

福祉サービス第三者評価の結果

平成19年4月5日 提出

評価機関	名 称	社会福祉法人青森県社会福祉協議会
	所 在 地	青森市中央三丁目20番30号 県民福祉プラザ2階
	事業所との契約日	平成18年5月20日
	評価実施期間	平成18年5月20日～平成19年4月2日
	事業所への 評価結果の報告	平成19年3月28日

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称 (施設名)	広田保育園		種別	認可保育所	
代表者氏名 (管理者)	園長 渡 邊 建 道		開設年月日	昭和60年11月1日	
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人清澄会		定員	75名	利用人数 75名
所在地	(〒 037-0024) 青森県五所川原市みどり町3丁目93番地1				
連絡先電話	0173-34-8833	FAX電話	0173-34-8857		
ホームページアドレス	http://www.ans.co.jp/n/hirota/				

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
乳児保育・延長保育(7:00～/18:00～)・学童保育	入園式・保育参観・特別園外保育(年2回)・ひろた七夕まつり		
障害児保育事業・地域子育て支援・一時保育・休日保育	お泊り保育・スポーツフェスタ(運動会)・音体フェスティバル		
ほのぼの事業(高齢者等世代間交流)・のびのび活動(園外体験保育)	メロディーカーニバル(お遊戯会)・卒園式		
すくすく事業(地域・保護者育児講座)・ほかほか事業(炊きたてごはんの提供)	児童健康診断・お誕生会(公開型)		
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
保育室(6)・学童保育室	遊戯室(1)・調理室(1)		
職員配置			
職種	人数	職種	人数
園長	1名	園児送迎バス運転手	1名
主任保育士	1名	保育スーパーバイザー	1名
副主任保育士	1名	学研幼児教室講師	2名
保育士	13名	柔道教室指導講師	1名
看護師	1名	日本太鼓指導講師	1名
調理員	2名	嘱託医 内科	1名
事務員	1名	嘱託医 歯科	1名

2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <p>保育所内の業務分類が的確に行われ、保育サービス場面や保護者との関わり、情報交換の方法、安全管理や衛生管理、園長や主任保育士等の業務内容が整理され、あらゆる場面を想定したマニュアルを策定し、業務の平準化を図りながら保育の質の向上に取り組んでいることは評価の高い点である。</p> <p>少子化を背景とする保育環境の変化や地域の実情等を勘案した施設経営の危機感を職員及び利用者の視点に立ったサービスの質の向上に上手く結びつけている。特に第三者評価の実施にあたり、全職員が一つひとつの項目を点検した上で、改善に向けた提案とあわせて、時間をかけて検討したプロセスは、他の施設の模範となりうる取り組みである。</p> <p>保育園の運営に対する基本理念が明確で、中・長期計画や事業計画も理念を踏まえたものとなっている。事業の推進に対して一貫性があり、経営に対しても担当理事制の導入など、役職員一丸となり利用者本位の姿勢による保育の質の向上に努めている。</p>
<p>◎ 特に改善を求められる点</p> <p>非常に具体的な中・長期計画が策定されているので、今後進行管理を行いながら、実施状況の評価・見直しに大きく期待したい。また、あらゆる場面を想定した業務マニュアルが策定されているので、実践を通じて評価・見直しを行いながら、より実効性の高いマニュアルとしていくことに期待したい。</p> <p>苦情解決については、規定を整備し体制を整えながら、複数の相談者や相談窓口を設置し、保護者から苦情・意見を受けやすい環境を整備しており、評価の高い点であるが、苦情の対応結果の公表方法についても規定することが望まれる。</p> <p>担当理事制を導入するなど経営に対して責任ある体制を構築しているので、より透明性を確保する観点からも、公認会計士等の会計の専門家から指導・助言を受けられる体制づくりに期待したい。</p>

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>当園では平成15年度から自己点検・評価を定期的実施し、それなりの改善を進めてきていたが、何分、若く経験の浅い職員が多いため、自分たちの取り組みの姿勢や方向が間違っていないか、保育の質をしっかりと担保できているかを知るとても良い機会となりました。今回の結果を過信することなく、明らかとなった課題や問題点を計画的に改善させ、更に利用者が満足や安心を実感できる保育園をつくっていくこととします。</p>

4 評価分類別評価内容

評価対象 I	1 理念・基本方針	法人の理念として「経営理念」を、保育所の理念として「保育理念」をそれぞれ明文化している。また、当該年度の基本方針を経営・運営・事業・保育の分野ごとに明示しており、理念・基本方針ともわかりやすい内容となっており、職員の行動規範ともなっている。職員会議や保護者懇談会等での説明や資料配布を通じて職員・保護者に周知されている。
	2 計画の策定	組織や実施事業、人材育成や保育サービス等に関する現状課題が明確にされた上で、中・長期計画が策定されている。中・長期計画は、平成22年度までの実施事業や組織体制のあり方等について具体的に明示しており、年度の事業計画にも反映されている。また、各計画についても役職員一丸となって作成されており、利用者に対してもわかりやすく説明されている。
	3 管理者の責任とリーダーシップ	職種別業務マニュアルを策定し、園長の役割・責務を明確にしており、運営会議等を通じて職員に周知・理解されている。園長は保育の質の向上に向けて、保育改善検討チームの設置や自己評価の定期的な実施、効率的な人員配置と人事管理などの具体的な取り組みを通じながらリーダーシップを発揮している。

評価対象Ⅱ	1 経営状況の把握	経営担当理事を配置するなど理事会が機能しており、法人として経営に対する認識が高く、経営の健全化に向けて具体的に取り組まれている。また、法人理事に町内会長、第三者委員に民生委員を配置しており、保育所の相談活動等とあわせて、地域の実状が把握されている。
	2 人材の確保・養成	「職員研修プログラム」を策定し、組織が求める職員像を明確にし、職務を通じた人材育成や内・外部研修の実施など具体的に取り組んでいる。また、人材確保プランを策定した上での人事管理や人事考課制度の導入など、質の高い保育のために取り組んでいる。保育アドバイザーを活用して、職員のメンタルヘルスや保育技術の向上に努めている。
	3 安全管理	健康管理・安全点検、水まわりの衛生・清掃、給食調理衛生管理、防災訓練・災害時の対応に関する各種マニュアルや事故防止チェックリストを整備し、徹底した安全管理に努めている。また、ヒヤリハット等の事例を活用し、検証・再発防止の取り組みを通じて職員へ事故防止の意識づけを行っている。
	4 地域との交流と連携	理念のサブテーマに「地域のために、保護者と共に、子どもを大切に」を掲げ、行事の町内会との共催や地域の民生委員児童委員協議会への参画等が行われている。また、園独自の地域保育協議会の組織化を目指しており、必要な関係機関等とのネットワーク化も進められている。
評価対象Ⅲ	1 利用者本位の福祉サービス	「子どもが真ん中です」という園の方針が、行動指針や保育ガイドを通して職員と保護者に周知されている。保護者の意向調査を定期的に行い、職員間のチームで分析・評価するなど、利用者本位の福祉サービスに取り組む姿勢と体制の整備は、他の模範となりうるものである。
	2 サービスの質の確保	スーパーバイザーの定期的な訪問指導や職員会議によって、保育サービスが随時検証され、質の確保や改善に向けた取り組みがなされている。第三者評価の実施にあたり、全職員による自己評価を段階的に実施し、課題の検証、改善につなげていくシステムは特筆すべき点である。
	3 サービスの開始、継続	「ホームページ」「入園のしおり」「保育ガイド」などは、第三者から見ても読みやすく、わかりやすい内容となっており、保護者との面接等により十分な説明の上でサービスが開始されている。また、プライバシー保護や保護者の意向に配慮した上で、希望によっては「退園児・卒園児連絡表」を配布し、サービスの継続性に配慮している。
	4 サービス計画の策定	園規則細則に、児童家庭調査、児童票、指導計画の作成・評価・見直しの手順、作成方法やポイントが明示され、それらに基づきながら、子ども一人ひとりに着目したアセスメントや指導計画が策定されている。指導計画は、部門別の意見や保護者の意向に配慮しながら三期に分けて定期的に見直す体制が確立している。
福祉サービス内容評価 (保育所A)	1 こどもの発達援助	子どもの心の受容に関しては保育スーパーバイザーが、健康面に関しては保健師の指導のもと、全職員が一丸となって子ども一人ひとりの発達過程に応じた援助が行われている。和太鼓や柔道などを取り入れ、絵本の読み聞かせ、週1回のオープン保育の導入など、様々な体験活動を通じて人間性の育成に取り組んでいる。
	2 子育て支援	「家庭連携マニュアル」を策定し、保護者への連絡事項やクラスだよりの作成方法、連絡ノートの記入方法や留意点等を規定している。保育士は、マニュアルに基づき、保護者とのコミュニケーションや情報交換を積極的かつ丁寧に行っている。また、年4回保護者懇談会の実施や年2回保育参観、子育て相談の充実等、積極的に取り組んでいる。
	3 安全事故防止	各種事故対応マニュアルやヒヤリハット事例集を整備し、発生時の対応と再発防止に向けて取り組んでいる。警備会社の協力を得ての不審者対応訓練や関係機関との連携による交通、地震、火災等の訓練が実施されている。また、園内に健康安全チームを設け、安全・事故防止に組織的に取り組んでいる。

5 評価細目の第三者評価結果

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織	第三者評価結果
I-1 理念・基本方針	
I-1-1 理念、基本方針が確立されている。	
I-1-1-1 ① 理念が明文化されている。	a
I-1-1-2 ② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
I-1-2 理念、基本方針が周知されている。	
I-1-2-1 ① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a
I-1-2-2 ② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
I-2 計画の策定	
I-2-1 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
I-2-1-1 ① 中・長期計画が策定されている。	a
I-2-1-2 ② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a
I-2-2 計画が適切に策定されている。	
I-2-2-1 ① 計画の策定が組織的に行われている。	a
I-2-2-2 ② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	
I-3-1 管理者の責任が明確にされている。	
I-3-1-1 ① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a
I-3-1-2 ② 遵守すべき法令等を正しく理化するための取り組みを行っている。	a
I-3-2 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
I-3-2-1 ① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a
I-3-2-2 ② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a
評価対象 II 組織の運営管理	第三者評価結果
II-1 経営状況の把握	
II-1-1 経営環境の変化等に適切に対応している。	
II-1-1-1 ① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a
II-1-1-2 ② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
II-1-1-3 ③ 外部監査が実施されている。	c

II-2 人材の確保・養成		
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
II-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a
II-2-(1)-②	人事考察が客観的な基準に基づいて行われている。	a
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
II-2-(2)-①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a
II-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
II-2-(3)-①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a
II-2-(3)-②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a
II-2-(3)-③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
II-2-(4)-①	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	a
II-2-(4)-②	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a
II-3 安全管理		
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
II-3-(1)-①	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a
II-3-(1)-②	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a
II-4 地域との交流と連携		
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a
II-4-(1)-③	ボランティア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
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	a
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	a
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a

評価対象 III 適切な福祉サービス		第三者評価結果
III-1 利用者本位の福祉サービス		
III-1-1(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
III-1-1(1)-①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a
III-1-1(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a
III-1-1(2) 利用者満足の向上に努めている。		
III-1-1(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a
III-1-1(2)-②	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a
III-1-1(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
III-1-1(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a
III-1-1(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a
III-1-1(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a
III-2 サービスの質の確保		
III-2-1(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。		
III-2-1(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a
III-2-1(1)-②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a
III-2-1(1)-③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a
III-2-1(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
III-2-1(2)-①	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a
III-2-1(2)-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されている。	a
III-2-1(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
III-2-1(3)-①	利用者に関するサービス実践状況の記録が適切に行われている。	a
III-2-1(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a
III-2-1(3)-③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a
III-3 サービスの開始・継続		
III-3-1(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
III-3-1(1)-①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a
III-3-1(1)-②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a
III-3-1(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
III-3-1(2)-①	事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a

III-4 サービス実施計画の策定		
III-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。		
III-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a
III-4-(1)-②	利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a
III-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
III-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	a
III-4-(2)-②	定期的にサービス計画の評価・見直しを行っている。	a
保育所A 福祉サービス内容評価		第三者評価結果
A-1 子どもの発達援助		
A-1-(1) 発達援助の基本		
A-1-(1)-①	保育計画が、保育の基本方針に基づき、さらに地域の実態や保護者の意向等を考慮して作成されている。	a
A-1-(1)-②	指導計画の評価を定期的に行い、その結果に基づき、指導計画を改定している。	a
A-1-(2) 健康管理・食事		
A-1-(2)-①	登所時や保育中の子どもの健康管理は、マニュアルなどがあり、子ども一人ひとりの健康状態に応じて実施している。	a
A-1-(2)-②	健康診断の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	a
A-1-(2)-③	歯科検診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	a
A-1-(2)-④	感染症発生時に対応できるマニュアルがあり、発生状況を保護者、全職員に通知している。	a
A-1-(2)-⑤	食事を楽しむことができる工夫をしている。	a
A-1-(2)-⑥	子どもの喫食状況を把握するなどして、献立の作成・調理の工夫に活かしている。	a
A-1-(2)-⑦	子どもの食生活を充実させるために、家庭と連携している。	a
A-1-(2)-⑧	アレルギー疾患をもつ子どもに対し、専門医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	a
A-1-(3) 保育環境		
A-1-(3)-①	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
A-1-(3)-②	生活の場に相応しい環境とする取り組みを行っている。	a

A-1-(4) 保育内容		
A-1-(4)-①	子ども一人ひとりへの理解を深め、受容しようと努めている。	a
A-1-(4)-②	基本的な生活習慣や生理現象に関しては、一人ひとりの子どもの状況に応じて対応している。	a
A-1-(4)-③	子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	a
A-1-(4)-④	身近な自然や社会とかかわれるような取り組みがなされている。	a
A-1-(4)-⑤	さまざまな表現活動が自由に体験できるよう配慮されている。	a
A-1-(4)-⑥	遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	a
A-1-(4)-⑦	子どもの人権に十分配慮するとともに、文化の違いを認め、互いに尊重する心を育てるよう配慮している。	a
A-1-(4)-⑧	性差への先入観による固定的な観念や役割分業意識を植え付けないよう配慮している。	a
A-1-(4)-⑨	乳児保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	a
A-1-(4)-⑩	長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	a
A-1-(4)-⑪	障害児保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮が見られる。	b
A-2 子育て支援		
A-2-(1) 入所児童の保護者の育児支援		
A-2-(1)-①	一人ひとりの保護者と日常的な情報交換に加え、個別面談などを行っている。	a
A-2-(1)-②	家庭の状況や保護者との情報交換の内容が必要に応じて記録されている。	a
A-2-(1)-③	子どもの発達や育児などについて、懇談会などの話し合いの場に加えて、保護者と共通理解を得るための機会を設けている。	a
A-2-(1)-④	虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見に努め、得られた情報が速やかに所長まで届く体制になっている。	a
A-2-(1)-⑤	虐待を受けていると疑われる子どもの保護者への対応について、児童相談所などの関係機関に照会、通告を行う体制が整っている。	a
A-2-(2) 一時保育		
A-2-(2)-①	一時保育は、一人ひとりの子どもの心身の状態を考慮し、通常保育との関連を配慮しながら行っている。	b

A-3 安全・事故防止		
A-3-(1) 安全・事故防止		
A-3-(1)-①	調理場、水周りなどの衛生管理は、マニュアルに基づいて適切に実施されている。	a
A-3-(1)-②	食中毒の発生時に対応できるマニュアルがあり、さらにその対応方法については全職員にも周知されている。	a
A-3-(1)-③	事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取り組みを行っている。	a
A-3-(1)-④	事故や災害の発生時に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	a
A-3-(1)-⑤	不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	a