

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:令和6年3月5日

評価 機関	名称	一般社団法人 広島県シルバーサービス振興会
	所在地	広島県広島市南区皆実町一丁目6-29
	事業所との契約日	令和5年7月6日
	訪問調査日	令和5年12月7日
	評価結果の確定日	令和5年12月25日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり ・ なし

I 事業者情報

(1)事業者概況

事業所名称	東光保育所	種別	保育所		
事業所代表者名	田島 実紀	開設年月日	昭和26年1月1日		
設置主体	三次市	定員	150	利用人数	111
所在地	〒728-0016 広島県三次市四拾貫町12-1				
電話番号	0824-63-7838	FAX番号	0824-63-7868		
ホームページアドレス	https://hoiku.shopro.co.jp/hoiku/shisetsu/toukou/				

(2)基本情報

サービス内容(事業内容)	事業所の主な行事など
・ 0歳児から5歳児までの保育	・ 入所進級お祝い会・夏祭り・お楽しみ会
・ 月曜日～金曜日(7:15～18:30)	・ 遠足(春・秋)・運動会・発表会・豆まき
・ 土曜日(7:15～13:00)	・ 小学校交流会・お茶会・お別れ会・ひな祭り
・ 土曜午後保育(13:00～18:30)	・ 個人懇談・ハロウィンパーティー
・ 短時間延長保育(16:30～18:30)	・ プール遊び・音楽鑑賞会・卒園式等
・ 延長保育(18:30～20:30)	【毎月の行事】 ・ 避難訓練
・ 休日保育(8:30～17:15)・園庭開放(日・祝)	・ 身体測定・誕生会・交通安全指導
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
・ 保育室 8室	・ 沐浴室 1 ・ 調理室 1
・ 事務室 1室	・ 園児用トイレ 5 ・ 倉庫 2
・ 休憩室 1室	・ 職員用トイレ 3 ・ 旧ボイラー室 1
	・ 遊戯室 1

職員の配置

職種	人数	職種	人数
・ 所長	1	・ 嘱託医(内科)	1
・ 主任	1	・ 嘱託医(歯科)	1
・ 保育士	19	・ 保育補助	1
・ 顧問	1		
・ 事務員	1		
・ 調理員	5		
・ 嘱託栄養士(三次市子育て支援部 子育て支援課)	1		

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

民間事業者の特性を活かし延長保育など柔軟なサービスの提供と接遇マナーの向上が図られている。職員の明るい表情と細やかな気遣いがあり、保護者への対応も丁寧に検討されている。法人としての事業経験の蓄積があり、各種マニュアルを整備し、マニュアルに沿った運営を行っている。行政と協力関係にあり、地域の保育ニーズに共に応える姿勢がある。現在、園舎の建て替え中であるが、保護者や保育所の意向を反映した計画となっている。職員間の人間関係、チームワークが良く先輩職員の後輩への配慮がみられる。給食部門の職員も食育に主体的にかかわり、ドキュメンテーションの作成にも参加している。人事考課や法人内の近隣3保育所にて人事交流があり職員を育成する仕組みがある。運営会社の保育部門の独立化に伴い、退職金制度や企業年金制度の導入など福利厚生に努めている。

◎特に評価の高い点

職員の接遇レベルが高く、表情が明るく、服装が整っており、仕草が適切で、言葉遣いが丁寧である。応待の随所に気配りがなされている。行政との協力関係が充実しており、地域の保育ニーズに対してともに解決する姿勢である。園舎の建て替えに際して、保護者や保育所の意向を行政が受けて設計等に反映している。また、定員や延長保育、一時保育、休日保育、子育て支援などの運営について行政と連携している。管理者のリーダーシップもあり、職員間のチームワークもとれており、各クラスの担任、フリーの保育士、給食部門の連携を図っている。保護者への伝達アプリ「さくら連絡網」の活用や「園だより」「クラスだより」「きゅうしょくだより」「食事だより」「ほけんだより」が充実している。

◎特に改善を求められる点

なし

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

この度は、第三者評価の機会をいただきありがとうございました。前回の受審結果を受け、改善点や内容について改めて見直し、保育所運営に関わる課題などを職員全体で共有して振り返る良い機会となりました。また、今回高い評価結果をいただいたことは職員の励みにもなります。ありがとうございます。アドバイスをいただきました「延長保育」や「障害児保育」の取り組みに関し、多くの保護者様に当保育所を選び、ご利用いただく際に利点の一つとして、その手厚さも含め広くお伝えしていきたいと考えております。お忙しいところご協力いただきました保護者の皆様、受審を通してご指導くださった評価機関の皆様、心よりお礼申し上げます。今後も、いただきました評価に恥じることの無いよう、保育の質の向上に努めて参る所存です。この度は、誠にありがとうございました。

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

1 福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針 自己評価：N0.1-2	パンフレット、ホームページ、運営ガイドライン、全体的な計画、中長期の事業計画等に明文化し、月に2回開催される所内研修や保護者会総会、園だよりを通じて職員や利用者、地域に周知している。
	(2)計画の策定 自己評価：N0.3-4	行政や保育事業者団体から保育の動向を把握し、保育サービスの質の向上、安全な施設環境の確保、人材の育成、地域との交流の観点から事業計画を策定している。市が行う民間委託利用者アンケートの内容を職員が検討し事業計画に反映する仕組みがある。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ 自己評価：N0.5-6	管理者の役割は、職務規程と組織図で明らかにされており、サービスの質・安全な環境・職員の勤務・家族や地域対応など一元的に管理している。また管理者は、法人本部や法人内近隣2保育所と連携を図り、効率的な運営やドキュメンテーションの推進など積極的な役割を果たしている。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：N0.7-8	全国や広島県の保育団体に所属し保育の動向について把握するとともに、行政と連携し地域の保育ニーズの掘り起こしや延長保育や休日保育、障害児対応を積極的に行っている。利用状況等について行政と法人本部に報告をし、定員や経営に関する協議を行っている。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：N0.9-12	中長期事業計画及び年度の計画に採用方針を定めている。年に2回人事考課を行うとともに3施設間の人事交流を図り育成している。希望休など勤務の希望や資質向上のための研修受講希望などに応える体制を整えている。3養成施設から実習生の受け入れを行っている。令和5年度より保育部門を独立新会社化し退職金制度や企業年金制度などの整備をしている。
	(3)安全管理 自己評価：N0.13	危機管理マニュアル、事故防止マニュアル、衛生管理マニュアル、感染予防マニュアル等の各種マニュアルを整備し対応している。月2回の所内研修の中で周知し、事故防止委員会など委員会活動を通じて検討・再発防止に努めている。保護者とは「さくら連絡網」を活用し、迅速に周知、協力を求めている。
	(4)設備環境 自己評価：N0.14-15	現在、園舎の建て替え工事中にて、園庭の活用等の制限があるが、代替え場所の活用や空きの保育室の工夫をし、快適性や利便性に配慮している。面談時はパーテーションの活用等の配慮がなされている。毎日、シルバー人材センターからの派遣職員が清掃を行い、担任の職員により点検を行っており、清潔が保たれている。
	(5)地域との連携 自己評価：N0.16	商業施設での子育て支援活動や園庭開放を通じて地域の保育ニーズを掴むとともに子育て期の住民との交流を図っている。職場体験を通じた中学校、入学前の小学校との連携がある。老人施設や社会福祉協議会のボランティアとの交流があり、地域の方に来所いただく機会として「お茶会」を開催している。
	(6)事業の経営・運営 自己評価：N0.17-18	全国や広島県の保育団体に所属し会合等で意見や意向を伝えている。行政とは日常的に意見交換ができる関係であり、事業計画の策定や運営について協力関係にある。決算・財務の状況は行政に報告している。(株)小学館アカデミーとして開示している。

3 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 自己評価：N0.19-24	個人情報保護マニュアルに沿って職員研修を実施している。市のアンケートを細かく職員が分析し対応をしている。保護者と個人面談を年1回以上実施し、意見や意向を確認している。苦情解決のマニュアルを整備し手順に沿って迅速に対応している。
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：N0.25-28	定期的に第三者評価を受審しており、課題の改善に取り組んでいる。健康管理、衛生管理、虐待防止、感染予防と対応、事故防止、災害対応、不審者侵入対応等のマニュアルを整備し、職員研修で周知している。サービスの記録は、連絡帳、個別指導票、自動票に記録し鍵付き書庫で保管している。
	(3)サービスの開始・継続 自己評価：N0.29-32	利用希望者に対して、ホームページやパンフレットで知らせるとともに日々の様子等をブログで発信している。子育て支援の場や入所説明会で詳しく説明し、利用に際して同意を得ている。利用の解約について運営ガイドラインにて説明し、転居など退所の際は市と連携し対応している。保護者の同意を得て、継続してスムーズに保育サービスが利用できるよう情報提供している。

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編:保育所

1 体制事業 の 基本 所 運 営	(1)サービスの質の確保 自己評価:N0.1-3	全職員対象の「所内研修」各学年ごとの「月案会議」を定期的実施し、緊急時には学年代表会議を実施している。会議に参加できなかった職員には議事録を配布するとともに重要な事案は直接所長や主任が口頭で伝え、情報共有を徹底している。職員は「求められる職員像」を目標とし、人事考課表等で課題を把握した場合には所長や主任が指導助言を行っている。個人情報については運営のガイドラインに基づいて、保管場所、保管方法等、適切に管理されている。
2 子どもの 発達 援助	(1)発達援助の基本 自己評価:N0.4-8	発達援助の基本では、保育課程において保育所保育指針の趣旨を捉え、(株)小学館アカデミーのコンセプトを活かした特色あるものに編成されている。毎月の月案会議で実践したものを評価、見直しを行い、次月に活かしている。子どもへの言葉かけを大切にし強制や否定的な言葉を使用せず「ほめる」「はげます」を援助の原則としている。職員は「人権擁護のためのチェックリスト」で定期的にチェックしている。
	(2)健康管理・食事 自己評価:N0.9-14	健康管理については入所時、年度初めに聞き取り票や面談で把握し、全職員で把握している。体調悪化、ケガについてはマニュアルに沿って迅速に対応している。健康診断、歯科検診、身長体重測定は定期的実施している。食事については調理員も保育士とともに積極的に食育に取り組んでおり、菜園活動、野菜の皮むき、クッキングなど子どもに充実した体験を提供している。アレルギーについては「アレルギー対応マニュアル」に則って、全職員で把握し対応を行っている。
	(3)保育環境 自己評価:N0.15-17	現在、園舎を建て替え中であるが、子どもたちが心地よく、過ごせるよう、室温、湿度、換気、採光など全職員で適切に対応している。保育所内外の施設安全点検、衛生管理については事故防止委員会を中心に取り組んでいる。個別に配慮が必要な時は落ち着いて過ごせるスペースを確保したり職員が連携して対応している。園庭、近所の公園、散歩など自然と触れ合いながらのびのびと活動できる場を確保している。
	(4)保育内容 自己評価:N0.18-23	「あったかい心をもつ子どもに育てる」という保育理念に沿った思いやりの気持ちを大切に働きかけをしている。子ども主体を大切にしつつ、楽習保育®プログラムやワーク活動等で楽しみながら文字、数、量などの感覚が身につくようにしている。遊びや生活の中で楽しみながら社会的ルールが身につくよう配慮している。乳児保育では入所前からの細やかな情報収集、連絡を密に対応している。障害児保育では、専門機関にも出向き、発達状況、発達課題を共有し助言指導を受けている。
3 子育て 支援	(1)保護者等への支援 自己評価:N0.24-28	全職員で連絡帳記載、送迎時対応を丁寧に行って保護者との信頼関係を構築している。年に2、3回保育参観や保育参加、面談を通して子どもの成長について共有し合い、思いを聞いている。連絡帳、さくら連絡網、ブログ、掲示板、園だより、各種お知らせで情報共有に努めている。連絡なしの欠席、3日以上欠席については園から様子伺いの連絡をしている。不適切養育、虐待を疑う案件は市と連携して対応している。
4 子どもの 安全	(1)安全・事故防止 自己評価:N0.29-31	食中毒、感染症対策、事故、天災への対応、不審者対策については「安全危機管理マニュアル」によって全職員に周知し、対応を徹底している。事故、天災については、毎月1回避難訓練を実施している。また、職員は救命救急法の実技研修を受講している。
5 地域との 関わり	(1)関係機関及び地域との連携 自己評価:N0.32-34	障害や発達上の課題が見られる子どもと保護者と信頼関係を築く中で専門機関を紹介したり、相談機関へ繋げて適切に支援している。月1回、未就園児親子を対象に「とことこランド」を開催し毎週土日、祝日には園庭開放を行っている。地域の子育て支援ニーズについては、保健師や母子保健推進委員を交えて話し合いの機会を持っている。三次市より一時預かり実施保育所の指定を受け、保育サービスを行っている。

自己評価・第三者評価の結果(管理運営編)

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1 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	法人としての理念, 基本方針が確立され, 明文化されていますか。	A	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が利用者等に周知されていますか。	A	A	

(2)計画の策定

3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。	A	A	
4	適切な事業計画策定	事業計画が適切に策定されており, 内容が周知されていますか。	A	A	

(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし, 遵守すべき法令等を理解していますか。	A	A	
6	リーダーシップの発揮	管理者(施設長)は質の向上, 経営や業務の効率化と改善に向けて, 取り組みに指導力を発揮していますか。	A	A	

2 組織の運営管理

(1)経営状況の把握

7	経営環境の変化等への対応①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。	A	A	
8	経営環境の変化等への対応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ますか。	A	A	

(2)人材の確保・養成

9	人事管理の体制整備	必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて, 実行していますか。	A	A	
10	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し, 必要があれば改善するしくみが構築されていますか。	A	A	
11	職員の質の向上に向けた体制	職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。	A	A	
12	実習生の受け入れ	実習生の受け入れについて, 積極的な取り組みを行っていますか。	A	A	

(3)安全管理

13	利用者の安全確保	利用者の安全確保のための体制を整備し, 対策を行っていますか。	A	A	
----	----------	---------------------------------	---	---	--

(4)設備環境

14	設備環境	事業所(施設)は, 利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。	A	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は, 清潔ですか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

(5)地域との交流と連携

16	地域との関係	利用者と地域との関わりを大切に、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。	A	A	
----	--------	--	---	---	--

(6)事業の経営・運営

17	制度に関する意見・意向の伝達	制度について、保険者あるいは行政担当部署等に意見や意向を伝えていますか。	A	A	
18	財務諸表の公開	地域住民、利用者に対して財務諸表を公開していますか。	A	A	

3 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**

19	利用者を尊重する姿勢①	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。	A	A	
20	利用者を尊重する姿勢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ますか。	A	A	
21	利用者満足の向上	利用者満足の向上(または保護者の意向を尊重)に向けた取り組みを行っていますか。	A	A	
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者(または保護者)が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。	A	A	
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能していますか。	A	A	
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者(または保護者)からの意見に対して迅速に対応していますか。	A	A	

(2)サービス・支援内容の質の確保

25	質の向上に向けた組織的な取り組み	自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。	A	A	
26	標準的な実施方法の確立	各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか。	A	A	
27	サービス実施状況の記録	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ますか。	A	A	
28	記録の管理と開示	記録等の開示を適切に行っていますか。	A	A	

(3)サービスの開始・継続

29	サービス提供の開始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ますか。	A	A	
30	サービス提供の開始②	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、(同意を得)ていますか。	A	A	
31	利用契約の解約・利用終了後の対応	利用者がいつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者または事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか。	A	A	
32	サービスの継続性への配慮	事業所変更や家庭への移行(または保育サービスや保育所の変更)にあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか。	A	A	

自己評価・第三者評価の結果(サービス編:保育所版)

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1 事業所運営体制の基本

(1)サービスの質の確保

1	職員会議	職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がとられていますか。	A	A	
2	指導助言を受け る仕組み	職員が指導助言を受ける仕組みがありますか。	A	A	
3	個人情報の適 切な取り扱い	子ども(保護者等を含む)に関する情報(データを含む)は、適切に取り扱われていますか。	A	A	

2 子どもの発達援助

(1)発達援助の基本

4	保育課程	保育課程は、関係法令や子どもの発達特性を踏まえ、長期的見通しをもって適切に編成されていますか。	A	A	
5	指導計画	指導計画は、定期的に評価および見直しが行われていますか。	A	A	
6	理解と受容	子ども一人ひとりへの理解を深め、受容していますか。	A	A	
7	さまざまな人と の交流	さまざまな年代や文化を持つ人たちに親しみを持つよう働きかけていますか。	A	A	
8	先入観を植え付 けない配慮	性差への先入観による固定的な概念や役割分業意識を植え付けないような配慮を行っていますか。	A	A	

(2)健康管理・食事

9	健康状態の把 握	子どもの健康管理は、適切に行われていますか。	A	A	
10	健康診断等の 実施	健康診断や歯科検診を定期的に行っていますか。	A	A	
11	食事環境の整 備	子どもにとって、食事が楽しみとなるよう配慮していますか。	A	A	
12	食育の推進	子どもが生活と遊びの中で、食事を楽しみ合うよう、働きかけていますか。	A	A	
13	子どもの状況に 応じた食事の提 供	アレルギー疾患や体調不良の子どもがいる場合、子どもの状況に応じた食事が提供されていますか。	A	A	
14	家庭との連携	保育所で提供する食事について、保護者等に対して説明し、理解を得ていますか。	A	A	

(3)保育環境

15	空間の確保	保育所は、子どもが心地よく過ごせるような空間が確保されていますか。	A	A	
16	設備・環境	保育所は、子どもたちの心身の安らぎ、くつろぎの面から配慮された場所となるよう、工夫されていますか。	A	A	
17	保育環境の整 備	子どもが自発的に活動できる環境を整える工夫を行っていますか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

(4)保育内容

18	社会性の獲得	子どもが望ましい生活のルールや態度を身につけるよう、働きかけていますか。	A	A	
19	表現活動	身近な環境の中で、感覚を豊かにしたり、活動を楽しめるよう働きかけていますか。	A	A	
20	人間関係	遊びや生活を通して、人間関係が育つように働きかけていますか。	A	A	
21	乳児保育	乳児保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。	A	A	
22	長時間保育	長時間保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。	A	A	
23	障害児保育	障害児保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。	A	A	

3 子育て支援**(1)保護者等への支援**

24	信頼関係の構築	保護者等の気持ちに共感しながら、信頼関係を築くよう努めていますか。	A	A	
25	保護者等との連携、共有	子どもの生活の連続性を踏まえ、保護者等との連携および情報共有が行われていますか。	A	A	
26	相談・情報提供	保育に関する知識や技術を活かして、保護者等からの相談にあっていますか。	A	A	
27	不適切な養育に対する支援	虐待等、不適切な養育が行われている可能性があると感じた場合は、速やかに対応していますか。	A	A	
28	虐待等への対応	虐待を受けている子ども(虐待の可能性のある場合を含む)に対して、適切に対応していますか。	A	A	

4 子どもの安全**(1)安全・事故防止**

29	食中毒・感染症対策	食中毒や感染症に対する予防および発症後の対策は、適切に行われていますか。	A	A	
30	事故・天災への対応	事故や天災が発生した場合、速やかに対応できる体制がありますか。	A	A	
31	不審者対策	不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。	A	A	

5 地域との関わり**(1)関係機関および地域との連携**

32	関係機関との連携、協力	子ども家庭センター、要保護児童対策地域協議会、小学校等と連携し、必要に応じて協力体制を築いていますか。	A	A	
33	地域の子育て支援	地域の子育て支援の拠点として、子育て家庭に対して保育所機能を還元していますか。	A	A	
34	一時保育	一時保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。	A	A	