

第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-(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

・事業計画には保育所の運営方針と保育目標が明記され、園内においてはエントランスに保育理念を掲示し周知を図っている。スタッフルームや更衣室に掲示して、職員に対してはいつでも確認できるようにしている。

・開園2年目ということもあり、昨年度より職員ミーティングにおいてポピンズの理念や基本方針の読み合わせなどを行い理解を深められるようにしている。今年度については、必要に応じて個別にアドバイスも行い、理念の浸透に取り組んでいる。

・保護者に向けては、入園時に重要事項説明書を用いてポピンズナーサリースクール 目標、ポピンズナーサリースクール エデュケアについて説明して周知に努めている。

I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等適切に対応している

[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

・本社事業部門とは毎月開催している全体会議において、エリア状況などを共有し合っている。また、園では、子育て支援や地域との連携を課題としている。

・新型コロナウイルス対策の一環として地域での各種の会合は中止になっているが、緑区施設長会は実施されており情報共有を行うことができている。緑区子ども家庭支援課保育担当や保健師、ケースワーカー、提携園などと協力し、地域ニーズも吸い上げられるよう取り組んでおり、緑区からは利用者の状況など待機児童についての情報、新園情報なども得るようにしている。

[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

b

・地域との具体的な取り組みを計画していたが、今年度は新型コロナウイルス対策の一環として積極的な活動は控え、来園度に向けての継続的な課題としている。

・開設2年目の認可保育所であり、幼児クラスは定員が割れとなっている。来期は持ち上がりによって、定員割れは解消の見通しではあるが、可能な範囲での事務費や水道光熱費等の節約、残業を減らせるようにして経営改善に取り組んでる。

・経験の少ない職員が多いため、保護者に安心できる保育の提供を進められるように組織一丸となって取り組んでいる。

I-3 事業計画の策定

I-3-(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

・本部にて法人全体の中長期事業計画は策定しており、それをもとに園では単年度事業計画を策定している。

・2020年12月に、運営母体であるポピンズHDは「SDGs IPOに取り組む企業」として、東証1部上場企業となり、ポピンズナーサリースクール各園も、今後「持続可能社会の実現に向けた取り組み」を意識して展開することが期待されている。

[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

・法人の中長期事業計画をもとに園で作成している単年度計画には、22項目の達成目標を掲げて取り組めるようにしている。

・2021年度は、持続可能な社会を支える企業が運営する認可保育所として、保育運営に必要な多分野にわたって具体的な計画の策定を予定している。WITHコロナの生活様式における乳幼児期の生活・遊び・学びについての計画を策定予定としている。

・抽出した対応すべき課題を踏まえ、園の目的達成に向けて全体的な年間カリキュラム・月間カリキュラム・週間カリキュラムを作成している。

I-3-(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	a
<ul style="list-style-type: none"> ・年2回開催の第二回運営委員会（2月開催）において、保護者代表委員・第三者委員・法人本部委員等に対して、前年度事業計画の実施報告を行い、意見や要望等を把握して次年度事業計画策定の参考としている。 ・第一回運営委員会（7月開催）において、新選出保護者代表委員・第三者委員・法人本部委員等に対して、本年度事業計画策定内容提示し、説明を行っている。 ・職員に対しては、年度末の保育所自己評価やISO顧客満足度アンケートフィードバック等の結果も踏まえて、次年度の保育計画の策定に参加を促している。 		
【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
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者に対しては、年間行事予定などを含めて事業計画内容を書類やデータを必要な時期に示している。 ・年間の保育の取り組みについて資料を作成し、保護者懇談会では学年ごとに担任から保護者に説明している。 ・施設長や専門職は入所説明会や懇談会において、重要事項説明書をもとに保育運営方針等について説明している。 ・周知・説明の工夫として、紙面配布やシステム、施設内掲示等、多面的に実施し漏れないようにしている。 ・本年度は新型コロナウイルス対策の一環として、システムでの情報提供に変更し、スピーディに保護者への周知を可能にした。 		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(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
<ul style="list-style-type: none"> ・保育所自己評価は年度末に本社の評価基準に従って行っており、3月にはエントランスに掲示し周知に努めている。法人では定期的な第三者評価の受審を進めている。 ・初年度は経験則を踏まえた職員研修と毎月の研修を行い、現場での対応を進められるよう取り組んだ。今年度は職員の自主性を重んじながら、職員同士でも相互に研鑽する環境に成長している様子が報告されている。 ・ポピンズメモリーでのやり取りが増えたため、施設長が個別にチェックしやすくなり、職員の質向上につながる取り組みが機能していることがうかがえる。 		
【9】	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取り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
<ul style="list-style-type: none"> ・ポピンズ全施設ISO顧客満足度アンケート結果を分析して、今後の課題を立て、保護者にフィードバックしている。 ・保育所自己評価は年度末に本社の評価基準に従って行い、職員はグループごとに課題と対応をミーティングで発表して職員全体で共有している。課題と対応の共有はできているが、改善計画として推進する体制は次のステージで目標としている。 ・システムでの日々の情報共有や動画配信、zoomでの懇談会、個人面談等での代替策のほか、電話でのフォローや担任以外でも全職員での丁寧なエントランス対応、スタッフ間情報共有を行うことで、保護者の不安を和らげることに取り組んだ。 		

評価対象II 組織の運営管理

II-1 管理者の責任とリーダーシップ

II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設長は開設2年目を迎えるにあたって、「地域に根差す」「保護者の信頼」「職員あるいは職員間の信頼」を積み重ねていくことを、日常的な関わりや各種の会議、面談などの機会を通じて職員に伝え、子どもや職員が「また来たい保育園」にすることを目指している。各種行事の挨拶の際には、保育的意義や保護者参加の重要性について触れ、理解を得られるようにしている。 ・施設長は保護者に対して、ポピンズナーサリーの理念をニュースレターやシステムなどによって、定期的なメッセージとして表明している。園内だけに留まらず、地域の保育園としての自覚を持った園運営を目指している。 ・安全管理マニュアル、消防計画等で、施設長の役割と責任について明確化している。 		

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設長は法人本部主催の会議や研修、勉強会への参加に加え、法人本部や国・県・横浜市からの通知などをもとに、日頃から必要な法令の理解に努めている。 ・法人や横浜市の関連資料をもとにコンプライアンスに関する園内研修を開催して、職員への周知に力を入れている。また、法人の全体会議やルーム会議などにおいて、コンプライアンスに関する講話などがあつた際には、施設長は園内のミーティングなどで職員に伝え、理解を促している。 			

II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている 第三者評価結果

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設長は指導計画や連絡帳、行事案、保護者対応シート等を必ず閲覧し、職員への指導や助言に取り組んでいる。 ・年間の業務分掌をもとに、職員が協力し合つて自主的に保育運営に参画できるような体制作りに取り組んでいる。 ・各種の定期ミーティングを開催し、職員間の情報共有や意見交換、研修などによって円滑な園運営に取り組んでいる。 ・昼食休憩や保育前後や退勤前に、職員の相談や雑談、保育エピソード等で気軽に話しかけてもらえる雰囲気作りに取り組んでいる。 ・非常勤職員との丁寧なコミュニケーションに加え、更衣室に掲示版も設けて各種の情報提供に取り組み、安心して勤務できるようにしている。 			

【13】	II-1-(2)-②	経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している	a
<ul style="list-style-type: none"> ・法人本部と連携して年度ごとにMBO目標設定・コンピテンシー評価面談を実施し、職員のスキルや個性を踏まえて指導を実施している。 ・年1回実施している「キャリアプラン」回答内容の一部を共有し、仕事に対しての考え方や今後のキャリア形成についての相談や助言を行えるようにしている。 ・中堅職員以上を対象に自治体に対して処遇の改善申請を行い、必要な研修を受講させてスキルアップを図り、グループリーダーとして分野ごとにとりまとめ役として任命している ・人件費については、園児利用時間ごとに必要人数を算出し、シフト作成などに反映させ、人件費の支出抑制に努めている。 ・事務費・事業費については年間経費を算出して円滑な運用に努め、小口管理、一定額（5万以上）については本部決裁となっている。法人のルールに則り運用が図られており、職員への周知も図っている。 			

II-2 福祉人材の確保・育成

II-2-(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

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・非常勤を含めて本部で採用に関する方針・計画を策定して取り組んでいる。法人のグループの保育士などの人材派遣、人材紹介会社と連携して人材確保に取り組んでいる。 ・園からはシステム上で必要とする人材を伝えることができるようになっていたり、急な欠員等は本部運営部で社内外から補充できる体制になっている。開設2年目の新しい施設であり、新人・中堅のスキルアップを図れる人材の確保について本部に希望を出している。 			

【15】	II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている	a
<ul style="list-style-type: none"> ・キャリアパスについては、自己評価のガイドブックに概要を明示して職員への周知に努めている。 ・法人本部は全職員を対象に「キャリアプラン」アンケートを実施しており、職員自ら将来の姿を描くことができる機会となっている。「将来施設長を目指したい」、「環境を変えるため、転居のために異動したい」、「別の業態での仕事がしたい（認可・認可外・事業所内・海外等）」、「海外研修に参加したい」などの自由意見を把握している。 ・今年度12月ポピンズHDが、「SDGs IPOを实践する企業」として東証1部上場したことにより、ポピンズ社員の「期待する職員像」に「品格」が加わり、より一層の社会的責任が求められる。 			

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている

第三者評価結果

[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

a

・有休申請は前月に希望を主任に出し、管理調整して希望を優先して翌月のシフトに反映させている。
 ・法人として残業時間を月に7時間以内としているが、保育残業以外は極力時間内に業務が終わるように、非常勤職員を含めて協力し合い事務作業などを進められるようにしている。
 ・現在「3密回避」のため職員間のコミュニケーションを図る機会が減っていることを踏まえ、新人のモチベーション維持向上に向けて施設長・主任でコミュニケーションを補うように努めている。園では職員が「また来たい」職場を目指し、しっかり休憩をとれることや事務的な業務の作業軽減、失敗を許容できる環境づくりに取り組んでいる。

II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている

[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

a

・施設長は定期的な職員面談に加え、日頃からの声かけによって相談できるようにしている。
 ・施設長は、MBO/コンピテンシー評価シートから目標を把握し、11月に評価を行い賞与への反映させることにしている。
 ・各種の研修をはじめ、施設長や中堅職員の声掛けによって個々の職員の良いところを見つけ伸ばすよう努めている。さらに、ポピンズメモリによって保護者とのやり取りを経営層が把握し、アドバイスや賞賛を行いながら職員育成を目指している。

[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

a

・法人の研修をはじめ、横浜市の研修、緑区の研修など内外の各種の研修に参加を支援しており、職員のスキルや経験に沿って参加できるように取り組んでいる。
 ・法人（社内）研修では新人・中堅・施設長研修・ポピンズアプローチ研修・救命救急研修他が、園内研修ではOJT研修・ポピンズドキュメンテーション研修・諸課題研修他が計画されており、研修受講後はレポートを作成し、本部研修部門に提出する流れになっている。

第三者評価結果

[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

a

・施設長と主任によって、職員が希望する研修にはできるだけ参加できるようにシフト調整し、全職員が研修に参加できるようにしている。年間研修計画を作成し、全ての職員が学べる機会を持てるようにしている。
 ・オンライン学習管理システムがあり、いつでも研修を受けることができる仕組みも設けている。コロナで外部研修の中止が多い中、法人研修部はオンラインでの研修を実施し、シフト調整をしながら無理なく参加することができる。
 ・学習管理システムでは進捗状況を確認することができ、非常勤職員も行っている。必須項目について、本部では人事評価の参考として利用している。

II-2-(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

・今年度は新型コロナウイルス対策の一環として、実習生の受け入れ実績はない。ただし、マニュアルは整備されており、受け入れる準備は整えていることを踏まえ、来年度の取り組みに期待したい。

II-3 運営の透明性の確保

II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている

[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

・法人のホームページには、法人（保育所）の理念、基本方針やビジョン等について明示し、法人の存在意義や役割を明確にするように努めている。IRライブラリーでは、決算情報、有価証券報告書、適時開示情報、その他IR資料、株主総会関連資料など、上場企業として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。
 ・ポピンズとしてパンフレット等紙媒体の作成はしておらず、ホームページにおいて基本情報の提供を行っている。紙媒体による地域情報提供としては、緑区子ども家庭支援課保育担当を通じての広報誌や緑区認可保育所ネットワーク通信レターを活用している。

		第三者評価結果
【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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理規程及び職務分掌と権限の規程が定められており、PCグループウェア内で閲覧できるようにしている。 ・ 外部の会計事務所に経理業務を委託し、法人経理部とともに経営についてアドバイスを受け適正な運営に努めている。本部にて推奨登録された業者より相見積もり、稟議等のルールに則った取引を行っており、発注に関しても、法人本部を通して行い、ルールに沿って適正な管理運用に取り組んでいる。 ・ 定期的に内部監査が実施され、運営状況の確認、改善の指導がなされている。自治体監査の結果や年度末の決算等は運営委員会等で保護者へも報告している。 		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今年度は新型コロナウイルス対策の一環として、地域との様々な交流が制限されてしまったが、開設年度には、地域の幼保小教員交流や要保護家庭支援機関報告会、緑区施設長会、十日市場小学校体育館利用、みどりさくら保育園交流、クレールレジデンス横浜十日市場シニア交流、系列園（ポピンズナーサリースクール小机）との交流など、地域交流の土台作りを行うことが出来ている。 ・ 今年度は地域の畑で芋ほりや地域施設訪問、十日市場小学校施設利用会議、近隣保育園との交流、クレールレジデンス横浜十日市場交流など、新型コロナウイルス対策を図りながら可能な地域交流を継続し行っている。 		
【24】	Ⅱ-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している	b
<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人としてボランティア受け入れ手順は設けているが、2年目の新設園であるため、ボランティア受け入れにはまだ運営経験が浅いと認識をしている。 ・ ニーズに応じて受け入れ可能にすべく準備を行っているため、今後の取り組みに期待したい。 		

Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている

		第三者評価結果
【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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「横浜市緑区十日市場地区要保護児童対策地域協議会」が定期的開催されており、施設長が出席して情報共有や問題解決に向けて取り組んでる。 ・ 北部療育センターの巡回相談を年2回活用し、配慮の必要な子どもや関わりが難しい子どもなどへのアドバイスをもらっている。その内容は必要に応じて保護者とも共有している。 ・ 北部児童相談所、横浜市緑区子ども家庭支援課の保健師等、緑区ネットワーク保育士と定期的に連絡を取り合い、情報収集・共有や保育向上に努めている。 		

Ⅱ-4-(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	a
<ul style="list-style-type: none"> ・ 十日市場地区の歴史と再開発の2極性について、地元の非常勤職員から話を聞いたり、地域の集合住宅の自治会に参加したりして、地域性や地域の課題について把握している。 ・ 新園であることを踏まえ、近隣の道路への送迎時の駐停車や公園での子ども達の遊び声などに対して、近隣住民の意見などを真摯に受け止め、職員や保護者と共有している。 ・ 園医との関係を大切に、地域ぐるみでの子育て支援につながる地域の福祉ニーズ把握に取り組んでいる。 		

【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	b
<ul style="list-style-type: none"> ・園は2019年4月、シニアマンション「クレールレジデンス横浜十日市場」1階にてオープンし、保育施設として横浜市による十日市場地域再開発事業の一端を担っている。 ・徒歩5分以内に大規模マンション建設、子育て家庭の流入も盛んで、保育の受け皿としての機能が期待されている。 ・今年度は新型コロナウイルス対策の一環として計画が中止となったが、「十日市場地域でのクレールレジデンス広場祭り」などへの参加など地域の活性化の一翼を担うよう取り組んでいる。 		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ-1-(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
------	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの人権尊重に関して、職員間での研修を継続して実施している。 ・2019年度はナーサリースクール横浜エリア看護師チームによる「命の授業」シリーズを園児に向けて実施し、心身の健康の大切さについてのシアターを実施した。 ・今年度は専任看護師によるプライベートゾーンのお話し「いいタッチわるいタッチ」を実施し、4.5歳児クラスに「性の大切さ」に関して学ぶ機会を複数回設け子ども同士の尊重にも向けた取り組みを行っている。 ・国籍の異なる子ども複数名が在籍しており、言葉など文化理解が生活の中で遊びを通して育まれている。 		
---	--	--

【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	a
------	--------------------------------------	---

<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護規定、ISO業務マニュアル、保健業務マニュアル、のほか、横浜市配布の子どもの人権にかかわる資料等を職員間で共有、定期的理解に努め、保育にあたっている。 ・開設2年目の新設園のメリットとして、ゆとりある保育動線や、共有スペース、0.1.2乳児クラス、3.4.5幼児クラスとそれぞれの専用保育室があり、子どもが気持ちを落ち着かせるための「くまさんミニスペース（スヌーザールーム）」などを設置している。 ・子どもの着脱時、排泄時等は、パーテーションを備え、プールなどの際にはひさしを用いて目隠しをするなど配慮している。 		
---	--	--

Ⅲ-1-(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
------	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ・利用希望者への情報提供は基本的にホームページとしており、園見学については園で受付対応することとしている。 ・ホームページでポピングの目指すところは表現できているが、横浜十日市場としては不足感があることを認識しており、見学の際に園の特徴についてわかりやすい説明を心がけている。今年度は新型コロナウイルス対策の一環として、エントランス対応とし、園内の写真を利用して説明している。 		
---	--	--

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 第三者評価結果

【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
------	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書で明示しており入所説明会にて説明し、内容の理解を得たうえで「入園同意書」を書面で交わしている。 ・変更が生じた際はその内容を速やかにシステムにアップし、保護者が会員ページから確認できるようにしている。今年度は新型コロナウイルス対策については、本社と横浜市からの情報をポピングシステム、エントランス掲示、レターを利用して周知に取り組んでいる。 ・緊急事態宣言期間中のリモート保育についてはポピングシステムから通知し、設定などアナウンスしている。 		
---	--	--

【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	b
<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市ガイドラインとして転園等の際の引継ぎ文書作成の指示はなく作成していない。 ・継続性の配慮としては、個人情報保護の上で園生活の様子など口頭で行うことがある。（児相一時保護の際など） ・開設年2019年度は年長児不在のため卒園児は無い。2020年度は、初の卒園児10名をそれぞれ4小学校に送り出す予定としている。卒園後もスポーツデイや夏祭り、クリスマス会等の行事に卒園親子招待案内を送り、OBとしての関係を継続していく予定としている。 		

Ⅲ-1-(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
<ul style="list-style-type: none"> ・年に1回ISO顧客満足度調査を実施し、結果を集計している。把握した結果は職員間で分析し、課題と改善について検討の話し合い、保護者に向けて具体的な改善策をフィードバックしている。 ・職員と保護者の日々のメモリー等のやり取りや「保護者面談シート」の内容を施設長や主任が把握している。保護者の小さな不平・不満を見逃さないように努め、必要に応じて施設長や主任が個別に聞き取って対応することになっている。 ・今年度は新型コロナウイルス対策の一環としてエントランスでの登降園対応としており、保護者と職員とのコミュニケーションは限定されている。主任や施設長がフォローして、保護者対応に努めている。 		

Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている

第三者評価結果

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の体制を整えており、入所説明会にて周知に努めている。「第三者委員制度苦情解決の仕組」をエントランスに掲示したり、意見箱を設置したりして、匿名での申し出もできるように配慮している。 ・保護者向け顧客満足度アンケートにおいて意見や要望を受けた際には、適宜フィードバック対応することになっている。また、送迎時やメモリー記録などでの早期発見、初期対応を心がけており、不満や心配の芽を発見し丁寧な対応を心がけている。 		

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・広く明るいエントランス空間や廊下横のベンチスペース、静かで落ち着ける空間の応接室など、保護者が気兼ねなく話ができる環境が整っており、園では傾聴を心掛けるように努めている。 ・今年度は新型コロナウイルス対策の一環として、エントランスでの登降園対応するなど会話の場が制限された。ただし、電話での保護者との丁寧なやりとりや、登園自粛した園児には園から電話によって様子を確認し、さらに園の状況を伝え意見を積極的に聞くことができるようなど工夫をして取り組んでいる。 		

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者からの相談や意見については速やかに施設長や主任が共有し、保護者に迅速な対応をすることを基本としている。保護者対応シートを用いて相談内容、保育者の対応の仕方をまとめておき、保護者の相談内容について職員同士で共有できるよう取り組みを行っている。 ・今年度は新型コロナウイルス対策の一環として、オンラインで行事動画配信を行い、配信後は必ず「保護者アンケート」を実施し、細やかに保護者様の意見・要望が伝わり対応できるようにしている。 		

Ⅲ-1-(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

第三者評価結果

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の安全安心に対する取組計画では、事故の防止策と対応策の計画、不審者対策の計画、防火・防災対策の計画が策定されている。 ・本部ではアクシデントレポートの集計及び分析を毎月行い、当施設だけではなくグループの施設で起こった怪我や事故の情報を収集し、職員に周知、改善策などについて話し合う場を定期的に設けている。 ・イベント実施前には職員の役割を共有し、想定しうる危険への対処方法を検討するなどリスクマネジメントに努めている。当地域は風が強いエリアなので散歩のリスク、注意報はこまめに把握できるようにしており、子どもの安全に向けてマニュアル化を目指している。 		

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・感染症のマニュアルは毎年更新（見直し）しており、定期的に発生しやすい感染症については、季節ごとに職員に向け勉強会を開催している。また、月に1回発行されるニュースレターでは感染症情報を伝え保護者への注意喚起を促している。 ・感染症発生時には「合同保育をしない」「消毒液を殺菌力の強いものに変える」等、園全体に感染症が流行しないよう対策を講じ、保護者には行政からの情報を園内掲示だけでなくシステムから配信も行っている。 ・新型コロナウイルス対策としては、エビデンスに沿った対応を園全体で行っている。食事の取り方、手指衛生の方法、玄関対応含む保護者とのコミュニケーションの取り方、換気方法、イベントの開催の方法は従来以上に安全性を重視した方法で取り組んでいる。 		
【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
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の避難・不審者対応訓練では様々な状況を設定して実施している。また、マンション施設の避難訓練に参加し周辺との協力体制を築いている。職員には広域避難場所を周知して園外での事態に備えている。 ・防災リュックのチェックリストを用いて毎月チェックを行い、アレルギー児用の食品もバッグに入れて常備している。 ・施設環境チェックリストを使用してドアや窓などの開閉チェックを行い、避難時にトラブルの無いよう確認を行ったり、バギーなどを毎日外に常駐させたり、日頃からの確認と準備を備えるよう努めている。 		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(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
<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの【保育安全管理】ではISO 業務、安全管理、散歩、美観、清掃消毒、【保健】では保健業務、保健業務様式集、感染症予防対策スペシャルニーズ対応、エピペン注射液対応、子ども虐待防止対策、プール遊び水遊び、SIDS 予防対策、【給食】では大量調理施設衛生管理、給食業務、除去食、異物混入防止、誤嚥窒息防止などが法人で策定されポピンズのアプローチを実現できるよう整備されている。 ・法人本部による入社前新人研修2年目研修中堅研修主任研修施設長研修が計画され、適切な保育運営への教育が行われている。 ・開設年はマニュアルについて読み合わせを徹底し、ポピンズアプローチが実践できるよう継続的に力を入れて取り組んでいる。 		
【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
<ul style="list-style-type: none"> ・保育の標準的な実施方法の検証・見直しについては、保育現場からエリアごとに吸い上げ、法人本部にて毎年度改定されることになっている。 ・コロナ禍の今年度は、国と自治体からの「3密回避のための新しい生活様式」の指示を受け、法人本部看護師チームによる「ポピンズ新しい生活様式」マニュアル作成、内容周知と実施に向けた取り組みが早急に実施されている。 ・「ポピンズ新しい生活様式」マニュアルにより、エントランス送迎時の保護者の待機位置の案内や、具体的な健康観察方法、喫食手順、清掃・消毒手順など早急に変更し、安全な保育運営に取り組んでいる。 		

Ⅲ-2-(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策定している	a
<ul style="list-style-type: none"> ・法人本部の各専門リーダーやマネージャーによる助言や調査により、客観的で有用な計画が策定できる仕組みとなっている。全体的な計画は法人の基本フォーマットをもとに施設長が策定し、全体的な計画を基に年間指導計画を担当職員が策定することになっている。 ・食育に関する保護者の関心は大きく園でも力をいれており、食育計画に関しては、栄養士と保育士を交え、子どもに経験してほしいことや発達プロセスなどを確認検討して立案している。 ・保健関係では、法定健康診断の実施の際に、歯科衛生士による歯磨き指導なども計画している。 		

【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

- ・年度末2月の保育所自己評価、運営委員会での意見を踏まえ、主に職員ミーティングや学年ミーティングなどで評価反省を行い、新年度版を作成していく。
- ・職員ミーティングやデイリーミーティングで緊急見直しの会議を開き、状況理解、情報共有を行い見直しにつなげている。
- ・システム入力作成・保存のため、速やかな確認や共有が可能で、変更内容は施設長の承認があれば必要に応じて書きかえ可能だが、原本は紙で保管され変更点は確認できるようになっている。
- ・避難訓練、保健指導、食育等、保育内容毎の指導計画は、天候や今年度のコロナ禍等、環境の変化により、より必要性のある内容に見直している。

Ⅲ-2-(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

- ・新人保育士や2年目保育士に対する本社研修で、実際の記録記述に対しての指導や助言が得られる仕組みがあり、記録の標準化を図っている。
- ・デイリーミーティング、週1回の学年ミーティング、月1回の職員ミーティングにて情報共有に取り組んでおり、非常勤職員にはノートや掲示版、システム等にて必要情報が共有できるようになっている。保育記録等は適切なペーパーレス化により、システムに保存、必要に応じてプリントアウトし、作業効率化を図っている。
- ・ポピンズドキュメンテーションにより、写真を活用し視覚的に豊かな育ちを共有できるよう取り組んでいる。

【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

- ・ISO業務マニュアルにおいても子どもに関する記録の管理体制の確立を規定している。
- ・怪我等の記録も、個人情報について特定をされない形での記入を徹底している。メールでの報告が必要な場合は、個人情報について特定されない形での入力の徹底及び送信先の二者確認を実施、社外送信はパスワードをかけている。紙面記録の廃棄処分は必ずシュレッダーで行い、保管は鍵のかかる書庫にて行っている。
- ・社員は入社時に個人情報保護研修を受講し、継続的な自学自習も行っている。