

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成27年度)

2016年 3月 31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

〒 173-0004

所在地 東京都板橋区板橋1-43-6宝ビル3階

評価機関名 特定非営利活動法人ほいくオーアールジー

認証評価機関番号

機構 02 - 017

電話番号 03-5944-1196

代表者氏名 理事長 伊崎 守

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	高橋 秀司	経営	H0201056
	②	工藤 中乃	福祉	H0501015
	③	小島 洋子	福祉	H0901045
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	認可保育所			
評価対象事業所名称	杉並大宙みたけ保育園			
事業所連絡先	〒	168-0074		
	所在地	東京都杉並区上高井戸2-12-30		
	Tel	03-3334-6711		
事業所代表者氏名	水野 知子			
契約日	2015年 6月 26日			
利用者調査票配付日(実施日)	2015年 10月 13日			
利用者調査結果報告日	2016年 1月 15日			
自己評価の調査票配付日	2015年 10月 13日			
自己評価結果報告日	2016年 1月 15日			
訪問調査日	2016年 1月 22日			
評価合議日	2016年 3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)	契約前に弊社の評価についての考えを伝えると共に、全ての帳票類を見本として提供。職員の事前分析に当たっては説明会を開催。実際の帳票を基にポイントとなる項目等について解説、評価項目単位だけでなく全ての標準項目について判断が出来るよう回答用紙を加工した。 利用者調査では、アンケートの標準項目に独自項目を追加したアンケートと案内文、共通評価項目のねらいを返信用封筒に同封し園職員を通じて保護者に配布。直接ポストへの投函と、園内に設置した箱での回収を並行して行い、弊社事業所にて集計を行った。			

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。

2016年 3月 31日

事業者代表者氏名

理事長 伊崎 徹



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>（社会福祉法人東の会 活動理念） 『みんなでつくるみんなの笑顔！』 ◎地域の方と手を携えて、ご利用者、地域の方、職員、みんなで力を合わせて、みんなが笑顔になる地域をつくります。 ◎わたしたちは、地域に根を張って、地域と共に考え行動し、地域にたよりされる福祉の拠点を目指して活動します。 （児童福祉事業の基本方針） 1. 児童福祉施設としての施設 2. 家庭との連携の下に養護と教育をおこなう施設 3. 健康で安全に楽しく生活できる施設 4. 地域に密着し子育て支援を行う施設 5. 保育の専門性の向上を図る施設</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>（社会福祉法人東の会が求める職員像） ①子どもやお年寄りを大切にできる職員 ②積極的に学ぼうとする職員 ③目指すことの実現に向け積極的にチャレンジし続ける職員 ④報告・連絡・相談ができる職員 ⑤人の話を聴くことができる職員 ⑥職場のルールを守ることができる職員 ⑦誰にも、印象良くあいさつができる職員 ⑧心身が健康である職員 ⑨東の会「活動宣言の合言葉」に共感できる職員 ⑩誠実でまじめなどの良い人間性を備えた職員</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>1. 社会福祉法人東の会の職員には、日々の行動を通じて、法人理念である「みんなの笑顔になれる地域社会の実現」の実践者となることを期待します。 2. そのためには、一人ひとりが人間として成長することが必要です。人間的能力の向上は、次の「あそびの心」を身につけることです。 あ：愛情（あいじょう）＝相手を認める「理解」「受容」「共感」を身につける そ：尊敬（そんけい）＝相手の尊厳の遵守」「相手の視点」で考えことができようになること び：美德（びとく）＝美德とはモラルのこと、とるべき行動が日常の中で実践できること 3. 日々の中では、「笑顔」、「挨拶」、「人の心を温める一言」を大切に行動します。</p>

調査対象

在園児106名(94世帯)の保護者(お子さんが複数通園されている場合は年齢の低いほうのお子さんについて回答を得る)。

調査方法

アンケート方式を採用。アンケートと、利用者に対する調査についての案内文、共通評価項目のねらいを返信用封筒に入れ、園職員を通じて保護者に配布。直接ポストへの投函と、園内に設置した箱での回収を並行して行い、弊社事業所にて集計を行った。

利用者総数

94

共通評価項目による調査対象者数

94

共通評価項目による調査の有効回答者数

61

利用者総数に対する回答者割合(%)

64.9

利用者調査全体のコメント

アンケート全体の回答結果として、平均約85%の非常に高い支持を集めている。中でも「保育所との信頼関係」、「職員の子どもへの対応」、「保護者の考えを聞く姿勢」、「職員の接遇・態度」、「ケガや体調変化への対応」の項目で9割台の非常に高い支持を継続して集めている他、「要望や不満への対応」、「施設環境は清潔か」、「戸外遊びは十分か」、「保育時間への対応」等の多岐に渡る項目において、8割台の高い支持を集めている。一方、「外部の苦情窓口の周知」の項目では支持率が停滞しており、今年度も6割未満の値にとどまっている。自由記述では、子どもの様子の伝達や手作りおやつを求める意見が寄せられている。気に入っている点としては、職員の人柄や対応、施設環境面に対する好意的な記述が多く寄せられている。

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	46	13	2	0
「はい」の回答が75. 4%、「どちらともいえない」が21. 3%で全体の「どちらともいえない」の割合の中で最も高く、「いいえ」が3. 3%となった。おやつに対する意見も見られたが、支持率は概ね得られており一定の配慮が見られた結果となった。				
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	52	8	1	0
「はい」の回答が85. 2%、「どちらともいえない」が13. 1%、「いいえ」が1. 6%となった。特に複数のまとまった意見は見られなかったが、8割台の高い支持を継続して集めている。				
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	52	5	0	4
「はい」の回答が85. 2%、「どちらともいえない」が8. 2%、「いいえ」が0%となった。「無回答・非該当」を除くと、支持率は非常に高い支持が示されており、柔軟な対応が示された結果となっている。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	52	7	1	1
「はい」の回答が85.2%、「どちらともいえない」が11.5%、「いいえ」が1.6%となった。特に意見は見られなかったが、前年度同様の支持を継続して集めていることから、安全面に対する保護者理解は広く得られている。				
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	52	6	3	0
「はい」の回答が85.2%、「どちらともいえない」が9.8%、「いいえ」が4.9%で全体の「いいえ」の割合の中で最も高くなった。前年度より約1割の向上が見られ、8割を超える高い支持を集めている。				
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	57	2	2	0
「はい」の回答が93.4%で全体の「はい」の割合の中で最も高く、「どちらともいえない」が3.3%、「いいえ」が3.3%となった。9割台の非常に高い支持が得られており、前年度に引き続き、良好な信頼関係が見られた結果となった。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	55	5	1	0
「はい」の回答が90.2%、「どちらともいえない」が8.2%、「いいえ」が1.6%となった。9割台の非常に高い支持が集まり、保護者の声に耳を傾ける真摯な姿勢が見られている。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	53	5	3	0
「はい」の回答が86.9%、「どちらともいえない」が8.2%、「いいえ」が4.9%となった。前年度より約1割程度の低下が見られているが、依然として高い支持が得られており、自由記述でも施設環境面が気に入っている点として多く寄せられている。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	55	6	0	0
「はい」の回答が90.2%、「どちらともいえない」が9.8%、「いいえ」が0%となった。9割の非常に高い支持を集めた他、自由記述においても、職員の人柄や対応に好意的な記述が多く寄せられている。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	55	6	0	0
「はい」の回答が90.2%、「どちらともいえない」が9.8%、「いいえ」が0%となった。特に複数のまもった意見は見られなかったが、9割の非常に高い支持が集まり、体調変化等への対応は保護者からの信頼を広く獲得している。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	48	11	1	1
「はい」の回答が78.7%、「どちらともいえない」が18%、「いいえ」が1.6%となった。8割に迫る支持が集まり、一定の信頼が示された結果となった。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	57	3	1	0
「はい」の回答が93.4%、「どちらともいえない」が4.9%、「いいえ」が1.6%となった。非常に高い支持が得られている他、自由記述では、子どもへの対応に好意的なコメントも寄せられている。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	52	6	0	3
「はい」の回答が85.2%、「どちらともいえない」が9.8%、「いいえ」が0%となった。特に意見は見られなかったが、8割を超える高い支持が集まり、情報の取り扱い等への信頼は広く得られている結果となっている。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	48	10	3	0
「はい」の回答が78.7%、「どちらともいえない」が16.4%、「いいえ」が4.9%となった。前年度より低下が見られたが、8割に迫る支持が集まり、比較的わかりやすい説明が見られた結果となった。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	54	5	0	2
「はい」の回答が88.5%、「どちらともいえない」が8.2%、「いいえ」が0%となった。9割に迫る高い支持が得られたことから、要望や不満に対する園の対応は、保護者からの理解を広く得られていることが示されている。				
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	36	11	8	6
「はい」の回答が59%、「どちらともいえない」が18%、「いいえ」が13.1%となった。前年度同様の値にとどまっている。				

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	計画的な改善の取り組みを通して保育の質の向上を図っている
	内容	法人全体の方針のもと、事業計画やカリキュラム等、各種の計画を策定する仕組みがあり、園内で全体方針を共有できるようにしている。また、計画策定の手順も整理されており、期間に応じた課題を抽出し、計画に反映する仕組みもある。案件に応じた会議の仕組みも整えられており、園全体の取り組みが計画に沿って体系的に進められるようになってきている。アンケート等をもとにした保護者の意向に応じた取り組みの他、職員の気付きによる改善策の取り入れ等も随時行われており、質の向上を図る姿勢が明確に示されている。
2	タイトル	保護者との信頼関係を構築し、連携した取り組みができるようにしている
	内容	入園段階から保護者に園の理念方針等、基本的な考えを伝えることに力を入れており、理解と納得のもとで園を選択してもらうようにしている。入園後も、園便り等の各種のお知らせや行事の機会等を通して繰り返し園の方針や活動の意図を伝えると共に、それに対する保護者の声も丁寧に聞き取るようにしている。保護者ニーズを意識した取り組みの試行も随時行い、その成果の検証もしている。常に保護者への情報提供を行い、コミュニケーションを密にすることで信頼関係を構築しており、園と家庭が連携した取り組みができる環境を作っている。
3	タイトル	カリキュラムを工夫し、子どもたちに多様な経験の場を提供できるようにしている
	内容	本年度は保育課程に月齢年齢に応じた発達を加え、子どもの発達に応じた活動内容の精査を行うと共に、それに応じた活動内容や環境整備の工夫等も取り入れている。園外活動や行事等も職員同士で話し合いを重ね、子どもの発達や興味関心に応じて様々な取り組みが行われるようになってきている。専門講師を招いたスポーツ教室や食育の取り組み、併設する高齢者施設との日常的な交流、豊富な自然体験の機会等、年間を通して発達に応じた豊かな活動が盛り込まれており、子どもたちに多くの体験の機会を提供できるようになっている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	チームワークの強化を図ることを課題としている
	内容	開園から3年目を迎える中で、計画的な取り組みを通して確実な成果を上げており、保護者アンケートの支持も常に高い状態を維持している。但し、園としては職員の意識やスキル、チームワーク等の面でまだ十分とはいえないと考えており、引き続き改善を図る取り組みを行うことを課題としている。
2	タイトル	地域での役割を意識して、連携の取り組みを強化する必要性を感じている
	内容	地域子育て支援事業として園庭開放や子育て講座等に取り組み、利用者を通して地域との関係を作りつつある。また、法人の高齢者施設を併設していることで、地域との関係が作りやすい面もある。4年目を迎える次年度は、さらに地域への働き掛けを強め、より幅広い連携交流の取り組みができるようにしたいと考えている。
3	タイトル	職員が自園の強みを意識して取り組むことも期待される
	内容	開園から3年目の新しい園ではあるが、職員の意欲と積極的な取り組みを通して常に高い支持を保護者から得ており、保護者アンケートでも園の活動への評価が多くの自由記述に示されている。一方で、職員のアンケートでは保育に関する直接的な取り組みについての記述がやや薄く感じられる面がある。園の強みを積極的に評価し、自園の特徴として意識していくことも期待される。