

第三者評価結果

事業所名：ポピンズナーサリースクールたまプラーザ

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・基本方針は玄関と事務所に掲示され、入園説明会や重要事項説明書でも共有されており、保護者や職員に対して明確な方向性が示され、理念の周知を目指している。
 ・毎月の全体会議では理念・基本方針の唱和を行い、職員が一体となって目指すべき方向性を再確認し、意識を高めるよう努めている。
 ・理念と基本方針の整合性が保たれており、職員にとって行動規範となっている。入園説明会や重要事項説明書を通じて理念への再認識を促す取り組みも行われている。

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
【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>

・国や自治体の情報源を活用し、社会福祉事業の動向を追跡している。横浜市の地域づくりに関する情報も把握し、事業経営に反映させている。少子化の進行という外部環境の変化を認識し、2025年までの子ども数の減少を含むデータに基づいて事業の今後の方向性を検討している。
 ・研修やミーティングを通じて財務データの分析を行い、コスト管理と事業運営の効率化を図っている。地域の施設長会での情報交換も、待機児童問題などの現場の課題把握に役立っている。

【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>

・予算作成を通じて経営状況を把握し、経費削減などの具体的な課題に迅速に対応している。職員との共有を通じて経営課題の解決に努め、経費削減に努めている。
 ・設備の安全確保は経営の重要な側面であり、年度初めの安全点検と整備を本部と協力して進めて、子どもたちの安全で快適な環境という経営の最大課題を保っている。
 ・職員体制の充実に努めており、人員不足の状況下でも人事と連携し、人材獲得に取り組んでいる。人員確保への取り組みが経営の安定化に貢献している。

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
【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>

・「働く女性の支援」という企業理念と「働く女性を最高水準のエデュケアと介護サービスで支援します」というミッションをウェブサイトで公開して、園の方針を明確にし、公に共有している。
 ・成長率2~3%の維持と営業利益9%の達成を目標としている。この目標に向けて、収益性の向上と計画の見直しを行っている。
 ・法人としての中長期計画は存在するが、園としての中長期計画については、策定する必要性があるとされている。

【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。	b
---	---

<コメント>

・本社で策定された中長期計画を基に、施設長会において社長の説明を受けた施設長が、各施設の状況を考慮して年間計画を策定している。
 ・単年度の事業計画は、中長期計画の内容を具体的に反映しており、内容は会議などを通じて職員に共有されている。また、事業計画には数値目標が設定されており、その進捗状況は毎月の定例会議で報告されており、職員は目標達成に向けた意識を持って取り組んでいる。

(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>

・次年度の事業計画は前年度の報告を基に改善を加えながら作成されている。ただし、計画には課題の抽出が不足しており、主に良い点のみが盛り込まれているため、実情に即した内容を取り入れることが必要とされる。
 ・事業計画の内容については職員会議で報告され、職員との議論を経て共有されている。これにより、職員は計画内容を理解し、事業の方向性について意見交換を行っている。
 ・事業の評価は年度末の運営委員会で行われ、そこでの報告に基づいて改善点が抽出され、次年度の計画に反映されている。

【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>

・事業計画は保護者が閲覧できるように談話室にファイルとして設置されており、いつでもアクセス可能となっている。年度当初の保護者会で事業計画を説明し、年度のクラス目標にも落とし込んでいる。これにより、保護者が計画内容を理解できるよう努めている。
 ・運営委員会には保護者代表も参加しており、保護者の意見や感想が事業計画作成に反映されている。運営委員会での説明報告を通じて、計画内容が保護者にも議事録を通して伝えられている。

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>

・施設長は日々の保育を注意深く観察し、気になる点や良い取り組みを職員と共有し、園全体の保育の質の向上を目指している。
 ・職員は月案・週案を作成し、実施後にはこれらを考察し改善するサイクルにより、より良い保育を実現するための取り組みを行っている。
 ・年に一回、職員は自己評価を行い、施設長との面談を通じて保育の方向性を見出し、支援を受けている。評価結果は組織で共有され、分析やアドバイスを受けながら参考にされている。
 ・園の自己評価は個別に行われ、その結果がまとめられ保護者への共有も行われている。

【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>

・評価結果を施設長と主任が確認し、重要な内容は職員との会議などで共有されている。良い実践は継続し、改善が必要な点については積極的に議論を行い、具体的な改善策を経営層がリードして進めている。
 ・評価結果に基づいて定期的に振り返りを行い、必要な見直しを確実に実施して、継続的な改善と質の向上を図っている。
 ・個人レベルでの改善が必要な場合には面談を行い、個別に話し合い改善を促すようにしている。一方で、全体的な改善が必要な場合には会議などで職員全体に周知を図り、取り組みを進めている。

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
<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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> 施設長は、当年度の振り返りと次年度の方針について職員に説明し、自らの経営方針と役割、責任を職員に周知を図っている。 有事の際の役割分担表を作成し、訓練やマニュアルを通じて初動がスムーズに行えるように職員に周知を図っている。施設長不在時にも職員がスムーズに動けるように、主任や副主任との平時からのコミュニケーションを大切に、職員の自覚を促している。 施設長就任時には、どのような保育を進めたいかを職員に伝えており、子どものための環境作りと子どもの能力の表現を促す環境を作ることの重要性を強調している。 	
<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>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> 施設長は児童福祉法、建築基準法、消防法など保育園運営に関わる法律を職員に周知を図り、これらを遵守できるように研修会や勉強会を通じて知識の蓄積を図っている。 児童福祉法における子どもの権利保障についても職員会議や勉強会を開き、職員の意識付けを支援している。ただし、倫理に関しては特別な指導は行っていないため、園内においても機会を設け周知に努めることが望まれる。 	
(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
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> 施設長は日々の保育を継続的に観察し、定期的に行われる職員との面談を通じてアドバイスを提供している。必要に応じて施設長自身が保育に直接参加し、より良い保育の姿勢を示すことで職員の気づきを促し、保育スキルの向上を目指している。 複数担任制やクラス全体での主体的な議論を行い、解決できない課題については施設長がアドバイスを行っている。 職員の保育の質の向上を目指し、内部研修や外部研修への参加を促している。施設長は研修の促進と共に、現場での実践的な指導を通じて保育の質の維持・向上を目指している。 	
<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>	b
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> 施設長は、本社担当者と協力し、経営の改善や業務の実効性向上に向けて努力を行っており、より良い改善策を見出すことができるように努めている。 組織の理念や基本方針を実現するために、働きやすい職場環境を目指し、残業の削減に取り組んでいる。職員の質の向上を目指して、定期的な面談や研修などを通じた指導を行っている。 事業報告には課題が明示されていないため職員全体の取り組みとはなっていないが、施設長は法人からの事案を園の状況に合わせて解釈し、職員に共有して改善につなげる努力をしている。また、園の課題について議論する機会を設け、取り組んでいる。 	

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
<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>	a
<コメント>	
<ul style="list-style-type: none"> 人材確保のためにホームページでは、借り上げ社宅の提供、勤務地の相談、充実した研修制度などを設けていることを伝えており、職員が安心して職務にあたるようなサポートを整えている。 業種別、事業部別、階層別、次期リーダー育成など、多様な切り口で研修が行われており、魅力的な社会人としての人材育成に努めている。オンラインとオフラインのハイブリッド保育を実践し、職員の負担軽減と働きやすく学びやすい環境を提供している。 現場での指導や、パート職員の課題や思いの共有を通じて職員の育成に取り組んでおり、互いにリスペクトしながら保育にあたる環境を整えている。 	

<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>

・保育理念を明確に打ち出し、それに基づく職員像を各職員が自覚できるように説明している。これは、乳幼児期に重要な養護と教育を通じて子どもの利益に資する保育を行うという理念に根ざしている。
 ・人事基準は明確に設定されており、就業規則などは職員が自由に閲覧できる環境を整えている。また、自己振り返りシートの記入や面談を通じて、個人の意向や意見を収集し、今後の方向性に活かしている。
 ・職員が自身の将来像を描きやすくするために、人間的側面を含む多角的な方向性を考慮し、本社担当と連携しながら理解に努めている。また、職員個々の保育観を把握し、それをポピンズたまプラーザの保育実践に活かす取り組みを行っている。

(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>

・施設長は職員の就業状況を日常の会話や保育から読み取り、無理なく勤務できているか、仕事のやりがいを感じているかを把握し、職員に声をかけたり感謝を伝えることで、心身ともに健康に働ける職場環境を目指している。これは職員の定着率向上と円滑なコミュニケーションの構築にも寄与している。
 ・施設長は毎月職員の勤怠をチェックし、残業時間や有休消化率を確認することで、職員の健康管理に努めている。面談だけでなく、職員が気軽に相談できる雰囲気作りにも努めており、職場内のコミュニケーションを促進している。また、人材確保に関しては課題として認識し、人事採用と密接に連携し、人員確保を進めている。

(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>	a
--	---

<コメント>

・園ではMBO (Management by Objectives) を導入し、職員と協力して目標を設定し、次年度の計画を進めている。職員一人ひとりの成長を促すために、組織全体で期待する職員像を設定し、MBO評価シートを活用して目標管理の仕組みを構築している。
 ・職員の自己成長をサポートするために、年度初めと年度末に最低2回の面談が実施され、進捗状況の確認と修正が行われ、各職員が意欲的に取り組むことができるよう支援している。

<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>

・期待する職員像を明確にし、職員が保育の仕事に誇りと責任を持ち、自らの人間性と専門性の向上に努めるよう明示している。これにより、職員は自身の役割と責任を理解し、自己向上に励む環境が整備されている。
 ・職員のキャリアアップを支援するため、必要な技術や知識の自覚を促し、それに対応する教育や研修の受講を施設長や主任が支援している。
 ・研修の情報を随時把握し、興味した上で職員と共有し、受講できる体制を整えている。また、研修計画と職員の研修参加実績、経験年数、スキルを示したファイルを保存し、これを活用している。

<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>

・職員のキャリアに応じた教育・研修の内容を提案し、それぞれの興味や関心に合わせて研修へ参加することができる、業種別、事業部別、階層別、次期リーダー育成など、多様な研修の機会を提供している。
 ・内部研修および外部研修を問わず、職員が希望する研修の受講を推奨し、そのための時間確保に努めている。シフト調整や参加費用、交通費の支援もっており、勤務時間内の参加が可能であり、時間外の場合でも残業として扱われる。研修参加後は報告書が閲覧できるようになっており、必要に応じて個別の職員からのフィードバックを受ける機会も提供している。

(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"> ・看護学校からの実習生を毎年受け入れるという体制の一環として、今年度は看護実習生2名を受け入れており、実習期間中には学校側と継続的な連携を保っている。 ・実習生には様々なクラスでの経験を通じて、各発達段階の特徴を把握しやすいように計画的なスケジュールを提供している。 ・看護師との多職種連携という形で、保育士の視野を広げる利点があるため、保育における知識の活用を意識して取り組んでいる。 		

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。	b
<コメント>		
<ul style="list-style-type: none"> ・ポピンズナーサリースクールとしての第三者評価は今回が初めてであるが、それ以前の評価結果は公表されており、運営の透明性を高める一環として行われている。 ・ホームページ上に会社概要を掲載し、保育園の特徴、基本方針、保育内容などを分かりやすく説明している。また、基本情報の公開と第三者評価の受審状況、自治体と連動した施設の空き状況、苦情解決制度などの情報も含まれている。 ・施設見学者や入園希望者には、施設の資料を配布し、実際の活動状況を見てもらっている。広報活動は主にホームページ上で行われており、これは利用者のライフスタイルに配慮したものである。ホームページは園内で更新が可能となっており、得意な職員が更新作業を行っているが、現在は更新できていない。 		
[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"> ・事務や経理に関しては、統一された手順で行われ、職員が理解しやすい手順やルールを採用し、これらを職員に周知を図り、経営・運営の透明性と公正性を高めるよう取り組んでいる。 ・内部監査及び自治体監査を受け、指摘事項に関しては社内では報告し、職員との情報共有と改善を図り、運営の透明性と適正性が保たれている。国通知や経理規程など、法人が従うべきルールに基づいて意思決定や経理手続きを行い、それを確認できる資料を保存し、共有している。 ・第三者評価や運営委員会の設置により、外部の専門家による定期的な確認が行われており、経営・運営の透明性と公正性が確保されている。 		

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"> ・地域に愛される保育園を目指し、戸外活動時に地域の人々とあいさつを交わすなど日々の交流を心がけている。また、近隣の公園や施設への散策を通じて地域の方々との交流を図っており、これらの活動は事業計画書にも記載されている。 ・近隣の保育園と共同で親子イベントを開催し、地域の子育て支援活動に参加している。さらに、定期的な園庭開放や隣接する小規模保育園とのイベント（ハロウィンなど）を通じた交流も行っている。 ・地域の自治体活動に積極的に参加し、災害時の相互協力関係づくりに努めている。また、向かいの畑のオーナーとの良好な関係を築き、子どもたちがニンジン堀やミカン狩りを体験し、収穫物を持ち帰ることができるような活動も行っている。 		
[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"> ・コロナ禍の影響により、ボランティア受け入れが減少しているが、今後は受け入れを少しずつ広げ、社会貢献活動も進めていく意向を持っている。 ・近隣小学校との交流を図り、学校教育への協力を行っている。これには公開授業や幼保小連携事業への参加が含まれている。 ・シルバー人材センターを通じて、シニアボランティア（有償）の受け入れを12月から開始することが決定している。これは保育園として多世代交流の促進や地域社会との連携を強化するための一環である。 		

(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>

・青葉区保育園施設長会に定期的に参加し、自治体や近隣の保育園との情報共有を行っており、地域の保育関連の情報を共有し、連携を強化している。
・横浜市私立保育園施設長会と横浜市医師会保育園医部会が協力し、医療と福祉の連携を目的とした研修講演会を年に1回程度開催して、医療と保育の連携強化に取り組んでいる。
・子どもに生活上・発達上の課題がある場合や保護者支援が必要な場合には、区福祉保健センターや関係機関と連携を図り、個別の支援を行っている。また、隣接する小規模保育園とは発達支援に関して連携を行っている。

【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>

・地域の自治体主催の避難訓練などに参加し、地域住民との交流を図るとともに、園の存在をアピールして相互の協力体制の整備に努め、地域の福祉ニーズの把握と情報収集に努めている。
・青葉区内での施設長会や地域ネットワーク交流会などへの参加を通じて、地域の特性を理解することや、課題やニーズの把握に努め、地域にどのように貢献できるかを検討している。
・園庭の造園業者や隣接する小規模保育園との情報交換を行い、園の運営委員会への参加を通じて地域の情報を共有し、地域の福祉ニーズに対する理解を深め、対応策を検討している。

【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>

・近隣の保育園と共同で「AONICO広場inたまプラーザ」というイベントを実施し、地域の親子が集まる場を設けており、楽しんでもらえるような活動や情報提供を継続的に行い、地域の子育て家庭に対する支援と交流を促進している。
・自治会活動に参加し、地域の防災対策や避難場所の確認に努めるとともに、地域住民との交流を図ることにより、地域社会とのつながりを強化し、災害時の協力体制を築いている。
・保育所経営にとどまらず、国内研修事業やコンサルティング事業などを通じて、専門的な情報を地域に還元する取り組みを行っている。

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>・子どもの人権に配慮した保育を行うため、職員間での勉強会を開催して子どもの基本的人権への理解を深めるように努めており、子ども一人ひとりを尊重する保育の実践が促進されている。</p> <p>・「ポピンズスタッフとしての心得」を職員に周知を図り、これを保育に反映させることで、子どもへの適切な対応を確実に実行している。また、一人ひとり個性を見極め、それぞれの持って生まれた力を伸ばし、新たな力を引き出す教育の実践に取り組んでいる。</p> <p>・言葉がけや呼称についても節度を持った保育を心がけており、保護者からは「職員は優しく丁寧で話しやすい」との評価がある。保護者との良好なコミュニケーションを通じて、子どもを尊重する保育の理解を深めている。</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>・子どもの「命」と「心」と「体」を預かるという意識のもと、倫理とプライバシーに配慮した保育を行うよう努めている。事例が発生した際には、職員間で共通の認識を持てるような取り組みを行っている。</p> <p>・保育提供中に取得した子どもや保護者、その家族の個人情報、正当な理由がない限り第三者に漏らさないことを保育園の重要事項説明書に記載し、職員にも方針の周知を図っている。</p> <p>・子どものプライバシー保護は園内だけでなく、送迎時や就業前後にも徹底されており、これはコンプライアンス規定にも明記されている。職員はこの規定に基づいて指導されており、子どものプライバシーを尊重する保育を実践している。</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>・保育園の理念や基本方針は1階入口付近に掲示しており、保育内容や保育所の特性に関する情報はホームページ上で公開している。インターネットを活用した情報共有が主流となっており、アクセスのしやすさや情報量、速報性などを考慮している。</p> <p>・重要事項説明書には絵や図を用いて、保護者にわかりやすい資料の提供を心がけている。また、園見学希望者には個別に対応し、積極的に情報提供を行っている。</p> <p>・園見学後にはアンケートを実施し、集計結果をもとに見学方法などの改善を図っている。ホームページは適宜見直しを行い、特に受け入れ枠や空き人数などの情報は都度修正し、正確な情報を公開している。年間で約50組が園見学に訪れ、1日2組、30分程度の見学と質疑応答を行っている。</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>・保護者への説明に際しては、分かりやすさを重視し、書面での説明を行っている。不明点がある場合は、連絡アプリや直接の連絡を通じて丁寧に個別対応している。保育内容に変更がある場合（例えば保育時間や食事の提供など）、保護者は変更届を記入し、これを書面に残して保存している。</p> <p>・外国籍家庭など特別な配慮を必要とする家庭に対しては、個別の相談や支援を行っている。また、進級時や入園前の保護者説明会では、重要事項説明書を用いて保育内容を詳細に説明し、保護者が子どもの保育園生活を理解しやすくしている。</p> <p>・施設からのお知らせや連絡帳の記入を通じて変更事項を保護者に伝えており、保育の開始や変更時に保護者が必要な情報を得られるようにしている。</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>・2021年度にポピンズグループに事業移管した際、保護者が安心できるように保育内容が変わらず継続していることを書面で伝え、保育所の変更に伴う不安を軽減し、保育の継続性を保っている。</p> <p>・乳児クラスから幼児クラスへの進級時には、保護者に安心して子どもを預けられるように懇談会を設けたり、お手紙を配布するなどして理解を深めている。</p> <p>・卒園や転園に際しては、保護者の不安を解消するために小学校や関係機関とのやり取りを行い、保護者が随時相談できるように対応している。兄弟姉妹が在園する場合や出勤退勤時の職員との交流を通じて、卒園後も関係を維持している。以前は卒園児向けのイベントも開催していたが、コロナ禍では中止となった。</p>	

(3) 利用者満足の上向上に努めている。

【33】 Ⅲ-1-(3)-①
利用者満足の上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>

・入園時と退園時にアンケートを配布し、入園時の満足度や退園理由、コメントを収集している。これらのアンケート結果は園運営の参考資料として活用されている。年に1回、ISOアンケートを保護者に対して実施し、利用満足度を把握すると共に、改善点があればそれを現場に伝えて対応を行っている。
・日常のやり取りの中で保護者との会話を重視し、安心して子どもを預けてもらえるような対応を心がけている。気になる点は引き継ぎ書などを通じて共有し、適宜対応を行っている。
・玄関には意見箱を設置し、保護者からの意見をいつでも受け付けられるようにしている。また、保護者が話しかけやすい雰囲気作りに努めている。

(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>

・苦情解決制度の仕組みが確立しており、1階入口付近の目立つ場所に掲示することで、保護者が容易に確認できるようにしている。また、重要事項説明書には「苦情解決のための第三者委員制度」に関する情報を別紙で添付している。
・年度初めと年度終わりの保護者説明会で苦情解決の仕組みについて説明を行い、保護者に制度を周知する努力をしている。第三者や運営委員会での意見も保護者が閲覧できるようにファイリングし設置している。
・苦情内容及びその結果は、保護者に配慮する形で公表しており、保護者にとって信頼できる情報を得られると同時に、個人情報の保護も確保された内容となっている。

【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。

a

<コメント>

・保護者が相談や意見を言いやすいよう、連絡アプリ、電話、書面など複数の手段を提供し、保護者は自分に合った方法で意見や相談を行うことができる。相談室は2階に設置され、他の保護者の目に触れないプライベートな環境が準備されている。
・職員に直接言いにくい相談や意見は第三者に伝えられる制度があり、これは懇談会などで保護者に説明され、1階入口付近に掲示されている。また、第三者からの意見や要望は報告を受け、改善に努めることが重要事項説明書にも明記されている。
・第三者への申立て手段については掲示や入園案内の説明時に毎年行われているが、保護者アンケートでは、個々の保護者によって理解度や捉え方に違いがあることが示されている。

【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>

・保護者の声を大切にし、ポピズメモリーを活用して保育について家庭と連携し、要望などに対して迅速に対応している姿勢がうかがえる。個人面談や参観を随時受け付け、保護者が気軽に相談できる環境作りに努め、保護者の意見を大切にファイリングし、今後の対応に活用している。
・保護者とのコミュニケーションのための業務マニュアルを整備し、定期的な見直しを通して、職員一人ひとりがコミュニケーションの質の上向上に努めている。

(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>

・安全管理マニュアルに基づく対応フローチャートの掲示とヒヤリハット事例の共有会議を通じて、事故防止策を組織的に検討し実施している。
・職員間で安全確保のための動きや注意点を共有し、不審者対応訓練や避難訓練を定期的に行うことで、緊急事態への準備と意識を高めている。
・非常事態の役割分担表の作成と備蓄品・防災品の整備を行い、保護者からは園内の安全と快適さに対する高い信頼と満足が得られている。

【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>

- ・保育所における感染症対策ガイドラインに従って、感染症予防の衛生管理を適切に実施しており、園内の衛生状況を保ち、感染症の予防に努めている。
- ・毎月「感染症感染者報告書」を作成し、社内で共有している。また、国内の流行感染状況を把握し、園内や保護者に情報発信を行っている。園内で流行している感染症に関しては掲示し、子どもの体調管理と注意喚起を促している。
- ・重要事項説明書には「感染症一覧」を記載し、登園許可証明書が必要な感染症や感染症届出書が必要な感染症の一覧を保護者にわかりやすく明記している。季節外れのインフルエンザなどに関する情報も保護者に共有し、注意を促している。コロナ禍においては、手指消毒の設備を整えるなどの対策も講じている。

【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>

- ・災害時の避難場所を園内に掲示し、年に一度の引き取り訓練と毎月の避難訓練を実施していることで、緊急時の対応能力を高めている。また、保護者への即時連絡体制を確保するため、緊急連絡網ファイルを作成し、緊急時に持ち出せるよう準備している。
- ・土砂災害警戒区域に位置しているため、避難確保計画を自治体に提出し、ハザードマップを設置しており、地震や土砂災害へのリスクに対応している。
- ・食料や備品の備蓄リストを作成し、毎年の在庫確認や整理を行い、火災のリスクにも対応している。

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
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育についての標準的な実施方法は、運営法人が作成している「ポピンズスタッフの心得」「ポピンズテクニカルブック」などで文書化され明示しており、入社時に研修を実施している。 ・「全国保育士会倫理綱領」などに基づき、園に合った「保育士の心得」「危険個所と注意事項」「散歩の手順」などのマニュアルを作成して日々の保育内容の充実を目指している。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・運営法人はマニュアルに見直しや変更があった場合には、その都度変更した部分に色をつけるなどして見やすく表記して配布している。資料はファイルに保管して、クラス情報共有会議にて確認・共有している。 ・クラスの年度計画を進めていく中で、子どもの発達に合わせた計画の見直しを各クラスが随時行い、月案や週案に具体的に記載している。 ・個別の計画立案においては、保護者や個々の目標を考える上で無理のない範囲で目標設定を行い振り返りを実施している。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・入園時には事前に記入してもらった子どもや家庭に関する書類を基に、保護者との面談を行っている。 ・子ども一人ひとりの発達の過程・家庭環境を把握し、健康面は詳しく聞くようにしている。アレルギー児は栄養士が面談。乳児も栄養士、離乳食食材チェック表などで聞き取りをしている。 ・特別な配慮を必要とする状況があった場合には、医師や専門機関と連携するとともに保護者と情報を共有し個別計画を作成している。 	
【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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・指導計画においては立案者と担任間、主任または施設長が相談に乗りながら検証や見直しを行っている。 ・年度、月度、週ごとに振り返り記述の記入欄があり、随時振り返りを行っている。そして、そこから次のねらいが見通せるような計画を作成している。 ・必要に応じて幼児会議・乳児会議、リーダー会議、クラス会議を設定し、指導計画を参考に現状の把握・検証・見直しなどを行っている。また、計画は余裕をもって、子どもの様子によって変更している。 	
(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>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育所保育指針に基づいて、必要な計画を作成している。子どもの発達状況や生活状況などを統一した様式によって誰もが記録を確認しやすいように整理している。 ・個別指導計画については毎月作成し、振り返りを行いながら進めることによって、発達状況を確認している。子どもの発達状況などは、毎週行うクラス情報共有会議にて職員間の情報共有を図っている。 ・記録に仕方については職員間で共有し、誤字脱字や文面の修正などは主任・施設長が都度指導を行っている。 	

【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>

- ・職員に関しては、個人の特定できる書類の扱いには十分注意し、データの持ち出しは禁止するとの説明を常に行っている。
- ・記録管理については、主任・施設長の責任の下、職員にも注意を促している。
- ・保護者には重要事項説明時や面談時などに、個人情報の取扱いについて園側の取り組み・保護者の方へのお願いなどを説明している。保護者の参観する行事においても子どもの映像をWebなどに上げないようお願いしている。