

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:平成30年2月23日

| | | |
|------|----------------|-------------------|
| 評価機関 | 名 称 | (社福)広島県社会福祉協議会 |
| | 所 在 地 | 広島県広島市南区比治山本町12-2 |
| | 事業所との契約日 | 平成29年5月25日 |
| | 事業所への評価結果の報告日 | 平成30年2月14日 |
| | 結果公表にかかる事業所の同意 | あり・なし |

I 事業者情報

(1) 事業者概況

| | | | | | |
|------------|---|-------|--------------|------|------|
| 事業所名称 | 今津未来園 | 種 別 | 幼保連携型認定こども園 | | |
| 事業所代表者名 | 有田 奈苗 | 開設年月日 | 平成23年4月1日 | | |
| 設置主体 | 社会福祉法人八葉会 | 定 員 | 150人 | 利用人数 | 145人 |
| 所在地 | 〒729-0111 広島県福山市今津町6丁目2番5号 | | | | |
| 電話番号 | 084-933-4222 | FAX番号 | 084-939-5252 | | |
| ホームページアドレス | http://imadu-h.com | | | | |

(2) 基本情報

| サービス内容(法人事業内容) | | 事業所の主な行事など | |
|-----------------------|------|--------------------------------|---|
| ○ 0歳児(生後43日～)から5歳児の保育 | | 毎月 : 避難訓練, 消火訓練, 身体測定, 誕生会 | |
| ○ 延長保育(早朝, 夕方, 土曜) | | 入園式, 卒園式, 遠足, 夏祭り, 運動会, 保育参観, | |
| ○ 一時預り事業 | | 季節行事, 和太鼓など | |
| ○ 子育て支援センター事業 | | 地域の行事への参加(文化祭・運動会etc) | |
| | | 防災パレード | |
| | | | |
| 居室の概要 | | 居室以外の施設設備の概要 | |
| ○ 総保育室数 | 10 室 | ○調理室 : | 1 |
| ・保育室 | 6 室 | ○その他 : | 6 |
| ・一時保育室 | 1 室 | (職員室1, 検収室1, 倉庫2, ステージ1, プール1) | |
| ・子育て支援室 | 0 室 | ○子育て支援棟 : | 1 |
| ・遊戯室・予備 | 4 室 | ○乳児棟 : | 1 |
| | | | |

職員の配置

| 職 種 | 人 数(うち常勤人数) | 職 種 | 人 数(うち常勤人数) |
|--------------|-------------|-------|-------------|
| 施設長 | 1 人(1人) | 副園長 | 1 人(1人) |
| 事務員 | 2 人(1人) | 外国語講師 | 1 人(人) |
| 保育士(主任保育士含む) | 26 人(19人) | | 人(人) |
| 調理員 | 5 人(3人) | | 人(人) |
| 嘱託医 | 2 人(人) | | 人(人) |
| 学校薬剤師 | 1 人(人) | | |
| 保育補助 | 2 人(人) | | |

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

今津未来園は、今回で3回目の第三者評価受審となります。

園は、福山市今津町を流れる本郷川沿いの今津公民館に隣接した住宅地にあり、平成29年度から認定こども園に移行された施設です。園舎は南向きで、窓も広く開放感があります。保育室も明るく、子ども達に良い環境を提供されていると感じました。職員室が2階にあります。2階から1階へ貫通したダクトの中に鏡を設置して、職員室から直接玄関の様子を観察できる構造になっています。職員室からは2階の全保育室を見ることができ、火災警報機、モニター、コンピューターなどが機能的に配置され、個人情報に関する資料は施錠できるロッカーで管理されていました。

園児の増加に合わせて保育室を入れ替えたり、部屋の仕切りを移動したりしながら対応されています。1階は広い遊戯室を中心に、0歳児から2歳児までの保育室があり、0歳児の保育室は2間に分けて園児個々の成長に合った保育が行われていました。遊戯室から調理室が見え、玄関には当日の昼食が置かれており、迎えの家族が確認できます。その他、絵本部屋、延長保育、「すくすく広場」を新築し、週3回から4回で親子が通う子育て支援専用の部屋が設けられていました。訪問当日は各保育室や遊戯室で12月の行事に向けた練習が行われていました。

法人では、認定こども園や保育所を3か所で運営されています。マニュアルなどの資料は各園で連携を図りながら整備されており、定期的な見直しや読み合わせも行われています。整備すべきマニュアルの増加に伴いチェックシート類も多くなり、その管理や利用方法が難しくなっている現状は見受けられましたが、それぞれ工夫しながら活用されていました。

定期的に第三者評価を受審し、自己評価を学びの場として活用するなど、人材育成に積極的に取り組んでおられることが伺えました。

サービス内容のさらなる向上にむけて職員のモチベーションも高く、施設全体で取り組んでおられる様子もみられ、今後の取り組みにも期待が膨らむ第三者評価調査でした。

◎特に評価の高い点

(1) 今回の第三者評価調査の受審にあたり、経験の浅いスタッフがグループリーダーとなり、各グループで自己評価項目について確認作業を含めて話し合いをされています。また、事前資料も十分なものを用意していただきました。さらに、訪問した当日の面接場面でも、理事長や園長だけでなく、現場の職員も参加し、それぞれのグループリーダーが園の取り組みや工夫している内容を説明するなど、組織が一丸となり、自己の点検と改善に積極的に取り組む姿勢が見られました。

(2) 各評価調査項目を細かく確認されており、マニュアルの整備や、それに伴うチェック体制を工夫して取り組んでおられます。

(3) 各種研修会への参加や、園内での会議など、職員のスキルアップを図る体制が整えられていることが伺えました。

◎特に改善を求められる点

(1) 時代の変化に応じて増加してゆくマニュアルやチェックシート、報告書や会議録など、その運用に追われて目的や意義が薄れていってしまうことが良くあります。今回の評価調査において、保護者アンケートにある小さなヒヤリハット事例がインシデントとして捉えられておらず、それぞれが連携したものとして活用されていない事例も見られました。今後は、マニュアルやアンケート、チェックシート内容の定期的な見直しと確認作業を行い、有機的な連携をもって一体的に運営に活かせるよう期待します。

(2) 以前まで使用していた園児の体調に関する指示書が今は使われておらず、また、体調の悪い職員の交代基準を設けられていませんでした。今後は、園児のみならず職員の健康に関する体制を充実させる意味からも、これら情報の周知と対策に取り組まれることを期待します。

III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回3回目の評価を受けるにあたり、経験の浅い職員をグループリーダーにあて、自己評価をしていきました。評価項目の理解、項目にあがっているものが自園では何にあたるのかというところからのスタートでした。各グループには職種、年齢、雇用条件の違う職員をミックスし、お互いの視点からわかることを伝えあったり、意見を言うことで、より細かに自分たちで評価内容を考えていくことができました。

職員同士意見の違いもありましたが、今後の課題にして取り組んでいきたいという思いを強く感じることもできました。評価当日は、評価者の方々の質問に対して、現場の職員できちんと説明ができ、資料なども提示することもできたと思います。

現在、リーダーは各グループの職員に評価当日の話をし、今後取り組んでいきたいことや課題点を集約しているところです。評価を受けて終わりにならないよう、課題点について一つずつ取り組んでいるところです。

これからも職員の頑張りを認めていき、個々の力を発揮できる環境も作っていきたくて考えています。

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

| | | |
|---------------------|---------------------------------------|---|
| 1 福祉サービスの基本方針と組織 | (1)理念・基本方針 自己評価:N0.1-2 | 法人としての理念・基本方針が明文化されています。年度初めには、新規採用職員を含め、全職員を対象にした理念研修を実施されています。職員室に理念を掲示し、職員への周知に努めておられます。ホームページや入園のしおり、パンフレット等で、保護者や地域など、広く周知されています。 |
| | (2)計画の策定 自己評価:N0.3-4 | 法人として中・長期的なビジョンを持ち、4か年の中期事業計画を策定されています。組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状の分析を行い、課題や問題点を明らかにされています。実行状況を経営会議や理事会で審議し、必要に応じて計画の見直しをされています。また、年度毎の事業所計画では、地域の保育ニーズや前年度の振り返りの内容を踏まえ、経営会議や理事会で合議し、検討されています。事業計画をマニュアル化し、職員がいつでも閲覧できる状態にし、全職員の周知に努めておられます。 |
| | (3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ 自己評価:N0.5-6 | 事務分掌を定め、園長自らの役割と責任について明確にされています。園長は、さまざまな研修や勉強会に参加し、遵守すべき法令等を学び、職員に伝えておられます。年2回、職員面談を実施し、それぞれの職員の意見や思いを運営に取り入れる努力をされています。また、人事、労務、財務等の分析を行い、経営や業務の効率化と改善に役立てておられます。 |
| 2 組織の運営管理 | (1)経営状況の把握 自己評価:N0.7-8 | 福山市私立認可保育施設協会や全国保育士会議、私立保育連盟、日本保育協会、地域の会合等へ積極的に参加し、保育に関する全体の動向やニーズ等について情報収集されています。子育て支援広場で開催されるサークルや保育・給食体験、クッキングなどを通して、地域の子育てニーズの把握に努めておられます。法人が運営する3つの園のリーダー層を中心とする経営会議や内部監査を実施し、経営状況や改善すべき課題について協議されています。 |
| | (2)人材の確保・養成 自己評価:N0.9-12 | 法人として、必要な人材確保や職員体制に関する基本的な考え方や方針を明確に持たれています。人事考課制度の運用により、職員一人ひとりの達成すべき目標を設定し、それらを基に職員一人ひとりの年間研修計画を立てるなど、法人全体で職員の育成に力を入れて取り組まれています。また、研修を受講した職員は、報告書の作成とともに研修内容を職員会議で報告されています。職員の就業状況を定期的にチェックし、3か月単位の変形労働時間制度を導入されています。休暇希望の事前調査を行い、有給休暇の取得やシフト調整など、職員の希望等に配慮しながら実行されています。さらに、実習生の受け入れに積極的で、マニュアルの整備を行うとともに、事前説明を丁寧に行い、実習評価については複数の職員で実施されています。 |
| | (3)安全管理 自己評価:N0.13 | 災害時避難マニュアルや不審者対応マニュアル、SIDS(乳幼児突然死症候群)などの各種マニュアルを整備し、子どもの安全確保のための体制を整備されています。毎月、屋根や柱、照明器具、備品、遊具、各保育室の設備などの安全点検を実施し、事故防止に努めておられます。インシデントレポートマニュアルを作成し、怪我や事故につながる可能性について記録に残し、職員会議でその問題点の分析を行い、再発防止のための改善策を検討されています。 |

| | | | |
|---|--------------|------------------------------------|---|
| 2 | 組織の運営管理 | (4)設備環境 自己評価:N0.14-15 | 園庭や保育室、絵本部屋、遊戯室など、自由に活動できるよう広々としたスペースを確保されています。また、洗面所やトイレ等は、各保育室から利用しやすい場所に設置されています。面接を行う際は防音室を利用したり、絵本部屋でカーテンを閉め切るなどの工夫をし、プライバシー保護に配慮されています。各クラスで責任を持って清掃しており、1週間ごとにチェック表を活用した点検をされています。また、清掃管理・安全点検責任者を決め、担当職員のみではなく、他の職員など複数の目で確認されています。 |
| | | (5)地域との連携 自己評価:N0.16 | 町内や敬老会などの行事に積極的に参加し、地域住民と交流されています。子育て支援のすすく広場では、シルバーボランティアによる伝承あそびや絵本の読み聞かせなど、地域の保育ニーズに基づいたサービスを提供されています。また、福山大学薬学部のコミュニケーション交流学習の受け入れ協力をされており、学生との交流は、園児にとって楽しみの一つとなっています。ボランティアの受け入れに関するマニュアルや活動するにあたっての保育や給食、地域等、分野ごとにボランティアの手引きを作成しており、職員だけではなく、ボランティアに対しても必要な情報等を確実に伝えられるように整備されています。 |
| | | (6)事業の経営・運営 自己評価:N0.17-18 | 地域内の会合等に積極的に参加されています。各種の種別協議会や行政懇談会等に参加し、意見や意向を伝えておられます。外部研修に積極的に参加し、制度に関する情報や意見を収集し、運営に反映するとともに、外に向けて情報発信されています。財務諸表については、ホームページに掲載し、開示の請求があった場合に速やかに対応できるよう、開示請求書を作成されています。 |
| 3 | 適切な福祉サービスの実施 | (1)利用者本位の福祉サービス 自己評価:N0.19-24 | 職員会議で、各クラスの子どもの状況について情報交換し、一人ひとりの特性に応じた保育方針を検討されています。 玄関に意見箱を設置するほか、メールでの受付や行事後に保護者アンケート調査を実施するなど、相談や意見が言いやすい環境を整えておられます。得られた意見や要望は、園だよりやホームページで保護者にフィードバックされています。苦情解決のしくみとして、苦情解決責任者や担当者を設置するほか、第三者委員は、地域の公民館館長や民生委員・児童委員に依頼しており、解決の方法や受付、解決のための話し合いについて分かりやすく保護者に説明されています。 プライバシー保護に関する規程を整備し、個人情報の取り扱い等について入所のしおりに記載し、人権やプライバシーの遵守、守秘義務について説明されています。 |
| | | (2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価:N0.25-28 | 第三者評価を平成24年度より受審されており、今回で3回目の受審となります。職員全員で自己評価に取り組まれており、職員一人ひとりが自分たちの保育の振り返りとして活用されています。日々の保育を円滑に進めるための各種マニュアルを整備し、職員に周知徹底されています。子ども一人ひとりに関する状況を職員会議で情報共有し、その都度、記録に残されています。 ◎今回の評価調査において、チェックシートの内容項目外にも確認済の印をした書類が見られました。今後は、各種マニュアルやアンケート、チェックシート内容の定期的な見直しと確認作業方法の統一に向けて取り組まれることを期待します。 |
| | | (3)サービスの開始・継続 自己評価:N0.29-32 | パンフレットやホームページ、入・退園のしおり等を作成されており、分かりやすい言葉で表現することや絵や図を用いることで、必要な情報を分かりやすく伝える工夫を行っておられます。毎月、園だよりと各クラスのたよりを発行し、園やクラスでの活動や行事のお知らせ、月ごとの保育目標を伝えておられます。 |

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編: 保育所

| | | |
|-----------------|-----------------------------|--|
| 1 事業所運営体制の基本 | (1)サービスの質の確保 自己評価:N0.1-3 | 職員会議を週1回実施されており、職員会議に参加できない職員には会議録の回覧で確認する仕組みを確立されています。職員が抱えている課題について指導助言を行う仕組みとして、メンター制度を取り入れ、日頃の保育での困り事や疑問などを気軽に相談できる体制を整えておられます。子どもに関する情報を記録するための統一した様式を作成されており、職員はマニュアルの確認や先輩職員に指導を受けながら統一した書き方に心がけておられます。 |
| 2 子どもの発達援助 | (1)発達援助の基本 自己評価:N0.4-8 | 年度毎の教育・保育の全体的な計画のねらいや内容は、発達過程や年齢、個人差を踏まえた内容となるよう配慮されています。全体的な計画を基に、月間の教育・保育計画が作成されており、年齢に応じた食育活動や菜園活動、和太鼓などの特色ある保育が提供されています。異年齢児保育や地域の高齢者との交流など、幅広い年代の人との交流を通じて、お互いの存在を理解しあえるよう取り組まれています。 |
| | (2)健康管理・食事 自己評価:N0.9-14 | 食育年間計画を立て、食育やクッキングなどの食育活動を積極的に取り入れておられます。4・5歳時クラスは、食材や食事が作られる過程に興味をもち、作る・食べる・後片付けを理解するといった食育目標を立てておられます。 アレルギー疾患のある園児には、食物アレルギー指示書や除去食依頼書を家族に提出してもらっています。アレルギー疾患により、除去食が必要な子どもの気持ちに配慮し、代替食を提供されています。食器に名前を書いたり、色のついたトレーを使用するなど、調理員と職員が確認できる仕組みをつくり、取り間違えのないよう徹底されています。 ◎以前までは、体調に関する指示書の活用や白飯からお粥等の代替食への変更など、園児の体調に応じた食事の提供をされていましたが、現在ではこれらの対応はされていないようです。今後は、様式の内容に工夫するなどの見直しを行い、職員全体で円滑、迅速、確実に情報等の周知徹底を図るための取り組みに期待します。 |
| | (3)保育環境 自己評価:N0.15-17 | 各クラスに温度・湿度計を設置し、子どもたちが常に心地よく過ごせるように調整しながら空間の確保に取り組まれています。毎月、季節に応じた壁面に模様替えされたり、近くの公園に出かけ、木々や草花などの自然物に触れながら、季節の移り変わりが感じられるよう工夫されています。安全点検係を中心に、園内の設備や用具、園外に設置する遊具等の点検を毎月実施されています。子どもが自発的に活動できるよう、自由に好きな遊び道具等を取り出せるように環境を整えておられます。 |
| | (4)保育内容 自己評価:N0.18-23 | 年長児は、公共交通機関を利用して園外に出る機会を設け、公共の場を使う時の約束ごとを学び、成長できるように取り組まれています。また、年度毎に交通安全指導計画を立て、園内、園外、学びを通して、子どもの年齢に応じて交通ルールを守ることの大切さを伝えておられます。異年齢の子どもと一緒に過ごせるよう配慮されており、子ども同士の関わりのなかで、お互いの存在や気持ちに気づいたり、協力し合ったりし、遊びや生活を通して人間関係が育つよう働きかけておられます。乳児は、SIDS(乳幼児突然死症候群)マニュアルに沿って、15分毎にチェックし、内容を記録されています。長時間保育を受ける子どもには、18時に軽食(おやつ)を提供されています。各クラスで申し送り簿を設置し、延長担当者に適切に引き継ぎが行えるよう、子どもの様子や出来事などを情報共有されています。 |

| | | |
|----------------------|--|---|
| <p>3 子育て支援</p> | <p>(1)保護者等への支援 自己評価：N0.24-28</p> | <p>職員は、連絡ノートや送迎時に日中の様子などを伝えておられます。毎月、クラスだよりと園だよりを保護者に配布し、保育や行事についての情報を発信されています。年5回の保育参観のうち、2回は、参観後に担任、園長、主幹が保護者と家庭の悩みや保育について意見交換する機会を設けておられます。また、懇談を開催する際は、職員が事前に懇談のねらいと流れの詳細を作成し、保護者へ適切に説明できるように取り組まれています。3日以上欠席している子どもには、電話連絡で様子を伺い、1週間以上の欠席の場合は、家庭への訪問を実施されています。日々の保育で、虐待等の兆候を見落とさず、すぐに報告し合うように周知徹底されています。さらに、不適切な養育の可能性があると判断した場合は、園全体で情報を共有し、対応方法について検討されています。必要に応じて、市や地域の保健師と連携を図り対応されています。</p> |
| <p>4 子どもの安全</p> | <p>(1)安全・事故防止 自己評価：N0.29-31</p> | <p>食中毒や感染症に対する予防および発症後の対策を徹底されています。食中毒情報の発令や感染症の発生があった場合は、掲示板で保護者等に対して啓発されています。毎月の避難訓練は、火災・地震など、様々な災害を想定し、計画的に実施されています。防犯カメラなどの監視体制を整備され、不審者の侵入対策に取り組む他、2年に1回は、警察の協力を得て、防犯訓練を実施されています。刺股などを使ったシュミレーション研修を実施し、不審者の侵入などに対応できる体制を整えておられます。 ◎体調の悪い職員の交代基準を設けていない点については、園児のみならず職員の健康管理の点からも大切なことと思われれます。保育体制を充実させる意味からも、情報の周知と対策に取り組まれることを期待します。</p> |
| <p>5 地域との関わり</p> | <p>(1)関係機関及び地域との連携 自己評価：N0.32-34</p> | <p>障害や発達上の課題が見られる子どもの保護者には、個人面談で園での様子を丁寧に説明するとともに、専門機関から指導・助言を受けられる体制を整えておられます。5歳児は、学区内の保育所や小学生との交流の機会を持たれています。敷地内にある「すくすく広場」では、地域の子育て家庭に園開放やセミナー、サークル等を定期的に行われています。地域の子育てニーズに応えながら気軽に立ち寄れる場所を提供されています。</p> |

自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の提案 |
|-----|-----|----|------|-------|-------|
|-----|-----|----|------|-------|-------|

1 福祉サービスの基本方針と組織

(1) 理念・基本方針

| | | | | | |
|---|------------|--------------------------------|---|---|--|
| 1 | 理念・基本方針の確立 | 法人としての理念，基本方針が確立され，明文化されていますか。 | A | A | |
| 2 | 理念・基本方針の周知 | 理念や基本方針が利用者等に周知されていますか。 | A | A | |

(2) 計画の策定

| | | | | | |
|---|-------------------|-------------------------------|---|---|--|
| 3 | 中・長期的なビジョンと計画の明確化 | 中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。 | A | A | |
| 4 | 適切な事業計画策定 | 事業計画が適切に策定されており，内容が周知されていますか。 | A | A | |

(3) 管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

| | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|--|
| 5 | 管理者(施設長)の役割と責任の明確化 | 管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし，遵守すべき法令等を理解していますか。 | B | A | |
| 6 | リーダーシップの発揮 | 管理者(施設長)は質の向上，経営や業務の効率化と改善に向けて，取り組みに指導力を発揮していますか。 | A | A | |

2 組織の運営管理

(1) 経営状況の把握

| | | | | | |
|---|---------------|-------------------------------------|---|---|--|
| 7 | 経営環境の変化等への対応① | 事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。 | A | A | |
| 8 | 経営環境の変化等への対応② | 経営状況を分析して，改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか。 | A | A | |

(2) 人材の確保・養成

| | | | | | |
|----|---------------|---|---|---|--|
| 9 | 人事管理の体制整備 | 必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて，実行していますか。 | A | A | |
| 10 | 職員の就業状況への配慮 | 職員の就業状況や意向を把握し，必要があれば改善するしくみが構築されていますか。 | A | A | |
| 11 | 職員の質の向上に向けた体制 | 職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。 | B | A | |
| 12 | 実習生の受け入れ | 実習生の受け入れについて，積極的な取り組みを行っていますか。 | A | A | |

(3) 安全管理

| | | | | | |
|----|----------|--------------------------------|---|---|--|
| 13 | 利用者の安全確保 | 利用者の安全確保のための体制を整備し，対策を行っていますか。 | A | A | |
|----|----------|--------------------------------|---|---|--|

(4) 設備環境

| | | | | | |
|----|------|---------------------------------------|---|---|--|
| 14 | 設備環境 | 事業所(施設)は，利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。 | B | A | |
| 15 | 環境衛生 | 事業所(施設)は，清潔ですか。 | B | A | |

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の提案 |
|-----|-----|----|------|-------|-------|
|-----|-----|----|------|-------|-------|

(5) 地域との交流と連携

| | | | | | |
|----|--------|---|---|---|--|
| 16 | 地域との関係 | 利用所と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。 | A | A | |
|----|--------|---|---|---|--|

(6) 事業の経営・運営

| | | | | | |
|----|----------------|--------------------------------------|---|---|--|
| 17 | 制度に関する意見・意向の伝達 | 制度について、保険者あるいは行政担当部署等に意見や意向を伝えていますか。 | B | A | |
| 18 | 財務諸表の公開 | 地域住民、利用者に対して財務諸表を公開していますか。 | B | A | |

3 適切な福祉サービスの実施**(1) 利用者本位の福祉サービス**

| | | | | | |
|----|----------------|---|---|---|--|
| 19 | 利用者を尊重する姿勢① | 利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。 | A | A | |
| 20 | 利用者を尊重する姿勢② | 利用者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ますか。 | A | A | |
| 21 | 利用者満足の向上 | 利用者満足の向上(または保護者の意向を尊重)に向けた取り組みを行っていますか。 | A | A | |
| 22 | 意見を述べやすい体制の確保① | 利用者(または保護者)が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。 | A | A | |
| 23 | 意見を述べやすい体制の確保② | 苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能していますか。 | A | A | |
| 24 | 意見を述べやすい体制の確保③ | 利用者(または保護者)からの意見に対して迅速に対応していますか。 | A | A | |

(2) サービス・支援内容の質の確保

| | | | | | |
|----|------------------|--|---|---|---|
| 25 | 質の向上に向けた組織的な取り組み | 自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。 | A | A | |
| 26 | 標準的な実施方法の確立 | 各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか。 | B | A | |
| 27 | サービス実施状況の記録 | 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ますか。 | B | B | ○ |
| 28 | 記録の管理と開示 | 記録等の開示を適切に行っていますか。 | B | B | ○ |

(3) サービスの開始・継続

| | | | | | |
|----|------------------|--|---|---|--|
| 29 | サービス提供の開始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ますか。 | A | A | |
| 30 | サービス提供の開始② | サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、同意を得ていますか。 | A | A | |
| 31 | 利用契約の解約・利用終了後の対応 | 利用者がいつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者または事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか。 | A | A | |
| 32 | サービスの継続性への配慮 | 事業所変更や家庭への移行(または保育サービスや保育所の変更)にあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか。 | B | A | |

自己評価・第三者評価の結果（サービス編：保育所版）

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の 提案 |
|-----|-----|----|------|-------|-----------|
|-----|-----|----|------|-------|-----------|

1 事業所運営体制の基本

(1) サービスの質の確保

| | | | | | |
|---|--------------|--|---|---|--|
| 1 | 職員会議 | 職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がとられていますか。 | A | A | |
| 2 | 指導助言を受ける仕組み | 職員が指導助言を受ける仕組みがありますか。 | A | A | |
| 3 | 個人情報の適切な取り扱い | 子ども（保護者等を含む）に関する情報（データを含む）は、適切に取り扱われていますか。 | A | A | |

2 子どもの発達援助

(1) 発達援助の基本

| | | | | | |
|---|--------------|---|---|---|--|
| 4 | 保育課程 | 保育課程は、関係法令や子どもの発達特性を踏まえ、長期的見通しをもって適切に編成されていますか。 | A | A | |
| 5 | 指導計画 | 指導計画は、定期的に評価および見直しが行われていますか。 | A | A | |
| 6 | 理解と受容 | 子ども一人ひとりへの理解を深め、受容していますか。 | A | A | |
| 7 | さまざまな人との交流 | さまざまな年代や文化を持つ人たちに親しみを持つよう働きかけていますか。 | A | A | |
| 8 | 先入観を植え付けない配慮 | 性差への先入観による固定的な概念や役割分業意識を植え付けないような配慮を行っていますか。 | B | B | |

(2) 健康管理・食事

| | | | | | |
|----|-----------------|---|---|---|---|
| 9 | 健康状態の把握 | 子どもの健康管理は、適切に行われていますか。 | A | A | |
| 10 | 健康診断等の実施 | 健康診断や歯科検診を定期的に行っていますか。 | A | A | |
| 11 | 食事環境の整備 | 子どもにとって、食事が楽しみとなるよう配慮していますか。 | A | A | |
| 12 | サービス開始・終了時の配慮 | 子どもが生活と遊びの中で、食事を楽しみ合うよう、働きかけていますか。 | B | B | |
| 13 | 子どもの状況に応じた食事の提供 | アレルギー疾患や体調不良の子どもがいる場合、子どもの状況に応じた食事が提供されていますか。 | B | B | ○ |
| 14 | 家庭との連携 | 保育所で提供する食事について、保護者等に対して説明し、理解を得ていますか。 | A | A | |

(3) 保育環境

| | | | | | |
|----|---------|---|---|---|--|
| 15 | 空間の確保 | 保育所は、子どもが心地よく過ごせるような空間が確保されていますか。 | A | A | |
| 16 | 設備・環境 | 保育所は、子どもたちの心身の安らぎ、くつろぎの面から配慮された場所となるよう、工夫されていますか。 | A | A | |
| 17 | 保育環境の整備 | 子どもが自発的に活動できる環境を整える工夫を行っていますか。 | B | A | |

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の 提案 |
|-----|-----|----|------|-------|-----------|
|-----|-----|----|------|-------|-----------|

(4) 保育内容

| | | | | | |
|----|--------|--|---|---|--|
| 18 | 社会性の獲得 | 子どもが望ましい生活のルールや態度を身につけるよう、働きかけていますか。 | A | A | |
| 19 | 表現活動 | 身近な環境の中で、感覚を豊かにしたり、活動を楽しめるよう働きかけていますか。 | A | A | |
| 20 | 人間関係 | 遊びや生活を通して、人間関係が育つように働きかけていますか。 | A | A | |
| 21 | 乳児保育 | 乳児保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。 | A | A | |
| 22 | 長時間保育 | 長時間保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。 | A | A | |
| 23 | 障害児保育 | 障害児保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。 | A | A | |

3 子育て支援**(1) 保護者等への支援**

| | | | | | |
|----|--------------|--|---|---|--|
| 24 | 信頼関係の構築 | 保護者等の気持ちに共感しながら、信頼関係を築くよう努めていますか。 | A | A | |
| 25 | 保護者等との連携、共有 | 子どもの生活の連続性を踏まえ、保護者等との連携および情報共有が行われていますか。 | A | A | |
| 26 | 相談・情報提供 | 保育に関する知識や技術を活かして、保護者等からの相談にあたっていますか。 | A | A | |
| 27 | 不適切な養育に対する支援 | 虐待等、不適切な養育が行われている可能性があると感じた場合は、速やかに対応していますか。 | A | A | |
| 28 | 虐待等への対応 | 虐待を受けている子ども(虐待の可能性のある場合を含む)に対して、適切に対応していますか。 | A | A | |

4 子どもの安全**(1) 安全・事故防止**

| | | | | | |
|----|-----------|--------------------------------------|---|---|---|
| 29 | 食中毒・感染症対策 | 食中毒や感染症に対する予防および発症後の対策は、適切に行われていますか。 | B | B | ○ |
| 30 | 事故・天災への対応 | 事故や天災が発生した場合、速やかに対応できる体制がありますか。 | A | A | |
| 31 | 不審者対策 | 不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。 | A | A | |

5 地域との関わり**(1) 関係機関および地域との連携**

| | | | | | |
|----|-------------|---|---|---|--|
| 32 | 関係機関との連携、協力 | 子ども家庭センター、要保護児童対策地域協議会、小学校等と連携し、必要に応じて協力体制を築いていますか。 | A | A | |
| 33 | 地域の子育て支援 | 地域の子育て支援の拠点として、子育て家庭に対して保育所機能を還元していますか。 | A | A | |
| 34 | 一時保育 | 一時保育のための環境が整備され、保育内容や方法に配慮していますか。 | A | A | |