

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成28年度)

2017年 2月 20日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 153-0063

所在地 東京都目黒区目黒2-10-5-101

評価機関名 特定非営利活動法人 関東シニアライフアドバイザー協会

認証評価機関番号

機構 04 - 124

電話番号

03-3495-4283

代表者氏名

佐藤 昌子

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	柿田 登	経営	H0402031
	②	上池敏子	経営	H0802067
	③	三宮美希	福祉	H1401046
	④	神戸 理	福祉	H0801041
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	認可保育所			
評価対象事業所名称	佼成育子園			
事業所連絡先	〒	166-0012		
	所在地	東京都杉並区和田1丁目16番7号 養成館		
	TEL	03-3381-0398		
事業所代表者氏名	村田 智子			
契約日	2016年 7月 13日			
利用者調査票配付日(実施日)	2016年 10月 26日			
利用者調査結果報告日	2016年 12月 12日			
自己評価の調査票配付日	2016年 10月 26日			
自己評価結果報告日	2016年 12月 12日			
訪問調査日	2016年 12月 20日			
評価合議日	2016年 12月 24日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査を含め評価の進め方を園長との打ち合わせで決定。職員説明会の席で職員アンケート及び利用者調査票を配布。事前に収集した資料内容を把握した上で4名の評価者で訪問調査に当たった。訪問調査時には、園児と同じ部屋で同じ食事を摂りながら、職員の子どもへの対応の観察も行った。評価者全員での合議を経て報告書のとりまとめを行った。なお、訪問調査時に今年度の評価者養成講習の受講者1名を実習目的で補助者として参加させた。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。 クリア

2017年 2月 15日

事業者代表者氏名

村田 智子

印

1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)子どもの自発的な活動を保障する環境を設定し子ども主体の【見守る保育】を行なっている。 2)子どもを丸ごと信じきる。 3)子どもの手本となる。 4)朝の挨拶「はい」の返事、靴を揃え、椅子をしまう。 5)居心地の良い保育園をめざす（園児・保護者・従業員）。</p>
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>理念にそって素直で協調性のある人。自己を振りかえり、相手の気持ち、立場を大切に考え、前向きに取り組める謙虚な人。役割と責任を果たそうとする姿勢のある人、服務規律を守れる人。</p> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>大人が子ども一人ひとりを丸ごと信じきる。その関わりで子どもの主体性を尊重し発達や特性にあった保育を行い、自発性や自己肯定感【自尊心】が培われる。それにはチームで保育ができる協調性のある人、子ども発達を共有、見守れる職員であること。又専門性を持って柔軟に保護者、地域に根付いた子育て支援を目指す。</p>

《事業所名：

佼成育子園》

調査対象

当園利用全157世帯(園児数198名)を対象にアンケート調査を実施した。

調査方法

アンケート調査票を保育園を通じて保護者に配布してもらった。回収に当たっては保育園を介さずに、返信用封筒を用いて評価機関あてに直接郵送してもらった。結果は集計、解析し、別途報告書として保育園に提出、説明した。

利用者総数

157

共通評価項目による調査対象者数

157

共通評価項目による調査の有効回答者数

99

利用者総数に対する回答者割合(%)

63.1

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度においては、「大変満足」が61.6%、「満足」が34.3%で、合わせて95.9%の保護者が当園の保育に満足している結果が得られました。そのほかでは「どちらともいえない」が1.0%で無回答が3.0%ありました。「不満」「大変不満」の回答はありません。自由意見としてのコメントが多数寄せられました。過半が「すばらしい保育園です、入れてよかったと思っています」「いつも感謝の気持ちでいっぱいです、この園に通っていることを誇りに思います」などの感謝のコメントですが、要望や意見も何件か寄せられました。「ケンカをしたりお友達にいじわるしたりすることに、もう少し介入してほしい」「見守るだけでなく、もう少し踏み込んでほしい」など見守る保育方針に対する保護者の不安を反映した要望などがありました。そのほか、子ども同士のトラブルに対する園としての対応、保育時間の延長などについての意見がありました。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
コメント				
1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	96	3	0	0
「はい」が97.0%、「どちらともいえない」が3.0%で「いいえ」と答えた保護者はゼロでした。安全な食材で、バラエティに富んだメニューで有難い旨の意見が数件寄せられています。バリエーションを増やしてほしいとの要望も一件ありました。				
2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	86	10	3	0
「はい」が86.9%、「どちらともいえない」が10.1%で「いいえ」が3.0%でした。要望が多数寄せられました。「学校に直結する遊びに力を入れてほしい」「昔ながらの遊びがあると素敵だと思う」「日によって全体で遊ぶ日があっても良いと思います」「たまには園外の公園へ行ってほしいのではと思います」などです。				
3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	84	9	1	5
「はい」が84.8%、「どちらともいえない」が9.1%で「いいえ」が1.0%、無回答が5.1%ありました。とても柔軟に対応してくれることへの感謝のコメントと、延長保育への時間延長と受入れ人数増についての要望が同程度ありました。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	70	28	1	0
「はい」が70.7%、「どちらともいえない」が28.3%で「いいえ」が1.0%でした。外部苦情窓口の認知度(問16)について低い満足度が示されました。強い要望や苦情は寄せられませんでした。施設の老朽化に伴う危険性、通路の狭さに対する危惧、子ども同士の接触によるケガへの心配などがコメントとして寄せられました。				
5. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	82	15	2	0
「はい」が82.8%、「どちらともいえない」が15.2%で「いいえ」が2.0%でした。8件のコメントが寄せられました。仕事との兼ね合いで参加が難しいことなどの意見がありましたが、大きな苦情などはありませんでした。				
6. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	87	11	1	0
「はい」が87.9%、「どちらともいえない」が11.1%で「いいえ」が1.0%でした。感謝のコメントが多く寄せられています。一層のアドバイスや相談時間の設定についての要望もありました。				
7. 職員は保護者の考えを聞く姿勢があるか	86	11	1	1
「はい」が86.9%、「どちらともいえない」が11.1%で「いいえ」が1.0%、無回答も1.0%でした。5件のコメントがありました。「保育参加の際によく話を聞いて下さいました」「何かあれば聞いて下さると思います」などの意見のほか、「十分に話しをする機会がない」という意見も寄せられました。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88	6	4	1
「はい」が88.9%、「どちらともいえない」が6.1%で「いいえ」が4.0%、無回答が1.0%でした。「ホコリが多い」など、いくつかの意見がありましたが、「子どもたちのいる所は、子どもたちにそうじをしてもらう時間をつくっても良いのでは」という提案もありました。				
9. 職員の待遇・態度は適切か	89	9	1	0
「はい」が89.9%、「どちらともいえない」が9.1%で「いいえ」が1.0%でした。8件の意見がありました。「一部気になる言葉遣いや態度が見られる保育士もいますが、大半は適切だと思う」というコメントが代表的です。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85	12	2	0
「はい」が85.9%、「どちらともいえない」が12.1%で「いいえ」が2.0%でした。「些細なことでもすぐに連絡をくれます」「先生がとても頼りになります」「ケガに気づいていない、大人しく静かな子ほど見落とされている」などの意見がありました。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	71	24	3	1
「はい」が71.1%、「どちらともいえない」が24.2%で「いいえ」が3.0%、無回答が1.0%でした。「一方だけでなく、両方の言い分を聞いてくれ、解決する方法を考えさせたり、子ども同士で対処できるようにアドバイス、見守っていると思う」「2歳児までは十分だと思うが、3歳児以上は人数が多すぎて、実態が見づらそうに感じることがある」など13件のコメントが寄せられました。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	97	2	0	0
「はい」が98.0%、「どちらともいえない」が2.0%でした。感謝のコメントが寄せられたほか、「自分の子供が加害者になったとき、どのような状況でどんなことをしたのか情報を提供してほしいです」という要望がありました。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	90	8	1	0
「はい」が90.9%、「どちらともいえない」が8.1%で「いいえ」が1.0%でした。2件のコメントがありました。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	86	12	1	0
「はい」が86.9%、「どちらともいえない」が12.1%で「いいえ」が1.0%でした。本設問内容に対する直接的なコメントはありませんでした。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	83	7	2	7
「はい」が83.8%、「どちらともいえない」が7.1%で「いいえ」が2.0%、無回答が7.1%でした。「すぐに対応してもらえ信頼できる」「担任以外の方々もしっかり対応してくれている」という意見のほか「よほどのことでない限り言いにくいです」という意見もありました。				
16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	58	16	6	19
「はい」が58.6%、「どちらともいえない」が16.2%で「いいえ」が6.1%でした。無回答は19.2%ありました。「入園時に説明があった」というコメントのほか「そのような説明は聞いた事ありません」という旨の意見が数件ありました。				

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	1-1-1	事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している
タイトル①	子ども主体の「見守る保育」を全職員が一丸となって進めています	
内容①	園の保育理念として「見守る保育」を掲げ、子どもの主体性を重んじた保育を目指していますが、その根源にあるのは「理念設計図」にある園訓「子どもを信じ切り、子どもの手本となる」ことであり、具体的に「見守り保育」10ヶ条が挙がっています。「子どもが自ら発達しようとする力を最大限引き出し発達させることを意図した環境を用意する」と様々な保育過程での工夫をしています。全職員対象の「理念研修」、「理念コンセプトブック」「理念チェックシート」によるフォローなど、園の「見守る保育」実現に全職員が挑戦している様子が見られます。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	5-2-1	職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる
タイトル②	職員の主体的判断での予算管理を進めています	
内容②	年度予算の中で、日常業務で必要とする物品購入など、職員の判断で経費支出する購入手配は、これまでは全体の予算の収支バランスまでは考慮できないことがありました。そこで係別に、軽費支出額がひと目で分かるように一覧表にまとめ、支出を見える化しました。図書コーナー係、緑カーテン係、食育係など、物品購入時には、職員が主体的に判断し手配するようになりました。係の組織が主体的に収支バランスを取りながら、合理的な支出へと取り組む姿勢が生まれています。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている
タイトル③	保護者とのコミュニケーションを図りより良い園の運営に取り組んでいます	
内容③	当園では保護者とのコミュニケーションを大切にしています。例えばパパ・ママ一日保育士の実施は好評で参加者の有意義な体験談が多く寄せられています。父親で組織する“育men会”は、ファミリースポーツデイの設営準備等でも活躍しています。メンバーは自主的に会合を持ち、職員とも交流してコミュニケーションを図っています。この他にもは自転車置き場の利用問題を保護者が自分たちで解決しました。最近では母親の会を作ろうという動きもあり、保護者の更なるコミュニケーション強化の方向に進んでいます。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	「プロジェクト型保育」を更に大きく発展させて実践し、「見守る保育」の成果を出しています
	内容	昨年度の、給食のスイカの種から得た興味や関心を起点に様々な活動に発展させたプロジェクト型保育を、今年度は年長クラスのお泊り保育で実践しました。例年のお泊り保育は法人の関連宿泊施設等で用意されたプログラムでしたが、今年度は子どもたちからの園舎に泊まりたいとの提案の下、プールにお湯を張り入浴剤を入れて温泉にしたり、食材の買い出しから調理までのプロセスを考え実践しました。昨年度の実践で得たことや、日々の「見守る保育」が子どもたちに着実に根付き、その成果を出しています。
2	タイトル	地域ニーズを活かした子育て支援をしています
	内容	地域の一員としての活動を推進中です。園庭解放や給食試食等は体験が可能です。近隣の児童館での育児相談には、看護師・栄養士を派遣して育児相談を実施し好評を得ています。町会主催の盆踊り・各種行事には積極的に参加しています。地域懇談会・地域の会合にも参加して地域ニーズの把握にも努めています。法人が高齢者施設を運営しており、同施設を訪問しての異世代交流も図っています。地域の児童館にパンフレットを置き、園行事への参加勧誘等、開かれた園を目指した活動を進めています。
3	タイトル	広い敷地の園庭では、四季を感じながら様々な遊びを体験できます
	内容	広い園庭は、「豊かな緑と水辺のある園庭」をコンセプトに造られています。大きな木もツリーデッキの一部、柔らかい芝生の広場や築山、様々な遊具も自然と調和しており、居心地の良い環境でダイナミックな遊びを満喫できます。この園庭での遊びでも「見守る保育」を実践しています。大人が手伝ってあげて遊ぶのではなく、敢えてバリアフリーではなくバリアを残すことで一人ひとりの成長に見合った遊びができることに繋がっています。大きな怪我をすることがないように、職員はしっかりと見守っています。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	職員の個別育成計画の早期の整備と運用が待たれます
	内容	当園では、保育の専門性を高めるための人材育成プログラムがあり、まず初めに全職員対象の「理念研修」を行い、理念と保育所保育指針に基づく子どもの発達について学びます。個々の職員研修では、新人研修、保育環境セミナー(1年・5年・中堅研修)、外部研修、海外研修のプログラムが用意されています。外部研修の場合、研修後の研修報告・レポートによる他職員との共有も図られています。これらを総合的に組み合わせた、職員ひとり一人のキャリア形成に繋がる個別育成計画の早期運用と、それへの支援策の整備が待たれます。
2	タイトル	職員間の一層の情報共有と一体化を期待します
	内容	保育園が目指すサービスを実現するための人材の確保、育成に取り組んでおり、職員のやる気向上に向けての姿勢にもしっかりしたものが伺えます。一方で、当園の特徴として、非常勤の保育士及び保育補助要員が常勤の保育士とほぼ同数配置されており、日々の保育業務に携わっています。保育士資格を持たない非常勤職員が保護者にとって良き相談相手になることも予想されます。子どもと保護者の満足度の維持・向上を図るためには、マニュアルの周知をはじめ、より一層の職員間の情報共有と、一体化を期待します。
3	タイトル	マニュアル類の整備と活用ルールの確立を期待します
	内容	保育に特化した専用の管理ソフトを用いて、見守る保育を実践しています。子ども第一主義の理念を前提として、保育に関わる周囲の大人の意識改革も同時に行うもので、子ども一人ひとりの発達を安心して見守ることができるよう、コーチング、ティーチング、カウンセリングなどを総合的に行っていく保育を実践しています。各種のマニュアルや手引書は主としてパソコンで管理・保存されています。現在、必要なものは印刷してファイリングし、必要箇所に設置して日常的に活用できるよう整備を進めていますが、一層の整備と活用ルールの確立を期待します。