

## 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	平成27年1月22日～平成27年3月16日
評価調査者番号	① H20-a011
	② H16-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) 高丘保育園	種別：保育所
代表者氏名：理事長 藤田 敏雄 (管理者) 施設長 石川 浩子	開設年月日 昭和55年4月1日
設置主体：社会福祉法人 瑞穂会 経営主体：社会福祉法人 瑞穂会	定員 90人 (利用人数) 110人
所在地：〒433-8115 浜松市中区高丘北2丁目25-21	
連絡先電話番号： 053-437-6530	FAX番号 053-437-6530
ホームページアドレス	<a href="http://taka-ho.jp/">http://taka-ho.jp/</a>

#### (2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事
一般保育 障害児保育 延長保育 一時保育 保育園親子ひろば (地域の家庭支援)	入園式、親子遠足、お泊り保育 夏祭り、運動会、生活発表会 餅つき会、スケート教室、生活展 ひな祭り、お別れ遠足、卒園式
居 室 概 要	居室以外の施設設備の概要
保育室 一時保育室 多目的ホール	給食室、事務室、プール、談話室 園庭

#### 職員の配置

職 種	人 数	職 種	人 数
園長	1	非常勤事務員	4
保育士 (内非常勤)	17(4)	パート (環境整備等)	4
栄養士	1	嘱託医	2
調理員	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

- 第三者評価事業を一度受審したあと、そこで終わるのではなく、継続受審が望ましいという管理者の熱い思いから、今回二度目の受審をし、より良い福祉サービスを提供する様、職員の認識を深めようとしています。
- 管理者はじめ職員は、子どもたちのために、きめ細かな保育を実践しています。
- 特色として、異年齢児交流保育を取り入れていますが、異年齢との関わりの中で、社会性、人間関係等の育成への配慮がされています。
- 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。
- 実のなる木が多く植えられており、絵画も豊富に飾られ、くつろげる雰囲気づくりを心掛けるよう園全体で取り組んでいます。
- 保護者アンケートを実施する他、懇談会、保育参加・参観では、給食を一緒に食べるなど保護者の意見を聞きながら、共通理解を図り、満足の向上に努めています。
- 子ども一人ひとりの応じたきめ細やかな対応を、個別指導計画に基づき実施し、適切に記録し、評価・見直しの仕組みを確立しています。
- 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ことが伺え、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

- 相談援助の困難な場合について、その都度対応していますが、体系的なマニュアルを整備することが期待されます。
- サービスについて、自己評価を実施していますが、結果を基に、改善策、改善計画の策定が求められます。
- 転園や家庭への移行にあたり、相談窓口の案内やその後3年間はお手紙を送付するなどしているが、どの職員が実施しても同じような対応できるよう、その手順の明示が必要です。

## 3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

経験豊かな調査員さんによる評価結果でしたので、大変嬉しく受け止めています。

様々な聞き取りの間にも視点をかえたアドバイスをいただいたことで、次の改善へと繋げることができました。

利用者アンケートは、本当に宝物だと感じています。

好意的な評価には素直に喜ぶことができ、反面では自分達では気づけなかった部分も知らせてくれました。

受審するまでの日々で全職員とマニュアル等の見直しもできました。

今後は、問題点を振り返りながら一層のサービス・質の向上を目指してまいります。

#### 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>*理念や基本方針を明文化し、玄関、各保育室に掲示している。</p> <p>*職員屋保護者にも資料を配布し、説明、周知し、継続的に周知状況の確認を行っている。</p>
<p>2 計画の策定</p>	<p>*中・長期計画が策定されている。</p> <p>*事業計画は職員参画の下、組織的に策定され、職員会議や保護者会で説明、周知し、継続的に周知状況の確認を行っている。</p>
<p>3 管理者の責任とリーダーシップ</p>	<p>*管理者の役割と責任を明示し、職員会議等でもリーダーシップを発揮している。</p> <p>*常に利用者本位の視点に立ちながら、職員の意見を聞き入れ、サービスの向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*研修会等に参加し、遵守すべき法令を理解するよう努め、業務と関係法令を関連付けたリストも、作成している。</p>
<p>評価対象Ⅱ</p> <p>1 経営状況の把握</p>	<p>*会議や研修会等に参加し、福祉の動向等を把握するとともに、経営状況についても分析している。</p> <p>*職員会議等で、経営状況や改善すべき課題を、明確にしている。</p> <p>*公認会計士による外部監査を実施し、指導、助言を受け、改善に努めている。</p>
<p>2 人材の確保・養成</p>	<p>*職務分掌を明確にし、役割や責任を、職員に説明している。</p> <p>*職員の就業状況や意向が把握されている。</p> <p>*総合的な福利厚生事業に加入している。</p> <p>*客観的な基準に基づいた人事考課を、定期的に行っている。</p> <p>*職員一人ひとりについて、研修計画を策定し、評価見直しを行い、次の計画に反映している。</p> <p>*実習生を積極的に受け入れ、育成している。</p>
<p>3 安全管理</p>	<p>*子どもの安全を確保するために、各種マニュアルが策定され、見直しも行われている。</p> <p>*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、積極的に取り組んでいる。</p> <p>*不審者侵入時の対応マニュアルを整備し、防犯カメラ等の設置をしたりして、安全管理に努めている。</p>
<p>4 地域との交流と連携</p>	<p>*幼稚園、保育園、小学校の定期的な連絡協議会に参加し、地域関係機関との連携を図っている。</p> <p>*地域住民に対して、園の取り組みや、事業実施の様子を伝え、地域との関わりを大切にしている。</p> <p>*地域の福祉ニーズを把握し、ニーズに基づく事業が実施されている。</p>

<p>評価対象Ⅲ</p> <p>1 利用者本位の福祉サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*基本姿勢や保育のポイントに利用者を尊重する姿勢を明示し、職員会議等で理解を深め、保育に生かしている。</li> <li>*保護者アンケートの実施や懇談会、保育参加、参観等を行い、利用者満足の向上に努めている。</li> <li>*苦情解決の仕組みや、相談や意見を述べやすい環境を整備している。</li> <li>*相談援助の困難な場合について、関係機関と連携し、丁寧に対応しているが、体系的な対応方法の明示は十分でない。</li> </ul>
<p>2 サービスの質の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*保育内容について、標準的な方法を文書化し、職員間で共有、見直しを仕組みがある。</li> <li>*保育サービスについて、学期ごとに振り返りを行っているが、課題の整理や改善計画への反映は十分でない。</li> <li>*保育室は、子どもがくつろげるようなコーナーがあり、美しい絵画や置物が多く設置され、教材や玩具など子どもが自由に利用できるようにしている。</li> <li>*全クラスでプランター栽培を行っており、育てた野菜を使って料理し、食育便りを発行するなど、家庭と連携した食育に配慮している。</li> <li>*保育内容は障がいのある子や外国籍の子ども、一時保育など個々の状況に応じて指導計画に基づき、保育し、適切に記録し、記録の管理をしている。</li> </ul>
<p>3 サービスの開始、継続</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*広報誌、ホームページの作成、公開し、利用希望者へは、随時見学を受けつけている。</li> <li>*転園や家庭への移行にあたり、定められた文書を配布し3年間は、連絡を取るようにし、相談窓口の案内を渡しているが、その手順は文書化しておらず十分でない。</li> </ul>
<p>4 サービス実施計画の策定</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*子ども、家庭の状況を、入園時、進級時に健康調査票、家庭環境調査票に沿って把握し、児童票に記載している。</li> <li>*入園時、マニュアルに基づき、保育内容等について説明し、また、行事等必要において、説明し同意に努めている。</li> <li>*保育計画をもとに、全園児の個別指導計画があり、学期ごと、また必要に応じて、振り返り、評価・見直しをする仕組みがある。</li> </ul>

## 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
	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。	A
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。	A
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。	A
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
③	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。	A
	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。	A
	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。	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、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
	③ 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
	④ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	A
	⑤ 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
	⑥ 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
	⑦ 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が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。	A



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。	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っている。	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。	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。	A
	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。	A