

静岡県福祉サービス第三者評価の結果

◎ 評価機関

名 称	日本社会福祉士会静岡県支部
所 在 地	静岡市葵区中町24-2 若杉ビル3階
評価実施期間	平成20年8月29日～20年10月27日
評価調査者番号	① H18-a007
	② H17-b031
	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) 藤枝聖マリア保育園	種別： 保育所
代表者氏名： 林 健久 (管理者) 小林 潔	開設年月日： 昭和43年4月1日
設置主体： 社会福祉法人 聖母福祉会 経営主体： 社会福祉法人 聖母福祉会	定員： 150人 (利用人数) 157人
所在地： 〒426-0201 静岡県藤枝市下藪田733-1	
連絡先電話番号： 054-638-2877	FAX番号： 054-638-3139
ホームページアドレス	http://www.fujieda-seimaria.com

(2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事		
就学前児童の養護と保育 地域子育て支援事業 乳幼児健康支援一時預かり事業 (病後児保育) 延長保育 一時保育	お弁当の日 子どもの日 聖母行列 親子バス遠足 花火指導 じゃがいも掘り プール開き セタまつり 夏まつり お泊り保育 防災の日 運動会 おはなし会 ひき渡し訓練 地域老人交流 七五三 さつまいも掘り クリスマス 地域交流会 かるた大会 節分 作品展 ひなまつり お別れ遠足		
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
保育室4 乳児室2+ほふく室2	遊戯室 看護保育室 便所 テラス プール 給食室 休憩室兼相談室 子育て支援センター 敷地面積2004.05㎡ 建築面積1179.98㎡		
職員の配置			
施設長	1	栄養士	2
主任保育士	1	調理員	2 (うち非常勤1)
保育士	22 (うち非常勤4)	医師	1 (嘱託)
看護師	2 (うち非常勤1)	事務員	1

2 評価結果総評(利用者調査結果を含む。)

<p>◆ 特に評価の高い点</p> <ol style="list-style-type: none">1) 理念や基本方針が明文化、かつ法人の各施設を通して共有され、職員や子どもの保護者に周知されています。2) 職員の研修計画が緻密に準備され、それに沿った研修履修が進められています。3) 安全確保に関する各種マニュアルが整備され、各保育室にリストとともに備えられ、職員が日常的に閲覧・活用できる状況になっています。4) 地域との交流が円滑に行われ、さまざまな年齢の人と触れ合う機会を保育に生かしています。5) 病後児保育と子育て支援事業が実施され、関係機関との連携も適切に行われています。6) 職員が子どもを理解して尊重するよう、日ごろから組織的に努力する体制が作られています。7) モンテッソーリの教育を実施し、子どもが自分の興味に合わせ、自由に教材を選べ、達成感を得ながら、文字、数字の概念、日常生活の練習、感覚について次第に高度な内容に発展させる環境が整えられ、個別指導計画にも生かされています。8) 毎月、3歳以上児に対しては栄養士による食育、看護師による健康についてのお話の機会を設けています。9) 子どもの日々の発達を大切に考え、個別指導計画は全年齢、担任により毎週、毎月、学期毎、年度末に、細かな項目別の目標の設定、作成、見直しが実施され、園長と主任との指導のもとに、職員会議でも検討されています。10) 小学校のトイレ環境を把握し、3歳以上児のトイレに1か所和式便器を採用して、入学時にトイレの使用が円滑にできるよう配慮をしています。11) 障害児保育は医療機関や、専門機関と連携を取りながら、保護者の理解を得て実施しています。
<p>◆ 特に改善を求められる点</p> <ol style="list-style-type: none">1) 事業計画の策定に職員の意見が反映される機会が設けられ、また計画が保護者に周知されることが望まれます。2) 経営上の改善課題について職員の意見が反映される機会が設けられることが望まれます。3) 危険防止対策には、全職員が共有化できる形で取り組むことが望まれます。4) 一時保育を受け入れるハード、ソフト両面での環境整備が望まれます。5) 入園時、利用開始時に保護者へ説明する同意書の説明・同意に関するマニュアルの策定が求められます。6) 転入・転出する子どもに対する担当窓口と、引継ぎや申し送りの手順、書式の策定が望まれます。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

保育園としての利用者へのサービスのあり方は、常に最高のものを提供することであることは、何ら、市場原理と変わらないことと思います。つまり、緻密に計算され準備され、周到で安全に目標を遂行できる職員が、完璧であれば、結果は、どなたにでも受け入れて貰えることと思います。そのことによって すばらしい評価を受けることは、当然の権利と言えるでしょう。そのための緻密な計画とは、利用者の年齢を考えれば、安全であること、そして、養護すること、いち早くひとり立ちするためのプログラムであります。そのプログラムを豊かにするものは、たくさん決め事でしょう。

今回の全ての評価項目、そして、その中で要求されたマニュアルなどは、あつてあたり前と捉え、項目によっては、不足分や削除部分を見つけたり、あるいは不十分と考え、付記していくなどの検証スタイルが、今後の継続的な仕事の大綱になります。そして、評価は難しいですが、その上で、すべての職員が、子どもたちに「豊かな愛」を注ぎ込む力を持っているかを大きな視点として取り上げたいと考えています。これは、こどもたちが自立していく過程へ大きな影響力があります。

たくさんの研修で保育のテクニックなどを学んで来ますが、それを保育に生かすために、柔和で、優しく、温かくて、思いやる、豊かな心を要求していきます。富士山の頂上をめざして短時間で登る、登山家でありながら、一方で、美しい富士をゆっくり、数日かけて麓から被写体として見つめ、芸術的な写真を撮影する。そんな二面性を持つことも、保育園には大事なことも知れません。

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>	<ul style="list-style-type: none"> ・理念や基本方針が経営書に明示され、その趣旨を説明する文章も記載されています。 ・理念や基本方針が日ごろから掲示などで職員に周知され、また子どもの保護者に対しても「園だより」で園長から説明がなされています。
<p>2 計画の策定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・五年間の中長期計画が策定され、それを反映した形で年度事業計画が策定されています。 ・事業計画の策定において、現場の意見聴取にとどまっており、職員を交えた策定会議は開催されていません。また策定された計画は職員に配付されて周知されていますが、子どもの保護者には周知されていません。
<p>3 管理者の責任とリーダーシップ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園長の役割と責任について、職員に文書を配付して明示していますが、法令遵守についてはリストアップと口頭での伝達にとどまっています。 ・園長が保育現場に足を運んで現況を把握し、サービスの質の向上に職員の意見を取り入れ、継続的に協議して改善に取り組んでいます。また経営や業務の効率化についても、常に関係書類をチェックして意識的に改善に取り組み、指導力を発揮しています。
<p>評価対象Ⅱ</p> <p>1 経営状況の把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園長が市の会議等に出席することで、事業経営を取り巻く環境を的確に把握しています。 ・経営状況の分析は行われていますが、職員への周知と意見の聴取が十分ではありません。 ・外部監査は実施されていますが、口頭にとどまり、文書化されていません。
<p>2 人材の確保・養成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の役割分担を定め、また日常の動き方については別に表を作成して、各保育室に備え付けています。 ・有資格職員の確保の計画など、人材に関するプランが明示されていますが、人事考課は法人として検討中の段階であり、まだ実施されていません。 ・園長による面談が全職員に対して年一回実施され、職員の希望を聴取しています。また福利厚生センターへの加入、職員親睦会など福利厚生事業も実施しています。 ・職員研修については、前年度の実績を受けて、年度初めに一人ひとりの職員に対し履修が必要とされる研修計画が立てられ、それに基づいて研修が行われています。 ・実習生の受け入れはマニュアルに基づいて実施され、一人ひとりの実習生に対しプログラムが設けられています。

<p>3 安全管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故や災害の発生時の対応が準備され、毎月の防災訓練が地震・火災を交互に実施されています。 ・衛生管理・食中毒・感染症などのマニュアルが整備され、職員が閲覧できる場所に備え付けられ周知されています。 ・事故やヒヤリハット事例が速やかに報告され、職員が閲覧できる場所にチェックリストが備え付けられていますが、危険防止対策の組織的な検討体制が十分ではありません。 ・不審者への対応マニュアルが整備され、実地研修も行われています。保護者に安心してもらうための努力の途上です。
<p>4 地域との交流と連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に向けた子育て支援事業を実施し、また絵本の読み聞かせ、中高生の保育体験、高齢者との交流など、地域との円滑な交流が行われています。 ・ボランティアの受け入れはマニュアルに基づいて実施され、オリエンテーションによる研修も設けられています。 ・医療機関・児童福祉機関などがリストアップされ、虐待を受けていると疑われる子どもや、発達遅滞の子どもに関する連携の手順が定められています。また複数保育所でのケース検討の場も設置されています。 ・地域の福祉ニーズに基づいた子育て支援・病後児保育が実施されていますが、民生委員・児童委員との協議の場は設けられていません。
<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"> ・職員が子どもを尊重し、制止する言葉を回避して受容することを基本としており、日頃の職員研修でも周知され、また子どもに対し不適切な関わりが起らないよう努めています。 ・個人情報保護方針・個人情報管理規程を整備し、子どもや保護者のプライバシーが守られるよう努めています。設備面でもプライバシーの保護に工夫がされています。 ・意見箱の設置、保護者面談、随時相談を受け付ける案内の掲示、年2回の利用者満足意向調査など、保護者の意向を汲み取る仕組みがあります。 ・食生活調査と給食だより、毎食の残食状況、園児の感想の把握、年4回の管理栄養士による園児への食育指導など、食に関するサービスに配慮しています。 ・小学校が和式トイレを採用しているので、円滑な移行のため、3歳以上児使用のトイレに各一か所、和式便器を設置しています。 ・苦情解決、保護者からの意見への対応、相談援助の困難事例への対応等に関しては、マニュアルやフローチャートにより対応手順が定められています。 ・家庭の状況や保護者との情報交換は、相談記録・児童票・ケース記録に詳細に記載され、職員間でバラツキがないよう配慮されています。
<p>2 サービスの質の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育サービスについては、全般にわたり、組織的に計画→実施→評価→改善の仕組みがあり、評価の結果に基づき早出職員の増員等の改善が実施されています。 ・園で定めた標準的なマニュアルに基づき、すべての子どもに対して指導計画書が発達に応じて、項目別に週、月単位で作成され、児童票、ケース記録も綿密に記載され、カンファレンスにより職員間で共有化されています。 ・砂場の清潔の保持、昼寝の汗対策に工夫をしています。 ・モンテッソーリ教育を基本に、子どもが自由にやりたいことを選択し、集中力を養い、達成感を味わいながら高度の作業ができるようになる

	<p>素材が容易されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの健康状態が把握されて保育に反映されています。また、毎月、3歳以上児に対し看護師による健康についての話と指導があります。 ・障害児保育については、医療機関、専門機関の助言を受けながら環境を整備し、保護者の理解を得て対応しています。 ・一時保育の受け入れの環境が十分でなく、また対応方法や考え方が文書化されていません。
3 サービスの開始、継続	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに園の特色や保育サービスの内容がわかりやすく説明されています。 ・入園、進級時に保護者にサービス内容の説明を行い、口頭での同意にとどまり、同意書を得ていません。 ・転出、入園児の引き継ぎについては、担任保育士による資料配付、口頭説明にとどまり、担当窓口、引き継ぎ、申し送りの手順、書式がありません。
4 サービス実施計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の保育計画・指導計画は全年齢の子どもに対し、一人一人の成長の段階に合わせて、項目ごとに毎週、毎月、学期ごとに見直し、更新され、園長と主任が内容を確認しています。これに基づいて、園全体で保育の反省を行い、検討会議を開催し、評価の見直しを実施しています。 ・支援の必要な子どもについては実情把握の上、児童票、ケース経過記録にその方法を明示しています。 ・食物アレルギーの子どもに対しては、医師が書面で除去食について管理栄養士に指示、これを受けて栄養士が具体的方法を明記、調理師が実施しています。

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 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。	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。	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。	A
	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。	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。	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
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対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) 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）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。	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。	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。	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。	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。	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	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。	A
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っている。	A
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。	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組を行っている。	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。	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の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。	A
	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	A
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もち、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。	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
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・見直しを行っている。	A