の際は専門業者が行っています。職員は入職時に職員ハンドブックにより個人情報取扱いに関する研修を受け誓約書を提出しています。保護者に対しては入園の際に個人情報取扱いについて説明し、個人情報をSNSなどに公開しないことなども伝え、同意書を得ています。