

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成26年度)

2015年 3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

〒 085-0012

所在地 東京都国分寺市本町2-11-5 矢野ビル401号

評価機関名 特定非営利活動法人 ごとくの会

認証評価機関番号

機構 04 - 111

電話番号 042-359-5355

代表者氏名 理事長 戸塚 政男

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	青木 エイ子	福祉	H0501018
	②	篠原 美佐子	福祉	H0502011
	③	古沢 保	経営	H0601010
	④	米 凡	福祉	H1301040
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	認可保育所			
評価対象事業所名称	厚生館保育園			
事業所連絡先	〒	131-0043		
	所在地	東京都墨田区立花5-21-3		
	TEL	03-3613-1931		
事業所代表者氏名	園長 小口 啓子			
契約日	2014年 9月 24日			
利用者調査票配付日(実施日)	2014年 11月 7日			
利用者調査結果報告日	2014年 12月 20日			
自己評価の調査票配付日	2014年 11月 7日			
自己評価結果報告日	2014年 12月 20日			
訪問調査日	2015年 1月 7日			
評価合議日	2015年 1月 31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)	評価の実施にあたっては、手順等について園と職員に説明した。保育現場の観察を行い、給食も試食させていただいた。評価は利用者調査と事業評価の手法によって行った。利用者調査は園を利用している保護者を対象とし、園から調査票を配付してもらい、回答は評価機関へ直接郵送してもらう形をとった。事業評価は共通評価項目により経営層および職員の自己評価を依頼し、その結果を事前に分析するとともに、訪問調査によって各種資料を閲覧させてもらい、関係者に質問を行いながら正確な情報の把握に努めた。			

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。

2015年 3月 20日

事業者代表者氏名 小口 啓子

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> <ol style="list-style-type: none"> 1) 児童福祉法に基づき、就学前の乳幼児の保育を行い、子どもの健全な心身の発達を図り、乳幼児にふさわしい生活の場を豊かにする。 2) 専門性を有する職員が子供の発達過程を踏まえ、環境を通して養護と教育とが一体となった保育を行う。 3) 家庭や地域との連携を図り、在園する子どもの保育支援及び地域の子育て家庭に対する支援を行う。 4) 職員は専門的な知識と技術をもって子どもの保育と保護者の支援、必要に応じた指導を行う。 5) 子育てセンター的な役割を担い、将来にわたり地域の子育ての拠点となっていく。
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> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもや保護者のありのままを受け止めていく心構えをもっていること。 ・常に学習意欲を持ち前向きなこと。 ・社会事象に関心を持っていること。 ・法人理念を理解し、実践していく姿勢を持つこと。 <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目の前の子どもたちや保護者の状況や要求を的確に把握し援助していく姿勢を持ってほしい。 ・世の中の弱い人の立場にたって代弁していく心づもりを持つ職員であってほしい。 ・広く社会に目を向けると同時に、地域に対しての自分たちの役割を自覚して行ってほしい。

調査対象

厚生館保育園を利用している95世帯(在籍児108名)の保護者を対象に調査を行った。兄弟で利用している場合は1回答とした。

調査方法

共通評価項目によるアンケート方式により実施した。園児の送迎時間を利用して園からアンケート用紙と回答用封筒を配付してもらい、回収は評価機関に直接郵送してもらった。さらに、園には園だよりや園内の掲示などで調査の実施と協力依頼について周知を図っていただいた。

利用者総数

95

共通評価項目による調査対象者数

95

共通評価項目による調査の有効回答者数

57

利用者総数に対する回答者割合(%)

60.0

利用者調査全体のコメント

総合的感想では、「大変満足」が61.4%、「満足」が33.3%、「どちらともいえない」が3.5%、「無回答」が1.8%で、94.7%が満足との回答であった。共通評価項目で85%以上が「はい」と回答した項目は「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」、「提供されている食事・おやつは子どもの状況に配慮されているか」、「保育内容に関する職員の説明はわかりやすかったか」、「子どもの気持ちを尊重した対応がされているか」の4項目であった。自由意見では、園長をはじめとする職員の子ども一人ひとりへの対応がされている、気軽に相談できるなど職員の子育て支援に対する姿勢に信頼している、子どもたちに過干渉せず見守ってくれる、和食中心でおいしくて工夫されている食と安全への配慮があるなど、園を評価する声が多数ある。一方で、服などの取り違えが多く管理をきちんとしてほしい、掲示板がわかりにくく手紙やメールなどで連絡してほしい、職員間の連携が不十分などの意見もある。

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. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	55	2	0	0
「はい」が96.5%、「どちらともいえない」が3.5%で、大変満足度が高い。食材(旬の物や季節に合わせた献立)や切り方、味付け、魚中心の和食など工夫されており、たべやすくおいしいとの意見である。				
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	45	10	2	0
「はい」が78.9%、「どちらともいえない」が17.5%、「いいえ」が3.5%である。公園遊びや散歩で自然に触れたり地域との関わりがある、園庭の狭さはやむを得ないとしつつ外遊びを増やすなどの工夫をしてくれているとの意見が多くみられる。				
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	41	3	0	13
「はい」が71.9%、「無回答」が22.8%、「どちらともいえない」が5.3%である。変更の申し出に対してイヤな態度はとられたことがないとの意見が多い。一方、「無回答」の多くは利用時間の変更の経験がない方と思われる。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	47	10	0	0
「はい」が82.5%、「どちらともいえない」が17.5%である。毎月避難訓練があるなど安全対策について評価している。一方、噛みつきキズについて保育士から報告がないとの意見もある。				
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	41	14	2	0
「はい」が71.9%、「どちらともいえない」が24.6%、「いいえ」が3.5%である。仕事の都合や小中学校と重ならないよう調整されている、行事は多いが親も一緒に楽しめるとの意見があるが、一方、2週続けて遠足があるなど日程調整に疑問を呈する意見や丹念な説明を求める意見もある。				
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	46	10	1	0
「はい」が80.7%、「どちらともいえない」が17.5%、「いいえ」が1.8%である。職員に相談しやすい、アドバイスももらえる、朝は必ず担任と顔を合わせる仕組みなどで話しやすいなどの意見がある。しかし、職員によるとか、担任とのコミュニケーションに疑問を呈する意見もある。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	48	6	2	1
「はい」が84.2%、「どちらともいえない」が10.5%、「いいえ」が3.5%、「無回答」が1.8%である。保育士や看護師などの職員と子どもや親との信頼関係が十分あり、気軽に相談もできるという意見が多くみられるが、反面、職員による、一方的に担任の考えを押しつけるなどの意見もある。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	57	0	0	0
回答者全員が「はい」と回答している。自由意見は特にない。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	45	7	4	1
「はい」が78.9%、「どちらともいえない」が12.3%、「いいえ」が7.0%、「無回答」が1.8%である。4分の3強の利用者は職員の態度について肯定的であるが、時々乱暴だと感じたり、かかとを踏んで靴を履いている保育士の態度などへの疑問の意見もある。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	48	7	1	1
「はい」が84.2%、「どちらともいえない」が12.3%、「いいえ」「無回答」がそれぞれ1.8%である。電話で逐次状況を伝えてくれるので安心して任せられるとの意見がある一方、ケガをその日に伝えられていないとか、日中の様子を保護者に丁寧に伝えて欲しいとの意見もある。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	42	12	1	2
「はい」が73.7%、「どちらともいえない」が21.1%、「無回答」が3.5%、「いいえ」が1.8%である。トラブルの発生時の保育士の対応が自分の子育ての参考になった、よく説明してくれるという意見がある反面、担任に会わないと詳しい話が聞けないので何ともいえない、あまり子どもの様子を見てくれないという意見もある。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	49	6	1	1
「はい」が86.0%、「どちらともいえない」が10.5%、「いいえ」「無回答」がそれぞれ1.8%である。86%の利用者は子どもの気持ちを大事にしてくれているという意見である。一方、子どもの気持ちに寄り添って欲しい、職員によるという意見も少数ではあるがみられる。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	41	10	0	6
「はい」が71.9%、「どちらともいえない」が17.5%、「無回答」が10.5%である。他人に聞かれたくないことは職員に話さないという意見がある。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	50	6	0	1
「はい」が87.7%、「どちらともいえない」が10.5%、「いいえ」と「無回答」がそれぞれ1.8%である。懇談会のときなどにわかりやすく話してくれるとの意見がある一方で、説明に対してわかりやすいが本当なのか疑問視している意見もある。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	37	8	0	12
「はい」が73.7%、「無回答」が15.8%、「どちらともいえない」が8.8%、「いいえ」が1.8%である。困ったときは職員に相談するので、外部の人に話す必要を感じないという意見がある。				
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	42	5	1	9
「はい」が73.7%、「無回答」が15.8%、「どちらともいえない」が8.8%、「いいえ」が1.8%である。困ったときは職員に相談するので、外部の人に話す必要を感じないという意見がある。				

厚生館保育園 利用者調査集計結果 <<総合的な感想>>

平成26年12月17日現在

回答者世帯数57

[1]保育園の総合的な満足度

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答	合計
35	19	2	0	0	1	57
61.4%	33.3%	3.5%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%

[2]保育園に対する意見・要望など

- ・子どもの日々の変化もよくみていただいておりますが、やはり職員不足を感じます。先生も休みが取れないと大変でしょうし、休日出勤してイベントを運営していただいているので、大変さが伝わります。
- ・あいさつからはじまり、とても気持ちの良い保育園で、安心して子どもを預けることができます。なにより、本当に信頼できる、尊敬できる先生たち、看護師さん、職員のみなさん、園長先生が素晴らしいです。子どもたちのために一生懸命な皆さんの姿を見て、親が元気づけられ、頑張ろうという気持ちになります。子ども一人ひとりをよく見てくださる園だと思います。いろいろとアドバイスしてくれるので、本当にありがたいです。
- ・食事もとっても美味しく安心しています。不満はまったくありません。
- ・特に問題や大きく困ったことはあまりないのですが、子どもの言葉遣いが大きくなるにつれてだんだん悪くなっている（悪い言葉をおぼえている）ように思います。家では使わない言葉です。絶対保育園だとも言い切れないのですが、日頃少し気になりました（態度もたまに悪いです。子どもはふざけているだけだとは思いますが・・・）。でも、そういった子が目立つだけで、ほとんどの子はきちんとしていると思います（あいさつは問題ないですし・・・）。
- ・子どもの食と安全にはとても気を遣っていただけて、安心して預けている。ただ、先生によっては、子どもの気持ちを十分に理解したり、子ども同士の関係をしっかり見ることができていないように思う。年齢が高くなるにつれ、教科書通りには事が運ばないと十分に理解しながら、接して欲しい。
- ・本当にいつも安心して子どもを預けて仕事に行くことができます。
- ・初めての子育てですが、気軽に相談できる職員の方々に、ありがたく思っています。教育方針も自分ではあまり考えていなかったのですが、保育園での方針で家庭でもすすめていきたいと思っています。
- ・いつもありがとうございます。
先生方と子どもたち、親の信頼関係が十分にあると毎日感じております。今後もよろしく願いいたします。
- ・新しい先生ですが、皆ではありませんが、玄関で顔を合わせてもあいさつもないので、先生なのか保護者なのかわからないことがありました。先生同士で話に夢中です。
- ・服などの取り違えが多い。他の子の服が混じって帰ってくることも、自分の服が何日も戻ってこないこともある（きちんと名前が書いてあるものが、です。）。他の子のオムツをはいて帰ってきたこともあり、物の管理をきちんとして欲しいと思う。
- ・大切に保育して頂いていると日々感じています。給食もとてもおいしいようで、家では箸をつけない食材でも保育園では食べているようです。いつも工夫されていて、感心しております。ありがとうございます。
- ・園長先生の人柄が信頼できる。子どもの心を大切に育てようという気持ちが伝わってくる。先生だけでなく職員の方すべてが子どもの顔と名前を憶えてくれているのは、ありがたいことだと思う。
- ・0歳児クラスからお世話になっている先生がいるので、とても安心してまかせられます。担当制になっていたの、子どもとの信頼関係もできているようです。なので、先生が変更されてしまうと不安になってしまいます。

- ・0歳児クラスからお世話になっています。他の保育園のことはわかりませんが、厚生館保育園はとても親しみやすいあたたかい園だと感じています。
- ・自分が仕事を持って生活している中で、保育園は、本当に子どもが安心して過ごせる場所です。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・熱心に保育していただき安心してお願いできています。本当にありがたい保育園で、感謝していません。
- ・仕事の都合を考えて行事などを考えてくださっていると感じます。他の保育園より、行事や作り物等が少ないようで助かります。先生たちは目立たなくおとなしい子にも目を向けてくださっているように感じます。
月2回必ずカレーがあると、家でカレーが作りづらいです・・・
- ・子ども第一に考えていただき、本当に感謝しております。
- ・ていねいに行き届いた保育をしていただき、感謝しています。
- ・厚生館保育園に入れてとても良かったと思います。先生方のさりげない一言がとても励みになります。若い先生も、先生から話しかけてくれ、「あ～覚えてくれたんだ～」とうれしく思う時もあります。子どもが園長先生が好きで、普段あまり話す機会がないのですが、あと2年あるので、園長先生とも仲よくなりたいネと子どもと話しています。
- ・保育園で必要なものなど、早めに知らせてほしい。また、掲示板がわかりにくく手紙やメール等で連絡してほしい。
- ・いつもお世話になり感謝しています。3歳児になり連絡帳がなくなり、担任の先生と話を共有できる機会が少なくなりました。早番遅番なのはこちらの仕事の都合なので、お迎えの際に担任の先生とお会いできないのも仕方ないと思っていますが、何か機会を作れたら嬉しいなあと思います。
- ・保育園活動はフルタイムの親には絶対に重要なパートです。今はキャンセル待ちをする位に待機児童がいるため、選択肢そのものが少ないと思います。せっかく入れたからこそ、6:15で保育終了ですと、早退せざるを得ません(5:00もしくは4:30)。すべてが延長につながるのも困りものですが、保育時間の夜間の延長は何とかならないものでしょうか？
- ・延長番のとき、うんちをしても長時間オムツを替えてもらっていないのではと思える時があります。園児が大勢いて大変かと思うのですが、おしりがひどくかぶれてしまう時もあるので、改善を願っています。
- ・私だからなのか行事がたくさんあって、親も楽しめます。公立に比べると親の負担はありますが、小さい時しかできないことや協調性など学べるものも教えてくれて助かっています。これからもたくさん行事が行えるようにしてもらいたいです。
- ・今のクラスの担当の先生は親も子どもも信頼しているので、何の問題もありません。保育園に対しても、すごく子どもを大事にしていると日々感じています。
- ・子どもにやさしく、園全体が穏やかな雰囲気だと思うので、子どもを安心して預けている。午睡時、冬でも半袖で寝ていることについて、床暖房で温かいとは思いますが、地震等の災害時に避難となった際の対応はどうするのか、寒い中半袖のまま逃げるしかないのか、3.11の地震の時も寒かったがその後も午睡時の対応は変わらないのか、疑問と不安が残る。何か対策があるのなら知りたい。布団も4,5歳児には小さいのではないかと思います。
入園時、持ち物(衣類)に名前をぬいつけるとあったが、すべてにぬいつけるのはとても大変。就労している保護者の立場を考慮してほしいと感じた。
- ・保育園が置かれている状況、保育に対する情報など、園長先生はじめ職員皆さんが常によく勉強されていると感じます。なので、前と違うな～前年はこうだったけど変わったな～ということがあり、こういう理由で変えました、こうした方が良いので・・・等、教えてもらえると、もっと納得して安心して預けられると思います。もちろん先生方の発信を待つだけでなく、保護者側からも聞き取ろう、読み取ろうとする姿勢が必要とは思いますが・・・
うちはもう子どもも幼児なのでだいぶ慣れてきましたが、小さいとちょっとしたことが不安になるものなので、たくさん対話して頂きたいと思います。
園内裸足保育が無理なら園庭などで土や泥や葉っぱの上を裸足で歩くなど、何かできないでしょうか。
- ・職員間の連携が不十分だなと感じます。
- ・担任が児童をたたいたと聞いて、クラス担任があまり信用できなくなりました。
- ・園長先生を中心として、園の方針を先生方も理解し実行されていると感じます。子どもたちへ過干渉せずまもり、時にはケンカのキズがつく位お友達とかかわることで、子どもも社会を学んでいます。

- 兄の時から数年お世話になり、先生方への信頼感があり、安心して子どもをお願いしています。こちらの園に入れて本当に良かったと思います。ただ、来年度から変更される制度のことについて、なかなか情報がなく、仕事の関係で、外で集めることも困難なため、園からもっと発信していただけるとありがたいと思います。（現状からの変化という点、自分たちにとって良い変化ではないイメージがあり、不安なところが多いです。）ベテランの先生と若い先生がバランスよくいらっしやると思います。厚生館のカラーをうまくつなげていき、どの代に入っても安心できる体制を長く続けてもらいたいです。
今のクラスになってから、ケガ（子ども同士のけんか？）について説明がないときがおおくなった気がします。目が届きづらいのかとも思います。大変とは思いますが、気にかけていただけますようお願いいたします。
- 保育者も人なので保護者に対して好き嫌いはあっても仕方がないが、あまり顕著に出されると、自分の子どもが平等に保育を受けられているのか不安になる。
- 良い環境で子どもを預かっていただき、感謝しています。ただ、保護者会活動等、働きながら子どもを育てる親にとって負担と考えることがある。そういった活動を通して用意したことに対して子どもたちが喜んでくれると嬉しくはあるのですが・・・

[3]今回の調査について気づいた点など

- 以前より調査が簡潔になった感じがしますが、これくらいの方が行いやすいです。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	ベビーマッサージなど、独自の子育て支援活動の積極的な取り組み
	内容	保育園の専門的な機能を活かして、地域の子育て家庭に向けた幅広い支援活動に取り組んでいる。毎週、看護師を中心に子育て家庭に対して身体測定や健康診断、健康相談などを行うほか、親子遠足、子ども祭り、出前保育など誰でも参加できる企画を実施している。とくに、数年前から行っているベビーマッサージは、わらべ歌をうたいながら乳児にマッサージをするものであり、技能を習得した看護師が母親に手ほどきをしている。次第にリピーターも増えて開催回数を増やした。これら独自の子育て支援活動を高く評価したい。
2	タイトル	保護者からの意見・要望を把握してサービスの向上につなげる取り組み
	内容	保護者の意見・要望を保護者懇談会やアンケート調査などで把握し、その意向に配慮しながらサービスの向上に努めている。保育内容や行事についての意見や要望は、できるだけ保育計画や行事計画などに反映させるように努め、また、保護者への日常的なあいさつや声かけ、連絡などに関する意見・要望についても職員間で話し合いを行い、改善を図るようにしている。今回の利用者調査の結果でも、総合的な評価で約95%の保護者が「大変満足」または「満足」と評価しており、安心して子どもを預けることができるという意見が多かった。
3	タイトル	ビデオを利用した保育討議や外部講師を招いた研修などによる保育内容を高める取り組み
	内容	今年度は、職員会議で保育討議を行い、各クラスで状況の変化などで気になる事例を持ち寄り、活動の様子を映像で見て、話し合いを重ねた。職員全員で情報を共有し、計画や支援が適切であるかの検証も行い、共通理解を深めている。また、日常の子どもの様子をビデオに撮って保育討議をしたり、保育内容について外部講師の研修を受けたり、わらべ歌をテーマに研修を受けるなど、日々の保育の質を職員全体で高める機会を多く持ち、子ども一人ひとりを大切に丁寧にかかわる保育の実現に努めている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	延長保育の子どもその日の様子を伝える方法の改善を
	内容	朝から6時15分までは担任・常勤保育士がおり、保護者に子どもの様子を直接伝えているが、延長保育に入る子どもの保護者には、当番保育士が担任・担当からの伝言を伝えるなかで子どもの様子まで細かく伝えきれていない。利用者調査でも、子どもの様子がわからない、幼児クラスの通信用ノートも読む時間がないという意見がある。0歳～2歳児クラスでは連絡帳を使用し細かく様子を伝えているので、延長に入る子どもに関して、その子どもの様子を知らせる手だてとして連絡帳を用意するなど、さらに保護者が安心して預けられる対応を期待したい。
2	タイトル	研修の成果を共有し、成果を高める取り組みを
	内容	外部から講師を招いてわらべ歌や保育活動などの振り返りを行い、職員は外部の各種研修にも積極的に参加している。職員の自己評価でも「良い点」として、研修が多いこと、外部講師の研修を継続して受けられることが挙げられている。しかし、研修報告をしたり、それをもとに話し合いを深め共有する十分な機会が設けられていない。研修成果を共有し、職員それぞれが意見を言いやすい環境をつくることで保育活動の成果につなげることが望まれる。
3	タイトル	ヒヤリハット事例がさらに集約されるように改善を
	内容	事故の予防に関して、処置をした怪我の件数をクラスごとに、場所・時間・原因などを細かく集約し、リスクマネジメント会議を開いて、看護師を中心に怪我や事故について分析し、対策を話し合っている。ただ、大きな事故はないが、年間の怪我の件数は集約してみれば、決して少なくはない。ヒヤリハット事例の記入・提出については、未だ十分とはいえないので、事故の発生を未然に防ぐため、職員の意識を高めるとともに、ヒヤリハット事例の記入様式を改善するなどして、さらに徹底して事例を集約し、情報の共有を図ることが望まれる。