

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	19年4月26日~19年11月2日
評価調査者番号	①H16-a003
	②H16-b003
	③

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：浜松市立寺島保育園 (施設名)	種別： 保育所
代表者氏名： (管理者) 施設長 久野 良子	開設年月日 昭和54年 4月 1日
設置主体：浜松市 経営主体：浜松市	定員 120名 (利用人数) 140名
所在地：〒430-0925 浜松市中区寺島町 285-5	
連絡先電話番号： 053-456-3248	FAX番号 053-456-3248
ホームページアドレス	http://www.hamamatsu-pippi.net/shiritai/hoikuen/hoikuen/terajima.htm

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
一時保育事業 延長保育事業 乳児保育 障害児保育 地域子育て支援事業	入園式、進級式、懇談会、親子遠足、七夕会、お月見会、保育参加、運動会、人形劇観劇、クリスマス会、ひなまつり、卒園式等		
居 室 概 要	居室以外の施設設備の概要		
ほふく室1 乳児室1 保育室5	遊戯室、調理室、事務室、園庭、プール		
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園長	1	嘱託医 (内科)	1
主任	1	嘱託医 (歯科)	1
保育士 (内パート)	24 (1)		
調理員 (内パート)	4 (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

理念や基本方針を明示し、職員や保護者等によく理解されています。管理者は自らの役割と責任を表明し、サービスの質の向上に向けて、自ら行動し指導力を発揮しています。

安全管理について、各種マニュアルを整備し、体制を整え、マニュアルを定期的に見直し、実際に機能しています。

地域との関わりは基本方針を明示し、計画を立て老人会等と交流しています。また、育児相談や園庭開放、情報誌の提供等実施し、併設の子育て支援センターと連携して、出前講座や講習会等を開催しています。

職員は、子ども一人ひとりの発達や特长、文化に応じて個別に対応し、会議等で共通理解をもち、保育室の環境整備に配慮しながら保育を実践しています。また、保護者と懇談会や保育参加、個別面談の機会を設けるなどして意向の把握や共通理解を得る機会を設けています。

◆ 特に改善を求められる点

中・長期計画を策定していますが、さらにその課題等の改善に向けた具体的な計画の策定が求められます。

正規職員に関する福利厚生や研修計画等は充実していますが、臨時職員やパート職員への福利厚生や人事管理、研修等についても、さらなる具体的な取り組みが期待されます。

アレルギー疾患をもつ子どもに対して、除去食等で対応していますが、さらに代替食の対応や医師と連携を持ちながら対応することが求められます。

子ども一人ひとりに応じてよく対応していますが、個別指導計画の作成は乳児や障害を持つ子などに限られ、他はクラス単位の作成なので、全ての子どもについて個別の指導計画を作成し、更に、子ども一人ひとりに着目した保育の実践が期待されます。

保護者の意向等の把握を積極的に行っていますが、さらなる満足度の向上に向けた取り組みが期待されます。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

この度、第三者評価を受審し、「一人ひとりの子どもが、心身ともに健やかに育つ保育」が展開できる様、全ての職員が共に、保育の原点に立ち戻って、見直しをする機会となりました。そしてその事により、新たな取り組みもスタートさせる事ができました。また、改めて園の実態把握や、課題の明確化も図られました。ご指摘いただきました点、利用者アンケートを通してのご要望等は、謙虚に受け止め、改善に向けて努力していきたく思います。利用者アンケート回収率が、半数以下という最悪の結果になり、本来、利用者本意のサービス提供に向けての第三者評価事業であるべきですが、利用者の皆様があまり関心がなかった事を真摯に受け止め、もっと意識を高めていただける様な行動を、何らかの方法で起こさなければならない事も、痛切に感じました。今後、今回の評価結果を職員の資質向上、保育を改善する良い機会と受け止め、積極的に検討する事により、更なる質の高いサービスの提供を目指し、利用者はじめ、社会からの信頼を高めていきたく思います。

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>*浜松市立保育園の理念を明文化し、理念に基づく保育園の基本方針を明文化している。</p> <p>*理念や基本方針は職員には会議等で検討し周知し、保護者等へは入園時や進級時に資料をもとにわかりやすく説明している。</p>
<p>2 計画の策定</p>	<p>*策定した計画は、職員や保護者等で会議や懇談会等で周知している。</p> <p>*中・長期計画を、現状分析や課題等を整理して策定している。</p> <p>*事業計画は昨年度反省を踏まえ作成しているが、管理者中心に作成され職員の参画は十分でない。</p>
<p>3 管理者の責任とリーダーシップ</p>	<p>*管理者は自らの役割と責任を職員に表明し、行動力を発揮し、質の向上に向けて指導力を発揮している。</p> <p>*経営や業務の効率化に向けて環境整備を行い、子どもが過ごしやすく、職員が仕事をしやすくするよう具体的に取り組み改善している。</p> <p>*遵守すべき法令等について、研修会等へ参加し理解しているが、業務内容と法令の関連付けたリスト等は作成しておらず十分でない。</p>
<p>評価対象Ⅱ</p> <p>1 経営状況の把握</p>	<p>*事業経営を取り巻く環境を研修会等で把握しているが、地域の潜在的利用者に関するニーズ把握には至っていない。</p> <p>*経営上の分析は市の事務局で行っているが、園として、内容の把握は十分でない。</p> <p>*内部監査は実施しているが、公認会計士等による外部監査は実施していない。</p>
<p>2 人材の確保・養成</p>	<p>*職員の業務分担や職制を明確にし、職員間で話し合い、理解している。</p> <p>*必要な人材や人員体制に関する具体的プランはあるが、人事管理は十分でない。</p> <p>*正規職員へは客観的な考課基準に基づき人事考課を実施しているが、臨時職員へは十分でない。</p> <p>*研修に関する基本姿勢を明示し、正規職員は個別の研修目標を設け、研修計画に反映している。臨時職員等の個別研修計画の作成は十分でない。</p> <p>*実習生を受け入れ、意義や方針をマニュアルに明示しているが、担当者の明示はなく、園独自の効果的なプログラムの作成には至っていない。</p>
<p>3 安全管理</p>	<p>*緊急時の対応などマニュアルを整備し、検討会等実施し体制を整備している。</p> <p>*災害や食中毒、感染症発生時に対応できるマニュアルを整備し、職員に周知し、見直しを行うなど機能している。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> *発生した事故やヒヤリ・ハット事例を収集・分析し、事故防止に向けて取り組んでいる。 *不審者対応マニュアルを整備し、訓練を行うなど取り組んでいる。 *調理場や水周りなどの衛生管理マニュアルを整備し、職員に周知しているが、水周りの掃除等実施したかチェックする仕組みの整備は十分でない。
4 地域との交流と連携	<ul style="list-style-type: none"> *地域との関わりを明確にし、老人会等地域の方と交流する機会を設けている。また、育児相談や園庭開放を行い、子育て支援センターと連携し、講習会等開催している。 *虐待を受けていると疑われている子どもの早期発見に努め、得られた情報が速やかに園長に届き、関係機関に照会、通告するシステムを整備している。 *関係機関、団体の機能や連絡方法を体系的に明示しているが、園長を通して連携しており、職員への周知は十分でない。 *地域の福祉ニーズを子育て支援事業等から把握しているが、潜在的な福祉ニーズの把握は十分でない。
評価対象Ⅲ 1 利用者本位の福祉サービス	<ul style="list-style-type: none"> *子ども一人ひとりに応じた対応をとるよう、職員会議等で話し合い、指導計画に明示し、計画に基づき配慮している。 *保護者等の意向に配慮する姿勢を明示し、個人面談や懇談会、保育参加を行い、共通理解を得ている。また、把握した意向等について検討し改善している。 *行事メニューは子どもの要望を聞いたり、保護者が試食をする機会を設けている。また、便りをだし、食に関する情報提供等行っている。 *苦情解決の仕組みを整備し、保護者等へは内容を周知している。 *相談援助の困難な場合の対処方法を文書化し対応しているが、相談しやすい環境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"> *子どもが落ちつけたりくつろげるよう工夫したり、採光、湿度などの配慮をよくしている。 *子どもの発達や特性、文化などの違いに配慮した保育を実践している。 *保育サービスの質について定期的に自己評価を実施し、課題を明確にし、職員間で共有している。 *自己評価の結果から明確になった課題について、改善策を立てて実施しているが、実施状況の評価や改善策の見直し等は十分でない。 *食物アレルギー児へ除去食を実施しているが、医師との連携が十分でなく代替食の実施もしていない。

<p>3 サービスの開始、 継続</p>	<p>*入園や進級時に説明会を実施し、資料をもとにわかりやすく説明し、同意を文書で得ている。 *利用希望者へ園の見学等受け入れて、インターネットで園の情報を提供しているが、パンフレットの作成は行っていない。 *事業所の変更や家庭への移行にあたり配慮しているが、引継ぎや申し送りの手順、文書等の定めは十分でない。</p>
<p>4 サービス実施 計画の策定</p>	<p>*定められた様式、手順に従いアセスメントを行っている。 *指導計画は関係職員の連携のもと作成し、定期的に見直し、次の指導計画へ反映している。 *乳児や障害をもつ子どもなど必要な子には個別の指導計画を作成しているが、その他の子どもへは具体的な課題や支援方法の明示は十分でない。</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。	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。	A
②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	A
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。	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。	B
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	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。	C

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。	B
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。	A
②	職員に対する福利厚生事業が積極的に行われている。	B
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。	A
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り組みが行なわれている。	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。	B
②	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）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	A
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り組みを行っている。	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。	A
②	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	A
③	事業所が有する機能を地域に還元している。	A
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。	B
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。	B
②	関係機関等との連携が適切に行なわれている。	B
③	虐待を受けていると疑われてい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てい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り組みを行っている。		
①	地域の福祉ニーズを把握している。	B
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。	A
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。	A
③	基本的な生活習慣や整理現象に関しては、一人ひとりの子どもの状況に応じて対応している。	A
④	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
⑤	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り組みを行なっている。	A
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。	A
②	利用者満足の向上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	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。	A
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り組みを行っている。	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。	A
	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。	A
	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り組み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。	A
	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。	A
	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、適切な対応を行なっている。	C
	⑤ 身近な自然や社会とかがわれるような取り組みがなされている。	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。	B

	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。	B
	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なっている。	B
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。	B

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 事業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 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。	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 保育計画が保育の基本方針に基づき、さらに地域の実態や保護者等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。	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明示されている。	B
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なっている。	B
⑦	指導計画の評価を定期的に行ない、その結果に基づき、指導計画を改定している。	A
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。	A
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。	A