

第三者評価結果

事業所名：ポピンズナーサリースクールみなとみらい

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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 【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。 </div>	a
<コメント> ・法人のホームページや園のエントランスに教育理念や基本方針を掲載し、入園時に説明する「重要事項説明書」にも詳しく記載し、保護者をはじめ園を訪れる関係者への周知に努めている。さらに、理念や基本方針に沿った保育が具体的にどのように展開されているかについては、ドキュメンテーションを掲示して保護者へ伝えることができるようにしている。 ・保育や業務の標準化を図るために作成されているマニュアルについても、理念や基本方針をもとに作成されている。また、年度初めの園内ミーティングにおいても、確認しあうことにしている。	

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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 【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。 </div>	a
<コメント> ・運営状況については毎月取りまとめ法人本部の担当部署に報告するとともに、毎月開催されている全体会議、エデュケア会議、認可園会議などを通じて共有し検討する仕組みが整っている。 ・地域の事業環境については、区の園長会をはじめ近隣園の施設長と情報交換する機会を設けており、常に最新情報を収集できるようにしている。さらに、区の保育担当部門からのメール配信なども含めて本部の担当部署へ報告し、地域動向の把握・分析にもつなげ、園運営に反映できるようにしている。	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 【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。 </div>	a
<コメント> ・前年度の事業総括をもとに当該年度の事業計画書を作成し、年度初めの定例ミーティングで周知を図り、月単位で進捗状況や課題を確認しながら達成に取り組んでいる。さらに、本部担当部署とも連携を図り、アドバイスをもらいながら、課題に対して迅速に解決できるようにしている。 ・日々ミーティングを開催して園内の情報共有に努め、保護者の意向や要望についても必要に応じて本部と相談しながら出来る限りできる対応し、より良い保育提供に繋がるように努めている。	

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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 【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。 </div>	b
<コメント> ・本部担当部署にて中・長期計画を策定している。会社全体として「持続可能な社会の実現」を目標とし、園ではどんなことを行っていくのかを計画していくようにしている。 ・法人としての中・長期計画をもとに園としての中・長期事業計画を策定することも望まれる。	

【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>

- ・法人としての中長期事業計画をもとに園（ルーム）としての中長期計画を策定し、具体的な個々の事業を円滑に推進することを目的に単年度事業計画を策定している。さらに保育・教育については「教育及び保育に関する全体的な計画」のもとに、指導計画（年間・月間・週間などの期間毎の計画）や行事予定を立てている。
- ・中長期計画を達成させるための課題を明確にし、具体的な計画案に落とし込んでいる。2021年度については、コロナ対策の中でも子どもが満足して遊べるような環境作りに力を入れている。

(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>

- ・年度末に実施している職員の保育所自己評価や、職員面談の結果を次年度事業計画に反映させることにしている。保護者の意向や要望は年1回実施している「ISO顧客満足度アンケート」や、年2回開催している運営委員会での声を事業計画に反映させることにしている。
- ・事業計画については月単位で開始している定例ミーティングで進捗状況を検証し、指導計画についてはそれぞれの期間に合わせてクラス内や園全体で確認する流れとしている。さらに、事業計画の進め方について、職員の理解を促す手順を明確にすることも必要とされる。

【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>

- ・入園説明会では重要事項説明書に基づいて施設長が事業内容や事業計画を丁寧に説明し、5月に行われる保護者懇談会では年間指導計画や行事計画を説明できる資料を用意して説明している。また、日々の保育や行事、保護者懇談会や個人面談を通して把握した内容を参考に、次年度の指導計画を策定している。
- ・年間行事予定は年度初めに保護者に伝え予定を立てやすいように配慮している。また、毎月のニュースレターでも「今月の予定」として知らせており、保護者同士や職員とコミュニケーションを図る機会としている。

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>

- ・事業計画や指導計画策定は週・月末ミーティングなどで共有し、改善に取り組んでいる。また、行事計画のほか、「まずはやってみる、だめなら他のプランを探す」ことをモットーとし、職員間でのPDCA共有を図りながら保育の質の継続向上に力を入れている。
- ・SSTEWスケールを用いた保育チェックによって職員のスキルアップを図り、さらに、保育所自己評価、定期的な第三者評価の評価結果をもとに改善策を策定し、本部の担当部署からのチェックとアドバイスを受けている。

【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>

- ・自己評価やISO顧客満足度アンケートで把握した課題を文書化し、システム配信や掲示によって保護者と職員へ公表している。課題改善策に関しては職員ミーティングを開催して検証する機会を設け、トップダウンではなく園全体の意見として改善策が策定できるようにしている。
- ・保護者の意見や要望を汲み上げる仕組みが整っていることに加え、定例ミーティングなどに機会を通じて分析し、具体的な改善計画を策定したり、保護者へ結果をフィードバックする仕組みも整っている。

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
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長は月1回発行しているニュースレターにおいて、理念や基本方針に触れ保護者へ伝えている。安全管理マニュアルや消防計画、災害時役割分担表には、施設長の役割や不在時の対応について明示し職員への周知に努めている。施設長不在時は主任→副主任の順で権限委譲がなされ、判断に迷うような案件があればすぐに施設長へ連絡し判断を仰ぐ仕組みを整えている。 経営層の役割や責任範囲については業務マニュアルに明示するとともに、年初には施設長をはじめパートスタッフに至るまでの業務分担表を作成している。業務分担表によって具体的な業務内容や決裁権限を示唆している。 	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> 本社担当部署主催の研修や勉強会への参加や、施設長会議で法令への理解を深めるとともに、職員周知すべき内容があれば随時ミーティングでの共有や文書化しての共有を行っている。 守るべき法・規範・倫理などについては、法人として実施している入社時研修をはじめ職制・職階研修などで学べるようにしている。また園内研修のテーマとしても設定し、スタッフへの周知徹底に取り組んでいる。マニュアルなどの関連書式は事務室に常置していつでも閲覧できるように管理保管している。 	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> カリキュラムや行事計画書をはじめ、保護者とのやり取り（連絡帳システム）には必ず目を通し、都度アドバイスすることになっている。その際には保育士としての質の向上だけでなく、ひとりの社会人としても正しいスキルを身に付けることができるよう意識している。 職員間でのアドバイスを行えるような園作りに取り組んでおり、職員間で話し合う機会を設けて相互に質の向上が図られるようにしている。また、看護師や栄養士は、その分野に特化した園内研修を実施して、さらに専門性を深められるようにしている。（感染症対策やアレルギー対応等） 	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> 年度ごとに職員一人ひとりと面談して目標設定とコンピテンシー評価を行い、職員個人に合った具体的数値目標を定めている。個々の目標にそれぞれが取り組むことで個人のスキルアップを図り、園としての保育の質の向上につながるようにしている。 保育経験7年以上の保育士が5名在籍し、本人の希望も取り入れながら乳児・幼児とバランス良く配置し、新人職員へのアドバイスを保育実践の中で見せたり伝えたりできるようにしている。また、予算実績を確認しながら、安全に子どもを預かれる正しい人件費運用を行うこととしている。 	

2 福祉人材の確保・育成

<p>(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。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>・採用に関しては本社人事担当部署において一括で行っている。法人グループ内の人材派遣サービスや人材紹介会社とも連携を取り人材確保を行っている。また、園全体バランス・年齢・性格・スキル・保護者との関係を元に施設長の判断と職員の希望により配置を行っている。 ・ベテランと若手をバランス良く配置することで、問題発生時の素早い対処やスタッフ間の活発な話し合いを図りながら、円滑なクラス運営に取り組んでいる。施設長は職員との積極的なコミュニケーションを図りながら園運営に取り組んでいる。</p>	
<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>・入社時には企業理念や基本方針を説明して理解を促し、さらに法人全体で年1回のキャリアプランアンケートを行い、職員一人ひとりの希望を法人として把握している。このアンケートは自らが将来像を描くことができるよう促す機会にもなっている。 ・法人として目標管理の仕組みを導入しており、部門のミッションをもとに一人ひとりに目標を掲げてもらい、取り組みについては年2回の個人面談で助言したり相談に乗っている。中間の面談では目標を見直すこともあり、年度末には達成できるよう支援している。</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>・有給休暇取得状況や休日出勤振替休暇取得状況は、法人共通のシステムによって施設長がデータをもとに全職員を管理する仕組みが整っている。特に時間外労働データは毎月集計し、職員に大きな負担がかからないように取り組んでいる。 ・施設長は個人面談や会議体などの全体での話し合いに加え、立ち話や休憩時の雑談などの機会を設け、職員一人ひとりいつでも話せる雰囲気作りを力を入れている。さらに、必要な休憩時間をしっかりとれるように日々職員配置に取り組んでいる。法人として健康相談室があり産業医に相談できる体制がある。</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>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>・保育士としてレベルアップできるよう、自治体派遣や海外での勤務、施設長へのキャリアアップなど、多彩な機会がもうけられている。 ・面談シートに基づいた面談により、職員一人ひとりにあった目標設定を行うようにしている。無理のない範囲で個人のスキルアップとなる目標を数値設定するようにしている。設定した目標に対し、中間面談において職員と話したうえで必要があれば目標の変更や数値の変更を行い、職員が前を向いて取り組み続けることができるようなサポートを行っている。</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>・法人としての研修体制が整備され、新人職員や中堅研修など職種や職位やスキルに応じた研修が予定されている。園では受講する職員を推薦するなど必要な人材を研修に派遣している。また、年度当初に職員の経験に合わせた研修受講計画を立てている。 ・コロナ禍で集合研修の回数減、人数減となっているが、オンライン受講可能なものには積極的に参加できるようシフト調整を行い、園内のネット環境のもと受講できるようにしている。職員が研修を受けたレポートを施設長はシステムから閲覧評価している。</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>・研修案内は職員が見ることが出来る場所に集約して掲示し、適宜確認できるようにしている。法人本部主催の研修の他、横浜市主催の研修などの外部研修にも参加できる機会を設けている。本部主催の研修は、入社時研修、2年目研修、3年目研修、主任研修、栄養士研修、救命救急研修など、各人の経験や求めるものに応じて必要なスキルを身に付けることができるよう研修体制が整えられている。 ・オンラインで学習できる研修システムがあり、職員は移動時間など自分のタイミングで学びを深めることができるようにしている。</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。

【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>

・特別支援学校からの実習生の受け入れを定期的実施しており、昨年度は入職につなげる実績なども得ている。学校側との面談や電話支援を取り入れながら、丁寧な実習指導につなげている。また、コロナ禍の状況ではあるが、マニュアルに則り今年度についても実習生を受け入れることを計画している。
・実習生を受け入れマニュアルをはじめ、各種のアドバイスによって適切な実習が実施できるようにしている。ただし、受け入れ担当の主任や副主任に対して、実習生受け入れのための研修を受ける機会は整っていない。

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>

・法人としては上場企業として、事業の透明性を確保するために様々な情報開示に取り組んでいる。また、第三者評価受審結果はオンラインにて確認できるようになっている。また、横浜市による情報開示や地域の子育て支援拠点施設において、年1回のパネル掲示も実施している。
・ホームページやしおり（重要事項説明書）、パンフレットなどを詳しい園情報の情報開示も行われている。ホームページには「法人としての保育に対する取り組み姿勢」について詳しく記載し、さらに各園の情報や1日の流れなど、入園を希望する保護者への適切な情報提供になっていることがうかがえる。

【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>

・法人経理規定に則った運営として、外部の会計事務所へ経理業務を委託し、適宜関連業に関するアドバイスを受け適正に運営できるよう努めている。内部監査は定期的に行われており、運営状況の確認を受けている。2018年、2021年に受審。
・横浜市による自治体監査は隔年で実地されており、改善などのアドバイスををもとに園一丸となって取り組んでいる。

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
<p>【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。</p>	b
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・園が入居している商業ビル主催の周辺ゴミ拾いに参加したり、地域企業の夏祭りに参加したりなどの機会によって地域交流に取り組んでいる。ただし、コロナ禍において全面的に中止になっている。 ・地域の子育て支援拠点において、未就園児家庭へ向けて施設長による子育て相談を行っている。また、カリキュラムの中では「地域の方へ挨拶をする」等地域との関りに関する内容を入れている。ただし、地域との関りについての文書化は課題としている。 	
<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>	b
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・園が入居している商業施設内のテナントが畑を所有しており、テナントの好意から花の苗を植えたり野菜や果物を収穫する機会を得ている。また、ボランティア受け入れの手順などは整備されているが、ボランティア受け入れをできるほどの運営経験を積めていないと園では判断している。よって、今後の課題として位置付けている。 ・近隣小学校の授業の一環としての園訪問などについては協力体制が構築されている。 	
<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>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・園児に還元できる社会資源としては近隣の公園や美術館などの戸外活動をはじめ、田んぼを借りる機会を設けている。また、現在はコロナ禍ために中止になっているが、例年であれば地域の夏祭りに参加したり、商業施設内のテナントと一緒にゴミ拾いなどにも参加したりしている。 ・療育センターとは、定期的に訪問を受け、具体的なアドバイスをもらえるようにしている。虐待や育児困難などが疑われる際には速やかに関係機関と連携を図り、全ての職員が社会的責任を認識して子どもと接するようにしている。 	
<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>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の園長会や子育て支援施設連絡会に施設長が参加し、地区で求められている福祉のあり方について学び、意見交換する機会を得ている。また、地区の要保護児童対策地域協議会にも施設長が定期的に参加し、必要な情報収集に取り組んでいる。 ・市から提供される子育て支援に関する各種の情報を職員間で共有したり、子育て支援の拠点で開催される育児相談などに参加したりして、地域の福祉ニーズを把握している。さらに、今年度は、コロナ対応を行いながらの福祉施設の在り方について、さらに地域を絞った近隣幼児教育施設との意見交換を目的とした会合を9月中旬に計画している。 	
<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>	a
<p><コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉施設として、延長保育や夕食提供、土曜日保育など地域の子育てニーズに応える保育運営を目指している。また、昨今のリモートワーク増大に伴い、「午後だけの保育」や「隔日の保育」などの要望もあることを踏まえ、柔軟に対応することで保護者に安心してもらえるよう努めている。 ・勤労感謝の日には、地域の駐在所や歯科医院などに感謝の挨拶として園児が制作物を届け、コミュニティの中の園となれるようにしている。未就園家庭からの相談には電話で応えたり、見学をオンラインで行ったり、さらに入居する商業ビル主導防災訓練に参加している。 	

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
<p data-bbox="188 237 1077 293">【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 data-bbox="1374 237 1556 293">a</p>
<p data-bbox="132 349 284 376"><コメント></p> <ul data-bbox="132 376 1560 510" style="list-style-type: none"> ・子どもの人権については園内研修のテーマとして設定して職員の意識の高揚を促している。また、カリキュラムの策定においては、子どもの人権が守られていることを大前提として取り組んでいる。SDGsに子どもと遊びながら取り組むことで、自然と子どもの中にダイバーシティ感が広がるようにしている。 ・オリンピックやパラリンピック、世界の国を題材とした活動を取り入れることで、興味を持って多文化を受け入れることができるようにしており、その活動の様子は掲示やシステムにて保護者へも伝えている。 	
<p data-bbox="188 589 911 645">【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 data-bbox="1374 589 1556 645">a</p>
<p data-bbox="132 678 284 705"><コメント></p> <ul data-bbox="132 705 1560 840" style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルや個人情報保護に関する規定を職員へ周知している。子どものプライバシーに関して正しい意識を持ち続けるために、該当する文書や横浜市配布の資料等を職員間で回覧し話し合っている。 ・子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した取り組みとして、保護者の価値観は入園書類、入園面談、日常の会話から把握して配慮をしている。子どもの思いや保護者の気持ちに寄り添えるように、丁寧に関わり信頼関係を築けるように、園内での勉強会を実施して職員への注意喚起を促している。 	
(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。	
<p data-bbox="188 947 1029 1003">【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。</p>	<p data-bbox="1374 947 1556 1003">a</p>
<p data-bbox="132 1037 284 1064"><コメント></p> <ul data-bbox="132 1064 1560 1198" style="list-style-type: none"> ・園の情報は、法人のホームページをはじめ、重要事項説明書、横浜市の情報提供紙やホームページなどの各種の媒体によって提供されている。重要事項説明書には、利用上の約束事や園生活についてが細かく網羅されている。法人のホームページでは、理念や保育への取り組みなどについて公表している。また、地域の子育て支援拠点にも情報パネルを置かせてもらっている。 ・施設見学は現在オンラインで行っており、写真や図を使用した資料を画面に映しわかりやすく説明することを心掛けている。また電話やメールでの質問にも答えている。 	
<p data-bbox="188 1272 981 1328">【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。</p>	<p data-bbox="1374 1272 1556 1328">a</p>
<p data-bbox="132 1361 284 1388"><コメント></p> <ul data-bbox="132 1388 1560 1500" style="list-style-type: none"> ・入園申し込みを受ける際には、面談に加え入園申込書、児童表などを配布し、入園内定後の面談の際に持参してもらい確認する流れとしている。その際には「重要事項説明書」の内容に沿って説明し細かい対応に努めている。 ・保護者一人ひとりの復職時期や子どもの様子に合わせ、決められたルールの中ではあるが、入園後も保護者の利用希望になるべく添えるように努めている。就学する卒園児に対しては保育要録の提出によって小学校との連携を図っている。 	
<p data-bbox="188 1585 1007 1641">【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。</p>	<p data-bbox="1374 1585 1556 1641">b</p>
<p data-bbox="132 1697 284 1724"><コメント></p> <ul data-bbox="132 1724 1560 1859" style="list-style-type: none"> ・転園児への配慮として、いつでも来園していいことや相談事にも応じることを伝えており、温かい受け入れを心がけている。特に行事などについては適宜案内している。転園の際には保護者の求めに応じて転入先へ申し送りを行い連携を図っている。新たなサービスを受ける際の子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を大切にしている。 継続性の保持としては、児相一時保護児など必要と判断した場合は前園との情報共有が必要と認識している。卒園、転園の際には、引き続き園が相談窓口となる点について保護者へ説明メモリー（連絡ノート）へもその点を記載する。 	

(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>

・クラス担任に加え、「全ての職員が全ての子どもの育ちに責任がある」ことを職員一人ひとりが自覚し、子どもへの気付きをいつでも共有していくこととしており、園一丸となって満足してもらうことを大切にしている。また、ISO顧客満足度アンケートを年1回実施しており、保護者の満足度や園への要望を収集している。結果は施設長が集計・分析し、本社担当部署とともに保護者のニーズを満たす改善策を打ち出している。
・保護者懇談会、個人面談では、保護者の抱く思いに寄り添う、見逃さないということを意識している。

(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>

・苦情解決制度については、重要事項説明書に相談・苦情担当者や第三者委員の氏名を明記し入園前に説明している。保護者の意向は送迎時やメモリー、保護者懇談会、運営委員会などで聞き取ったり、顧客満足度調査のアンケートなどから把握に努め、要望や意見などは迅速に対応し改善に結び付けている。
・苦情記入用紙とボックスが受付に設置されている。また、小さな不満や不信感につながることの早期発見と早期解決に努めている。苦情解決制度についてホームページで公表報告を掲載している。

【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>

・保護者に、その日の子どもの様子を口頭で直に伝えることが保護者との信頼関係構築には大切であると考え、日々のコミュニケーションを丁寧に対応することに取り組んでいる。保護者の思いを汲み取ることができるようになることを目指している。
・相手の思いを汲み取れるようになると保護者との距離も縮まり信頼関係が生まれ職員も実感できているとのことである。また、保護者とゆっくり話せる応接室を用意している。玄関から応接に入ることで他の保護者の目が気になるという場合には、非常口から園内に入ってもらうようにし、他の保護者に情報が漏れないように配慮している。

【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>

・「保護者支援」については、保育のひとつの役割であることとして傾聴に努めている。何かあったときに保護者から伝えてもらえるよう、送迎時やメモリーでのやり取りで、保護者と信頼関係を築くよう努力している。保護者対応シートによって、保護者対応時の情報をまとめ職員間で共有している。
・懇談会の際には保護者の子育て相談などの場にもなり、職員や同じクラスの保護者同士が交流する機会になっている。また、各種行事の際には、保護者も参加できるような場を設けることで保護者同士の交流が生まれるように配慮している。

(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>

・アクシデントやヒヤリハットの集計を看護師が行っており、ミーティングで共有して職員のリスクセンス向上を図っている。また、安全管理マニュアルについては、ミーティングで読み合わせるなどによって職員へ周知を図っている。
・園(園が入居している商業施設)は大きな道路に面しているため、散歩時の安全な見守り、歩き方等についても職員間で意見を出し合って注意喚起を醸成している。怪我や事故が発生した時にはミーティングを開催して職員間で対策を考察し、姉妹園で発生したアクシデントについても共有し、ケーススタディの場としている。

【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>

・感染症が発生した際には子どもへの保健指導だけではなく、園内に掲示を行い保護者にも注意喚起を促している。感染症対策として嘔吐時などの対応について研修を受けており、即時対応できるように園内に対応セットを配置している。また、感染症・アレルギー・衛生面を考慮して、衛生チェック表に従い玩具・空調機・換気扇などを薬液によって清掃している。
・感染症マニュアルが整備されており、改訂されたときには看護師から全職員へ説明と周知を行い、さら発生時の対応について、看護師より園内研修を実施している。

<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>	a
<p><コメント> ・災害時の対応マニュアルを用意しており、定期的な災害対策訓練によってマニュアルに沿った対応ができるようにしている。また、ハザードマップでは洪水・浸水の恐れはないとされているが、3階以上に避難することを入居ビルとの協議で決められている。 ・備蓄品リストの作成がされており、リストに沿った備蓄品の準備を行っている。入居する商業ビルとの年2回の合同防災訓練に参加している。月1回の会議においても防災情報を共有してもらっている。散歩など園外に出る際には、一時避難場所も確認し非常時に備えている。さらに携帯電話を携行し、必要に応じ連絡を取れるように準備している</p>	

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>	a
<p><コメント> ・保育を施す際に必要となるマニュアルが、本社ベースで整備されている。マニュアルに沿って、職員の経験年数に合わせた研修が本社研修担当部署により計画されており、職員は節目節目でマニュアルの確認と自身の知識のブラッシュアップを図ることができている。マニュアル改訂時には、読み合わせを行い周知に努めている。現在は研修はオンラインで実施されている。自治体主催の研修は人数制限があるが可能であれば受講している。</p>	
<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>	a
<p><コメント> ・マニュアルの見直しや改訂は本社で実施されているが、監査でのアドバイスや保育実践から出た検証案については、本社担当部署へ伝え、マニュアルの改訂につなげる仕組みがある。マニュアル改訂があった際には、必ず職員間での共有ミーティングを行い周知に取り組んでいる。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント> ・本社担当部署やマネージャーなどから園運営について客観的なアドバイスを受け、カリキュラム策定に活かしている。 ・全体的な計画は本社作成のフォーマットをもとに施設長が作成し、それをもとに年間計画、月計画、週計画が立てられている。各計画は振り返りを行い、次の計画に活かすことができるように努めている。 ・看護師主導のものとの保健計画や、栄養士主導での食育計画があるが、どちらも保育士の意見も取り入れながら園全体で取り組み評価し合えるようにしている。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント> ・年度末の保育所自己評価、運営委員会での保護者や運営委員からの意見、ISO顧客満足度アンケートでの保護者の意見を踏まえ、次年度計画を立てる。立てられた計画は、ミーティングにて職員間共有を行っている。 ・指導計画と実践での子どもの姿を照らし合わせ、計画に修正が必要だと判断すれば、子どもにとって一番良いかたちとなる計画を立て直すようにしている。</p>	
<p>(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p><コメント> ・個別カリキュラムや成長記録のフォーマット、入園時に聞き取る際に使うフォーマットは全て統一されている。 ・0歳児～2歳児と、加配児童に関しては個別カリキュラムが作成されている。 ・記録方法については、入社時や入社2年目の研修において本社担当部署より共通のルールのもと指導を受ける機会がある。 ・ミーティングは、月ミーティング、週末ミーティング、デイリーミーティング（昼）と多くあり、その中で子どもの情報を共有している。その他必要に応じて単発ミーティングを用いながら、全職員が同じ情報を有することができるようにしている。内容はノートで周知し、確認後はサインをすることが定められている。</p>	

【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>

- ・業務マニュアルにおいて、個人情報の取扱いについて規定している。
- ・個人情報の入った紙媒体の資料は、鍵のかかるキャビネットに保管している。個人情報に関わる書類の閲覧は事務所内で行うことが定められている。
- ・社員は入社時に個人情報取り扱いに関する研修を受ける。また、退職時には個人情報漏洩を防ぐことを目的とした誓約書へサインをすることになっている。
- ・保護者へは重要事項説明書にて個人情報の取扱いについて説明している。