

## 福祉サービス第三者評価の結果

2009年2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 20 年 9 月 26 日
	評価実施期間	平成 20 年 9 月 26 日～平成 20 年 12 月 17 日
	事業所への 評価結果の報告	平成 21 年 1 月 29 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)	つばさ保育園	種 別	保 育 所		
代表者氏名 (管理者)	神 節	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 明星会	定 員	60 人	利用可能 人 数	75 人
所 在 地	(〒 030-0135) 青森市新町野字薄井 67-12				
連絡先電話	017 - 738 - 7971	FAX 電話	017 - 738 - 7971		
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	・入園式	・運動会	・豆まき
2. 延長保育	・バス遠足	・陶芸教室	・おひなまつり
3. 地域活動事業	・プラネタリウム	・お遊戯会	・卒園社会見学
・世代間交流事業	・お泊り保育	・作品展	・卒園式
・異年齢児交流事業	・保育参観	・クリスマス会	
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
・保育室 4	・調乳室 1	・放送設備	
・遊戯室 1	・沐浴室 1	・AED設備	
・調理室 1	・職員休憩室 1		
・事務室 1			
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園 長	1	嘱託医(内科)	1
主任保育士	1	嘱託医(歯科)	1
保 育 士	11	用 務 員	1
調 理 員	1	入所者処遇要員	1
非常勤保育士	0		

## 2 評価結果総評

### ◎ 特に評価の高い点

園長は『人を大切に』の想いから、希望者は全員正職員として処遇していることが高く評価されます。職員の研修計画は個人の得意分野を伸ばすよう配慮しており、その事により自信を持たせ、子どもたちへも良い影響力を与えたいという考えが良く理解できました。管理者層も積極的にいろいろな研修やセミナー等に参加し、保育に関する勉強や情報収集を行っているので資料等も良く整備されています。また、資質の向上に向けた取組みや自己評価の継続的な実施など、人材の育成に力を注いでいることが良くうかがえました。

また、こども保育環境研究所の『成長のあゆみと園生活』を導入し、一人ひとりの入園から卒園までの成長や記録をファイルとしてまとめ、卒園時にプレゼントし、貴重な思い出の作品となっていることが、とても印象的でした。特に0、1、2歳児には、「成長のあゆみ(園独自の連絡帳)」を通して一人ひとりの保護者に子どもの様子を毎日詳しく伝えていることが、高く評価されます。

3～5歳児は、縦割り保育と曜日ごとの年齢別保育を設定しており、各保育士の得意分野を活かした保育が行われています。保育活動として、英語教室や体操教室、希望者へのスイミング教室を行い、その成果を保育参観などで発表し、老人との交流会などでも披露しています。

### ◎ 特に改善を求められる点

保護者アンケート等から、保育園でわが子がどのように過ごしているかをもう少し知りたい、また、個人面談などを通して保育士や保護者同士の懇談の場を設けて欲しいという要望もありましたので、配慮が期待されます。

給食時の子どもたちの箸の使用について以前は使っていたそうですが、保護者等から使用の要望も見受けられましたので、保育・食育の面からも今後の配慮が期待されます。

また、専門的な税理士や会計士等による外部監査を導入して、経理、経営面など客観的な助言を受けることも有意義と思われると思います。

## 3 第三者評価に対する事業者のコメント

この度、第三者評価を導入したことにより、利用者の声を聞く事が出来、更に具体的な問題点の把握とそして、気付きにも繋がる事も出来ました。

今後は、利用者の適切なサービス選択のための情報となる事も含め、結果総評、内容を真摯に受けとめ、問題改善と職員の資質向上へと更に努めて参りたいと思います。

#### 4 評価分類別評価内容

	1 理念・基本方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの最善の利益を目的とする保育を行う</li> <li>・子どもの福祉の増進を図るよう努力する</li> </ul> という法人としての保育理念、さらに保育の基本方針・保育目標を掲げています。理念は数年前より、必要性を感じ策定されました。理念は玄関に掲げる他保護者へは園のしおりや入園式などで、職員へは新人教育などで周知を図っています。さらに、地域や関係機関への発信が望まれます。
	2 計画策定	年度ごとの目標、研修計画、行事計画は職員の意見を聞いて策定し職員会議で周知を図っています。保護者へは園便りなどで周知しています。 今後は理念やビジョンに基づいた中・長期計画(3～5年)を策定し、それに沿った各年度の事業計画をされる事が望まれます。
	3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者は関係団体他、さまざまな研修に参加し自らの資質向上を図り、園における役割に貢献しています。職員の研修は本人の希望もふまえ、得意分野を伸ばすための研修を取り入れるなど体系付けて計画されています。
評価対象Ⅱ	1 経営状況の把握	希望する全員が正職員で運営しているため、人件費にかかるコストが膨らんでいますが、管理者は人を大切にし人材育成をする姿勢を持ち経営しています。 また、オムツなど園で準備したり、一人ひとりの『成長のあゆみと園生活』を卒園時プレゼントするなど手厚いサービスを行っています。外部監査が行われていないので、専門家から必要なアドバイスを受けることも有意義と思われるます。
	2 人材の確保・養成	一年に一回、職員全員が自己評価、反省するということを継続的に行っています。本人の希望をふまえた年間の研修計画を策定し、充実した研修受講が行われています。職員も希望の研修に参加していることに満足しており、研修参加後の報告書、職員間への伝達もきちんとされています。
	3 安全管理	各種マニュアルは職員全員へ配布する他各保育室にも置きいつでも見られる状況です。ヒヤリハット事例はその原因の分析をしっかりと行い、チェックリストへも追加していくことで、実際事例が減っています。この事例は年に1回集計して園便りで保護者へ周知しています。また、AEDを設置し安全管理に努めています。
	4 地域との交流と連携	老人施設の訪問、運動会への卒園児招待等行っています。園外向けの掲示板にポスター等により情報発信を行ったり、玄関に子育て支援のパンフレット等を置いていますが、さらにホームページなど地域住民や関係機関に向けた情報提供も望まれます。 保育所の役割として必要な場合は児童相談所や民生委員、子育て支援センターと連携を持ち問題解決に努めています。

評価対象Ⅲ	1 利用者本位の福祉サービス	<p>保育園の理念に目的が明示され、子ども一人ひとりを尊重した保育を目指し、その為の規定、マニュアル等が良く整備され、職員に周知徹底しています。個別面談、相談業務、給食アンケートなど利用者満足の把握にも良く努めています。</p>
	2 サービスの質の確保	<p>自己評価等を定期的に行い、勉強会、園内研修も良く推進しています。職員研修についても希望やもっと学んでほしい点を考慮して行っています。様々な場面から取り上げられた課題にはケース会議などで話し合わせ、職員間で共有はしているものの、文書化される事が期待されます。</p> <p>子ども一人ひとりの状況把握は家庭調書、児童票、業務日誌などにより適切に行われています。</p>
	3 サービスの開始、継続	<p>入園のしおり、見学用説明書は解かりやすく紹介されています。送迎時には口頭だけでなく文書での伝言もほしいという意見(3歳以上児)にも配慮を期待します。</p> <p>門外の掲示板などでの連絡等も取り組んでいるものの立地条件から有効とは考えにくいと思われしますので、今後はホームページ開設等インターネットの活用なども期待します。</p>
	4 サービス計画の策	<p>保育計画に関しては、勉強会、園内研修、職員会議等で話し合う仕組みが出来ており、子ども一人ひとりの記録や対応策等の確認を良く行っています。</p> <p>個別の問題や課題に対して検討はなされていますが、今後、全職員に内容が伝達できる仕組みの構築が様期待されます。</p>
保育サービス 内容評価	A-1 子どもの発達援助	<p>年間計画、月案計画等の評価もなされ、見直しも的確にされています。子どもの健康状態や様子なども保育に配慮されるよう全職員が把握できる事を期待します。</p>
	A-2 子育て支援	<p>日曜、祝祭日保育を希望者に対しては行っており、保護者の保育ニーズに良く対応するように心がけられています。</p> <p>送迎時や参観日などでの情報交換は、口頭だけではなく、記録の提供等にも応じてしていますが、個別的な対応になることなく、保護者全体に活用できる事を期待します。</p>
	A-3 安全・事故防止	<p>マニュアルがあり、各部屋にも掲示されているものもあります。チェックリストもあり、不審、侵入対応マニュアルがあり、年2回実施している。</p> <p>食中毒発生時の対応マニュアルはあり職員に周知されていますが、対応方法については職員全員出来るよう配慮が期待されます。</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		
<b>I-1 理念・基本方針</b>	a	b	c
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。	a		
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>			
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 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。	b		
I-2-2-② 計画が職員や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>			
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		a b c
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。	b
II-1-(1)-③	外部監査が実施されている。 ※外部監査とは、監査法人による外部監査や、弁護士公認会計士、税理士等の専門家による監査または必要に応じた助言等をさす。	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
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。	a
II-2-(2)-②	福利厚生事業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。	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。	a
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
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
a	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
	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
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		a b c
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。	b
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	b
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
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。	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
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。	a
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。	b
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。	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		第三者評価結果
<b>Ⅲ-2 サービスの質の確保</b>		
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。	a
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
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
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
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	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a
<b>Ⅲ-3 サービスの開始・継続</b>		
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。	b
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
<b>Ⅲ-4 サービス実施計画の策定</b>		
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

評価対象 A-1 子どもの発達援助		第三者評価結果
<b>A-1-(1) 発達援助の基本</b>		
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
<b>A-1-(2) 健康管理・食事</b>		
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
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。	a
A-1-(2)-⑤	食事を楽しむことができる工夫をしている。	a
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。	a
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。	a
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
<b>A-1-(3) 保育環境</b>		
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
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>A-1-(4) 保育内容</b>		
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。	a
A-1-(4)-④	身近な自然や社会とかが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。	a
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。	a
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
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。	未実施

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。	b
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。	b
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。	a
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
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