

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7月28日～24年 1月26日
評価調査者番号	①H17-a002
	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： (施設名) 浜松市立都筑保育園	種別：保育所
代表者氏名： (管理者) 鈴木 順子	開設年月日 昭和34年4月1日
設置主体：浜松市 経営主体：浜松市	定員 90人 (利用人数) 58人
所在地：〒431-1402 浜松市北区三ヶ日町都筑1789番地の6	
連絡先電話番号： 053-526-7751	FAX番号 053-526-7751
ホームページアドレス	http://www.hamamatsu-pippi_net/education/youho/hoikuen/kasai.htm

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
保育事業 一時保育事業 親子ひろば(園庭解放) 障害児保育	入園・進級のつどい、運動会、親子遠足、プール開き・納め、秋祭り、発表会、もちつき会、豆まき会、交通教室、ひな祭り、卒園のつどい、お別れ集会、懇談会等		
居 室 概 要	居室以外の施設設備の概要		
保育室4 ほふく室1 プレイルーム1 1 沐浴・調乳室1 調理室1	滑り台、雲梯、スペースジム、はんとろ棒ネットのぼり、鉄棒、砂場、飼育小屋、プール、駐車場、職員室等		
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園長	1	調理員	3
主任保育士	1		
保育士	9		
パート保育士	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

- ・中長期計画が策定されていて、それを反映した事業計画が作成されています。
- ・保育における標準的なマニュアルを整備し、子どもの目線に立ち、必要な関係機関と連携をとりながら保育を展開しています。
- ・地域の方に毎日園を開放するなど情報提供に努めています。また、転園、卒園児への相談体制を整備しています。
- ・指導計画は、職員、関係機関と連携のもとに作成され、地域や保護者の意向を反映しています。また、すべての子ども一人ひとりの指導計画を作成しています。

◆ 特に改善を求められる点

- ・サービスの標準化に向けて、マニュアルの整備に力を入れていますが、今後は、職員の参画を得て、より理解しやすく活用しやすいように整理することが必要です。マニュアルの種類によっては留意事項を羅列しただけのものもあり手順書として活用ができません。
- ・苦情解決のマニュアルを整備し、日常保護者等と関わる中から苦情解決に向けて取り組んでいます。今後は、内容の公表を行うことが必要です。
- ・全職員で自己評価に取り組み、結果をもとに話し合いが行われていますが、課題の整理やその課題に対する改善計画の策定が一連の事業計画と連動することが必要です。
- ・保育計画、指導計画作成のマニュアルを作成し、実践されていますが、より具体的な手順（期日や方法等）の記載が必要です。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、第三者評価を受審させていただきこととなり全職員で自己評価に取り組んでまいりました。

日常的に行っている保育に見えないところがあることに、今回の受審で“気づき”を与えていただきました。評価項目チェックをすることで再確認、見直し、改善につなげることができました。利用する方の意見を知ることができました。

今後、職員自らが関わる体制で改善に取り組み、子どもたちの最善の利益を考慮し、家庭的な雰囲気、暖かい環境、優しさの中にも厳しさのある保育を進めていきます。

保育園を利用する保護者にとって、子どもたちにとってよい保育園であるよう努め、保育の質を高め、運営の安定化、効率化に取り組んでいきたいと思えます。

4 評価分類別評価内容

評価対象Ⅰ	*基本理念や基本方針が明文化されている。
1 理念・基本方針	*職員や保護者への周知のための取り組みが実施されているが、周知状況の確認が継続的に実施されていない。

2 計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> * 中・長期計画はあるが、目標や展望を達成するための課題解決に向けた内容がしめされていない。 * 計画の作成は職員の合議制で組織的に行う必要がある。 * 職員や保護者への計画の周知のための取り組みは実施されているが、周知状況の確認を継続して実施していない。
3 管理者の責任とリーダーシップ	<ul style="list-style-type: none"> * 管理者自らの役割と責任を職員に表明し、管理者の思いを伝える工夫が必要である。 * 順守すべき法令等を職員がより正しく理解するための仕組みが必要である。 * 質の向上に意欲はあるが、職員参画のもとで指導力の発揮が必要である。
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は的確に把握されている。 * 経営状況を分析して改善課題の発見に取り組んでいる。 * 外部による評価、監査は実施されていない。
2 人材の確保・養成	<ul style="list-style-type: none"> * 組織内の職制・職務分掌が明確にされている。 * 人事考課が実施されているが、客観的基準に基づくものではない。 * 職員の就業状況や意向の把握がされている。 * 個々の職員の研修ニーズを明確にしたうえで研修計画が作成されていない。 * 研修効果の確認が必要である。 * 実習生の受け入れ体制は整備されている。
3 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> * 緊急時対応や事故対応のマニュアルは整備され、職員にも周知されている。 * 事故防止のための各種のチェックリストがあり、事故防止に向けた具体的対応がなされている。 * 調理場以外の水周りなどは、トイレ掃除を除き、マニュアルの内容が不十分である。
4 地域との交流と連携	<ul style="list-style-type: none"> * 小学校との間で交流機会を設けており、職員間の連携の機会を持っている。 * ボランティア受け入れに関する体制が整っている。 * 虐待に関する早期発見や対応については体制が整っている。 * 関係機関との必要に応じた連携はあるが、定期的な会議の開催はない。
評価対象Ⅲ 1 利用者本位の福祉サービス	<ul style="list-style-type: none"> * マニュアルを整備し、懇談会や個別面談等を実施し、意見や相談を受ける体制を整備している。 * 苦情解決のマニュアルを整備しているが、公表をしておらず十分でない。
	<ul style="list-style-type: none"> * 保育内容の標準的な実施方法を定め、個々の子どもの発達の特長や子どもの目線に立ち、必要に応じて関係機関と連携をとりながら保育を展開している。

2 サービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> * 保育の実施記録等は、規定をもとに適切に管理され、職員間で情報を共有する仕組みがある。 * 全職員で、自己評価を実施する体制を整備しているが、課題の明確化や改善計画の策定が十分でない。
3 サービスの開始、継続	<ul style="list-style-type: none"> * 浜松市子育て情報サイトでの情報提供や親子ひろばを実施し、毎日地域に園を開放し、希望者には園のしおりを配布する等情報提供に心がけている。 * 入園及び一時保育利用に際し、面接を行い、定められた資料をもとに説明、同意を得ている。 * 転園、卒園児に対する対応や必要な書類の様式を定め、転園、卒園後も相談しやすい環境整備に努めている。
4 サービス実施計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> * 児童票や生活調査票、指導計画等定められた様式、手順に従い評価を行い、子ども一人ひとりの課題を明確にしている。 * 保育計画、指導計画は、地域や保護者の意向を反映させるよう、職員間で会議を行い作成している。 * 作成した計画に基づき、評価、見直しを行い、次月の計画に反映させている。 * 計画作成のマニュアルはあるが、具体的な期日、方法等記載が十分でない。

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。	A
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。	A
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。	A
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。	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。	C
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。	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。	A
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。	B
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。	B
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。	B
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広げる働きかけを大切にしている。	A
	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。	B
	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。	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。	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。	B
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。	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。	B

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。	A
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。	A
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。	A
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	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、適切な対応を行っている。	A
⑤	身近な自然や社会とかがか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が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。	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。	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。	A
	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。	A

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。	A
	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。	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。	A
	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。	A

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。	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。	A
⑪	保育計画・指導計画の評価・見直しを行なっている。	B