

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	25年6月10日～25年12月20日
評価調査者番号	①H20-a011
	②H19-b002
	③

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：社会福祉法人聖母福祉会 (施設名) 天使園子どもの家	種別：保育所
代表者氏名： (管理者) 石野 八須子	開設年月日 昭和41年6月1日
設置主体：社会福祉法人聖母福祉会 経営主体：同上	定員60人 (利用人数) 71人
所在地：〒432-8035 浜松市中区成子町23-1	
連絡先電話番号： 053 - 452 - 0203	FAX番号 053 - 456 - 4839
ホームページアドレス	http://www.seibo-fukushikai.or.jp

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
乳児保育 障害児保育 延長保育 一時保育	親子遠足 お店屋さんごっこ お泊り保育 流しそうめん会 納涼会 運動会 芋掘り みかん狩り クリスマス会 餅つき会 豆まき会 スケート教室 雛祭り会 卒園式		
居 室 概 要	居室以外の施設設備の概要		
保育室6 遊戯室 触れ合い室 えんぜるルーム	給食室 事務室 会議室 えんぜる文庫 プール ウッドデッキ、第一園庭、第二園庭		
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園長	1	非常勤保育士	7
保育士	10	非常勤用務員	2
栄養士	2		

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

- 二度目の第三者評価事業を受審し、更なる福祉サービスの質の向上の為に、職員の認識を深めようとしています。
- カトリック教の精神『愛』に満ちたサービス提供を理念に掲げ、施設長初め職員は子ども達のためにきめ細かな保育を実践しています。又温もりのある保育室は子ども達にとって居心地良く、ゆったりと過ごせる「第二のおうち」となっています。
- 子どもの自主性を尊重した「モンテッソーリ・メソッド」を取り入れ、本園の教育の特色として位置づけられ、保護者からも支持されています。
- 地域との交流を積極的に行い、子育ての拠点としての役割を果たしています。
- 子ども一人ひとりの発達に応じて個別に対応し、それぞれの子どもの特性に合った発達を援助するきめ細かな保育を実践しています。
- 障害児を積極的に受け入れ、子どもの人権に対する配慮や互いを尊重する心を育む保育が取り組まれています。
- 本園を卒園した高校生や大学生が折に触れ園を訪れるなど、子どもたちの心の中に大切な場所として位置づけられている様子が伺えます。
- 園の裏手に畑を耕し、植え付けから収穫まで園児が関われるように配慮したり、散歩を多く取り入れることで身近な自然や地域の人たちとのふれあいに努めています。
- 遊びや学びの素材や道具が豊富に用意され、言語や表現活動の環境整備に配慮しています。
- 園独自の手作りの給食やおやつなど食育に配慮した取り組みが熱心に行われています。
- 利用者アンケートからの満足度は高く、保護者の意向に沿った対応をしている事が伺え、両者間で十分な信頼関係が構築されている事も確認できます。

◆ 特に改善を求められる点

- 職員の質の向上にむけて、個別の具体的な研修計画を策定し、定期的に評価、見直し等を行うことが求められます。
- 人事考課について、組織としてその方法を（効果票等）定め、客観的な効果基準の明確化が求められます。
- 子どもや保護者を尊重した姿勢は話を伺う中で伝わってきますが、職員による不適切な関わりの防止、プライバシー保護、重要書類等記録管理について、また相談対応など組織として実際に行っていることを規定や手順書などとして整備することが求められます。
- 今回の調査では、初回と比較して、マニュアル化、文書化、記録等整備された事が把握できましたが、今後は、より一層の質の高い保育を期待します。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

子どもにとって居心地良く、安心できる場所で幸せな幼児期を過ごしてもらいたいと、一人ひとりを大切にされた保育の実践を、訪問調査でのやりとり、評価結果から、しっかり感じ取って評価していただいた満足感がありました。

保護者アンケートでは、満足度の高さとおたたく評価とご意見を、保護者からの応援とご支援の気持ちと受け止め、とても励まされ益々研鑽を積み頑張っていかなければと勇気を頂きました。

前回の受審以降、マニュアル化、明文化することで明確な共通理解、一致した対応に繋げてきましたが、いま少し足りない部分の充実を図っていきたいところです。

4 評価分類別評価内容

評価対象Ⅰ	
1 理念・基本方針	*カトリック教の精神に基づき、理念や基本方針が経営書やパンフレット等に明示されていて、職員や利用者への周知のための取り組みも行われている。
2 計画の策定	*中、長期計画が策定されていて、事業計画に反映もされている。 *計画の策定には、全職員が参画し、その意見等が反映されている。
3 管理者の責任とリーダーシップ	*管理者の責任と役割を業務分担表に明記し、各会議等でもリーダーシップを発揮している。 *研修会へも積極的に参加し、法令を初めとする必要な情報等については職員にも周知している。 *全職員の意見を聞きながら、サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる。
評価対象Ⅱ	
1 経営状況の把握	*社会福祉事業全体の動向や、地域の潜在的なニーズの把握に努めている。 *公認会計士による外部監査を実施し、定期的に指導を受け、改善に向けた取り組みをしている。
2 人材の確保・養成	*職員の就業状況や意向が把握されていて、職員の福利厚生にも配慮されている。 *職員の教育や研修について、基本的な姿勢は明示されているものの、個々の職員の力量に基づくそれぞれの研修計画が策定されていない。 *人事考課は、客観的な効果基準に基づいて行われていない。 *実習生の受け入れは積極的に対応し、効果的なプログラムのもと育成している。
3 安全管理	*安全管理には気を配り、各種のマニュアルが整備されている。 *発生した事故やヒヤリハット事例を収集、要因分析し、事故防止に繋げている。

<p>4 地域との交流と連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 地域住民との交流を積極的に行い、地域とのかかわりを大切にしている姿勢が感じられる。 * 関係機関との連携については、必要に応じて連絡を取り合う様になっているが、定期的に情報や意見の交換を行う会議等には参加していない。 * 地域のボランティアの受け入れを積極的に行っている。 * 一時保育、園庭開放、育児講演会の開催等、地域の福祉ニーズに基づく活動が行われている。
<p>評価対象Ⅲ</p> <p>1 利用者本位の福祉サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 子ども一人ひとりを受容し、その子に合った保育サービスを提供している。 * 保護者と職員の会の活動などにより保護者の保育参加を促すとともに、活動を介して保護者とのコミュニケーションや保育の共通理解を深めている。 * 食育に力を入れており、「給食だより」などで保護者への情報提供を行っている。 * 子どもたちの沐浴や排泄時の快適性にきめ細かく配慮している。 * 保護者からの意見等に対応しているが、組織的な対処等の手順書や規定が整備されていない。 * 保護者からの相談等に対応はしているが、手順や方法等が明示されたマニュアルがない。
<p>2 サービスの質の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 定期的に評価を行う体制を作っているが、改善実施計画を立てるまでに至っていない。 * サービスについての標準的な実施方法が文書化され、定期的な検証と見直しが行われている。 * 子どもたちにとって過ごしやすい生活の場として、保育室等の環境づくりに意を注いでいる。 * 園内にミカン等の木や畑などがあり、公園などへの散歩などにより自然と触れ合う機会を多く作っている。 * 絵本を数多く揃えた「えんぜる文庫」や日常の中での絵本の読み聞かせ、また、お絵かきや工作などの道具を揃えた「えんぜるルーム」の設置など、豊かな言語体験や創作活動へ配慮している。 * 障害のある子どもを積極的に受け入れ、健やかに成長できるように保護者や専門機関等と連携して保育している。 * 児童票や健診記録等園児や保護者の個人情報に関する記録の保管に関する規定やマニュアルの整備が十分でない。
<p>3 サービスの開始、継続</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 園の概要や保育内容を掲載したパンフレットや保育園親子広場の便りなど通じて情報提供を行い、随時見学等の要望に対応している。 * 保育の開始にあたって、口頭及びしおり等で説明しているが、同意を得る仕組みが整備されていない。

4 サービス実施計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> * 子どもや家庭の状態を把握しているが、手順やアセスメントが十分でない。 * 保育の方針等に基づいて、発達過程を踏まえた保育課程が編成され、職員参加で見直しも行われている。 * 保護者への説明や理解、同意に努めているが、手順や方法に関するマニュアルが整備されていない。
---------------	--

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。

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	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	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	事業計画の策定が組織的に行われている。	A
②	事業計画が職員に周知されている。	A
③	事業計画が利用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組を行っている。	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組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組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	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っている。	A
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。	A
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	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	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。	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
④	保育士等が主体的に自己評価に取り組み、保育の改善が図られている。	A
Ⅱ-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
①	実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	A

Ⅱ-3 安全管理

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 利用者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）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	A
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	A
③	調理場、水周りなどの衛生管理が適切に実施され、食中毒等の発生時に対応できるような体制が整備されている。	A
④	発生した事故を把握している。	A
⑤	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
⑥	安全確保の取組は、マニュアルに基づいて適切に実施されている。	A
⑦	事故補償（賠償）を行うための方策を講じている。	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 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
	② 施設が有する機能を地域に還元している。	A
	③ 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 虐待に対応できる保育所内の体制の下、不適切な養育や虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見及び虐待の予防に努めている。	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。	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 子ども一人ひとりを受容し、理解を深めて働きかけや援助が行われている。	A
	② 子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるような環境が整備されている。	A
	③ 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っている。	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 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。	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、取組を行っている。	A
	② 子どもの食生活を充実させるために、家庭と連携している。	A
	③ 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
	④ 乳幼児にふさわしい食生活が展開されるよう、食事について見直しや改善をしている。	A
	⑤ 沐浴・清拭時の快適性に配慮し、安全に沐浴できる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。	C

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の対応方法がルール化されている。	B
⑥	家庭と子どもの保育が密接に関連した保護者支援を行っている。	A
⑦	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、改善策・改善実施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	提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	A
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	A
Ⅲ-2-(3) 生活環境が適切に整備されている。		
①	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできるような人的・物的環境が整備されている。	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	子どもの健康管理は、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・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
③	アレルギー疾患、慢性疾患等をもつ子どもに対し、主治医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	A
④	子どもが主体的に身近な自然や社会とかかわれるような人的・物的環境が整備されている。	A
⑤	子どもが言葉豊かな言語環境に触れたり、様々な表現活動が自由に体験できるような人的・物的環境が整備されている。	A
⑥	乳児保育のための適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。	A
⑦	1・2歳児の保育において養護と教育の一体的展開がされるような適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。	A
⑧	3歳以上児の保育において養護と教育の一体的展開がされるような適切な環境が整備され、保育の内容や方法に配慮されている。	A
⑨	小学校との連携や就学を見通した計画に基づいて、保育の内容や方法、保護者とのかかわりに配慮されている。	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	子どもが主体的に活動し、様々な人間関係や友だちとの協同的な体験ができるような人的・物的環境が整備されている。	A

Ⅲ-2-(6) 特別な保育への対応や配慮が行われている。		
	① 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
	② 障害のある子どもが安心して生活できる保育環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	A
	③ 一時預かりは、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。	B
Ⅲ-2-(7) 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。	B
	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。	B
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 保育所の保育の方針や目標に基づき、発達過程を踏まえ、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に即した保育課程を編成している。	A
	② 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
	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 サービス実施計画を適切に策定している。	A
	⑤ 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	B

