

静岡県福祉サービス第三者評価の結果

◎ 評価機関

名 称	社会福祉法人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	23年6月30日～24年7月19日
評価調査者番号	①H17-a002
	②H16-b004
	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) 葵ヶ丘保育園	種別：保育所
代表者氏名： (管理者) 橋本 恵美子	開設年月日 昭和56年4月1日
設置主体：社会福祉法人 みのり会 経営主体：社会福祉法人 みのり会	定員 90名 (利用人数) 112名
所在地：〒433-8117 浜松市中区高丘東 2-54-18	
連絡先電話番号： 053-437-7952	FAX番号 053-437-7952
ホームページアドレス	http://aoigaokahoikuen.kiraweb.com/

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
通常保育 延長保育 一時保育 子育て支援センターベこのこ (親子ひろば) 一般障害児保育 学童保育	親子遠足 プール開き 交通教室 セブ 夕会 流しそうめん お泊り保育 プ ール参観 保育講演会 夕涼み会 運 動会 芋ほり 焼き芋 生活発表会 クリスマス会 お餅つき たこあげ会 名人芸会 豆まき会 参観会 雪遊び ひな祭り会 観劇 奉仕作業 お別れ 遠足 卒園式など		
居 室 概 要	居室以外の施設設備の概要		
2階建て 保育室7室 0歳児 (ひよこ組) 1歳児 (りす組) 2歳児 (うさぎ組) 3歳児 (ぱんだ組) 4歳児 (ぞう組) 5歳児 (らいおん組)	ホール 調理室 配膳室 医務室 事 務室 コンピュータ室 プール、園庭、 遊具 (ブランコ、ジャングルジム、ロ ーラースライダー、砂場、ロッククラ イミングハウス、ハントウ棒ジムなど)		
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園長	1	保育士	23 (内非常勤11)
副園長	1	事務員	2 (内非常勤1)
主任	1	栄養士	1
副主任	2	調理員	3 (内非常勤1)

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

実習生の受け入れに関して、マニュアルを整備し受け入れ体制を整えていて、積極的に取り組んでいます。

各種マニュアルを整備して、標準的な対応方法を明示しています。

園庭が広く、大きな木や大型遊具があります。子どもがのびのびと遊べるよう配慮しています。

子どもが自由に遊べるよう、材料等を抱負に用意しています。

園で、子どもがサツマイモや米の栽培等を行い、給食で食べたり、そのことを題材に、作品を作るなど、子どもが食に自然に興味を持てるよう配慮しています。

学童保育を実施しており、卒園児が安心して過ごすことができるよう配慮しています。

◆ 特に改善を求められる点

様々な取り組みを実施していても、その記録がされていないものがあります。

保育サービス等について、全職員で自己評価を実施し課題に向けて取り組んでいます。今後は課題の明確化や優先順位を決めて改善計画を立てることが必要です。

子どもの視点に立って、きめこまやかな保育を行っていますが、職員によって対応が異なるように、マニュアルを充実させることが必要です。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価受審に当り、評価ポイント、着眼点等を読むにつけ、評価に対する疑問点や厳しさが心の底にズシーンと来ました。まず無い物を作るのではなく、保育理念に基づいた、ありのままの姿を評価して頂く事にしました。当園の利用者に平等に満足できる施設としての保育士の質、サービスの質等振り返る良い機会になったと思います。

いままでの保育に対する職員の取り組みには、本当に頭が下がります。又保護者の皆様のアンケートへのご協力心より感謝いたします。受審結果は、頑張ってきた事が認められず、記号での第三者評価とのギャップに悲しくも思いました。職員には、受けることに意義がある事を伝え、今後改善、研修に努め、より良い保護者との信頼関係を築き、親、育児、地域支援を担い、将来を担う子どもたちのために職員一同一丸となり頑張っていきたいと思えます。

4 評価分類別評価内容

評価対象Ⅰ	
1 理念・基本方針	* 基本理念や基本方針はきちんと明文化されています。 * 基本理念や基本方針を周知するための取り組みは実施されていますが、継続的な周知状況の確認が実施されていません。
2 計画の策定	* 中・長期計画が策定されていますが、年度毎の計画になっていません。

	<ul style="list-style-type: none"> *事業計画を職員や保護者に周知するための取り組みは実施されていますが、継続的に周知状況の確認がされていません。
3 管理者の責任とリーダーシップ	<ul style="list-style-type: none"> *管理者のリーダーとしての熱意は感じますが、具体的に職員に対してその役割と責任を表明する工夫が必要です。 *管理者が指導したことに対して、職員がそのことをきちんと理解したかどうかを確認することが必要です。
評価対象Ⅱ 1 経営状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> *事業経営を取り巻く環境把握のため、様々な情報を積極的に活用することが必要です。 *行政指導監査以外の外部評価・監査の導入が必要です。
2 人材の確保・養成	<ul style="list-style-type: none"> *職制に基づく職務分掌が明確にされています。 *客観的な基準に基づいた人事考課が実施されていません。 *職員一人ひとりの研修ニーズに基づいた職員教育・研修の実施が必要です。 *実習生の受け入れについては、受け入れマニュアルも整備し、積極的な受け入れが実施されています。
3 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> *各種マニュアル等の整備は実施されていますが、マニュアルの内容が留意点の列記にとどまっているものもあり、定期的な見直しが必要です。
4 地域との交流と連携	<ul style="list-style-type: none"> *行事等を通して、関係機関や地域住民と交流する機会は持っていますが、定期的に情報交換できるような取り組みが必要です。 *社会資源等はリスト化され一覧表にして明確にされています。
評価対象Ⅲ 1 利用者本位の福祉サービス	<ul style="list-style-type: none"> *子どもの嗜好調査を実施したり、子どもが食事を楽しめるような工夫をしている。 *苦情解決のマニュアルを整備し、公表する仕組みが機能している。 *施設運営に関して、保護者等から意見を聞く機会を設けているが、相談援助の困難な場合の対応等記録の整備は十分でない。
2 サービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> *子どもが落ち着いて遊べるようコーナーを設けるなど工夫している。 *アレルギー疾患をもつ子どもへの食事の配慮を行っている。 *自由に表現活動ができるよう材料等を揃えたり、遊びや生活を通して人間関係を育むよう配慮している。 *職員会議やクラス担当者会議等で情報を共有し、適切

	<p>に記録している。</p> <p>*保育サービス等について毎年全職員が自己評価を実施しているが、課題の明確化が十分でない。</p> <p>*保育サービスの内容について、マニュアルを作成しているが、手順書としては十分でない。</p> <p>*人権に配慮することは、当たり前のこととして対応しているが、職員研修の実施は十分でない。</p> <p>*現在、障害児の受け入れがない。気になる子どもの場合、関係機関と連携し対応しているが記録の整備は十分でない。</p>
3 サービスの開始、継続	<p>*園の情報をホームページやパンフレットに掲載している。また、週3日地域に園庭開放を実施したり、行事に地域住民を招待するなど園について情報発信を行っている。</p> <p>*入園に際し、保護者と面接を行い、資料を基に説明し同意を得ている。また、一時保育については、別に書類を用意し、説明し同意を得ている。</p> <p>*転園する家庭への対応は、転園する園に、子どもの様子等文書で伝えたり、退園後の相談等受け付けているが、マニュアルの整備は十分でない。</p>
4 サービス実施計画の策定	<p>*児童票や生活調査票、指導計画等定められた様式、手順に従い作成しているが、個別、具体的な支援方法の明示は十分でない。</p> <p>*保育計画の作成、見直しを行っているが、保護者へ対する説明と同意のマニュアルの作成は十分でない。</p> <p>*指導計画の実施状況の評価を毎月実施し、見直し等を行っているが、具体的な期日や関係職員への周知方法との記載はなく十分でない。</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。	B
②	理念や基本方針が利用者等に周知している。	B

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。	A
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。	B
②	計画が職員や利用者等に周知されている。	B

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。	B
②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	B
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組に指導力を発揮している。	B
②	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	B

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。	B
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行なっている。	B
③	外部による評価・監査が実施され経営改善に取り組んでいる。	B

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	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	B
③	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。	B
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姿勢を明確にし、体制を整備している。	A
②	実習生の育成について積極的な取組を行っている。	A

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組が行われている。		
①	緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	B
②	事故や災害の発生時に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	A
③	調理場、水周りなどの衛生管理は、マニュアルに基づいて適切に実施されている。	B
④	食中毒の発生時に対応できるマニュアルがあり、さらにその対応方法については、全職員にも周知されている。	A
⑤	感染症発生時に対応できるマニュアルがあり、発生状況を保護者、全職員に通知している。	A
⑥	発生した事故を把握している。	A
⑦	事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取組を行っている。	A
⑧	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	A
⑨	不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	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。	B
②	利用者と地域とのかかわりを広げる働きかけを大切にしている。	B
③	施設が有する機能を地域に還元している。	B
④	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	A
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
①	必要な社会資源を明確にしている。	A
②	関係機関等との連携が適切に行われている。	B
③	虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見に努め、得られた情報が速やかに施設長まで届く体制になっている。	A
④	虐待を受けていると疑われる子どもの保護者への対応について、児童相談所などの関係機関に照会、通告を行なう体制が整っている。	A
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①	地域の福祉ニーズを把握している。	A
②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	B

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	職員が子どもに対する不適切な関わりを行わないようその防止と早期発見に取り組んでいる。	B
②	子ども一人ひとりへの理解を深め、受容しようと努めている。	B
③	基本的な生活習慣や生理現象に関しては、一人ひとりの子どもの状況に応じて対応している。	B
④	子どもや保護者等を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取組を行なっている。	B
⑤	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。	C
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	C
②	利用者満足の向上に向けた取組を行っている。	B
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	子どもの喫食状況を把握するなどして、献立の作成・調理の工夫に活かしている。	A
⑥	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。	B

	⑦ 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組を行っている。	A
	② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	A
	③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	B
	④ 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	B
	⑤ 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
	⑥ 一人ひとりの保護者と日常的な情報交換に加え、個別面接などを行なっている。	B
	⑦ 家庭の状況や保護者との情報交換の内容が必要に応じて記録されている。	A
	⑧ 子どもの発達や育児などについて、懇談会などの話し合いの場に加えて、保護者と共通理解を得るための機会を設けている。	A

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組が組織的に行われている。		
	① 保育サービス等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。	B
	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	B
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。	B
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 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性を考慮して展開されている。		
	① 登所時や保育中の子どもの健康管理は、マニュアルなどがあり子ども一人ひとりの健康状態に応じて実施している。	B
	② 健康診断の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	A
	③ 歯科健診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	A
	④ アレルギー疾患をもつ子どもに対し、専門医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	A
	⑤ 身近な自然や社会とかがわれるような取組がなされている。	A
	⑥ さまざまな表現活動が自由に体験できるように配慮されている。	A

	⑦ 絵本、物語などに親しみを持ち、文字、言葉、会話などに興味や関心をもてるような配慮がされている。	A
	⑧ 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 子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	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業意識を植え付けないような配慮をしている。	B
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、保育の内容や方法に配慮がみられる。	A
	② 長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	A
	③ 障害児保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	B
	④ 一時保育は、一人ひとりの子どもの心身の状態を考慮し、通常保育との関連を配慮しながら行っている。	A
Ⅲ-2-(8) サービス実施の記録が適切に行われている。		
	① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行なわれている。	A
	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	A
	③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	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 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	A
	② サービスの開始にあたり、利用者等に説明し同意を得ている。	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 施設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 定められた様式・手順に従ってアセスメントを行なっている。	A
	② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	A
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 保育計画が保育の基本方針に基づき、さらに地域の実態や保護者の意向等を考慮して作成されている。	B
	② 課題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。	B

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明示されている。	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。	A
⑦	指導計画の評価を定期的に行い、その結果に基づき、指導計画を改定している。	B
⑧	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
⑨	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。	C
⑩	保育計画・指導計画を適切に策定している。	B
⑪	保育計画・指導計画の評価・見直しを行なっている。	B