

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

① 第三者評価機関名

特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西

② 施設・事業所情報

名称：西宮市立鳴尾東保育所	種別：保育所
代表者氏名：岡庭美智代	定員（利用人数）：80名（利用人数83名）
所在地：西宮市上田東町4-120	
TEL（0798）47-3062	ホームページ： https://www.nishi.or.jp/access/kosodatehoiku/hoiku/shisetsu.files/2023040113naruohigasi.pdf
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：1969年1月1日	
経営法人・設置主体（法人名）：西宮市	
職員数	常勤職員： 17 名 非常勤職員： 12 名
専門職員	(専門職の名称) 名
	保育士 21名
	調理員 4名
施設・設備の概要	(居室数)
	14
	(設備等)
	保育室(0歳児、1歳児、2歳児、3歳児、4,5歳児、ランチルーム)事務室、会議室、調理室、更衣室等

③ 理念・基本方針

【理念】

だいすきいっぱい えがおいっぱい やさしく たのしく のびのびと

【基本方針】

- ・子供の最善の利益を考慮し、その福祉を積極的に増進するように努めます。
- ・子供の一人一人のあるがままを受け止め、安心して過ごせるようにします。
- ・子供が自ら意欲的にかかわれるような環境を用意し、主体的に活動できるようにします。
- ・様々な感動や発見を通して、命の大切さや感性の芽を育みます。
- ・家庭や地域と連携を図り、子育てに対する支援を積極的に行います。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育所と地域の子育て支援事業 <p>外国籍にルーツがある方が増えてきているので説明などは翻訳アプリや写真、イラスト等を利用して丁寧に対応。地域の方へ（子育て支援、スマイルあそぼう会、スマイル短期体験、保育所見学）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域との連携(近隣保育所、幼稚園、小学校、中学校との連携、青少年愛護協議会への参加、民生児童委員との交流) ・ 要保護児童の家庭支援 登校が安定しない児童の家庭への支援 ・ 子供の生きる力を育む(子供の主体性を大切にした保育) ・ 次世代育成支援事業(実習生の受け入れ、トライやるウィーク受け入れ、高校生の職業インタビュー)
--

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和5年6月5日（契約日）～ 令和6年3月31日（評価結果確定日）
受審回数 (前回の受審時期)	0回（令和 年度）

⑥総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>○武庫川沿いの閑静な住宅街に立地し、園庭には季節の草花や野菜を植栽し、西宮市の勤める自然環境活動の一環であるビオトープは、子どもたちが命の大切さを学ぶ場ともなっている。園舎は丁寧に整備されており、清潔な環境の中で子どもたちが安心して生活ができるよう努めている。</p> <p>○各保育室は広く、子どもの活動や遊び、生活に応じて活用できる十分なスペースを確保している。また、幼児園庭（2歳児以上）と乳児園庭（0、1歳児）を区分けしており、子どもの年齢に応じた遊びが戸外でも実施できる環境がある。地域との交流も定期的に行っており、散歩や園外保育にも出かけている。</p> <p>○保育所長・副所長を中心に理念・基本方針が明確になっており、周知がされている。また、理念・基本方針に沿った行動目標が立てられており、職員が主体的に取り組んでおり、子どものことを第一に考えた支援・援助がなされている。</p> <p>○保育所事業課と連携したうえで、各種マニュアルを整備し、毎年マニュアル研修・見直しにより、周知・共有を図っている。各種会議を定期的に行い、情報共有・検証・検討を行っている。また、毎月の職員会議や公開保育等で保育実践の振り返りを行い、毎年第三者評価グループを中心に、第三者評価自己チェックシートを用いて評価している。</p> <p>○保護者との日々のコミュニケーションを大切に考え、職員一人ひとりが意見・要望・相談の把握に努め、実践に向けて取り組んでいる。また、西宮市の保健師などは必要に応じて各種関係機関と連携して保護者支援に努めている。</p> <p>○保育体験・クラス懇談・行事・よい子ネット・ホームページ等により、保育所としての取</p>
--

り組みや子どもの姿を積極的に発信して理解を図っていた。

○職員個々の目標管理の仕組みが構築され、西宮市共通の「目標管理シート」をもとに、副所長との面談を行いながら質の向上に取り組んでいる。職員個々の目標に基づいた「個人別研修受講カード」を作成し、ステージ（キャリア）に応じた専門技術を身につけることができるように西宮市合同研修・園内研修・外部研修などへの参加により、職員の教育・研修機会を確保している。

◇改善を求められる点

よく取り組まれているため、大きく改善を求める点はない。

昇格について、一般職からの昇格がいきなり副所長なので、段階を踏んで昇格できる制度が望まれる。また、苦情等について第三者評価結果と一緒に、必要に応じて公表して頂きたい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

- ・職員が主体的に子供中心に考え、保護者支援についても情報共有し見直し検討、改善を繰り返したことでチームとして保育を進めることに繋がりました。職員周知を意識していますが周知できていないことに気づききっかけになったので更なる工夫をしていきたいです。
- ・第三者評価受審をきっかけに保護者への情報発信への意識が更に高まったと思います。
- ・保護者からの具体的な質問や苦情への対応方法を質問形式でまとめるなど保護者の不利にならない配慮をして公表していくよう改善に努めていきたいです。
- ・災害時に地域の中での市立保育所の役割として何ができるのかを考える機会となり、今後の課題として知ることができました。

⑧各評価項目に係る第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

第三者評価結果

※すべての評価細目について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

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・周知されている。		
1	Ⅰ-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 理念・基本方針は、以前に職員一同で意見を出し合い作成されている。重要事項説明書、ホームページ、クラス懇談会等で明示・説明されている。さらに、5月に職員それぞれが理念について振り返る機会を設け、行動を図式化し、保護者に対して分かりやすく説明を行っていた。所長を中心に職員も納得して進めるように保護者に伝え共有している。		

Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	Ⅰ-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 経営に関する把握・分析は、保育所事業課が担っており、西宮市立園の動向だけでなく、中長期的な西宮市の動向まで、分析されていた。西宮市が主催する所長会を通じて、経営環境に関する方向・共有がなされている。その後、所長から、職員へ周知している取り組みが会議録等から確認できた。		
3	Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 保育所事業課が作成した予算に従い、保育所長が委ねられている職域の中で、管理している。市立園は、西宮市の自主財源で運営しているため、子どもの最善の利益を確保しつつ、各園個別契約・発注ではなく、まとめて契約・発注を図る合同購入の推進などコスト削減に努めていた。		

Ⅰ-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
Ⅰ-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	Ⅰ-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a・Ⓑ・c
<コメント> 保護者ニーズや地域環境の分析等を行い、具体的な内容の記載がある中長期計画が作成されて		

<p>おり、単年度で振り返る機会を設けている、一方で、数値に重きを置いていないため、具体的な数値目標が入っていない。今後、各保育士の単年度目標や事業計画との関連を深め、数値化されることが期待される。</p>	
5	<p>I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。 (a)・b・c</p>
<p><コメント> 単年度目標の作成にあたって、中長期計画と同様に地域や保護者のニーズを鑑み、具体的な取り組み内容になっている。令和5年度は、新型コロナウイルスが5類になったことで、一日保育体験など保護者に園へ足を運んでもらう機会を増やしていた。一方で、数値目標・成果を図る指標を記載されることが期待される。</p>	
<p>I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>	
6	<p>I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。 (a)・b・c</p>
<p><コメント> 事業計画は、月2回の職員会議で話し合ったことを集約し、具体的な内容になるよう策定されている。職員会議はなるべく職員が参加できるように夕方以降に実施しており、工夫が伺える。職員会議録等から、策定後の事業計画は職員会議で複数回にわたり、周知・共有されており、職員一人ひとりが理解できるような仕組みがなされていた。</p>	
7	<p>I-3-(2)-② 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。 (a)・b・c</p>
<p><コメント> 事業計画の内容は、園内掲示や、よい子ネットとして発信・共有されており、重要事項説明書にも記載がある。また、年度はじまりに説明の機会を設け、開封確認機能付きのメール便りで発信している。今後、「コドモン（保護者向けお知らせツール）」を導入予定であり、保護者への周知・理解をさらに促す予定である。</p>	

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
<p>I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。</p>		
8	<p>I-4-(1)-① 保育の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。 (a)・b・c</p>	
<p><コメント> 西宮市として、年度ごとに複数の市立園が第三者評価を受審し、各園と共有することで、西宮市立園全体の保育の質が高まるような取り組みを実施している。年2回自己評価を行い、各グループで中間見直しを行い、評価している。議事録などから、次年度に向けたステップアップに活用するため、取り組んでいることが確認できた。</p>		
9	<p>I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。 (a)・b・c</p>	
<p><コメント> 保育所内に設置された、第三者評価グループが中心となり、自己評価から分析を行い、改善計画等の共有が図られている。園内公開を実施し、ビデオ分析を実施して、「とことん遊べる環境とは」といった内容で、デ</p>		

イスカッションを行い、職員自らが考え、課題に取り組めるような仕組みがなされている。
 日々の保育を振り返り、課題を考え意見交換、改善に繋げている。ヒアリングなどから、職員が受け身ではなく、自身で考え率先して行動されていることが伺えた。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	(a)・b・c
<コメント> 保育所長の経営・管理指針等は、中長期計画や単年度目標に記載がある。また、業務の手引きや事業計画の業務分担等に基づき、所長不在でも、ケースバイケースで対応できるようフローチャートが作成され、職員会議にて周知されている。		
11	Ⅱ-1-(1)-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)・b・c
<コメント> 保育所長会において、法律研修が実施されており、得た情報は職員会議で報告・回覧されている。 年1回の職員ヒアリングにおいて、チェックシートを職員に配布し、自らの振り返りを行う機会を設けている。また、職員会議ではハラスメントやコンプライアンスについての資料など幅広いものを共有し、理解を促している。		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 保育の質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	(a)・b・c
<コメント> 保育の指導は副所長を中心に実施しており、所長は副所長と協力して、保育の質に関する課題を把握し、改善の取り組みを起案している。 ヒアリングなどから、所長と副所長の業務分担が明確となり、トップダウンにならないよう、円滑に運営されていることが伺えた。		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	(a)・b・c
<コメント> 保育所事業課を中心に、人事、労務、財務の改善や業務の実効性を高める取り組みがなされている。 さまざまな課題に対して、職員会議等で話しあう機会を設け、園全体で取り組んでいる。 職員会議議事録などから、経営改善目標の周知や取り組みがなされていることが確認できた。		

		第三者評価結果
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>市の「西宮市人材育成基本方針」に基づいて人員の配置がされており、保育所長が人事の採用について、意見できる環境が整備されている。</p> <p>市政ニュースや民間業者広報媒体にも掲載を行い、効率的に人材確保を行っている。</p> <p>産休・育休等も考慮し、職員配置を見直しており、人材不足に陥らないよう努めていた。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>西宮市の条例に基づき、地方公務員として、適切に採用・配置・昇給・昇格が実施されている。</p> <p>役職があがらなくても、給与等級はあがる仕組みがなされており、職員の処遇改善に努めている。</p> <p>「目的管理シート」等を用いて、職務の能力を評価・把握している。</p> <p>一方で、回覧板の記録などから、情報を把握していない職員も一定数いたため、周知の強化をお願いしたい。</p>		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>所長を中心に「勤務状況管理システム」にて、職員の勤務、休暇などを把握している。</p> <p>特別休暇や年次休暇を計画的に取ることができるようカレンダーを用いて、調整していた。</p> <p>職員ヒアリングなどから、最高責任者として、職員が安心して働く環境を整備するよう努めていることが伺えた。</p>		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>「期待する職員像」は西宮市人材育成基本方針に明示されている。</p> <p>人事評価シートを用いて、一人ひとりの目標管理を行っている。子ども理解や年齢に応じた対応、保護者との信頼関係等を目標に取り組んでいる職員が多く、自身に必要な経験や目標を副所長と一緒に的確に定められている。</p> <p>一方で、半期での面談が実施されておらず、見直しの機会が設けられていない。</p>		
18	II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>単年度事業計画や「研修体系」の中に、キャリアに応じた専門技術等が記載されている。</p> <p>自主研修、外部研修、オンライン研修などを推奨しており、取り組み内容が確認できた。</p> <p>園全体研修において、全員参加は難しい為、グループで実施し内容は掲示し共有していた。</p> <p>年度末に研修計画の見直しを実施され、その後、職員会議で周知されていた。</p>		

19	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a・b・c
<p><コメント> 個人別研修受講カードで、職員個々の技術水準や資格の取得状況を把握している。 西宮市主催の研修、園独自研修、外部研修を受講することができ、救急法研修を受講している保育士も在職している。 必須研修以外でも、自主研修に関する情報を掲示、回覧している。</p>		
II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	II-2-(4)-① 実習生等の保育に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a・b・c
<p><コメント> 実習生受入マニュアルが整備されており、副所長を中心に保育士と看護師の実習を受入れている。 実習生の希望や大学のプログラムに合わせて、実習内容を変えている。 西宮市が実施する指導者研修会に副所長が参加し、教育の在り方を学びなおす機会が設けられている。 一方で、看護師のマニュアルは現在作成中であるため、早急に整備されることを期待する。</p>		

II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a・b・c
<p><コメント> 保育所の理念や基本方針がホームページに掲載されている。また、行事などの園概要がよい子ネットに掲載されており、情報公開が行われていた。 苦情解決・相談制度について、重要事項説明書に掲載し利用契約時に説明している。「市民の声」によくある質問や苦情対応マニュアルの記載があり、活用している。 一方で、具体的な問い合わせや対応内容については公開していない。 今後、苦情等についても、第三者評価結果と一緒に、必要に応じて公開されてはどうか。</p>		
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a・b・c
<p><コメント> 保育所事業課を中心に、予算が作成され、議会承認がなされている。市独自の監査事務局を設置しており、定期監査において、公認会計士から意見をもらっている。 お金のやり取り（備品購入等）は保育所事業課が担っており、適切な運用が実施されていた。また、数年に1度は訪問監査も実施していた。</p>		

II-4 地域との交流、地域貢献

		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。		
23	II-4-(1)-① 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>地域住民との交流が盛んな地域で、青少年愛護協会の活動を通しての交流、児童館や子育て総合センターに保育所の「おたより」を毎月掲示するなど保育所の情報や社会資源の発信をしている。</p> <p>地域のボーイスカウトのイベントのお知らせの配布の協力など、地域と相互に連携した取り組みを実施している。今後コロナ禍で中断していた老人会との交流や幼保小の連携事業（つながり事業）も再開を予定している。</p>		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にした体制を確立している。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>トライやるウィークや高校生の職業インタビューを受け入れて、学校教育への協力を行っている。ボランティア受け入れのマニュアルに基本姿勢やオリエンテーション内容が明記され、受け入れる際はマニュアルに沿い、子どもへの関わりなどを含めた研修を実施している。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 保育所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>社会資源リストは主に「にしのみや子育てガイド」を活用して、地域の特性を活かしたネットワーク化を進めている。</p> <p>民生児童委員と地域の子育て世代の情報や課題の共有、青少年愛護協議会へ参加し、保育所の状況や地域の情報を共有している。</p> <p>民生委員・民生児童委員との懇談で、地域の子育てや子どもに関する情報を交換している。</p> <p>要保護児童や要支援家庭について、保育所事業課の保健師や家庭支援担当者とは連絡を取り合い、子ども家庭支援課や地域の保健師等とも協働して支援に取り組んでいる。</p> <p>要保護児童対策地域協議会のケース会議や児童発達支援事業所と支援計画会議に参加し子どもの支援の方法を共有する等、関係機関との連携を図っている。</p> <p>関連機関との連携や取り組み内容は、職員会議で報告し職員間で共有化を図っている。</p>		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>事業計画の中で地域の現状分析を行っている。具体的には、地域との交流や連携会議、児童館での育児相談事業や地域子育て事業として、スマイル子育て相談やスマイルあそぼう会、スマイル短期体験保育を開催し、地域住民とのコミュニケーションを図り、地域の福祉ニーズの把握に努めている。</p>		

27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>把握した福祉ニーズに基づき、事業計画のなかで地域の子育て支援事業を立案して、地域と連携し積極的な活動を実施している。具体的に、民生委員会懇談会では引きこもりや国籍をルーツとする家庭への相談先としての役割について検討している。</p> <p>近隣の保育所と協働し子育て情報のチラシを作成・配布し情報発信を行い、地域の特産品である「鳴尾いちご」の栽培を行い、まちづくりの貢献に繋げている。</p>		

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。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 子どもを尊重した保育について共通の理解をもつための取組を行っている。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>事業計画に保育目標、人権目標を掲げ、子どもの権利を守るための計画を立案し取り組んでいる。個々の職員が人権振り返りシートをつけることで自己の姿勢を振り返り、職員全体で課題を共有し人権意識を高める取り組みを定期的実施している。</p> <p>インクルーシブ保育の学習を行い、子ども一人ひとりに合った支援ができるように、職員間でケースを検討し共有している。</p> <p>保護者へ人権絵本の紹介や職員の人権に対する取り組みをお便りや掲示を行い、啓発を行っている。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービスが行われている。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>「要配慮のマニュアル」に、トイレやオムツ交換、シャワー、プール時、着替え時などプライバシーの配慮について具体的な記載があり、プライバシーが守れる設備や環境を整備している。</p> <p>子どもの成長段階に応じ、理解できるように絵本などを活用し、子どものプライバシー保護に取り組んでいる。</p>		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>西宮市が市内の西宮市立保育所の概要パンフレットとホームページを作成し必要に応じて見直しをしている。</p> <p>見学は随時3組までを受け入れ、保育所独自に保護者が質問したいと思われる内容をまとめた資料を用いて説明をしている。資料は適宜見直しをしている。</p> <p>保育所の活動や内容についてイラストや写真を用いてわかりやすい言葉で作成したポスターを子育て支援センターに掲示している。また、保育所のおたよりを地域向けの掲示板に掲示して、情報提供をしている。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 保育の開始・変更にあたり保護者等にわかりやすく説明している。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>新入園児の保護者には、慣らし保育の期間に個別に重要事項説明書をもとに丁寧に説明し、同意を得て書面に残している。重要事項説明書は絵の挿入や特に大事な部分は赤字やラインを引きわかりやすい工夫をしている。重要事項説明書は年度はじめと内容変更時に懇談会で説明している。</p> <p>外国籍の保護者へは重要事項説明書の外国語版や通訳アプリを使用し個別に対応している。支援家庭についてはマニュアルに沿い、家庭支援担当者や保健師と連携し対応している。</p>		

32	Ⅲ-1-(2)-③ 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応を行っている。	㉠・b・c
<p><コメント> マニュアルに沿い、転園の際に西宮市立保育所間は保育要録、健康調査書を送付、私立の保育所は保育記録のコピーを送付し継続性に努めている。 保護者に「ご修了・退園・転所にあたり」を配布し、保育所が継続して相談窓口になることを伝えている。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	㉠・b・c
<p><コメント> ゆるやかな担当制や年齢枠を外したチーム保育を行うなかで、子どもの表情や言動、遊びの様子などから満足度の把握に努め、ブロックごとの会議で協議やケース検討を行い保育内容に反映している。 定期的実施しているクラス懇談会に所長を含む職員が出席し、個人懇談時や日常的に保護者から個別に意見や要望を聴取している。運動会や保育参加懇談会後に意見や感想文を任意で提出を依頼し、内容をまとめて今後の計画に活かしている。 保護者に対して総合的な意見・要望を把握するために、今後定期的な満足度調査を実施されることを期待する。</p>		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・㉠・c
<p><コメント> 重要事項説明書に「ご意見・ご要望・苦情解決制度について」の項目があり、担当者や苦情解決の仕組み、連絡先が明記され、入所時や懇談会で説明している。苦情の公表については保護者の不利にならない配慮をしたうえで公表して頂きたい。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。	㉠・b・c
<p><コメント> 入所説明会や個人懇談、クラス懇談会の場で、重要事項説明書をもとに、担当保育士以外にも相談や意見ができることや、意見ボックスの利用についても伝えている。 日常的に保護者へ声をかけ、日々の子どもの様子を伝えるなど、信頼関係を構築しながら、保護者が相談や意見が述べやすいような関係性づくりに努めている。プライバシーに配慮し相談できる環境を整備している。</p>		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 保護者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	㉠・b・c
<p><コメント> マニュアルを整備し、保護者から受けた意見や相談は所長に報告して、迅速に対応している。内容により職員に周知し、改善策を協議したうえで共有した対応ができるようにしている。マニュアルは定期的に見直しをしている。 意見箱に意見が入ることはほとんどない状況であるため、定期的な保護者アンケートを取るなど積極的な取り組みが望まれる。</p>		

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>リスクマネジメントに関する各種マニュアル、責任者の明確化、リスクグループによる事故防止の取り組みなど、管理体制が整備され、職員に周知されている。</p> <p>リスクグループを中心とし、ヒヤリハット、ケガ報告書の事例を収集、分析検討を行い再発防止に取り組んでいる。</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a・㉡・c
<p><コメント></p> <p>保健衛生ハンドブックに感染防止対策、発生時の対応、保護者への情報提供など詳細な内容の記述があり管理体制が整備されている。</p> <p>保護者への情報提供はタイムリーにお知らせを掲示し注意喚起している。その際、感染症発生時は個人が特定されない配慮を行っている。</p> <p>職員は周知が十分ではないと感じていると思われる。職員に対してマニュアルの周知を図るために職員研修を行っているが、感染発生時のシミュレーションやロールプレイングなどの研修を実施することで、さらに周知が深まるのではないだろうか。</p>		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的にやっている。	a・㉢・c
<p><コメント></p> <p>市共通の防災マニュアルと共に、立地条件から津波や洪水災害に備え園独自のマニュアルを作成し計画的に避難訓練を実施している。3日分のアレルギー食を含めた食品や飲料水、被災用品の備蓄を行っている。子ども、保護者の安否確認は引き継ぎ簿により行う方法が決められている。災害訓練は消防署、警察、近隣の小学校と連携し実施しているが、自治会など地域住民とは訓練がされていない。今後の連携体制に期待したい。</p>		
40	Ⅲ-1-(5)-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、全職員にも周知している。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>市立保育所共通のマニュアルを整備し、定期的な見直しをしている。研修は調理師が外部研修を受け、研修内容を職員間で共有し周知している。</p>		
41	Ⅲ-1-(5)-⑤ 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知している。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>マニュアルに基づき不審者侵入時対応訓練を実施し、警察と連携して訓練や研修を実施し指導を受けている。</p> <p>4、5歳児の子どもに防災標語の「いかのおすし」を伝え防犯意識が高まる保育を行っている。</p>		

		第三者評価結果
III-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
42	III-2-(1)-① 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 市立保育所共通の各種マニュアルが整備され、項目により保育場面や年齢に応じた保育の実施方法や留意点、プライバシーを尊重した姿勢などが明示されている。マニュアルの周知は新採用者研修や会議でケースを検討する中で確認や周知を行っている。		
43	III-2-(1)-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。	Ⓐ・b・c
<コメント> 各保育所でマニュアルに関して評価や検討した内容を所長会や副所長会で討議し、定期的に内容の見直しを行っている。		
III-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
44	III-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に作成している。	Ⓐ・b・c
<コメント> 保育過程に基づき子どもの発達や状況に応じた全体的な計画を作成し、年齢別の年間指導計画、月間指導計画、2歳児以上は週案を作成、3歳児未満と支援を必要とする子どもは保護者面談や子どもの状況をアセスメントし個人指導計画を立案している。作成にあたっては、総括責任は所長が担当し、担当者を中心に協力体制を整え、クラス会議やブロック会議で検討している。 支援や配慮の必要な子どもについては、保健師や家庭支援担当者と連携をとり、専門機関や心理士等の専門家によるアウトリーチを受け、指導助言を指導計画に反映させている。		
45	III-2-(2)-② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 指導計画の評価・見直しに関して、評価・見直しの時期や記録方法、手順が定められている。計画の評価は毎月、前期、年間評価を行い、次の計画に反映させるPDCAサイクルに基づき実施している。		
III-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
46	III-2-(3)-① 子どもに関する保育の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 市の規定した記録様式と園独自に作成した懇談会や行事様式を用いて適切に記録している。職員により記録内容や書き方に差異が出ないように、記録マニュアルに沿った勉強会や個別指導を行っている。 朝礼、クラス会議、ブロック会議、職員会議で情報共有し、会議録は全員が必ず確認し周知できるようにしている。各種記録はファイリング、またパソコンの共有フォルダで必要時に確認できるように整備している。		

47	Ⅲ-2-(3)-②子どもに関する記録の管理体制が確立している。	㉠・b・c
<p>〈コメント〉</p> <p>市の条例に基づき個人情報の取り扱い、記録の保管、廃棄、情報提供の方法について規定を遵守し、所長を責任者として管理している。保護者に対して個人情報保護法と写真・ビデオ等の取り扱いについて、入所時や年度はじめに説明し同意を得ている。</p> <p>個人情報保護の観点から職員に対して、新人指導時や職員会議で毎年研修を実施している。</p>		

評価対象A 実施する福祉サービスの内容

A-1 保育内容

	第三者評価結果
A-1-(1) 保育課程の編成	
A① A-1-(1)-① 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて全体的な計画を作成している。	(a)・b・c
A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開	
A② A-1-(2)-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環境を整備している。	(a)・b・c
A③ A-1-(2)-② 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	(a)・b・c
A④ A-1-(2)-③ 子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	(a)・b・c
A⑤ A-1-(2)-④ 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	(a)・b・c
A⑥ A-1-(2)-⑤ 乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	(a)・b・c
A⑦ A-1-(2)-⑥ 3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	(a)・b・c
A⑧ A-1-(2)-⑦ 3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	(a)・b・c
A⑨ A-1-(2)-⑧ 障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	(a)・b・c
A⑩ A-1-(2)-⑨ 長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	(a)・b・c
A⑪ A-1-(2)-⑩ 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	(a)・b・c
A-1-(3) 健康管理	
A⑫ A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。	(a)・b・c
A⑬ A-1-(3)-② 健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	(a)・b・c
A⑭ A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け、適切な対応を行っている。	(a)・b・c
A-1-(4) 食事	
A⑮ A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	(a)・b・c
A⑯ A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	(a)・b・c

特記事項

A-①

副所長会を中心に、職員からの意見を集約し、西宮市立保育所全園共通の全体的な計画を作成し、毎年見直しを行っている。

職員だけでなく、家族にも伝わるよう、分かりやすくまとめられていた。

人権目標等では、地域の実態にあったものが記載されていた。

A-②

長時間を園で過ごす子どももいるため、温かな雰囲気づくりを行い、クッションを設置するなど一人になれるような空間づくりをし、一人ひとりの子どもが思い思いの時間を過ごすことができるよう配慮している。

室内の温度や湿度は一日2回確認し、消毒も午睡中や夕方に行われている。また、PM2.5の数値確認や熱中症対策の日除けなど、きめ細かな対応がされていた。

A-③

ヒアリングなどから、子ども一人ひとりにどう寄り添えるかを考えながら、保育を提供していることが伺えた。子どもの思いを汲み取るには、声掛けが重要であり、丁寧な声掛けを実施していた。

また、各種検討会や勉強会を実施し、子どもの内面や状況について、理解を深める取り組みが確認できた。

A-④

保育士一人ひとりが発達の過程を理解し、生活環境の整備に努めている。また、複数の保育士で環境や支援のあり方を見直す機会を設けている。

2歳児クラスでは、3歳児クラスに向けて、生活習慣が身につくように丁寧に支援を行っていた。

保育所全体で、子どもの存在を認めあい、小学校にあがるまでに身につけて欲しい知識・技能が学べる取り組みを実施していた。

A-⑤

子ども自らが「わくわく」「ドキドキ」を体験できるように、ビオトープや環境整備が実施されている。

自ら遊びに参加できていない子どもに対しては、保育士が声掛けを行い、援助している。

園庭でのあそびでは、子どもの発達の状況に合わせた遊びとなるため、3歳児未満のクラスと3歳児以上のクラスで園庭を区切り、安全な環境を整備している。

また、園外への散歩では地域の人と接する機会であり、社会的ルールを知る・守る貴重な機会であるため、積極的に実施している。

A-⑥

乳児保育においては、特定の大人との信頼関係を形成し情緒が安定するよう「担当制保育」を取り入れている。

1対3で保育士が配置されており、きめ細やかな対応や観察することができている。早生まれなど、子ども一人ひとりの生活リズムが異なる為、睡眠のタイミングなど生活環境を適宜合わせながら援助を行っている。

ヒアリングなどから、1歳児担任と連携が取れており、生活と遊びへの配慮が図られていることが確認できた。

A-⑦

ゆるやかな担当制をとり、保育士と子どもたちの関係性を深め安心して遊べる環境を整備している

。1歳児は、0歳児の月齢の高い子どもと一緒に過ごす機会を設けている。また、2歳児は3歳児の遊びに興味を示す為、保育士援助のもと、一緒に「楽しい」と感じられるような環境・遊びを行っている。

クラス会議は週1回実施されており、日々の保育の振り返りが実施されていた。

A-⑧

3歳児クラスでは、生活面に配慮を行いながら、夏頃から4歳児5歳児クラスと一緒に遊ぶ時間を増やしている。

4歳児からの主体性を育む年齢枠を外した保育を実施しており、自分のペースで遊ぶことができるよう配慮し、必要に応じて、遊びの整理を保育士は実施している。

5歳児は、年下の子どもに対して、優しく接することができるよう、考える機会を設けている。また、お昼寝タイムを活用し、5歳児だけで、活動ができる時間を設定しており、運動会の項目決め等ディスカッションを実施している。

A-⑨

支援を要する子どもに対して加配職員が配置されている。

年2回「こども未来センター」等の専門機関からのアウトリーチを活用し、子どものペースに合わせた声掛けや支援を実施している。

保護者の困りごとは、担当者だけでなく、園全体で話を聞くようにしており、連携しながら取り組んでいた。

毎月、個別指導計画を作成し、月途中でも、必要に応じて適宜修正がなされており、一人ひとりにあった支援のあり方が検討されている。

保護者に対しても、西宮市子育てガイドブック等を用いて、相談・説明を適切に行っている。

A-⑩

延長保育時間では、2歳児クラスの保育室を利用して実施している。時間ごとに子どもの数を分析し、適切な時間に適切な場所で保育ができるよう、子どもたちが複数回移動を行う仕組みになっていた。

ヒアリングなどから、適切に日勤帯の保育士が遅出保育士に対して、申し送りが実施していることが確認でき、細やかな対応が行われていた。

A-⑪

年間指導計画、月指導計画で具体的な内容を立案し内容に沿って実施している。「つながり」カリキュラムに沿って、子どもが小学校生活に見通しを持てるように小学校と連携・交流を図っている。5歳児の保護者へ年度はじめに小学校準備の書類を渡し、小学校生活に向けての取り組みや準備を伝えている。

3月に小学校教師が保育園を訪れた際に情報交換している。保育所児童保育要録は保育所長責任のもとに保育士が作成し就学先の小学校に送付している。

A-⑫

保健衛生ハンドブック、食物アレルギー・アナフィラキシー対応の手引きに健康管理についての手順や取り組み方法、内容が具体的に記載されている。

定期的に職員研修を行い、周知を図っている。子どもの体調不良やケガなどについては、マニュアルに基づき対応し保護者に伝えている。

保健計画をたて保護者と密接な連携を図り健康に関わる情報共有が行われている。

乳幼児突然死症候群は午睡チェックを行い、防止に努めている。保護者へは0から1歳児の面接や

懇談会で説明し、おたよりで伝え注意喚起している。

A-⑬

各科検診結果の詳細は記録し、報告書の回覧を行い職員間で周知している。診断結果により囑託医、保護者と連携を図っている。

保健計画に基づき歯磨き指導を実施し、年齢に合わせて絵本や遊びや食育の中で保健に関する取り組みを行っている。

A-⑭

「保育所におけるアレルギー・アナフィラキシー対応の手引き」に基づき、医師、保護者と連携し、生活管理指導表を基にアレルギー対応確認書を作成している。毎月のアレルギー会議において除去食材や代替食について検討確認し、保護者に伝えている。朝礼で調理員と当日のアレルギー対応食の確認をし、朝礼ノートで職員に周知を図り、配膳の前にはマニュアルに沿って調理員、複数の保育士で声に出し確認を行っている。食事中は子どものそばで保育士が見守り援助している。

研修はマニュアルの読み合わせや確認を行い、熱性けいれんやアレルギー対応とエビペン使用に関するデモンストレーションを行っている。

A-⑮

楽しいね、おいしいね、みんな笑顔でいただきます（家庭、管理栄養士、調理員との連携を図る）ことを年間計画のねらいとし、食育グループを中心に食育計画や栽培計画を立て、野菜の栽培や買物、クッキング、調理員による旬の食材の紹介、調理室見学、献立や食感等の話など、食に関わる豊かな体験ができるよう計画実践している。年齢や子どもの状況に応じて、子どもが楽しく落ち着いて食事が取れる環境や雰囲気づくりに配慮している。子どもの特性や好き嫌い等、子どもの喫食状況や適切な量を保護者や職員間で把握し、量を加減する、食べやすくするなど、園児同士や保育士と会話しながら楽しく食事ができるように努めている。子どもの食事の様子や食育に関する体験は、保護者へよい子ネットで配信するなど、保護者も食育に関心を持てるように取り組んでいる。

A-⑯

市立保育所共通の献立であるが、旬の野菜や地元の食材、行事食などを取り入れた内容で、担当保育士は保護者と連絡を取りながら調理員と情報共有し、一人ひとりの子どもの発育に合わせて調理を工夫している。献立に旬の野菜や果物、サラダなど園独自の工夫がされ、園の手作りおやつは子どもたちの楽しみとなっている。調理員が配膳し、子どもと会話を交わし摂食状況を把握し、定期的に栄養士が巡回して、子どもの食事の様子を見て連携している。

A-2 子育て支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 家庭との緊密な連携		
A⑰	A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	Ⓐ・b・c
A-2-(2) 保護者等の支援		
A⑱	A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	Ⓐ・b・c
A⑲	A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	Ⓐ・b・c

特記事項

<p>A-⑰</p> <p>保育理念や基本方針、全体的な計画などを掲示し、園の保育のねらいについて理解が得られるようにすると共に、送迎時の会話や連絡帳、おたより、よい子ネットの配信やドキュメンテーションなどで保育の内容や遊びの様子や情報を伝え、保護者と子どもの成長の共有化を図っている。</p> <p>A-⑱</p> <p>日々の送迎時の挨拶や会話や連絡帳などによりコミュニケーションを図り、保護者と信頼関係を築くように取り組んでいる。保護者個々の事情に配慮して個別の相談に応じ、諸事情や内容により家庭支援を行い、専門機関との連携や社会資源の活用について情報提供や紹介を行っている。相談内容は記録して家庭支援ファイルに保管し、必要時に確認できるようにしている。</p> <p>A-⑲</p> <p>登園時の保護者と子どもの様子、出席状況や健康、発育、心身の状況等から虐待など権利侵害の兆候を見逃さないようにし、疑われる場合はマニュアルに沿って速やかに所長、保健師に連絡して関係機関と連携して対応している。園に所属している家族支援担当者が主となり情報収集と記録のファイル化を行い、担任保育士と共に保護者や子どもへの援助を行っている。保健師、家庭支援担当者による巡回が毎月あり、情報共有や指導助言を受けている。保健師を通して子ども家庭支援課、児童民生委員と連携を取り、必要な場合は子ども家庭センターとつながる体制がある。</p> <p>「子どもの権利条約」「こども基本法」「児童虐待防止マニュアル」等に基づき研修を行っている。専門研修等での学びを職員間で情報共有している。</p>
--

A-3 保育の質の向上

		第三者評価結果
A-3-(1) 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）		
A⑳	A-3-(1)-① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り（自己評価）を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	㉑・b・c

特記事項

<p>A-⑳</p> <p>定期的に「自己評価のためのチェックリスト」「人事評価シート」「人権意識振り返りシート」「第三者評価チェックシート」を用いて自己評価を行うことで自己の保育を振り返り、チームで話し合いにより課題を共有し保育実践につなげている。</p> <p>今回、初めて第三者評価を受審し、職員は兵庫県福祉サービス第三者評価基準（保育所版）を見ながら丁寧な振り返りができて、今後もさらに前向きに課題に取り組みそうだとの感想があった。</p>
--