

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (保育所)

1 評価機関

名 称	株式会社ケアシステムズ
所 在 地	東京都千代田区一番町6-4-302
評価実施期間	平成 28年 9月 16日～平成 29年 3月 31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	ポピンスナーサリースクール新浦安 ポピンスナーサリースクールシンウラヤス		
所 在 地	〒 279 -0012 千葉県浦安市入船1-2-1 新浦安駅前プラザマーレ4F5F6F		
交通手段	JR京葉線「新浦安駅南口」		
電 話	047-304-2101	F A X	047-304-2106
ホームページ	https://www.poppins.co.jp/		
経 営 法 人	株式会社ポピンス		
開設年月日	平成18年4月1日		
併設しているサービス	子育て支援センター マリン広場		

(2) サービス内容

対象地域									
定 員	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計		
	18	20	24	28	30	30	150		
延床面積	1,751.78㎡			保育面積		1,751.78㎡			
保育内容	0歳児保育○		障害児保育○		延長保育○		子育て支援○		
	休日保育○		病後児保育○		一時保育○				
健康管理	嘱託医（蟻虫検査・内科健診・歯科検診・尿検査）								
食事	手作りの完全給食（夕食450円/食）								
利用時間	月～土（7:00～23:00）								
休 日	日曜・祝日および年末年始12月29日～1月3日								
地域との交流									
保護者会活動	保護者懇談会・個人面談								

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
	32	36		
専門職員数	保育士	看護師	栄養士	
	24	2	5	
	保健師	調理師	その他専門職員	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	浦安市役所 こども部 保育幼稚園課で手続き	
申請窓口開設時間	8時30分～17時00分	
申請時注意事項	申込時に必要な資料については、申込書や調査書等の基本資料だけでなく、ご家族の状況によっては別途ご用意いただく物もあります。詳しくはお問合わせください。	
サービス決定までの時間	入園案内は11月に市ホームページ、「広報うらやす」に掲載されます	
入所相談	浦安市役所代表電話 Tel.番号047(351)1111(内線1141)	
利用代金	前年度の所得税及び保育年齢により、自己負担が異なります。	
食事代金	上記代金に含まれます(夕食は450円/食の自己負担になります)	
苦情対応	窓口設置	有
	第三者委員の設置	有

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

<p>サービス方針 (理念・基本方針)</p>	<p>1)お子様一人一人を独立した存在として尊敬し個性を伸ばしていく。 2)養育に責任を持つ者としてお子様の習慣・価値観・精神的信念を認める。 3)養育に責任を持つ者として、両親及びお子様の要求を尊重する。 4)養育に責任を持つ者として、プロとして心と能力を高め維持し発展させる。 5)一人一人の才能と個性を伸ばし、人間豊かで創造性に富む人間を育成する。</p>
<p>特 徴</p>	<p>特に力を入れている点 <人的サービス> 1)年齢に応じたカリキュラムの計画と実践 2)保護者と密なるコミュニケーションを図り満足度を高める 3)スタッフの質向上 <設備・環境> 1)ルーム内の環境整備・美観向上 2)防災・侵入者対策に関する取り組み強化</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>当施設では、ポピンズアプローチという独自の手法でお子様たちの成長を支援し、一人ひとりのお子様の個性を大切に、またあらたな力を見つけ引き出せるようなエデュケア（教育・保育）を実践しています。 乳児から食育指導を心がけ、3歳児クラスからはバイキング形式でお食事（昼食）をたべます。 2016年6月からポピンズシステムを導入し、保護者の方とのやりとりもノートではなく、マイページから入力をしていただくというシステムを利用してのやりとりになるため、おむかえに来る前にお子様のその日の様子がわかるようになっています。 毎日お子様たちが、元気に楽しく園生活が送れるよう努力しています。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること
独自の教育方針・システムを持ち、質の高い保育の提供を続けている
ポピンズナーサリースクール エデュケアと名付けられた保育方針を掲げている。言語や音楽、身体運動、社会性など、子どもの成長に必要とされる領域を8つに分け、保育のプログラムに具体的な活動を取り入れている。保育所保育指針を踏襲したうえで、ポピンズエデュケア、幼稚園と同等のカリキュラム等を組み込んで、質の高い保育を提供している。
各種の玩具を用意し、遊びながら学べるような保育に取り組んでいる
玩具は年齢別に用意され、遊びながら学べるタイプのものが用意されていた。人形は、着せかえの際にボタンを留めたり、ひも結びを覚えられるようになっている。駅至近のビル内という立地を活かし、電車が見える窓辺にベンチを置き、子どもたちが電車を眺めたり、遊んだりできるコーナーが設けられていた。園庭はビルの屋上だが、砂場、遊具、竹馬、プールなど、様々な道具が用意されている事が確認できた。年少児が思い切りハイハイができるよう、床にコルク材を用いるなどの工夫もなされている。
法人本部と一体となって事業を推進する体制が整っている
年度初めには施設長を中心に業務分担や各担当の割り振りなどを決定し、職員の意見を取り入れながら計画や方針を決定している。各種の案件については、すぐに関係職員が集まって検討し、迅速に結論を導き出すことにしている。また、法人としてはISOマニュアルや規則集のフローに則り実行している。ルームでは、スキルアップやリーダーミーティングなどを定期的に行い、最終的に全体ミーティングで共有する流れとしている。また、それらを集約し、法人本部ではルーム会議・全体会議などによって、内容とレベルにより課題や方針を決定し現場にフィードバックしている。
さらに取り組みが望まれるところ
家族が話しやすい雰囲気づくりや関係性構築を行うことが求められる
保護者が子育てや仕事、家庭のことについて、相談しやすい雰囲気づくりをしていくことが求められる。また保護者と担任がしっかりと信頼関係でつながるよう、より一層の関係づくりが促される。保護者対応や相談支援のスキルについては、保育士ごとにスキルのばらつきがあるように見受けられる。保育士のスキル向上・対応の統一を行うことが必要と思われる。
就学に向けての支援を、さらに充実させることが望まれる
参観や個人面談などを通じて随時保護者からの希望を把握しており、施設長、主任保育士、クラス担任が相談に応じる体制が整っている。年長児については、保護者とクラス担任との連携を図りながら円滑に就学移行できるようにしている。保護者には小学校の様子を伝え、就学に向けての情報を提供している。児童要録なども適切に作り込んでいることが確認できているが、近隣に小学校があることを踏まえ、交流の場を設けることも期待される。
さらに質の高い保育が提供できるような職員育成を目指している
人材育成計画は業務マニュアルに明示されており、評価についてもシステムハンドブックと連動させている。人事考課制度を取り入れており、目標設定についてはクオリティブックに記載されている8つの心得を反映させながら策定し、自己評価を通じて都度面談を行い職員の育成につなげている。年間の教育訓練計画には、テーマによって必要とする職員に受講させるようにしている。職員育成に力を入れていることから、さらにモラル、モチベーション向上させることを目指している。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

ここ数年、保育士のスキル向上、対応という面を課題にし、ミーティング等をしてきましたが、なかなか統一されず解決出来ない部分でもあります。この機会に考え方ややり方をかえ、保護者の方がひとりでも安心して相談出来る環境をつくれるよう、また地域の皆さまにも喜んで預けられる園の運営を目指していきたいと思っております。

福祉サービス第三者評価項目（保育所）の評価結果

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目		
				■実施数	□未実施数	
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	理念・基本方針の確立	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	0
			理念・基本方針の周知	2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0
				3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	0
		2 計画の策定	事業計画と重要課題の明確化	4 事業計画を作成し、計画達成のための重要課題が明確化されている。	4	0
			計画の適正な策定	5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	3	0
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	7 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等に取り組みに取り組み指導力を発揮している。	5	0
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0
				8 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	0
			職員の就業への配慮	9 事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握し改善している。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	5	0
			職員の質の向上への体制整備	10 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	5	0
II	1 利用者本位の保育	利用者尊重の明示	11 施設の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している。	4	0	
			12 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	4	0	
		利用者満足の向上	13 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4	0	
			14 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	0	
	2 保育の質の確保	保育の質の向上への取り組み	15 嘱託医（蛭虫検査・内科健診・歯科検診・尿検査）	3	0	
		提供する保育の標準化	16 提供する保育の標準的実施方法のマニュアル等を作成し、また日常の改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	4	0	
	3 保育の開始・継続	保育の適切な開始	17 保育所利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0	
			18 保育の開始に当たり、保育方針や保育内容を利用者に説明し、同意を得ている。	4	0	
	4 子どもの発達支援	保育の計画及び評価	19 保育所の理念や保育方針・目標に基づき保育課程が適切に編成されている。	3	0	
			20 保育課程に基づき具体的な指導計画が適切に設定され、実践を振り返り改善に努めている。	5	0	
			21 子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	5	0	
			22 身近な自然や地域社会と関わられるような取り組みがなされている。	4	0	
			23 遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	5	0	
			24 特別な配慮を必要とする子どもの保育が適切に行われている。	6	0	
			25 長時間にわたる保育に対して配慮がなされている。	3	0	
			26 家庭及び関係機関との連携が十分図られている。	2	1	
			子どもの健康支援	27 子どもの健康状態、発育、発達状態が適切に把握し、健康増進に努めている。	3	0
			28 感染症、疾病等の対応は適切に行われている。	3	0	
	5 安全管理	環境と衛生	29 食育の推進に努めている。	5	0	
			30 環境及び衛生管理は適切に行われている。	3	0	
			31 事故発生時及び事故防止対策は適切に行われている。	4	0	
	6 地域	地域子育て支援	32 地震・津波・火災等非常災害発生時の対策は適切に行われている。	5	0	
			33 地域ニーズを把握し、地域における子育て支援をしている。	5	0	
	計				128	1

項目別評価コメント

(利用者は子ども・保護者と読み替えて下さい)

標準項目 整備や実行が記録等で確認できる。 確認できない。

評価項目	標準項目
1 理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に明記されている。 ■ 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 ■ 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・企業理念、サービスポリシー、ナーサリースクール目標などは、玄関入口への掲示、リーフレット、重要事項説明書、ニュースレターなどで伝えている。ホームページをはじめ、保育課程にも明示されており、年案、月案の中に具体的な保育活動として落とし込み、ルーム(当該事業所)の指針としている。園内の誰もが見やすい箇所に掲示し、情報共有を図ると共に、日常業務に活かす仕組みが整っている。法人としてISO9001を取り入れており、準拠規準に沿って品質方針及び法人理念・使命・サービス哲学を業務マニュアルなどに明記している。</p>	
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 ■ 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 ■ 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・企業理念、サービスポリシー、ナーサリースクール目標などは、入職時のオリエンテーションなどを通じて代表若しくは担当から講話によって学べるようにしている。本社関係の研修では企業理念などを唱和して理解を促し、ルーム内では年初の全体ミーティング、スキルアップミーティング、リーダーミーティングなどの機会を通じて、唱和をはじめスクール目標に沿って指導計画や個々の子どものねらいなどを確認している。また、事務室をはじめ園内各所に掲示をして理解を深められるようにしている。</p>	
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 契約時等に理念・方針が理解し易い資料を作成し、分かり易い説明をしている。 ■ 理念・方針を保護者に実践面について説明し、話し合いをしている。 ■ 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・保育理念や方針を保育実務の中に具体的に落とし込むことや、子どもの理解を促すことを目的に、「分かりやすい言葉」や「キーワード」を用いることにしている。保育課程を決定する際に、施設長を含めた話し合いによって決定している。入園面談の際には重要事項説明書の記載事項を丁寧に説明し理解を深めてもらえるようにしている。また、年度初めの保護者総会において、企業理念、サービスポリシー、ナーサリースクール目標などを説明している。日常においては、毎月のニュースレターやクラスレター、ドキュメンテーションを通じて伝えている。</p>	
4 事業計画を作成し、計画達成のための重要課題が明確化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業計画が具体的に設定され実施状況の評価が行える配慮がなされている。 ■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 ■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 ■ 現状の反省から重要課題が明確にされている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・単年度の事業計画を作成しており、同様に単年度の事業報告書も作成している。計画書にはルーム全体としての運営方針や保育を明示し、特に大切にしたい取り組みや年間行事予定などを分かりやすく標記している。報告書では評価を記入し翌年の計画に反映させている。また、保育・教育計画は、前年度の反省をもとに課題を整理し、現場の意向や保護者アンケート結果などから得たニーズを反映させて次年度の計画を策定している。月、四半期、半期、年度末などの期間を定めて評価反省に取り組んで進捗状況を把握しながら実行している。</p>	
5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 ■ 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 ■ 方針や計画、課題の決定過程が、一部の職員だけでなく、全ての職員に周知されている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・年度初めには施設長を中心に業務分担や各担当の割り振りなどを決定し、職員の意見を取り入れながら計画や方針を決定している。各種の案件については、すぐに関係職員が集まって検討し、迅速に結論を導き出すことにしている。また、法人としてはISOマニュアルや規則集のフローに則り実行している。ルームでは、スキルアップやリーダーミーティングなどを定期的に開催し、最終的に全体ミーティングで共有する流れとしている。また、それらを集約し、法人本部ではルーム会議・全体会議などによって、内容とレベルにより課題や方針を決定し現場にフィードバックしている。</p>	
6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等に取り組みに取り組み指導力を発揮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針の実践面の確認等を行い、課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 ■ 職員の意見を尊重し、自主的な創意・工夫が生れ易い職場づくりをしている。 ■ 研修等により知識・技術の向上を図り、職員の意欲や自信を育てている。 ■ 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。 ■ 評価が公平に出来るように工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・リーダーミーティングなどの機会を設けて都度話し合い、課題を把握し改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮できるようにしている。職員の意見を尊重し、何事も挑戦できる環境を整えている。職員の研修に関しては、通常得意分野のスキルを上げるために得意としている研修を中心に苦手分野の研修への参加も促し、少しでもスキルや自信が向上するよう取り組んでいる。残業などは事務所で行ってもらい、施設長は人間関係がどうなのかを含めて把握し、指導・助言・教育に取り組んでいる。また、職員に対して年間の行事等の責任者を割り振っており、与えられた権限の中で創意工夫を発揮できるようにしている。</p>	

7	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<ul style="list-style-type: none"> ■法の基本理念など踏まえて、保育所の倫理規程があり、職員に配布されている。 ■従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 ■プライバシー保護の考え方を職員に周知を図っている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・児童福祉に従事する者として守るべき倫理については、入職時のオリエンテーションなどの機会を通じて、就業規則、業務マニュアル、行動規範などを説明し周知を図っている。個人情報の取り扱いについてはルーム内の掲示をはじめ、職員に配付して理解を促している。また、クオリティブックには倫理規程やコンプライアンスなどが明文化されており、研修を通じて習得できるようにしている。今回行った保護者調査の、「子どもや保護者の尊厳や尊重に関する設問」については高い満足度が得られており、園の対応が評価されていることがうかがえた。</p>		
8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■人材育成方針が明文化されている。 ■職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 ■評価基準や評価方法を職員に明示し、評価の客観性や透明性の確保が図られている。 ■評価の結果について、職員に対して説明責任を果たしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・業務マニュアルやクオリティブックに人材育成に関する基本方針を明示し、さらに各職種の職務権限については職層毎に職務レベルを設定している。ルームでは主任・リーダー職などの業務分掌を明示している。毎年、職員一人ひとりが年間目標を作成し、主任との面談を通じて評価シートによって達成度を確認している。施設長については法人本部での面談(年1回)によって評価される仕組みになっている。評価の結果については、施設長自ら職員一人ひとりに説明し理解を得られるようにしている。年度末には、施設長と主任保育士によって、職員各自の要望、年齢、経験等をふまえ、人材育成を考えクラス担任(1名は持ち上がり原則としている)を決めることにしている。</p>		
9	事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握し改善している。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■担当者や担当部署等を設置し職員の、定期的にチェックしている ■把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 ■職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 ■職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。 ■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。
<p>(評価コメント)</p> <p>・保育士についてはシフト勤務体制を敷いており、8:00～19:00まではクラス担任の勤務時間としている。事務職などは、個別の勤務時間を設定しており、各職種と連携が図れるようにしている。有給休暇の消化率や時間外労働のデータは、法人本部に送信され一括管理するとともに、ルームにおいては施設長のみ閲覧できるようにアクセス権限を設定している。職員からの相談についてはクラスリーダーが担当することになっているが、内容によっては主任・施設長と一緒に対応する流れとしている。福利厚生については、全体的な取り組み(キャリアプラン)によって就業規則などに明示され、状況に応じて改定され安定して就業できるようにしている。</p>		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■中長期の人材育成計画がある。 ■職種別、役割別に能力基準を明示している。 ■研修計画を立て実施し、必要に応じて見直している。 ■個別育成計画・目標を明確にしている。 ■OJTの仕組みを明確にしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・人材育成計画は業務マニュアルに明示されており、評価についてもシステムハンドブックと連動させている。人事考課制度を取り入れており、目標設定についてはクオリティブックに記載されている8つの心得を反映させながら策定し、自己評価を通じて都度面談を行い職員の育成につなげている。評価の結果については職員にフィードバックし、給料や賞与に反映させている。年間を通じて職員一人ひとりの教育訓練計画を策定しており、職員一人が年1回以上参加できるようにしている。また、勤務が一定期間以上の職員にはクラスリーダーなどを任せたり、OJT指導者として若手に助言するなどの責任を持つようにしている。</p>		
11	施設の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している。	<ul style="list-style-type: none"> ■法の基本方針や児童権利宣言など研修をしている。 ■日常の援助では、個人の意思を尊重している。 ■職員の言動、放任、虐待、無視など行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■虐待被害にあった子どもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・年間の教育訓練計画には、法規や児童権利宣言などを学ぶ講座を設け、必要とする職員に受講させるようにしている。また、子ども一人ひとりの育ちや思いを大切に、子ども同士が育ち合える環境作りに力を入れており、保護者アンケートにおいても評価の音が聞かれている。現在、虐待の報告はないが、虐待防止対策マニュアル(業務マニュアル)に基づき、必要に応じて浦安市家庭支援センターと連携して対処する仕組みを整備している。また、全体ミーティングなどを通じて、子どもにとって最善の利益を考慮した保育に努めている。職員の言動等に関しては、毎月のスキルアップミーティングで意識できるようにしている。法人としての基本方針を踏まえながら保育に反映できるように心がけている。</p>		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレットに掲載し、また事業所等内に掲示し実行している。 ■個人情報の利用目的を明示している。 ■利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 ■職員(実習生、ボランティア含む)に研修等により周知徹底している。
<p>(評価コメント)</p> <p>・法人として個人情報の保護方針や利用目的を定めており、ホームページや重要事項説明書に掲載して周知に努めている。入園時をはじめ年度始まりには保護者に説明を行い同意書を交わすことにしている。職員については新人研修時に守秘義務に関する説明を行い誓約書を交わしている。ボランティア・実習生・アルバイトなどに関しては、活動開始時や更新時に守秘義務に関する誓約書を取り交わし、退職する際も誓約書を取り交わす流れとしている。個人情報書類の破棄についてはシュレッターで行うことをルール化している。また、保育記録等は保護者のもとめに応じて閲覧できるようにしている。</p>		

13	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 ■把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 ■利用者・家族が要望・苦情が言いやすい雰囲気を作っている。 ■利用者等又はその家族との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
<p>(評価コメント)</p> <p>・入園時の個別面談をはじめ、登・降園時、定期的開催されているクラス懇談会、個人面談などの機会を通じて、さまざまな意見・要望の把握に努めている。日々、クラス担任が受けた相談等は主任保育士や施設長に報告され、内容によっては施設長が保護者と面談するなどの対応を取っており、記録も保管されている。また、相談・要望の受付用紙を用意して玄関に意見箱を設置したり、回答は迅速に掲示している。毎年秋頃にはISO準拠版の保護者アンケートを実施しており、結果を統計化し現場にフィードバックし、改善内容について協議検討し実施する流れとしている。結果については保護者にもフィードバックしている。そのほか、毎月クラスからミニアンケートを実施して、意向や要望を把握している。</p>		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	<ul style="list-style-type: none"> ■保護者に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され説明し周知徹底を図っている。 ■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 ■相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 ■保護者に対して苦情解決内容を説明し納得を得ている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・苦情解決制度については重要事項説明書などに明示しており、入園時に説明し周知に努めている。また入口エントランスのインフォメーションボードに掲示して、いつでも確認できるようにしている。苦情解決制度の利用は今までなく、意見、意向、要望の段階で早期に対応し、全体ミーティングで検証して解決することとしている。保護者からの要望はクラス担任に直接伝えられることが多く、その際には必ず主任保育士や施設長へ報告することとしている。苦情対応のマニュアルも設けており、全職員で確認し保護者との接遇に対する標準化を図るために活用している。</p>		
15	保育内容について、自己評価を行い課題発見し改善に努め、保育の質の向上を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■保育の質について自己評価を定期的に行う体制を整備し実施している。 ■保育の質向上計画を立て実行し、PDCAサイクルを継続して実施し恒常的な取り組みとして機能している。 ■自己評価や第三者評価の結果を公表し、保護者や地域に対して社会的責任を果たしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・保育課程に沿って年間計画、月間計画、週間計画、日案などを作成しており、子ども一人ひとりの保育が実践できるようにしている。保育の質については、施設長や主任保育士を中心に週案や日案を見直すことにしている。また、施設長は現場をラウンドして体制を確認したり、毎月開催している全体ミーティングにおいて話し合い、課題を検討し保育の質の向上につなげている。自己評価に関しては、日誌の裏面にチェックする箇所があるので毎日振り返ることができ、週案・月案の評価・反省をしっかりと行う事で次に繋がれるようにしている。第三者評価の結果を公表して事業の透明性を担保している。</p>		
16	提供する保育の標準的実施方法のマニュアル等を作成し、また日常の改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■業務の基本や手順が明確になっている。 ■分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 ■マニュアル見直しを定期的実施している。 ■マニュアル作成は職員の参画のもとに行われている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・法人として業務を標準化するための保育・教育に関わるマニュアルをはじめ、各種の業務マニュアルを整備している。また、ルーム専用のマニュアルも用意しており、分からないことがあれば、職員誰でも見られるところに常置している。サービスの基本や手順を明確にし、日常の保育全般に関わることから、危機管理、事故対応に至るまで、充実した内容になっている。マニュアルは全体ミーティングで見直し検討している他、スキルアップミーティングなどで出された問題点や課題を検討し必要時に改定している。全職員でマニュアルを確認し、保育、危機管理、保護者対応などで、さらに業務が標準化されることが期待される。</p>		
17	保育所利用に関する問合せや見学に対応している。	<ul style="list-style-type: none"> ■問合せ及び見学に対応できることについて、パンフレット、ホームページ等に明記している。 ■問合せ又は見学に対応し、利用者のニーズに応じた説明をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・リーフレットやホームページ他、市の広報などでも情報を開示しており、見学、問合せは平日に受入れている。見学会は毎月実施しており、定員は10組である。申込み希望者は多く、見学会の回数が少ないという声もアンケートに見受けられた。見学時には説明文書配付および施設内見学、質疑応答など、丁寧な対応に努めている。園は駅に隣接したビルの中にあり、送迎の際にはセキュリティカードが必要になること、園庭は屋上スペースに作られていること等、園独自の点を特にしっかり説明している。</p>		
18	保育の開始に当たり、保育方針や保育内容等を利用者に説明し、同意を得ている。	<ul style="list-style-type: none"> ■保育の開始にあたり、理念に基づく保育方針や保育内容及び基本的ルール等を説明している。 ■説明や資料は保護者に分かり易いように工夫している。 ■説明内容について、保護者の同意を得るようにしている。 ■保育内容に関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している。
<p>(評価コメント)</p> <p>・見学会に参加し、ルームの取組みに納得してもらった上での申込みを勧めている。利用が決定したら、入園する前に個別面談を実施する。施設長、主任保育士、担任、栄養士、看護師などが同席し、一人一時間ほどかけて、詳細に聴き取りを行う。その際には保護者の様子もさりげなく視認する。保育方針、利用に関する事柄は、文書を用いて説明した後、保護者に承諾のサインを貰っている。保護者の意向、要望、子どもの情報などは記録され、担当者間で共有をしている。</p>		

19	保育所の理念や保育方針・目標に基づき保育課程が適切に編成されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■保育課程は、保育理念、保育方針、保育目標及び発達過程などが組み込まれて作成されている。 ■子どもの背景にある家庭や地域の実態を考慮して作成されている。 ■施設長の責任の下に全職員が参画し、共通理解に立って、協力体制の下に作成されている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・法人全体で「ポピンズナーサリースクール エデュケア」と呼ぶ、保育方針を作成し、実践している。「ポピンズアプローチ」と名づける関わり方で子どもに接し、「知力8(ちりよくえいと)」という8つの領域を意識した教育を行っている。言語、音楽、論理数学、空間構成、身体運動、自然科学、社会性、自己受容がその8つである。保育課程には、この8つを意識した様々な活動が位置づけられ、職員一同で取り組んでいる。行事や日々の活動には保護者の意見も反映し、戸外遊びに力を入れている。</p>		
20	保育課程に基づき具体的な指導計画が適切に設定され、実践を振り返り改善に努めている。	<ul style="list-style-type: none"> ■保育課程に基づき、子どもの生活や発達を見通した長期的な指導計画と短期的な指導計画が作成されている。 ■3歳児未満、障害児等特別配慮が必要な子どもに対しては、個別計画が作成されている。 ■発達過程を見通して、生活の連続性、季節の変化を考慮し、子どもの実態に即した具体的なねらいや内容が位置づけられている。 ■ねらいを達成するための適切な環境が構成されている。 ■指導計画の実践を振り返り改善に努めている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・新保育所保育指針を踏襲しつつ、なおかつ幼稚園教育のカリキュラムに準じた支援を行っている。また法人独自のポピンズナーサリースクール エデュケアと呼ばれる保育の方針も持っている。これらを意識して年間指導計画、月案、週案、その日のスケジュールなどを作成している。障害児など個別のケアが必要な子どもは少ないとのことであった。指導計画は保護者にも明示されており、狙いに沿った活動が行われている。さらに振り返りの機会も設けられている。</p>		
21	子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■子どもの発達段階に即した玩具や遊具などが用意されている。 ■子どもが自由に素材や用具などを自分で取り出して遊べるように工夫されている。 ■好きな遊びができる場所が用意されている。 ■子どもが自由に遊ぶ時間が確保されている。 ■保育者は、子どもが自発性を発揮できるような働きかけをしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・玩具は年齢別に用意され、遊びながら学べるタイプのもので用意されていた。人形は、着せかえの際にボタンを留めたり、ひも結びを覚えられるようになっている。駅至近のビル内という立地を活かし、電車が見える窓辺にベンチを置き、子どもたちが電車を眺めたり、遊んだりできるコーナーが設けられていた。園庭はビルの屋上だが、砂場、遊具、竹馬、プールなど、様々な道具が用意されている事が確認できた。年少児が思い切りハイハイができるよう、床にコルク材を用いるなどの工夫もなされている。</p>		
22	身近な自然や地域社会と関わられるような取組みがなされている。	<ul style="list-style-type: none"> ■子どもが自然物や動植物に接する機会を作り、保育に活用している。 ■散歩や行事などで地域の人達に接する機会をつくっている。 ■地域の公共機関を利用するなど、社会体験が得られる機会をつくっている。 ■季節や時期、子どもの興味を考慮して、生活に変化や潤いを与える工夫を日常保育の中に取り入れている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・保護者の意向を反映し、また子どもたちの足腰を鍛えるため、戸外遊び、散歩は積極的に取り入れている。様々な散歩コースが作られており、散歩マップの掲示もされていた。公園での戸外遊びで子どもたちは季節の風物を感じている。同園が入居している駅前プラザビルの合同イベントに参加したり、近隣のホテルでレクリエーションをするなど、外部の人々との交流の機会も作っている。</p>		
23	遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■子ども同士の関係をより良くするような適切な言葉かけをしている。 ■けんかやトラブルが発生した場合、危険のないように注意しながら、子供達同士で解決するように援助している。 ■順番を守るなど、社会的ルールを身につけていくように配慮している。 ■子どもが役割を果せるような取組みが行われている。 ■異年齢の子どもの交流が行われている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・子ども同士のいさかきがあったときは、いきなり止めることはせず、怪我をしない範囲内で見守りを行う。保育士が適切に介入しながら、子ども同士で話し合い、仲直りするよう支援している。公園等への散歩の際に、交通ルール、公共のマナーを教えている。“家族”と呼ばれる異年齢交流を行っている。年長・年中・年少の三人一組で家族として活動し、異なる年齢の子との関わり方を学ぶものである。このグループは保育士が綿密に検討して組み合わせを決定し、その後は変更を行わない。</p>		
24	特別な配慮を必要とする子どもの保育	<ul style="list-style-type: none"> ■子ども同士の関わりに対して配慮している。 ■個別の指導計画に基づき、きめ細かい配慮と対応を行い記録している。 ■個別の指導計画に基づき、保育所全体で、定期的に話し合う機会を設けている。 ■障害児保育に携わる者は、障害児保育に関する研修を受けている。 ■必要に応じて、医療機関や専門機関から相談や助言を受けている。 ■保護者に適切な情報を伝えるための取組みを行っている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・外国籍の保護者への対応として英語表記の掲示物を確認することができた。現在、特別な支援が必要な子どもは、通園していない状況であるが受入れの体制は整っている。市の取組みとして「まなびサポート相談室」があり、年長児で特別な支援が必要と思われる子どもがいた場合は、就学前の段階から相談支援を行い、ルームに子どもの様子を見に来てくれる仕組みがあったり、市の委託を受けて病後児保育も取り組んだりしている。</p>		
25	長時間にわたる保育に対して配慮がなされている。	<ul style="list-style-type: none"> ■引き継ぎは書面で行われ、必要に応じて保護者に説明されている。 ■担当職員の研修が行われている。 ■子どもが安心・安定して過ごせる適切な環境が整備されている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・急な延長保育の依頼も、可能な限り受入れており、最長で23時まで預かることができる仕組みが整っている。子どもの安全・安心のため、必ず、正規職員が担当するようにしている。延長保育の場所は事務所のすぐ脇に設け、子ども本人・保護者の様子がすぐわかるよう気を配っている。引継ぎは必ず担任が口頭で行う。一方、夕食提供の依頼は、延長保育の二日前までに申込みのため、急な延長依頼の場合、子どもが夕食抜きで遅くまで保護者を待つこともあるとのことで、対策を検討している。</p>		

26	家庭及び関係機関との連携が十分図られている。	<ul style="list-style-type: none"> ■一人ひとりの保護者と日常的な情報交換に加え、子どもの発達や育児などについて、個別面談、保育参観、保育参加、懇談会などの機会を定期的に設け、記録されている。 ■保護者からの相談に応じる体制を整え、相談内容が必要に応じて記録され上司に報告されている。 □就学に向けて、保育所の子どもと小学校の児童や職員同士の交流、情報共有や相互理解など小学校との積極的な連携を図るとともに、子どもの育ちを支えるため、保護者の了解のもと、保育所児童保育要録などが保育所から小学校へ送付している。
<p>(評価コメント)</p> <p>・手書きの連絡帳等は廃止し、インターネットによる情報管理を採用している。保護者はシステムにパスワードでログインし、会員ページから子どもの様子、園のお知らせを読む仕組みである。ただし、保護者アンケートからは、タイムリーに情報が反映されない、年長になるに従い、メッセージが少なくなるなどの声も聞かれた。また、保育士一人ひとりの保護者対応スキルについても、更なる質の向上、統一が必要と思われる声も聞かれている。さらに、近隣に小学校はあることを踏まえ、交流の場を設けることも期待される。</p>		
27	子どもの健康状態、発育、発達状態が適切に把握し、健康増進に努めている。	<ul style="list-style-type: none"> ■子どもの健康に関する保健計画を作成し、心身の健康状態や疾病等の把握・記録され、嘱託医等により定期的に健康診断を行っている。 ■保護者からの情報とともに、登所時及び保育中を通じて子どもの健康状態を観察し、記録している。 ■子どもの心身の状態を観察し、不適切な養育の兆候や、虐待が疑われる場合には、所長に報告し継続観察を行い記録している。
<p>(評価コメント)</p> <p>・定期的な健康診断、歯科健診を実施しており、健康管理に力を入れている。さらに、病後児保育をしているため、看護師も配置されている。子どもの健康状態に懸念があった場合は、保育士、看護師、保護者等が連携し、見守りや受診の支援を行い、風邪薬、塗り薬の預かり、提供も実施している。一方で、子どもに熱があってもなかなか引き取りに来ない保護者もあり、感染症の蔓延に繋がったこともあるとのこと、病児への対応について、より一層、保護者の理解を得て行くことが求められる。</p>		
28	感染症、疾病等の対応は適切に行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■保育中に体調不良や傷害が発生した場合には、その子どもの状態等に応じて、保護者に連絡するとともに、適宜、嘱託医や子どものかかりつけ医等と相談し、適切な処置を行っている。 ■感染症やその他の疾病の発生予防に努め、その発生や疑いがある場合には、必要に応じて嘱託医、市町村、保健所等に連絡し、その指示に従うとともに、保護者や全職員に連絡し、協力を求めている。 ■子どもの疾病等の事態に備え、医務室等の環境を整え、救急用の薬品、材料等を常備し、適切な管理の下に全職員が対応できるようにしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・病後児保育も行っており、保育士および看護師が対応している。定員は同じ病気に限り5人までで、10歳未満が対象である。看護師が作成した保健業務マニュアルに基づき、感染症やその他の疾病の発生予防に努めている。感染症が発生した場合は掲示でお知らせする。ケガは、首から上の場合は直ちに受診し、それ以外はケガの度合いで対応する。感染症に関しては保護者が気づかず預けることもあり、対応に苦慮している。引き続き、保護者への理解を求めることが促される。</p>		
	食育の推進に努めている。	<ul style="list-style-type: none"> ■食育の計画を作成し、保育の計画に位置付けるとともに、その評価及び改善に努めている。 ■子どもが自らの感覚や体験を通して、自然の恵みとしての食材や調理する人への感謝の気持ちが育つように、子どもと調理員との関わりなどに配慮している。 ■体調不良、食物アレルギー、障害のある子どもなど、一人一人の子どもの心身の状態等に応じ、嘱託医、かかりつけ医等の指示や協力の下に適切に対応している。 ■食物アレルギー児に対して誤食防止や障害のある子どもの誤食防止など細かい注意が行われている。 ■残さず食べることや、偏食を直そうと強制したりしないで、落ち着いて食事を楽しめるように工夫している。
<p>(評価コメント)</p> <p>・食育に関する年間計画を作成しており、野菜の栽培、調理、食事など、体験を通じて食を学べるようなプログラムを作成している。アレルギーのある子どもへは除去食を提供しており、トレーで見分けがつくようにしている。一汁四菜の提供を心がけており、特に野菜を多く取り入れている。食材は、原発事故による放射能の影響を懸念し、産地には特に配慮しているとのことだった。また、偏食のある子どもには無理強いをせず、一口だけ食べてみてもらい、味に慣れるよう支援している。</p>		
30	環境及び衛生管理は適切に行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■施設の温度、湿度、換気、採光、音などの環境を常に適切な状態に保持するとともに、施設内外の設備及び用具等の衛生管理に努めている。 ■子ども及び職員が、手洗い等により清潔を保つようにするとともに、施設内外の保健的環境の維持及び向上に努めている。 ■室内外の整理、整頓がされ、子どもが快適に過ごせる環境が整っている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・安全教育チェック表、安全安心確認シート、アクシデントレポートなどがあり、職員間で共有されている。入居しているビルには、セキュリティカードが必要であり、ビル1階には派出所もあり、セキュリティには万全な体制が整備されている。また、定時の換気、温湿度計による室温管理も行われ、清掃は障害者雇用の職員が行っているとのことだった。子どもたちにはうがい・手洗いを励行しており、清潔の保持に努めている。保護者アンケートでは温度管理について、意見のばらつきが見受けられた。</p>		
31	事故発生時及び事故防止対策は適切に行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■事故発生時の対応マニュアルを整備し職員に徹底している。 ■事故発生原因を分析し事故防止対策を実施している。 ■設備や遊具等保育所内外の安全点検に努め、安全対策のために職員の共通理解や体制づくりを図っている。 ■危険箇所の点検を実施するとともに、外部からの不審者等の対策が図られている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・ルームは駅に隣接したビルの中に位置しており、入り口はセキュリティカードを持つ者しか入れない。ビルの警備員や1階の派出所の警官などが日常的に見回りをしている環境にある。また、法人が作成した事故対応、事故防止マニュアルがあり、職員間で共有されている。さらに、ヒヤリハットや事故事例は毎月集約し、原因の分析を行っている。特に夕方の時間帯は落ち着かない雰囲気があるため、事故が起きないように特に注意して目配りしている。</p>		

32	地震・津波・火災等非常災害発生時の対策は適切に行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■地震・津波・火災等非常災害発生に備えて、役割分担や対応等マニュアルを整備し周知している。 ■定期的に避難訓練を実施している。 ■避難訓練は消防署や近隣住民、家庭との連携のもとに実施している。 ■立地条件から災害の影響を把握し、建物・設備類の必要な対策を講じている。 ■利用者及び職員の安否確認方法が決められ、全職員に周知されている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・防災マニュアルがあり、職員間で共有されている。火災については、毎月の避難訓練、年に一度の消防署立会いの訓練、ビルに同居している事業所全体での合同避難訓練など、多くの訓練の機会がある。大地震など災害については、園児全員分の防災頭巾や備蓄食料が用意されている。引き渡し訓練も実施している。各クラスの担任はPHSを支給されており、震災時を始め、随時に保護者が緊急の連絡を取れるようになっている。園情報配信システムで安否情報が一斉送信される仕組みもある。</p>		
33	地域ニーズを把握し、地域における子育て支援をしている。	<ul style="list-style-type: none"> ■地域の子育てニーズを把握している。 ■子育て家庭への保育所機能を開放(施設及び設備の開放、体験保育等)し交流の場を提供し促進している。 ■子育て等に関する相談・助言や援助を実施している。 ■地域の子育て支援に関する情報を提供している。 ■子どもと地域の人々との交流を広げるための働きかけを行っている。
<p>(評価コメント)</p> <p>・市の委託で、子育て支援センターを運営している。ここで地域の子どもと保護者に対し、相談支援やさまざまな行事が行われている。ベビーマッサージ、ママ向けフィットネス、リミック、英語など、プログラムは様々あり、臨床心理士による相談もある。子どもの一時預かり、休日保育、病後児保育も行っている。地域の子育て世代に向けて、様々な情報提供、相談支援を続けており、今後の継続がおおいに期待される。</p>		