

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成30年度)

年 月 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	小島 洋子	福祉	H0901045
	③	工藤 中乃	福祉	H0501015
	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	打越保育園			
事業所連絡先	〒	192-0907		
	所在地	東京都八王子市長沼町793		
	TEL	042-635-2415		
事業所代表者氏名	光宗 政治			
契約日	2018年	6月	6日	
利用者調査票配付日(実施日)	2018年	9月	6日	
利用者調査結果報告日	2018年	11月	5日	
自己評価の調査票配付日	2018年	9月	6日	
自己評価結果報告日	2018年	11月	5日	
訪問調査日	2018年	11月	12日	
評価合議日	2019年	3月	26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対する考えを伝えると共に、全ての帳票類を見本として提供。職員の事前分析は職員を対象に説明会を開催。実際の帳票をもとにポイントとなる項目等について解説し、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できるよう回答用紙を加工した。 利用者調査では標準調査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へ配布。ポストへの直接投函と、園内に設置した箱で並行して回収を行い、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、

- ① 機構が定める部分を公表することに同意します。
- ② 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- ③ 別添の理由書により、公表には同意しません。

2019年 3月 31日

事業者代表者氏名 社会福祉法人 打越保育園

理事長 光宗政治



調査対象

在園児163名(135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。標準調査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へ配布。ポストへの直接投函と、園内に設置した箱で並行して回収を行い、弊社事業所にて集計を行った。

利用者総数	163
利用者家族総数(世帯)	135
共通評価項目による調査対象者数	135
共通評価項目による調査の有効回答者数	82
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	60.7

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81%の高い支持を集めている。中でも「心身の発達に役立つ活動」、「興味や関心を持てる活動」、「施設環境は清潔か」の項目では、9割台の非常に高い支持が得られており、「職員の接遇・態度」、「ケガや体調変化への対応」、「食事への配慮」、「保育時間への対応」、「安全対策」、「職員の子どもへの対応」、「プライバシー保護」の項目では、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、5割の認識にとどまっている。自由記述では、子どもの様子の伝達、さらなる戸外活動の充実を求める意見が多く見られた。気に入っている点としては、子ども一人ひとりへの対応や、音楽遊び、体育指導、食育等の特色ある取り組み、職員の人柄や対応等に好意的なコメントが多数寄せられている。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	78	4	0	0
「はい」の回答が95.1%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4.9%、「いいえ」が0%となった。9割を超える非常に高い支持が得られた他、追加項目「子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われているか」でも9割の支持を獲得している。また、自由記述においても、好意的なコメントが数多く寄せられている。				
2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	76	6	0	0
「はい」の回答が92.7%、「どちらともいえない」が7.3%、「いいえ」が0%となった。9割台の非常に高い支持が得られており、前項と併せて、活動に対する理解は広く得られている。				
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	71	10	1	0
「はい」の回答が86.6%、「どちらともいえない」が12.2%、「いいえ」が1.2%となった。自由記述では、一部要望も示されているが、好意的なコメントも寄せられており、8割を超える高い支持が得られている。				

4. 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	66	10	6	0
「はい」の回答が80.5%、「どちらともいえない」が12.2%、「いいえ」が7.3%で全体の「いいえ」の割合の中で最も高くなった。さらなる戸外活動の充実を期待する意見も一部見られたが、8割の高い支持が得られている。また、追加項目「行事等を通して地域の人たちとの交流を図っていると思うか」でも同様の支持を獲得している。				
5. 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	69	8	1	4
「はい」の回答が84.1%、「どちらともいえない」が9.8%、「いいえ」が1.2%となった。「無回答・非該当」を除くと非常に高い支持が示されており、時間変更への対応は保護者からの信頼を広く集めている。				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	68	12	2	0
「はい」の回答が82.9%、「どちらともいえない」が14.6%、「いいえ」が2.4%となった。8割台の高い支持が集まり、安全面に対する信頼は広く得られている。				
7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	63	16	2	1
「はい」の回答が76.8%、「どちらともいえない」が19.5%、「いいえ」が2.4%となった。特に複数のまとまった意見は見られなかった。7割を超える支持が集まり、日程の設定に対する理解は概ね得られている。				
8. 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	63	19	0	0
「はい」の回答が76.8%、「どちらともいえない」が23.2%、「いいえ」が0%となった。いくつか意見も見られたが、好意的なコメントも寄せられており、7割を超える支持が得られている。				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74	7	1	0
「はい」の回答が90.2%、「どちらともいえない」が8.5%、「いいえ」が1.2%となった。9割の非常に高い支持が得られた他、追加項目「子どもが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気か」でも同様の支持を獲得している。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	72	8	2	0
「はい」の回答が87.8%、「どちらともいえない」が9.8%、「いいえ」が2.4%となった。8割を超える高い支持が得られた他、自由記述では、職員の人柄や対応に好意的なコメントが寄せられている。				

11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72	9	1	0
「はい」の回答が87.8%、「どちらともいえない」が11%、「いいえ」が1.2%となった。9割に迫る高い支持が示されている。園の対応に高い信頼が集まっている結果となった。				
12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65	9	4	4
「はい」の回答が79.3%、「どちらともいえない」が11%、「いいえ」が4.9%となった。「無回答・非該当」を除くと、高い支持が示されており、トラブル時の対応は保護者からの信頼を広く集めている。				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	68	14	0	0
「はい」の回答が82.9%、「どちらともいえない」が17.1%、「いいえ」が0%となった。8割台の高い支持が得られた他、追加項目「担当保育士は子どもの良いところや個性を認めているか」では9割台の非常に高い支持を獲得している。また、自由記述においても、「子どもの個性を大切にしてくれる」、「目が行き届いている」等の好意的なコメントが多く見られた。				
14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	68	9	0	5
「はい」の回答が82.9%、「どちらともいえない」が11%、「いいえ」が0%となった。8割台の高い支持が集まり、情報の取り扱い等に対する信頼は広く得られている。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	63	18	1	0
「はい」の回答が76.8%、「どちらともいえない」が22%、「いいえ」が1.2%となった。自由記述では、子どもの様子の伝達を求める意見も多く見られたが、7割を超える支持が得られた他、追加項目「園からのたよりやその他の方法で日々の子どもの様子や気持ちを知ることができるか」では、8割を超える高い支持を集めている。				
16. 利用者の不満や要望は対応されているか	58	16	2	6
「はい」の回答が70.7%、「どちらともいえない」が19.5%、「いいえ」が2.4%となった。7割の支持が集まり、要望や不満への対応は一定の信頼を集めている。				
17. 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	42	23	4	13
「はい」の回答が51.2%、「どちらともいえない」が28%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4.9%となった。外部の苦情窓口の存在は、約半数の認識にとどまっている。				

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	子どもたちが興味関心を持って取り組めるよう日々の活動に多様な工夫と仕掛けを施している
	内容	子どもたちの発達を知り、細かな計画を立てて保育を行うとしており、年間を通して年齢発達を意識した様々な活動が盛り込まれ、行事等も丁寧な準備を行うことで満足度の高いものとなっている。毎日の生活の中には、綿から糸を紡ぎ織ったものを作品に仕上げる、紙漉きをしたものを稲作りで出た藁で染色してアルバムの表紙にする、世界の食事を知らうのテーマでクッキング等、様々な活動も取り入れられている。毎年度園長を筆頭に経験を積んだ職員が常に創意工夫を重ねており、子どもの興味関心を惹き付けると共に、保護者の高い支持も得ている。
2	タイトル	統合保育を保育の柱に据えており、障がい児の受け入れや必要な援助のための体制作りにも力を入れている
	内容	障がい児の受け入れに長く取り組んでおり、園としての経験を積み重ねることで様々な状況に対応できる体制を作っている。園としての思いを職員も共有し、研修で専門性を高めながら、実践につなげられるようにしている。また、統合保育を柱に据え、共に生活する中で双方に良い成果を引き出せるようにしている。本年度は中期計画のもとで取り組んできた新館の本格運用が始まり、独立した調理室を備えたことで、食事についてよりきめ細かな個別対応もできるようになっている。新館を地域事業に活用することで、ノウハウの提供も行っている。
3	タイトル	保護者負担の軽減を第一に、園としてできることを極力取り入れるようにしている
	内容	就業している保護者の状況は多様であり、時間的な制約もある中で、保護者の負担感を極力軽減できるように考えている。日々の保育活動の中で必要となるものは基本的に園で支給する形を取っており、オムツの処理も園で行っている。また、体操服は活動後に園で洗濯している。謝恩会も保護者の声をもとに改善を図り、食事等は全て給食室が準備して昼までに終了するようにしている。保護者の意向は、直接或いはアンケート等で把握しており、意見や要望についてはその全てに園長が文書で回答し、理解と納得が得られるようにしている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	保護者との日常的なコミュニケーションでは一部要望も示されている
	内容	園の活動を伝える取り組みに力を入れており、日々の活動についての満足度は高いものが示されている。また、アンケートの記述では、活動の中に様々な工夫を取り入れていることへの支持も多く示されている。一方で、降園の時間帯を中心とした職員との関わりについては、一部に要望も示されている。情報の伝達や口頭でのコミュニケーションの持ち方等について、検証していくことも期待される。
2	タイトル	業務の効率化等、職員の負担軽減策も期待されている
	内容	特色のある保育を実践する中で、職員の配置もゆとりを持たせており、シフトの柔軟性や研修への参加機会の確保等につなげている。職員のアンケートではこれを実感する声と共に、業務量についての要望も示されている。会議や記録等の面が中心となっていることから、効率化を意識した取り組み等も期待される。
3	タイトル	ビジョン等を体系的に文書化していくことも期待される
	内容	詳細な記録をもとに質の高い保育を行うとしており、保育面での各種の記録類は丁寧に取られる等、体系的に整理されている。一方、中期的な取り組み方針や園のビジョン等については、文書化されていない面も一部に見られる。安定した職員体制のもとで継承ができる環境にあり、優先度が低い面もあると思われるが、園全体で共有しやすいように体系化しておくことも期待される。