

〔評価結果の公表様式〕

愛知県福祉サービス第三者評価事業 評価結果

①第三者評価機関情報

評価機関名：株式会社 中部評価センター (認証番号:21地福第785号)
訪問調査 実施日：平成23年1月14日(金)

②事業者情報

名称:(法人名)株式会社 日本保育サービス (施設名) アスク新瀬戸保育園	種別:(施設種別)保育所 (基準の種類)児童福祉施設(保育所版)
代表者氏名:(施設長)原 芳子	定員(利用人数):120名
所在地:〒489-0983 愛知県瀬戸市苗場町63-1	TEL 0561-21-8790

③総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>提供するサービスの質の向上に向けて積極的に取り組む姿勢があり、園の課題を的確に把握しようと努力している。第三者評価の継続受審もその一つであり、その際の自己評価の実施により、具体的な改善課題の把握や管理者・職員の改善意識の向上に繋げている。</p> <p>利用者個々の状況を積極的に把握することに努めており、利用者個々の日常の様子や保護者からの意向や要望などの情報収集のためのアンケートの実施などの取り組みが行われている。</p> <p>運営理念に掲げられる「安全・安心」を実現するために、他園の職員による安全チェックが実施され、そのためのチェックリストも整備している。そのほかにも様々なマニュアルを整備し、利用者の安全確保に取り組んでいる。今後の継続した取り組みに期待したい。</p>
<p>◇改善を求められる点</p> <p>職員の質の向上に対する取り組みとして社内研修などが行われているが、研修後のフォローや研修結果の発表の機会は少ない。</p> <p>開設から5年ということもあり、地域とのかかわり・連携についてはこれからの課題である。その他にも幾つかの課題が挙げられるが自己評価によって把握しており、改善に向けた取り組みに期待できる。</p>

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>第三者評価の評価結果を大変興味深く拝見させていただきました。</p> <p>自己評価をする段階でも、日頃の業務を全員で振り返るいい機会になり、問題意識も全員が持て良かったと思っております。</p> <p>結果では的確に問題点、改善点をだしていただき、よりはっきり私たちも改善点を把握することができました。具体的に改善に向けて動き出していこうと計画を立てています。ありがとうございました。</p>
--

⑤第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

評価項目(細目)の評価結果(保育所)

※すべての評価細目(82項目)について、判断基準(の3段階)に基づいた評価結果を表示する。

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	
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。	保 1	Ⓐ ・ b ・ c
I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	保 2	Ⓐ ・ b ・ c
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。	保 3	a ・ Ⓑ ・ c
I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	保 4	a ・ Ⓑ ・ c

評価機関のコメント

基本理念・方針共に策定されており、日常の園の運営及び管理に反映させている。理念・方針は職員に周知するためにミーティングや研修・勉強会で取り上げており、理解を深めるよう取り組んでいる。日常の業務や様々な施策の理念・方針との整合性を確認し、提供するサービスの質の向上に向けた取り組みを進めてほしい。
理念・方針は利用者等に対して入園時の説明会等で説明しており、周知に向けた取り組みがある。全職員・利用者に対し周知に向けた継続した取り組みが必要な事であり、今後の取り組みに期待したい。

I-2 事業計画の策定

		第三者評価結果	
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。	保 5	a ・ Ⓑ ・ 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。	保 6	a ・ Ⓑ ・ c
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。	保 7	a ・ Ⓑ ・ c
I-2-(2)-②	事業計画が職員に周知されている。	保 8	a ・ Ⓑ ・ c
I-2-(2)-③	事業計画が利用者等に周知されている。	保 9	a ・ Ⓑ ・ c

評価機関のコメント

中・長期計画については園独自のものは策定していないが、本社にて運営に関するの収支計画が策定されている。園独自で策定する計画は単年度の行事計画が中心で、職員全員が計画策定に参画している。策定した計画は書面にて職員や利用者へ配布し説明しているが、十分な理解が得られているか把握するに至っていない。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果	
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。	保 10	Ⓐ ・ b ・ c
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。	保 11	Ⓐ ・ 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	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。	保 12	Ⓐ ・ b ・ c
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。	保 13	Ⓐ ・ b ・ c

評価機関のコメント

遵守すべき法令等についてはコンプライアンス委員会の設置があり、職員に対して周知・徹底出来るよう取り組んでいる。管理者は自らの役割や責任についてよく理解しており、園の運営、職員の育成や業務改善に積極的に取り組む姿勢がある。効率的な改善を進める上で、QC手法などの改善手法を活用することも今後の取り組みに有効な手段であり導入を提案したい。

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	
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。	保 14	a ・ ① ・ 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組を行っている。	保 15	a ・ ① ・ c
Ⅱ-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	保 16	a ・ b ・ ②

評価機関のコメント

経営環境については、本社企画が情報収集にあたっており園独自では行っていない。必要な情報は本社企画から提供されている。園における運営コストについての関心は持っているが、具体的な課題について検討機会を設け検討するまでには至っていない。今後の取り組みに期待したい。

Ⅱ-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果	
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。	保 17	Ⓐ ・ b ・ c
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。	保 18	Ⓐ ・ 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。	保 19	a ・ ① ・ c
Ⅱ-2-(2)-②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	保 20	Ⓐ ・ 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。	保 21	a ・ ⑥ ・ 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組が行われている。	保 22	a ・ ⑥ ・ 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。	保 23	a ・ ⑥ ・ c
II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。			
	II-2-(4)-① 実習生の受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、積極的な取り組みをしている。	保 24	① ・ b ・ c

評価機関のコメント

園の運営に必要な人材は確保されている。必要な人材についての採用や配置については本社企画が主に行っている。外部・内部での研修も行われており、職員の質の向上に対する取り組みもある。次世代を担うことになる実習生の受け入れも積極的に行っており、「実習生受け入れマニュアル」が整備されている。			
---	--	--	--

II-3 安全管理

			第三者評価結果
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。	保 25	① ・ 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。	保 26	① ・ b ・ c
	II-3-(1)-③ 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。	保 27	① ・ b ・ c
	II-3-(1)-④ 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。	保 28	① ・ b ・ c
	II-3-(1)-⑤ 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。	保 29	① ・ b ・ c
	II-3-(1)-⑥ 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。	保 30	① ・ b ・ c
	II-3-(1)-⑦ 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。	保 31	a ・ ⑥ ・ c
	II-3-(1)-⑧ 不審者の侵入時など対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	保 32	a ・ ⑥ ・ c

評価機関のコメント

運営理念に「安全・安心」を第一に掲げており、積極的に取り組んでいる。緊急時や災害発生時の対応、感染症や食中毒発生時の対応についてマニュアルが整備され周知に向けた取り組みがある。園内は他園の職員により毎月安全チェックがあり、そのためのチェックリストも整備されている。今後も利用者の安全確保に向け、積極的な取り組みに期待したい。			
--	--	--	--

II-4 地域との交流と連携

			第三者評価結果
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。	保 33	a ・ ⑥ ・ c
	II-4-(1)-② 保育所が有する機能を地域に還元している。	保 34	a ・ ⑥ ・ c
	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。	保 35	a ・ ⑥ ・ 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。	保 36	Ⓐ ・ 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。	保 37	Ⓐ ・ b ・ c
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。	保 38	Ⓐ ・ 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。	保 39	Ⓐ ・ b ・ c

評価機関のコメント

老人施設への訪問や地域行事での交流など、地域とのかかわりを大切にしている。開設から5年目を迎えるが、地域との交流はこれからであり前向きな取り組みを期待したい。
関係機関とは適切な連携があり、地域のニーズの把握に努めている。子育て支援事業を立ち上げて地域に貢献できるよう取り組んでおり、今後の進展に期待したい。

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
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。	保 40	Ⓐ ・ 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。	保 41	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。			
	Ⅲ-1-(2)-① 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など利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。	保 42	Ⓐ ・ 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。	保 43	Ⓐ ・ 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。	保 44	a ・ Ⓑ ・ 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。	保 45	Ⓐ ・ b ・ c

評価機関のコメント

本社から業務マニュアルが配布されており、規程やマニュアルはほぼ整備されている。サービス提供の共通理解を得るために文献を基に学習も行っている。保護者が意見を述べやすいように保育参観やアンケート調査を随時行い、保護者の意見を吸い上げる取り組みもなされている。
業務マニュアルには苦情解決の仕組みが整備されており、入口に苦情ボックスを設置しているが、十分に周知・機能しているとはいえない。筆記具やメモ紙を用意するなどの改善への取り組みに期待したい。また、苦情解決の際の中立・公正を担保するための仕組みとして、第三者委員会を設置するなどの前向きな取り組みに期待したい。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

			第三者評価結果
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。	保 46	Ⓐ ・ 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、改善策・改善計画を立て実施している。	保 47	Ⓐ ・ b ・ c

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。	保 48	① ・ ② ・ ③
	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。	保 49	① ・ ② ・ ③
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。	保 50	① ・ ② ・ ③
	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。	保 51	① ・ ② ・ ③
	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。	保 52	① ・ ② ・ ③

評価機関のコメント

継続して第三者評価を受審しており、サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる。保育士の経験やスキルのばらつきも複数担任制の良さを生かし、子ども一人ひとりについて話し合ったり日々のミーティングを通して保育士に求められる能力の向上に取り組んでおり、すでに取り組むべき課題も把握している。
利用者に関するサービス実施状況を職員間で共有するためにも、他の職員が記録した資料を閲覧できる仕組みを構築することは、サービスの実施計画の評価、見直しを行う際に有効であり検討課題として提案したい。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

			第三者評価結果
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。	保 53	① ・ ② ・ ③
	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。	保 54	① ・ ② ・ ③
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 保育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。	保 55	① ・ ② ・ ③

評価機関のコメント

ホームページ、掲示板を利用して利用者や利用希望者に必要な情報を提供している。また、瀬戸市の保育園一覧表にも掲載しており、見学希望者にも随時必要な情報の提供をしている。
サービスの継続性については相手方の希望に合わせて対応しているが、自園の手順、引き継ぎ書等は定めていない。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

			第三者評価結果
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。	保 56	① ・ ② ・ ③
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。	保 57	① ・ ② ・ ③
	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。	保 58	① ・ ② ・ ③

評価機関のコメント

サービスの実施計画については、幼児・未満児別に話し合い組織的な仕組みを持って保育を進め見直しを行っている。また、保護者の意向をアンケート等で把握しているが、評価の見直しや保育に活かす指導計画策定までには至っていない。定期的に行われる評価・見直しの手順は確立している。その手順に基づきPDCAのサイクルを継続して実施することで、自園が掲げる保育目標や目指す子ども像等が具体化し、必要なサービスが明確になるであろう。

Ⅲ-5 保育の固有サービス

		第三者評価結果	
Ⅲ-5-(1) 健康管理・食事サービスが適切に行われている。			
Ⅲ-5-(1)-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。	保 59	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-②	健康診断・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。	保 60	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-③	食事を楽しむことができる工夫をしている。	保 61	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-④	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。	保 62	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-⑤	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。	保 63	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-⑥	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。	保 64	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(2) 保育環境が適切に整備されている。			
Ⅲ-5-(2)-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。	保 65	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(2)-②	生活の場に相応しい環境とする取組を行っている。	保 66	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3) 保育内容が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(3)-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。	保 67	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-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処している。	保 68	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-③	子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	保 69	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-④	身近な自然や社会と関われるような取組がなされている。	保 70	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-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。	保 71	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-⑥	遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮されている。	保 72	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-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。	保 73	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-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。	保 74	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-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。	保 75	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-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。	保 76	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-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。	保 77	Ⓐ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-⑫	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考慮しながら行っている。	保 78	Ⓐ ・ b ・ c

Ⅲ-5-(4) 入所児童の保護者の育児支援が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(4)-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。	保 79	① ・ ② ・ ③
Ⅲ-5-(4)-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。	保 80	① ・ ② ・ ③
Ⅲ-5-(4)-③	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保育所長まで届く体制になっている。	保 81	① ・ ② ・ ③
Ⅲ-5-(4)-④	虐待を受けていると疑われてい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。	保 82	① ・ ② ・ ③

評価機関のコメント

障がい児保育については、加配保育士はいないが統合保育を行っており、現時点において受け入れている。障がいについて正しい知識を持って保育するために、会社と瀬戸市から発達支援担当者が訪れ、専門機関と連携を取り保育内容に一貫性を持って取り組んでいる。利用者は少ないが一時保育事業も行われている。

虐待防止マニュアルも整備され、早期発見にも努めている。食育への配慮もみられ、園庭の隅の畑ではソラマメが芽吹いており、初夏の収穫期には子どもたちの生きた教材として食卓に上がることが予想される。

園長と主任とが適切に役割分担をすることで、保育の深まり、事業の深まりが期待される。