

福祉サービス第三者評価結果報告書

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団理事長 殿

〒 211-0025
所在地 神奈川県川崎市中原区木月一丁目3番23号

ひょう株式会社

評価機関名

認証評価機関番号

機構 07 - 173

電話番号 044-411-2055

代表者氏名 堀田幸正

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 | 堀田幸正 | 経営 | H0302024 |
| | ② | 西山博之 | 福祉 | H0501039 |
| | ③ | 長野真弓 | 福祉 | H0403050 |
| | 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 | 杉並区立高井戸保育園 | | | |
| 事業所連絡先 | 〒 | 168-0071 | | |
| | 所在地 | 東京都杉並区高井戸西1-31-3 | | |
| | TEL | 03-3332-0124 | | |
| 事業所代表者氏名 | 藤原恵子 | | | |
| 契約日 | 2008年 8月 22日 | | | |
| 利用者調査票配付日(実施日) | 2008年 10月 10日 | | | |
| 利用者調査結果報告日 | 2008年 12月 9日 | | | |
| 自己評価の調査票配付日 | 2008年 10月 10日 | | | |
| 自己評価結果報告日 | 2008年 12月 9日 | | | |
| 訪問調査日 | 2008年 12月 10日 | | | |
| 評価合議日 | 2008年 12月 10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) | <p>同一世帯で複数の子どもが園を利用しているケースがあり、回答者(保護者)の負担を軽減する観点から、調査時点における全利用世帯(80世帯)を調査対象としました。(複数の子どもが園を利用している世帯は、一番年齢の低い子どもの例で回答を依頼)</p> <p>訪問調査時には、利用者調査及び職員自己評価の回答結果グラフ化やクロス集計結果、自由意見などを取りまとめた速報資料を別途作成し、保護者や職員の生の声を伝え、経営層の現状に対する理解が深まるよう心がけました。</p> | | | |

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。

2009年 3月 日

事業者代表者氏名 藤原恵子

印

調査対象

同一世帯で複数の子どもが園を利用しているケースがあり、回答者（保護者）の負担を軽減する観点から、調査時点における全利用世帯80世帯を調査対象としました。（複数の子どもが園を利用している世帯は、一番年齢の低い子どもの例で回答を依頼）

調査方法

回答者（保護者）へ園より手渡しで調査票を配付し、回答票は郵送により回収しました。

利用者総数

80

共通評価項目による調査対象者数

80

共通評価項目による調査の有効回答者数

50

利用者総数に対する回答者割合（%）

62.5

利用者調査全体のコメント

園に対して総合的に満足している人は、回答者全体の9割を超える結果となりました（総合的な評価で「どちらかといえば満足」以上の回答者の合計が92.0%）。個別にみると、「提供される食事への配慮」、「戸外遊びの機会」、「子どもは大切にされている」について肯定的な回答が約9割を占める他、「体調変化への対応」、「お子さんについて職員と相談できる」、「職員の聞く姿勢」についても肯定的回答が8割を超えており、園における基本的な生活について保護者は満足している様子がうかがえます。一方、「要望や不満の言いやすさ」をはじめ、「要望や不満に対する対応」などについては肯定的な回答が低い結果となっています。今回のアンケートが様々な要望の把握や分析、さらに今後の満足度をあげる取り組みのきっかけとなることが望まれます。

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 |
| 1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか | 48 | 2 | 0 | 0 |
| 肯定的な回答は約9割を占めているとともに否定的な回答がない結果となっており、大きな不満はなく安定的な評価を受けている項目といえます。自由回答については「おいしい」等の肯定的な意見が寄せられているほか、「食育という意味でも感謝している」といった意見もみられます。 | | | | |
| 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 | 49 | 1 | 0 | 0 |
| 肯定的な回答は9割を大きく超えるとともに否定的な回答がない結果となっており、大きな不満はなく安定的な評価を受けている項目といえます。しかし、自由回答では、肯定的な意見もある一方で、小数ですが、「散歩が少ない」、「担任により異なる」とする意見もみられます。 | | | | |
| 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 | 30 | 13 | 4 | 3 |
| 肯定的な回答は6割です。自由意見において、「変更したことがないのでわからない」との意見も見られることから、利用したことがなく答えられない保護者もいたと推測されます。また、対応が良くないとする意見も複数見られます。 | | | | |

| | | | | |
|--|----|----|---|---|
| 4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か | 40 | 7 | 2 | 1 |
| 肯定的な回答は8割を占め、満足する人が多い項目です。自由意見では、肯定的な意見がある一方、体調に関する連絡に対する不満(何時でも知らせてほしい)など様々な意見が寄せられています。 | | | | |
| 5. 安全対策が十分取られていると思うか | 33 | 14 | 2 | 1 |
| 肯定的な回答は6割強にとどまり、他の設問に比べ満足度が低い項目です。自由回答では、防犯面での不安や園内外の危険箇所を指摘する声も上げられていますが、「わからない」とする意見も寄せられています。 | | | | |
| 6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か | 34 | 13 | 1 | 2 |
| 肯定的な意見は7割を下回っていますが、否定的な意見もほとんどありません。自由意見は、平日の保護者会を不満に感じるものが多く寄せられている状況です。 | | | | |
| 7. 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 | 43 | 5 | 2 | 0 |
| 肯定的な意見は9割に迫っており、他の設問に比べ満足度が高い項目です。自由意見では、「普段は話す時間がない」とする意見も見られますが、その他は肯定的な意見が占めており、自由意見からも保護者が満足している様子がうかがえます。 | | | | |
| 8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか | 38 | 10 | 2 | 0 |
| 肯定的な回答は7割を大きく超えています。自由意見は少ないですが、「話は聞いてもらえるが行動に反映されないと感じることもある」「もう少しお話しする時間があればと思います」のほか「先生によるが現在の担任は良好」などの意見が寄せられています。 | | | | |
| 9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか | 33 | 14 | 0 | 3 |
| 肯定的な意見は7割を下回っていますが、否定的な意見もありません。自由意見には、否定的な意見も見られますが、「よくわかりません」という意見に代表されるように“どちらともいえない”“無回答”とする理由としては、「どのように守っているかわからない」ということが主な理由であると考えられます。 | | | | |
| 10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか | 47 | 2 | 1 | 0 |
| 肯定的な回答は約9割を占め、大切にされていることに疑問をもつ声はほとんどみられません。子どもが大切にされていることについては、安定した評価が得られていることがうかがえます。 | | | | |

| | | | | |
|--|----|----|----|---|
| 11. 職員の対応は丁寧か | 36 | 14 | 0 | 0 |
| 肯定的な回答は7割を超える程度ですが、否定的な意見はありません。自由意見では、肯定的な意見も否定的な意見も両方見られますが、先生によって対応が異なる、と言う意見が多く見られます。 | | | | |
| 12. 要望や不満を事業所に言いやすいか | 16 | 27 | 7 | 0 |
| 肯定的な回答は3割にとどまっており、他の設問に比べ満足度が非常に低い項目です。年齢別で見ると0～2歳では4割強なのに対し、3歳以上では2割強と、その率にはかなりの開きがみられます。本設問は、言いやすいかいつらいかを一律で設問のため、寄せられた意見の中には「特にない」等の意見も見られ、答えづらい設問であるともいえますが、一方で否定的な意見も1割を大きく超えているため、何らかの対応をとることが望まれます。 | | | | |
| 13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか | 19 | 22 | 5 | 4 |
| 肯定的な回答は4割を下回り、前問に引き続き満足度が非常に低い項目です。本設問も、きちんと対応しているかを一律で設問のため、答えづらい設問であるといえますが、一方で否定的な意見も1割を占めているため、何らかの対応をとることが望まれます。 | | | | |
| 14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか | 15 | 5 | 30 | 0 |
| 否定的な回答(知らない)が6割を占め、全設問中最も否定的な回答が高く、肯定的な回答が低い項目となりました。自由意見も寄せられていない状況や園全体との満足率との相関が薄いことを考慮すると、保護者にとって関心が薄い項目であるとも考えられます。 | | | | |
| 15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか | 8 | 2 | 1 | 0 |
| 1年以内に利用を開始した11人中8人が肯定的な回答をしています。全般として保護者が満足している様子がうかがえます。 | | | | |

I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7、8)

| No. | 共通評価項目 | |
|-----|---|--|
| | カテゴリ1 | |
| 1 | リーダーシップと意思決定 | |
| | サブカテゴリ1 | |
| | 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている | |
| | 評価項目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 評点(A) | |
| | 評価 | 標準項目 |
| | ●あり ○なし | 1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している ○非該当 |
| | ●あり ○なし | 2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている ○非該当 |
| | ●あり ○なし | 3. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている ○非該当 |
| | ●あり ○なし | 4. 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど) ○非該当 |
| | 【A+の取り組み】 ○あり ●なし | |
| | 評価項目2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている 評点(A) | |
| | 評価 | 標準項目 |
| | ●あり ○なし | 1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている ○非該当 |
| | ●あり ○なし | 2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している ○非該当 |
| | 【A+の取り組み】 ○あり ●なし | |

評価項目3

重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点(A)

| 評価 | 標準項目 | |
|-----------|--|---------|
| ●あり ○なし | 1. 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている | ○非該当 |
| ●あり ○なし | 2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している | ○非該当 |
| ●あり ○なし | 3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている | ○非該当 |
| 【A+の取り組み】 | | ○あり ●なし |

カテゴリ1の講評

園目標や保育目標を明示しています

園目標「頭と体を使って遊ぶ子ども」「友だちを大切に、仲間と一緒にいることの大切さがわかる子ども」は、園のしおりや園のホームページに掲載され、事務所前廊下にも掲示されています。また、園目標に沿って保育目標が設定され、保育計画が展開されています。保護者に対しては、入園説明会や年度初めの保護者会で園のしおりを用いて園目標の説明を行っています。

指揮命令系統を、分かりやすく明文化しています

園長や主査をはじめ、それぞれの職員の役割と責任は、指揮命令系統図で明示しています。一方、職員自己評価では、「経営層の役割と責任」に対する肯定的な評価が、他の項目と比較して低いことから、さらなる充実が期待されます。

職員ハンドブックは、毎年更新し、年度初めに読み合わせをしています

法人の理念や基本方針、日常の業務等に関することは、職員ハンドブックにまとめられています。職員ハンドブックは、毎年更新され、年度初めに職員同士で読み合わせをすることにより、再確認を行っています。また、職員ハンドブックの他、各種マニュアルを揃え、職務マニュアル(保育士編)では、乳児、幼児別に1日の流れ、保育士の動き、具体的な関わり方について、詳細に分かりやすく記載されており、新任保育士等でもイメージしやすく、理解しやすい内容となっています。これらのマニュアルについても定期的な見直しを行っています。