

静岡県福祉サービス第三者評価の結果

◎ 評価機関

名 称	(福)静岡県社会福祉協議会
所 在 地	静岡市葵区駿府町1-70
評価実施期間	17年7月28日~17年12月8日
評価調査者番号	① H17-a013
	② H17-b007
	③

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称： (施設名) 城北保育園	種別： 保育所
代表者氏名： (管理者) 施設長 坪井 逸朗	開設年月日 昭和50年4月1日
設置主体：社会福祉法人天竜厚生会 経営主体： //	定員 90人 (利用人数) 110人
所在地：〒436-0059 掛川市城北2-12-2	
連絡先電話番号： 0537-24-2251	FAX番号 0537-24-2561
ホームページアドレス	http://www.tenryu-kohseikai.or.jp/children/jyouhoku/index.html

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
延長保育促進事業 障害児保育 一時保育促進事業 乳児保育促進事業 世代間交流事業	交通安全教室、高齢者施設との交流会 保育参加、かわなお泊まり保育、生活発表会、保育参観、祖父母参観会、四季の諸行事、サッカー教室、園外保育		
居 室 概 要	居室以外の施設設備の概要		
保育室3 ランチルーム 製作コーナー ロッカールーム 絵本コーナー 休憩室	ここにこ広場 赤ちゃんの部屋 おひるねの部屋 ポッカポカルーム 調理室 事務室		
園庭、プール、駐車場等			
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園長	1人	調理員	2人
主任	1人	調理員(非常勤)	1人
保育士	14人	看護師(非常勤)	1人
保育士(非常勤)	1人	事務員	1人

2 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◆ 特に評価の高い点

- ・住宅街の静かな一角で、公園に隣接して建てられており、園庭は限られているが公園と一体化し地域の住民や高齢者との交流も図られています。
- ・法人の方針をもとに、他の存在を意識しあう2歳児から異年齢保育の対象とし意図的に日々の生活活動のなかで関わりあえる環境を作っています。
- ・事故やヒヤリハット等があった箇所を図面に年齢別の色分けしたシールを貼り玄関に掲示するなど誰もが見えるよう工夫されています。
- ・半期ごとに職員各自がどれだけ目標達成しているかを目標達成シートにより評価をし、園長が確認、総括するなど改善への組織的な取り組みがされています。
- ・法人経営の13園の保育園や掛川市内の法人経営の3保育園による園長会議や各種検討会・研修会が開催され、常に情報の収集や質の向上に向けて積極的に取り組まれています。また、毎年公認会計士による審査やISOを取得し維持審査等外部監査が実施されています。
- ・事故防止のための取り組みとして、玄関に事故やヒヤリハットが起こった場所を年齢別、職員、保護者、住民等色別に分けてシールで図面に印をし玄関に掲示し防止のための啓発に取り組んでいます。
- ・地域との関係は、毎週木曜日に地域交流の日を設け、地域の方々に園庭園舎を開放し交流に努めています。
- ・利用者の満足に関しては、食事や沐浴、排泄等について子どもが楽しんだり快適性に配慮がされています。
- ・保育内容について、毎月評価検討がなされ、職員も自己評価結果の弱点を改善するためのそれぞれの目標を持ち、定期的に評価するなど質の向上に努めています。
- ・子どもの発達状況に応じて、生活環境や絵本・遊具・玩具等子どもが自発的に活動できるように配慮され、異年齢保育による人間関係が育つ工夫がなされています。
- ・早朝・延長保育や障害保育がニーズに基づき実施されています。

◆ 特に改善を求められる点

- ・法人としての感染症予防、衛生管理等のマニュアルはあるが、地域性や園の特徴を踏まえた園独自の即活用できるマニュアルとして整理が求められます。
- ・園を取り巻く状況や動向を把握し、園独自の中期計画を法人の理念基本方針に基づき作成することが求められます。
- ・実習生やボランティアを受け入れています。受け入れるについての園の基本的な考え方や方針を明示し、園として誰がどのようにどんな資料をつかってどのような活動をするかなどを明らかにしたマニュアルが求められます。
- ・職員等の研修等については、職員の研修受講状況やニーズに基づき計画を作成実施しているが、園の今後の経営状況を踏まえた人材確保や質に関する具体的なプランを持つことが求められます。
- ・保護者アンケートから外部からの侵入に対する安全策や職員間の対応の差、送迎時の対応などについて不安や意見が寄せられています。危機管理についての再確認と職員への周知徹底が望まれます。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

全体的には、自己評価をした結果に近い評価が得られて良かったと思います。法人全体で取り組んでいる ISO のマニュアルや ISO が求めている文書・記録を整備していますが、保育園に則したものが必要だと思われる部分もあると感じました。

評価項目の多くに、裏付けした資料としてマニュアルが求められているため、大変だと思いました。人との関わりや子どもの感性を大切にしている保育園としては、何もかもがマニュアル化した業務であったとしたら、如何なものかと感じています。しかし、評価を受けることで問題点が明確になり、職員も問題意識を持つことができ、改善すべきところは改善して結果を生かしていきたいと思っています。

4 評価分類別評価内容

<p>評価対象Ⅰ</p> <p>1 理念・基本方針</p>	<p>*法人の理念や基本方針が明文化され、それに基づく園の目標が策定され、玄関正面に掲示されるなど周知徹底されている。</p>
<p>2 計画の策定</p>	<p>*同一法人内の保育園で調整会議等開催され、今後の共通目標が作成されているが、園独自の計画が策定されていない。</p> <p>*年度ごとの事業計画は、職員や保護者の意見を検討し職員の話し合いのうえ策定され、保護者等にも周知している。</p>
<p>3 管理者の責任とリーダーシップ</p>	<p>*管理者の役割は明確に表記され、会議等で職員に対し表明している。</p> <p>*半期ごとに目標達成シートにより、どれだけ達成しているかを確認総括する他、遵守すべき法令等及び運営や効率化の改善に向けた取り組みについて職員に周知し意見を聞くなど、質の向上のため指導力を発揮している。</p>
<p>評価対象Ⅱ</p> <p>1 経営状況の把握</p>	<p>*同一法人運営の 13 保育園及び同掛川エリア 3 園の定期的な連絡会議や研修等により、経営環境の変化や経営状況に関する情報の収集を行っている。</p> <p>*公認会計士の審査や ISO 維持審査など、外部監査が実施されている。</p>
<p>2 人材の確保・養成</p>	<p>*職務分担表、役職職務別力量明確表により、職制職務分担が明確されており、人事管理が整備されている。</p> <p>*現在必要な人材は確保され、職員の有資格一覧や当該年度研修計画が作成され実施されているが、園の今後の経営状況を踏まえた人材確保や質に対する具体的なプランが明確になっていない。</p> <p>*職員の質の向上のための研修については、年次計画に基づき実施されているが、職員一人ひとりについて必要な具体的な目標が明確化されていない。</p>

3 安全管理	<p>*安全管理に関する諸マニュアルが法人共通のものとしてあるが、実態に合った城北保育園としてのマニュアル整理が十分でない。</p> <p>*事故防止のためにヒヤリハットも含め発生した場所を図面に年齢別に色別した印をし玄関に掲示し注意を促すなど防止に努めている。</p>
4 地域との交流と連携	<p>*法人として、これからの保育園のあり方として「地域との関係」を明確にしており、地域交流の日として毎週園庭園舎を開放し、交流に努めている。</p> <p>*ボランティアの受け入れについては、法人本部が窓口となって取り組まれているが、地域の状況を踏まえた園独自の基本的考え方やマニュアルとしては十分ではない。</p> <p>*地域の福祉向上のための子育て支援については、地域交流事業等積極的に取り組まれている。</p>
<p>評価対象Ⅲ</p> <p>1 利用者本位の福祉サービス</p>	<p>*子どもの尊厳を守り、身体拘束や体罰防止等規則やマニュアルをもって取り組んでいるが、職員の研修等具体的体系的な対応が十分ではない。</p> <p>*子どもや保護者の満足の向上に向けて、利用者満足度に関するアンケートを実施し、その結果を検討し、改善できることは取り組み保護者等に必ずフィードバックしている。</p> <p>*食事については、子どもの嗜好調査や喫食状況・残飯状況などで把握し、家庭にはレシピ等の情報を提供し食育に配慮している。</p> <p>*保護者からの相談等については、日常的に連絡ノートを活用し対応している他、子育て支援担当者が窓口となって対応している。特に最近ではメールによる対応もしている。</p> <p>*相談援助の困難な場合地域発達援助センター等専門機関等との連携はされているが、その対処方法についてマニュアル化されていない。</p>
2 サービスの質の確保	<p>*保育内容について年齢別カリキュラム等の検討会を毎月開催し、定期的評価を行う体制が整備されている。</p> <p>*生活環境面では、毎日、各担当が安全点検を実施し保育環境に最善の留意をしている。</p> <p>*絵本コーナーや工作コーナーがあり、年齢にあった絵本や工作玩具が用意され、園庭には「ままごとハウス」が造られ子どもたちの人気のスポットとなっているなど工夫がなされている。</p> <p>*昼食は、好きな時間に好きな量を食べることが出来るよう子どもの状況に応じている。</p> <p>*異年齢保育を促進しており、大きい子どもが小さい子どもの面倒を看たり声かけをするなど人間関係が育つ配慮がされている。</p> <p>*総合保育を目指し、障害児ほいくのための親子で参加できる言語療法や音楽療法を行っている。</p>

3 サービスの開始、 継続	<p>*保育内容や保育サービスに関する情報を毎月園便り各クラス便り、給食保健便り等で積極的に提供している。</p> <p>*転園や退園に際して、個々の必要に応じ情報や説明をしているが、支援方法についての文書化がされていない。</p>
4 サービス実施 計画の策定	<p>*子ども一人ひとりや保護者の情報を個別面接や個々の連絡ノート等で随時把握記録し、サービス提供に反映させている。</p> <p>*保護者へのアンケートを実施し、その結果や改善について必ず保護者にフィードバックしている。</p>

5 評価細目の第三者評価結果

注：評価結果については、判断基準に基づいて評価した結果を3段階（a、b、c）で評価細目ごとに表す。

なお、表には評価項目の番号や評価細目の基準内容を明記し、評価分類ごとに区分する。

5 評価細目の第三者評価結果〔保育所〕

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。		
①	理念が明文化されている。	A
②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	A
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。		
①	理念や基本方針が職員に周知されている。	A
②	理念や基本方針が子どもや保護者等に周知している。	A

I-2 計画の策定

		第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
①	中・長期計画が策定されている。	C
②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	C
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。		
①	計画の策定が組織的に行われている。	A
②	計画が職員や子どもや保護者等に周知されている。	A

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	A
②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	A
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
①	質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	A
②	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	A

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	A
②	保育所の経営状況に関する経営分析を行っている。	B
③	外部監査が実施されている。	A

II-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
	① 保育所内の組織について職制・職務分掌を明確にしている。	A
	② 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	B
	③ 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	C
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	B
	② 職員に対する福利厚生事業が積極的に行われている。	A
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	B
	② 研修を推進していくための担当者を設置している。	A
	③ 職員の研修ニーズに基づく研修計画を策定している。	A
	④ 研修計画に基づく研修機会を確保している。	A
	⑤ 相談援助に関わる必要な技術や知識が整理され、その技量向上が組織的に図られている。	A
	⑥ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	A
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
	① 実習生の受け入れに関する基本的な考え方を明示している。	C
	② 実習生を受け入れるための体制を整備している。	B
	③ 実習生の受け入れにあたり、子どもや保護者等の意向を尊重している。	A
	④ 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	B

II-3 安全管理

		第三者評価結果
II-3-(1) 子どもの安全を確保するための取り組みが行われている。		
	① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など子どもの安全確保のための体制が整備されている。	A
	② 防災に関するマニュアルを整備している。	A
	③ 衛生管理に関するマニュアルを整備している。	B
	④ 感染症防止に関するマニュアルを整備している。	B
	⑤ 発生した事故を把握している。	A
	⑥ 事故防止のための具体的な取り組みを行っている。	A
	⑦ 安全を確保するための施設・設備上の工夫がされている。	A

II-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
	① 小学校との間で、小学生と園児が交流機会を設け、職員間の話し合いや研修等の連携の機会をもっている。	A
	② 地域に開かれた施設である。	A
	③ 地域の子育て家庭を対象とする、育児相談等の子育て支援に取り組んでいる。	A

	④ ボランティアの受け入れに関する基本的な考え方を明示している。	C
	⑤ ボランティアを受け入れるための体制を整備している。	B
	⑥ ボランティアの受け入れに関する記録等を整備している。	A
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
	① 民生・児童委員や自治会等の地域団体との連携、近隣住民の理解や協力依頼などの配慮をしている。	B
	② 医療機関、児童相談所などの地域の関係諸機関と連携や相談ができる体制になっている。	A
	③ 虐待をうけていると思われる子どもの早期発見に努め、その情報をもとに速やかに対処するとともに、児童相談所などの機関に照会、通告の体制が整っている。	A
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
	① 地域の保育ニーズを把握している。	A
	② 地域の保育ニーズに基づく事業・活動が行われている。	A

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
	① 身体拘束廃止や体罰等の防止に向けた取り組みが行われている。	A
	② 子どもの尊厳が守られている。	A
	③ 子どもや保護者等のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	B
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。		
	① 子どもや保護者等の満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	A
	② 子どもや保護者等の満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	A
	③ 子どもの嗜好の把握に努め、家庭への食事に対する支援や情報提供など、食育に配慮している。	A
	④ 子どもの嗜好に応じたメニューの提供や、子どもが食事を楽しむことができるような工夫をしている。	A
	⑤ 沐浴・清拭時の快適性に配慮した設備上の工夫がなされている。	A
	⑥ 排泄時の快適性に配慮した設備上の工夫がなされている。	A
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
	① 施設等の運営に関して保護者等の意見を聞くための取り組みを行っている。	A
	② 保護者等からの多様な相談に積極的に対応している。	A
	③ 子どものアドボカシー(利用者の権利擁護や代弁機能)に心掛けている。	A
	④ 苦情申立、解決の仕組みが整備されている。	A
	⑤ 保護者等の意見を取り入れるための検討を行っている。	A

	⑥ 相談援助の困難な場合について対処方法がルール化されている。	B
--	---------------------------------	---

Ⅲ-2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。		
	① 保育内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	A
	② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	A
	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	A
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
	① 園児一人ひとりの保育について配慮された指導計画が作られている。組織における個々の保育についての標準的な実施方法が定められている。	B
	② 登降園時や保育中の子どもへの対応の標準的なマニュアル等が整備され、定期的な見直しが行われている。	A
Ⅲ-2-(3) 生活環境が適切に整備されている		
	① 保育室の採光、換気、温湿度、清潔な子どもの生活空間への配慮がなされている。	A
	② 園庭に草木や植物、菜園などの四季を楽しめるような工夫がなされている。	A
	③ 子どもが落ち着けたりくつろげたりするための工夫がなされている。	A
Ⅲ-2-(4) 保育内容が様々な子どもの発達の特徴を考慮して展開されている。		
	① 健康や安全など生活に必要な基本的な生活習慣への配慮が、一人ひとりの子どもの状況に応じて行われている。	A
	② 身近な生活や自然、社会と関われるような取り組みがされている。	A
	③ 様々な表現活動が体験できるように配慮されている。	A
	④ 絵本、物語などに親しみをもち、文字、言葉、会話などに興味や関心がもてるような配慮がされている。	A
	⑤ 遊びや生活を通して、人間関係が育つように配慮している。	A
Ⅲ-2-(5) 子どもが自発的に活動できるように遊びの環境が配慮されている。		
	① 発達段階に即した遊具や玩具が用意され、自由に遊べる時間と空間が確保されている。	A
Ⅲ-2-(6) 子どもへの人権、文化の相違、性差等の配慮がされている。		
	① 子どもの人権に十分配慮し、文化の違いを認め尊重する心を育てたり、性別による固定的な観念や役割分担意識を植え付けないような配慮をしている。	A
Ⅲ-2-(7) 特別な保育への対応や配慮が行われている。		
	① 乳児保育のための環境が整備され、保育内容に配慮がみられる。	A
	② 長時間保育のための環境が整備され、保育内容に配慮がみられる。	A
	③ 障害児保育のための環境が整備され、保育内容に配慮がみられる。	A

Ⅲ-2-(8) サービス実施の記録が適切に行われている。		
	① 保育計画や指導計画の実施に関わる記録が整備されている。	A
	② 子どもや保護者等に関する記録の管理体制が確立している。	A
	③ 子どもや保護者等の状況等に関する情報を職員が共有化している。	A

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
	① 保育内容や保育サービスに関する情報の提供を行っている。	A
	② 保育サービスの実施にあたり、保護者等に説明し、同意や理解を得ている。	A
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
	① 保育所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	B

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。		
	① 子ども一人ひとり及びその家族の情報を把握している。	A
	② 課題解決の目標を明らかにし、その目標に対する指導計画が関係職員の連携のもとに作成されている。	A
	③ 食事（栄養管理を含む）について、アレルギー疾患など支援が必要な子どもに対して個別・具体的な支援方法が整っている。	A
	④ 沐浴・清拭について、支援が必要な子どもの指導計画に基づき個別・具体的な支援方法が明示されている。	B
	⑤ 身だしなみや清潔保持について、具体的な支援方法が明示されている。	B
	⑥ 子どもや保護者等の心理面に着目した支援を行っている。	B
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
	① 保育計画や指導計画の作成、実施において責任者が定められている。	A
	② 保育計画や指導計画の作成において、子どもの発達状況や保護者等の意向に配慮している。	A
	③ 必要に応じ保護者等への「説明」と「理解」または「同意」に努めている。	B
	④ 子どもや保護者等の情報が保育計画、指導計画の責任者に確実に伝わる仕組みがある。	A
	⑤ 保育計画、指導計画に基づく実施状況に関する評価（振り返り）がなされている。	A
	⑥ 保育計画、指導計画の見直しが行われている。	A
	⑦ 保育計画、指導計画の見直しにあたり、子どもの発達状況や保護者等の意向に配慮している。	A