

# 福祉サービス第三者評価の結果

様式第9号



## 1 福祉サービス事業者情報

### (1) 事業者概況

施設名称	浪岡若葉保育園		種別	保育所	
管理者氏名	園長 田中美穂子		開設年月日	昭和49年4月1日	
経営主体	社会福祉法人 若竹会		定員	45人	現員数 H25.12.1現在 57人
所在地	〒038-1332 青森市浪岡大字下十川字扇田 191-1				
連絡先電話	0172-62-5100	FAX電話	0172-62-5100		
ホームページ	無し				

### (2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事
1. 乳児保育 2. 延長保育 3. 休日保育 4. 一時預かり 5. 地域活動事業(異年齢児交流) 6. 地域活動事業(小学校低学年受け入れ) 7. 休日保育(小学生受け入れ)自主事業	・入園式 ・保育参観(春、秋) ・親子社会見学 ・交通安全運動 ・お遊戯会 ・節分の集い ・お別れ会 ・こどもの日の集い ・七夕の集い ・宿泊保育 ・十五夜の集い ・クリスマス会 ・親子そり遊び ・卒園式 ※毎月、避難訓練・身体測定・お誕生会 ・野外保育(春、秋) ・ちびっ子祭り ・運動会 ・焼きいも会 ・餅つき会 ・昔っこ交流会 ・雑祭りの集い

居室概要	居室以外の施設設備の概要
・保育室 2 ・遊戯室 1 ・調理室 1 ・事務室 1 ・乳児室 2 ・調乳室 1 ・沐浴室 1 ・職員休憩室 1	・防犯カメラ1台設置 ・放送設備 ・AED設置 ・非常通報装置(警備会社) ・乳児室、保育室エアコン完備



### 職員の配置

職種	人数	職種	人数
園長	1	調理員	1
副園長	1	パート保育士	2
主任保育士	1	保育補助	1
保育士	10	嘱託医(内科)	1
看護師	1	嘱託医(歯科)	1

## 2 評価結果総評

### ◎ 評価の高い点

- ・法人を挙げて姉妹園(瑞穂保育園)と一体となり、地域の保育と子育て支援の総合センターを目指すべく、多彩かつ柔軟な保育サービスの実施に意欲的に取り組んでいます。中でも、学童保育や休日保育は無料で実施しているなど、高い奉仕性・献身性がうかがわれました。
- ・玄関やバス送迎時には対話や連絡帳のやり取りを通じて、保護者との双方向的なコミュニケーションが図られており、意見や質問を受け取った際は、申し送りを通じて職員間で共有するよう努めています。年2回の保育参観の他に、ちびっ子祭り、親子社会見学(函館)、運動会、お遊戯会、焼き芋会、餅つき会等々多彩な保護者参加型行事を開催し、子どもたちの様子を保護者と保育者が共有するよう努めています。
- ・正看護師の配置によって、子どもたちの健康管理や保健衛生面にも良く配慮し、充実した保育環境の整備に努めています。

### ◎ 改善が求められる点

- ・理念や基本方針の類が数多くあり、それぞれが微妙に整合していない面がうかがえ、職員や保護者に混同や誤認されることが懸念されるため、組織的な見直しと再構築(明文化)が期待されます。
- ・職務分担表をはじめ安全管理・苦情解決関係の規程やマニュアルにおいて、管理者層の職務内容・職責の表記が具体的に示されておらず、特に副園長については、園長の業務を補佐・代行する立場としての職務・職責が明確になされていないことから、組織においてやや不明瞭な存在となっています。また園長には保育園の子どもたちの最善の利益を考慮した保育の実現の現場責任者として、自身の使命と責任を強く自覚してそれを職場や保護者に公表しつつ、厳正な職員指導・保育指導をなすことが求められます。
- ・浪岡若葉保育園として自園が「是」または「可」とする保育業務の標準(手順、準備、配慮・留意点等)を示したマニュアル等が整備されていません。そのため、保育業務が職員全体で暗黙知に頼らざるを得ないだけでなく、新人職員や中途採用職員、保育実習生やボランティア等が業務を行うにあたって、その多くが口承による伝授・習得に頼ることとなり、結果的に業務の認識や技術の差が生じることも懸念されますので、早急に浪岡若葉保育園が標準とする手順や配慮点等を、チャート図や絵・写真等を使って示していくことが望まれます。
- ・子どもや保護者に関する文書等は、担当保育士による保育室での保管となっていました。事務室での書棚施錠管理に改められていくことが望まれます。更に管理者層が利用者の記録の管理の重要性を正しく認識した上で、何の文書を、どこにどのように誰がどれだけ(何年)管理するのかを明確にした文書管理規程を定め、それに基づいて持ち出し・返却等の管理を徹底していくことを期待します。なお、文書管理規程は、個人情報保護規定やプライバシー保護に関するマニュアルと一体となって運用されることで、より実行性をともなったものになると思われます。

## 3 第三者評価に対する事業者のコメント

第三者評価を受審し、様々な課題が浮き彫りになりました。その一つひとつに取り組んでいくことで職員間のつながりがより一層強くなり、子ども達への思いを保護者と共有し合い、地域とのつながりを深めていくよい機会になりました。

これからも地域に根ざした保育園を目指し、保護者、子ども達の心に寄り添う優しい保育を行ってまいります。



平成 26 年 1 月 20 日 提出  
(評価機関→推進委員会)

評価機関	名 称	福祉サポートサービス
	所 在 地	青森市青柳 1 丁目 8-28
	事業所との契約日	平成 25 年 2 月 1 日
	評価実施期間	平成 25 年 3 月 11 日 ~ 平成 25 年 11 月 13 日
	事業所への評価結果の報告	平成 26 年 1 月 10 日

## 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	評価 結果	評価結果講評	
<b>I-1 理念・基本方針</b>		<p>法人の経営方針に、個人個人を尊重する保育や「明るく開かれた保育園」を目指すということなどが謳われ、園訓として「健康・明朗・誠実・協調」が掲げられています。施設面では「家庭的な雰囲気、生活習慣の体得、地域との協調…」という運営方針が定められ、目指す子どもの姿として「挨拶、素直、健康…」など6項目の保育目標が明文化されています。</p> <p>年度当初に行われる法人全体の職員会議の場で、理事長から方針や事業計画の概要的説明がされていますが、全職員の共通理解とまでは至っていないようです。保護者には、入園時に入園のしおりを配布し、園の方針や園生活の内容を説明しています。しかし、法人の事業計画で示す方針や目標と入園のしおりで表記している方針に整合性が保たれていないことなどから、法人と保育園の使命や役割が職員や保護者等に十分伝わっていないようでした。小学校へは園だよりを配布していますが、今後、パンフレットを作成したり園の掲示板を有効的に活用するなど、園の保育サービスに対する基本姿勢や内容等を地域住民や地域関係団体へ積極的に周知していくことが望まれます。</p>	
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。		a
I-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-(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。		b
I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b	
<b>I-2 計画の策定</b>		<p>法人や園が掲げる経営方針や運営方針の実現や安定した経営確保に向けた、具体的なビジョンや方向性が園長をはじめとする現場の管理者層に良く周知理解されていないようでした。今後も安定した経営を確保していくためにも、法人や園の方針に沿い、それに伴う具体的な保育サービスの取り組みなどを示した「中・長期計画」(3～5年間)を策定していくことが望まれます。</p> <p>事業計画の策定については、一連のプロセスに職員の関わりが曖昧なため、事業計画策定について全職員の参画意識が低いように感じられました。また、職員への回覧や配布がなされていないため、事業計画全体の認識について職員間においても理解差が生じているよううかがわれました。</p> <p>行事については、その都度反省会をし、週に一回のクラス担任等によるミーティングや月一回の職員会議によって出された職員の意見や課題・改善点を集約し、次年度の行事計画に活かされ、必要に応じて理事会への意見具申も行われています。今後は決定された事業計画を全職員に示して行くことが望まれます。利用者等へは、年度当初に事業計画の一部(年間行事予定等)を配布し、保護者会総会や保育参観後の役員会において説明がなされていますが、今後は事業計画の概略版を作成し、配布、周知に努めていくことを期待します。</p>	
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・長期計画が策定されている。		c
I-2-(1)-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。		c
I-2-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
I-2-(2)-①	事業計画の策定が組織的に行われている。		b
I-2-(2)-②	事業計画が職員に周知されている。	b	
I-2-(2)-③	事業計画が利用者等に周知されている。	b	
<b>I-3 管理者の責任とリーダーシップ</b>		<p>管理者の役割等については、職務分担表を作成し、園長をはじめとする全職員の業務分掌を明確にしています。園長は日常の保育業務の中で職員の様子に目を配り、保育士とのコミュニケーションを図りながら、月に一回の職員会議や週に一回のミーティングの場で自身の保育観や保育内容に関する提案などのメッセージを伝える努力がうかがえました。今後、園長としての役割や方針等を事業計画や園だより等へ定期的に明記し、職員及び保護者等に対して明確に表明して行くことが期待されます。法令等の理解では、保育園が所属する各種団体の会議や研修会に積極的に参加し、そこで得た様々な情報や通知等について、回覧やクラスへの掲示や会議・園内研修をとおして職員へ周知を図ることに努めています。</p> <p>今回の第三者評価受審に伴う職員の自己評価では、自己評価報告書を基に改善に向けて、毎月話し合いの場を設けるなど保育の質を高めていく取り組みがなされていました。</p> <p>業務の効率化について、行事やクラスの状況に応じ園長自ら勤務シフトを作成するなどして取り組んでいます。地域の乳児数の変化などの情報を収集しようとする姿勢もうかがえますが、データ化や分析がなされていないため、保育園内及び法人全体での情報共有とまで至っていませんでした。今後は、経営や業務の効率化と改善に向けた具体的な取り組みを全職員で話し合うなどして、共通理解を保っていくことが望まれます。</p>	
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
I-3-(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。		b
I-3-(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。		b
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	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。		b
I-3-(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。	b	

評価対象 II 組織の運営管理	評価結果	評価結果講評
<b>II-1 経営状況の把握</b> II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		<p>青森県保育連合会、青森市保育連合会、青森県社会福祉協議会等に加盟し、研修参加や情報誌購読をととして保育経営に関する情報収集に努めています。また、小学校との連携が深いことから保育園が設置されている地域の児童数・世帯数、特徴や変化等も把握されています。</p> <p>在園児数の推移や地域ニーズについての情報は、園長、副園長、主任によって話し合われていますが、収集した情報のデータ化とそれについて職員へ説明が十分ではなく、また、職員参画によって分析する機会や検討委員会等がないことから、改善すべき課題について職員間の意識共有や具体策等の話し合いにまでは至っていませんでした。計算書類等については、会計事務所(東京)に月次報告等の入力委託をしており、決算期には会計士等が来園し諸票等の精査確認がなされています。</p>
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。	b
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。	b
II-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	b
<b>II-2 人材の確保・養成</b> II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		<p>保健衛生面での安全確保のために正看護師を採用し、保育状況や保育サービスに合わせて随時職員の補充がなされています。今後、必要な人材や人事管理に関する保育園としての姿勢やプランを明文化していくことが望まれます。</p> <p>全職員の自己評価を実施しているものの、結果についてフィードバックや全体協議がされておらず一方的なものとなっていました。今後、人事考課を導入する場合は、自己評価や客観的な考課基準に基づいて客観性や透明性の確保が図りながら実施していくことを期待します。</p> <p>園長は、日常業務や休憩時間を活用して職員とのコミュニケーションを図り、常に相談しやすい環境づくりに努めています。また、全職員の退職共済加入や悩み等の相談窓口として主任を配置するなどの取り組みが見られます。ただし、有給休暇取得状況や時間外勤務、就業時間についてのデータ化や分析する習慣や担当部署がないため、働きやすい職場づくりについて管理者の意図が職員に伝わっていない現状がうかがえます。また、健康診断の検査項目数、予防接種の個人負担、忘年会のあり方などに疑問を抱く職員の声も多くありましたので、今後さらに働きがいのある職場づくりのために、職員の意見も取り込んだ福利厚生をしていくことが望まれます。</p> <p>事業計画に保育園が求める職員の姿勢が記載され、園内研修の計画や園外研修への派遣計画も明記されています。外部研修への派遣については、全職員が参加機会を得られるようにしていました。研修に参加した職員については、復命書を職員間で回覧し、職員会議やミーティングで報告、必要に応じて管理者に対して報告する機会を設けています。ただし、職員の研修姿勢についての表記が抽象的で、具体的に必要とする専門性や専門技術の記載等がないため、基本方針をはじめとする園の方針や園内研修計画・外部研修派遣との関連性がやや希薄で、研修実績の評価や分析がなされず次の研修に活かされていないことがうかがえました。また、職員の研修参加の目的、職責や職種に応じた育成計画がないため、研修実施の意図や意義が職員に伝わっていないように感じられました。</p> <p>毎年、保育士養成校等から研修受け入れがあり、前半については全てのクラスを回り、後半については実習生の希望に応えるというプログラムがあります。今後、実習生の受け入れについての方針や基本姿勢の明文化とマニュアルを整備し、受け入れの意識や方向性を全職員で統一していくことが望まれます。</p>
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。	b
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。	c
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。	b
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。	b
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。	b
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組が行われている。	b
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。	b
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。	b
<b>II-3 安全管理</b> 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。		<p>各種感染症、不審者、虐待等に関するマニュアルを整備し、玄関への掲示やお知らせによって保護者に情報を提供しています。AEDの配置や全クラスに非常通報装置を設置し、年に一回、全職員が救急救命講習を実施するなど安全確保に対する取り組みが行われています。</p> <p>災害時の対応マニュアルがあり、事故報告やヒヤリハット事例を基に会議で見直しや改善が図られているほか、緊急時の連絡先一覧を作成するなど災害時の安全確保に向けた取り組みを行っています。また、非常用備蓄リストを作成しつつ、水、保存用パン、米等の食料を園児1人につき約3食分確保するなど災害時における安全確保に努めています。</p> <p>安全点検に関するチェックリストに従って年に4回の自主点検を実施しているほか、年に2回の警察署の協力による不審者侵入防犯訓練、専門業者による遊具点検も実施しています。</p>
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	災害時に対する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-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。	b

評価対象 II 組織の運営管理	評価結果	評価結果講評																					
<p><b>II-4 地域との交流</b></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" data-bbox="181 293 676 546"> <tr> <td data-bbox="181 293 373 367">II-4-(1)-①</td> <td data-bbox="373 293 676 367">利用者と地域とのかかわりを大切にしている。</td> <td data-bbox="676 293 751 367">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 367 373 441">II-4-(1)-②</td> <td data-bbox="373 367 676 441">事業所が有する機能を地域に還元している。</td> <td data-bbox="676 367 751 441">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 441 373 546">II-4-(1)-③</td> <td data-bbox="373 441 676 546">ボランティア受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="676 441 751 546">c</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" data-bbox="181 607 676 775"> <tr> <td data-bbox="181 607 373 680">II-4-(2)-①</td> <td data-bbox="373 607 676 680">必要な社会資源を明確にしている。</td> <td data-bbox="676 607 751 680">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 680 373 775">II-4-(2)-②</td> <td data-bbox="373 680 676 775">関係機関等との連携が適切に行われている。</td> <td data-bbox="676 680 751 775">b</td> </tr> </table> <p>II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p> <table border="1" data-bbox="181 860 676 1037"> <tr> <td data-bbox="181 860 373 943">II-4-(3)-①</td> <td data-bbox="373 860 676 943">地域の福祉ニーズを把握している。</td> <td data-bbox="676 860 751 943">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 943 373 1037">II-4-(3)-②</td> <td data-bbox="373 943 676 1037">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="676 943 751 1037">b</td> </tr> </table>	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	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c	II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	b	II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	b	II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	b	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。	b		<p>事業計画の中に「地域行事への参加や園行事への招待をとおして明るい地域づくりに努める」という園の方針が明記されています。その方針に基づき、和太鼓演奏で様々な地域イベントへの出演、中学生の保育体験の受け入れなど地域に溶け込もうとする園の姿勢が良く感じられました。子育て支援のポスターや保育園だよりをスーパー等に掲示し、ちびっ子祭り、運動会、焼きいも会、お遊戯会など大きなイベントに合わせて保育園を地域に開放するなど住民の理解を促す取り組みも積極的に行われていました。また、園開放、一時預かり、育児相談など子育て支援事業を実施し、保育園の機能を地域に還元する取り組みも行っています。</p> <p>一方で、事業計画等にボランティア受け入れに関する意義や保育園としての方針が明文化されておらず、受け入れマニュアルも整備されていないこともあって受け入れについて職員間で共通認識が図られていません。</p> <p>緊急時の連絡先や関係機関の連絡先を明記した一覧表を作成し、小学校へ園だよりを配布したり、園行事へ小学校校長や民生委員を招待するなど関係団体と情報を共有しようとする姿勢がうかがえます。しかし、子育てに関する機関や団体との定期的な情報交換の機会がなく、小学校や民生委員との情報については職員間で共有する機会が設けられていない状況がうかがえましたので、今後、効果的な連携の仕方などについて話し合われてみてはいかがでしょうか。</p> <p>保育園で積極的に取り組んでいる「和太鼓演奏」で、イベントや関係団体の行事等へ参加、一時保育や休日保育等の子育て支援事業に取り組むなど、住民との交流をとおして地域のニーズを把握できる環境にあります。が、十分に機能していない現状となっているようです。また、保育園が主体となって地域の福祉ニーズを把握する取り組みも積極的に行われていないようでしたので、今後の取組に期待します。</p>
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	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c																					
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	b																					
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	b																					
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	b																					
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。	b																					
<p><b>評価対象 III 適切な福祉サービス</b></p> <p><b>III-1 利用者本位の福祉サービス</b></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" data-bbox="181 1279 676 1518"> <tr> <td data-bbox="181 1279 373 1406">III-1-(1)-①</td> <td data-bbox="373 1279 676 1406">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組を行っている。</td> <td data-bbox="676 1279 751 1406">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 1406 373 1518">III-1-(1)-②</td> <td data-bbox="373 1406 676 1518">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="676 1406 751 1518">b</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" data-bbox="181 1592 676 1727"> <tr> <td data-bbox="181 1592 373 1727">III-1-(2)-①</td> <td data-bbox="373 1592 676 1727">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="676 1592 751 1727">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" data-bbox="181 1816 676 2103"> <tr> <td data-bbox="181 1816 373 1921">III-1-(3)-①</td> <td data-bbox="373 1816 676 1921">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="676 1816 751 1921">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 1921 373 2027">III-1-(3)-②</td> <td data-bbox="373 1921 676 2027">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="676 1921 751 2027">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 2027 373 2103">III-1-(3)-③</td> <td data-bbox="373 2027 676 2103">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="676 2027 751 2103">b</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組を行っている。	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。	b	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。	b	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。	b	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。	b		<p>事業計画ならびに保育課程に「個人個人を尊重する保育に努める」姿勢を、更に基本方針の1つには「保育園は乳幼児のためにある」と掲げています。ただし、組織としてそれらを共通理解を持つための取り組みがやや不十分と感じられましたので、今後の話し合いが期待されます。</p> <p>浪岡若葉保育園として利用者のプライバシー保護に関する配慮事項・留意事項が示されておらず、管理者層から職員への定期的かつ具体的な説明がなされていないことから、職員はそれぞれの経験知や暗黙知に頼って保育等の職務にあたっています。</p> <p>保育参観後の保育懇談会、玄関での会話、連絡帳などで、日常的に意向を把握するように努めていますが、保護者の満足度を把握する仕組みが組織内に確立されておらず、定期的な意向や満足度を把握するための定期面談や調査がなされていませんでしたので、今後の取組を期待します。</p> <p>保護者等の利用者に向けては、気軽に保育園へ相談や意見を申し出てほしい旨を、口頭の他には周知されておらず、また、意見箱も監視カメラから撮影可能な玄関内に設置することは好ましくないとの理由から設置を中断しています。</p> <p>苦情解決のための仕組みや流れの説明図が玄関に掲示されています。年1回、姉妹園と合同で第三者委員と管理者層職員による話し合いの場が設けられていますが、職員や保護者に対して、苦情等の解決に向けての取り組みを示した資料の配布や説明がないため、相談窓口等の理解が浸透しておらず、有効的に機能しているとは判断できませんでした。</p> <p>苦情解決のための仕組みを準用して保護者からの日常的な意見等に対応していますが、今後、利用者の意見に対して保育園として一定の手続きに沿って記録し、かつ全ての職員が同じ基準で対応していくことを期待します。</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組を行っている。	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。	b																					
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。	b																					
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。	b																					
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。	b																					

評価対象 Ⅲ 適切な福祉サービス	評価結果講評																						
<p><b>Ⅲ-2 サービスの質の確保</b></p> <p>Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="145 241 683 465"> <tr> <td data-bbox="145 241 368 338">Ⅲ-2-(1)-①</td> <td data-bbox="368 241 683 338">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。</td> <td data-bbox="683 241 751 338">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 338 368 465">Ⅲ-2-(1)-②</td> <td data-bbox="368 338 683 465">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。</td> <td data-bbox="683 338 751 465">c</td> </tr> </table> <p>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。</p> <table border="1" data-bbox="145 539 683 741"> <tr> <td data-bbox="145 539 368 645">Ⅲ-2-(2)-①</td> <td data-bbox="368 539 683 645">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。</td> <td data-bbox="683 539 751 645">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 645 368 741">Ⅲ-2-(2)-②</td> <td data-bbox="368 645 683 741">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。</td> <td data-bbox="683 645 751 741">c</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="145 815 683 1111"> <tr> <td data-bbox="145 815 368 943">Ⅲ-2-(3)-①</td> <td data-bbox="368 815 683 943">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。</td> <td data-bbox="683 815 751 943">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 943 368 1032">Ⅲ-2-(3)-②</td> <td data-bbox="368 943 683 1032">利用者に関する記録の管理体制が確立している。</td> <td data-bbox="683 943 751 1032">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1032 368 1111">Ⅲ-2-(3)-③</td> <td data-bbox="368 1032 683 1111">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。</td> <td data-bbox="683 1032 751 1111">b</td> </tr> </table>	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。	b	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。	c	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。	b	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されている。	c	Ⅲ-2-(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-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	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。	b	<p>年に1回、保育士等職員による自己評価を行っています。評価に関する担当者が確立・明示されていないこともあって、どちらかという個人任せに終始していたようです。今回の第三者評価受審と併せての職員の自己評価実施後からは、組織的に評価項目に沿っての継続的な話し合いなど大きな前進がみられ、個々の職員の意識の向上や組織全体として取り組んでいく姿勢が良くながられました。</p> <p>浪岡若葉保育園が「是」とする保育業務の標準を示したマニュアル等が整備されていないため、保育業務が職員全体で暗黙知に頼らざるを得ないだけでなく、新人職員や中途採用職員、保育実習生やボランティア等の業務に際しても、その多くが口承による伝授・習得に頼ることとなり、結果的に業務の認識や技術の差が生じることも懸念されます。それゆえ、業務標準に基づく実施方法が園内に確立されているとはいえ、同様に、定期的な見直しもなされていませんでしたので、今後、全体で取り組んでいくことを期待します。</p> <p>一人ひとりの子どもについて出席簿、児童票、保育記録等が適切に記録として整備されています。今後、児童票や連絡帳の記録内容や配慮事項等に職員間でばらつきが出ないように、一定の基準を設けるなど工夫していくことが望まれます。</p> <p>子どもや保護者に関する記録等について訪問調査時では、担当保育士により、それぞれの保育室での保管に一任されており、管理者も「おそらく…」、「たぶん…」と、記録の管理に対しての意識に若干の希薄さを感じましたので、早急に文書管理規程を整備していくことが望まれます。</p> <p>毎週1回、「ミーティング」を開催し、一人ひとりの子どもや家庭の状況についての情報共有や検討協議を行っています。月1回の職員会議も開催していますが、課題を抱える1人ひとりの子どもや保護者の状況について、恒常的に職場全体で話し合う体制づくりをしていくことが望まれます。</p>	
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。	b																					
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。	c																					
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。	b																					
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されている。	c																					
Ⅲ-2-(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-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b																					
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。	b																					
<p><b>Ⅲ-3 サービスの開始・継続</b></p> <p>Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="145 1256 683 1424"> <tr> <td data-bbox="145 1256 368 1346">Ⅲ-3-(1)-①</td> <td data-bbox="368 1256 683 1346">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。</td> <td data-bbox="683 1256 751 1346">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1346 368 1424">Ⅲ-3-(1)-②</td> <td data-bbox="368 1346 683 1424">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。</td> <td data-bbox="683 1346 751 1424">a</td> </tr> </table> <p>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。</p> <table border="1" data-bbox="145 1498 683 1592"> <tr> <td data-bbox="145 1498 368 1592">Ⅲ-3-(2)-①</td> <td data-bbox="368 1498 683 1592">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。</td> <td data-bbox="683 1498 751 1592">c</td> </tr> </table>	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)-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。	c	<p>保育園を紹介するパンフレットやホームページは作成・活用されていませんが、自主事業として展開している地域子育て支援の取り組みの紹介と併せたかたちでの「子育て支援だより」を作成し、町内の嘱託医(小児科)やスーパーマーケット、病院、保健センター等に配置しています。</p> <p>入園が確定した方には「入園のしおり」をもとに、保育理念や基本方針、保育時間、保育行事、特別保育事業等の利用料、保育上のお願ひ・準備を要するものなどについて、丁寧な説明をしています。担当は主任保育士を充てていますが、春の入園説明会では園長からも理念や方針について説明しています。</p> <p>急な退園や転園、卒園にあたっては、口頭では「遊びにおいで」や「相談事は気軽に…」と伝えてはいますが、保育の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書が定められていません。今後、転園・退園のしおりのようなものを作成し、利用者との絆を保たっていくことを期待します。</p>													
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)-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。	c																					
<p><b>Ⅲ-4 サービス実施計画の策定</b></p> <p>Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。</p> <table border="1" data-bbox="145 1749 683 1827"> <tr> <td data-bbox="145 1749 368 1827">Ⅲ-4-(1)-①</td> <td data-bbox="368 1749 683 1827">定められた手順に従ってアセスメントを行っている。</td> <td data-bbox="683 1749 751 1827">b</td> </tr> </table> <p>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。</p> <table border="1" data-bbox="145 1901 683 2056"> <tr> <td data-bbox="145 1901 368 1980">Ⅲ-4-(2)-①</td> <td data-bbox="368 1901 683 1980">サービス実施計画を適切に策定している。</td> <td data-bbox="683 1901 751 1980">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1980 368 2056">Ⅲ-4-(2)-②</td> <td data-bbox="368 1980 683 2056">定期的にサービス計画の評価・見直しを行っている。</td> <td data-bbox="683 1980 751 2056">b</td> </tr> </table>	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。	b	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。	b	<p>児童家庭調書で子どもの身体や生活の状況を把握しています。記載を依頼する機会は入園時で、以降は毎年春の1回とし、他は保護者からの口頭や連絡帳からの申し出によって把握していますが、その都度、調書への加除訂正がなされていません。</p> <p>年間保育指導計画や毎月の指導計画があり、一人ひとりの子どもの発達過程や状況、クラス(集団)の実態等に即して、関係する保育士のチェックを経て組織的に作成されています。</p> <p>諸計画の原案の作成は複数名の検討協議を踏まえてはいないものの、主任保育士、適宜園長のチェックを経て作成されています。ただし、園全体やクラスでカリキュラム検討会議のような指導計画と保育の実態を評価し見直しのための話し合いの場がなく、基本的には作成者任せに終始しているようです。</p>													
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。	b																					
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。	b																					

## 保育サービス内容評価

評価対象 A-1 保育所保育の基本	評価結果	評価結果講評	
<b>A-1-(1) 養護と教育の一体的展開</b>		<p>保育課程は児童福祉法や保育所保育指針等の趣旨をふまえ、かつ保育の理念や基本方針に基づいて編成されています。また、毎年度末に、園長の責任の下、主任が中心となって保育の実態と照らし合わせて、組織的な見直しが行われています。</p> <p>乳児のための専用の保育室が用意されており、それぞれの保育室は明るく衛生的で空調も完備され、快適な環境が確保されています。また、個別の指導計画の立案に基づき、発達や個人差に応じた保育が実践され、更に、看護師も配置されています。ただし、病気への抵抗力の弱い乳児を保育する上での、業務の標準が確立されておらず、一人ひとりの経験知や暗黙知、勘に頼る保育にあるようです。</p> <p>1・2歳児が合同で保育を受けています。窓の外の隣地に建物があるため、他の保育室と比較して日当たりがやや悪いようですが、保育者の明るさと照明器具によって保育室全体は、明るさと穏やかさを醸し出しています。どうしても発達差のある異年齢混合クラスのため、行動差もあり、保育者によるとっさに制止言葉もたまにあるものの、保育者自身ならびに保育者相互にそのことを自覚していることは、自己改善の期待値も高いと思われます。</p> <p>保育室は3歳児、4・5歳児に分け、余裕ある保育人員配置の中で保育がなされています。一人ひとりの発達に応じて、段階的に社会性や創造性を育む行事や活動が展開され、特に、和太鼓活動は、地域でも屈指の高いレベルを誇っています。今後は、保育者としてより望ましい子どもたちへの言葉掛けなどについて全体で話し合う機会を設けていくことが望まれます。</p> <p>日常的に子どもたちが小学校を訪れる機会はないものの、保育園で実施している学童保育や、学童参加型の行事(餅つき会・餅っ交流会等)で学童と交流する機会がたくさんあることから、子どもたちはごく自然に就学を見通した生活を送ることができています。就学前には小学校と子どもの育ちについての話し合いがある他、児童要録の提出による情報提供もなされています。</p>	
A-1-(1)-①	保育所の保育の方針や目標に基づき、発達過程を踏まえ、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に即した保育課程を編成している。		a
A-1-(1)-②	乳児保育のための適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。		a
A-1-(1)-③	1・2歳児の保育において養護と教育の一体的展開がされるような適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。		a
A-1-(1)-④	3歳以上児の保育において養護と教育の一体的展開がされるような適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。		a
A-1-(1)-⑤	小学校との連携や就学を見通した計画に基づいて、保育の内容や方法、保護者とのかかわりに配慮されている。	a	
<b>A-1-(2) 環境を通して行う保育</b>		<p>全保育室に冷暖房設備が完備され、採光や換気もスムーズで、手洗い場やトイレも清潔が保たれています。ただし、温湿度計が各部屋にあるものの、定期的な計測や記録がなされていません。更には、個人所有のハンドタオルが他児の者と接触していることやトイレの手指乾燥機の電源が入っていないこと等、衛生面の確保が十分とは言えない状況にあります。また、遊戯室は、和太鼓や楽器類で場所を占め、かつ相当な高さで置かれていたり、天井の蛍光灯破損・飛散防止や保育室等の引き戸には指はさめ防止の配慮がなされていませんでしたので、改善が望まれます。</p> <p>各年齢や発達段階に応じて、食事や睡眠等の基本的な生活習慣の確立に向けて適切な配慮がなされています。遊戯室での和太鼓活動や広い園庭でのマラソン等、子どもたちはのびのびと身体的な活動ができています。また、お気に入りの玩具や遊具で遊んだり、素材や用具を選択して遊びを創っていくことができています。自由遊びの時間も十分に用意され、友だちと協同したり創意工夫したりして遊びを展開しています。2歳児から徐々に当番活動を取り入れ、子どもが自分の役割を果たすことや主体的に活動する喜びを感じられるようにしています。</p> <p>田園地帯に位置していることから、子どもたちは緑豊かな自然環境の中で穏やかな生活を送っています。近隣への散歩は活発であり、水族館や弥生動物公園など、季節を通じて積極的に地域社会へ保育の場を広げることで、社会性を培う保育がなされています。絵本や紙芝居はほとんどのクラスで積極的に活用され、保育に定着しています。和太鼓活動は本格的ですが、更に音楽的な表現遊びとして、楽器や音のなる玩具等を身近に用意して日常的には行っていくことが期待されます。</p>	
A-1-(2)-①	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできるような人的・物的環境が整備されている。		b
A-1-(2)-②	子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるような環境が整備されている。		a
A-1-(2)-③	子どもが主体的に活動し、様々な人間関係や友だちとの協同的な体験ができるような人的・物的環境が整備されている。		a
A-1-(2)-④	子どもが主体的に身近な自然や社会とかかわれるような人的・物的環境が整備されている。		a
A-1-(2)-⑤	子どもが言葉豊かな言語環境に触れたり、様々な表現活動が自由に体験できるような人的・物的環境が整備されている。	a	
<b>A-1-(3) 職員の資質向上</b>		<p>指導計画の反省等の記入を通じて担当者は評価を行うこととしていますが、担当者任せとしている感があり、園長・副園長・主任の管理者層からのチェックは、目を通して印を押すことが主体の事務的なものとなっており、実際に保育の改善につながっているのかを推し量るしくみが組織の中に構築されていません。</p>	
A-1-(3)-①	保育士等が主体的に自己評価に取り組み、保育の改善が図られている。	c	

評価対象 A-2 子どもの生活と発達		評価結果	評価結果講評
A-2-(1) 生活と発達の連続性			
A-2-(1)-①	子ども一人ひとりを受容し、理解を深めて働きかけや援助が行われている。	a	一人ひとりの子どもの欲求や要求を受け止め、背長・発達の個人差から生じる一人ひとりの違いを把握・尊重した保育をそれぞれの保育者が努めています。時折、せかしたり禁止する言葉を使ってしまいうるようですが、その都度、お互いに指摘し合うなどして改善するよう心がけています。
A-2-(1)-②	障害のある子どもが安心して生活できる保育環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	b	障害を持つ子どもの保育の実施にあたっては、関係する療育機関や専門の医療機関等と連携して、当該児童により望まれる保育を検討したり、保護者の支援を講じたりしています。
A-2-(1)-③	長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法が配慮されている。	b	最長8時までの延長保育が実施されていますが、延長保育時の保育室には特にカーペットを敷いたりクッションを配するなどの配慮が十分ではありません。今後、家庭的で落ち着いた雰囲気やゆっくりと疲れた体を休める環境づくりに取り組んでいくことを期待します。
A-2-(2) 子どもの福祉を増進することに最もふさわしい生活の場			
A-2-(2)-①	子どもの健康管理は、子ども一人ひとりの健康状態に応じて実施している。	b	既往症や予防接種の状況等については、変更があった際は保護者から連絡帳や口頭で情報を得るようにしています。また、体調のすぐれない子どもへも、食事量や運動量の加減など個別に対応しています。ただし、子どもの健康管理マニュアルや年間保健計画が策定されておらず、組織的な健康管理体制が確立していないことがうかがえました。
A-2-(2)-②	食事を楽しむことができる工夫をしている。	a	子どもの食事量の個人差や体調に応じた食事を提供しています。子どもたちが育てた野菜を調理食材として食べたり、好天日にはテラスや園庭でお昼を食べたり、焼きも会等の行事を活発に開催したりと、食事を楽しむための多彩な工夫がみられます。
A-2-(2)-③	乳幼児にふさわしい食生活が展開されるよう、食事について見直しや改善をしている。	b	調理者が保育室を巡回することで、子どもの喫食の様子や嗜好の傾向を把握できており、献立や調理の工夫に反映させています。週1回の手作りヨーグルトの他、手作りおやつも月4～5回実施しています。
A-2-(2)-④	健康診断・歯科健診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	a	健康診断の結果は連絡帳への記載、歯科健診の結果はカードへの記載を通じて保護者に伝達しています。それぞれの結果は、手洗いや歯磨き指導など、保育士だけでなく看護職員も参画して保育に反映させるようにしています。
A-2-(3) 健康及び安全の実施体制			
A-2-(3)-①	アレルギー疾患、慢性疾患等をもつ子どもに対し、主治医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	b	アレルギー疾患マニュアルが定められておらず、職員や保護者へ対応のあり方等も説明がなされていないようです。したがって、例えば食物アレルギーを有する子どもについては、専門医の検査に基づく指示書等を徴する仕組みとはなっておらず、あくまで保護者の口頭による申し出に基づいての、保育者の経験による対応に留まっています。
A-2-(3)-②	調理場、水周りなどの衛生管理が適切に実施され、食中毒等の発生時に対応できるような体制が整備されている。	b	調理場等の衛生管理についてはマニュアルが整備されていますが、職員全体へ配布や説明がなく、また責任者が調理員1名に限定されていること等から、現場に有効に機能しているとは判断できません。それゆえにそれぞれの職員による作業は、暗黙知や経験知に頼った衛生管理に終始しているようです。
A-3 保護者に対する支援		評価結果	評価結果講評
A-3-(1) 家庭との緊密な連携			
A-3-(1)-①	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。	b	献立表があり保育園での給食メニューを毎月家庭に伝えている他、玄関にその日の献立サンプルを置いています。年に数回保護者が参加しての食に関わる行事があり、併せて子どもたちの給食を試食できるようにもなっています。ただし、給食に関する定期的な情報提供としては献立表の下部を使って数行あるのみで、レシピの紹介や乳幼児期の食事の大切さ等を伝えることが特になされていません。
A-3-(1)-②	家庭と子どもの保育が密接に関連した保護者支援を行っている。	a	玄関やバス送迎時の会話や連絡帳のやり取りを通じて、保護者との双方向的なコミュニケーションを図っています。年2回の保育参観やその後の懇談会の他に、ちびっ子祭り、親子社会見学、運動会、焼き芋会、餅つき会等々多彩な保護者参加型行事を開催し、子どもたちの様子を保護者と保育者が共有するよう努めています。
A-3-(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、保護者と共通の理解を得るための機会を設けている。	a	
A-3-(1)-④	虐待に対応できる保育所内の体制の下、不適切な養育や虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見及び虐待の予防に努めている。	b	不適切な養育や虐待が疑われる子どもの早期発見に全職員が努めています。虐待への対応マニュアルが全職員への周知されていないこともあり、1人ひとりの判断基準に相違があるままに対応がなされていることがうかがえたので、今後の全体で話し合っていくことが期待されます。



