福祉サービス第三者評価の結果

2008年3月5日 提出

評価機関	名 称	福祉サポートサービス
	所 在 地	青森市大野前田74-1
	事業所との契約日	平成 19 年 10 月 15 日
	評価実施期間	平成 19 年 10 月 15 日～平成 20 年 1 月 28 日
	事業所への 評価結果の報告	平成 20 年 2 月 21 日

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)	野 木 和 保 育 園	種 別	保 育 所		
代表者氏名 (管理者)	柿 崎 夕 力	開設年月日	昭和 47 年 11 月 1 日		
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人 徳誠福祉会	定員	60 人	利用可能 人 数	75 人
所在地	(〒 038-0058) 青森市大字羽白字沢田411-4				
連絡先電話	017 - 788 - 0474	FAX電話	017 - 788 - 0495		
ホームページアドレス					

(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. 障害児保育 4. ふれあい保育 5. 地域活動事業・世代間交流事業 ・異年齢児童交流事業	・入園式 ・人形劇公演 ・消防学校見学 ・親子遠足 ・プラネタリウム ・夕涼み会 ・ねぶた	・運動会 ・小遠足 ・列車遠足 ・作品展 ・お遊戯会 ・餅つき会	・豆まき ・お店やさんごっこ ・ひなまつり ・白鳥見学 ・卒園式 ・保育参観
収穫(いちご、りんご、ぶどう、トマト、じゃがいも、枝豆他)			
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
・保育室 4 ・ホール 1 ・調理室 1 ・調乳室 1 ・事務室 1	・職員休憩室 1 ・遊具室 1	1. 防犯テレビカメラ(4カ所) 2. 警察非常通報装置(5カ所) 3. 放送設備 4. AED設置	
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園 長	1	非常勤保育士	5
副 園 長	1	嘱託医(内科)	1
主任保育士	1	嘱託医(歯科)	1
保育士	7	用務員	1
調理員	2		

2 評価結果総評

◎ 特に評価の高い点

訪問調査で、園長・副園長の話がうかがい、保育に対するしっかりとした想いと情熱を持って職務にあたっているのが、よく感じとれました。園長は、「元気に挨拶」「我慢強い子」を日常の保育目標に掲げて子どもたちと接し、保護者へも行事の都度伝えており、保育園以外の家庭での問題等にも、一人ひとりの子どものために心を砕き、育てあう保育の精神を貫こうとしている姿勢がとても印象的でした。

保護者アンケートでは職員の評価がとても高く、普段の保育や日常業務に対して、管理者層（園長・副園長等）の指導や意向が良く行き届いていることがうかがえました。また、保護者の参加行事が父母会をとおして、意見や要望がよく取り入れられており、地域との交流も油川地区の敬老会や市民センターまつりへの参加など、積極的にいい好評を得ています。

保育活動においては、数多くの社会見学や様々な行事、スイミング、書道、ネイティブな英語遊びなどを取り入れ、子ども達の興味や関心をうまく引付け、しつけ、集中力が自然に身につくような指導計画が組まれている。

管理者層は積極的に各種の研修に参加し、運営改善に対するリーダーシップを発揮している。それが職員の研修計画やOJT等の導入によく表れ、さらに自己啓発の機会も積極的に設けて職員の意識の向上につながっている。また、公認会計士による経営指導や内部監査も受けており、管理者層は常に経営改善に向けた取り組みを行っている。

保護者との面談では、要望、苦情等があった場合きちんと苦情受付として取り上げ、職員間でも解決に向けてよく話し合われており、苦情解決対策の第三者委員にも報告している。

なにより、今回、第三者評価を前向きに受止め、多くの「きずき」を体験されていました。

◎ 特に改善を求められる点

保育園の園舎は限られた敷地内に建てられており、部屋によっては狭いという保護者の意見もありましたが、今後の改築計画により十分改善が期待されます。

職員（常勤、非常勤）の中でも運営に対する共通理解や認識等について、若干不足している部分も見うけられましたので、会議のもち方、あり方等を検討してみたいかがでしょうか。

保護者への情報提供として玄関に大型の液晶プロジェクターを配置し、行事等の様子が流されているのは大変素晴らしいことですが、連絡帳も月に1～2回の連絡や報告の利用だけでなく、日常の様子など、1～2行でも良いので書きとめ、時折、保護者の方に知らせてみたいかがでしょうか。

今後は、保育園の具体的な中・長期計画の策定と法人内の複数の保育園との交流、研修等を行って、社会資源を有効に活用し、さらに保育サービスの質を高めていくことが期待されます。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

私共は年2回自己評価を実施しておりますが、その際、いつも念頭においていることは「自己に厳しく評価する」ということです。そうすることで自己をより深く見つめなおし、現在の保育に妥協することなく質の向上が図れるという思いからです。

今回、第三者評価の実施にあたり、自己評価だけでは見えない事例が発見できました。例えば会議等、工夫しながら行われているものの共通理解が職員全体に浸透されていないことが分かり、今後は職員全員が積極的に発言できるような取組が必要だと認識できました。

また、平成20年度園舎改築にあたり心機一転、更なる向上の為に、園児、保護者、そして地域との関わりを大切に職員一同努力してまいりたいと思います。

4 評価分類別評価内容

評価対象 I	1 理念・基本方針	<p>保育園の理念、基本方針がしっかり確立されており、それが事業計画、入園案内等へ記載されている。また、入園式などにおいて保護者へ説明し、理解を促している。</p> <p>また、玄関に設置してある液晶画面に園児の映像の合間に理念の文章も流れており、園児を待つ保護者の視界に効果的に周知されています。</p>
	2 計画策定	<p>具体的の中長期計画は示されてはませんが、建物の改築や人材育成などへ明確なビジョンを持っています。また、職員との話し合いの上それぞれの年度ごとに重点目標を定め力を入れている。職員会議は常勤職員・パート職員に分け全員が参加出来る体制でそれぞれ月に2回行い、計画を周知させたり、職員からの意見を聴いたりしています。</p>
	3 管理者の責任とリーダーシップ	<p>いろいろな研修会へ参加し、よいと思うことは前向きに取入れようとする姿勢があります。保育の質を高めるため人材教育に力をいれており職員の研修への参加も積極的に行われており会議などにおいても話し合いを行っている。</p> <p>また、それぞれの職員一人一人の持つ長所が生かせるように働きかける助言が行われています。</p>
評価対象 II	1 経営状況の把握	<p>様々な保育の協会等の雑誌、新聞等から情報を収集しており、職員へ周知させる必要があるときはピックアップし、会議において知らせている。</p> <p>人員の配置に関しては、職員それぞれの意見を取入れながら、パート職員も配置し効果的に行う工夫をしています。今後シルバー人材の登用も考慮にいれるなどさまざまな検討を行っている。</p>
	2 人材の確保・養成	<p>パート職員の配置などにより、十分な人員の配置が行われています。人材の育成には特に力をいれており、OJT・OFFJT・SDSを取組むための年度計画が園長始め全ての職員に対して策定されている。SDSに関しては法人が経費を負担し、本人の希望の下今年2名が対象となっている。また、職員の旅行や必要備品の購入など福利厚生も充実している。</p>
	3 安全管理	<p>各マニュアルを整備し、研修も行われています。また、全員にマニュアルのファイル式を持たせることにより意識付けも行っています。毎日の業務日誌の中にヒヤリハットを記入するところがあり、日々の業務の中からリスクを見逃さず記入できる工夫をしています。</p> <p>また、児童のアレルギーや服薬管理等においては事故のないよう得に注意をはらっています。地域の情報の収集も行い、その都度保護者へお手紙を出しています。</p>
	4 地域との交流と連携	<p>地域と密接な関わりを持っています。身体障害者施設への慰問、敬老会でのおどりの披露など地域の行事への参加、社会体験・見学を行ったり、中高生の保育体験を受入れたりしています。運動会やお遊戯会へ地域の高齢者を招待し、運動会では小学生に進行の手伝いをさせたりしています。そして、老人クラブの高齢者がボランティアで園の草取りをしてくれる、という関係を築いています。</p>

評価対象Ⅲ	1 利用者本位の福祉サービス	<p>子ども一人ひとりを尊重し、成長に合わせた日々の保育や行事等が保育目標に沿って行っているのがよく感じられた。また保護者参観・参加の行事等も保護者等への配慮や意向を考慮して、計画されている。以前に保護者へのアンケートを実施したり、保護者面談の内容も職員会議等でよく話し合われており、園全体で問題解決や保育サービスの質の向上を図る取り組みがよくなされている。</p>
	2 サービスの質の確保	<p>今回の第三者評価受審で、定期的に勉強会を実施しており、自己評価を通じて職員の意識の高まり、サービスの質の確保に向けた取り組みがよく感じとれました。</p> <p>今後、継続して自己評価及び全体での検証を実施して、職員間の意識及び情報の共有を図っていくことが望まれます。</p>
	3 サービスの開始継続	<p>入園や新年度の際には、保育の目標やサービス内容、行事等が説明された様々な資料など、とても詳しく工夫されている。今後、園舎が新しくなるとサービス内容（事業内容）も増え、施設見学者も多くなることが予想されますので、職員の誰でもが対応できるようマニュアル的な書類の作成が望まれます。また、現在作成中の保育園のホームページの有効活用が期待されます。</p> <p>保護者からの聴き取りやアンケートでも、子どもは卒園後も先生方と親しく交流しており、保護者も子育てのことについて、気軽に園長先先生などに相談したりしている。</p>
	4 サービス計画の策定	<p>子どもの身体状況や成長の記録は、児童票に丁寧記録されている。保育指導計画にも管理者層はよく目をとおり、的確な指導を行い、評価・見直しなども定期的に行っている。</p> <p>個別の問題や課題に関しては、職員会議等でよく話し合い解決を図っている。さらに今後は、園全体として年齢に応じた標準的な指導計画案の策定が望まれます。</p>
保育サービス内容評価	A-1 子どもの発達援助	<p>カリキュラム（月案等）の評価を毎月行っており、それに合わせて見直しも的確にされている。子どもの健康状態や登園の様子などの申し送りも職員間でなされ、保育にも配慮されている。また、児童票への記録も一人ひとり詳細に記入され、施設長等も的確な助言をするなど、入園から卒園まで子どもの成長過程を見守っている。</p> <p>朝、ホールでコーナー遊びなどの工夫をし、子どもたちも自由に楽しんで遊んでいる。その時に保育室も出来るだけ開放し、お絵描折り紙遊びなど、静かに遊ぶ場として活用したらいかがでしょうか。</p> <p>現在の保育室では広さなどで限られてくるのかもしれませんが、長時間過ごす生活の場としての環境づくりに、さらに配慮することを検討してみたいいかがでしょうか。</p>
	A-2 子育て支援	<p>現在、一時保育は行っていないが、地域の保育ニーズは的確に捉えられており、出来るだけ対応するように心がけられている。</p> <p>送迎時や保護者面談時の情報交換は、十分になされていますが、前述したように連絡帳も一日2～3人程度で良いと思いますので、活用してみたいいかがでしょうか。</p> <p>虐待を受けていると思われる子どもの対応は、早期発見や関係機関への照会、連絡等が組織的にきちんとなされている。</p>
	A-3 安全・事故防止	<p>防犯カメラが4台設置され、不審者等の侵入へ対応している。</p> <p>今後、今回整備されたマニュアルも含め、保育マニュアルのファイルを有効的に活用、勉強し全職員間の意識の統一、情報の共有化を図ることが望まれます。また、マニュアルの追加、見直し等は係や担当者を決めて定期的（1年に1～2回程度）に行い、それを全職員に報告や協議をする仕組みが望まれます。</p>

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
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。	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、基本方針が確立されている。	
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
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・長期計画が策定されている。	b
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。	a
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	
I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	a
I-2-(2)-② 計画が職員や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	
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。	a
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理化するための取り組みを行っている。	a
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。	a
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。	a

評価対象 II 組織の運営管理		第三者評価結果
II-1 経営状況の把握		
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		
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	人事考察が客観的な基準に基づいて行われている。	b
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	福利厚生事業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。	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	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	b
II-2-(4)-②	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	b
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、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	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

(評価対象 II 組織の運営管理)		第三者評価結果
II-4 地域との交流		
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
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。	b
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
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) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
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

評価対象 III 適切な福祉サービス		
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	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。	b
III-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
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。	a
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。	a
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	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。	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)		第三者評価結果
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	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	b
III-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b
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	個々の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。	b
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。	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
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。	b
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-(1)-②	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
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

保育サービス内容評価		第三者評価結果
評価対象 A-1 子どもの発達援助		
A-1-(1) 発達援助の基本		
A-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。	a
A-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。	a
A-1-(2) 健康管理・食事		
A-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。	b
A-1-(2)-②	健康診断の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	a
A-1-(2)-③	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
A-1-(2)-④	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。	b
A-1-(2)-⑤	食事を楽しむことができる工夫をしている。	b
A-1-(2)-⑥	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。	b
A-1-(2)-⑦	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
A-1-(2)-⑧	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。	a
A-1-(3) 保育環境		
A-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。	b
A-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。	b
A-1-(4) 保育内容		
A-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。	a
A-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。	a
A-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。	b
A-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。	a
A-1-(4)-⑤	さまざまな表現活動が自由に体験できるように配慮されている。	b
A-1-(4)-⑥	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
A-1-(4)-⑦	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。	a
A-1-(4)-⑧	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
A-1-(4)-⑨	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。	b
A-1-(4)-⑩	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。	b
A-1-(4)-⑪	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。	a

評価対象 A-2	子育て支援	第三者評価結果
A-2-(1) 入所児童の保護者の育児支援		
A-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。	a
A-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。	a
A-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。	a
A-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。	a
A-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。	a
A-2-(2) 一時保育		
A-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。	未実施
評価対象 A-3 安全・事故防止		
A-3-(1) 安全・事故防止		
A-3-(1)-①	調理場、水周りなどの衛生管理は、マニュアルに基づいて適切に実施されている。	a
A-3-(1)-②	食中毒の発生時に対応できるマニュアルがあり、さらにその対応方法については、全職員にも周知されている。	a
A-3-(1)-③	事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取組を行っている。	b
A-3-(1)-④	事故や災害の発生時に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	b
A-3-(1)-⑤	不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	b