

第三者評価結果

事業所名：戸塚みどり保育園

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> 園は「未来を担う子どもたちが、集団の中でいきいきと保育されることによって発達がかなえられるようにしていくこと」「保護者と保育者がしっかりと手をつなぎ互いに力を出し合い、支え合って人間として、成長していける保育所作りをめざすこと」など4項目を理念として掲げています。理念は、事務室、更衣室などに掲示しています。また、園のホームページや園の案内（重要事項説明書）に記載して周知しています。理念は、法人主催の新入職員研修や、職員会議などの会議で職員に周知して、職員の理解を深めています。保護者には、入園説明会で園の案内を使用して説明しています。年2回の利用希望者向けの保育園説明会でも説明しています。	

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。園長は、理事会への出席や、行政からのメールなどから情報を得ています。また、行政のホームページで戸塚区と横浜市の地域保健福祉計画などを確認して、中・長期計画の策定の参考にしています。地域の課題や実情は、戸塚区園長会、幼保小連絡会議などへの参加や、近隣園・町内会・ほのぼの商和会（加入している地元の商店会）との交流などから、情報を収集しています。また、園長は、コスト分析と利用率の分析を実施して、理事会で報告しています。	
【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> 園は、中・長期計画の重点項目として「選ばれる保育園実現のため、保育を支える安全・安心な保育環境の工夫や整備を進める」ことを掲げて、取組を進めています。また、人材育成について、保育の質の向上には職員の専門性を高めることが必要である、という認識のもと、業務の役割分担の明確化や職員のやりがいの醸成に取り組んでいます。経営課題は、職員会議で職員に説明しています。職員会議は、オンライン会議システムでも参加できるようにしています。会議に出席していない職員には、議事録の掲示やSNSで案内しています。しかしながら、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。	b
<コメント> 園は、今年度開設以来初めて中・長期計画を策定しました。計画は、計画策定の背景や環境変化、今後の方向性、重点項目で構成しています。重点項目では、事業管理、人事管理、人材確保と育成、倫理性、災害対策・防災体制、感染対策・事故予防の対応策について取組を記載しています。計画は、取り組む必要のある課題を整理して策定していますが、数値目標や具体的な成果等を設定した実施状況の評価を行える内容とはなっていません。計画期間は、2023年度から2033年度までの10年間とし、随時見直しを行い修正するとしています。	

【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>
園では、中・長期計画の考え方に基づき年度の事業計画と収支計画を策定しています。園の事業計画は、前年度の事業報告と合わせて、法人が内閣府のホームページで公表しています。年度の事業計画は、職員構成と入所児童数、会議、行事、訓練、研修、子育て支援事業、苦情対応、施設修繕などで構成しています。計画の内容は、実行可能なものとなっていますが、数値目標や具体的な成果等を設定した実施状況の評価を行える内容とはなっていません。中・長期計画との連動や、実施状況の評価を行える内容への見直しの検討が期待されます。

(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>
園長は、会議などで把握した職員の意見も踏まえて、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、職員の意見、園としての自己評価などを踏まえて、次年度の事業計画を策定しています。事業計画は、4月の理事会で報告しています。園長は、事業計画や事業報告への職員の理解が不十分なため、案の段階で職員の意見を聞いたり、確定版を職員に配布して説明したりして、職員の理解を深めたいとしています。中・長期計画についても、園の強みなどについて職員と話し合い、計画の見直しなどに活かすことを検討したいとしています。

【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>
年度の事業計画は、法人が内閣府のホームページで公表しており、保護者が確認できるようになっています。資料としては、事業計画の主な内容を記載した「年間行事予定」を4月に保護者に配布しているほか、5月のクラス懇談会で説明しています。また、隔月開催の保護者の代表が参加する運営委員会でも説明しています。園では「年間行事計画」に加え、全体的な計画も保護者に案内しています。事業計画の個別の取組内容は、適宜園だよりで保護者に伝えていきます。お泊り会、運動会などの主要な行事では、写真と保護者の感想などを掲載した行事報告書を作成して保護者に配布しています。

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>
園は、年間指導計画などの各指導計画や保育日誌などをPDCAを記載する様式として、日常業務を行うことにより、職員にPDCAの実践が身につくような仕組みを取り入れています。それぞれの自己評価は、園長と主任がチェックしています。園では、保育士などの自己評価を踏まえて、毎年年度末に職員全員で「総括会議」を開催して園の自己評価を実施しています。園の自己評価は「保育総括」と「給食総括」にまとめ、職員はもとより保護者にも配布して公表しています。今年度、3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、職員を4グループに分け、グループごとに自己評価を実施して取りまとめたものを、園長が全体をとりまとめて作成しています。毎年年度末に実施する「園の自己評価」は、各クラス、給食室が作成した案を「総括会議」を開催して、職員全員で話し合い取りまとめています。第三者評価の自己評価の結果は、評価結果が出た段階で職員に説明することとしています。課題としては、職員への周知の徹底や、保育園の今後の方向性の検討を挙げています。園の自己評価の結果は、結果をまとめた資料を職員はもとより保護者にも配布して公表しています。課題としては、事故対応・予防、地域との交流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。	a
<コメント>	
園長は、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、園だよりで表明しています。役割と責任の具体的な内容は「園長の業務」「職務分担表」などに記載しています。職員には年度初めに、園長の役割を職員会議で周知しています。また、組織図と「職務分担表」で、各職員の役割・責任を確認しています。園長不在時の権限移譲については「職務分担表」の主任の欄に「園長がかけた場合又は事故ある場合その代行を行う」と明記しています。主任も不在の場合は、副主任が代行するという事も明記しています。	
【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、行政や外部業者主催のマネジメントやコンプライアンスに関する研修に参加して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。児童福祉法、労働基準法、個人情報保護法、児童虐待防止法などの園運営に必要な法令の改定情報は、行政や法人が契約している社会労務士、税理士から得ています。職員には、新入職員研修などで「期待する職員像」や「倫理綱領」「サービス規定」「ハラスメント規定」などを基に人権保育、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。	
(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、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。評価・分析は、年間指導計画などの各指導計画と齟齬がないかなどの観点で行っています。気になったことがあった場合は、主任、副主任と相談して、その職員に合った方法で対応しています。また、必要に応じて職員会議でテーマとして取り上げ、注意喚起しています。園としての保育の質に関する課題としては、安全に配慮した子どもの遊びの質の向上や、人権とプライバシーの更なる尊重を挙げており、職員と問題意識を共有して改善に向け取り組んでいます。	
【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>	
園長は、収支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。収支管理は、毎月、理事長、園長、事務担当職員で会計会議を実施して、収支の分析を行い、必要に応じて補正予算を立案しています。人員配置は、本人の希望を尊重するとともに、フロア内でベテランと若手の職員を組み合わせるようにしています。主任が、休暇を取得しやすいよう配慮してシフトを作成しています。園では、行事の前や職員会議などの際に時間外労働が発生することがありますが、職員間で事務に専念する時間を捻出できるように調整するなど、時間外労働の削減に努めています。	

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>	
園の中・長期計画の「人事管理」の中に、人材確保と育成について明示しています。採用計画の作成や採用活動は園で行っています。採用活動は、保育養成校への求人票、ハローワークの活用や、実習生へのアプローチ、求人チラシの掲示などで行っています。園では、人材育成計画として「職員の資質向上のための研修計画」というキャリアパスを作成しています。同計画は、初任者、中堅職員、リーダー的職員、主任・副主任という職位別に、専門職としての基盤、専門的価値・役割、保育実践に必要な専門的知識・技術（子どもへの保育実践、保護者への関り等）、組織性の項目で必要な事項を明示しています。本計画に基づき、職位別に受講を推奨する研修のテーマを明示して、年度の研修計画を作成しています。	

<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><コメント></p>	
<p>園は「期待する職員像」を作成して職員に周知しています。また、職位別に求められる役割やスキルなどを明確にしたキャリアパスを作成して、職員が自ら将来の姿を描くことができるようになっています。採用や昇給に関する基準は、就業規則や給与規定に明示しています。パート社員から正社員への登用制度があります。就業規則や給与規定は、職員が閲覧できるようになっています。職員には、新入職員研修などで人事制度の説明をしていますが、職員の十分な理解が得られるまでには至っていません。周知方法の工夫などが期待されます。</p>	
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>園長は、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。職員には、第三者委員を園以外の第三者の相談窓口として、案内しています。法人では、就学前の子どもがいる場合や、5類感染症に罹患した場合は、それぞれ5日間の特別休暇を取得できるという独自の制度を導入しています。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など、働きやすい職場を目指した取組を行っており、職員も評価しています。</p>	
<p>(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>園は「職員の資質向上のための研修計画」で職位別に求められるスキル・知識等を明示しています。園長は、年度初、期中(11月頃)、年度末の3回、年度目標などについて個別面談をして、資質向上に向けての課題や目標について話し合い、課題に寄り添い、目標達成に向けた支援をしています。期中の個人面談では、職員の自己点検シートと、自己点検をして気付いたこと、今後改善していきたいことや、今後の目標・新たにやってみたいことなどについて話し合っています。園長は、本取組を、仕組みとして明確にするため、目標管理制度の規定や個人目標のステップアップシートを作成して、来年度の導入に向け検討しています。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>園は「職員の資質向上のための研修計画」に基づき、受講を推奨する研修のテーマを職位別に明示しています。副主任が研修担当となっており、それを基に職員の希望などを聞き、スキルや受講履歴などを勘案して、個々の職員の受講する外部研修を決め、受講の申し込みまでを行っています。外部研修は、キャリアアップ研修、横浜市の研修のほか、全国保育団体合同研究会や神奈川保育大学などの外部団体の研修を受講しています。今年度は、食育・アレルギー対応、障害児保育、絵本の読み聞かせなどの研修を受講しています。その他、園内研修として、体育指導や救命法の研修を実施しています。救命法に関する研修は、消防署で行い、溺れた子どもを救うシミュレーションを実施して、アドバイスを受けています。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>園では、職員の知識・技術水準・資格は、入職時の履歴書や面接、入職後の保育の観察、個人面談等から把握しています。法人は、新入職員研修を行っています。その後園では、新入職員とクラスのベテラン保育士がペアを組みOJTを行っています。職員は、園内研修に加え、キャリアアップ研修などの外部研修にも参加しています。職員一人ひとりが、出来るだけ勤務時間内に研修を受講できるよう、シフトを調整しています。外部研修受講後、受講者は研修報告書を作成し回覧するとともに、会議で報告しています。研修報告書を作成する研修は、業務扱いとし受講料と交通費を補助しています。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>園は「実習生を受け入れる意味」という資料で、実習生受け入れの目的を明文化しています。受け入れ担当の主任が、学校の保育実習要綱を確認して、実習生の意向を踏まえた実習プログラムを用意しています。実習プログラムは、1週目は、0歳児から5歳児まで1日ずつ違う年齢のクラスで実習してもらい、2週目は、5日間実習生が希望する年齢のクラスで実習してもらうなどの工夫をしています。学校とは担当の先生が実習中に来園した際に、情報交換しています。実習の最終日には、実習生と主任、クラス担任、栄養士で活動反省会を開催しています。実習生が、職場を気に入り、入職したケースがあります。</p>	

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> 保育所の理念や基本方針、保育の内容は、園のホームページで、事業計画、事業報告、決算情報は、内閣府のホームページで公開しています。今回の第三者評価の受審結果は公表します。園の苦情解決体制は、玄関に掲示して公表しています。苦情の内容や対応などは、運営委員会で報告するとともに事業報告でも公表しています。園では、理念や基本方針、事業所で行っている活動などを説明したパンフレットを区役所に据え置いています。また、保育園説明会や育児相談でもパンフレットを配布しています。園の掲示板に、園日よりや給食だよりを掲示して、園の活動を知ってもらうための取組も行っています。	
【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> 園では、毎月、理事長、園長、事務担当職員で会計会議を実施して、経理規程に基づいた適切な会計処理を行っています。経理規程は、職員が閲覧できるよう事務室に備え付けています。事務担当職員は、経理処理などで不明な点がある場合、税理士に相談しています。経理処理や決算などについては、四半期と決算時に、法人監事と税理士によるチェックを受けています。指摘事項があれば、迅速に対応するなど、公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組を行っています。	

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> 園は、理念の中で地域の関りについて基本的な考え方を明示しています。横浜市の保育所等利用案内や、小児救急のかかり方、放課後デイサービス、少年野球・サッカーチームなどの活用できる社会資源や地域の情報のチラシを、玄関への据え置きや廊下への掲示をして、保護者などが閲覧や確認できるようにしています。子どもは「さくらんぼ会」主催の「みどりまつり」に参加して地域住民と交流しています。また、近隣の商店・スーパーでの花やクッキング保育の食材の買い物や消防署の出初式に出かけたり、大坂プール公園（公共施設プール）に泳ぎに行ったりして、地域住民と交流していますが、地域の祭りへの参加や、地域の老人福祉施設との交流など、コロナ禍で中止となり、再開できていない取組もあります。	
【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。	a
<コメント> 園は「ボランティアの受け入れ意味」という資料で「地域との交流を深める。また、多様な人々の中で育つ」などの目的を明文化しています。ボランティアの受け入れ担当者の主任が「ボランティア受け入れ手順マニュアル」に基づき、ボランティアを受け入れています。ほのぼの商和会からの紹介で、職業体験の高校生を受け入れ、地域のコミュニティ紙に取り上げられています。また、絵本の読み聞かせ、凧作りや、空手の先生のボランティアを受け入れています。	
(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> 園は、保育所として必要な社会資源として、地域の関係機関（歯科、整形外科、眼科、皮膚科等の医療機関、行政の窓口、児童相談所、警察署、消防署、小学校等）の連絡先リストを作成して、事務室に据え置き、職員に周知しています。園では、戸塚区園長会や幼保小連絡会議、5歳児交流会、男性保育士交流会などに参加して、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。家庭での虐待等権利侵害が疑われる子どもへの対応は、区の福祉保健センター、療育センター、児童相談所などと連携を図り、丁寧に行っています。	

(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> 地域の福祉ニーズや生活課題などは、戸塚区園長会や幼保小連絡会議、5歳児交流会、男性保育士交流会などに参加して把握しているほか、近隣園や町内会、ほのぼの商和会との情報交換などから情報を収集して、把握しています。また、育児相談や、みどりまつり・保育園説明会の参加者からの相談などの地域住民に対する相談事業を通じて、地域の福祉ニーズの把握に取り組んでいます。十分とは言えない状況です。今後、地域の福祉ニーズなどを把握するための取組の更なる強化や、内容の充実が期待されます。	
【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、保育情報や子育てのアドバイスなどを保育園の掲示板を使って発信していますが、地域の子どもの育成・支援などの地域貢献に関わる事業・活動が行えておらず「地域の福祉ニーズなどに基づく公益的な事業・活動の実施」に取り組むべき重要課題と位置付けています。対策として、来年度から、経験豊富な保育士を地域担当として配置して、土曜日などに2階の保育室で「子育てひろば」を開催する方向で検討しています。地域住民の安全・安心のための備えや支援の取組として、園に設置しているAEDを地域に開放しています。	

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。	a	
<コメント> 園では「子どもの人権を尊重する保育（規定）」などに子どもの人権についての園の基本姿勢を明記して、職員に周知しています。また、一人ひとりの子どもの「人権を尊重する保育」を実践できるように、職員会議で話し合う時間とって意識の醸成を図っています。職員は、年度末に全国保育士会作成の「人権擁護のためのセルフチェックリスト」で振り返りをしています。障害のある子どもには、1人だけ別にならないよう心がけて他の子どもに気付きを与え、子どもが互いを尊重できるよう取り組んでいます。性別を色によって区別するようなことはせず、性差への先入観を持った対応をしないように配慮しています。また、保護者には「子どもの人権を尊重する保育（規定）」を配布して、園の取組姿勢を説明しています。		
【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。	b	
<コメント> 園は「子どものプライバシー保護の規定」に子どものプライバシー尊重を明記して、職員に周知しています。また、保護者には本規定を配布して説明しています。プライバシー保護の取組として、子どもは、身体測定時は体を囲って周りから見えないように実施しています。プール遊びの着替えなどで全裸になる時は、5歳児クラスでは男女別に着替えています。その他のクラスでは男女別に着替えていません。今後は、「子どものプライバシー保護の規定」の「男女を意識するようになるころには、着替えやシャワーを男女別に実施する」などの具体的な配慮事項を徹底するなど、更なる職員の意識の向上が期待されます。		
(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> 理念や基本方針、保育の内容や保育所の特性等の情報を紹介した、園のパンフレットを区役所に据え置いて、多くの方が入手できるようにしています。こうした情報は、園のホームページでも提供しています。掲載している情報は、適宜見直しています。園では、利用希望者向けに年2回保育園説明会を開催しています。本年度は、1回あたり30組程が参加しています。参加者への説明は、園長、主任が行っています。パンフレットを使用して説明し、保育の様子をスライドショーで紹介しています。その後、質問や相談に応じ1時間くらいかけて丁寧に対応しています。また、当日は保育コーナーを設置して、保育を実践したり育児相談に応じたりしています。		

【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園長、主任が、園の案内を使用して、保育理念や、保育内容、入園に必要な書類、各種規定などの重要事項を説明して、同意書を取り交わしています。その後、個人面談を実施して個別の状況を把握しています。保育の開始は、保護者と協議して決定し、個人面談記録に記録を残しています。保育の開始後は、料金・保育時間・各種規定といった重要事項について変更が生じた場合は、変更内容に関する同意書を提出してもらっています。理解が難しい保護者や、不安を感じている保護者など、配慮が必要な保護者には、園長が詳しく説明するなど個別に対応しています。

【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。

a

<コメント>

園は、転園などの保育園の利用変更にあたって、保護者から引継ぎの文書を求められた場合、保育の継続性に配慮した引継ぎ文書を定めています。途中に入園してきた保護者に対しては、新入園児面談と同様の説明をして、園への理解を深めてもらえるよう工夫しています。保育所の利用が終了した後も、保育所として子どもや保護者等が相談できるように「退園・転園する保護者の皆さまへ」という資料を作成して該当者に配布しています。資料には、園長を相談窓口として、園の電話番号と園長専用のメールアドレスを記載しています。

(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>

職員は、日々の活動の中で、子どもの表情や言葉、反応などから満足度を把握しています。保護者の満足度は、日々の会話や連絡帳、保護者主催の「さくらんぼ会」、クラス懇談会、個人面談などで把握しています。個人面談は、希望者を対象に随時実施しています。一方、園から面談を依頼することもあります。園では、保護者が、行事後に連絡帳に記載した感想・意見などを集約して、行事報告で開示しているほか、次の行事の検討に活かしています。把握した意見や要望は、職員会議で検討し、改善に活かしています。保護者から「下駄箱が小さいので、大きいものを用意して欲しい」との意見があり、必要な子どものために大きな下駄箱を設置した事例があります。

(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】

園では、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置して、苦情解決の体制を整備しています。保護者には、入園時に「ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて」という苦情解決体制を記載した資料を配布しているほか、玄関に掲示して周知しています。また、ご意見箱を設置し、保護者が苦情や要望を申し出しやすくしています。苦情内容と経緯、検討内容、対応策などは記録して苦情記録としてファイルし、事務室に保管しています。苦情等があった場合は運営委員会で公表し、対応した経過・内容なども伝え、議事録を全世帯に配布し公表しています。また、苦情対応規程に基づき、事業報告で対応内容や実績などを報告しています。

【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>

保護者には、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「ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて」という苦情解決体制を記載した資料を配布しているほか、玄関に掲示して周知しています。また、保護者が相談しやすいよう、年度初めに新年度の担任やその他の職員などの氏名を記載した資料を配布しています。保護者から相談があったときは、事務室や休憩室など他の保護者の目に触れない場所で話を聞くなどの配慮をしています。

【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、日々の送迎などでコミュニケーションを図り、保護者が相談しやすく、意見を述べやすいよう配慮しています。保護者と話をする際は、子どもの様子を伝えたり、困っていることの相談に乗ったりして、信頼関係を築くようにしています。園では、保護者から意見や要望があった場合の手順や対応策を定めた「苦情解決のための職員対応マニュアル」を作成しています。職員が把握した保護者からの相談や意見は、園長や主任に報告することとしています。園長は、可能な限り翌日に、自ら保護者に回答するようにしています。検討に時間がかかる場合は、その旨を説明して、途中経過を伝えるようにしています。

(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。	b
<コメント> 園長は、リスクマネジメントの責任者として、事故発生時の対応など手順書を職員に周知し、年度初めに読み合わせをするなど確認し、職員全員が対応できるようにしています。また、事故が起きた時は、園長、主任、副主任ですぐ対策を話し合い、改善を図る体制になっています。ヒヤリハットは、事故防止の大きな気付きになるとして職員に周知し、週案にヒヤリハットが記録できる項目を加え、記録を毎週報告できるように取組んでいます。職員は、消防署の協力で水遊び時の安全とAEDを使用した心肺蘇生法の研修をしています。跳び箱着地のヒヤリハットから体育講師に体操の際の補助の技術を学び、子どもの安全確保に役立てています。昨年度は、けがの防止を課題として取り組んでいます。今後も引き続き取組むことが期待されます。	
【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> 園長は、責任者として感染症対策と衛生管理を行っています。「感染症予防・対応マニュアル」を整備し、職員全体に周知徹底しています。職員は、定期的に感染症予防や嘔吐処理の手順を確認し、毎日、換気や室内・玩具の消毒などの予防に努めています。また、各保育室に処理方法を記載した文書と共にすぐ処理できるよう衛生セットを常備しています。感染症が発生した場合は、発生状況を掲示して保護者に知らせています。感染症に関するマニュアルは、定期的に見直しを行う他、行政からの通達により見直しを行っています。	
【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やっている。	b
<コメント> 「災害時対応マニュアル・防災備蓄品ファイル」を整備し、事業継続計画（BCP）を策定して職員の災害時の対応体制を定めています。年間防災計画を作成して、毎月様々な状況を仮定した防災・避難訓練を実施しています。保護者には、災害時伝言ダイヤルの利用を説明し、引き取り訓練の際に、実際に災害時伝言ダイヤルのメッセージを聞いて来園してもらう取組をしています。また、職員は緊急LINEを通じて情報を共有しています。栄養士を管理者として、食料や備蓄品を常備しています。園は、浸水想定区域となっていて、情報収集に努め、実際のシュミレーションをして対応策を保護者にも伝えています。地元の行政をはじめ自治会等と体制をもった訓練を実施するまでには至っていません。	

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> 保育の標準的な実施方法は、「標準業務マニュアル 手順書」等に具体的に示しています。「子どもの人権を尊重する規定」や「子どものプライバシー保護の規定」に姿勢を明示し、職員全員で共有して日々の保育で実践するように心掛けています。配慮した保育が実施されていることは、訪問調査の際観察できました。標準的な実施方法については、保育の振り返りを行い、その都度検証して職員に周知しています。また、標準的な実施方法に基づいて保育を実施しているかは、園長や主任が園内を巡回し、保育観察や保育日誌などで確認しています。個々の子どもの状況に応じた保育を行うことで、画一的な保育実践にならないよう配慮しています。		
【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> 標準的な実施方法の検証・見直しは会議等で定期的に議題として見直すほか、職員の気付きや保育の振り返りにより、見直しを次の改善に繋げています。食が細い子どもに対して、食育活動の方法や声掛けの方法など保育の内容を検討し、改善を図るなど必要に応じて指導計画に反映しています。また、活動の様子を見た保護者からの意見でヒヤリハットの気付きを得て、保育が安全に実施できるよう改善に取り組んでいます。法令等の改正に応じて、水遊びや散歩などその都度、実施方法の検証・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>

園では、園長を指導計画作成の責任者として、全体的な計画に基づき、クラス内で話し合い年間指導計画、月間指導計画、個別指導計画などの指導計画を作成しています。個別指導計画は、入園時の問診票や個人面談、入園後の経過記録などで把握した、子ども・保護者の意向を踏まえ作成しています。また、障害のある子どもの「特別支援児個別計画」は、保護者と担任・園長と面談しながら一緒に策定するようにしています。更に、横浜市戸塚地域療育センターや関係機関と連携しています。支援困難ケースでは、担任だけで抱え込まずに毎月の職員会議や園長・主任に伝え、みんなで検討をするようにしています。担任に代わって園長が保護者と面談し、場合によっては担当保健師や行政、専門機関と連携して対応す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>

年間指導計画は四半期毎、月間指導計画と個別指導計画は月末に見直しています。月間指導計画の見直しは、職員会議で、子どもの発達や状況に応じて、振り返り・自己評価を行い、実施しています。見直しによって、変更した内容は会議で確認して対応を共有しています。指導計画を緊急に変更する場合は、臨時会議を開催して職員間で情報共有して対応しています。また、評価・見直しにあたっては、振り返りを園長・主任・副主任を含めた職員全体で一緒に考え合い、助言が受けやすく、次の指導計画に生かす環境になっています。

(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>

子どもの発達状況や生活状況は、統一した様式に記録しています。乳児クラスと配慮の必要な子どもは、個別指導計画を作成し、実施状況を記録しています。それぞれの記録は主任が確認し、内容を聞いて文章表現などを助言したり、職員の意識付けになるよう付箋を付けて注意を促すなど指導しています。必要な情報が的確に届くように毎週実施されるフロア会議や打ち合わせ会議の週ミーティングで情報共有しています。また、緊急で周知する必要がある時は、職員の緊急LINEを利用して、全員に周知しています。

【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>

個人情報マニュアルを整備して、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ます。個人情報の不適切な利用や漏えいに関する対策も規定しています。園長は、記録管理の責任者として、個人情報が明記された書類は鍵のかかる棚に保管し、タブレットは園内のみで使用することを職員に伝えています。職員は、年度初めのマニュアル会議で読み合わせや内容の確認を行い、個人情報の記録の管理に関わる研修を受け、写真のデータの取扱や個人情報を持ち出さないなど具体的なルールを作って周知しています。保護者には、重要事項説明書で個人情報の取り扱いに関して説明し、同意を得ています。