

福祉サービス第三者評価の結果

平成25年5月7日提出(評価機関→推進委員会)



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)	和幸保育園	種別	認可保育所		
代表者氏名 (管理者)	園長 今村 良司	開設年月日	昭和42年9月1日		
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人青森和幸会	定員	150名	利用人数	188名 ※調査日現在
所在地	(030-0861) 青森市長島二丁目1番12号				
連絡先電話	017-776-4826 017-776-1924	FAX電話	017-776-1940		
ホームページアドレス	http://www.aomori-wako.com/				

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
①延長保育(1・2・3時間型)	進級お祝い会、子ども赤十字活動、幼年消防クラブ活動、		
②休日保育	保育参観、遠足、交通安全教室、お誕生会、避難訓練、		
③一時預かり	七夕祭り会、ねぶた囃子交流会、夏祭り会、運動会、		
④地域子育て拠点(地域子育て支援センター)	人形劇観劇会、乳幼児すくすく展、お月見会、七五三お祝い会、		
⑤乳児保育	クリスマス子ども会、餅つき会、お正月遊び会、豆まき会、		
	仲良し会(バレンタインデー)、ひな祭り会、卒園式、お別れ会		
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
保育室6室	事務室、給食室、調乳室、沐浴室、洗面所、保健室、トイレ		
	屋外遊技場(屋上)、駐車場など		
職員の配置			
職種	人数	職種	人数
施設長	1人	管理栄養士	1人
副施設長(兼看護師)	1人	給食員	2人
主任保育士(兼保健師)	1人	事務員	1人
保育士(うち兼用務員4人)	38人	用務員	(4人)
看護師・保健師	(2人)	第三者委員	2人

2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <p>隣接する消防合同庁舎に緊急時の避難の受け入れを依頼しており、実際に相互に連携協力しての模擬訓練を行っています。災害時の対応体制はマニュアル、業務標準等で詳細に整備しています。非常時の緊急連絡としては、緊急連絡網、携帯メール連絡網、ホームページ、iタウンページなど、従来の方法に加え、ICT活用を加えた体制を構築中です。更に、敷地内に「災害時緊急備蓄倉庫」を設置し、非常用物品の備蓄体制を充実させていますが、これら一連の取り組みは、特筆すべきものと思われま。</p> <p>市の地域子育て支援連絡協議会委員施設として行政等との連携を図っている他、児童相談所・市役所、元気プラザ・小児科医・保健師助産師会・主任児童委員・子育て応援隊等と独自のネットワークを構築し、適宜、地域担当者研修会等と、会議の名称や目的を変えながら、虐待予防のみならず子育てに関する様々な課題や事例等の検討を進めていますが、このような主体的で進取的な取り組み姿勢は他の模範となるものと思われま。</p> <p>保育士は「新保育所保育指針のチェックリスト」「危険回避・事故予防のためのチェックリスト」の2種の自己評価を、園長は福祉サービス第三者評価基準に沿った自己評価を定期的実施しています。この他にも、適宜、職場の風土診断や法人の経営診断等のWeb診断も活用しており、これら一連の取り組みは、極めて組織的・効率的であり、高く評価できます。</p> <p>園全体でのサービスの展開を円滑に進め、かつ柔軟に職務を遂行していくために、職員一人ひとりの裁量権限を明確にすると共に、保育士には「2種の自己評価の実施」が仕組み化されており、それらの取り組みを通して自己を振り返りながら、更に質の高い業務の実現に繋がっているようにしており、これらを基礎としたサービスの計画や評価の仕組みが園全体に定着していることは高く評価できます。</p>
<p>◎ 改善を求められる点</p> <p>和幸保育園が中・長期的に目指すべきいくつか想定される方向性に向けて、法人・施設として進めるべき取り組みを計画として、内外の環境分析と併せて、より年次的かつ具体的に示していくことが求められます。</p>

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

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
	事業所との契約日	平成24年3月8日
	評価実施期間	平成25年1月15日
	事業所への評価結果の報告	平成25年3月28日

4 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	評価結果講評	
I-1 理念・基本方針		<p>前身の法人から引き継いだ「社会の役に立つ」と、法人分割の目的であった「児童福祉に特化し専門性を活かす」という2つを根底に、法人の理念や保育の理念が定められており、それらから法人や保育所の使命や役割を十分に読み取ることができます。保育の基本方針は、「法人の理念」「保育の理念」「保育指針」等に依拠する形で明文化され、職員の行動規範となるような具体的な内容にもなっています。職員には理念や基本方針が明文化された当該年度の事業計画、パンフレット等を配布し、年度始めの職員会議、日頃のミーティング、内部の勉強会（園内研修）でも、適宜確認し、周知を徹底しています。また、保護者向けとしては、理念等には標語を添え、事業計画書、パンフレット、園だよりに記載し、必要に応じて関係機関等にも配布している他、ホームページ・iタウンページ・玄関のインフォメーションディスプレイによる配信も行っており好評を得ています。</p>	
I-1-1(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(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。		a
I-1-1(2) 理念や基本方針が周知されている。			
I-1-1(2)-①	理念や基本方針が職員に周知されている。		a
I-1-1(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			<p>中・長期計画として、5年後、15年後を標榜しての7つのハードウェア環境別プランを提示し、また、事業継続のための備えを強化する等の10のポイントを提示しています。事業計画は、園長の挨拶（前文）や事業概要に続き、各年度における事業内容が示されており、諸々の取り組みの計画は、日常的・定期的なPDCAサイクルをはじめ、年6回開催の園内研修、毎月1回のリーダー会議等を進めることで、職員自身の手で検証・修正されていく仕組みとなっています。事業計画は職員配布専用として改めて作成したものを全職員に配布し、年度当初の園内研修で理念、基本方針などを含めて園長自らが説明しており、職員は概ね理解しています。また、保護者に向けては入園のしおりに事業計画の概要を記している他、希望に応じて会報や事業計画を配布し、ホームページの保護者専用ページへの記載やインフォメーションディスプレイでの周知も行っています。</p>
I-2-1(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(1)-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-2-1(2) 事業計画が適切に策定されている。			
I-2-1(2)-①	事業計画の策定が組織的に行われている。	a	
I-2-1(2)-②	事業計画が職員に周知されている。	a	
I-2-1(2)-③	事業計画が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		<p>事業計画の前文や概要説明書等、職員会議や園内研修等で年度毎の重点事項について所信を表明し、管理者としての考え方を伝える努力を行っています。理事長を兼ねる園長に権限が集中する管理者の独善とならないよう、職員へ要望等の調査や個別面接を実施している他、理事会へ人事・労務、日常業務等についても報告し承認を得るようにしています。また、園長自らが施設経営団体の役員を務める等、園内外において指導者の立場にあることから、職場・職員にコンプライアンスやリスク管理等を実現させるための手法の定着に努めているだけでなく、全員参画の議決システム等、保育サービスの質の向上のための独自かつ具体的な体制を組織内に構築し、自らもその活動に積極的に参画している等、力強いリーダーシップを発揮しています。また、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員が働きやすい環境整備等に取り組んでいます。</p>	
I-3-1(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(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。		a
I-3-1(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-1(2)-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-3-1(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	評価結果講評	
II-1 経営状況の把握		園長、副園長、主任保育士が福祉・保育団体の役員を務めていることや、地区16の保育所からなる地区連絡会等で事業経営を取り巻く情報収集が可能となっています。また、これらの情報やデータ等は取捨選択をした上で、理事会等で協議の上、事業計画等に反映させています。経営状況の把握、分析は園長、副園長が主に担い、明確になった課題等については、リーダー会や園内研修会議での話し合いを通じて、改善に向けた具体的な取り組みを協議しながら進めています。県外の税理士に決算時期と指導監査時に会計業務指導を受けており、口頭での指導に基づき経営改善を行っています。	
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	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	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	外部監査が実施されている。	a	
II-2 人材の確保・養成		基本構造の中に、必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人事管理に関する具体的な計画を明示しています。職員本人、クラスリーダー、主任保育士による、自己評価をベースにした考課に加え、園長が直接行う面接等を併せた重層的な人事考課を進めていますが、職員に対しては、客観性の担保の仕組みや考課が職員自身に及ぼす意味等について更に十分な説明が必要です。ノ一残業事業所を標榜し、その分で浮いた経費を職員雇用に有効活用するよう努めています。職員一人ひとり、あるいは経験や在職期間を考慮した教育・研修計画は策定されていないものの、研修履歴を整理・把握しています。研修を終了した職員は、研修報告書に加え、園内研修会議で発表しています。実習生の受け入れは、基本姿勢や体制等が仕組み化され、それに基づいて実施されています。	
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	人事考課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	職員の福利厚生や健康の維持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	実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取り組みをしている。	a	
II-3 安全管理		年齢毎やクラス毎のリーダーに正副のトータルリスクマネージャーを割り当て、定期的なリーダー会議が子どもの安全確保の検討会の役割も担っています。園内外の研修、地域子育て支援センターの講座等で救急法を学んでいる他、職員は施設の安全確保の取り組みやマニュアル等について概ね理解しています。隣接する消防合同庁舎に緊急時の避難受け入れを依頼し、実際に模擬訓練を行っています。災害時の対応体制はマニュアル等で詳細に整備していることに加え、災害時緊急備蓄倉庫を設置しながら非常用物品の備蓄体制を充実させていますが、これらは特筆すべき取り組みと高く評価します。子どもの安全を脅かす事例の収集として事故報告書を徴し、それを基にリーダー会で発生要因を分析し、事故の未然防止策を検討しています。	
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)における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	災害時に対する利用者の安全確保のための取り組みを行っている。		a
II-3-(1)-③	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	

	<p>II-4 地域との交流</p> <p>II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 286 416 365">II-4-(1)-①</td> <td data-bbox="416 286 836 365">利用者地域とのかかわりを大切にしている。</td> <td data-bbox="836 286 1007 365">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 365 416 443">II-4-(1)-②</td> <td data-bbox="416 365 836 443">事業所が有する機能を地域に還元している。</td> <td data-bbox="836 365 1007 443">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 443 416 521">II-4-(1)-③</td> <td data-bbox="416 443 836 521">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。</td> <td data-bbox="836 443 1007 521">a</td> </tr> </table> <p>II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 595 416 674">II-4-(2)-①</td> <td data-bbox="416 595 836 674">必要な社会資源を明確にしている。</td> <td data-bbox="836 595 1007 674">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 674 416 752">II-4-(2)-②</td> <td data-bbox="416 674 836 752">関係機関等との連携が適切に行われている。</td> <td data-bbox="836 674 1007 752">a</td> </tr> </table> <p>II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 826 416 904">II-4-(3)-①</td> <td data-bbox="416 826 836 904">地域の福祉ニーズを把握している。</td> <td data-bbox="836 826 1007 904">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 904 416 976">II-4-(3)-②</td> <td data-bbox="416 904 836 976">地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。</td> <td data-bbox="836 904 1007 976">a</td> </tr> </table>	II-4-(1)-①	利用者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)-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)-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	<p>園内に併設する地域子育て支援センターが中心となり、子育てをはじめ健康や生活に関する情報収集・提供、地域での子育てに関するボランティア活動、園庭開放、育児相談、体験保育、講座、交流体験等を行っています。市の地域子育て支援連絡協議会委員施設として行政等との連携を行っている他、児童相談所及び市役所・元氣プラザ・小児科医・保健師助産師会・主任児童委員・子育て応援隊等と独自のネットワークを構築し、適宜、地域担当者研修会等と名称や協議目的を変えながら、虐待予防のみならず子育てに関する様々な課題や事例等の検討、地域の子育てニーズの把握、更には新規事業の計画や実施を進めていますが、このような主体的で進取的な取り組み姿勢は極めて他の模範となるものと高く評価します。</p>
II-4-(1)-①	利用者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)-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)-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																					
<p>評価対象 III 適切な福祉サービス</p>	<p>第三者評価結果</p>	<p>評価結果講評</p>																					
	<p>III-1 利用者本位の福祉サービス</p> <p>III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 1211 416 1290">III-1-(1)-①</td> <td data-bbox="416 1211 836 1290">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。</td> <td data-bbox="836 1211 1007 1290">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1290 416 1368">III-1-(1)-②</td> <td data-bbox="416 1290 836 1368">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。</td> <td data-bbox="836 1290 1007 1368">a</td> </tr> </table> <p>III-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 1442 416 1520">III-1-(2)-①</td> <td data-bbox="416 1442 836 1520">利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。</td> <td data-bbox="836 1442 1007 1520">a</td> </tr> </table> <p>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。</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 1594 416 1673">III-1-(3)-①</td> <td data-bbox="416 1594 836 1673">利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。</td> <td data-bbox="836 1594 1007 1673">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1673 416 1751">III-1-(3)-②</td> <td data-bbox="416 1673 836 1751">苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。</td> <td data-bbox="836 1673 1007 1751">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1751 416 1816">III-1-(3)-③</td> <td data-bbox="416 1751 836 1816">利用者からの意見等に対して迅速に対応している。</td> <td data-bbox="836 1751 1007 1816">a</td> </tr> </table>	III-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)-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-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。	a	III-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-(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-(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	<p>保育の基本方針に「人権の尊重」を明記し、保育実践の具体的なマニュアルを詳細にまとめ、子どもを主体とした保育の計画と実践、保育場面での配慮事項や手順を示しています。園内研修等で先入観による固定的な対応がないようにする等、子ども一人ひとりを尊重した配慮や環境づくりに配慮しています。プライバシーの尊重と保護についても基本方針やマニュアルに明示され、個人情報保護と統括的な様式のもとに整理され、職員にも会議や研修の場で周知や理解を図っています。事業計画概要に「利用者に愛される保育所」を目指しての利用者の満足度を向上させるための姿勢を明示し、入園時の個別面談・アンケートの実施、保育参観、送迎や行事時の意見聴取、子どもたちへの聞き取り等、様々な方法で把握に努めています。</p>			
III-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)-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-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。	a																					
III-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-(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-(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) 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	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)-②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a
Ⅲ-2-(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している		
Ⅲ-2-(2)-①	提供する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-(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している。	a
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	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a
Ⅲ-2-(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-(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

保育士等の職員は2種のチェックリストを用いて「保育の内容についての自己評価」を、管理者は福祉サービス第三者評価基準項目を用いて「保育所の自己評価」を定期的に行う体制を整備しています。また、評価結果はリーダー会議や園内研修会議で、組織を挙げて検証し、最終的に理事会へ報告しています。これら、重層的、組織的な自己評価の取り組み姿勢ならびに評価の結果、得られた問題や課題を改善・解決するための方策を中・長期的な展望や単年度の事業計画に反映している点は、相応の評価に値します。保育業務についての標準的な実施方法が文書化され、業務内容の実績やノウハウが詳細に組み込まれ、計画から改善までのPDCI・PDCAサイクルが機能する仕組みが組織内に確立されています。一人ひとりの成長の記録として児童票や個別の指導計画に、関係する職員によって作成され、管理体制もほぼ確立しています。

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	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)-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-(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-(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

ホームページやタウンページ、パンフレット、インフォメーションボード、保育室の掲示、文書の配布等、様々な方法を活用して保育サービスに関する情報を発信しています。また、市内27か所に配置された保育所情報ファイルには、理念やサービス内容が記載されています。見学者は随時受け入れる体制が整備され、体験保育や一日利用は一時預かり、子育て支援センターで対応しています。入園時は保育のしおりや資料を用いて、個別面接を行い、理念からサービス内容まで丁寧に説明しています。休日、延長保育については、料金等も説明しています。サービス継続性に対する仕組みも定められ、希望に応じて書面を配布・説明しています。

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-(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

保護者の家庭調査や、園独自の入園カルテへの記載により、職員は子ども一人ひとりの身体や健康の状態、家庭や生活の状況を把握しており、園での成長を児童票や健康観察記録に手順を定めて記録しています。「指導計画の流れ」のマニュアルに沿って長期・短期計画から個人目標まで関連性を持って作成され、生活リズムや発達過程、保育時間等を考慮し、保護者の意向を含め子どもが主体的に活動できるように実践されています。園全体でのサービスの展開を円滑に進め、かつ柔軟に職務を遂行していくために職員一人ひとりの裁量権限を明確にすると共に、保育士による2種の自己評価と意見要望の提出が仕組み化されており、これらの取り組みを通して自己を振り返りながら、更に高い業務の実現に繋がるようになっており、これらを基礎としたサービスの計画や評価の仕組みが園全体に定着していることは高く評価できる点です。