

## 福祉サービス第三者評価結果

### ① 第三者評価機関

東北公益文科大学

### ② 事業者情報

名称：鉄道弘済会山形保育所（あすなる保育園）	種別：保育所
代表者氏名：田中 智之	利用定員：100名
所在地：山形県山形市上町 2-5-36	TEL：023-644-7663

### ③ 総評

#### ◇はじめに

鉄道弘済会山形保育所（以下、あすなる保育園）は、「一人ひとりの子どもを大切にし、保護者や地域社会から信頼され、選ばれる保育所を目指す」を保育理念として掲げ、「明日はヒノキになろう」からの愛称「あすなる」と名付けられている、山形駅に近い山形市上町にある保育所である。昭和31年12月1日に開設され、57年の歴史を持つ。その間、敷地面積も拡大し、現在では117名の児童が利用している。中には祖父母の代から続く3代目の利用者もいる。福祉サービス第三者評価の受審は、平成17年2月、平成22年2月に続き、3回目である。

公益財団法人鉄道弘済会は総合福祉センター、義肢装具サポートセンター、児童養護施設等の他に全国に23の保育所を運営しており、あすなる保育園は法人本部、東北支部という組織体制の下で運営されている5つの保育所の1つである。鉄道弘済会の特色（鉄道関係）を活かした体験や見学を採り入れた行事は、保護者、子ども達から喜ばれている。東北支部の5つの保育所では、法人のメリットを活かした「相互診断」や「相互交流」等に取り組んでいる。

#### ◇特に評価の高い点

##### ・一人ひとりの育ちに応じた生活習慣の定着

子ども一人ひとりの発達段階に応じ、食事、排泄、睡眠、衣服の着脱などの基本的な生活習慣を身につけさせることに園全体で力を入れている。2日間の訪問調査時の保育観察とヒアリング調査により、昼食時の箸の使い方、午睡時のパジャマの着脱、ズックの整理などの生活習慣が子どもたちに実際に身につけていることが確認できた。衣服の整理ができるように一人ひとりに脱衣かごを用意するなどの工夫がある。また、外遊びや午睡前の乾布まさつなど、丈夫な身体づくりに励んでおり、子どもたちは元気でいきいきしている。生活習慣の確立を柱として、年齢が上がり、クラスが変わることへの子どもたちの意欲を育んでいることが評価できる。

基本的な生活習慣の確立のためには家庭との連携が不可欠であり、連絡帳を通しての情報共有、送迎時の声かけ、保護者会での話し合いだけでなく、父親が一日保育士となる「あすなる育メンパ」の取り組みなど、連携強化のための工夫を行っている。

##### ・質の高い食の提供

管理栄養士、調理師を中心に、子どもたちの食育に積極的に取り組んでいる。完全給食で、毎日手づくりのおやつを提供している。給食とおやつメニューには郷土の味、季節の味を積極的に取り入れており、保護者へは印刷物としてメニューを提示するだけでなく、園の入り口付近にその日の給食とおやつの実物を透明ケースに入れて展示をしている。また、品目ごとにバランスよく食べられるよう、色分けをした「4つのおさら」を3歳以上児に画用紙で作成させるなど工夫がある。保護者に対する食事目標の提示、レシピの提供など家庭への支援、連携にも取り組んでいる。

保護者アンケートでは「献立表などで、毎日の給食の内容がわかるようになっていませんか」という問いに対し「よくなっている」という回答が100%という結果であり、「あすなる保育園の特徴」という問いに対しても美味しい給食と手づくりおやつという回答が多数記されていたことから園の食育に対する保護者の満足度が高いことが伺える。訪問調査の昼食観察においても、ほとんどの子どもが給食を残さずに食べていた。

・保育サービスの質の向上に向けた職員による創意工夫

職員一人ひとりが保育サービスの質の向上に向けた創意工夫に主体的に取り組んでいる。先述した食育の取組だけでなく、看護師の発案によりペットボトルのキャップを活用した感染症予防のための嘔吐時の対応マニュアルが作成されたり、1階ホールに設置した大きなボードに全園児の写真付き名前カードを並べ、職員だけでなく子どもと保護者も子どもたちの名前を覚えられるようにしたり、あすなる保育園独自の工夫が数多く確認できた。

その他にも、公益財団法人鉄道弘済会が実施している「GOGOKAIZEN」にはあすなる保育園だけで年間150件を超える提案書が提出されており、これは23保育所中トップとの事である。個人あるいはグループ単位で保育内容、保育の環境、安全衛生、経費節減、職員のスキルアップなど多様な切り口からの日常業務の改善提案とその実行があることが確認できた。園長はこのような職員の主体的な取組にリーダーシップを発揮し、また、自ら週一回の読み聞かせ活動を行い、子どもと保護者が気持ち良く登降園できるような積極的な声かけを行うなど、園全体の活性化に貢献をしている。

保護者に対しては、登降園確認用タッチパネルの設置、「あすなるレシピ」、「おたすけ情報」、「離乳食ワンポイント」、「おたすけポケット」などの資料の提供、「あすなるこのなかまたち」、「おさんぽマップ」、「けいじばん」などの情報の掲示、その日の保育活動を写真入りで紹介する「みてみてボード」の掲示など、多様な工夫が行われている。その結果、保護者アンケートでは、「あすなる保育園の特徴」として、「職員が子どもたち一人ひとりを大切にしてくれる」など、保育士に対するプラスの評価を表す回答内容が27件あり、職員の定着率が高いことから、多くの保護者にとって保育士との信頼関係が構築されていることが伺えた。

・地域との連携

地域との交流と連携に積極的に取り組んでいる。あすなる保育園では、地域の小学生や卒園児との園での異年齢児交流、地域の農園での植栽・収穫、遠足をはじめとする毎月の行事、山形市立第三中学校との10年に渡る職場体験の受入れと交流（平成25年度は128名）、山形城北高等学校のボランティアの受入れ、県内の保育士養成校からの実習生の受入れなど、園の子どもが地域の多様な大人や学生と交流できる機会を継続的に設けている。

また、園開放と出前保育の実施により、園が有する機能の地域への還元に取り組んでいる。特に出前保育は、地域の保護者からの相談を機に職員が公民館への働きかけを行い、地域の公民館との共同事業として実現した取組であり、現在は月1回、保育士や栄養士が公民館に出向くことにより、地域の子育て中の保護者や子どもに対する楽しい時間、場の提供を行っている。園の様子については「あすなる便り」を毎月発行し、地域への発信を行っている。また、職員の発案により毎年3月に中学校就学前の卒園生が集まる「同窓会」を開催するなど、あすなる保育園の機能をできるだけ地域へ還元するために、園のネットワークの構築に努めていることが評価できる。

◇さらなる改善が求められる点

・質の向上に向けた組織的な取組

今回はあすなる保育園にとって3回目の福祉サービス第三者評価の受審であったが、前回の評価結果で抽出された課題や指摘事項の内、改善されていない点が多かった。課題や指摘事項に対する

改善策や改善実施計画を立て、園全体で実施することにより、評価の結果を活用されることが期待される。

また、中長期経営計画および年度ごとの事業計画が策定されているが、その経過や評価結果をまとめた報告書が作成されていない。公益財団法人鉄道弘済会の法人本部、東北支部の下で各種計画の策定作業を行う体制であり、一事業所としての取組に限界があることは理解できるが、福祉サービスの質を維持向上させていくためには、計画策定→実行→評価→見直し（PDCA）のサイクルを継続実施することが重要である。あすなる保育園では、職員会議を含む各種会議・打合せで提供しているサービスに関する課題を共有し、検討し、改善を図っているが、計画実行後の評価結果の分析と、次の改善につなげるための見直しといった計画的、継続的な取組での不足が見られる。例としては、園の事業計画に挙げられた「保育業務の見直しと収支改善」の項目については、実施内容及び進捗状況は確認できなかった。

さらに、ホームページ、パンフレット、園作成資料等の文書によって文書名や記載内容が異なっている文言やデータが散見された。職員、保護者や利用希望者の間で混乱が生じないためにも文書のチェックが必要であり、誤使用防止を含む文書管理の仕組みの再構築が求められる。管理者の設置、日付の記載も改善の一方法と思われる。

#### ・全ての保護者の意見を聴く体制の整備

保護者アンケートでは、保育士に対する高い信頼や保育内容への満足感を表す回答内容が多かったが、その一方で「あすなる保育園に改善して欲しい点」、「園への要望」という問いに対しては、準備物、登園基準、駐車場に関する要望が多数記されていた。駐車場の不足については園でも課題として認識され、対応策について検討されてこられたことが確認できたが、準備物と登園基準については訪問調査時の書面調査及びヒアリング調査の内容とアンケート結果との間にギャップがあった。園としては、登降園時の声かけ、連絡帳や個別相談などの日常的な対話、保護者会や保護者アンケートを通しての意見の収集に取り組んでいるが、コミュニケーションが活発な保護者だけでなく、全ての保護者の意見を聴く体制を構築されることが望まれる。今回のような第三者によるアンケートの実施、活用も含めて、上記のギャップを埋める努力をされることを期待したい。

#### ・障害のある子ども、要保護児童に対する支援体制の強化

あすなる保育園では障害を持つ子どもとその保護者に対する支援に取り組んでおり、子どもは他の子どもとの生活を通してともに成長をしている。今後、多様な障害を持つ子どもの入園が増えた場合においても同じような支援や保育環境を維持できるように、全職員を対象とした研修、専門機関等との連携の強化、職員が参照できる資料やマニュアルの整備など、園全体での取組を進められることが期待される。

また、山形県内の児童虐待と認定される相談件数は毎年増加しており、保育所や学校からの通告、相談により発見されるケースが多いことから、園長をはじめ、全職員が虐待に関する知識を深められるよう、研修等の機会を増やすことが望まれる。万一の場合に備えて、要保護児童対策地域協議会への参加など、要保護児童への支援体制の強化に取り組まれることが期待される。

#### ◇おわりに

2日間、計20時間の訪問調査では、園長をはじめ、職員の皆さんに積極的に協力して頂き、第三者評価受審に対する真摯な姿勢が伝わりました。また、保護者アンケートでは自由記述欄への回答が多く、保護者の皆さんが保育サービスの内容について高い関心を持たれていることが確認できました。「特に評価の高い点」に記したとおり、子どもたちは元気よくあいさつができ、生活習慣がしっかりと身につけていると同時に、延長保育利用者を含め、のびのびと過ごしている様子が伺えました。

子ども・子育て支援新制度が導入される中、園長は山形市におけるあすなろ保育園の位置や課題について客観的な分析を行っており、今後は公益財団法人鉄道弘済会の法人本部や東北支部とのさらなる連携・協議を進めながら、組織メリットの積極的活用、及び課題の再認識と改善を目指し、山形市の歴史のある駅前保育所として、より多くの子どもに質の高い保育を提供されることが期待されます。

#### ④ 評価対象別の評価

##### I 福祉サービスの基本方針と組織

###### ・法人本部、東北支部との連携による組織運営

公益財団法人鉄道弘済会という全国規模の法人基盤を有効活用できるメリットがある反面、保育所独自の運営という面では組織体制上の様々な制約というデメリットがあることが確認された。例えば、I-2-(1)で求められている中・長期計画及び中・長期の収支計画はについて、あすなろ保育園では中長期経営計画は策定しているが、収支計画は法人本部のものしかなく、あすなろ保育園の中長期経営計画を反映し、具体的な課題を克服するための内容か判断ができないため、本評価では収支計画の評価を除外した。

園長は可能な範囲で経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮しており、職員一人ひとりの日常的なかかわりの中で積極的に教育・指導を効果的に行っており、高く評価される。子ども・子育て支援新制度をはじめとする制度改革や人口構造の変化等に伴い、今後のあすなろ保育園の持続的な運営のために、僭越ながら、デメリットの部分については東北支部との連携の下、法人本部への積極的提言、提案及び必要な情報の入手などの支援を働きかけて行かれることが望まれる。

###### ・職員参画の下での事業計画の策定

事業計画は毎年策定されており、職員への配布、周知がされているが、今後は、職員の参画の下で、事業計画を策定するための課題の整理を行い、その記録を残すことが望まれる。また、年度の終わりには分析・評価を含む報告書を作成し、見直しを行うことによりPDCAサイクルに基づいた保育サービスの質の向上に結び付けることが期待される。

###### ・遵守すべき法令等を正しく理解するための取組

法人本部では「コンプライアンス・アクションプラン」を策定している。本評価では、遵守すべき法令には、福祉・教育分野に限らず、環境への配慮等を含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、リスト化する等の取組が望まれており、職員への周知を含め、今後のさらなる取り組みが期待される。

##### II 組織の運営管理

###### ・外部監査の結果に基づいた経営改善

公益財団法人鉄道弘済会では毎年、財務処理や会計処理等を対象とした外部監査を実施しているが、事業監査の実施や、経営上の改善課題や改善方法に関する具体的なアドバイスの内容などは確認できなかった。

###### ・人事管理の体制の整備

あすなろ保育園では、法人の定めた基準に基づき計画的な人事考課が行われ、園長と職員の1対1の面接の実施、職員の就業状況や意向の把握など、人事管理の体制を整備している。保育士、管理栄養士、看護師の各専門職者が自信と責任をもって業務に当たっており、職員の定着率が高いこ

とから保育サービスの質の向上にも取り組みやすい体制を築いている。

以上の通り、現在は離職者がいないため新規採用の必要性がないことが確認できたが、保育サービスの質を保てるように、将来の人材や人員体制に関する具体的なプランを中長期計画を含む事業計画等で立てられることが望まれる。また、固定的な職員体制の中で、職員からの希望があれば外部のカウンセラーや専門家に相談できる連携体制が構築されることが期待される。

- ・子どもの安全確保のためのリスクの把握と対策の実行

あすなろ保育園では「ヒヤリハット報告書」と「アクシデント報告書」への記入を通してリスクの把握を行っている。事故が起こった場合には、看護師がすぐに診察をし、保護者には昼休み中に電話連絡を行っている。繰り返し起こっている事故については環境や立ち位置などどのように設定していたかを職員ミーティングで話し合い、再発防止に取り組んでいる。今後は、ヒヤリハットの記録についても収集事例の分類や一覧表の作成等で原因を分析し、事故発生前に原因を除去する処置すなわち予防処置の実行に一層取り組まれることが望まれる。

### III 適切な福祉サービスの実施

- ・福祉サービス第三者評価結果に基づいた課題抽出と改善策・改善実施計画の立案

あすなろ保育園は今回で3回目の福祉サービス第三者評価の受審であるが、前回の評価結果の指摘事項の内、改善されていない点が多かった。園の職員間の連携がよく、課題の共有化がされていると思われるが、課題の一覧表作成などの「見える化」により、一層の明確化と、それに基づく具体的な改善策や改善実施計画を職員の参画の下で立案、実行されることが期待される。

- ・利用者に関する記録の管理体制の確立

利用者に関する記録の一覧表は確認できたが、記録を含む文書の管理方法の見直しを期待したい。例として、作成から改訂履歴、保管、廃棄まで、責任者を明示した一覧表を作成することが考えられる。

### A 内容評価

- ・乳児保育のための環境の整備

あすなろ保育園では、一人ひとりの成長に応じた決め細やかな保育に取り組んでおり、養護と教育の一体的展開が行われている。乳児についても個別の指導計画を作成し、一人ひとりの状態に応じた記録評価を行っていることが確認できた。2日間の訪問調査で保育観察を行わせて頂いたが、0、1歳児は五感が大きく発達する時期であるため、例えば空間で揺れる飾りや音の出る玩具など、子どもが見たり、聞いたり、触ったりできる環境をさらに整備されることが望まれる。

- ・職員一人ひとりの専門職としての自覚と連携

2日間の保育観察、ヒアリング調査、書面調査により、あすなろ保育園の職員は専門職としての自覚を持ち、その上で多職種間の連携が進んでいることが確認できた。全職員が「保育受容度チェック表」への記入を通して、一人ひとりの子どもへの日常的な言葉のかけ方、配慮や気持ちの受容の有無に関する自己評価を行っている。また、アレルギー疾患、慢性疾患等を持つ子どもや、子どもの健康管理、食事管理についても看護師、管理栄養士、保育士の間で連携が取れていることが確認できた。さらに、クラスの担任をしていないフリーの保育士を配置することにより、年齢別クラス間の連絡、調整、課題や情報共有が行われている。

本評価結果と保護者アンケートの回答内容についても全職員で協力をして課題の整理、分析を行い、あすなろ保育園のさらなる保育サービスの質の向上に結び付けて頂けるよう期待したい。

別紙のとおり

⑥ 保護者アンケート集計結果

事業所が提供するサービスに対する利用者とその家族の意向を把握することを目的とし、保護者を対象としたアンケート調査を実施した。第三者評価の報告書作成の際には、保護者アンケートの結果(回収率 65.9%)を参照しながら評価を行った。

⑦ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

平成 17 年、平成 22 年に続き三回目の評価を受けました。職員の約 9 割が 3 回目の受審でありましたが、あらためて保育指針の再勉強や手順書、マニュアルの見直し等に取り組んできました。多くの推奨事項もありましたが、さらなる向上を目指す上でも今回指摘された課題や改善策を真摯に受け止め園全体の取り組みとして改善を図り、その取り組みが職員の資質向上に役立ち、より良い福祉サービスの実践を行えるよう取り組んでまいります。