

## 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	ヒューマンウェア・コンサルティング株式会社
所 在 地	千葉県浦安市美浜3-11-10
評価実施期間	平成 18年 11月 8日～平成 19年 3月 29日

### 2 評価対象事業者

名 称	みのり保育園	種別： 認可保育園
代表者氏名	理事長 指田 勝希	定員（利用者人数）： 150 名
所 在 地	千葉県浦安市猫実2-4-7	TEL 047-351-5993

### 3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

<p><b>特に評価の高い点</b></p> <p>利用者調査結果から、子どもの園での生活に関する「子どもが楽しく生活し行事などにも楽しんで参加している」「保育園で、お子さんは楽しく生活していると思いますか」に、ほぼ全員の保護者は安心して満足していることが伺える。また、職員間で日常業務の心得である「仕事をする上での心構え」を周知徹底することにより、職員のマナーの向上へと繋げている。園の食育に対する姿勢は、「献立表やサンプル展示などで、毎日の給食やおやつの内容がわかるようになっていきますか」の問いに、回答保護者全員が満足と回答していることは、長年にわたり利用者の意向や要望を把握し、サービス向上へと繋げてきた成果であり評価できる。</p> <p><b>特に改善を求められる点</b></p> <p>経営層とリーダー層が明確化した園が向かう方向性と価値観を組織内に浸透を図り、事業方針実現に向けた事業計画と各部署の実行計画（意味付け）させるとともに、理念・価値観に合致する活動指標および成果指標をそれぞれ設定し、施設が目指している状態に日々の活動がどのように貢献しているのかを明確化することが求められる。また、アンケート調査の情報と職員の仕事に対する声を整理・分析し、職員参画型でサービス評価やマニュアルの見直しなどをする仕組みを構築することで、園全体のレベルアップを図ることが必要と思われる。</p>
--

### 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）

<p>総体的には高い評価で有ると受け止めるが、一部については当面検討と整備をして速やかに実行せねばならないと感じている。</p> <p>1)福祉サービスの基本方針と組織 理念・基本方針を全職員に周知させ共通の認識をもって理解させ徹底をはかるとともに利用者等にも周知させる。(具体的には、利用者との面談時に資料にて説明、又入口玄関に資料を掲示)</p> <p>2)組織の運営管理 職員の就労は運営上重要課題であり、労働条件の向上と福利厚生 of 充実に努めているが事業収支が厳しい為に運営効率の追求を優先している。でも職員の教育、研修計画の実施は欠かぬ要因であり人材育成に専念する。又、福利厚生面では休暇を可能な限り取れるような環境を生み出す。尚、職員の給与水準、待遇面で公設、民設との格差が大きく職員確保に苦慮している。</p> <p>3)適切な福祉サービスの実施 利用者尊重の明示を一層強化してプライバシーの保護の考えを徹底する。又サービスの質の確保は利用者の信頼、安心、安全に繋がる大事な要因であり今後とも利用者と親密に連携して十分な保育及び支援が提供できるよう積極的にかかわる姿勢を示す又、施設内での透明性を高めたい。</p>
--

### 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>民営として、長年に亘って運営してきた保育業務は運営の安定化、保育内容の充実、環境の整備、発展性、継続性を重視しながら一方では社会環境の変化や時代の変遷多様化に対応して今日に至り地域社会にての運営基盤を確立してきた。</p> <p>今後は、少子化の進む現代、児童数の減少の到来に対する保育事情を考察すると、更なるサービス改善と経営革新が必要と考える。即ち、保育理念に基づき、利用者及び地域福祉ニーズの変化・福祉事業環境の変化に対応した環境改革や保育内容を追及するため、変化を敏感に感じ取り柔軟に対応できる組織へと変革し続け、安定した経営基盤の確立を目指していくことが、当園の使命と考えている。</p>
--

## 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

#### 【施設共通項目】

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）
福祉サービスの基本方針と組織	経営層が理念を掲げても保育の現場で何をすべきか具体的にイメージできないことに気づき、現場リーダーの参画型で園として何をすべきかを検討し具体的な方針が策定されている。このことは、理念追求を具体的な行動に転換させるリーダーシップの発揮として評価できる。今後は、方針実現に向け園全体が共通の目標を持って活動していく組織体制の構築が重要となることから、園が向かう方向性と大事にする考え方・価値観と、現場の業務において重視すべきことへの結びつきを現場が理解納得するよう説明することが、リーダーに求められる。合わせて理念・事業方針・事業計画と、各部署の実行計画を整合（意味付け）させ、理念・価値観に合致する活動指標および成果指標をそれぞれ設定し、施設が目指している状態に日々の活動がどのように貢献しているのかを明確化することが求められる。
組織の運営管理	子どもの安全な環境づくりに向け、緊急時に対応する計画的な訓練の実施やリスクに対応するため関係機関の情報等から対応策が整備されている。また、地域密着の子育て支援に向けた園庭開放や園児の心身の豊かさを育むことを目的とした、地域の福祉関係機関との交流と地域主催の行事に参加し園児が修得した能力を発表する機会を設けていることは評価されよう。 良い保育を実践するには、人材の育成と確保に向けた仕組みが重要と認識し、職員の研修参加や福利厚生の充実に努めている。今後は、職員の主体性の向上と事業方針を達成する視点から、各部署の職員に求められる能力要件を向上させるプログラムや研修計画を策定・実施することが求められる。また、職員が遣り甲斐を感じよりよい保育の創出に貢献するためには、職員の満足度の状態を把握し、モチベーション低下の原因となる不満要因を早期に発見し改善するための仕組みづくりが求められる。
適切な福祉サービスの実施	特に優れている点は、質の向上へ向けて組織的に取り組んでいることであり、毎年市の第三者評価を基に職員間だけでなく、保護者の意見を入れ評価の検討と改善にあたっている。また全職員による定期的な職員会議のほか、毎年度末に全常勤職員による反省会において、一人ずつ自己評価と次年度の取り組みが発表され、園としての課題への取り組みの場ともなっている。法人による複数園の運営により、定期的な人事異動がなされ保育のマナー化を防ぐ仕組みとなっている。特に改善するところは、プライバシーの保護と個人情報規程に対する方針の確立と規程とマニュアル作成、研修会参加などによって取り組まれることを期待する。

#### 【施設共通項目】

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）
サービスの内容	長い歴史の中で培われた保育が、利用者の満足度を高めている。保護者アンケート結果からも特に「献立表やサンプル展示などで、毎日の給食やおやつの内容がわかるようになっていきますか」「保育園で、お子さんは楽しく生活していると思えますか」「お子さんは、生活発表会や運動会などの各種行事に楽しんで参加していますか」「お子さん」に対して、回答した95%以上の保護者が「はい」と回答しているのはその成果と思われる。今後は、今回収集したアンケート調査情報と職員の仕事に対する声を整理・分析し、職員参画型でサービス評価やマニュアルの見直しなどをする仕組みを構築することで、園全体のレベルアップを図ることが必要と思われる。

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			
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。	B	
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	
	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。	B	
			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。	B	
		(2) 重要課題の明確化	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。	B	
	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。	B	
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	
	2 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。	B	
		(2) 職員の就業への配慮	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。	B	
			16	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	B	
			(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。		B		
	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		
	3 安全管理	(1) 利用者の安全確保	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	
			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	
	4 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。	A	
			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。	B	
			24	③事業所が有する機能を地域に還元している。	B	
			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	B
				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。	B
(2) 利用者満足の向上			30	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	
			31	②利用者満足の向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。	B	
			(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		
		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		
	(3) 情報の管理	47	③個人情報保護に関する規定を公表している。	B		

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 みのり保育園

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	保育理念を「心身共に豊かな子どもの育成を目指す」「地域に密着した子育て支援を目指す」「子ども、家庭、職員が共に育ち合う保育園を目指す」という3つの理念を掲げ、入園のしおり、保育園の案内、浦安市認可保育園の概要に掲載している。
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	経営層が理念を掲げても何をすべきか具体的にイメージできないことに気づき、現場リーダーと協働で園として何をしなければならないかを検討し、具体的な方針が策定されている。このことは、理念追求を具体的な行動に転換する上で有効と思われる。
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	B	理念を具現化するための方針を現場リーダー層と協働で策定することで、理念方針の共有化を図るよう努めている。また、職員には年間カリキュラムを策定する際に、再度周知している。
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	B	園の理念方針は入園式で保護者に説明している。今後、方針を実現するためには、保護者、地域との連携が必要であり、園が取り組む課題やその取り組みの内容を理解していただくことが重要であることから、定期的な会合の場を通じて伝達していくことが望まれる。
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	B	理念から具体的な方針を明確化しているが、方針の実現に向けた目標の設定までには至っていない。今後は、園全体が共通の目標に向かって活動することが重要であることから、中期ビジョンを策定し、いつまでにどのような状態にするのかゴールを明確化することが望まれる。
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	B	事業計画の策定は、園長からの次年度方針を受け、行事・保健・栄養の担当部署ごとに課題を検討し年度計画が策定されている。今後は、理念方針・ビジョンを達成する観点から園全体の重要課題を明確化し、各部署の課題設定と事業計画策定することが望まれる。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。			
I-2-(3)-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	B	事業計画は担当部署の職員が策定した計画を取り纏め策定されている。また、行事計画については、計画に沿った開催内容になっているか職員会議でレビューされ、新たな課題設定や改善策が検討されていることは、現場の考えや意見を課題に反映するうえで有効と思われる。

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 保育の現場に精通した園長が職員と面接を行い業務のルール確認や職員の希望を把握し、その改善に努めている。また、リーダー層と共に園の理念方針を明確化し職員に理解を促し始めていることは、目的の共有に向けたリーダーシップの発揮として評価できる。
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	B 理念方針の実現に向けて、事業計画を達成させるための経営層やリーダー層の役割期待と、その活動の効果を把握する方法が不明確な状態にある。それぞれの役割において、どのようなリーダーシップを発揮すべきかを具体的な活動項目として示し、実際に行った活動を定量的に測定あるいは定性的に把握するための基準を明らかにすることによって、リーダーシップを改善する取り組みを行うことが望ましい。
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 事業経営に影響を与える待機者の状況や人口動向等の外部環境情報は、市の保育課との連携によって理事長が適時収集し、園の方向性を意思決定する情報に活かされている。
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 経営に影響を与える外部情報と経営状態を確認する財務情報を基に、理事長が経営状況を分析し適時課題を抽出している。
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 福祉に従事する職員として相応しい行動を取るよう「仕事をする上での心構え」に守るべきことや行動の留意点をまとめ、年度始めに周知している。今後は、それらが本当に遵守しているかの把握や皆で守ろうとする意識の醸成に向けた取り組みを検討することが望まれる。
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 財務の視点と各年齢別の保育の視点から人員配置基準を決め、各年度で人事方針を策定し計画的に職員採用を行っている。また、運営法人は、複数の保育所を運営しており、定期的な人事異動によって保育のマンネリ化を防ぐ組織的な工夫がなされている。
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	B 職員評価は経営層が各職員の仕事ぶりや役割の遂行状況を判断して評価している状態にあるが、職員調査から評価の公正性を期待していることが読み取れる。今後は、人事評価の目的と評価がどのような状態にあるべきかの方針、評価項目の評価基準を明確にし、職員のモチベーション向上を重視した評価システムの構築を期待したい。
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	B 園長が一年に一回管理者との面接を行い職員の意見等を吸い上げ、改善するように努めている。保育の現場では職員が遣り甲斐を持って主体的に行動することが必要と思われることから、職員が不満と感じている要因や遣り甲斐を感じ満足につながる要因を把握する方法を検討し就業状況の改善を図る仕組みを構築することが望まれる。
II-2-(2)-②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	16	B 福利厚生については、運営面を考慮しながら可能な限り充実するよう努めており、フリー保育士を採用し休暇を取り易いように工夫されている。しかしながら、それぞれの取り組みが効果的かについての評価・改善には至っていない。上記の就業状況改善の仕組みに組み入れ評価・改善することが望ましい。

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	経営層・リーダー層が策定した理念方針の中に、「心身ともに豊かな子どもを育成するには、愛情を持って接し、児童の処遇向上のため知識の修得と技術の向上に努める」ことを基本としている。
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	B	東葛市会が主催する研修会等に積極的に参加し、研修報告を職員会議で発表し学んだことの共有化と実践への活用がなされている。今後は、事業方針や事業計画を達成する上で各部署の職員に求められる能力要件を明らかにし、職員の能力向上プログラムや個別研修計画を策定・実施するなど、計画的な人材育成への取組みが必要と思われる。
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	5ヶ所の教育機関と連携しH18年度は14名の実習生を積極的に受け入れている。実習プログラムは教育機関や実習生本人の意向を反映して策定されている。また、実習終了後に感想を聞きプログラムの改善に活かしていることは、効果的な実習にする仕組みとして有効と思われる。
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	緊急時の対応体制が実際に機能することが重要と考え、非難訓練係を設置し、訓練の計画・実施・反省が定期的に行われている。また、反省からの情報や関係機関の研修等から得た情報を基に随時マニュアル改訂が行われている。今後は、事故等の事例から発生要因を研究し、未然防止への取り組みに期待したい。
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	子どもが犯罪や事故等に巻き込まれるリスクに対応するために、用務員による送迎時の警備や行政との連携による防犯体制の連絡網を準備し発生時に備えている。今後は、リスク対応策（緊急時含む）を更に向上させるために、地域と連携した体制を構築することが望まれる。
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	子どもの成長と修得したことを発表することを目的に地域が開催するスポーツフェアに参加し、鼓笛隊の発表を行っている。また、地域の福祉関係機関の交流活動を受け入れ、園児に昔の遊びなどを通じて多様な人とふれあうことで、心身の豊かさを育むよう努めている。
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	B	地域の図書館や郷土博物館など園以外の社会資源を活用している。また、行政や関係機関から発信された地域の情報を掲示板や告知物によって利用者に伝えている。今後は、提供する情報に利用者が要望・期待することを把握する方法を検討され必要とする情報が提供できる仕組みを構築することが望まれる。
II-4-(1)-③ 事業所が有する機能を地域に還元している。	24	B	地域に密着した子育て支援を目指すことを方針に、園庭開放を行い地域に住む保護者とのコミュニケーションを通じて育児相談等に対応している。また、育児環境の変化や育児不安等に対応するため、専門家の講演会も開催され始めている。
II-4-(1)-④ 関係機関との連携を図っている。	25	A	現状の園の運営や保育・健康・安全・貢献活動を行う上で必要とされる関係機関との連携体制は整備されている。今後は、理念方針を実現する観点から関係性や連携体制の強化に向けた課題を明確化し計画的な活動を行うことが望まれる。

評価基準		評点	コメント
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	園庭開放に参加した保護者に感想文を書いていただき要望や期待することを把握している。また、行政や浦安市社会福祉協議会から保育に関わる情報を収集し事業運営に活用している。
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	園庭開放で把握した要望や期待は今後の取り組みにどのように反映するか検討され対応に活かしている。また、行政や浦安市社会福祉協議会から収集した情報を基に、定員の変更や時間延長等の対応がなされている。

項目別評価結果・評価コメント

事業者名      みのり保育園

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 (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
Ⅲ-1-1 (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	B	園では、職員の業務上の注意点を簡潔にまとめて文書化した「仕事をする上での心構え」の中で、プライバシーの保護に関する注意が記載されており、毎年度当初に園長より文書全体にわたって全職員に周知される。しかし、職員調査分析からもリーダーを含め職員間のプライバシーの保護に対する意識は低い傾向にあり、今後研修の参加などをつうじて、プライバシーの保護に関する職員の意識の向上に取り組まれることを期待したい。
Ⅲ-1-1 (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	B	問題があれば、毎日の朝礼や終礼、主任会議、職員会議など職員の集まる機会にその都度対応できる体制になっている。職員調査分析において、プライバシーの保護の徹底を職員の間で図っているについては、非常勤職員間での評価は高いが、リーダー、常勤職員では意識は低い結果となっている。プライバシー保護のマニュアルの整備と活用によって、職員間で考え方を徹底されることを望む。
Ⅲ-1-1 (2) 利用者満足の上昇に務めている。			
Ⅲ-1-1 (2) -① 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	30	A	園では、保護者の意向や要望の把握のため、日々の連絡帳、目安箱の設置、送迎時に必要に応じて面談や定期的な保護者会や個別面談も持たれており、保護者からの相談や要望をその都度受け入れると共に、定期的な行事を開催し、誕生日会、親子遠足会などへの保護者の参加の呼びかけを行なっている。
Ⅲ-1-1 (2) -② 利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	31	A	毎年、市によるサービス評価を受けて、保護者参観などの際にサービス評価結果を基に保護者を含めた話し合いの機会を持ち、利用者満足へ向けた取り組みを行なっている。利用者調査分析の総合満足度からも9割以上の利用者が満足をしており、長年の実績による利用者参加の仕組みや第三者によるサービス評価によって、業務の点検や課題の改善へと繋げる取り組みは評価できる。
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 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	32	A	毎日の送迎時に保護者への話しかけや連絡帳、目安箱の設置など各種の取り組みが行われている。また苦情対策委員会を設け、市からの第三者も加え保護者からの苦情や意見の受け入れ、また園舎入り口に制度のあらましを記載した行政のポスターが掲示され周知が図られている。
Ⅲ-1-1 (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	職員による送迎時の対応や連絡帳など日常の業務での対応、職員会議、主任会議、クラス会議、食育会議、行事会議、時間外保育会議、苦情対策委員会といった職員間での話し合いにより、保護者の意見や要望、トラブルについて対応するシステムがある。苦情対策委員会はその都度開催するとしているが、保護者の意見や要望への対応を第三者も交えて定期点検することは必要であり、提起的な苦情対策委員会の開催の検討を望みたい。
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。	34	A	保護者からの意見などは、当初担任が迅速に対応し、次に主任に報告され、園長が最終的に把握し対処している。また送迎時に職員が対応するほか、毎日の連絡帳によって園児の園内での様子が保護者へ報告されており、0歳児から1歳児については、担任から毎日保護者に直接口頭でも報告されている。2歳児以上は、問題のあった場合、担任から保護者に直接電話などで連絡が取られる仕組みとなっている。
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) -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	毎年、市のサービス評価を受け、結果を全職員によって検討すると共に保護者参観の際に結果に対する意見などを受けている。また年度末に常勤職員の反省会を開き、夕方の時間外に全員が集まり、職員一人ひとりが全員の前で年度を振り返り反省し、自己評価にも繋がっている。職員間での業務における情報の共有化がなされると共に、職員は次年度に対する考えなども発表することから、課題への取り組みも図られている。
Ⅲ-2-1 (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	毎年、市のサービス評価を受け、その結果を基に課題などを職員間で分析、検討している。また運営法人は、複数の保育所を運営しており、職員による保育のマンネリ化を防ぐためにも定期的な人事異動をはかり、あらたな課題の発見へ向けた仕組みとなっている。
Ⅲ-2-1 (1) -③ 常に改善すべき課題に取り組んでいる。	37	A	毎年度末に全常勤職員の反省会を開催し、職員一人ひとりが年度の自己評価と次年度の取り組みを発表することから、情報の共有化がなされ、園全体としての課題へ向けた取り組みの場ともなっている。しかし非常勤職員の参加がないので、検討が必要と考える。毎年の入園説明会では、入園のしおりに沿って説明が行なわれているが、入園のしおりは毎年更新と定め課題として取り組んでいる。このことによって、サービスの内容など全般にわたって点検と見直しにも繋がっている。

評価基準		評点	コメント
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	園では、業務上必要とするマニュアルは整備されている。また職員の日常の業務上の注意書として「仕事をする上での心構え」が周知されている。しかし、職員調査分析から、職員の日常におけるマニュアルの活用にも期待したい。事例として、平成13年度から産後6ヶ月からの受け入れをしてきたが、平成20年度より乳児は、産後57日目に受け入れることとなり、現在マニュアルの作成をしており、避難、不審者、ケガ、受診など係の分担表も含め作成中で、職員会議において検討されている。今後のさらなる取り組みに期待する。
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	B	マニュアルは必要に応じて、その都度見直しが行われているが、定期的な見直しの時期は、定められてはいない。職員調査分析から、日常のサービス改善を踏まえてマニュアル見直しを行なっているについて、職員の関わりが低い結果となっている。平成20年度より、保育所保育指針の改定試行が予定され、現状の業務内容についても必要に応じ見直しが必要となることから、マニュアルの整備と点検、定期的見直しの時期の設定についての検討が望まれる。
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	園では、0歳児の専用の受け入れ室を設置し、0歳児保育にあっており、また一日に3回看護師が各教室を巡回し園児の体調の把握に努めている。職員調査から、園児の日常の体調の変化を把握し、それを記録化していることについて非常勤職員からは高い評価となっている。シフト制の職場として、常勤、非常勤を問わず引継ぎなどが各種の記録をとってスムーズに行なわれる仕組みとなっている。
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	園では、毎日の朝礼、終礼をととして全職員に情報の伝達に努めているが、出席できない職員には記録したノートなどによって確認し、捺印をする取り決めとなっている。この手順により、全職員間で情報の共有化がなされ、園児の状態の変化にも対応できるような仕組みとなっている。
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	独自のホームページや市のホームページへの情報提供などにより情報公開をしている。電話などでの問い合わせや見学希望者には、園長や事務職員が随時対応しているが、見学の記録化は行なわれていない。入園希望者のニーズを把握するために記録化やアンケートを取るなど考えられる。また見学などの対応にあたる職員によっては、説明に違いがでる場合も考えられ、マニュアルなどによる一定した対応が図られるように期待したい。
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	入園時の説明会は、入園のしおりにそって、園長を中心に行なわれている。職員調査分析から、保護者に対して説明し同意を得ることについては、職員の達成感には高い。利用者調査分析からは、約7割程度の利用者が保育の内容や方法など十分な説明があったとしている。職員の達成感と利用者の満足度は同一ではないので、説明時に確認のためからも、説明会終了後にアンケートを取るなどの検討を望みたい。
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	園では、身体障害のある子どもの受け入れはしていないが、園児が発達段階で障害の問題が出てきた場合には、保護者の理解を得て、発達支援センターや学びサポートなどへ状態を連絡し、市の支援を受けて担当職員を加配置するなど個別の状況に対応するための取り組みをしている。
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	入園時に保護者との面談により、要望や意向を把握し、一定期間の慣れ保育を行い、保護者の状況や子どもの状態などを基に個別支援計画書を作成している。また、発達段階障害の子どもの受け入れや時間外保育の無料化にも取り組んでおり、個別のニーズに対応する個別支援計画の策定に努めている。利用者調査分析から、保育園でお子さんは楽しく生活していると思いますかについて、保護者の96%が同意しており評価したい。
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	個別支援計画の内容についての評価や見直しは、児童票を基に担任や関係職員により日常行なわれるほか、朝礼や終礼、職員会議、各担当者会議などで対応する仕組みがある。個別支援計画の定期的な見直し時期については、園としては定めていないので今後の取り組みに期待したい。
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	B	通常の業務上の心得として、「仕事をする上での心構え」の中で触れられているが、個人情報保護に関して定めた規程はない。利用者調査分析から、お子さんが家庭のことについて相談した内容が第三者に漏れることがないように守られているかについて、保護者の満足度は低い。園独自の個人情報管理規程の作成と仕組みの構築へ向けて取り組まれることを期待する。

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。	B
			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。	C
		(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ら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よう配慮している。	B
			18 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
			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。	B
			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。	-
	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。	B
			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          みのり保育園

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	B	基本方針に沿った保育計画は作成されていますが、職員自らの方針への意識が、今までこうしていたからという仕事スタイルになっているように見受けられますので、園全体としての方針作成となることを期待する。
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	C	指導計画の定期的な評価には至っていない状態にある。今後は日々実行されている所を見直し、結果をもとに改善される仕組みを作る必要があると思われる。
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	看護師と保育士の連携がよく取られており健康状態の把握が成されていると思われる。他の職員にも、朝礼、終礼にて周知されている。
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	健康診断は定期的に行われ、結果は連絡帳などで保護者に伝えられる仕組みが出来ており、保護者からの相談にも応じている。今後は、保護者からの確認印があるとより充実したものになると思われる。
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	対応マニュアルも充実しており、発生時には掲示板で、注意を呼びかけ適切な処置が成されている。感染を拡大しないために使い捨て手袋、マスクも常備されている。
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	行事食は異年齢で食事をしたり工夫がなされている。サンプルを玄関に置き、食事に興味を持ってもらう等、アンケート調査からも保護者から好評を頂いていることが取って見える。
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	年1回の嗜好アンケート（回収率73%）調査をおこない利用者の関心も高いようである。栄養士を中心に保育士と共に、食育係を設け、喫食状況を把握し、献立に反映させるなど工夫がなされている。
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	献立表を全家庭に配布して食の情報も提供している。又レシピも用意され家庭でも取り入れたいとの声が多く、誕生会での保護者の試食も好評である。
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	疾患のある子供については医師からの指示書に基づいて、全て一人ひとり専用の食器が使用されている。投薬については、誤飲の発生を防ぐために行っていないなど、安全対策が採られている。

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	施設が新しく南向きが大きなガラス面の為、自然の移ろいが意識せず感じられる。2階階段止めなど危険防止が、細かい所まで施されて、園児をとりまく環境が整えられている。
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	玄関・保育室共に季節感のある装飾がされ、静と動の活動が、子供自ら選べるような配慮がなされている。
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	職員の丁寧な接し方にも、安心して遊ぶ子供たちを見ていると、仕事に対する頑張りが伝わってくる。
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	保育室のロッカー、水道、トイレなど、子供の使い易い作りとなっている。ただ、2階と比べ乳児室が、手狭のように感じられる。
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	発達段階に合わせた遊具、玩具が整備され、利用者アンケートにおいても、子供たちがのびのび楽しく過ごしていることが察せられる。
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	散歩を多く取り入れたり、芋ほり、餅つきなどの行事を通し、自然や社会と関わるような取り組みがなされている。誕生会では必ず季節の歌2曲を取り入れ、常に身近で楽しむ工夫がなされている。
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	年少の子のクラスでのお手伝いの経験をしたり、保育士の仕事の手伝いを通して交流が図られている。又散歩に行く時などには、異年齢と交流しながら自然とルールを身につくよう配慮がなされている。
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	B	人権を意識しての取り組みはなされていないが、担任の接し方をみて子供たちが自然に身につけていくことを大切にしているように見受けられる。
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	出席簿はあいうえお順とされ、「男の子」だから「女の子」だからという表現はないよう配慮されている。給食当番も男女をとわず参加し、楽しみながらの取り組みがうかがえる。
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	20年度から産休明け保育がスタートするための、0歳児の受け入れ室、トイレ等使い易く、利用者の安心が得られる作りとなっている。

評価基準		評点	コメント
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	B	時間外保育士との引継ぎは、伝達表などを使い連携を蜜に行なわれていますが、利用者からの、アンケートでも要望が多くあげられていることから、職員の対応についての再考が望まれる。
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	-	該当なし
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	0・1歳児については毎日連絡ノートに記載し、他年齢には、朝・夕口頭で様子が伝えられている。クラス懇談会年2回、個別面談は、年1回行っているが必要に応じて随時個別面談を行い、共通理解が、図られている。
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	B	問題と思われる状況については、職員会議等で報告されている。個別の対応記録の作成、管理が望まれる。
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	年2回のクラス懇談会、クラス便り、保育参観を通し、保育方針や日常の様子を知らせ、保護者同士の親睦を深め保育への協力を求めるよう努力されていることがうかがえる。
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	毎月の身体測定時に子供たちの体の様子を見たり、日々子供たちの衛生状態を見守る習慣が出来ているように見受けられる。
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	市の研修会に参加したり、保健師との連携も強く、地域との情報交換もタイムリーになされている。
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	-	該当なし