

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名 称	株式会社 学研R&C
所 在 地	東京都大田区仲池上1-17-15 学研第2ビル
評価実施期間	平成19年10月1日～平成20年1月31日

2 評価対象事業者

名 称	浦安市立海園の街保育園	種別： 保育所
代表者氏名	野宮 佳子	定員（利用者人数）： 50名
所 在 地	〒279-0014 千葉県浦安市明海3-2-12	TEL 047-316-8688

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◆ 特に評価の高い点

園舎は、元々保育園として使うことを目的に建てられたものではありません。従って、保育をする上で不便な点多々ありますが、法人や職員の工夫によって園児に過ごしやすい環境を提供しています。例えば、保育室はコーナー分けがしてあり、ソファやベンチを置くなど、家庭的雰囲気できつろげる空間を演出しています。人的環境も充実しています。園長をはじめ、職員は明るく元気で、笑顔が絶えません。このことは利用者アンケートで、保護者も高く評価しています。

また、子どもにとって運動は欠かせないものですが、この点も当園は園庭がないことをカバーすべく、近隣の豊富な公園を十分に活用し、ボランティアや地域住民とも上手に連携して、子どもたちの体力向上や健康維持に役立てています。子どもの園での状態・様子についても、連絡ノートによるいねいな連絡や情報交換、わかりやすい園だよりや掲示物などによって知らせており、安心して預けられる園を目指しています。

保育指導計画の策定においても、経営母体の法人がもつ教育分野のノウハウや系列の保育園間での情報交換によって、質の高い保育を提供しています。例えば、職員向けの充実したマニュアルの整備による、ばらつきの無い水準を保った計画策定能力やその実行力などです。

◆ 特に改善を求められる点

当保育園は園庭がない保育園です。したがって、戸外あそびは近隣の公園や広場に行く機会が多くなります。最近是不審者が多くなって社会的に不安定な状況がありますので外出する際には必要以上の安全対策を望みます。

子どもの気持ちを大切に考えて、お散歩などの機会を積極的に取り入れている当保育園の良さを生かしつつ、園外に出るときの諸注意やマニュアルをより一層徹底し、安全管理を行うよう期待します。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

評価機関からご来園くださったご担当者みなさまが、とてもお話のしやすい雰囲気を作ってくださいだったので、緊張せずありのままをお伝えすることができました。きめ細やかな視点で質問をされていたので、こちらにも新たな課題を発見できたり学びになりました。

また、園内視察の際も子ども達と同じ目線で一緒に食事をしたりお散歩に同行してくださったりと、保育士としても抵抗なく受審できたのではないかと思います。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

海園の街保育園は、都市基盤整備公団（現・都市機構）の集会施設を改修した保育園です。

園運営を浦安市から(株)ベネッセスタイルケアが委託されて保育を行っています。

0歳児～3歳児50名を定員としているゆったりと暖かい保育園です。園内では地域子育て支援センターの事業も行っていきます。

乳児に対して担当制を導入するなど、子どもが主体性をもち安定した生活が送れることで、健やかな成長の援助ができることを目標に保育をしています。

又、地域子育てセンターでは、単にサービス機能を果たすだけでなく、保護者も地域の方も含めてさまざまな世代の方々が子育ての喜びを見出せる支援の場にしたいと考え活動しています。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

6 分野別特記事項

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	<p>理念については、具体的な説明が加えられ、職員用研修マニュアル、入園説明用しおり、掲示物などによって明文化しています。</p> <p>この理念や基本方針をもとにして、毎年度運営計画書を作成します。この内容については全職員が共通理解するように職員会議によって説明や話し合いが行われています。</p> <p>また、外部の調査専門会社による顧客満足や職員満足度調査を行っています。このことにより課題については具体的に把握しています。幹部を中心として改善点については積極的に取り組む姿勢があります。</p>
Ⅱ 組織の運営管理	<p>職員教育や研修にかかる費用を予算化し、計画的に行っています。園外の研修についても職員の意向に基づき、受講できるようにしています。</p> <p>安全面や感染症対策などを含む健康面のマニュアルがあり、職員は周知しています。</p> <p>また、災害や事故などの際の、避難や対応についての体制が定められ、文書化と園内に掲示しています。</p> <p>子育て支援事業については、年間計画を作成し、行事やイベントなども積極的に行い、たいへん充実しています。</p>
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	<p>利用者満足の向上を図るため、法人事業部が毎年1回、顧客満足度調査を行っています。この分析は、調査・分析の専門会社に依頼し、きめ細かな分析結果を得ています。さらに、園としてもアンケート、連絡ノート、直接の申し出や個人面談などによって把握した苦情、意見や要望などを分析・検討して、総合的に課題の抽出に努めています。こうして発見した課題は、職員が共有し、「ベネッセスタイルケア宣言」の行動基準に従って改善策や改善計画の策定に勤めています。子ども一人ひとりの保育計画も子どものニーズを盛り込み、常に見直しを行いながら、より質の高い保育を目指しています。</p>

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
Ⅳ サービスの内容	<p>「よりよく生きる力の基礎を育てる」ことを目標に、日々保育に取り組んでいます。</p> <p>年間保健計画のもとに、看護師と保育士が連携して日々、子ども一人ひとりの健康状態にきめ細かい配慮をしています。看護師の専門性を活かし、保護者に対しても助言・指導をしています。</p> <p>独自の給食年間計画があり、栄養士と保育士が連携を図り、個々の成長に合わせた給食提供を目ざして日々努力しています。レシピはいつでも自由に持ち帰ることができます。</p> <p>子ども中心の生活の流れをつくり、子どもが安心して過ごせるよう、家庭的雰囲気大切にしています。子ども一人ひとりのペースを大事にして基本的な生活習慣を身につけたり、十分な睡眠が取れる配慮をしています。</p> <p>天気がよければ積極的に散歩に出かけ、樹木の多い公園で自然に触れながら遊んでいます。子育て支援センターの利用者と散歩に出かけたり、ボランティアとのかかわりも多いなど、多様な人とかわる場があります。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目（施設系）の評価結果					評価結果	
大項目	中項目	小項目	項目		評価結果	
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・基本方針の確立	1	①理念が明文化されている。	a	
			2	②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	
		(2) 理念・基本方針の周知	3	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a	
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	a	
			6	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a	
		(2) 重要課題の明確化 (3) 計画の適正な策定	7	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a	
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	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	
			9	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	
II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a	
			11	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	
	3 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	a	
			13	②人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	a	
			14	③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a	
			15	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a	
		(2) 職員の就業への配慮	16	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a	
			(3) 職員の質の向上への体制整備	17	①職員の教育・研修に関する基本方針が明示されている。	a
	18	②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		
	19	③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		
	20	①緊急時（事故、災害、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		
	4 安全管理	(1) 利用者の安全確保	21	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	
			5 地域との交流と連携	(1) 地域との適切な関係	22	①地域との交流・連携を図っている。
	23	②利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用している。			a	
	24	③事業所が有する機能を地域に還元している。			a	
	25	④関係機関等との連携が適切に行なわれている。			a	
	(2) 地域福祉の向上	26		①地域の福祉ニーズを把握している。	a	
		27		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	
	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) 利用者尊重の明示	28	①施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている	a
				29	②プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で行っている。	a
(2) 利用者満足の上			30	①利用者満足の上を意図した仕組みを整備している。	a	
			31	②利用者満足の上に向けた取り組みを行っている	a	
(3) 利用者意見の表明			32	①苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	a	
			33	②寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	a	
			34	③利用者からの意見等に対して迅速に対応している	a	
2 サービスの質の確保		(1) サービスの質の向上への取り組み	35	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	
			36	②課題発見のための組織的な取り組みをしている。	a	
			37	③常に改善すべき課題に取り組んでいる。	a	
		(2) サービスの標準化	38	①職員の対応について、マニュアル等を作成している。	a	
			39	②日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	a	
			(3) 実施サービスの記録	40	①利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	a
41		②利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。		a		
3 サービスの開始・継続		(1) サービス提供の適切な開始	42	①施設利用に関する問合せや見学に対応している。	a	
			43	②サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	a	
4 サービス実施計画の策定		(1) 利用者へのアセスメント	44	①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	
	(2) 個別支援計画の策定		45	①一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	a	
		46	②個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	a		
		47	③個人情報保護に関する規定を公表している。	a		

福祉サービス第三者評価項目（保育所）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
IV 保育所	1 子どもの発達援助	(1) 発達援助の基本	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
			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
		(2) 健康管理・食事	3	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
			4	健康診断（内科、歯科）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
			5	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
			6	食事を楽しむことができる工夫をしている。	a
			7	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
			8	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
			9	アレルギー疾患を持つ子どもに対し、専門医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	a
		(3) 保育環境	10	子どもが心地よく過ごすことができる環境を整備している。	a
			11	生活の場に相応しい環境とする取組みを行っている。	a
		(4) 保育内容	12	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
			13	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
			14	子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	a
			15	身近な自然や社会と関われるような取組みがなされている。	a
			16	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
			17	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
			18	性差への先入観念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
			19	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見られる。	a
			20	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見られる。	a
			21	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
	2 子育て支援	(1) 入所児童の保護者の育児支援	22	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
			23	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
			24	こ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
			25	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
			26	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
		(2) 一時保育	27	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。	-

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 浦安市立海園の街保育園

評価基準		項目番号	評点	コメント
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、基本方針が確立されている。				
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	1		a	理念については、「いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲をもって未来を生きるこどもを育てます」という言葉を柱にして具体的な説明が加えられ、職員用研修マニュアル・園のしおり・掲示物などに明文化しています。
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2		a	基本方針は、理念に基づいた4つの柱(子どもの個性や人格の尊重、生活環境、人のかかわり、社会・自然を通しての学び)に明文化しています。この4つの柱には、各々に説明が加えられ、職員が子どもに接する際の行動規範になっています。
I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。				
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	3		a	新任の職員研修は法人の本部で行い、理念や基本方針については研修マニュアルなどによって職員への周知を図っています。また、理念や基本方針をもとにして、毎年度運営計画書を作成します。この内容については、全職員が共通理解するように職員会議で説明や話し合いが行われています。
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4		a	入園時に配布する冊子「園のしおり」に理念・基本方針を明記しています。入園説明会では、この冊子を使って理念などの説明を行っています。また、玄関ホールには、保護者の見やすい場所に掲示をしています。
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 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5		a	単年度の運営計画書を作成する際は、法人本部から示される3年後の保育運営や目標などを踏まえて立案しています。園目標にも「3年後にめざす姿」を明記しています。これをもとに「今年度末にめざす状態」を定め、実施状況の評価などがしやすいようにしています。
I-2-(2) 重要課題の明確化				
I-2-(2)-① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6		a	調査専門会社による顧客満足や職員満足度調査を行い、これらの分析結果から重要課題を明確にする取り組みを行っています。こうした試みは、職員などが行う自己分析だけでなく、外部の客観的な分析ができるので効果的です。分析結果は、運営計画や職員体制の検討にも生かしています。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。				
I-3-(1)-① 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7		a	各計画の策定にあたり、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合うしくみがあります。園長は職員全員の総意で運営をする必要を強く感じています。重要な計画策定については、園長・主任をはじめ、全職員がかかわっています。

評価基準	評点	コメント
I-3 管理者の責任とリーダーシップ		
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
I-3-(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。	8	a 園長や主任をはじめ、法人本部の担当者も職員の意見を積極的に聞くように努めています。 「命を預かる仕事」であることを基本に置き、幹部としての指導を行いながら、どんなことでも気軽に話し合い、質の向上に取り組んでいます。
I-3-(1)-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。	9	a 外部の調査専門会社による顧客満足や職員満足度調査を行ったことにより、課題については具体的に把握しています。幹部を中心として、改善については積極的に取り組む姿勢があります。
II 組織の運営管理		
II-1 経営状況の把握		
II-1-(1) 経営環境の変化等への対応		
II-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。	10	a 浦安市が開催する園長会議が2か月おきにあり、社会福祉事業全体の動向などについて把握する機会となっています。また、保育所に関するニーズについては、子育て支援事業を実施しているため、その参加者の意見からも把握することができます。
II-1-(1)-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。	11	a 法人本部と園長の面談が半年毎に行われ、現状の分析と今後の対応について話し合いを行っています。このことは各種の計画に生かされています。人員配置についても、法人本部と連携して対応しています。
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-3-(1)-①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している	12	a 職員が遵守すべき事項については、「行動宣言」として携行マニュアルにまとめられています。この中には、人権への配慮や公私混同に関する行為の禁止などを明記しています。 このほか、個人情報ハンドブックや職員用研修マニュアルがあり、守るべき倫理や規範を明文化しています。
II-2-(1)-②人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。	13	a 職員の採用については、園長が必要としている人材や条件などに基づいて、法人本部が行っています。理念や基本方針を理解できることを前提として採用し、各種の研修を行っています。
II-2-(1)-③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	14	a 職員の業務評価基準があり、等級ごとに目ざす要件が明確になっています。園長との面接を定期的に行い、推薦によって昇格試験を受けることができる制度になっています。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
II-2-(2)-①事業所の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	15	a 職員の就業状況の管理は、主として主任が行っています。現場の意見は積極的に収集しています。意見収集のしくみは確立していますので、幹部全員で意見を再確認し、具体的に改善を進める段階になっています。さらなる向上に期待しています。
II-2-(2)-②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	16	a 関連会社全体としての福利厚生制度があります。各種保険や見舞金、保養所などの制度を利用することができます。

評価基準		評点	コメント
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上への体制整備			
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。	17	a	職員教育や研修にかかる費用を予算化し、計画的に行っています。園外の研修についても、職員の意向に基づき受講できるようにしています。保育・看護・調理など、それぞれの専門性を高める研修に積極的に参加しています。
Ⅱ-2-(3)-② 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。	18	a	研修を受けた後は必ず報告書にまとめ、ほかの職員とも共有できるように報告会を行っています。研修で得た知識は、計画の見直しや今後の策定に生かしています。
Ⅱ-2-(3)-③ 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	19	a	実習生については、基本方針や留意点を説明した上で受け入れています。独自のマニュアルがあり、調乳や排泄などについても、細かく留意点をまとめています。
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、災害、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。	20	a	安全面や感染症対策などを含む健康面のマニュアルがあり、職員は周知しています。災害や事故などの際の、避難や対応についての体制が定められ、園内の掲示板にも掲示しています。
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。	21	a	避難訓練は月に2回行い、その都度、組織編成表やマニュアルの再確認を行っています。不審者に対する対応方法や救急救命などについても、訓練や事前確認を行っています。

評価基準		評点	コメント
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地域との交流・連携を図っている。	22	a	訪問調査当日はボランティア団体と連携して、近くの公園の花壇作りを行いました。 また、自治会との連携の中で、お誕生会を合同で開催したり、ボランティアによる絵本の読み聞かせ会やコンサートなどを積極的に行ったりしています。
Ⅱ-4-(1)-②利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用することを支援している。	23	a	散歩の機会を多く取り入れ、戸外遊びを増やすように努力しています。近隣には公園が多くあり、よく活用しています。
Ⅱ-4-(1)-③事業所が有する機能を地域に還元している。	24	a	子育て支援事業について年間計画を作成し、イベントなども積極的に行い、たいへん充実しています。この中で、子どもの様子や心配事などについて、相談しやすい環境をつくるように心がけています。
Ⅱ-4-(1)-④関係機関との連携を図っている。	25	a	自治会やボランティアなどとの連携によって、散歩に出かける際の交通安全などの配慮をしています。 今後は、児童相談所、保健所や小学校などとの連携をさらに深め、こうした情報を職員間で共有するようになるとなおよいでしょう。
Ⅱ-4-(2) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
Ⅱ-4-(2)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	26	a	市が定期的で開催する園長会議に出席して、地域の福祉ニーズを収集しています。 また、子育て支援事業を積極的に開催することで、子育てに関する相談を受けています。このことによりニーズの把握ができています。
Ⅱ-4-(2)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	27	a	子育て支援事業を行う中で、子育て中の保護者から生の声を聞いています。収集した意見や提案などは、子育て支援事業の実施時間の延長、母親のサークル作り支援や各種イベント企画立案などに生かしています。

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 浦安市立海園の街保育園

評価基準	項目番号	評点	コメント
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。			
Ⅲ-1-(1)-①施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている	28	a	新任の職員には、必ず研修を実施しています。また、職員には一人一冊ずつ、経営母体の法人が作成した「個人情報ハンドブック」を配布し、周知を図っています。法人の事業部からは、適時、プライバシー保護や個人情報保護に関する情報が配信されて来ます。また、これまでに職員を集めて個人情報保護にかかわる確認会議を行った経緯があります。これを研修として位置づけ、全職員が認識をするようにすればなお良いでしょう。
Ⅲ-1-(1)-② プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で図っている。	29	a	「個人情報ハンドブック」の内容を各人で確認するように指導しています。また、事業部から発信された個人情報関連の情報については、職員会議の場で、園長から職員全員に伝達しています。
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に務めている。			
Ⅲ-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。	30	a	顧客満足度調査を毎年1回実施しています。その分析結果は、法人系列の各保育園にもフィードバックされ、次年度の運営計画に反映されるしくみになっています。意見箱を設置したり、年2回の懇談会では利用者の意見を収集したりしています。また、昨年度は浦安市の利用者アンケートも実施しました。
Ⅲ-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。	31	a	顧客満足度調査の分析によって得られた結果をもとに抽出した課題や、意見箱、懇談会などで寄せられた意見、苦情や要望に対しては、対応が可能な部分から園長や主任の主導の下に、改善に取り組んでいます。
Ⅲ-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-(3)-① 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	32	a	苦情受付担当者や意見箱を設置しています。また、直接職員には言い難いので職員以外の人に相談したい場合は、第三者委員が設置されています。これらは、利用者に配布している「園のしおり」に明記しています。さらに、相談や意見を述べやすいように相談室も用意しています。
Ⅲ-1-(3)-② 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	33	a	寄せられた意見・要望に関しては、早急に対応しています。検討内容や対応策は相談者へフィードバックしたり、配慮した上で、苦情内容や解決結果などを公表したりしています。課題が見つかった場合は、担当の主任が中心となって職員会議でも検討し、改善に取り組んでいます。課題によっては、園だけでなく、法人事業部の担当者も参画して、解決に向けた対策を講じています。当園は、現在3歳までの保育ですが、4、5歳まで保育して欲しいとの要望も多く、市と相談中です。
Ⅲ-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。	34	a	クラス単位の意見・要望であっても、園長に報告し、解決のためのアドバイス・判断を受けた上で、迅速に対応しています。その経緯や対応策については「要望・苦情処理ファイル」に記録し管理しています。

評価基準		評点	コメント
Ⅲ-2 サービスの質の確保			
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた組織的な取り組みが組織的に行われている。			
Ⅲ-2-(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。	35	a	顧客満足度調査を年1回、法人事業部で実施しています。この調査・分析は専門会社に依頼して、より細かな分析を行っています。また、浦安市の利用者アンケートも行っていきます。第三者評価の受審は、今回が初めてです。
Ⅲ-2-(1)-② 課題発見のための組織的な取り組みをしている。	36	a	顧客満足度調査の分析結果から抽出された課題は、園長と法人の事業部長が面談し、次年度の運営計画に反映しています。また、実施したサービスの内容については、担当者で反省会を開き、課題を明確にして次回に生かしています。
Ⅲ-2-(1)-③ 常に改善すべき課題に取り組んでいる。	37	a	顧客満足度調査などによって明確になった課題は、課題の種別ごとに、機能や専門別に組織された会議の場で対策を検討しています。担当者は、改善策の企画・実施から見直しまで、一貫して責任を担っています。また、正規職員だけでなく、非常勤職員も、時間外に出勤扱いの非常勤ミーティングを開き、改善すべき課題に取り組んでいます。
Ⅲ-2-(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-(2)-① 職員の対応について、マニュアル等を作成している。	38	a	職員の行動基準を示したものに「ベネッセスタイルケア宣言」があります。これを要約した小冊子を全職員に配布したり、各クラスに備えたりしています。また、「ベネッセ保育の考え方」にも、行動指針や姿勢を明記しています。新任の職員には、これらの資料を使って研修を行っています。そのほか、安全衛生マニュアルなどもクラスに1冊ずつ備えています。
Ⅲ-2-(2)-② 日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	39	a	市や民間の主催する各種の研修で学んだ職員は、その内容を報告書にまとめ、職員会議で報告・検討しています。研修で得た有益な情報は、日々の保育サービスの改善に役立っています。定例の専門職会議(看護、給食)でも、最新の情報をもとにマニュアルの見直しを図っています。
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
Ⅲ-2-(3)-① 利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	40	a	「健康観察リスト」・保護者からの「ノート」・「成長の記録」・「観察記録」などに、園児の体調を記録します。さらに、これらをもとにして「保健日誌」にも記録し、視診では確認できない症状も含め、園児の体調の変化を把握しています。
Ⅲ-2-(3)-② 利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	41	a	「健康観察リスト」には、怪我や病気など、園児の状態変化などの情報を必ず記録することになっています。さらにこのリストは、早番、遅番など、どの職務態勢の職員にも把握できるようにして、サービス提供に必要な情報が伝達されるしくみになっています。
Ⅲ-3 サービスの開始・継続			
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
Ⅲ-3-(1)-① 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	42	a	ベネッセスタイルケアのホームページで、園を紹介しています。また、浦安市が発行している冊子にも、当園の保育理念やサービスの内容を紹介しています。さらに、園の内容を紹介した「園のしおり」を市役所、公民館、子育て支援センターなどの公共施設に置いています。園内見学も随時受け付けています。園長が主任が「園のしおり」を使って説明するなどの対応をしています。
Ⅲ-3-(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。	43	a	保育内容や料金など、重要事項の説明は、浦安市の担当課が対応しています。利用者の全家庭に「園のしおり」を配布し、また、入園者には園長が個別に「園のしおり」をもとに、園の概要や保育の内容などを説明しています。その際、実際に場所を案内したり、入園時に用意する実物を見せたりしています。

評価基準		評点	コメント
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 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。	44	a	入園時の個人面談で、利用者一人ひとりの課題を抽出し、園長・主任・担当で合議し対応を考えています。加えて、保護者が入園時に提出した各書類にもニーズや家庭環境などが記載されているので、その内容も検討し、月間保育計画を立案しています。また、クラスの要望なども全体会に吸い上げ、サービスに役立てています。
Ⅲ-4-(2) 個別支援計画の策定			
Ⅲ-4-(2)-① 一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	45	a	クラスリーダーが責任者となって、クラス別に月間保育計画を立案しています。3歳児まで、個別の保育計画があります。計画は、リーダー、主任、園長が目を通し、内容によってはクラスに差し戻す場合もあります。保護者からのフィードバックもあり、計画が実行に移される前に、園長・主任からのアドバイスを受け、必要に応じて修正を行ってから運用しています。
Ⅲ-4-(2)-② 個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	46	a	当月の振り返りを中心に、園長・主任の評価やアドバイスも盛り込んで、次月の指導案を作成しています。クラス別の指導案策定会議にも、園長・主任は参加しています。計画を緊急に変更する必要性が生じた場合は、クラスリーダーを招集し、園長・主任とリーダーで検討し判断します。変更した計画は、リーダーから職員へ伝えますが、回覧を利用する場合もあります。
Ⅲ-4-(3) 情報の管理			
Ⅲ-4-(3)-① 個人情報保護に関する規程を公表している。	47	a	ハンドブックを職員休憩室に備えて、常に確認できるようにしています。個人情報を扱った書類の事務所外持ち出しに際しては、チェック表を用意して注意を喚起しています。また、ホームページには、当園のプライバシーポリシーを公表したページを設けています。さらに、入園時には、園の個人情報の取り扱いに関するプリントを保護者に配布して、周知を図っています。

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 浦安市立海園の街保育園

評価基準	項目番号	評点	コメント
IV 保育所			
IV-1 子どもの発達援助			
IV-1-(1) 発達援助の基本			
IV-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。	1	a	保育計画は、法人事業部の「ベネッセの保育の考え方」に基づき作成しています。計画作成時は、法人事業部で毎年行われる顧客満足度調査、懇談会、個人面談などにより保護者の意向を把握し、子育て支援事業の中で収集した福祉ニーズも考慮しています。
IV-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。	2	a	月間指導計画は、毎月各クラスで、前月の反省をもとに、次月の計画を作成し、主任・園長から助言を得ています。クラスミーティングには、園長・主任も参加しており、クラスの現状や子ども一人ひとりの様子について話し合っています。全クラスの指導計画を全職員で回覧し、気づいたことを伝え合っています。
IV-1-(2) 健康管理・食事			
IV-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。	3	a	年間保健計画が作成され、「一人一人の子どもがいきいきと健やかに毎日を過ごすことができること」などを目標とし、日々、子ども一人ひとりの健康管理に配慮がみられます。健康観察リストをもとに、看護師・保育士が連携し、子どもの健康状態を把握しています。怪我や病気に関しては、必ず記録を取って、保護者にも伝えています。状況によっては、看護師が保護者のお迎えまで残ることもあります。
IV-1-(2)-② 健康診断（内科、歯科）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。	4	a	内科検診・歯科検診を年2回（6か月未満児は2週間毎）行い、結果は個別に「けんこうカード」を作成し、保護者に伝えています。医師からアドバイスを書いてもらい、看護師・園長・担任が個別に話をしています。嘱託医からは随時アドバイスをもらえる体制があります。検診結果の具体的な伝え方についてもアドバイスをしています。
IV-1-(2)-③ 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。	5	a	年間保健計画の看護師行動目標の中に、「感染症の予防と早期発見に努める」と明示し、看護師を中心に感染症防止に向けて園全体で取り組んでいます。感染症に対する研修は随時行われ、感染症に対するマニュアルをもとに、発生時の対策を講じています。看護師は子どもの手を取って手洗いを指導し、衛生面からペーパータオルを使用しています。看護師の専門性を生かし、保護者に対してもサポートをしています。
IV-1-(2)-④ 食事を楽しむことができる工夫をしている。	6	a	独自の給食年間計画が作成されており、栄養士と保育士が連携を図りながら、個々の成長に合わせた給食提供を目指して日々努力しています。食事は子どもに応じて量を調整したり、一人ひとりのペースで落ち着いて食べることができるよう配慮したりしています。行事食でのバイキングや戸外で食べたり、とうもろこしやグリーンピースの皮むきをしてみんなで食べたり、異年齢での会食など、食事を楽しむ工夫をしています。
IV-1-(2)-⑤ 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。	7	a	調理師・栄養士が随時各クラスを巡回し、喫食状況を確認しています。また、子どもたちに給食の素材を見せながら、わかりやすく説明をしています。毎月、給食会議を実施し、各クラスごとの食事の状況について意見交換をして、調理の工夫に生かしています。法人事業部でも献立検討会があり、管理栄養士の意見を基に随時素材や調理方法の検討や変更をしています。

評価基準		評点	コメント
IV-1-(2)-⑥ 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。		8 a	<p>毎月、献立表や食育に関するおたよりを配布しています。レシピもいつでも自由に持ち帰ることができます。給食サンプルの展示のほかに、今日の献立の栄養価が一目でわかるように表示したボードがあります。</p> <p>懇談会時に試食会を設け、栄養士が保護者にレシピを紹介したり、園の給食の方針を説明したりして、保護者の食育に対する意識を高めるよう努めています。</p>
IV-1-(2)-⑦ 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。		9 a	<p>除去食の提供については、入園時に面談を行い、医師の指示のもとに対応しています。入園後も看護師、保育士と保護者とが連携し、随時確認を取りながら除去食、代替食の提供を行っています。栄養士は、代替食の提供のために工夫を重ねています。</p> <p>除去食の解除日について、園と利用者のより意思統一を図るために、現在、申請書の書式の改定を検討しています。</p>

評価基準		評点	コメント
IV-1-(3) 保育環境			
IV-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。	10	a	<p>清掃や安全確認なども保育士の大切な業務の一つという認識のもとに、定期的に清掃が行われており、保育室内は清潔に保たれています。おもちゃ、床、いすなどもこまめに清掃や消毒が行われ、清掃チェック表で確認しています。室内は明るく、温度・湿度にも配慮しています。寝具はコット（簡易ベッド）を使用し、定期的に日に干したり、安全点検を行ったりしています。</p>
IV-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。	11	a	<p>保育方針の一つに、「子どもが安定感、安心感、落ち着きをもてる室内環境」を作ることと明示しています。保育室はコーナー分けがしてあり、ソファやベンチを置くなど、家庭的雰囲気をつくろける空間を演出しています。早く目覚めた子どもが、ほかの子どもの眠りを妨げないで遊べるコーナーを作るなど、一人ひとりのペースを大事にしています。</p>
IV-1-(4) 保育内容			
IV-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。	12	a	<p>保育士の声は程よく、穏やかに接しています。クラスミーティングで、子ども一人ひとりについて話し合い、成長発達の理解を深めています。「ベネッセの保育の考え方」の中にも、保育にかかわる人の姿勢について明記されています。それに従って、子どもの気持ちや甘えを受け止めるように心がけています。</p>
IV-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。	13	a	<p>「ベネッセの保育の考え方」では、全員一斉に教えたり、誘導したりすることはしないで、子ども一人ひとりのペースを大事にします。歯磨きも、白湯を飲むことから徐々に進め、看護師も各保育室を巡回して、一人ずつがいや手洗い指導をしています。着替えは子どもの意欲を大切に、励ましながら、できないところだけを保育士が手伝っています。</p>
IV-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。	14	a	<p>クラスミーティングや全体ミーティングで、環境について随時話し合っています。各保育室は、年齢に応じてコーナー分けが工夫され、子どもの遊びの状況に応じて環境設定を変えています。遊具も、園内研修で検討し、子どもの年齢や発達に応じたものを置き、自身で取り出し易いように工夫しています。木のぬくもりを感じさせたいという願いから、木製の遊具や棚を多く取り入れています。</p>
IV-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。	15	a	<p>園庭がないので、天気の良い日は積極的に散歩に出かけています。この地域は公園も多く、樹木もたくさんあります。自然に触れながら遊び、木の実や木の葉など自然物を使った製作も楽しんでいます。近所の公園では、ボランティアに指導を受けながら花を植えたり、子育て支援センターの利用者やボランティアに進んであいさつしたりしています。</p>
IV-1-(4)-⑤ 遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	16	a	<p>保育方針の中に、「豊かな人とかかわりを重視する」と明記し、人との多様なかかわりを大切にしています。子ども同士のトラブルは見守る姿勢を取り、年齢や発達段階に応じて、必要な援助や言葉かけをしています。異年齢で散歩に行ったり、お店屋さんごっこを楽しむなど、異年齢交流の機会を多く設けています。</p>
IV-1-(4)-⑥ 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よう配慮している。	17	a	<p>「ベネッセの保育の考え方」に、子どもの人権の尊重について明記してあり、年度初めに園内研修を行っています。年齢が低くても、排泄時のプライバシーへの配慮を心がけています。外国籍の保護者で、意思疎通が難しい場合には、個別対応を図るなどの配慮をしています。文化の違いについては、歩み寄る気持ちを持ち、できる限り理解するよう努力しています。</p>

評価基準		評点	コメント
IV-1-(4)-⑦ 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。	18	a	持ち物、服装や遊びなどで、性別による区別はしていません。園児の呼び名は、原則として、家庭で呼んでいる呼び名を使っています。入園面接時に保護者に聞いて確認しています。園では、子どもを尊重し、できるだけきちんとした呼び方をするを心がけています。
IV-1-(4)-⑧ 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。	19	a	ベネッセでは、2歳児まで担当制を取っており、授乳や食事援助などは担当保育士が中心に行っています。食事は数名ずつゆったりと取ります。睡眠は子ども一人ひとりのペースを大事にし、早く目覚めた子どもが遊べるスペースを確保しています。離乳食は家庭と連携を取り、子どものペースに合わせて進めています。離乳食中期食は2回食を採っています。スプーンや食器の選択にも検討を重ね、衛生的で使いやすい配慮が見られます。
IV-1-(4)-⑨ 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。	20	a	長時間保育の時間帯は、特に子どもがゆったりと過ごせるような工夫をしています。保育室にはソファがあつてくつろぐことができたり、異年齢で遊んだりできるよう配慮もしています。非常勤職員は全員保育士資格があります。時間外保育も、一人ひとりの子どもの情報を共有し、また、申し送りを確実にを行うために、保育日誌には、「引継ぎ」の欄を設けています。
IV-1-(4)-⑩ 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みられる。	21	b	現在、障害児の受け入れはありませんが、受け入れた実績はあります。法人内の専門家から助言を得られるしくみなどがありますが、設備面の整備において検討を重ねています。保育士は日頃から、気になる子どもについては、特にきめ細かく記録を取るよう心がけています。

評価基準		評点	コメント
IV-2 子育て支援			
IV-2-(1) 入所児童の保護者の育児支援			
IV-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。	22	a	<p>日常は送迎時の際の会話のほかに、全園児が「成長の記録」（連絡ノート）を活用し、きめ細かい情報交換をしています。個別面談は随時、必要に応じて行っています。園長もコミュニケーションに努め、面談も必要に応じて行っています。</p> <p>その日の保育内容は、クラスに設けたボードで伝えていきます。</p> <p>利用者アンケートでは、園との間での連絡や情報交換について非常に高い満足度がありました。</p>
IV-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。	23	a	<p>家庭の状況などは、児童票や法人で統一した書式を使って記録しており、必要に応じて追加・変更しています。</p> <p>全園児共通の「連絡ノート」を活用したり、個別面談の内容、怪我や病気などの状況も統一した様式に記録したりするなど、子ども一人ひとりの情報が共有できるよう工夫しています。</p>
IV-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。	24	a	<p>懇談会は年2回実施し、子どもの発達やクラスの様子を伝えています。懇談会用に、わかりやすい会議資料を作成しており、懇談会に出席できなかった保護者にも配布しています。</p> <p>保育参観・参加は年1回、期間を設けて行っていますが、希望者には随時対応しています。</p>
IV-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。	25	a	<p>「健康観察リスト」には、虐待の早期発見のための取り組みが明示され、日々小さな変化を見逃さないようきめ細かい観察に努めています。</p> <p>新任研修でも、虐待の早期発見や報告義務について説明しています。こうして職員に周知徹底を図り、園長・主任まで速やかに情報が届く体制となっています。</p>
IV-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。	26	a	<p>虐待を受けていると疑われる場合には、浦安市の保育幼稚園課や児童相談所などに相談・通告できる体制が整っています。また、法人事業部との連携も図るしくみとなっています。</p> <p>園独自で作成している「子どもの虐待」には、保護者への対応についても明示しており、日頃から保護者とのコミュニケーションに努めています。</p>
IV-2-(2) 一時保育			
IV-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。	27	—	非該当