

福祉サービス第三者評価結果報告書
【児童福祉分野（保育所）】

【受審施設・事業所情報】

事業所名称	ポピンズナーサリースクール天王寺	
運営法人名称	株式会社 ポピンズ	
福祉サービスの種別	保育所	
代表者氏名	施設長 前田 伸一郎	
定員（利用人数）	80 名（77名）	
事業所所在地	〒 543-0031 大阪市天王寺区石ヶ辻町14-2 銭屋本舗南館2階	
電話番号	06 - 4305 - 2100	
F A X 番号	06 - 4305 - 2103	
ホームページアドレス	https://www.poppins.co.jp/nursery/room/detail/3552/	
電子メールアドレス	tennoji@poppins.co.jp	
事業開始年月日	平成 28 年 4 月 1 日	
職員・従業員数※	正規 19 名	非正規 6 名
専門職員※	保育士 20名（内、常勤 15名） 栄養士 4名（内、常勤 4名）	
施設・設備の概要※	[居室]	
	[設備等] <ul style="list-style-type: none"> ・乳児室、ほふく室 各1室 ・保育室 6室（0歳児～5歳児 各1室） ・調理室、調乳室 各1室 ・ユーティリティ（園児用トイレ、沐浴台、シャワーブース、洗濯室を含む）2室 ・事務室 1室 （受付、相談室兼医務スペースを含む） ・スタッフルーム1室、トイレ 2室ほか 	

※印の項目については、定義等を最終頁に記載しています。

【第三者評価の受審状況】

受審回数	－ 回
前回の受審時期	－ 年度

【評価結果公表に関する事業所の同意の有無】

評価結果公表に関する事業所の同意の有無	有
---------------------	---

【理念・基本方針】

【目標】

人生で最も大切な時期の人間教育を目指します。

- ・寛容な人間
- ・聡明で愛情深い人間
- ・探求心の旺盛な人間
- ・グローバル社会で活躍できる人間

エデュケア（教育と保育を組み合わせた真の人間教育）を行います。

【施設・事業所の特徴的な取組】

1. ITシステム導入

- ・登園、退園はQRコードにて時間管理
- ・職員の勤務管理
- ・保護者への連絡（携帯にて日々の様子を連絡）

2. 災害時の連絡と救命救急

- ・学校連絡網導入
- ・毎月1回消火訓練、地震、火災、津波、不審者の訓練を実施
- ・救命救急研修、全スタッフの受講と訓練実施

3. イングリッシュレッスン（有料オプション有）、運動遊びの実施

4 情報セキュリティ ISO27001を取得

【評価機関情報】

第三者評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ
大阪府認証番号	270012
評価実施期間	平成30年11月27日～平成31年3月22日
評価決定年月日	平成31年3月22日
評価調査者（役割）	1701C029（運営管理委員） 1401C047（専門職委員） （ ） （ ） （ ）

【総評】

◆評価機関総合コメント

・ポピンズナーサリースクール天王寺（当園）は、株式会社ポピンズの保育における関西3拠点の一つで、平成28年4月に開設され今年で3年目を迎える。近鉄上本町駅から徒歩5分の至近距離にあり、8階建てのビルの1～3階に認可保育園を設置し、現在80名弱の0歳～5歳児の保育を担当している。

・当園はポピンズの保育所の特徴である白色を基調とした明るく広い室内で、カーブ（曲線）や木材を多用したデザインで居心地の良い環境を創り出している。

・当園はポピンズのエデュケーション（教育）とケア（保育）を組み合わせた真のエデュケーター（人間教育）の実践に力を入れており、通常の保育に加え、ネイティブスピーカーによる英語レッスンや有資格者によるマットや平均台等を利用した室内体操が行われている。また、当園では世界の多文化の学びや世界の食事を給食に取り入れるなど独自の活動を行っている。

・人材育成を大切にしたポピンズ独自のシステムがあり、将来を見通した仕事へのモチベーションを高められるようになっている。また、ポピンズの各施設での情報を共有して、保育の質の向上に努めている。

・近隣には、公立病院・公園・シティホテル・中高等学校・オフィスビル・マンション・商業施設や進学塾・保育園が多く集まっており、学区内に評判高い小学校があることなどから、教育熱心な家庭の方々が新築のタワーマンション等に移住してきている。

◆特に評価の高い点

・保育環境の良さ、特に室内の充分ゆとりある広さ・清潔さ・機能性と白色・曲線・木質を多用した心地よさを兼ね備えたデザイン等で居心地の良さが実感できる。

・ポピンズの伝統と関東を中心とする多施設展開の総合力が、当園でも随所に見られ、特に環境整備、保育内容の充実や管理運営面等において保育園の手本とも云える存在である。

・開園3年目であるが、各保育士の協力的な関係で、手作りのおもちゃを活用したり、園児の手作り作品や絵を展示し、保育参加では、親子活動を取り入れ、保育の見える化に努めている。

・駅から至近距離にあり、子どもの発熱時の対応、タオルケット等のレンタル、遠足時のお弁当の用意等のサービスが充実しており、働くお母さん方にとって負担が少ない保育園であり保護者の評判も良好である。

・ネイティブスピーカー（外国語指導助手）による英語のレッスンや有資格者による体操など、保育のみならず教育を組み合わせた人間形成を実践している。

・ITを活用した登退園管理や保護者への日々の様子の連絡などを行っており、かつISO27000（情報セキュリティ）を取得するなどIT・情報管理体制に万全を期している。

◆改善を求められる点

・当園は開設3年目の保育園であり現在保育の質の向上にむけ試行錯誤の段階にある。今後は保育の実践面での改善が望まれる。

・園庭がない不利益を補完するため、近くの複数の公園を利用したり、夏季には屋上に仮設プールを設置したり、高校の体育館を借用しての運動会等工夫をしているが、園庭のないことの不利益を解消する更なる方法や工夫を考えられたい。

・保育の質の向上には、職員のワーク・ライフ・バランスや働き甲斐についての更なる配慮を行うことで、結果的に子どもたちの幸せにつながると考えられる。従って職員の有給休暇の消化や残業時間の削減、キャリアパスの配慮を望みたい。またイベント等の準備の時間や負担の軽減についての工夫を検討されることが望まれる。

・地域と交流の輪を広げ、当園が地域にとって必要不可欠な存在となることを望む。

◆第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

「今回は、当園の保育運営及び日々の保育の取り組みを評価して頂きありがとうございます。ありがとうございました。

開設して3年、まだまだ発展途上にある施設であります。施設長・主任を含めた全スタッフが、今回評価及び指摘頂いた内容を共有し、これから更なる保育の質の向上を目指し、取り組んで参ります。保健衛生の面でご指摘頂いていた件は、2月から天王寺専属の看護師が配属され、お預かりしているお子様の健康面の管理、保護者からの相談、施設の衛生管理にも対応しております。また、災害時用の食品や備品については、備蓄リストに基づいて追加購入をしております。

また、この地域の中で当園としてどのような役割を担い貢献していけるかを模索し、地域の発展の為の一躍を担っていける施設になれるよう努力して参ります。」

◆第三者評価結果

・別紙「第三者評価結果」を参照

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

		評価結果
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。		
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・(株)ポピンズ（法人）の理念は、冊子やホームページに記載されている。 ・ポピンズナーサリースクール天王寺（当園）の目標については、パンフレットやしおり・重要事項説明書に記載されており、職員の行動規範となっている。 ・理念・目標については、毎月のスタッフミーティング時の唱和で職員への周知を図っている。 ・保護者に対しては、入園時の面談で説明し、しおり・重要事項説明書を示しており、またいつでも閲覧できるよう玄関ホールにも設置している。また玄関ホールには理念・目標も掲示されている。 	
		評価結果
I-2 経営状況の把握		
I-2-(1) 経営環境の変化等に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
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・地元の園長会、大阪市保育連盟の会議で最新の動向を把握している。 ・毎月開催される法人の全体会議で施設長が各園との情報交換を行っている。 ・法人の大阪支社から配信される月次収支表を基に、毎月の利用率やコスト削減に関する分析と検討を行っている。 	
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議で役員や幹部が経営課題を明確にし具体的取組を検討している。 ・全体会議で明確になった経営課題を、施設長が当園に持ち帰り毎月のスタッフミーティングで報告し職員全体で改善に取組んでいる。 	
		評価結果
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。		
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・当園の中期計画（2018年から3ヶ年）が作成されており、ビジョンや課題と具体的方策が明記されている。また、資金収支計画も明記されており、進捗状況を把握できる形となっている。 ・さらに長期計画（5～7年）の項では7つの具体的方針も明記されている。 ・当園の中長期計画は毎年見直しが行われている。 	

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。	a
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 当園の単年度計画では、各月毎の受入人数や職員配置人数を想定した詳細な計画となっている。 単年度計画では、年間行事予定のみならず保育の質の向上への取組、安全安心への取組、その他についても詳細かつ具体的に明記されている。 		
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
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 毎月開催しているスタッフミーティングにおいて職員の意見を聴取し、事業計画の作成に反映させている。 スタッフミーティングで事業計画の進捗度の検証を行っており、必要があれば都度計画の修正を行っている。 		
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。	b
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 年2回の運営委員会において事業計画の説明を行っている。この運営委員会の参加者は法人（大阪支社）と当園の施設長ほか、保護者の代表、町内会会長（入居ビルのオーナーでもある）、副会長、第三者委員、顧問の医師等である。ただし、保護者代表が、その後保護者に対して必要な説明を行っているかどうかについて確認はできなかった。 特定の保護者から意見や要望があり個別に場を設け聞き取る際には、事業計画についても説明する事もあるとのこと。今後、保護者が集まる会合等においても事業計画の大筋だけでも説明することが望ましい。 		

			評価結果
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。			
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)	<ul style="list-style-type: none"> 日常の業務やスタッフミーティングにて保護者等の意見、職員の気づき、ヒヤリハットや事故等の共有や振り返りを行い、保育の質の向上につなげている。 定期的に法人の内部監査、大阪市の監査等を受けており、指摘事項については改善報告や是正を行っている。 今回第三者評価を受審するにあたり、スタッフミーティングにおいて組織的に自己評価を行った。 		
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)	<ul style="list-style-type: none"> 各クラスにて、月・期単位で保育内容の振り返りを行い改善につなげている。 内部監査後の指摘事項については、職員間で共有し改善策の検討を行い改善をしている。 		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

		評価結果
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
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> 施設長の役割と権限については、業務分掌規程等で明文化されており、施設長は園の方針を事業計画等で明確にするとともに、当園の会議や日常の活動において周知を図っている。 権限委任については、職務分掌規程で明記されている。6月の大阪北部地震における非常時にも権限委任による主任の対応が実際に検証されている。 	
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"> 法人内における児童福祉法・人権・認可保育園の運営や経理通達に関する研修ならびに大阪市私立保育連盟（私保連）が主催する研修等を通して法令遵守の理解に努めている。また研修の結果を当園の会議等で職員に周知している。 法人の内部監査も行われバックアップ体制が出来ている。 	
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
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。	b
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> 施設長は、定期的に各クラスの保育内容に関しての話し合いの場を設け、自ら参加し必要なアドバイス、意見や改善点を伝えている。 年間指導計画、月案、週案、日誌につき継続的に評価・分析を行っている。 年間の研修計画を立て、職員の研修への参加を奨励している。 	
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。	b
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> 法人の施設長全体会議において当園経営の課題点を把握し、法人の人事部・財務経理部と連携し当園の経営改善や保育の質の向上に取組んでいる。 施設長会議で判明した当園の課題について、スタッフミーティングで改善策について検討している。 施設長の自己評価では、就任初年度であり一層リーダーシップを発揮することで経営の改善や業務の実効性を高める余地があると自覚されており、今後の活躍を期待したい。 	

		評価結果
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
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> 福祉人材や採用人員に関する基本的考え方や採用方針については、法人の人事部にて策定されている。 正規職員のリクルート活動は法人の大阪支社と連携して行い、福祉・就職フェアに定期的に参加すると共に必要に応じ求人媒体に募集広告を掲載している。 人材の育成については、採用後の新人研修やフォローアップ研修を法人の関西地区全体で計画的に実施している。 	

15	II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	a
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・法人で職種ごとの役割や期待される職員像が設定されている。 ・法人の人事制度の詳細について冊子が作成され職員に配付されており、評価基準等が詳細かつ明確に定められている。 ・職員の処遇改善は、法人の経営者層で十分に検討され、保育サービス業界では高レベルにある。 	
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
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。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・勤怠管理システムが整備されており、職員の時間外労働時間や年次有給休暇の取得状況が施設長や法人支社にて把握・管理されている。 ・ワーク・ライフ・バランス推進の観点からは、有給の消化率と時間外勤務の改善に一層の配慮が望まれる。 ・産業医による健康相談、ストレスチェック検査等を実施している。 	
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
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・期待される職員像が文書で明確にされ、目標管理制度が運用され、年2回の上司による面談も実施されている。 ・法人における人事制度の詳細について策定された冊子が職員一人ひとりに配付されており、評価基準等が明確に定められ、適正な運用がなされている。 	
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
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の人事評価制度で職責ごとに役割を明確にしている。 ・法人内研修では、新人研修、フォローアップ研修、リーダー研修、施設長研修等が計画・実施されている。 ・大阪市や私保連主催の外部研修についても情報を入手し、必要な研修には職員が平等に参加できるようシフト調整を行い参加を奨励している。 	
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
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・年度ごとに教育訓練計画表を作成し、全職員が内外の研修に参加できるよう計画を立てている。 ・キャリアアップ研修計画を作成し、必要な研修をそれぞれの職員が受講できるようにしている。 	
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
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・実習生受入れのマニュアル（しおり）が作成されており、必要な事項は網羅されている。 ・今年初めて実習生を受け入れた。今回の実習受け入れ担当は経験者を充てたが、今後は必要な研修を行い実習生受入れの体制を整えられたい。 ・引き続き実習生を受け入れる体制を整備され、積極的に受け入れることが望まれる。 	

		評価結果
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
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・当園のパンフレット、しおり・重要事項説明書や法人のホームページにおいて理念、基本方針、サービスポリシー、目標、保育の内容等を公開している。 ・保護者代表や地元を始め外部の方が参加する運営委員会等において保育の内容、事業計画、相談・苦情内容等について説明を行っている。 ・苦情・相談体制に関しては三者委員も含め公表している。第三者評価も今回受審しワムネットにて公表する。 ・区役所の子育て支援に関わる小冊子の中に当園の案内も掲載されている。 ・区が主催する子育て博覧会に参加して、地域に当園の情報を発信している。 	
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、取引に関するルールは、法人で制定されており、経理・人事等の管理については、法人と連携し管理している。 ・ルールの実行に対して実際の効果が出るようにするため、福祉施設の経理に明るい会計事務所と契約し定期的な指導を受け、指摘事項については都度改善している。 	

		評価結果
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。	b
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちの手作りのカレンダーを地域の交番、消防署、郵便局や周辺の商店に感謝の気持ちを込めて配っている。 ・運動会を近隣の私立高校の体育館を借りて実施した。 ・地域との交流を積極的に行う方針は事業計画にも書かれており、今後地道に一つひとつ実績を積み重ねていくことが期待される。 	
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
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの登録や手続きについてのマニュアルは作成されている。 ・具体的な受入れはまだ少ないので、今後各種ボランティア団体を積極的に受入れてボランティアとの交流を通し子どもたちの保育の幅を広くすることを期待したい。 	
II-4-(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。	b
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・地域の関係機関・諸団体についてのリストは作成されている。 ・大阪市の発達障がい者支援センターとは連携を取り、子どもの発達について助言を得ている。 ・虐待発見時の通報体制をフローチャート化し職員に周知させるなど、迅速な対応に努めている。 ・必要時に備え児童相談所、要保護児童対策協議会等との定期的な連携を取ることが期待される。 	

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 保育所が有する機能を地域に還元している。	b
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・提携の保育園や法人グループの事業所内保育所の1・2歳児を招き、当園で人形劇を鑑賞し、好評を得た。 ・今後、当園の機能を活用して地域の交流を徐々に増やすことを期待する。 	
27	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・地元自治会の正副会長に年2回開催の運営委員会に出席願い、当園の活動や運営状況を伝え、保育園に期待されることや改善点の意見聴取をしている。 ・今後は、地域との交流を深める事で地元ニーズを把握して、具体的活動につなげられることを期待したい。 	

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

		評価結果
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。		
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
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・当園のしおり・重要事項説明書や中長期事業計画の目標やサービスポリシーに子どもを尊重した保育の実施について明示されており、毎月のスタッフミーティングで唱和するなど職員が共有出来るよう図られている。 	
29	Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した保育が行われている。	a
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの虐待防止・権利擁護やプライバシー保護のマニュアルが整備され、職員の理解は進んでいる。 ・法人内で有識者を招いての人権に関する研修が行われており、当園からも研修に参加している。 ・トイレの仕切りやプール等での着替え時にはロールカーテン等を使用し、子どものプライバシーを守る体制は整備されている。 ・子どもの様子を撮影したした写真はプライバシーに配慮した管理がなされており、保護者にも周知されている。 	
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
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所や法人のHPに当園の情報を掲示するとともに、区役所主催の子育て相談や保育所説明会に参加している。 ・当保育所の見学は随時行っており、丁寧な対応と説明を行っている。また、入所希望者には理解と納得が充分得られるよう最新の資料を用いて説明を行っている。 	
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
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・入園前の説明会では、施設長が園のしおり・重要事項説明書を用い全体の説明を行い各クラスの保育内容は、クラスごとに分かれ各担当が説明を行っている。乳児クラスとアレルギーを持つ子どもには栄養士が個別面談を行っている。説明後に同意が得られた利用者からは同意書がある。 ・保育の内容や料金の変更時には事前に保護者に説明を行ったうえで、同意書を買っている。 	

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。	a
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 退園や他の施設に移行を要望する利用者等には、区役所の保育課と連携を図り、書類で手続き行い対応している。 当園の利用が終了した後についても、要望があれば子供や保護者が相談できる体制を取っている。 	
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
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの保護者は、主として子どもの出迎え時の職員との会話の際に意見・要望が出る事が多く、その旨各担任に伝えている。各担任は必要に応じ上司や同僚に報告・共有し対応を検討することになっている。 保護者会にはスタッフ全員が参加し、各クラス毎に懇談会を設け保護者からの意見や要望を聴取している。 利用者満足度を図るため毎年11月にISO顧客満足度調査(アンケート)を実施し、調査結果と意見等に対する回答をPNS天王寺NEWSLETTER(園だより)で公表し、園内に掲示をしている。 	
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。			
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)	<ul style="list-style-type: none"> 当園では苦情解決制度を整えており、受付窓口担当者、解決責任者、第三者委員を設置し、重要事項説明書に記載するとともに第三者委員については玄関にも掲示されている。また、意見箱を各階入口ホールに設置している。 仕組みや取組においてはほぼ完璧だが、一部複数の保護者からは意見や要望に対する当園の回答を望んでいる。説明の方法が納得を得られる様に何らかの工夫を望む。 	
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)	<ul style="list-style-type: none"> 保護者が相談したり意見を自由に述べられる環境が整備されている。 施設長を始め主任、各クラス担当を信頼し相談をしてもらっているが、全ての保護者がそうであるとは言えないとの自己評価で、当園としてより良い解決策を模索されていることが伺われる。地道な工夫と努力で解決に向かわれることを望む。 	
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。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 保護者からの相談事で当園だけの判断で解決可能な案件については、スタッフミーティングで情報を共有し、迅速に対応し相談者に回答している。 相談や意見の中には、法人を通して検討が必要な案件もあり、迅速に対応できない場合もあるとのこと。このような場合、相談者に法人が担当しているため当園独自では即答できず、法人からの正式な回答までに少々時間がかかる可能性がある旨を伝え、その後も適切にフォローすることを望む。 	
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。			
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)	<ul style="list-style-type: none"> リスクマネジメント体制の構築はなされており、各保育室に対処方法や連絡先リストが掲示されている。また、各保育室内に緊急時の持ち出し袋等も目に付きやすいところに置かれている。 事故報告書を作成し、発生、対処、保護者への引継ぎ、その後の対応など、細かく記載され、スタッフミーティング会議録でも、報告検証されていることが確認できた。 	

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。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症発生時における体制は、確立している。 ・調査訪問時に「ノロウイルス」による嘔吐・下痢の症状で欠席が多数発生しており、保護者に対しても、発生報告を行っていた。訪問者である調査員に対しても手の消毒、マスクの着用などの要請があった。また、それに沿った形での保健所の指導を受けるなど、感染防止に努めていた。 ・今後は、退職された看護師の補充を早急に行い、より完成した感染症対策が望まれる。 	
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。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月避難訓練を実施し、避難経路や緊急連絡先、第一次避難の明示も各保育室にあり、保護者への緊急連絡も学校連絡網を活用するなど、連絡体制を構築している。 ・今後は、備蓄リストに基づいて、食料や備品を備蓄されることが望まれる。 	

			評価結果
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。			
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"> ・保育についての園のマニュアルが整備され、それに基づいて保育がされている。 ・また、保護者には、週案が提示され、その週の活動内容が分かりやすくなっている。 	
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。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回開催されるスタッフ会議で見直しを行い、その結果を保育に生かされるように取り組んでいる。 ・気候や子どもの体調に合わせて、月案・週案に生かせるように取組を工夫している。 ・今後は、園でも気づいているような多様な取組やエデュケア（園の基本的な人間教育の基本）の実践を検討されることを望む。 	
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。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の指導計画を基に園独自の年間計画を作成している。 ・年齢ごとの月案、週案が作成され、保育士、看護師、栄養士など全職種で、アセスメントの協議を行っている。 ・また、園側も振り返りや見直しの部分が不十分であると認識している。今後の取り組みに期待したい。 	
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。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回実施されているスタッフミーティング（全職員が参加、金曜日の時間外に実施）にて、評価・見直しを行っている。 ・見直しから発展した取組が、反映されていくような会議の運営と実践を望みたい。 	

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
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none">子どもの保育記録は、パソコンおよび個人記録簿に記載されている。案件に応じて朝礼等でも報告され、毎月1回スタッフミーティングで話し合いが行われ、個々の子どもの状態を園全体で共有している。	
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)	<ul style="list-style-type: none">ISO27001（情報資産の保護、利害関係者からの信頼を獲得するためのセキュリティ体制の確保を目的としたフレームワーク）を取得し、情報管理システムを確立している。子どもたち一人ひとりの個人情報を鍵付きの保管庫に収納し、管理者の許可なく持ち出しを禁止している。	

児童福祉分野【保育所】の内容評価基準

		評価結果	
A-1 保育内容			
A-1-(1) 保育課程の編成			
A①	A-1-(1)-①	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の保育理念、保育方針、目標に基づき、子どもの発達状況、家庭環境、保育園入園希望を把握して、保育課程の編成にあたったいる。 ・法人の方向性があり、それに沿う形で進められているが、今後は、地域の実態を加味した編成になることを望みたい。 	
A②	A-1-(2)-①	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の統一仕様で整備され、快適な環境になっている。ただ、子ども達の声が聞こえやすく、隣の保育に影響されている場面も見受けられる。 ・今後は、園の工夫で、より快適な環境になるよう努力されることを望みたい。 	
A③	A-1-(2)-②	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもを受け止める肯定的な言葉かけや分かりやすい言葉で伝える努力がみられる。一人ひとりの発達に応じて取り組み方を工夫し、ミーティングでも、話し合いを行っている。 ・当園としても、さらに取り組むべき保育士のスキルアップを目指しているので、実現に向けて今後の取組に期待したい。 	
A④	A-1-(2)-③	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	a
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども達の発達段階に応じた基本的な生活習慣の確立について、園で具体的に話し合いが行われ、年齢に応じた取組（歯ブラシ指導や排せつ指導など）が確認できた。 ・排泄してしまったことで大泣きしている子どもに泣かなくても大丈夫なことや優しく言葉かけして処理する姿も確認できた。 	
A⑤	A-1-(2)-④	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども達が主体的に活動できるような保育を園全体で大切にしている。園庭がないが、天候に恵まれた日は、毎日の公園に散歩に行くなど、十分に戸外活動を行い、公園に出かけて遊びの工夫や屋上でのプール遊び、テラスでの水遊びなどで補っている。 ・園外保育で、公共交通機関を利用した際には、社会的ルールが身につくように取組を進めている。 ・さらに子どもが自発的に遊ぶ環境の整備、様々な表現活動が自由に体験できるような工夫を、例えば午前中の戸外活動だけでなく、午後から屋上にあがって戸外の空気に触れる機会等を多く持てるように工夫する等、特に年長児に必要とされる戸外遊びや運動遊びを促進する様に期待する。 	

A⑥	A-1-(2)-⑤	乳児保育（0歳児）において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・なるべく特定の保育士が関わるように保育を進め、子どもの安定を図っている。 ・看護師も保育に入り養護と教育の一体的展開がなされるように取組を進めている。 ・今は、看護師がいないが、今後は、広い保育室にコーナーを設置するなど工夫して子どもの発達に応じた保育の展開がスムーズに行われるよう看護師の確保を望みたい。 	
A⑦	A-1-(2)-⑥	3歳未満児（1・2歳児）の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・一人ひとりに丁寧に向き合い自分での気持ちが充足されるように、その子に応じた言葉を使ったり、対応をするなど保育に工夫がみられる。 ・探索活動は工夫次第で生み出すこともできるので、保育士の感性とスキルアップを行い、保育活動の幅を広げることを望みたい。 	
A⑧	A-1-(2)-⑦	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・年齢に応じたカリキュラムを策定し、一緒に活動する場や年齢別の場を工夫して保育にあたっている。 ・夏場は、鈴虫の飼育に取り組み、自然を取り入れた保育実践を行っている。 ・飼育栽培活動の計画も立案し、稲刈りをした後、喫食体験は行っているが、その後も栽培環境の活用などにも取り組み、より深化した保育内容の構築を望みたい。 	
A⑨	A-1-(2)-⑧	障がいのある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・配慮を要する子どものために目視確認表を準備し、安心して生活できるよう工夫している。 ・障がい児保育に関する研修にも参加し、理解を深める取組を実施している。認定された障がい児は在籍していないが、近隣の支援センターに助言を求め、配慮を要する子どもの対応を丁寧に行っている。 ・保育内容や方法が障がい児だけのものでなく、全園児が共有することで安心して生活できる場を増やすことを職員が共通認識して取組を深める努力を望みたい。 	
A⑩	A-1-(2)-⑨	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間の子ども補食はアレルギーに配慮した市販のお菓子等を用意している。突発的な依頼にも、対応できる体制を構築している。 ・引継ぎを丁寧に行えるように伝達事項を保育士間で共有し、保護者に必ず伝えるようにしている。今後は、長時間児に向けた家庭的な場の構築と保育内容の検討を望みたい。 	

A⑪	A-1-(2)-⑩ 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	b
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・小学校への進学に向けて、必要な能力や技術の取得ができるようにカリキュラムを編成し取組を進めている。小学校入学に際し、保護者の同意を得て要録を作成し、関係小学校に送付し、その際には気になる子どもの状態について管理職に伝える取組を進めている。 ・今後は、小学校見学や就学に向けての保護者への講演会、小学校の先生方との交流も含め多様な取組を望みたい。 	
A-1-(3) 健康管理		
A⑫	A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。	a
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・SIDS（乳幼児突然死症候群）の予防のため、5分ごとの睡眠チェックを実施し、子どもの顔の向きも記載する表を使っている。 ・また、朝礼時には子どもの健康に関する確認事項を共有し、戸外活動の可・不可を含め、その子の体調に応じた食事の提供を毎朝の申告で対応できるようにしているなど、細かな配慮ができる体制を構築している。これらの取組も保護者に説明会や文書等で周知されている。 	
A⑬	A-1-(3)-② 健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	b
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・健康診断・歯科健診の結果を保護者に書面配付し、全職員で把握している。 ・保育と健診についての重要性を再確認して、保育との関連性をもっと重要視するとともに、現在看護師が不在なため早急な対応を望む。 	
A⑭	A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	a
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・アレルギー対応の必要な園児には医師の指示書により除去食を提供している。机を別にしたりトレーの色を変えたり、誤食が起きないように取組を進めている。また、必要に応じて頓服薬やエピペンを預かる対応を行っている。 	
A-1-(4) 食事		
A⑮	A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	a
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・食事をするスペースと午睡時の場所を別に確保し、ゆったりと食事ができるように運営している。子ども一人ひとりの食べ方や量を把握し、クッキング活動も取り入れ、食への関心を高めている。 ・栄養士である調理スタッフが、子どもの食事の場で、話しかけながら、いろいろな食材についての話や子どもの喫食状況を把握し、調理の工夫に生かしたり、メニュー会議に報告するなど、園全体で取組が進められている。 	
A⑯	A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	b
	(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・法人の栄養士が立案した統一したメニューで献立が作成され、食事は提供されている。 ・多文化を意識したメニューの中には、馴染みがなく、食が進まなかったおやつなどもあり、今後は、法人での検討会での提案とともに調理の方法や味の工夫などをされることを望みたい。 	

		評価結果
A-2 子育て支援		
A-2-(1) 家庭との緊密な連携		
A⑰	A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	a
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・ポピンズメモリー（連絡帳）を活用し、乳児は毎日、幼児は木曜日か金曜日に個別の姿を保護者に伝え、対応を図っている。 ・毎月のニュースレター（園だより）、室内に掲示された週案や、制作物など、子どもの姿が見られるような取組を進めている。 	
A-2-(2) 保護者等の支援		
A⑱	A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	a
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・ポピンズメモリー（連絡帳）として、保護者との連絡をインターネット上で行き、いつでも開いてみられる体制を整え、過去の姿も各個人が自分で開いてみられる体制を構築している。 ・送迎時には、保護者一人ひとりに、担任はもとより担任以外の先生も声をかけ、その日の子どもの姿が共有できるように支援を行っている。また、相談に至らなくても身近な問題に丁寧に返答する姿も見られた。 ・保護者の中には、弟がこの保育所へ入園できるまでと就労を延期し、入園希望される人もいた。 	
A⑲	A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	b
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の保育の中で、子どもの身体的変化や状態を確認するように努めている。現在は、虐待が疑われる事案は発生しておらず、開所3年目なので、児童相談所と連絡することはない。 ・要観察家庭の園児の受け入れを行っており、継続的な観察と、区役所窓口との連携に努めている。 ・今後も子どもの観察を基に保護者との密な話し合いを進め、虐待の早期発見・対応及び予防に努められたい。 	

		評価結果
A-3 保育の質の向上		
A-3-(1) 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）		
A⑳	A-3-(1)-① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り（自己評価）を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	b
(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・保育士は年度初めに自己目標について設定し、週案や日々の保育については日案の中で、自己評価欄に記載し、振り返っている。 ・研修にも積極的に参加し研鑽に努めている。半期ごとの、定期的な見直しを設定し、自己評価の向上を望みたい。 	

			評価結果
A-4 子どもの発達・生活援助			
A-4-(1) 子どもの発達・生活援助			
A⑳	A-4-(1)-①	体罰等子どもへの不適切な対応が行われないよう、防止と早期発見に取り組んでいる。	b
	(コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・人権研修などの場で、保育士の虐待防止について研修会は実施され、啓発はされている。就業規則の中の服務規律に、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントについては明記されている。 ・子どもへの不適切な体罰の等の規定を見直され職員間での共有を望む。 	

利用者(保護者)への聞き取り等の結果

調査の概要

調査対象者	ポピンズ保育所を利用中の子どもの保護者
調査対象者数	42/67世帯
調査方法	アンケート調査による。 (アンケート用紙は、保育園に依頼し保護者に受取人払いの封筒を添えて直接手渡し、回収は保育園に設置した回収箱への投入、または郵便で評価機関へ直接返送してもらう方法を使った。)

利用者への聞き取り等の結果(概要)

現在、ポピンズ保育所を利用している子どもの保護者67世帯に対し、1世帯1アンケート用紙を配付し、内42通を回収した。回収率は、62.7%であった。

○回答の内、満足度100%の項目は、下記の3項目であった。(質問数は自由記述を除き16)

- ・ 保育園に入園した際に、保育の内容や方法について、説明がありましたか。
- ・ 園内で感染症が発生した際には、その状況について必要に応じて連絡がありますか。
- ・ 献立表やサンプル表示などで、毎日の給食の内容がわかるようになっていますか。

○回答の内、満足度90%以上の項目は下記の5項目であった。

- ・ 保育園の理念や方針について、園から説明がありましたか。
- ・ 入園時の説明や園の子どもたちの様子を見て、子どもを預けることの不安が軽減しましたか。
- ・ 健康診断の結果について、園から伝えられていますか。
- ・ お子さんや家庭のことについて相談した内容が、他人に漏れていたというような経験はありますか。(いいえ)
- ・ 懇談会や保育参観など保護者が保育に参加する機会がありますか。

○回答の内、満足度80%以上の項目は下記の6項目であった。

- ・ 入園後も、保育園やクラスの様子などについて、「園だより」、「クラスだより」等を通じて、判りやすく伝えられていますか。
- ・ 園の保育について、あなたの意見や意向を伝えることができますか。
- ・ 給食のメニューは、充実していますか。
- ・ お子さんの給食の食べ具合は、必要に応じて連絡されていますか。
- ・ 送迎時の保育士との話や連絡帳などを通じて、園や家庭での子どもの様子について情報交換がされていますか。
- ・ 日常的な情報交換に加え、別の機会を設けて相談に応じたり、個別面談などを行ったりしていますか。

○保護者による、欲しい情報・サービス、園の特徴などに関わる自由記述は100件を超える多数あったが、その一部を記載すると...

- 園の特徴 -

- ・ 子どもが毎日楽しそうに通園し大変満足しています。のびのび、皆がしている、アットホーム。こんな保育園がもっと増えればと思うぐらい素晴らしい園です。
- ・ 働く保護者にとって、とても力強い保育園です。駅から至近、発熱時の対応、おむつ・タオル等のレンタル、遠足時の弁当の用意など保護者の負担が最小限で助かります。
- ・ 登退園の記録やネットでの連絡帳など、保護者がより便利のようにITを取り入れている。
- ・ 職員等の入れ替わりが多い気がする。保育士にとっても働きやすい環境で有って欲しい。
- ・ アンケートへの対応や、個別要望に対する返答がない。公表して欲しい。

福祉サービス第三者評価結果報告書【受審施設・事業所情報】 における項目の定義等について

①【職員・従業員数】

●以下の項目について、雇用形態（施設・事業所における呼称による分類）による区分で記載しています。

▶正規の職員・従業員

・一般職員や正社員などと呼ばれている人の人数。

▶非正規の職員・従業員

・パート、アルバイト、労働者派遣事業所の派遣社員、契約社員、嘱託などと呼ばれている人の人数。

②【専門職員】

●社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、訪問介護員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、保育士、社会福祉主事、医師、薬剤師、看護師、准看護師、保健師、栄養士等の福祉・保健・医療に関するものについて、専門職名及びその人数を記載しています。

③【施設・設備の概要】

●施設・設備の概要（居室の種類、その数及び居室以外の設備等の種類、その数）について記載しています。特に、特徴的なもの、施設・事業所が利用される方等にアピールしたい居室及び設備等を優先的に記載しています。併せて、【施設・事業所の特徴的な取組】の欄にも記載している場合があります。

	例
居室	●個室、2人部屋、3人部屋、4人部屋 等
設備等	●保育室（0才児、1才児、2才児、3才児、4才児、5才児）、調乳室、洗面室、浴室、調理室、更衣室、医務室、機能訓練室、講堂 等