

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名 称	ヒューマンウェア・コンサルティング株式会社
所在地	千葉県浦安市美浜3-11-10
評価実施期間	平成 19年 11月 8日～平成 20年 3月 31日

2 評価対象事業者

名 称	じゃんぐる保育園	種別： 認可保育園
代表者氏名	三谷 忠士	定員（利用者人数）： 42名
所在地	市川市妙典4-10-4利根1102 TEL 047-397-1940	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

<p style="text-align: center;">特に評価の高い点</p> <p>保育の現場に精通した現園長は、自らが有言実行で約束を守り職員を支援することを信念とし、具体化した方針の実現に向け、会議やコミュニケーションの場を通じて、職員に対する理念方針の理解の促しや職員の育成、業務の改善に向けた指導に努め成果が出始めていることは、園内の目的の共有に向けたリーダーシップの発揮として有効と思われる。今後も職員や利用者、地域等との関係性を向上させる推進役としての行動に期待したい。</p> <p style="text-align: center;">特に改善を求められる点</p> <p>理念・方針の実現には、施設の将来像の達成を目的とした計画を職員及び部門の協働で展開することが重要となる。経営層と園長・リーダー層は、再度施設の目指す姿（ビジョン）や方向性を明確に打ち出すとともに、職員参画型で事業環境や利用者ニーズの変化に対応し、どのような活動を行うことが成功の要因であるかを課題設定した事業計画を策定することが求められる。また、園の方針や目指す子どもの姿の実現には、保護者や地域との連携・協働が必要であり、保護者アンケート結果からも方針やサービス内容の明確化が期待されていることから、定期的な会合の場や伝達方法等を検討し、方針や活動の理解と関係性の構築に向けた取り組みが求められる。</p>

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

<p>この度、第三者評価を初めて受審致しましたが、受審したことにより、今後の運営上の改善事項が明確化されたことは、施設の運営上、大変役立ちました。しかし、第三者評価の目的は、あくまで評価点の向上を目指すものでなく、その先の子供達、利用者の満足される保育サービスの提供を目指していかなければいけないと改めて思いました。あまりに評価点に固執することは、現場の保育を無視することにもつながり、第三者評価の本来の目的からも外れることにもなるため、第三者評価の結果を真摯に受け止めつつ、ひとつの評価材料として保育サービスの向上に役立ててまいりたいと思います。</p>
--

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>指摘頂きました件につきまして、11月以降公立保育園以上を目指し、すべての面で改善に励んでおります。主任を除き全員が運動会や保護者会など“はじめて”という職員が多い中、ひとつひとつ確認する中で進めております。毎日、子ども達が楽しく、目をきらきらさせて生活できる様、子ども達の置かれている生活環境を考え(テレビやビデオを見ている、早く早くとせかされる生活など)言葉によるコミュニケーションを大切に、リズム遊びは、リズム遊びとして、生活を音楽で流すことはしないで、ゆっくりやさしく言葉で伝え、職員が今日のメニューを知らせ(コメントを入れながら)子どもが主導で食事がはじまり、お喋りタイムを楽しみながら食べたりしています。</p>
--

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

6 分野別特記事項

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
福祉サービスの基本方針と組織	園長が理念を追求するために保育の現場で実際にどのようにすべきか具体的にイメージできることが重要と考え、目指す子どもの姿と園として何をしなければならないかを、具体的な方針として打ち出している。それに沿って保育がなされるよう職員会議等を通じて職員に周知し始めていることは、価値観の共有に向けた取り組みとして評価されよう。今後はその方針を基に現場が主体となって事業計画の策定と展開を進めることで更なる共有化を期待したい。また、園の方針や目指す子どもの姿の実現には、保護者や地域との連携・協働が必要であり、保護者アンケート結果からも方針やサービス内容の明確化が期待されていることから、定期的な会合の場や伝達方法等を検討し、方針や活動の理解と関係性の構築に向けた取り組みが求められる。
組織の運営管理	保育の現場に精通した現園長は、自らが有言実行で約束を守り職員を支援することを信念とし、会議やコミュニケーションの場を通じて、職員に対する理念方針の理解の促しや職員育成に向けた指導に努めていることは、職員との目的の共有に向けたリーダーシップの発揮として評価できる。理念・方針の実現には、施設の将来像の達成を目的とした計画を職員及び部門の協働で展開することが重要となる。経営層と園長・リーダー層は、再度施設の目指す姿（ビジョン）や方向性を明確に打ち出すとともに、職員参画型で事業環境や利用者ニーズの変化に対応し、どのような活動を行うことが成功の要因であるかを課題設定した事業計画を策定することが求められる。また、重要課題の到達イメージを「状態」と「数値」で示す指標を持って、その達成状況を定期的にレビューする仕組みを構築することが求められる。
適切な福祉サービスの実施	新しい保育所制度で設立された園庭がを持たないワンフロアの構造で空調設備や乳児も含めクラス別は仕切りで分けており、保育の環境という視点からは、それだけに独自の取り組みがサービス全般に求められると考える。園長のリーダーシップにより、新任の多い職場ではあるが園児の各記録は、記入シートなども工夫され日常の取り組みが見られる。一方、現場での直接指導が中心という感がし、日常の業務の点検や標準化からも職員で共有する基本的な手引き書などの整備の充実が求められる。利用者調査結果などから、利用者の意向の把握やサービス実施状況の点検は、さらに取り組みが必要と思われる。

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
サービスの内容	昨年11月に新職員の新体制で再スタートし、保育計画を基に園長とリーダー職員により指導計画の作成がされており、職員間で打ち合わせながら実施されている。今後は指導計画のさらなる充実に向け評価・改定の手順や方法を明確化すると共に、職員に求められる能力を高めていくことが望まれる。新任の職員が多い状況であるが、園児一人ひとりに対して、職員がどのように日常において対応すべきかを簡略に記した「いのちを お預かりすること」を配布するとともに東京都の職員マナーや全国保育士会の倫理綱領なども配布している。園内の壁には「この様な子どもに育て欲しい」という方針を掲示し、職員の集まりに確認するなど園児一人ひとりを大切にす職員意識の統一へ向けて取り組んでいる。

福祉サービス第三者評価共通項目（施設系）の評価結果					評価結果	
大項目	中項目	小項目	項目			
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	①理念が明文化されている。	A	
			2	②理念に基づく基本方針が明文化されている。	B	
		(2) 理念・基本方針の周知	3	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	B	
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	C	
			6	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	B	
		(2) 重要課題の明確化 (3) 計画の適正な策定	7	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが協議する仕組みがある。	B	
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	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。	B	
			9	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。	B	
	II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	B
11				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	
2 人材の確保・養成		(1) 人事管理体制の整備	12	①施設的全職員が守るべき倫理を明文化している。	B	
			13	②人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	B	
			14	③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	B	
		(2) 職員の就業への配慮	15	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	B	
			16	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	B	
			(3) 職員の質の向上への体制整備	17	①職員の教育・研修に関する基本方針が明示されている。	B
18		②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。		B		
19		③実習生の育成について、積極的な取り組みを行っている		C		
3 安全管理		(1) 利用者の安全確保	20	①緊急時（事故、災害、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。	B	
			21	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。	B	
4 地域との交流と連携		(1) 地域との適切な関係	22	①地域との交流・連携を図っている。	B	
			23	②利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用している。	B	
			24	③事業所が有する機能を地域に還元している。	B	
			25	④関係機関等との連携が適切に行なわれている。	B	
		(2) 地域福祉の向上	26	①地域の福祉ニーズを把握している。	B	
			27	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	
III 適切な福祉サービスの実施		1 利用者本位の福祉サービス	(1) 利用者尊重の明示	28	①施設的全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている	B
				29	②プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で行っている。	B
	(2) 利用者満足の向上		30	①利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	B	
			31	②利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	B	
			32	①苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	B	
	(3) 利用者意見の表明		33	②寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	B	
			34	③利用者からの意見等に対して迅速に対応している	B	
		2 サービスの質の確保	(1) サービスの質の向上への取り組み	35	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。	B
				36	②課題発見のための組織的な取り組みをしている。	B
	37			③常に改善すべき課題に取り組んでいる。	B	
	(2) サービスの標準化		38	①職員の対応について、マニュアル等を作成している。	B	
			39	②日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	B	
			(3) 実施サービスの記録	40	①利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	A
	41	②利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。		A		
3 サービスの開始・継続	(1) サービス提供の適切な開始	42	①施設利用に関する問合せや見学に対応している。	B		
		43	②サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	B		
4 サービス実施計画の策定	(1) 利用者へのアセスメント	44	①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		
		(2) 個別支援計画の策定	45	①一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	B	
	46		②個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	B		
	(3) 情報の管理		47	③個人情報保護に関する規定を公表している。	C	

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 じゃんぐる保育園

評価基準	項目番号	評点	コメント
I 福祉サービスの基本方針と組織			
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 理念が明文化されている。	1	A	保育理念は、子どもたちがジャングルで育つように「たくましさ」と「考える力」を身に付けるよう支援することを掲げ、入園のしおりやホームページに掲載している。また、園長が保育は「いのちを お預かりすること」そして、「この様な子どもに育って欲しい」という方針が掲示されている。
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	B	園長が理念を追求するために保育の現場で実際にどのようにすべきか具体的にイメージできるように、目指す子どもの姿と園として何をしなければならぬかを検討し、具体的な方針が策定され、園内に掲示されている。今後は、地域の福祉ニーズ等に対応すべきかの方針を明確化することが望まれる。
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。	3	B	週2回実施される職員会議の中で、園長が現状の保育を見て、今後どのような保育をすべきか方針を基に職員に伝えることで理念方針の共有化を図るよう努めている。今後は、理念方針の周知状況を把握する仕組みを構築し、より共有化を進めることを期待したい。
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	B	園の理念方針は見学時や入園時に保護者に説明している。今後、方針を実現するためには、保護者、地域との連携が必要であり、園が取り組む課題やその取り組みの内容を理解していただくことが重要である。保護者アンケートでも詳細な説明の要望があることから、定期的な会合の場や伝達方法を通じて共有化していくことが求められる。
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 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	C	理念から具体的な方針を明確化しているが、方針の実現に向けた目標の設定までには至っていない。今後は、園全体が共通の目標に向かって活動することが重要であることから、中期ビジョンを策定し、いつまでどのような状態にするのかゴールを明確化することが望まれる。
I-2-(2) 重要課題の明確化			
I-2-(2)-① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	B	今年度の事業計画は、現状の問題点を改善する実行計画として策定されている。今後は、理念方針・ビジョンを達成する観点から園全体の重要課題を明確化し、各部署の課題設定と実行計画を策定することが求められる。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。			
I-2-(3)-① 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7	B	今年度の事業計画は経営層と園長が中心となって策定されている。行事等については、計画に沿った開催内容になっているか職員会議でレビューされ、新たな改善策が検討されている。今後は、直接利用者と接する現場の考えや意見を確実に課題策定や展開方法に反映する仕組みの構築が必要と思われる。

評価基準		評点	コメント
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-(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。	8	B	保育の現場に精通した園長は、自らが有言実行で約束を守り職員を支援することを信念とし、会議やコミュニケーションの場を通じて、職員に対する理念方針の理解の促しや職員育成に向けた指導に努めていることは、職員との目的の共有に向けたリーダーシップとして有効と思われる。今後は、サービス状況を客観的情報から評価・分析し組織的に取組むことに期待したい。
I-3-(1)-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。	9	B	理念方針の実現に向けて、事業計画を達成させるための経営層やリーダー層の役割期待と、その活動の効果を把握する方法が不明確な状態にある。それぞれの役割において、どのようなリーダーシップを発揮すべきかを具体的な活動項目として示し、実際に行った活動を定量的に測定あるいは定性的に把握するための基準を明らかにすることによって、リーダーシップを改善する取り組みを行うことが望ましい。
II 組織の運営管理			
II-1 経営状況の把握			
II-1-(1) 経営環境の変化等への対応			
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。	10	B	事業経営に影響を与える待機者の状況や人口動向等の外部環境情報を適時収集し、園の方向性を意思決定する際に活かされている。今後は、園内で利用者ニーズの変化や地域の福祉ニーズを把握する方法を検討され、サービス改善に活かす仕組みづくりが望まれる。
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り組みを行っている。	11	B	事業に影響を与える外部情報や財務情報を基に、経営層が経営状況を分析し管理経費の削減に取り組んでいる。今後は、園内で利用者ニーズの変化や地域の福祉ニーズを把握する方法を検討され、現場の視点でサービス提供の課題を抽出し改善に活かす取り組みが求められる。
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-3-(1)-①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している	12	B	就業規則に福祉に従事する職員として相応しい行動を明文化し、園長が取るべき行動の周知に努めている。今後は、それらが本当に浸透し遵守しているかの把握や皆で守ろうとする意識の醸成に向けた取り組みを検討することが望まれる。
II-2-(1)-②人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。	13	B	財務の視点と遵守基準を満たす視点から随時採用を行っている。今後は、園の方針を実現する観点から、各年齢別の保育やサービス提供の目指す状態の実現に必要なとされる人員配置基準を明確化したうえで、各年度で人事方針を策定し計画的な職員採用や育成計画を展開することが求められる。
II-2-(1)-③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	14	B	職員評価は経営層と園長が各職員の仕事ぶりや役割の遂行状況を判断して評価している状態にあるが、評価基準や結果のフィードバック方法等の明確化するまでには至っていない。今後は、職員が公正に評価されていることを理解するためにも、人事評価の目的と評価がどのような状態にあるべきかの方針、評価項目の評価基準を明確にし、職員のモチベーション向上を重視した評価システムの構築に期待したい。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
II-2-(2)-①事業所の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	15	B	園長が随時職員の意見等を吸い上げ、改善するように努めている。保育の現場では職員が遣り甲斐を持って主体的に行動することが必要と思われることから、職員が不満と感じている要因や遣り甲斐を感じ満足につながる要因を定期的に把握する方法を検討し就業状況の改善を図る仕組みを構築することが望まれる。
II-2-(2)-②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	16	B	福利厚生については、職員の社会保険への加入や待遇改善、労働時間の短縮に努めている状態にある。今後も、運営面を考慮しながら可能な限り充実するよう努めていくことに期待したい。

評価基準		評点	コメント
II-2-(3) 職員の質の向上への体制整備			
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。	17	B	園長の指導や会議体での知識の共有など、職員の能力向上を図るための取り組みは行われているが、職員の職務能力に応じて計画的に育成する仕組みには至っていない。今後は事業方針や事業計画を達成する観点から、職員一人ひとりの自主性を向上させるためには、職員の能力要件とそのため能力開発計画の体系化、知識やノウハウの共有の仕組みを構築することが求められる。
II-2-(3)-② 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。	18	B	研修会等に参加した職員が研修内容を職員会議で発表し学んだことを共有するように努めている。今後は、学んだことが職員の能力向上と実践に活かされているか把握する方法を検討し、職員の能力向上プログラムや個別研修計画の修正や見直しに活用することが望まれる。
II-2-(3)-③ 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	19	C	現状、実習生の受け入れは行っていない状況にある。今後は、社会貢献の観点から、福祉人材の育成の方針を明確化し、実習プログラムの整備や教育機関との連携を進め福祉事業の将来を担う人材育成に向けた取り組みに期待したい。
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、災害、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。	20	B	事故や災害などの緊急時の連絡網や対応方法を明確化し、職員への周知と月一回の訓練実施・反省が行われている。今後は、反省からの情報や関係機関の研修等から得た情報を基にしたマニュアル改訂や事故等の事例から発生要因を研究し、未然防止への取り組みに期待したい。
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。	21	B	子どもの安全確保に向けて緊急時の対応を重点に検討・対応している状態にある。今後は、子どもが犯罪や事故等に巻き込まれるリスクなど多角的にとらえ、それらに対応するためにはどのような体制が必要かを、行政や地域との連携による防犯体制や連絡網等を含め検討することが望まれる。
II-4 地域との交流と連携			
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
II-4-(1)-① 地域との交流・連携を図っている。	22	B	地域の公園を利用したイベントの実施や園の行事に地域の方が参加できるよう案内を貼り出す等の取り組みが行われ始めている。地域に根付いた保育園となるためには、地域が開催する会合や行事に積極的に参加し、園の認知度を向上させるとともに、連携体制の構築に向けた取り組みに期待したい。
II-4-(1)-② 利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用することを支援している。	23	B	地域の資源を利用したイベント実施や行政から発信された情報の掲示や告知によって利用者に伝えている。利用者のニーズを把握して情報収集・提供するまでは至っていない。今後は、提供する情報に利用者が要望・期待することを把握する方法を検討され、必要とする施設外の情報を提供できる仕組みを構築することが求められる。
II-4-(1)-③ 事業所が有する機能を地域に還元している。	24	B	現状は、ホームページ上で育児相談に対応しているが、今後は地域に必要とされる保育園となるために、園の方針や取り組み活動等を積極的に伝達することから始め、地域ニーズに対応した保育支援活動に期待したい。
II-4-(1)-④ 関係機関との連携を図っている。	25	B	園の行事や緊急対応に必要なとされる関係機関との連携は行われているが、地域の関係機関や団体等とのネットワーク内で共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行うまでには至っていない。園としての今後の取り組みに期待したい。

評価基準		評点	コメント
Ⅱ-4-(2) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
Ⅱ-4-(2)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	26	B	ホームページに地域住民に対するイベント参加や子育て相談等の受け入れを告知し対応に努めている。今後は、地域住民との会合や民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催する等、より具体的な福祉ニーズの把握に努めることが望まれる。
Ⅱ-4-(2)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	27	B	子育て相談等への対応は行われているが、今後は把握した地域の福祉ニーズに基づいて、地域が必要とする事業や支援活動を検討され計画的な取り組みに期待したい。

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 じゃんぐる保育園

評価基準	項目番号	評点	コメント
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			
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施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている	28	B	園では、毎月第一土曜日に職員の大きな集まりと毎週木曜日に職員の打ち合わせ会を行い、園長より口頭で折に触れプライバシーについて話されている。園では、新任の職員が多い体制となっており、また利用者調査分析結果からは、プライバシーの保護について、保護者からは園の仕組みが見えにくい状況を示してもおり、保護者に対する現状の説明は必要と考える。
Ⅲ-1-(1)-② プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で図っている。	29	B	園では、職員に“全国保育士会綱領”を配布し、プライバシー保護に対する職員の取り組みについて示しているが、綱領に記載されている内容だけでは新任が多いとする現場において、判断基準が職員間で一定にはならないと思われ、考え方の徹底からもマニュアルによる職員間の共通した認識による取り組みを望む。
Ⅲ-1-(2) 利用者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ている。	30	B	園の入り口に“お母さんのコーナー”が設けられ、置かれたホワイトボードにはその日の活動内容が記載されている。また連絡ノートや登退簿、忘れ物なども置かれ、保護者は子どものお迎え時に自由に確認することができる仕組みとなっている。
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。	31	B	園では、園だよりを月1度発行しており、毎月末に保護者へ手渡されている。手書きの園だよりには、懇談会や行事などの様子が記事となり、クラスだより、行事予定なども記載され、園の様子を分かり易く伝えるように努めている。また翌月の献立表もその際に配布されており、家庭においての食事の参考となっている。
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 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	32	B	保護者の意見や苦情を記入した投書をする箱を入りに設置しており投書があった場合には職員間で内容を確認し合い、職員一人ひとりが意見を用意し毎週木曜日の職員の打ち合わせ会で話し合い、その結果を文書で報告するとともに苦情処理簿に記載する仕組みとなっている。
Ⅲ-1-(3)-② 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	33	B	運営委員会や職員の打ち合わせ会で検討し、苦情などの対応結果を保護者に紙面で報告している。第三者を加えての苦情解決第三者委員会の設置により、苦情対応の公正性と苦情処理状況の点検がなされる仕組みとなるように期待したい。
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。	34	B	利用者調査結果において、お子さんに関する悩みや不安などについて、担任、保育士や園長に気軽に相談できる雰囲気・態度がありますかでは、利用者の48%が賛同し、どちらともいえないが38%となっている。利用者の誰もが意見などが言い易い雰囲気づくりが必要であり、意見の迅速な対応によって利用者満足度も高まると思われる。
Ⅲ-2 サービスの質の確保			
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた組織的な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。	35	B	園としては、昨年11月より職員体制が整い本格的な保育開始となったとしており、サービス内容の定期的な評価を行なうまでには至っていない。現状では、毎月1度の第一土曜日の職員全員を対象とした集まりと毎週木曜日の職員の打ち合わせ会によってサービス内容の確認などに取り組んでいる。今後の取り組みに期待する。
Ⅲ-2-(1)-② 課題発見のための組織的な取り組みをしている。	36	B	新しい職員体制による保育が始まったところであり、職員の課題については、園長やベテラン職員の現場での直接指導などによって職員の課題に取り組んではいるが課題発見のための組織的な取り組みが行える段階には至っていないと思われる。
Ⅲ-2-(1)-③ 常に改善すべき課題に取り組んでいる。	37	B	本格的な保育開始として、保護者会や個人面談、保護者が参加できる運動会や園児によるミニ音楽会の開催などの行事を実施してきており、現在は指導計画について職員間で打ち合わせを開始した状況でもある。今後指導計画の進展によって、常に取り組むべき課題の発見に向けての取り組みに期待したい。

評価基準		評点	コメント
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 職員の対応について、マニュアル等を作成している。	38	B	職員には、“いのち”をお預かりすることや業務の心得として“全国保育士会倫理綱領”、東京都の“ハートフルマナー10か条”などにより、園児に対する職員としての基本的な姿勢を示している。また園内の壁には“この様な子どもに育てて欲しい”という分かり易く箇条書きにした指導方針が貼られ職員間で共通の認識としているが、マニュアルの整備によって職員間での共通した対応とその点検がなされることを期待する。
Ⅲ-2-(2)-② 日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	39	B	園では、マニュアル整備に向けて、健康管理簿マニュアルなど日常の業務に必要な実質的なマニュアルを整備する方向で取り組みが始まっており、今後期待したい。
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 利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	40	A	子どもの日常の記録は、児童票や保育日誌、連絡帳、保護者とやりとりするおたより帳などにより記録化しており、子どもの日常の体調の変化などの把握に努めている。元保育専門学校教師の園長が子どもの各種の記録化の手順を示すとともに職員を指導し、ベテラン職員がフォローしながら取り組んでいる。
Ⅲ-2-(3)-② 利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	41	A	園は、ワンフロアであり、子どものクラス別の仕切りは背丈程度の高さで視界が開かれており、園内を園長が絶えず巡回し、必要に応じて職員に口頭での指導や記録の点検などを行っている。子どもの状態の変化には、園長の迅速な指示と対応が期待できる。
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 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	42	B	問い合わせや見学には、園長が中心となり直接対応している。見学は、随時受け付けており、記録化しファイルされている。今後は、見学者の要望や意向などの把握にも取り組み、説明会などに生かされることを期待したい。
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。	43	B	サービスの開始にあたり、園長が中心となり、入園希望があれば毎週土曜日に“ご利用にあたって”に沿って保護者に説明がされている。利用者調査結果から、保育園に入所する際に、保育の内容や方法などについて十分な説明がありましたかについて13%が賛同と低い結果となっており、説明が保護者に的確に伝わっていない状況であると思われる、説明方法の工夫が求められる。
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 利用者の課題を個別のサービス場面に明示している。	44	A	事例として、年2回の健康診断で問題のあった園児は、園内で名前を呼ばないように配慮し、職員間で対応するとともに、保護者へは電話で知らせる仕組みとなっている。伝染病疾患などの対応については、場合により医師の登園許可書を必要とする事など、入園時に保護者へ手渡される“ご利用にあたって”によって明示している。
Ⅲ-4-(2) 個別支援計画の策定			
Ⅲ-4-(2)-① 一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	45	B	保護者の要望などは、サービス開始時の面談で把握に努めている。入園後は、日常の送迎時の職員との会話や保護者会、個人面談、行事の後の懇談などの機会にニーズの把握に努め、個別の支援計画に反映できるように取り組んでいる。新しい体制となってからは、以前に比べ、保護者との接点を多くするように計画されている。
Ⅲ-4-(2)-② 個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	46	B	園では、個別支援計画についての見直しは、日常の児童票や個人ファイルなどにより、その都度必要に応じ園長の指導で見直しがされているが、個別支援計画の評価については、難しい状況と思われる。
Ⅲ-4-(3) 情報の管理			
Ⅲ-4-(3)-① 個人情報保護に関する規程を公表している。	47	C	利用者調査結果から、お子さんが家庭のことで相談した内容が、第三者に漏れることがないように守られていると思いますかについて、19%が同意し、どちらともいえない50%となっている。個人情報管理規程については社会的にも関心が増しており、園としての個人情報規程の明文化や仕組みを確立する必要があると考えます。

福祉サービス第三者評価項目（保育所）の評価結果				評価結果
大項目	中項目	小項目	項目	
IV 保育所	1 子どもの発達援助	(1) 発達援助の基本	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。	B
			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。	B
		(2) 健康管理・食事	3 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。	B
			4 健康診断（内科、歯科）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。	B
			5 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。	B
			6 食事を楽しむことができる工夫をしている。	B
			7 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。	B
			8 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。	B
			9 アレルギー疾患を持つ子どもに対し、専門医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	B
			(3) 保育環境	10 子どもが心地よく過ごすことができる環境を整備している。
		11 生活の場に相応しい環境とする取組みを行っている。		B
		(4) 保育内容	12 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
			13 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
			14 子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	B
			15 身近な自然や社会と関われるような取組みがなされている。	B
			16 遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	B
			17 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。	B
			18 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。	B
			19 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見られる。	B
			20 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見られる。	B
	21 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。		-	
	2 子育て支援	(1) 入所児童の保護者の育児支援	22 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
			23 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
			24 こ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
			25 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。	B
			26 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。	B
		(2) 一時保育	27 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。	-

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 じゃんぐる保育園

評価基準	項目番号	評点	コメント
IV 保育所			
IV-1 子どもの発達援助			
IV-1-(1) 発達援助の基本			
IV-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。	1	B	園の保育計画の作成を子どもの発達のあらわれを捉えることを基本方針として、園長の指導のもと実施に努めている。今後は、さらに地域的な実態と利用者ニーズの把握に努め保育計画に織り込まれていくことを期待する。
IV-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。	2	B	新任の多い職員体制となっている現状であるが、園長とリーダー職員により指導計画の作成がされており、職員間で打ち合わせながら実施されている。今後は指導計画のさらなる充実に向け評価・改定の手順や方法を明確化すると共に、職員に求められる能力を高めていくことが望まれる。
IV-1-(2) 健康管理・食事			
IV-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。	3	B	専用のマニュアルは整備されていないが、全職員に配布してある日常の注意書“いのちをお預かりすること”や入園時に保護者に手渡される入園案内書“ご利用にあたって”の記載事項として登園時や保育中での園の対応は、分かり易く簡潔に示されている。健康管理マニュアルは、日常において職員間で業務上の標準化によって手順の確認、点検からも必要であると考えられる。
IV-1-(2)-② 健康診断（内科、歯科）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。	4	B	入園時の案内書“ご利用にあたって”において、登園中の発熱や登園後の園児や急病、けがについて園の対応が記載されている。健康診断の結果を保護者に連絡し、登退園の判断や保護者のお迎え、診断費や治療費の保護者負担、既往症や持病の場合の医師との連携などのほか投薬についての対応も記載されている。日常の園児の状態によっては、保護者に健康診断を促すことも行なっている。
IV-1-(2)-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。	5	B	案内書“ご利用にあたって”の事項として伝染病疾患の簡潔な一覧表を上げ、保護者と園の対応が記載されている。また感染症の発生については、園内に掲示物を貼りだし注意を呼び掛けている。感染症などの発生時に職員が取る対応の判断と均一した手順が求められることから、手引き書などは整備される必要があると考える。
IV-1-(2)-④ 食事を楽しむことができる工夫をしている。	6	B	当日の昼食のディスプレイを園の入り口において、保護者が子どもを送りにきた時に昼食の内容が確認できるようにしている。調理室は、昼食時には調理の様子や配膳などが園児にも見えるようになっている。また、園長が直接園児に声かけを行い、完食を強要することなく園児自らが完食するよう促している。今後も食事を楽しむ工夫・充実を期待したい。
IV-1-(2)-⑤ 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。	7	B	調理員2名で食事を提供しているが、昼食時には食事の介助にもあたり喫食状況の把握に努め、献立や食材の工夫にいかしている。また宗教上、肉食がダメな場合には、魚に換えるなど代替食の工夫も行なわれている。
IV-1-(2)-⑥ 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。	8	B	前月末に、翌月分の献立表が手渡され、保護者は家庭での食事が同じメニュー内容にならないように配慮ができる。偏食の園児の保護者には家庭での味付けに対する工夫や雰囲気作り、手作りの食事の大切さなどを話している。作りかたなど保護者から聞かれる場合もあり、レシピを提供している。
IV-1-(2)-⑦ 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。	9	B	入園時に保護者との面談によって、アレルギー疾患などについては確認を取っている。除去食のある子どもについては、医師の診断書を添えて申し出ることとなっており、給食開始までに保護者との面談により代替食などの対応を決める仕組みとなっている。現在は、アレルギー疾患の園児はいない。

評価基準		評点	コメント
IV-1-(3) 保育環境			
IV-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。	10	B	園はワンフロアであり、各クラスは、職員の目線ほどの固定した仕切りで分けられ、園長やベテラン職員が巡回する上でも見通しがきく空間となっており、採光などの工夫もあり開放的な作りとなっている。また、活発な年の園児たちや抵抗が弱い乳児も同じ室内環境で過ごすことから、感染などの対策上職員は手などの洗浄や衛生上の配慮に努めている。
IV-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。	11	B	園児の年齢別によって高さの違う園児専用の机や椅子が新しく装備されている。トイレは男女共同の幼児用の便器を使用し、仕切りは子どもの背丈程度で入り口はカーテンとなっており、職員によって清潔に保たれている。園には調理室があり、食事時には調理員による調理の様子や配膳が見れるようになっている。園児の生活の場としての環境は整っていると思われる。
IV-1-(4) 保育内容			
IV-1-(4)-① 子ども一人ひとりへの理解を深め、受けようとしている。	12	A	園内の壁に“この様な子どもに育てて欲しい”という方針を掲示し、園の取り組みとしている。また職員には、“いのちをお預かりすること”や、東京都の“ハートフルマナー10か条”、全国保育士会の“全国保育士会倫理綱領”を職員に配布し、職員の集まりなどで話題とし、子どもに対する姿勢を確認している。
IV-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。	13	A	おまるの使用は、1歳から2歳までは認めており、それ以上の園児はトイレ誘導を行なっている。オムツ使用は、2歳までとし、昼寝時のみ3歳までのオムツ使用は認めている。園児一人ひとりの生活状態や生理現象に合わせて発達段階を考慮した取り組みを行なっている。
IV-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。	14	B	自分で遊べるようになった3歳児・4歳児は、ハサミなどの絵が貼ってあるテーブルで絵を描いたりや手作りするコーナーや絵本を集めた絵本コーナー、おままごとコーナーなどがあるプレイルームで、好きな事を選択して友達と過ごせるようになっている。園児の自発的な活動を大切に環境づくりを目指している。
IV-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。	15	B	園には、園庭は無いが、近くに大きな公園があり、できるだけ0歳児も入れて天気の良い日には散歩に出かけている。また電車の発着を見たり、大きな川なども見る機会にも恵まれるなど散歩途上の工夫によって、自然や社会とかかわりができるように努めている。
IV-1-(4)-⑤ 遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	16	B	園では、0歳児から5歳児までの各年齢別目標について、入園時に保護者に手渡される案内書“ご利用にあたって”において記載し、友達と関わって遊ぶことの大切さなどをあげ、遊びや生活を通して人間関係が育つよう努めている。園では、新職員体制によって指導計画など着手した段階でもあり、今後に期待したい。
IV-1-(4)-⑥ 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。	17	B	人権については、全職員に園児一人ひとりの関わり方を示した“いのちをお預かりすること”や“全国保育士会倫理綱領”を配布し、必要に応じて職員が集まる機会に話し合っている。外国籍の保護者は現在はいないが、英語圏内の保護者には、英語が喋れる職員がおり、状況によって対応できるように努めている。
IV-1-(4)-⑦ 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。	18	B	園では、性差を園児の段階で固定概念化しないよう配慮している。食事の時は、園児皆で配膳の手伝いをする。園児のトイレは、園児専用の便器のサイズとなっており、仕切りは園児の背丈程度で入り口はカーテンとなっており、男女別関係無く使用している。
IV-1-(4)-⑧ 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。	19	B	乳児室として隔離された部屋はないが、他の園児のクラス別のスペースと同じ仕切りによって乳児の受け入れは行われている。園長は、幼児保育の著書を著しており、必要に応じて本からコピーをし職員の参考とするとともに直接指導にもあたっている。乳児は、感染し易く室内の温度設定など、特別な環境に対する配慮が求められ、隔離した空間が望まれる。

評価基準		評点	コメント
IV-1-(4)-⑨ 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。	20	B	通常保育のほか延長保育を入れると、園児によっては、朝7時から夜8時まで園内で過ごす事から、できるだけ園児の気分の転換を配慮する取り組みを行なっている。乳児でもできる限り散歩に連れて行くことや、散歩をしない園児は、空いた部屋を使って音楽をかけたリ、遊戯をやる部屋に加わったり、変化を持たせて園内での生活を送れるように努めている。
IV-1-(4)-⑩ 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。	21	-	該当なし
IV-2 子育て支援			
IV-2-(1) 入所児童の保護者の育児支援			
IV-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。	22	B	行事などの時には、職員の紹介をしており、また園内入り口には、全職員の顔写真に名前・担当が付記されるなど、保護者は担当や職員の顔と役割を知ることができ、保護者が職員とコミュニケーションを図り易くする取り組みを行なっている。今後、個別面談としての機会は、定期的で開催する方針であるとされている。
IV-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。	23	A	園児一人ひとりの園内生活の様子は、連絡帳に記録化され保護者に渡されている。保護者は園児の様子を帰宅から登園時までを時間ごとに連絡帳に記入し、園と家庭との連続性をもってやりとりをしている。苦情などについては、苦情の解決を保護者に報告するとともに苦情処理簿に記録する仕組みとなっている。
IV-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。	24	B	新しい職員体制となってから、保護者会や個別面談など保護者とのコミュニケーションの場を多くするように計画化している。また配布物として月一度の園だよりによって、園の保育活動の様子を保護者に伝えている。毎日の保育活動については、入り口にお母さんのコーナーを設けてその日の活動をホワイトボードに記載し報告している。今後の取り組みに期待したい。
IV-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。	25	B	園は、ワンフロアーであり見通しがよく、園長やベテラン職員が巡回しており、また虐待を受けていると疑われる園児を担当職員が発見した場合には、迅速に職員から園長に伝達し易い状況となっている。虐待の早期発見については、日常からの取り組みが必要と考える。
IV-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。	26	B	園長は、日常から研修会記録をファイルにしており、その手順によって虐待による保護は図られるが、職員全体としての取り組みとして、新任職員を含む保育職員の研修会参加などの機会を設け、身体に兆候がでる虐待以外にも虐待はあり、早期発見の手法や対応の確立へ向けて取り組まれることを期待する。
IV-2-(2) 一時保育			
IV-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。	27	-	該当なし