

福祉サービス第三者評価の結果

平成19年6月25日 提出

評価機関	名称	社会福祉法人 弘前市社会福祉協議会評価機関
	所在地	弘前市大字宮園2丁目8-1
	事業所との契約日	平成18年10月 2日
	評価実施期間	平成18年10月 2日～平成19年 1月17日
	事業所への 評価結果の報告	平成19年 1月17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)	豊田保育所	種別	保育所		
代表者氏名 (管理者)	所長 一町田 英子	開設年月日	昭和55年4月1日		
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人 高峰会	定員	90人	利用人数	105人
所在地	(〒036-8084) 弘前市高田1丁目13-5				
連絡先電話	0172-27-1560	FAX電話	0172-27-1560		
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		
乳児保育、延長保育、一時保育、地域活動(異年齢児・世代間交流事業・食育の促進)	入所式、交通安全指導、お花畑作り、内科検診(年2回)、歯科検診(年2回)、総合避難訓練(年2回)、親子バス遠足、徒歩遠足、七夕まつり、一泊保育、ねふた運行、運動会、お月見会、虫取りバス遠足、七五三お祝い会、職場訪問、合奏発表会、クリスマス・お遊戯会、もちつき会、老人施設慰問、お正月ゲーム大会、風絵製作、豆まき、スキー体験交流事業、ひなまつり、お別れ会、保育証書授与式、お誕生会(毎月)、スイミング(毎月)		
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
保育室×4	事務室、調理室、ホール、トイレ、沐浴室、職員休憩室、園庭		
職員の配置			
職種	人数	職種	人数
所長	1	栄養士	2
主任保育士	1	調理師	1
事務職員	1		
看護師	1		
保育士	16		

2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 保護者の意向把握と活用 保護者に対してのアンケートの実施や父母の会などでの保護者の意向や要望を把握する機会が設けられており、把握された意向や要望を基に改善策を検討し、保育業務や行事等の見直しがされており利用満足の上に向けた取り組みがされている。・ 保護者への育児支援 保護者との日常的な情報交換などの中から育児に関する不安や悩みなどを汲み取り、必要に応じての相談の実施やアドバイスなどが専門的な観点から実施されている。・ 食に関する取り組み 離乳期の乳児の保護者に対して離乳食の直接指導を実施しており、試食や調理方法の指導などを通して手作りの大事さを伝えている。また、アレルギー疾患をもつ子どもに対して主治医の指導による適切な除去食を提供しており、代替食は栄養や見た目などに配慮し他の子どもの食事との相違が目立たぬよう取り組まれている。・ 業務のマニュアル化 安全対策、事故防止などのマニュアルから日常業務全般に至る様々なマニュアルを整備し職員に配布、周知がされており、安定した保育サービスの質の確保と向上を目的とした業務の標準化が図られている。
<p>◎ 特に改善を求められる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 中・長期計画の策定 保育所の運営や提供する保育サービスについて各年度の事業計画の基ともなる3～5年の中・長期計画の策定が望まれる。・ 職員の研修計画の策定 職員の研修参加が実施されているが、個々の職員のレベルや経験などを考慮し、組織として職員の研修参加に何を求めるかを明確にした研修計画の策定が望まれる。・ 地域交流の強化 地域の消防署や高齢者施設などとの交流や保育所行事での町会や地域団体との連携が図られているが、近年の保育所に求められる機能である地域の子育て支援への取り組みを実施されることが望まれる。・ 事故防止への取り組み 事故防止に関するマニュアルの整備がされているが、保育所内で発生したヒヤリハット事例を収集し事故防止策を検討、実施する取り組みが望まれる。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>この度の「福祉サービス第三者評価」を受審するにあたり、とても勉強になりましたことを、心よりお礼申し上げます。受審するに当たり、「第一目標」は「己を知る」ということを職員全員で話し合い「結果」「評価」により、自分等保育にたずさわる者への「姿勢」の気づきであることを強調いたしました。</p> <p>今後、改善すべきところは改善し不足なところは補いの努力をし、「子ども達に対して、保護者に対して」のサービスのあり方を、模索とし研鑽をどのようにしたら良いのか「己の保育に対する考え方」をしっかりとらえることができるよう、専門保育士としての自覚を持って下さるように職員に周知していきたいと思いました。同時に管理者としての自覚の「一歩」でもあったと思いととても良い勉強になりました。</p>

4 評価分類別評価内容

評価対象 I	1 理念・基本方針	保育所の理念や基本方針が、園内の掲示をはじめ「入所のしおり」「広報紙」等に周知を前提として明文化されており、保護者や地域への配布がされている。また、職員に対し職員会議にて説明し理解を得られるよう取り組まれている。
	2 計画策定	単年度の事業計画が職員会議等で話し合われたものを基に策定されており、職員への配布や説明も行われているが、保育所運営や提供する保育サービスに関する3年から5年の期間の具体的な中・長期計画が策定されていないため、策定が望まれる。また、単年度の事業計画は中・長期計画の内容が反映されるように策定する事が望まれる。
	3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者の役割や責任については、各書類にて確認できる他に、職員会議や日々の業務にて常にリーダーシップを発揮している。また、業界団体に所属することにより各種会議や研修会へ積極的に参加し保育所運営に関わる遵守すべき様々な法令等を理解するように努め職員に対して周知、遵守徹底を図るよう指導している。

評価対象Ⅱ	1 経営状況の把握	事業経営をとりまく環境を把握するために、保育業界情報誌の定期購読や業界団体の加入による各種研修や会議への参加などにより保育業界や社会福祉全般の動向に関する情報やデータなどを得ており、把握した情報やデータを事業計画に反映している。また、利用児童数の推移やコスト分析を管理者、担当職員が実施しており、定期的に公認会計士による会計指導も行われ適切な経営改善に取り組んでいる。
	2 人材の確保・養成	定期的、随時の人事考課が実施されているが、客観的な人事考課基準などが用いられていないため組織としての考課基準を設けての実施と、組織として求める人材や人員体制などを具体的に明記した必要な人材に関する具体的なプランの策定が望まれる。職員の質の向上に向けて研修への参加が積極的に実施されているが、職員個々のレベルやキャリア等も考慮し、継続性のある個別の研修計画の策定が望まれる。また、保育士養成校からの実習生の受け入れも盛んに行われ後進の育成にも積極的である。
	3 安全管理	子どもの安全確保に関する担当者を配置し、事故、感染症、災害に対応した各リスク種別のマニュアルが整備され職員に配布、職員会議にて安全管理に関する検討がされているが、安全確保の取り組みとして保育所内での発生したヒヤリハット事例を収集し検討、予防策の実施といった取り組みが望まれる。
	4 地域との交流と連携	子どもと地域との交流が保育所行事を通して、消防署や高齢者施設、地元町会、小学校などで行われており、地域に対し保育所の理解促進を目的に広報紙の配布もされている。また、業界団体の加入により行政をはじめ関係機関と連絡協議する機会があり、子どもに関することや保育所業務に関わることなどの検討がされているが、保育所が有する専門知識や技能等の機能を地域に還元する取り組みの強化が望まれる。
評価対象Ⅲ	1 利用者本位の福祉サービス	保育理念や基本方針において、子どもの人権や主体性の尊重を謳っており、組織として子どもを尊重したサービスに努める姿勢が確認できる。子どもと保護者のプライバシーを保護する姿勢や取り組みを個人情報保護方針や各種マニュアルに明記し職員への配布・周知が実施されている。また、保護者に対してのアンケートの実施や父母の会における保護者からの意向聴取する機会が設けられており、把握された意向の結果を職員会議などで検討し改善策が図られている。
	2 サービスの質の確保	様々な保育場面における実施方法が詳細な内容の業務マニュアルとして安定した保育サービスの質の確保と質の向上を目的として整備されており職員への配布、周知がされ業務が実践されている。また、子どもの状況等に関する情報を定期的に開催しているケース会議を始め様々な会議にて話し合わせ、事務、給食部門も参加し、情報の共有に努めている。
	3 サービスの開始、継続	保育所利用希望者に対して見学や体験入所を実施しており、保育所利用開始時には保護者に対して保育サービスの内容や諸経費について明記した「入所のしおり」を用いてわかりやすく説明を行っている。また、保育サービス終了後や保育所を変更した場合でも継続して保護者からの相談を受け入れる体制が整備されているが、それら相談体制や相談方法を周知を前提として明文化し保護者に配布するなどの取り組みが期待される。
	4 サービス計画の策定	一人ひとりの子どもの身体状況や、生活状況等を正確に把握する目的のアセスメントが定期的に行われており、子どもに関して状況が変化した場合は、その都度、随時の見直しがされている。また、一人ひとりの子どもが活発に活動できるような指導計画が策定されており、普段の保護者とのコミュニケーションなどから得たニーズを計画策定の際に取り入れ保育士以外の部門の職員とも協議の基に策定されている。
福祉サービス内容評価 (保育所A)	1 こどもの発達援助	子どもが自由に自発的に遊べる環境づくりや様々な体験をする機会が設けられており、活発な絵本の読み聞かせや貸し出し、スキーや伝統行事、合奏などの体験が実施されている。また、保護者と子どもの健康状態についての情報交換が常に行われ、体調急変時の連絡は勿論、健康診断、歯科検診の結果や感染症発生時には保護者に報告・伝達が行われており、健康管理についての連携が図られている。子どもの食生活充実のために保護者との連携や指導が積極的におこなわれ、離乳期の子どもの保護者には手作りの離乳食を推奨し直接指導が行われ、アレルギー疾患のある子どもにも医師、保護者との連携により適切な対応をしている。
	2 子育て支援	保護者との日常的な情報交換が連絡帳や送迎時に行われており、必要に応じて個別の相談をプライバシーに配慮しながら実施し保護者をサポートしている。保護者と保育所が保育に対しての共通理解を得るために保護者との懇談会の実施や保育参観の他に保護者が保育に参加する機会が年に数回設けられている。また、児童虐待に対して発見時の対応方法、連絡方法などを明記したマニュアルを整備し体制を整え取り組まれている。
	3 安全事故防止	衛生管理マニュアル、食中毒対応マニュアル、事故災害発生時の対応マニュアルなど各リスク種別のマニュアルが整備され職員に配布、周知されており、訓練や実践を通しての見直しがされている。また、不審者の侵入時に備えマニュアルの整備や複数の防犯カメラの設置、防犯用品を整備し職員研修にて訓練し対策を講じている。

5 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
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 ① 理念が明文化されている。	a · b · c
I-1-1-2 ② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a · b · c
I-1-2 理念、基本方針が確立されている。	
I-1-2-1 ① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a · b · c
I-1-2-2 ② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a · b · c
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 ① 中・長期計画が策定されている。	a · - · c
I-2-1-2 ② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a · - · c
I-2-2 計画が適切に策定されている。	
I-2-2-1 ① 計画の策定が組織的に行われている。	a · b · c
I-2-2-2 ② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a · b · c
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 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 · b · c
I-3-1-2 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 · b · c
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 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 · b · c
I-3-2-2 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 · b · c

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・b・c
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・b・c
II-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	○a・b・c
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・b・○c
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。	a・○b・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。	○a・b・c
II-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	○a・b・c
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・b・c
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・b・○c
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・b・○c
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。	○a・b・c
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。	○a・b・c
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・b・c
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・b・○c

(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・ b ・c
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a・ b ・c
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 ・b・c
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 ・b・c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a ・b・c
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・ b ・c
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 ・b・c

評価対象 III 適切な福祉サービス		第三者評価結果
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 ・b・c
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 ・b・c
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 ・b・c
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 ・b・c
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・ b ・c
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 ・b・c
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・b・ c

(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・b・c
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。	a・○b・c
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。	a・b・○c
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。	○a・b・c
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。	a・○b・c
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・b・c
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・○b・c
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・b・c
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・○b・c
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・b・c
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・○b・c
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・b・c
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・b・c
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・b・c
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・b・c

保育所A 福祉サービス内容評価		第三者評価結果
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・ b ・c
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 ・b・c
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。	a ・b・c
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 ・b・c
A-1-(2)-③	歯科検診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	a ・b・c
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。	a ・b・c
A-1-(3)-⑤	食事を楽しむことができる工夫をしている。	a ・b・c
A-1-(3)-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。	a ・b・c
A-1-(3)-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。	a ・b・c
A-1-(3)-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 ・b・c
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。	a ・b・c
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。	a ・b・c

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・b・c
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・b・c
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。	○a・b・c
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・b・c
A-1-(4)-⑤	さまざまな表現活動が自由に体験できるよう配慮されている。	○a・b・c
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・b・c
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るよう配慮している。	○a・b・c
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たくないよう配慮している。	○a・b・c
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。	○a・b・c
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。	○a・b・c
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見られる。	○a・b・c

A-2 子育て支援		
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・b・c
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・-・c
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・b・c
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・b・c
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・-・c
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。	○a・b・c
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・b・c
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・b・c
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り組みを行っている。	a・b・○c
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。	○a・b・c
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。	○a・b・c