

北海道福祉サービス第三者評価結果報告書

2015年2月6日

北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構 宛

〒 060-0006

住所 札幌市中央区北6条西24丁目1-30
YMビル

電話番号 011-644-8988

評価機関名 株式会社 吉岡経営センター

認証番号 北海道 12-005

代表者氏名 吉岡 和守

下記のとおり評価を行ったので報告します。

記

評価調査者氏名・ 分野・ 評価調査者番号	評価調査者氏名		分野	評価調査者番号
	(1)	常盤 武志	組織・福祉	0088
	(2)	三上 茂樹	福祉	0236
	(3)	斉藤 智	組織・福祉	0175
	(4)			
	(5)			
サービス種別	保育所			
事業所名称	西の里きらきら保育園			
設置者名称	社会福祉法人 札幌厚生会			
運営者(指定管理者)名称	同上			
評価実施期間(契約日から報告書提出日)	2014年11月10日	～	2015年2月6日	
利用者調査実施時期	年 月 日	～	年 月 日	
訪問調査日	2014年12月8日			
評価合議日	2015年2月4日			
評価結果報告日	2015年2月6日			
評価結果の公表について運営者の同意の有無	<input checked="" type="radio"/> 同意あり <input type="radio"/> 同意なし			
※評価結果の公表について運営者が同意しない場合のみ理由を記載してください。				

北海道福祉サービス第三者評価結果公表事項

①第三者評価機関名

株式会社 吉岡経営センター

②運営者(指定管理者)に係る情報

名称：社会福祉法人 札幌厚生会

代表者氏名：理事長 上瀬戸 正則

所在地：〒003-0859 札幌市白石区川北2272番地9号

Tel 011-875-0323

③事業所の基本調査内容

別紙「基本調査票」のとおり

④総評

◇特に評価の高い点

●一人一人に目を向けることを意識した個別支援

一人ひとりの子どもの発達を丁寧にしっかりと保障していこうとする職員の姿勢が園全体に見受けられています。その姿勢は障害児など特別な配慮を必要とする子どもにも向けられ配慮が感じられます。

また、保護者が来園した際には、保護者の様子、顔色に気を配り、気になる保護者には職員が連携して声掛けするなど、温かみのある支援がされています。

●外部講師を招いた体育活動

講師を招いた体育教室や野外活動、散歩等を多く取り入れています。体育教室では、子どもたちは楽しみながら身体を動かし、運動能力を養っています。

●「食」に興味関心を持たせる食育活動

「食」に関心を持ってもらうよう、食事前に献立の説明を園児にしています。「食」に興味を持つことで、家庭での会話も実現され、保育参観では、実際に園児の好きな献立を保護者に食べてもらうなど試みしています。

●地域交流を通じて開かれた保育運営

地域の老人クラブや老人福祉施設との交流に力を入れています。地域のご老人との交流により、一緒にゲームをして楽しんだり、歌の発表をしたりと地域に根ざし、地域に開かれた運営を行っていることがうかがえます。

また、中学生には職業体験や音楽レクリエーションを通じた交流、高校生とは、除雪ボランティアを通じた交流等、世代に偏ることのない交流を継続しています。

●体験を通じた四季の変化の理解

園児に四季を理解してもらう為に、落ち葉ひろいをしたり、ご家庭で季節に係る絵本を買ってもらい季節の変化を理解してもらったり、米袋でソリを作ったりと季節の変化に興味関心を持つ試みをご家庭にも協力してもらいながら進めています。

◇改善を求められる点

●保護者に対する園のアピール

園の事業計画や保育計画等、園の良さのアピールは、“保護者の会”総会の場において伝えています。しかしながら不参加となった保護者へは、園の良さをアピールする場に限りがあります。園では、保護者との関係について毎日の送迎時に顔を合わせた会話で、その日の子どもの様子を伝えるように努めています。しかし、送迎時の慌ただしい中では、限界があります。懇談に関しては、個別面談1回、全体で2回実施されていますが、イレギュラーな面談に関しては、保護者側からは、なかなか要望を出しづらいものと思われます。特に問題が無くても我が子のことに関して少しでも知りたいと思う保護者が多い現状を考慮して、今後は保護者の方が園の良さを理解できる場や相談しやすい場づくりを積極的に設ける体制づくりが望まれます。

●外部監査の導入による透明性の確保と改善課題の発見

現在、社会福祉法人の運営に対して国民の厳しい目が向けられています。その資金は社会福祉事業、地域の公益の為に有効に使われているのか？事業経営に必要な資金が確保されているのか？等々。これらの意見を受け厚生労働省は、会計技術向上の取組や健全性の確保を目的とした経営改善のための仕組みづくりを提起しています。それらを満たすためにも外部監査の実施が望まれます。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

初めての第三者評価受審は、現在行っている保育運営が適切であるか否かの判断を客観的に評価して頂く事を目的に臨みました。準備の段階では自主判断において大きく不適切な状況ではないと自負しながらもやはり多少の不安を持ちながらの結果待ちになりました。その後、評価を頂き、その内容に触れて正直、安堵致しました。今後は現状を土台にし、あらたに創意工夫を重ね、不足部分を補いながら子どもにとって、保護者の皆様にとって、地域にとってそして業務に就く我々にとってより良い目標を持ちながら過ごしていきたいと考えます。

また、第三者評価受審はその結果も踏まえ、職員の保育へのモチベーションが向上し、より前向きに明日への意欲を保てる非常に良いきっかけとなりました事を申し添えます。ありがとうございました。

⑥評価対象項目に対する評価結果及びコメント

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり

北海道福祉サービス第三者評価・基本調査票

本調査票は、貴事業所の基本的な概要について記載していただくものです。

本調査票の記入日： 平成 26 年 11 月 27 日

経営主体 (法人名)	社会福祉法人 札幌厚生会		
事業所名 (施設名)	西の里きらきら保育園	事業種別	保育所
所在地	〒 061-1104 北広島市西の里北2丁目4番地5		
電 話	011-375-2130		
F A X	011-375-4362		
E-mail	info@nishinosatokirakira-hoikuen.jp		
U R L	http://nishinosatokirakira-hoikuen.jp/		
施設長氏名	大橋 裕子		
調査対応ご担当者	大橋 裕子 (所属、職名：園長)		
利用定員	70 名	開設年	昭和 51 年 5 月 1 日
<p>【保育園の理念】 ◎子どもと子どもに関わる全ての人がキラキラと輝き子どもたちが幸せに過ごせるように力を尽くします。 ◎子どもの生きる力が将来にわたって培われるように養護と教育が一体となった保育を展開し豊かな人間性を持った子どもの育成を支援します。 ◎次世代を担う子どもたちの健やかな成長を願い、園児の保護者、地域の子育て親子を支援します。</p> <p>【保育の方針】 ～自然にふれながら、こころとからだを育む～ さまざまな経験を通して豊かな情緒と心身の健康を培う。</p>			
開所時間 (通所施設のみ)	7時30分～19時30分		

【当該事業に併設して行っている事業】

地域子育て支援事業 (地域子育て支援センター どんぐり)

【利用者の状況に関する事項】（平成26年11月10日現在にてご記入ください）

○年齢構成（保育所の場合）

6か月未満	6か月～1歳3か月未満	1歳3か月～2歳未満	2歳児	3歳児	4歳児
0名	5名	8名	14名	16名	17名
5歳児	6歳児	合計			
16名	12名	88名			

【職員の状況に関する事項】（平成26年11月10日現在にてご記入ください）

○職員配置の状況

	総数	施設長	事務員	子育て支援センター	業務委託 栄養士 調理員等
常勤	17名	1名	名	1名	1名
非常勤	21名	0名	1名	2名	2名
		介護職員	保育士	看護職員	OT、PT、ST
常勤	名	0名	14名	0名	0名
非常勤	名	0名	14名	0名	0名
	管理栄養士・栄養士	介助員	調理員等	医師	その他 園医
常勤	名	0名	名	0名	名
非常勤	名	0名	名	0名	2名

※職種を空欄にしている箇所は、施設種別に応じて記載以外の主要な職種を記入してください。

※保健師・助産師・准看護師等の看護職は「看護職員」の欄にご記入ください。

○職員の資格の保有状況

社会福祉士	名（名）
介護福祉士	0名（0名）
保育士	14名（14名）
	名（名）
	名（名）

（非常勤職員の有資格者数は（ ）に記入）

【施設の状況に関する事項】

※耐火・耐震構造は新耐震設計基準（昭和56年）に基づいて記入。

○保育所の場合

(1) 建物面積 (保育所分)	823.82㎡	
(2) 園庭面積	534.77㎡	
(注) 園庭スペースが基準を満たさない園にあっては、代替の対応方法をご記入ください。	(例) 徒歩3分のどんぐり公園(300平米ぐらい)に行って外遊びを行っている。	
(3) 耐火・耐震構造	耐火	
	耐震	
(4) 建築年	昭和	51年
(5) 改築年	平成	20年

【ボランティア等の受け入れに関する事項】

・平成 25年度におけるボランティアの受け入れ数(延べ人数)

80人

・ボランティアの業務

<ul style="list-style-type: none"> ・夏祭り出店担当 ・冬囲い ・園庭ベンチの点検、修理 ・除雪 ・園舎廻りの除草 ・雪山づくり ・遊具づくり ・落ち葉清掃

【実習生の受け入れ】

・平成 25年度における実習生の受け入れ数(実数)

社会福祉士	0人
介護福祉士	0人
その他	15人

【サービス利用者からの意見等の聴取について】

貴施設(事業所)において、提供しているサービスに対する利用者からの意見を聞くためにどのような取り組みをされていますか。具体的にご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> ・園だよりに保育園の意向を載せ意見を返して貰うように伝える。 ・参観日など保護者が集まる場所においてQ&A形式の質問、意見聴取などを行う。 ・行事の後に感想を含め不特定多数の保護者から対面で意見を貰う。 ・年間6~7回の割合で開催される保護者の会で日常に感じている思いを聞く機会にしている。 ・日常、登降園の際に話に上がったことを受容している。
--

【その他特記事項】

- * 私たちは子どもの健やかな育ちとして一人一人の子どもが持つ潜在的な力を表出できるように留意しています。そのためには
 - ・ 職員間の連携に関わる豊かな人間関係を維持し、継続させる。
 - ・ 保護者とのやりとりを毎日継続し、生きた会話と対話に留意する。
 - ・ 地域の関係する方々と柔軟に交流を持つ。
 - ・ 関係する他機関との連携を常時保つ。
- * その上で子どもには
 - ・ 0歳から入園し6歳で卒園するまでの間に、自己肯定感を育み 社会に出て生き抜く力の土台作りの支援に努める。
 - ・ 運動を通し、自分の身は自分で守るすべを体験させ危機意識に関わる思いを育てる。
 - ・ 全ての活動が自律から自立に向けた方向性で保育する事に努める。を念頭に置いています。

評価細目の第三者評価結果（保育所）

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針

	第三者評価結果	コメント
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	理念が入園のしおり、事業計画、ホームページに記載され、明瞭で、わかりやすく表現されている。
Ⅰ-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	理念を基に基本方針が保育園要覧、入園のしおり、ホームページ等に明文化されている。また、園として具体的に何を目的とし、何を実践していくのかがわかりやすく表現されている。
Ⅰ-1-(2) 理念や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。	a	四半期毎の保育振り返り・職員会議等で目指すべき保育に展開できているかを検証し、確認と共に周知徹底を図り職員の共通認識となるように努めている。また中途採用や短時間の保育士についても十分共有できるよう配慮されている。
Ⅰ-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	保育理念や保育方針をはじめ、当保育園の保育目標、概要等を、入園のしおりやパンフレット、ホームページで利用者等に周知している。また、入園時や個別面談時には、基本方針を保護者に理解してもらっている。

Ⅰ-2 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
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。	a	基本理念を元に、自己評価・利用者とのコミュニケーション等からニーズを引き出し策定されている。また自己評価と反省を土台にした上で改めて計画を見直し、その後の計画に反映させている。また、園児の利用人数、職員数からはじき出される人件費、事業費、事務費等の収支計画がたてられている。
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	中期計画及び前年度の自己評価に基づき当該年度の事業計画を策定している。資金収支に関しては、年度予算をたて、資金収支計算書をもって月次管理されている。また、国の保育行政の変化に対応しながら保育園の抱えている諸問題を解決する項目が明文化されている。
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。	a	職員会議等で議論された内容を精査し、集約したものが反映されている。また、研修会・管理者・職員の個別面談などで意見交換を行い、計画の見直しを行っている。
Ⅰ-2-(2)-② 事業計画が職員に周知されている。	a	職員との個別面談での意見交換等、事業計画の確認・周知に継続的に取り組んでいる。具体的には年度末から年度初めにかけて常勤保育士会議（正規職員、臨時職員各々）リーダー保育士会議、全体での職員会議、短時間非常勤保育者との様々な打合せを通し事業計画の意見交換、確認をとり周知及び共通意識が持てるように努めている。
Ⅰ-2-(2)-③ 事業計画が利用者等に周知されている。	b	四月に開催される“保護者の会”総会の場において事業計画、保育計画等を園長・主任が保護者に説明し周知を図っている。しかし、“保護者の会”総会に不参加の家庭には文書のみ配布となっている。園のサービスや取り組みの基礎となる経営計画や保育課程を全ての保護者に示すことで、園に対する保護者の理解や安心感の醸成につながると考えられるため今後の取り組みに期待したい。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果	コメント
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	役割分担表において明文化し、職員に配布すると共に事務室に掲示し日常で確認できるようにしている。また、園の示す方向性を体現するとともに職員会議や研修等において管理者の位置づけと役割を表明している。	
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	法令遵守の観点や経営に関する管理者対象の研修会参加、職員に対して守すべき法令を職員会議で周知し、理解する取り組みが行われている。また、必要な場合は、随時、石狩振興局、北広島市役所と連携して確認を取り、職員会議または保育打合せで確認し合い、職員の理解が深まるように取り組んでいる。	
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組に指導力を発揮している。	a	職員会議や研修会等で法人の理念や方針、事業計画などを職員に周知するとともに、計画の実践に向けた話し合いを積極的に行っている。また、職員の保育サービス向上への課題を自己評価で分析し、個々の職員と面接を通して課題への指導に当たっている。	
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	a	経営については計画、実践、検証、改善のPDCAサイクルを活用している。業務の効率化、改善については常日頃から関係職員との連携を密にし、変革を提示し、実践に移行させている。	

評価対象II 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

		第三者評価結果	コメント
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	行政との連携、各種研修参加など社会福祉の動向や保育サービスにおける福祉ニーズのデータ収集・分析を通して事業経営を取り巻く環境を的確に把握している。	
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組を行っている。	a	毎月の経営状況を各種会議等から確実に把握し、計画に沿った経営になっているかの確認を行っている。また、サービスのコスト分析やサービス利用者の推移を把握分析し、改善すべき課題を明確にして中・長期計画に反映している。同時に経営状況や改善すべき課題について、職員に周知し、課題が発見された場合は迅速に解決に向けた取り組みを行い、結果を検証して新たな課題に直面出来るようなシステム作りを行っている。	
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	c	行政による法人監査や実地指導は受けているが、会計の専門家や福祉サービス事業に精通した外部者による指導や助言等を受ける機会は確保されていない。	

II-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果	コメント
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	正規職員を中心とした常勤職員で保育を行う事を基本とし、実現できるような人材確保に努めている。一方、短時間勤務の非常勤職員を採用し、常勤職員の職務の軽減、休日確保が実現できるように取り組み、職場に対する満足感が得られるようにも実践している。	
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	園長は、職員に対し園のあるべき姿やビジョンを示しており、会議等で説明し、客観的な基準を明示している。また、自己評価を取り入れた人事考課を実施しており、園長は主任（代行）保育士及びリーダー保育士と共に職員一人ひとりの課題を分析し、明確にさせて適宜指導することで個々の資質向上を目指している。今後は、処遇への反映も検討すべきである。また、園長は、評価の意義等について職員や保護者に説明し、評価の過程で明らかになった課題は直ちに改善するなど、リーダーシップを発揮してサービスの質の向上に取り組んでいる。	

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	職員の意向にそって休日が取れるように日程を調整し、個々の職員が希望する休暇取得に配慮している。また、育児休暇明けの職場復帰による短時間勤務ができるように工夫した職員配置が実現されている。定期的に職員との個別面接機会を設け、職員が相談しやすいような環境が整っている。また、相談を受けて必要があれば改善できるように園長および主任（代行）で協議する流れが整っている。
II-2-(2)-② 職員の福利厚生事業や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	a	社会福祉特約保険の加入で職員の福利厚生に取り組んでいる。また、健康診断、腰痛検査、インフルエンザ予防接種、ガン検診など職員の健康維持に配慮した取り組みを行っている。
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	全職員が園児及び保護者に等しく保育サービスを提供できるように園内外での研修を計画し実施することを事業計画に明示している。また、保育目標に応じた職員研修の計画を前年度の反省に基づき策定し、その計画内容を職員に提示し、事務室に掲示することで事前準備に当てられるように伝えている。
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	毎年の事業計画の中で研修内容が盛り込まれている。職員一人ひとりについて園の基本姿勢に沿った研修計画が策定されており、内部での研修実施、外部研修への参加ともに積極的に取り組み、職員の専門性・資質の向上に努めている。
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	研修に参加した後は、レポート報告をするとともに、職員会議等での報告などが行われている。報告後には研修成果について話し合い、評価・分析を行うとともに、職員からの希望を取り入れながら研修内容やカリキュラムの見直しを行っている。
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、積極的な取組をしている。	a	実習生の受け入れを地域に対しての事業所の役割、次世代の人材育成と捉えている。また、実習生が混乱しないように実習の手引きと共にオリエンテーションを丁寧に行っている。学校側からの実習計画がある場合は、それに沿って指導案を調整し、担当保育士と相談しながら実施している。25年度における実習生の受け入れは15名である。

II-3 安全管理

		第三者評価結果	コメント
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。			
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		緊急時の各種対応マニュアルを作成し、職員へは保育打合せ等の会議で周知徹底を図ると共に個々の職員に配布している。また、保護者に対し、配布物等を通し、適宜適切な情報提供がされている。また、計画的に避難訓練を実施したり感染症に関する情報を掲示したりと、もしもの時の体制が整備されている。
II-3-(1)-② 災害時に対する利用者の安全確保の取組を行っている。	a		マニュアルに基づき、災害時の対応について職員会議等での周知徹底と、保護者への周知にも努めている。また、定期的に行う避難訓練の内容を多角的に構成し、職員のスキルを深めている。
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		事故の発生を防ぐために園内、園庭、よく利用する公園等の危険箇所を把握し職員が周知徹底し、危険回避している。また、利用者の安全確保に関する情報を収集し、職員に対して安全確保・事故防止に関する研修の実施や収集した事例を職員参画のもとで発生要因を分析し、未然防止策を検討している。

II-4 地域との交流と連携

	第三者評価結果	コメント
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	隣接されている公園で戶外活動を積極的にしたり、地域の老人クラブとの交流、幼年消防クラブ員として地域の防火啓蒙活動等、地域住民との情報交流を積極的に図っている。また、地域子育て支援センターを活用して、地域親子とのコミュニケーション機会を得ている。
II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	地域子育て支援センターを拠点として、地域の保護者へ向けた情報提供、発信を行っている。子育て支援センターは、来所や電話による相談を実施しており、子育てに係る支援活動を行っている。パンフレットも充実しており分かりやすいサービス提供を心がけている。また、「北海道赤ちゃんのほっとステーション」として登録されており、乳児とご家族が、安心して「おむつ替え」と「授乳」ができる場所及びAED設置施設として周知されている。
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。	b	平成25年度のボランティアの受け入れ人数は、80名。遊具づくり、掃除、除雪、雪山づくり等、多様なボランティアを受け入れている。しかし、ボランティア受け入れの意義は理解されているものの、マニュアル等の整備はなく、受け入れの方針が明文化されていない。
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	保健所や医療機関、小中学校、消防署、警察派出所等、各種保育問題に対応できる専門機関をリスト化して明示し、職員で共有している。そのリストは、A4 1枚でまとめられており職員間で情報の共有化が図られている。
II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	定期的に小学校へ出向き、スムーズな就学の支援をしている。入園、卒園、入学といった接続期の支援プログラムを協働で作成したり、年度の節目には検討会を行うなど、密に連携を図っている。また、医療機関、心療内科、市の発達支援センターと連携をとり今日的な保育に係る状況に対応している。障がいのある子どもの保育では、保護者や関係機関等とも連携し、指導内容を活かした保育を行っている。
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	併設している地域子育て支援センターを通じ、保育ニーズを把握し地域の福祉ニーズを把握している。更には、児童家庭課、中学、高校の次世代育成体験事業立案者等とも連携し地域の福祉ニーズを把握している。
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	地域子育て支援センターで把握したニーズにもとづいて、事業計画の立案を行っている。また、保育行政の変化に対応した具体的な取り組み、改善を実施している。具体的には、地域中学、高校と次世代育成体験事業を実施したり特別養護老人ホーム、グループホーム、老人会、児童自立支援施設等と連携し求められているニーズに沿って訪問、職業体験などに取り組んでいる。

評価対象III 適切な福祉サービスの実施

III-1 利用者本位の福祉サービス

	第三者評価結果	コメント
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組を行っている。	a	園内研修において、保育指針の読み合わせをするなどして、職員の意識の中に一人ひとりの子どもを尊重した保育の基本を根づかせる取り組みを行っている。保育課程、年間指導計画、月間指導計画の中で園長が理解度を確認し指導を行っている。また、実際の保育場面の中でもその保育が理念になっているかどうかなどを確認し、現在に至っている。個別指導計画は、クラス会議、職員会議、職員同士の日常的コミュニケーションにて、検討、見直し、修正、再立案のサイクルで見直しをかけている。
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	プライバシー保護についての規定・マニュアルが整備され、園内研修等で職員に説明されている。また、職員会議でマニュアルについて見直しも行っている。トイレは安全確保だけでなくプライバシー保護の面からも設備を点検し、排泄時の姿が見えないような配慮がされている。また、定期的に各会議においてプライバシー保護に関する議題を設け、職員へ周知・確認をしている。

Ⅲ-1-(2) 利用者の満足の向上に務めている。		
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	a	保護者との面談を重視し、クラス懇談会、個人懇談会を通して保護者の意向の把握に努めている。把握した結果は、日々の職員会議にて共有、検討、改善の取組を行っている。
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	意見を述べやすいように、意見箱、メール、面談等、複数の相談方法を提供している。また、意見箱に関しては、いつ誰が入れたかなどがわからないように工夫されており保護者が言いにくいことも言える配慮をしている。相談の場所については、専用の部屋などは設けてないが、事務室の中で保護者に座っていただくようにするなどして、その環境にも配慮している。また、保護者へは、随時相談体制が整っている旨、伝達されている。
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	苦情解決の体制を整え「入園のしおり」に記載している。具体的には、苦情受付担当者を主任保育士とし、苦情解決責任者は園長とし明示している。また、苦情解決について、わかりやすく図示した文章を玄関に掲示し、利用者が周知できるように努めている。更には、ホームページにも苦情解決体制の仕組みを掲載し認知されている。
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	保護者からの申し入れは、関係職員を含め二人以上でヒアリングし、対応方法を職員会議で共有している。保護者からの意見や要望は、日々の連絡ノートや個人面談などで汲み取るケースもあるが、汲み取った意見や要望は、関係者も共有し、速やかに園長まで伝えられる仕組みがある。その後、対応について協議を行い、決定した回答を保護者に迅速に伝えるとともに、職員会議を開いて職員間での情報共有も実施されている。最終的にはサービスの改善に反映されている。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組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	園全体では、年に1回、毎年自己評価を実施、公表しており、サービスの質の向上につなげている。また、毎日・毎週・毎月・四半期・年ごと及び随時必要時に評価を行う体制にあり、それを反映させて保育に臨んでいる。保護者の会及びクラス懇談、個人懇談、行事などを通して保護者の意見を貰い保育の評価に反映している。
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、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a	評価の結果にもとづき、協議・検討して全職員でその改善と実施策を周知し実現に向けた取組を行っている。また、保育者が個別に園長または主任(代行)、リーダー保育士と評価の振り返りを行い改善点を頭らかにする。その後、課題の対応についての改善策とその実施計画を立て次期に向かい質向上を目指している。
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	保育指針に基づいた保育方針を文書化した上で保育計画を年、月、週、更に個人毎、年齢毎、異年齢毎に立案し計画に則って保育を実施している。子ども一人ひとりの個性の尊重や保育全般に関する標準的な実施方法のマニュアルが、年齢毎に整備され、会議や勉強会で職員に周知されている。
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	保育計画・指導計画・行事への取組等々日々の会議で見直す仕組みが確立されている。見直しの基本は日々の保育や児童への処遇を中心に、明日への保育に反映するため速やかに対処し、見直しを図っている。また、その後のフォロー、見直し等確認し合ったことは保育打合せ等の場で職員全体で周知している。マニュアルに基づく実施状況の確認、実施方法の見直し等は、毎年、年間指導計画を話し合う際に行っている。

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	園児一人ひとりに対する個別指導計画があり、特筆すべき事項も記録されている。子どもの発達状況、保育目標、生活状況の経過などが記録されている。実践記録や反省評価にも、具体的に自身の保育についての振り返りや次期への目標などが記載されている。また、指導計画は園長、主任保育士が確認し、職員に対して指導や助言を行っている。また、その情報について全職員が、打合せ・職員会議等で情報を共有し保育にあたっている。
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	記録管理の責任者は、リーダー保育士が担っている。守秘義務の観点からは、個人情報保護マニュアルにもとづき管理されており問題ない。個人情報保護マニュアルを策定して、その規定どおりに実践している。具体的には、個人情報に関する書類は全て施錠できるキャビネットに保管し、職員・実習生等には個人情報保護の誓約書を提出してもらうなど関係書類・データの持ち出しを禁止している。保護者等から情報の開示を求めた場合に関する規定も明記され、入園のしおりにおいても個人情報保護について明記されており、職員間でも読み合わせにより周知徹底を図っている。
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	園児処遇に関する情報は個々の職員から園長に及ぶまでその日のうちに伝達され情報の把握、共有化を図っている。短時間職員においても周知されるように時間を設けて伝達している。また、伝達に漏れが生じないように事務所、各保育室にボードを用意しその記録に必ず目を通し情報の共有化ができるよう工夫している。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

	第三者評価結果	コメント
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	園ではホームページを開設し、保護者に対してサービス提供の指針や情報等を分かりやすく公開している。また、事前見学希望者には保育園の活動内容や施設を十分理解していただけるよう、実際に足を運んでいただき、親切丁寧に対応している。
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	入園のしおりが分かりやすい内容でまとめられている。入園時、保護者には「入園のしおり」を基にできるだけ具体的にわかりやすく保育園生活の内容や園生活を営むための理解を得るような説明に努め同意を得ている。また、保護者の会総会、保護者への保育説明会、クラス懇談、送迎時での連絡等で漏れなく意思伝達と疎通に努め理解を得ている。
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	保育所の変更状況がない状況ではあるが、保育サービス等の変更や他の保育所への変更等を想定していつでも引き継ぎ文書が整備できる状況にある。園と小学校との間で定期的な会議を通じて園児の情報を共有しているとともに入学をスムーズに行うことができるような取組みを行うことでサービスの継続性に配慮した対応を行っている。しかし、それに向けた体制は明文化されていない。今後は、保育終了となった後も、保護者がいつでも安心して相談できるように、口頭だけでなく、その担当者や窓口を文書にして渡す等の配慮が望まれる。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-4-(1) 利用者へ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	入園時におけるマニュアルに沿い、入園前には生育歴を含め入園に至る過程を聞き取り、子どもの理解につながる情報に基づいて保育を行い、日々反映している。また、その情報について職員は、打合せ・職員会議等で情報を共有し保育にあたっている。
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	保育課程に基づき年齢別、異年齢別毎に年間指導計画、月案指導計画、週、日案指導計画を立案、策定し、園児一人ひとりに適切に策定されている。また、障がいのある子どもなど、個別の配慮が必要な子どもについても個別に指導計画を作成している。各指導計画の立案、策定に至っては、保育者のセクション毎に検討したたたき台を基に職員全体で合議と確認をし合い、周知の上で意思疎通を図っている。
Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	保育評価は週毎に年齢別・異年齢別に保育打合せ、月毎に月案会議（評価・反省・見直し・計画）を職員全体で行い保育の見極めを行っている。年間の評価・見直しは、年度末に行うとともに、次年度のサービス実施計画に反映させている。

評価対象 保育所 付加基準

A-1 保育所保育の基本

	第三者評価結果	コメント
1-（1） 養護と教育の一体的展開		
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	理念、方針、事業計画に基づいた、年齢別、個人別の保育課程を月案、週案にて確認することができた。また、保育指針、児童福祉関連の法律、法人及び保育園の理念と基本方針に基づき、地域の実態や保護者の意見、希望を反映し、全職員で策定され、日々の保育の中で活かされている。
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がみられる。	a	保育士は乳児に対応した人員を配置し、目の行き届いた保育が行われていた。クラス脇には、ミルクなどを作るための調理器が設置されている。衛生面では、消毒効果のある加湿器が設置されている。また、保育器、食器などは使用の都度洗浄している。安全面では、柵を設置し、園児が届かない場所に物品を保管するなどの配慮も見られた。
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	生活習慣や基本的な習慣を園児が自分で実践しようとする気持ちを尊重した保育を実践している。自我が目覚める時期でもあり、園児同士のもめごとや争いがあった場合には、保育者がうまく間に入るなどの配慮をしている。遊びでは、色やボール遊びに興味がある年齢でもあり、カラーボールを使ったボール遊びを行っていた。衛生面では、消毒効果のある加湿器を設置したり、ボールなどの遊具を毎日清掃している。
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	自分で意思決定したい時期でもあり、基本的な習慣や物事の良し悪しについては、園児自身で選択できるような指導を行っている。時の見当識を身につけるために、時計、カレンダーを使った指導を行っている。また、体の発達が著しく伸びる時期でもあり、道具（はさみ、のりなど）を使った紙細工の製作や外部に委託して体操教室を行っている。
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	保育課程に基づいた計画を立案し、園と学校側との間で定期的な会議を通じて園児の情報を共有し、入学をスムーズに行うことができるような取組みを行っている。
1-（2） 環境を通して行う保育		
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・物的環境を整備している。	a	室内は窓が大きく明るい室内であったり、広い園庭が確保されているなど、園児が伸び伸びと過ごせる保育環境が確保されていることが確認できた。衛生面では、消毒効果のある加湿器の設置、空気を汚すことのない床暖房の設置や保育器材・遊具、トイレなどの清掃の励行に努めている。保育活動において製作された色とりどりの作品をクラス内などに飾っているなど、園児が楽しく、感情豊かに過ごせるような環境づくりにも配慮している。
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	基本的な生活習慣が身につけられるよう、時間やルールを守ることの大切さや挨拶の徹底などの指導を行っている。園児が自らできることについては、選択しながら自分でやらせようなど、発達段階に合わせた指導を行っている。雪のない時期は、外遊びができるよう園庭や隣接している公園で遊ぶ時間も設けている。
A-1-（2）-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	遊具、玩具などを園児が自分で選択したり、自由に遊べることに配慮した保育を行っている。遊具の取り合いや遊ぶ順番決めなどの園児同士のもめごとなどが起きた場合には、保育者が間に入り解決に向けた指導を行っている。

<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>自然との触れ合いを大事に考えており、隣接した公園に行くなど外遊びの時間を多く取り入れている。園児が自然や生物に興味を示すよう、金魚の飼育、野菜・花の栽培、落ち葉拾いなどを行っている。社会生活を学ぶ機会としては、公共交通機関の利用や青少年科学館の見学なども行っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>絵本の読み聞かせ、壁に歌の歌詞を掲示するなど言葉を身につけるための環境づくり、指導を行っている。表現力を身につけるためには、お絵かき、粘土細工などの活動時間を取り入れている。</p>
<p>1-(3) 職員の資質向上</p>		
<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。</p>	<p>a</p>	<p>保育サービスの質の向上を図るために、自己評価ガイドラインに沿った自己評価を行い、見つかった課題については改善に向けた取り組みを行っている。</p>

A-2 子どもの生活と発達

<p>2-(1) 生活と発達の連続性</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>園児の気持ちを汲み入れるために、園児の声は必ず聞くよう徹底している。園児の考えが正しいかどうかは、内容によって保育者が見極め、個別に良し悪しの指導を行っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>他の園児とできるだけ同じ保育プログラムを実行するために、きめ細かなサポートができるよう、各クラスに1名多く保育者を配置している。今後も障害のある子どもの入園にあたり個別指導、障害専門機関への相談、市への経過報告などに努めている。また障害児保育についてのディスカッションや研修を実施しており、全職員共通の認識で保育にあたっている。</p>
<p>A-2-(1)-③ 長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。</p>	<p>a</p>	<p>園児の疲労に配慮し、活動と休養のバランスを考えながら保育活動を行っている。夕方の疲れてくる時間帯には、静かにゆっくりと過ごせる場所を確保するなどの配慮を行っている。</p>
<p>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</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>観察、声かけによって園児それぞれの健康状態の把握は、マニュアルに基づき、健康チェック表にてチェックしている。体調が優れない園児には、保護者に早めのお迎えを依頼したり、医務室で休養するなどの措置を取っている。</p>
<p>A-2-(2)-② 食事を楽しむことができる工夫をしている。</p>	<p>a</p>	<p>食育に力を入れており、食材に興味を持ってもらえるよう材料、メニューをひらがなで表示している。好き嫌いのある園児に対しては、無理に食べさせるようなことなく、楽しい雰囲気の中で自然と食べられるようになるような配慮を行っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>園児の喫食状況に応じて、メニュー、味付けの工夫を行っている。メニューには、地元の食材や季節の食材を取り入れており、食への興味を持ってもらうような配慮を行っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>定期健康診断を実施し、その結果については保育者や保護者に周知し、家庭でも活かせるようアドバイスをを行っている。</p>
<p>2-(3) 健康及び安全の実施体制</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>アレルギー疾患のある園児に対しては、医師からの指示書に基づいた食材を使った給食の提供などの対応が取られている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>衛生マニュアルに基づき、調理場、水周りなどの衛生管理は毎日清掃を励行するなど徹底している。</p>

A-3 保護者に対する支援

	第三者評価結果	コメント
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。	a	給食レシピを保護者に配布したり、保護者から食事についての相談に応じるなどのサポートを行っている。また、虫歯予防への取り組みとして甘い食べ物を控えることや歯磨きの徹底などの指導もを行っている。
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	連絡帳を使い、園と家庭との情報交換を行っている。お迎え、お見送り時には、保護者との会話において、相談に応じたり、園内での様子をフィードバックするようなコミュニケーションも取られている。また、保護者の顔色には十分目を配っており、表情に悪い変化があった際には、声がけし、個別面談を実施し、良き相談パートナーとなっている。
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、保護者と共通理解を得るための機会を設けている。	a	定期的に個別懇談会が行われており、その場でそれぞれの園児についての相談に応じたり、アドバイスを行っている。また、保護者の保育参加や実際に園児の給食を食したりと保護者との共通理解を得る機会を設けている。
A-2-(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。	a	虐待マニュアルに基づき、観察によって外部チェックを行っている。特に朝の園児の様子には注視するよう、園長は保育者に対して指導を行っている。虐待の疑いがあるときには、児童相談所へ相談も行っている。