

保育園及び認定こども園における サービス評価の意義と有効性

ひろたの第三者評価受審から考える



子ども・夢・未来
社会福祉法人 **あおもり愛育会**
理事長 渡邊建道



第三者評価受審への動機

- 1983年「**広田保育園**」事業開始直後から**厳しい経営難**に
公費補助を得ない認可外施設として建設→巨額の残債を引きずる
相次ぐ理事長・園長の交替・死去
ずさんな会計処理・地域住民とのトラブル
クレーム件数は市内1→意欲・自信喪失から、保育の劣化に拍車
お荷物園と揶揄され、市内保育界が**認可反対運動**(1985年認可)
職員・園児の大量流出(園児72人、職員12人まで落ち込む)
苦しい台所事情(期末の未払金が預金残高を上回る非常事態に)
- 1998年 **経営改善指導に基づく経営再建へ**
現理事長(現園長)が園長に着任
「保育で失った信頼は、保育で取り戻すしかない」
【中長期計画】広田保育園発展計画の策定と実行
【保育者の基本目標】いつも子どもが真ん中です
財政・職員・保育の3つの改革を断行

■ 1998～2002年 経営状況の改善が順調に進む

乳児保育の一般化、入所定員の円滑化、非常勤保育士の活用促進
保育サービスの多機能化(延長・学童・休日・一時・障がい児)

建設費残金(約4,500万円)の完済

園児の回復 74名→93名(125%)

職員の増員 12名→24名(200%)

北海道・東北ブロック保育研究大会で園長が研究発表
「ワースト1からオンリー1への挑戦」

■ 2003～2005年 好事魔多し、クレーマーとの長期戦

保育へ無理難題の押しつけや職員個人を名指しするクレーム

保育者の疲弊・退職(実力のある有望な中堅保育士4人を失うことに)
再び自信喪失の保育者集団に

■ 2005年秋 第三者評価受審への挑戦開始

私たちが目指している方向は間違っているのか、私たちの保育実践
の水準はそんなにひどいものなのか、を第三者に評価してもらおう

第三者評価受審への挑戦

■ 2005年秋～ 第三者評価受審を宣言・準備開始

第三者評価受審を園内外に向けて宣言

評価基準GLに基づく自己評価の開始(2004年～)

『あなたの園の自己点検』(全国社会福祉協議会)

評価基準GLの理解を深める学習会の定期開催

『新・第三者評価基準の読み方・受け方』(フレーベル館)

この基準は何のためにあるのだろうか？

なぜ、しくみやマニュアルが必要とされるのだろうか？

未知なる言葉との出会いと格闘！

例)理念、基本方針、中・長期計画、周知、利用者本位・・・

■ 2005年冬～ 問題解消・課題解決に向けて

園長主導によるマニュアル等の整備

専門チーム(専門部)の構築と活用

保育処遇部、安全管理部、保健衛生部、給食食育部 等

■ 2006年春～ 質の向上に向けての体制づくりが進む

職員が大事なことに気付き始める

- * 理念・基本方針は、共有化され実践化されてこそ意味を持つ
- * 経営や運営における中・長期的視点の大切さ
- * 全職員が意識的に関わるものでなければならない
- * しくみやマニュアルがあってこそ業務の標準化につながる
- * 子どもや保護者だけを見ていては保育は充実しない

保護者と「共に自慢の園をつくる」働きかけを推進

保護者の声を積極的に集め、保育の改善に活かす

■ 2006年秋 受審への準備がほぼ完了

先行施設の評価結果を参考に更にサービスの充実を図る

職員の記録(評価のエビデンス)の充実と効率化

保護者をも巻き込んだ受審ムードも最高潮に

■ 2006年12月 第三者評価受審

a85・b3・c1という思いもよらぬ好結果

目指す方向、保育の内容は間違っていない→**確信・自信の獲得**

第三者評価受審、その後

■ 園を核とする子育ての輪の広がり

自信と確信に満ちた**プロ意識の高い職員集団**による**保育実践**が進む
口コミやHPにより入園希望が飛躍的増加し、**市内最多の園児数**に
広田保育園から「みどりの風こども園ひろた」へ(園児151人、職員38人)

■ 法人・園への社会的評価・期待感の高まり

2010年 金木保育園(現みどりの風こども園かなぎ)を開設

2014年 たていし愛児園、なるさわ保育園の2園を運営する社会福祉
法人あゆみ会を吸収合併

2016年 みどりの風こども園あとむ、みどりの風アイリスを開設

2017年 移転新築、**現園舎は地域公益的な新規事業へ活用予定**

■ 更なるサービスの質の向上を目指して

2012年2月 **2度目**の第三者評価受審(a75・b2・c0)

2016年～ **第三者評価機関「あおもり保育みらいサポート」**を開設
3度目の受審に向けて準備開始

第三者評価の意義・有効性

▪ 社会福祉法第78条

▪ 第三者評価事業の趣旨・目的

- ① 利用者の選択に資する情報提供の一役を担うこと
→ 利用者が比較し選択できるほど受審件数が多い
- ② サービスの質の向上を図ること
→ 実際には、直ちに質の向上にはつながらない

▪ 現実的な意義・有効性

- ① 評価基準と向き合うだけで自ずとスイッチが→ 職員意識の改革
- ② 個人よりも「チームの力」を引き出すことが可能→ 保育力の基盤構築
- ③ 受けるだけでも立派なこと→ 社会的評価・関心
- ④ ブラックBOXからホワイトBOXへ→ 経営や運営の可視化
- ⑤ 今の保育水準や問題・課題を知る→ できるところから改善の意欲
- ⑥ KKD保育や成功体験、暗黙知・経験則からの脱却→ 質の向上に直結
- ⑦ 利用者を巻き込むことで、新たな利用者を得る→ 未来の創造・共有

おわりに

■ 第三者評価受審を取り巻く残念な例

- ア、**義務的に**受けている、**強制的に**受けさせられている
→事前準備はそこそこで、評価結果も活用していない
- イ、準備に追われ**疲れ果て**ている
→受審後に疲弊し、質の向上はおろか、退職者が相次ぐ
- ウ、管理者が保育職員に**任せっきり・丸投げ**状態
→組織の運営管理が未整備のため、質の向上には限界が
- エ、**管理者だけが**張り切っている
→管理者は自己満足、職員は総じて「しらけムード」
- オ、**利用者不在・軽視**
→限定的な利用者調査、結果の公表も消極的
- カ、**理解不足な**管理者・職員、**未熟な**評価調査者
→評価基準GLの無理解から、改善への有効打となっていない

■ これからの第三者評価受審に向けて

- ① 何のために受審するのか(目的)を職員全体で共有すること
- ② 受審の準備から、受審後の改善までの計画と役割分担を定めること
- ③ 先行施設や効率的な取り組みを参考とすること
- ④ しくみやマニュアルの整備に縛られすぎないこと
- ⑤ 自己評価を大事にとらえ、丁寧に行うこと
- ⑥ 経営層、保護者(利用者)を巻き込むこと
- ⑦ 改善と質の向上へと導く「確かな」評価機関を選ぶこと

【参考】 あおもり保育みらいサポート

「保育者の、保育者による、保育者のための、第三者評価」

■ 全ては利用者(子ども・家族等)、そして職員のために

社会福祉法 第78条第1項

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

努力義務である間は「義務感を抱くことなく挑戦できる好機」

義務化されるまでが花かも…

〔了〕