

第三者評価結果

事業所名：ポピンズナーサリースクール百合ヶ丘

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>

・企業理念や基本的な教育方針はホームページ、重要事項説明書に明示されており、入園時や懇談会などで保護者に説明し、どのような保育を目指しているのか理解してもらえよう努めている。また、玄関にも掲示していつでも確認できるようにしている。
 ・職員には入社前研修やフォローアップ研修で学ぶ機会があるほか、園での会議前には理念と教育方針の唱和を行うことで、保育感と会社の一員であるということを再認識できるように取り組んでいる。職員向けのサービスポリシーやポピンズ社員としての心得も整備されており、行動規範につながるよう出勤時に目にする玄関やトイレやドアに張り出している。
 ・保育カリキュラムは理念や目標に基づいて策定し、実践を通して理念が伝わるよう取り組んでいる。

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
【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>

・麻生区の連絡会などで地域の情報を得ているほか、保育環境では少子化、コロナ禍により小規模保育施設や託児所だけでなく、認可保育園でも定員割れの現状などの課題を経営環境の変化として重視し、質を高める保育と安心安全の運営の徹底にむけて取り組んでいる。
 ・選ばれる保育園を目指すため、オンライン見学会やSNSによる発信に法人とともに取り組み、また、地域に根付いた保育園になるため、民生委員や児童委員から第三者として園の運営に協力を得たり、公立保育園との交流にも力を入れている。子どもの登園人数や実績、保育士の稼働数などを把握し、定期的に区に報告を行っている。

【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>

・施設長が変わり、今までの運営経営の見直しを進めている。課題は主任と副主任で話し合いを進めており、課題解決に向けた対応を決定し、ジャンルごとの課題に優先順位をつけるなどの工夫に取り組んでいる。毎日の情報共有によって、職員の同意を得ながら課題解決に努めている。
 ・資源の大切さや削減など課題としている内容によっては、職員だけでなく、子どもにも提案して一緒に考えることができるようにするなど、社会問題等について身近に感じられるよう取り組んでいる。

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
【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>

・法人の中長期計画が策定されている。法人はSDGsIPO上場企業であることから、積極的に取り組む内容が決められており、その目標に向けて各施設として出来ることに取り組んでいる。子どもと保護者の意図を汲み取り、先を見通して課題を発見し、解決に向けては行動力を持って進めるようにしている。
 ・SDGsについては、職員だけでなく子どもたちにも認識してもらうことで、日々の保育に落とし込み実践につながっていることが報告されている。保育における実践の結果は、保護者にも発信している。

<p>【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。</p>	b
---	---

<コメント>

・会社の理念や目標に則り、中長期年度の事業計画や事業報告書が施設長により策定されている。施設長は今年度から就任したので前施設長の計画を踏襲したが、今後は園の自己評価結果を踏まえ、施設長、主任を中心に新年度前に話し合いをし実行可能な目標を設定することにしている。
 ・今年度は必要に応じて行事計画を変更し、コロナの感染状況など社会情勢に合わせて臨機応変な対応ができるようにしている。事業計画については、達成基準を明らかにするためにも数値計画を盛り込み、成果を可視化することも望まれる。

(2) 事業計画が適切に策定されている。

<p>【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。</p>	a
--	---

<コメント>

・事業計画書及び年間行事計画は、施設長が原案を作り全員で話し合い決定することになっている。必要に応じて変更点を示したり、基本事項を再説明して計画を遂行できるようにしている。
 ・新年度が始まる前に会議で年間行事の反省会を行う際に、昨年度の実施時期や状況、反省・保護者アンケートを基に事業計画の見直しも行っている。会議において事業計画や行事の計画を決定し、内容を把握・理解した上で新年度を迎えている。また、新入社員が入るたびに会議で重要事項などについて理解を促す機会を設けている。

<p>【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。</p>	a
--	---

<コメント>

・事業計画にある抜粋事項は重要事項説明書に記載されており、年間の行事についても配布し周知している。事業計画は玄関に配置し、保護者は閲覧可能となっている。
 ・事業計画に沿った重要事項説明書を用いて、入園時及びオンライン懇談会にて保護者に説明しており、開示をしている。また、運営委員会においては事業計画の説明をしており、その場で保護者代表から意見を受け、反映できるように工夫している。

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

<p>(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。</p>	第三者評価結果
---------------------------------------	---------

<p>【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。</p>	a
--	---

<コメント>

・各クラス週月案の反省をし、次回のカリキュラムを生かしている。また、乳児、幼児の会議を開催し、定期的にクラスの活動を客観視して保育の質を高めていけるよう努めている。日誌や週月案など保育内容に関わるものについての確認・承認は施設長が行っている。
 ・年度末に自己評価を実施し、第三者評価を定期的に受審し保育の質の向上に向けて取り組んでいる。評価結果は会議などで系列園にも共有され、分析、検討をしている。また、職員会議で実践できる内容を検討し、すぐに更新できるようにしている。

<p>【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。</p>	a
--	---

<コメント>

・評価結果は分析し、レポートを作成し、保護者向けには園内に掲示したり、ホームページにも掲載して公表している。園の自己評価結果は職員会議で伝え、その評価を2人で話し合い発表するトーナメント方式のディスカッションを行い、結論を導ける全員参加型の意思決定を促している。また、得られた課題や取り組みは事業計画に盛り込むようにしている。
 ・園として取り組み事項を決定し、ニュースレターなどで周知し掲載をして、見直しを持った取り組みにしている。月末会議などで実施状況の確認を行い、改善に向けさらに話し合う機会を設けている。また、必要であれば計画を変更し、周知に努めている。

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
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> 施設長としての決定権と責任について表明し、課題への対応を迅速に行いながら役割を明示している。また、就任時には、現場保育士の活動を支援をする立場であることも伝え、施設長の役割を職員に表明している。 重要事項説明書やニュースレターで施設長の役割などを伝え、園紹介コーナーに園の運営責任者として表明している。会社内で職務掌握表が整備されている他、文書として職務分担表を作成し、会議で周知、掲示をしている。緊急時や不在時などのフローチャートを作成し、職員室の目立つ場所に掲示をしている。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> 法令を遵守し、健全な運営を心がけている。また利害関係者との適正な関係を保持し、認可保育所として自覚を持った運営に努めている。施設長は特に認可保育園としてのルールや役割を大切に考えて運営し、職員にも理解を促す研修などを行っている。 認可保育所としての法令を入社時と年に一度確認する機会を設けているほか、研修の一部として遵守すべき法令を伝えたり、具体的な取り組み内容についても説明している。園内では認可保育所のルールに従って行動すべきであり、重要事項説明書とともに認可としてのルールを明確にできるよう指導している。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> 事業計画にはセルフモニタリングの実施計画を定め、施設の自己評価は年度末に実施、運営委員会にて報告することになっている。 週月案を管理し、評価と分析を行い、乳児、幼児の会議に参加し、適正なカリキュラムかの判断をして次回に生かせるよう、現場での質の向上に向けて取り組んでいる。保育の質向上のため園内研修の充実を図り、職員一人ひとりが主体的に活動を進め、記録を残していけるようにドキュメンテーションを作成している。また、会議や取り組みに参加し、保護者へのアウトプットも行っている。 職員会議や個別の打ち合わせで出た意見を反映し、具体的な取り組みに変えている。日々の活動から施設長が課題を見つけ主任との共有や計画し、実践的には今年度保育環境を大胆に変えて保育の質向上に向けて取り組んでいる。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> 実効性の向上に向けて、法人とともに人的配置、決算や諸費用などについて分析を行っている。 働きやすい環境を整備するため、主任と協力しシフトを工夫しており、残業を減らすために会議で話し合い、効率化と実効性を高めるため職員一人ひとりが職務の計画、残業の管理など意識的にやるよう努めている。主任・副主任などのリーダーと体制を整え、業務の偏りや人的配置などについて定期的に話し合う機会を設けている。認可保育所の法的規則を経営的視点から認識し、職員が自分の業務や活動がどのような意味を持つのかを理解できるよう指導している。 	

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>	
<ul style="list-style-type: none"> 人材の確保と育成について会社としての方針が確立されている。社内では専門職ごとの研修が整備されており、人員体制について明確化されている。ポピンズアプローチに具体的な計画が記載されており、施設長が中心となり、育成が実施されている。 見学対応や採用活動への積極的な参加をしているほか、ホームページやポスターにて人員確保に向けた活動を実施している。 昨年度は5名の退職があり、保護者にとっては悩ましい状況であったが、今年度は1名であり、現在園の職員は定着傾向にある。 	

<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a
---	---

<コメント>

・クオリティブックに期待する職員例などが記載されており、入社時に研修部より説明がされている。それぞれの専門職別にMBO（評価シート）を作成し、自己評価及び、施設長の評価に基づき評価がされている。処遇に必要な知識や責任の確認と分析を評価に取り入れ、各職員の意向などを基に短期的や次年度の目標などを設定している。
・目標を設定する話し合いの際に未来像を考え、ジョブグレードについて説明し、今後について意欲的に働いていけるよう努めている。育休上がりの職員については本部にもアプローチしながら、職員にも声をかけ復職先につながるよう努めている。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

<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>	a
---	---

<コメント>

・労務管理をする責任体制が明確化され、月に一度、職員の勤務状況や有休などについて確認を行っている。園内、法人内にも健康相談の窓口があり、心身の健康を保てるよう、個別での定期的な話し合いや健康相談を行っている。
・職員全員で働きやすい職場を作るために会議を重ねており、具体的な策として、一人ひとりの価値をしっかりと高め、能力に合わせて実力が発揮できるように努めている。また、希望のシフト、休みたい時に休める、家庭を大切にしながら仕事を続けられるかなど、さまざまな働き方を容認してワークライフバランスを進められるようにしている。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

<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>	b
--	---

<コメント>

・期待像を明確化し、MBO評価シートで目標を管理している。MBOの設定時に個別に面談を行い、希望と期待を話し合い目標を設定している。一人ひとりの伸ばしたいポイントを主任と施設長で検討し、職員の頑張りポイントを示してモチベーションを高めることで個別の育成に繋げている。
・目標は項目、水準、期限全て明確化され適切なものになっている。中間面談では短期的な目標と長期的な目標を定め、年度末に個別で面談を行い、確認を行っている。評価の面談で6月のMBOを策定し12月の賞与に反映されるので、自己評価を聞いた後の11月に面談をする流れになっている。

<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>	a
--	---

<コメント>

・ポピンズクオリティブックには、理念や方針の他に職員像や倫理規定などが明文化示されている。
・年間の教育・研修計画を作成し、本社主導の研修の他、自治体、地域、保育団体の研修の参加計画を立てている。研修後や研修案内が通知されるたびに、主任と計画を分析し見直しを行っている。研修内容やカリキュラムは主任との定期的な会議の際に評価と見直しを行っている。園内研修を頻繁に行い、マニュアルの読み合わせ的な研修でなく、穴埋めクイズなど職員が課題に向き合って身につく研修を進めている。

<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>	a
--	---

<コメント>

・職員一人ひとりの知識・技術・経験などを把握し、保育力が高められるように仕事内容やカリキュラムなどに反映させている。チェックリストを使用し、経験や習熟度などを把握し、適切な指導を心がけており、職務の内容や必要な知識を得ていけるように、個々に合った研修の機会をもちろなく案内し、研修に参加できるように取り組んでいる。
・職員一人ひとりが教育、研修に参加できるよう、計画的な部分と突発的な保育業務の部分をカバーできるよう努めている。本社研修はリモートの場合もあるため、園内の空きスペースで集中して参加できるようにしている。

(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>		
<ul style="list-style-type: none"> ・実習生などの保育に関わる基本的な姿勢は明文化され、専門職の研修・育成または手順についてもマニュアル化されている。主任を中心とした専門職ごとのプログラムを用意している。 ・学校側と連携しながら、保育内容についてスケジュール調整を行い、無理のないように配慮したり、個々に合ったカリキュラムにできるよう配慮している。また、実習生からのヒヤリングや学校側からの要望などに対応できるよう連携している。特別支援の学生の受け入れを行っており、先生と事前に話し合い、受け入れカリキュラムを決めている。 		

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>		
<ul style="list-style-type: none"> ・SDGsIPO上場企業として積極的な情報公開を行っており、ホームページに保育所の理念、基本方針、保育内容、事業計画等が公開されている。また、予算や決算は玄関に閲覧用を整えている。第三者委員の体制についても玄関に掲示し公表している。 ・第三者評価の結果に基づく、改善や対応を保護者向けに掲示し、配布をしている。厚労省情報公開システムにより社会・地域に対して説明し、園の存在意義や役割を明確にするように努めている。 ・法人公式のSNSで理念や方針、活動などについて周知しており、園の概要についての手紙を自治体へ配布してもらえらるシステムになっている。 		
[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>		
<ul style="list-style-type: none"> ・事務・経理などのルールについて、社内で明確化されており、職務分担表に記載があり周知されている。社内に内部監査等委員会が設置されており、定期的な内部監査が実施されている（2019年度に実施済み）。 ・社外取締役や会社顧問または、会計事務所より、指摘事項や専門的な知識を得た状態で改善を行っている。運営委員会で経営状況や監査結果についても、本社とともに説明して透明性を担保している。 		

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
[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>		
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者に向け玄関に地域の情報を掲示をしたり、パンフレットなどを配置している。地域の公立保育所との交流会に発展させるため、園庭開放などを利用して、コロナ以降の地域交流について考えている。 ・保護者アンケートや子どもの意見を取り入れ、地域の公園やイベント情報を紹介、または活動に盛り込んでいる。麻生区の作品展に参加したり、公立園との交流として文通や公園でのゴミを集めを通して、同じ小学校に入学予定の子どもと一緒に遊ぶなど、小学校への接続についても進めている。 		
[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>		
<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア受け入れに対する基本的な姿勢を明文化し、学校教育などへの協力も積極的に行っている。登録する際の同意書や事前説明も丁寧に行い、職員向けのマニュアルも整備されている。 ・子どもと関わる専門職としての知識を持ち現場に立つってもらうため、事前の研修・説明をし、その都度支援を行っている。学校教育機関などと連携しながら活動や取り組みを行っている。 		

(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>

・地域の情報誌や資料をまとめて保管しており、適宜、ニーズに合った情報を提供できるよう努めており、職員会議で情報を共有した上で、職員全員が同じ知識量で同じ対応ができるように心がけている。
・定期的な園長連絡会に参加し、情報を得る機会を設けている。事例検討会や問題解決に向けた取り組みに積極的に参画し、地域問題に取り組み、(公園清掃活動を開始予定)地域ネットワークを強化するため、自治体や民生委員の協力を仰ぎ、アフターケアにも力を入れている。
・虐待等が疑われる場合は、社内や職員間で共有し、必ず関係機関との連携を行っている。

【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。

a

<コメント>

・運営委員会の開催や地域の連携会議には必ず参加し、地域の情報が入ってくるように努め、職員間で把握するように努めている。地域住民との関わりや、子どもが関われる商店等が近隣にないこともあり、園の保護者や見学者から地域の福祉ニーズを把握出来るように努めている。また、区の担当者との定例報告などの際に情報を得るようにしている。
・区の園長会、私立保育園園長会、社旗福祉協議会に参加しているほか、運営委員会では地域代表として小机駅長を委員とし、地域の福祉向上に努めている。

【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。

a

<コメント>

・被災時における備蓄品や緊急時の対応について整備し、園児、職員とは別に、地域の支援を必要とする方たちへ提供できるように量を多めに管理している。
・事業計画では「麻生区こども支援室と連携して地域の子育て支援に貢献する」、「随時、保育園見学に対応し、育児相談なども受け付けていく」、「地域の保護者向けに身体計測と相談会を実施」などを計画している。

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>【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>	a
<コメント>	
<p>・子どもの人権を尊重した取り組みを記載した「ポピンズアプローチ」が実践するための指針となっている。また、基本的な人権について「子どもの人権チェックリスト」を基に会議で共有し、研修会を開催している。</p> <p>・基本的な保育方針が子ども同士の関わりや学び育て合う事を目標としているため、研修を受け、一人ひとりに寄り添えるような声かけ、働きかけを行い、常に寄り添うように努めている。子どもに「同意とは？」ということについて、ふわふわ言葉とトゲトゲ言葉から話し合う機会を作り、子どもたちが自ら理解するよう取り組んでいる、また園の方針を懇談会、個別の面談等で保護者の理解を得るよう努めている。</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>	a
<コメント>	
<p>・マニュアルが整備されており、園でのプライバシー保護と守秘義務に関する研修で理解を促し、保育で実践できるよう取り組んでいる。一人ひとりプライバシーが違うことを理解し、その都度職員間で話し合いを重ねながら、個々に合ったプライバシー保護ができるように努めている。アレルギーやコロナ陽性者など、基本的なプライバシーは守るように職員間で常に気を付けている。</p> <p>・プライバシーに関して重要事項説明書に記載しており、必要以上の情報公開や原則第三者への情報提供は行わないように徹底している。</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。	
<p>【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>	a
<コメント>	
<p>・保育所の情報を自治体経由で気軽に入手できるようになっている。また、ホームページからも多くの方が情報を得ることができる。利用希望者には随時見学会を行っており、重要事項説明書の抜粋やその他の園生活に関わる情報を提供し、30分～1時間程度の説明と見学を行っている。今年度は200組近く実施している。</p> <p>・オンラインで見学会や法人が待機児童に向けたオンライン保育を行い、法人の良さや魅力を伝える機会を設けることで、利用者以外にむけても、情報提供している。</p>	
<p>【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>	a
<コメント>	
<p>・入園や保育内容の変更時には、重要事項説明書をもとに説明を行い、質疑応答や意向を聞く時間を設けた上で同意書を得ている。保育の変更時には手紙を作成し、掲示やポピンズシステムを使用して説明を行っており、重要な内容は懇談会で説明をしている。</p> <p>・ルールを守ってもらえるように、重要事項説明書に記載しているほか、月のニュースレターにて注意事項や依頼事項を再度周知し、気持ちよく利用できるように心がけている。</p>	
<p>【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>	a
<コメント>	
<p>・保育利用が終了した後は、窓口を設置しているわけではないが、施設長を中心にいつでも相談できるようになっている。また、文書ではなく口頭で伝えている。</p> <p>・転園先からの問い合わせについては保護者に了解を取った上で、必要な情報提供を個人情報に抵触しない範囲で、子どものスムーズな移行ができるように提供することになっている。</p>	

(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>

・行事などでは活動前や活動後に子どもに聴取し、満足度確かめたり、次回に生かせるような活動を考えるなどして、把握するように努めている。顧客満足度調査を年に1度必ず実施し、結果をもとに担当者での話し合いや、職員全員で分析と検討を行う場を設け、具体的な案を策定することで、職員全員で利用者の満足度向上に向けて取り組んでいる。
・懇談会と個別面談を年に2回行うことによって、利用者満足度を直接把握できるようにしている。また、保護者に保育の様子を見てもらうための動画配信サービスを計画中であり、現在保護者の同意を確認中である。

(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>

・苦情解決の体制は入園時に説明のほか、第三者委員制度を整え、苦情に対して適切に対応する体制とともに玄関に掲示をしている。苦情や話し合いの履歴を記す様式があり、鍵付きのキャビネットに保管しケーススタディとして活用している。
・玄関に意見箱を設置し、匿名で苦情だけでなく意見や要望の申し出ができるようになっており、早急に対応することになっている。対応策などに関してはニュースレターや掲示をし、申し出た保護者が特定されないよう配慮している。全園の苦情を施設長は把握し、必要に応じて職員に共有し、会議で具体的な改善策をみつけ、再発防止とともに園の運営に生かせるよう取り組んでいる。

【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。

a

<コメント>

・日々の連絡帳や保護者アンケートなどに意見などを述べられることを入園時に説明し、重要事項説明書にも記載されている。玄関に第三者委員の窓口など掲示している。保護者の手の届く場所に閲覧用の重要事項説明書はあるが、抜粋を掲示している。
・保護者からの相談は保護者コミュニケーションに記録として残し、職員のケーススタディとして利用している。相談をしやすいように部屋を確保し、要望に応じて人員の変更や時間などの変更も行っている。

【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>

・日々のコミュニケーションの中で相談がしやすいように、傾聴を心がけ、その都度相談に乗る体制が整っている。意見などに基づき職員会議で共有検討して、日々の保育に反映できるように努めている。
・苦情解決責任者を施設長が、苦情受付担当を主任保育士が担当し、問題解決への話し合いの立会や助言を第三者委員が行ったり、必要に応じて法人担当者が受け持つ適切に対応していくことになっている。
・保護者対応マニュアルが周知された上で実施されており、適宜見直しを行い、園の利用層にあったものにできるように取り組んでいる。マニュアルには、時間がかかる場合の対処法等も示されている。

(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>

・社内の組織としてリスクマネジメント体制が整っており、園内でも整備をしている。事故発生時と対応、その他安全確保についてのマニュアルが整備されており、入社時と年度初めにマニュアルの確認を行っている。また、世間的な事件や事故の情報や過去の事例を集め、積極的に事例検討会を行い、事例を基に職員向けの研修会を実施し、職員が考える機会を作っている。
・事故、ケガの是正について3か月後に評価をし、その都度見直しを行うことになっている。ヒヤリハットの事例をミーティングにて共有し、予防処置を実施する。法人全体のヒヤリハットもケーススタディを施設長が把握し、職員に伝えられるようにしている。

【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>

・感染症対策において、看護師と施設長が責任者となった職務分担表に記されている。また、マニュアルを整備し、周知徹底されている。看護師が職員会議の際に、専門的な知識を得て対応ができるように研修会を設け、マニュアルに則って、予防策、発生時の対応が適切に行われるよう取り組んでいる。
・園の環境に合った対応や改善点を踏まえたうえで、マニュアルや手順についての見直しをしている。主任による職員や保護者への感染症への啓蒙も、懇談会やニュースレターで対策や協力体制を示している。

【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>

・災害時の体制が決められており、職員室に掲示をしている。また、立地環境から影響することを想定した避難訓練を行ったり、それに備えた保育の方法も考えている。
・安否確認サービスを利用した緊急時の対応について、全職員が理解し把握できるよう取り組んでいる。非常災害対策訓練年間計画・消防計画に基づき、毎月の避難訓練・消火訓練・防犯訓練、自治体及び施設管理会社や消防署と連携した訓練、緊急安否確認メールのテスト配信などを計画実施している。
・安全管理マニュアル、危機管理マニュアルは避難訓練の後に実態に即すよう見直しを行い、備蓄はリストを作成し、施設長・主任・栄養士が毎年管理、整理をする仕組みになっている。

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
<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
<コメント>	
<p>・保育について標準的な実施方法は「ポピンズアプローチ」に文書化されており、社内共通の権利擁護に関する資料とともに、入職時や懇談会などで各方面に明示されている。園では年に1回以上、人権擁護についての研修を行い、周知と徹底を促している。</p> <p>・人権擁護のチェックリストを使用したり、日々の保育に関しては週月案、個別カリキュラムの反省欄にて確認することができる。保育所保育指針に則った保育の中で、環境や社会情勢に合った保育を提供に向けて、新しい取り組みを取り入れるよう努めている。</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
<コメント>	
<p>・保育の見直しは毎月行っており、月末会議にて各担当が話し合いをする機会を設け、年間のスケジュールにも載せている。会議の中や日々の保育中での反省や改善点を週月案や個別カリキュラムに反映させ、次回からの保育に生かすよう取り組んでいる。</p> <p>・職員間で見直しているため、提案し、すぐに反映することができる仕組みがある。また、保護者コミュニケーションを通して、保育内容の改善に努めている。</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>[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
<コメント>	
<p>・日々の振り返りを保育日誌に記録し分析を行っており、分析結果を職員会議（保育士、看護師、栄養士参加）で、次回の保育に生かしていけるよう協議している。支援困難なケースの場合、関係機関と連携しながら、施設長、担当、看護師を中心に適切な保育が行えるように努めている。</p> <p>・全体的な計画を基に月週案が作成されており、子どもの発信の活動や保護者から提案があった活動などを個別カリキュラムに記載している。（食事や午睡など）全体的な計画や週月案を策定するにあたり、職員だけではなく保護者や地域の民生委員が参加する運営委員会にて意見をきく機会を設けている。</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
<コメント>	
<p>・週月案・個別カリキュラムの見直しは月に1度、関係者で集まり専門的な知識を集める会議を行っており、保育や支援が十分ではない場合は、施設長、主任、担当者で話し合いをし、課題を提示し改善に努めている。PDCAサイクルを保つため、評価や改善点を基に次月のカリキュラムの作成に反映できるようにしている。</p> <p>・子どもやその時期に適していない場合など緊急で指導計画を変更することがあり、大まかなねらいが変更されることもあるため、変更した指導案等はニュースレターや玄関の掲示を行うことで周知している。</p>	
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	
<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
<コメント>	
<p>・週月案、個別カリキュラム、成長記録、日誌、連絡帳など統一された様式で記録しており、いつでも確認することができる。記録方法について添削する職員を決めている他、その都度指導をすることで差異がでないように努めている。</p> <p>・毎朝：子ども、保護者の情報交換する会議、週に1度：情報共有、振り返りや予定の確認を行う職員会議、月に2日：情報交換、提案事項検討、研修や乳幼児会議を行う会議を開催している。職員会議では情報が分別された様式を使用し、情報の流れを明確にすることで的確に届くよう取り組んでいる。</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>

- ・個人情報管理規定が整備されており、子どもに関わる書類は管理方法や廃棄などについて文書化されている。施設長が記録管理の責任者となり、職員に対して予防的な教育と園内研修で「個人情報」について学ぶ機会を設けているほか、個人情報の漏洩などの予防ができるよう研修を開催したり、対策案を示したマニュアルを整備している。
- ・個人情報管理規定を必ず読んでから入職しているため、全職員が理解しており、遵守できるように定期的に規定やマニュアルの確認を行っている。
- ・保護者に向けては個人情報の取扱いについて入園時に配布しており、重要事項説明書を用いて説明している。