

# 福祉サービス第三者評価の結果

平成26年7月23日 提出(評価機関→推進委員会)



## 1 福祉サービス事業者情報

### (1) 事業者概況

事業所名称 (施設名)	小沢保育園	種別	保育所		
代表者氏名 (管理者)	園長 藤田妙子	開設年月日	昭和47年10月1日		
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人 弘前草右会	定員	45名	利用人数	42名
所在地	〒036-8243 青森県弘前市大字小沢字沢田13-2				
連絡先電話	0172(88)2204	FAX電話	0172(26)8082		
ホームページアドレス					

### (2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
・保育所地域活動事業(異年齢児・世代間交流)	・4月 入園・進級式	・9月 運動会、保育参観、お月見集会	
・一時預かり事業	・5月 子どもの日集会、お花見会	・10月 思い出遠足、秋の遠足、稲刈り	
・延長保育事業(自主)	バケツ田植え・ゴミ拾い運動	・11月 作品展、七五三集会、秋餅作り	
	・6月 親子遠足	・12月 お遊戯会、クリスマス会	
	・7月 七夕集会、宵祭り、ねぶた運行	・1月 カルタ大会、ウインターフェスタ	
	・8月 ねぶた運行、プール遊び	・2月 節分豆まき会、保育参観	
	スイカ割り大会	・3月 ひな祭り集会、お別れ会、卒園式	
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
・保育室 3	・事務室	・休憩室、更衣室	
・遊戯室 1	・機戒警備設備	・厨房	
・静養室 1	・AED設置		
・ほふく室兼乳児室、調乳室 1	・園庭固定遊具、砂場設置		
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
園長	1	嘱託医	2
主任保育士	1		
保育士	8		
調理員	1		
用務員	1		

## 2 評価結果総評

### ◎ 特に評価の高い点

地域に開かれた保育所として、保育所地域活動に積極的に取り組んでおり、園庭やホールを開放した「宵祭り」や「運動会」、「秋の収穫祭」、「節分集会」などを開催し、地域の学童から高齢者まで幅広い年代の方々との交流を深めています。また、町内のねふた運行に参加し、町内を練り歩いて、太鼓を披露したり、マスコットを配布したりするなど、伝統行事を通じた地域交流・世代間交流に取り組んでいます。

保護者向けの保育のしおりには、理念や基本方針をはじめ、プライバシー保護や個人情報保護、意見・要望への対応、苦情解決、安全確保、食育計画など、保護者に周知すべき事項や取組を詳しく記載しています。特に、安全確保については、災害発生時における発生初動時の対応や、災害発生が予想される場合の対応も記載しています。

利用者の意見・要望・苦情等に対して、保育園の姿勢を明示し、受付や解決の体制を適正に整備するとともに、保護者に対し、そのことを説明した資料を配布したり、掲示したりして十分に周知しています。また、意見や苦情等を申しやすいように、相談スペースを設けたり、申出書を配布したりするなど、工夫しています。

年齢別のデイリープログラムに、保育の方法や保育士の関わり、配慮事項等、提供するサービスの標準的な実施方法を示し、職員に対し、研修や個別の指導で周知するとともに、それに基づいた保育に取り組む、毎月の職員会議で実施状況の確認を行っています。

### ◎ 改善を求められる点

中・長期計画に示されている内容が、各年度の事業計画に十分に反映されていないので、今後は、中・長期計画に示されている内容を十分に反映させる形で各年度の事業計画を策定することが望まれます。

自己評価の結果に基づいて、組織として取り組むべき課題を明確にしていますが、課題の改善に向け、改善策を立て実施するまでに至っていませんので、改善策や改善計画を立て、その実施状況の評価、必要に応じた見直しも行いながら改善に取り組むことが望まれます。

保育所の変更や家庭への移行にあたり、保育の継続性に配慮した引継ぎ文書を定めておくとともに、サービス終了後の相談方法や担当者を文書にして保護者に渡すことが望まれます。

## 3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受審し、職員一人一人が保育園の課題や問題点を確認するために見直す機会になりました。保育園が一方向的にやるのではなく利用者と「あ・うん」の呼吸で何でもできることが小沢保育園の良いところ。サービスのマイナス面を改善できるようにこれから取り組んでいきたいです。そして、職員間の保育情報も共有しないとよりよい福祉サービスができないので地域と連携をはかり“みんなの先生・みんなの子ども”をモットーに家庭的な雰囲気の中でこれからも保育していきたい。

評価機関	名 称	社会福祉法人 弘前市社会福祉協議会
	所 在 地	青森県弘前市大字宮園2丁目8-1
	事業所との契約日	平成25年10月 4日
	評価実施期間	平成25年10月 4日～平成26年 6月19日
	事業所への 評価結果の報告	平成26年 7月15日

4 評価細目の第三者評価結果

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織	第三者評価結果	評価結果講評															
<p><b>I-1 理念・基本方針</b></p> <p>I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。</p> <table border="1" data-bbox="183 488 724 636"> <tr> <td data-bbox="183 488 384 562">I-1-(1)-①</td> <td data-bbox="384 488 724 562">理念が明文化されている。</td> <td data-bbox="724 488 898 562">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 562 384 636">I-1-(1)-②</td> <td data-bbox="384 562 724 636">理念に基づく基本方針が明文化されている。</td> <td data-bbox="724 562 898 636">a</td> </tr> </table> <p>I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。</p> <table border="1" data-bbox="183 712 724 860"> <tr> <td data-bbox="183 712 384 786">I-1-(2)-①</td> <td data-bbox="384 712 724 786">理念や基本方針が職員に周知されている。</td> <td data-bbox="724 712 898 786">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 786 384 860">I-1-(2)-②</td> <td data-bbox="384 786 724 860">理念や基本方針が利用者等に周知されている。</td> <td data-bbox="724 786 898 860">a</td> </tr> </table>	I-1-(1)-①	理念が明文化されている。	a	I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	I-1-(2)-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	a	I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a		<p>保育の理念、理念に基づく保育方針を事業計画や保育のしおりに明文化しており、理念は、子ども一人ひとりを尊重し、保護者や地域社会と連携して保育に取り組むという考え方を示しているほか、保育方針は、職員の行動規範となる内容になっています。</p> <p>理念や保育方針を、職員に対し、年度当初の職員会議で配布し、説明するとともに、毎月の職員会議やミーティングでも話題にしているほか、保育課程や指導計画に反映させていることを説明するなど、継続的に周知しています。また、保護者等に対し、年度当初の父母会で配布し、説明するとともに、園長が行事挨拶の中で、園の方針などを伝えています。さらに、地域住民に対し、活動などを紹介した広報紙を毎月発行し、町会に回覧したり、関係機関の会合に出席し、園の方針を説明したりして、理解を図っています。</p>			
I-1-(1)-①	理念が明文化されている。	a															
I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a															
I-1-(2)-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	a															
I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a															
<p><b>I-2 計画の策定</b></p> <p>I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。</p> <table border="1" data-bbox="183 1003 724 1151"> <tr> <td data-bbox="183 1003 384 1077">I-2-(1)-①</td> <td data-bbox="384 1003 724 1077">中・長期計画が策定されている。</td> <td data-bbox="724 1003 898 1077">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1077 384 1151">I-2-(1)-②</td> <td data-bbox="384 1077 724 1151">中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。</td> <td data-bbox="724 1077 898 1151">b</td> </tr> </table> <p>I-2-(2) 事業計画が適切に策定されている。</p> <table border="1" data-bbox="183 1227 724 1451"> <tr> <td data-bbox="183 1227 384 1301">I-2-(2)-①</td> <td data-bbox="384 1227 724 1301">事業計画の策定が組織的に行われている。</td> <td data-bbox="724 1227 898 1301">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1301 384 1375">I-2-(2)-②</td> <td data-bbox="384 1301 724 1375">事業計画が職員に周知されている。</td> <td data-bbox="724 1301 898 1375">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1375 384 1451">I-2-(2)-③</td> <td data-bbox="384 1375 724 1451">事業計画が利用者等に周知されている。</td> <td data-bbox="724 1375 898 1451">a</td> </tr> </table>	I-2-(1)-①	中・長期計画が策定されている。	a	I-2-(1)-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b	I-2-(2)-①	事業計画の策定が組織的に行われている。	a	I-2-(2)-②	事業計画が職員に周知されている。	a	I-2-(2)-③	事業計画が利用者等に周知されている。	a		<p>法人の中・長期計画を策定し、法人のビジョンを明確にするるとともに、各事業所の現状を踏まえて、サービス内容や組織体制、施設整備等の課題を明確にし、解決に向けた具体的な取組を明示しています。また、中・長期計画を達成するための収支計画も併せて策定しています。</p> <p>各年度の事業計画には、保育業務を主に安全体制など、中・長期計画の内容を反映させた具体的な事業内容が示されていますが、サービスの質の向上への取組や人事管理の方針等の内容が十分に反映されていませんので、これを十分に反映させて事業計画を策定することが望まれます。</p> <p>事業計画は、各事業の担当職員が作成した計画案をもとに、全職員が参加する職員会議で、意見を出し合って策定するとともに、毎月の職員会議で実施状況を把握し、年度末に評価・見直しを行って、次年度に反映させています。また、職員に対し、年度当初に事業計画を配布し、説明するとともに、毎月の職員会議で進捗状況を確認するなど、十分に周知して理解を促しています。さらに、保護者等に対し、父母会の場で、関係する事業計画を記載した保育のしおりを配布するとともに、それをもとに説明を行っています。</p>
I-2-(1)-①	中・長期計画が策定されている。	a															
I-2-(1)-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b															
I-2-(2)-①	事業計画の策定が組織的に行われている。	a															
I-2-(2)-②	事業計画が職員に周知されている。	a															
I-2-(2)-③	事業計画が利用者等に周知されている。	a															
<p><b>I-3 管理者の責任とリーダーシップ</b></p> <p>I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。</p> <table border="1" data-bbox="183 1599 724 1747"> <tr> <td data-bbox="183 1599 384 1673">I-3-(1)-①</td> <td data-bbox="384 1599 724 1673">管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。</td> <td data-bbox="724 1599 898 1673">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1673 384 1747">I-3-(1)-②</td> <td data-bbox="384 1673 724 1747">遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。</td> <td data-bbox="724 1673 898 1747">a</td> </tr> </table> <p>I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p> <table border="1" data-bbox="183 1823 724 1966"> <tr> <td data-bbox="183 1823 384 1897">I-3-(2)-①</td> <td data-bbox="384 1823 724 1897">質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。</td> <td data-bbox="724 1823 898 1897">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1897 384 1966">I-3-(2)-②</td> <td data-bbox="384 1897 724 1966">経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。</td> <td data-bbox="724 1897 898 1966">a</td> </tr> </table>	I-3-(1)-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	I-3-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	I-3-(2)-①	質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a	I-3-(2)-②	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a		<p>園長は、自らの役割と責任について、事務分担表や緊急・災害時の連絡体制に明示するとともに、年度当初の職員会議で資料に基づいて説明し、周知しています。また、遵守すべき法令等について、業界団体や法人の経営に関わる研修・会議への出席、行政からの情報、業界誌の購読等により把握し、関係書類を整理して保管するとともに、職員に対し、職員会議やミーティングで周知しています。</p> <p>保育の質の向上に向けて、職員会議で話し合いを持ったり、自己評価を年2回実施したりするなど、組織としての取組に十分な指導力を発揮し、職員の意見を取り入れながら取り組んでいます。また、経営や業務の効率化と改善に向けて、法人事務局や主任と連携しながら、人事・労務・財務面から分析を行って、適正な人員配置や、クラス担当職員の効率的な配置などに取り組んでいるほか、職場環境や業務内容を、職員会議で話し合っ、効率化や改善に取り組んでいます。</p>			
I-3-(1)-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															
I-3-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a															
I-3-(2)-①	質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a															
I-3-(2)-②	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a															

評価対象 II 組織の運営管理	第三者評価結果	評価結果講評
<b>II-1 経営状況の把握</b> II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		<p>社会福祉事業全体の動向について、業界団体や法人の研修・会議に参加して把握するとともに、地域の子どもの数やニーズについて、行政の情報や一時預かり、相談対応などにより把握に努めています。</p> <p>毎月のコスト分析や在園児の推移をもとに、法人事務局で経営分析を行って、課題を明確にするとともに、職員会議で課題の改善に向けた取組を検討し、コスト削減に向けた取組などに取り組んでいます。</p> <p>法人外部の公認会計士による財務諸表等の監査が行われており、その指導や助言に基づく経営改善に取り組んでいます。</p>
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	
II-1-(1)-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る。	a	
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	a	
<b>II-2 人材の確保・養成</b> II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		<p>幼稚園教諭資格者の配置や、非常勤職員の常勤職員化等、必要な人材や人員体制に関するプランを立て、それに基づく人事管理が行われています。また、業務や研修などに対する職員の意向等について、年1回、書面や面接で把握し、考課基準に基づく勤務評定が行われており、職員は、評定結果が人事や業務、研修等に反映されていることを十分に理解しています。</p> <p>担当者が、職員の就業に関わる毎月のデータや、職員の意向を把握し、就業状況を分析するとともに、分析結果を基に園長と協議しながら、勤務体制等の必要に応じた改善に努めています。また、法人の職員福利厚生会の新年会やレクリエーション等の職員親睦、園内の職員親睦などが行われているほか、職員の悩み相談に、園内や法人事務局に担当者を置いて対応しています。</p> <p>職員の教育・研修について、各計画に組織が職員に求める姿勢、研修の目的(専門知識・技術の習得)や方法(外部研修派遣や内部研修の実施)を明示し、職員一人ひとりについて、保有資格や研修履歴を把握するとともに、勤務状況や意向を踏まえて研修計画を立て実施しています。また、研修を終了した職員の報告レポートや伝達研修の内容、研修後の保育実践から研修成果を評価し、評価結果や意向をもとに、必要に応じて次の研修計画の見直しを行っています。</p> <p>実習生の受入れについて、受入れの意義や担当、手順等の必要事項を記載したマニュアルを整備し、それをもとに職員に会議で説明し、周知しています。また、受入れにあたり、養成校と責任体制を明確にした覚書を交わし、実習期間中も連絡を取り合うとともに、実習生の要望を取り入れた計画的に学べるプログラムを用意するなど、積極的に取り組んでいます。</p>
II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	
II-2-(1)-② 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。		
II-2-(2)-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	
II-2-(2)-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。		
II-2-(3)-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	
II-2-(3)-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り組みが行われている。	a	
II-2-(3)-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。		
II-2-(4)-① 実習生の受け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、積極的な取り組みをしている。	a	
<b>II-3 安全管理</b> II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		<p>緊急時の子どもの安全確保について、リスクの種類別に担当者を配置し、マニュアルを整備するとともに、年度当初の職員会議で説明し、理解を促しています。また、安全確保に関する取組について、毎月の職員会議で話し合うとともに、保護者に対し、感染症や不審者に関する情報を玄関に掲示して周知しています。</p> <p>災害時の子どもの安全確保について、対応マニュアルや連絡体制を整備するとともに、災害の影響を把握して、落下防止策や食料等の備蓄、消防団との協力体制の構築などに取り組んでいるほか、災害の発生が予想される場合や、発生初動時の対応を決めて、全職員と保護者に周知しています。</p> <p>ヒヤリハット事例について、報告書にして収集し、職員会議で要因分析や未然防止策の検討を行うとともに、防止策の実施状況の確認と必要に応じた見直しも行っていきます。</p>
II-3-(1)-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	
II-3-(1)-② 災害時に対する利用者の安全確保のための取り組みを行っている。	a	
II-3-(1)-③ 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	

<b>II-4 地域との交流</b>			地域とのかかわりを、事業計画や保育課程に位置づけ、地域の人々と交流する機会や、地域の行事や活動に参加する機会を積極的に設けるとともに、子育てに活用できる地域の情報を収集し、保護者に提供したり、中高生の職場体験を受入れたりなど、地域との交流を広げるための取組を行っています。
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			地域の子どもや保護者に対し、宵祭りや作品展など園行事に参加を呼びかけたり、電話や来園による子育て相談、一時預かり事業を実施したりするなど、園が有する機能を開放・提供する取組を行っています。また、活動を地域に知らせるために、パンフレットを公共機関や協力病院に置いたり、園だよりを町会に回覧したりしています。
II-4-(1)-①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	ボランティア受入れについて、受入れの意義、手順等の必要事項を明記したマニュアルを整備し、職員に会議で説明し、周知するとともに、ボランティアに対し、活動内容や注意事項等を記載した文書を渡して事前説明を行っています。
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a	連携を必要とする関係機関・団体について、その機能別に連絡先を一覧にして整理するとともに、事業計画やマニュアルに記載し、職員間で情報を共有しているほか、必要に応じて保護者にも情報を提供しています。また、法人の保育所連絡会や民生委員児童委員との定期的な情報交換会では、共通の問題を話し合うとともに、必要に応じて協働で解決に向けて取り組んでいます。
II-4-(1)-③	ボランティア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	地域の福祉ニーズについて、業界団体の会議や研修、法人の保育所連絡会への参加、子育て相談、民生委員児童委員等からの情報によって把握に努め、把握したニーズに基づいて、一時預かり事業や延長保育を事業計画に位置づけて実施し、実施状況の評価を定期的に行っています。
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	a	
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	a	
II-4-(3)-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	第三者評価結果	評価結果講評																					
<p><b>Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス</b></p> <p>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p> <table border="1" data-bbox="183 360 724 517"> <tr> <td data-bbox="183 360 384 439">Ⅲ-1-(1)-①</td> <td data-bbox="384 360 724 439">利用者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り組みを行っている。</td> <td data-bbox="724 360 900 439">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 439 384 517">Ⅲ-1-(1)-②</td> <td data-bbox="384 439 724 517">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る。</td> <td data-bbox="724 439 900 517">a</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。</p> <table border="1" data-bbox="183 595 724 663"> <tr> <td data-bbox="183 595 384 663">Ⅲ-1-(2)-①</td> <td data-bbox="384 595 724 663">利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。</td> <td data-bbox="724 595 900 663">a</td> </tr> </table> <p>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。</p> <table border="1" data-bbox="183 741 724 976"> <tr> <td data-bbox="183 741 384 819">Ⅲ-1-(3)-①</td> <td data-bbox="384 741 724 819">利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。</td> <td data-bbox="724 741 900 819">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 819 384 898">Ⅲ-1-(3)-②</td> <td data-bbox="384 819 724 898">苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。</td> <td data-bbox="724 819 900 898">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 898 384 976">Ⅲ-1-(3)-③</td> <td data-bbox="384 898 724 976">利用者からの意見等に対して迅速に対応している。</td> <td data-bbox="724 898 900 976">a</td> </tr> </table>	Ⅲ-1-(1)-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もつための取り組みを行っている。	a	Ⅲ-1-(1)-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る。	a	Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。	a	Ⅲ-1-(3)-①	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	Ⅲ-1-(3)-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	Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a		<p>一人ひとりの子どもを尊重する姿勢を、法人理念や保育理念等に明示し、会議等で職員に周知を図るとともに、保育課程や指導計画にも反映させて、日々の保育業務に取り組んでいます。また、利用者のプライバシー保護に関する姿勢や具体的な対応を明示したマニュアルを整備し、会議等で職員に周知するとともに、それに基づいて取り組んでいるほか、保護者に対し、プライバシー保護の取組を保育のしおりに記載して周知しています。</p> <p>保護者等の意向について、個別面談や保護者参観の機会、送迎時の対話、連絡帳、嗜好調査等で把握に努めるとともに、把握した結果を職員会議で分析し、改善策の検討を行っています。</p> <p>保護者の相談や意見に対し、姿勢を明示し、園や法人の担当者、第三者委員等の複数の相談相手、口頭や文書、電話等の複数の相談方法を整備するとともに、そのことを分かりやすく説明した文書を作成し、保護者に配布・掲示して周知しているほか、相談室を設けて、相談や意見を述べやすいように配慮しています。</p> <p>苦情解決の体制や手順を整備し、説明した文書を保護者に配布・掲示して周知するとともに、相談者に苦情の検討内容や対応策をフィードバックし、プライバシーに配慮して公表する仕組みを整備しています。また、保護者に対し、苦情の記入用紙を配布し、玄関に回収箱を置いて、苦情を申し出やすいように配慮しています。</p> <p>保護者の意見等に対する姿勢や対応方法をマニュアルに明示するとともに、職員に会議で説明し、周知しており、意見等があった場合は、迅速に検討する体制を整備し、保育の改善に結びつけています。</p>			
Ⅲ-1-(1)-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もつための取り組みを行っている。	a																					
Ⅲ-1-(1)-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る。	a																					
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。	a																					
Ⅲ-1-(3)-①	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																					
Ⅲ-1-(3)-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																					
Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a																					
<p><b>Ⅲ-2 サービスの質の確保</b></p> <p>Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="183 1133 724 1267"> <tr> <td data-bbox="183 1133 384 1200">Ⅲ-2-(1)-①</td> <td data-bbox="384 1133 724 1200">サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。</td> <td data-bbox="724 1133 900 1200">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1200 384 1267">Ⅲ-2-(1)-②</td> <td data-bbox="384 1200 724 1267">評価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。</td> <td data-bbox="724 1200 900 1267">b</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-2-(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している</p> <table border="1" data-bbox="183 1346 724 1491"> <tr> <td data-bbox="183 1346 384 1424">Ⅲ-2-(2)-①</td> <td data-bbox="384 1346 724 1424">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。</td> <td data-bbox="724 1346 900 1424">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1424 384 1491">Ⅲ-2-(2)-②</td> <td data-bbox="384 1424 724 1491">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。</td> <td data-bbox="724 1424 900 1491">a</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="183 1570 724 1789"> <tr> <td data-bbox="183 1570 384 1648">Ⅲ-2-(3)-①</td> <td data-bbox="384 1570 724 1648">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。</td> <td data-bbox="724 1570 900 1648">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1648 384 1715">Ⅲ-2-(3)-②</td> <td data-bbox="384 1648 724 1715">利用者に関する記録の管理体制が確立している。</td> <td data-bbox="724 1648 900 1715">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1715 384 1789">Ⅲ-2-(3)-③</td> <td data-bbox="384 1715 724 1789">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。</td> <td data-bbox="724 1715 900 1789">a</td> </tr> </table>	Ⅲ-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	Ⅲ-2-(1)-②	評価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)-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	Ⅲ-2-(2)-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)-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	Ⅲ-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	Ⅲ-2-(3)-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		<p>中・長期計画に示されている評価に対する姿勢に基づき、担当者を置いて、定期的な自己評価を実施し、職員会議で評価結果を分析・検討する体制を整備しています。また、評価結果の分析から園の良さや課題を明確にし、課題の改善を話し合っていますが、具体的な改善策や改善計画を立て実施するまでには至っていませんので、改善策等を立て、実施状況の評価、見直しも行いながら改善に取り組むことが望まれます。</p> <p>個々の場面や業務別に標準的な実施方法を文書化するとともに、各種マニュアルを整備し、職員に研修や個別指導により周知して、それに基づいた保育を実施しています。また、日々検証しながら、毎月の職員会議で実施状況を確認するとともに、年度末の職員会議で総合的に検証し、職員の意見をもとに必要な見直しを行っています。</p> <p>一人ひとりの子どもの発達状況や保育目標、生活状況等を、児童票や個別指導計画に記録しており、園長や主任が確認し、必要に応じて記録の仕方を指導しています。また、記録管理について、管理責任者や記録の保管・保存・廃棄・情報開示等を規程で定めるとともに、守秘義務や個人情報保護について、注意点を文書にして職員や保護者に配布し、周知しています。</p> <p>一人ひとりの子どもの状況について、朝のミーティングや引継ぎ、連絡帳等によって職員間で共有しているほか、職員会議で話し合って全職員で情報を共有しています。</p>
Ⅲ-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a																					
Ⅲ-2-(1)-②	評価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)-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																					
Ⅲ-2-(2)-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)-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																					
Ⅲ-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a																					
Ⅲ-2-(3)-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																					

<b>Ⅲ-3 サービスの開始・継続</b>			<p>保育目標やサービス内容をわかりやすく紹介したパンフレットを、行政機関や協力医療機関などに置いて、利用希望者に情報提供しているほか、法人が経営する保育所をまとめて紹介したパンフレットを作成し、市内全世帯に配布して情報を提供しています。また、サービスの開始にあたり、理念や保育サービス、入園にあたっての留意事項、各計画等を詳しく記載した「保育のしおり」を用意し、質問にも丁寧に応じながら説明するとともに、保護者等の同意を得て書面に残しています。</p> <p>保育所の変更にあたり、引継ぎの手順を定めていますが、引継ぎ文書を定めていませんので、これを定めておくことが望まれます。また、保育サービス終了後も、担当者を置いて相談を受け付けていることを説明していますが、その内容を文書にして渡すことが望まれます。</p>
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
Ⅲ-3-(1)-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	
Ⅲ-3-(1)-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。			
Ⅲ-3-(2)-①	事業所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	
<b>Ⅲ-4 サービス実施計画の策定</b>			<p>子どもの身体や生活状況、保護者等の状況について、毎年度初に家庭調書と個別面談でアセスメントを行って、統一の様式に記録しており、具体的なニーズが明示されています。</p> <p>指導計画策定に関するマニュアルを定めて、役割を分担しながら、保育課程に基づいた指導計画を作成しており、年代別の年・月・週の指導計画、子ども一人ひとりの発達状況に基づいた個別指導計画を策定しています。また、月・週の指導計画は、期間終了時に評価・見直しを行って、次期計画に反映させるとともに、年間指導計画は、年度末に評価・見直しを行って、次年度の計画に反映させています。</p>
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
Ⅲ-4-(1)-①	定められた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。			
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	a	
Ⅲ-4-(2)-②	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	

評価対象 A		第三者評価結果	評価結果講評
A-1 保育所保育の基本			児童憲章や保育指針などの趣旨を踏まえ、子どもや家庭の状況、地域の実情を考慮し、全職員で話し合って保育課程を編成しています。また、年度末に保育課程を評価し、結果に基づいて改善しながら、次年度の保育課程を編成しています。
A-1-(1) 養護と教育の一体的展開			乳児保育のために、清掃を徹底して保育室の清潔を保ち、保育士が子どもの心身状態を常に把握し、子どもの安心安全に配慮した保育に努めています。また、保護者と連携して、一人ひとりの子どもの成長に即した保育に心がけ、離乳食や生活のリズムなどに配慮しています。
A-1-(1)-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	1・2歳児の保育において、子ども一人ひとりの育ちに応じた生活習慣を身につけられるように配慮するとともに、言葉によるコミュニケーションを多く取り入れ、一人で行うことを見守るようにしているほか、子どもができるようになったことを保護者と保育者で伝え合うなど、成長を共有しながら保育に取り組んでいます。
A-1-(1)-②	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	3歳以上児の保育において、基本的な生活習慣の定着を図るとともに、集団の中で、友だちと関わりながらの遊びや活動を取り入れています。また、年長児について、就学に向けた内容を保育に含めながら、子どもの個性を活かし、友だちと協力してやり遂げることを、遊びや活動に取り入れています。
A-1-(1)-③	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	就学に向けた取組を指導計画に位置づけ、小学1年生を招待して交流したり、小学校を見学したりするなど、小学校のことについて、子どもが知ったり、雰囲気を感じたりする機会を設けるとともに、その様子を保護者にも伝えていきます。
A-1-(1)-④	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	生活にふさわしい場として、保育室は、定期的に清掃し、冷暖房で適温を保っているほか、手洗い場やトイレも清潔にし、使いやすさや安全性に配慮しています。また、保育士は、子どものそばにいて、不安にならないようにしながら、心地よく安心して過ごせる環境に配慮しています。
A-1-(1)-⑤	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	子どもが基本的な生活習慣を身につけられるように、保育士等の養護・援助活動のマニュアルに基づいて、自分でやろうとする気持ちを大切にしながら、失敗しても心が傷つかないように配慮をしています。また、手洗いやうがい、食後の歯みがきなどを通して、病気予防や健康増進に向けた習慣を身につけられるようにも取り組んでいます。
A-1-(2) 環境を通して行う保育			子どもが基本的な生活習慣を身につけられるように、自由時間に、自分で取り出して遊べるようにしているほか、友だちと協同して遊んだり、異年齢の子どもと交流したりする機会を設けています。また、あいさつや順番を守ることなど、社会的ルールが身につくように取り組んでいるほか、当番活動を通して、子どもが役割を果たせるように取り組んでいます。
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ような人的・物的環境が整備されている。	a	子どもが身近な自然や社会とかかわれるように、野菜やもち米作りを行ったり、園庭や公園で拾ってきた葉などの自然の素材を使った遊びや創作を行ったりしているほか、散歩で地域住民と交流したり、公共バスを利用した遠足を実施したり、季節や伝統の行事を活動に取り入れられたりなど、様々な取組が行われています。
A-1-(2)-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	絵本や紙芝居、年長児の英語教室などを通して、子どもが言語に触れる機会を設けるとともに、自由に歌い踊ったり、楽器で楽しんだり、クレヨン・絵具・紙などで工夫して遊んだりすること、また作品展を地域の人に見てもらったり、地域のイベントで遊戯を披露したりなど、様々な表現活動が体験できるように取り組んでいます。
A-1-(2)-③	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	定期的に保育士の自己評価を実施し、自らの保育実践を振り返り、結果に基づく職員間の話し合いを持っていますが、具体的な保育の改善に結びつけるまでには至っていませんので、改善に結びつけるための仕組みを整備することが望まれます。
A-1-(2)-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	
A-1-(2)-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	
A-1-(3) 職員の資質向上			
A-1-(3)-①	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。	b	



<b>A-2 子どもの生活と発達</b>		<p>子ども一人ひとりの家庭環境や生活リズム、成長の違いなどを尊重し、子どもにわかりやすい言葉づかいで、子どもの気持ちをくみとり、子どもの要求にもその場で対応するように支援をしています。</p> <p>障がいのある子どもの支援方法について、専門機関から講師を招いてアドバイスを受けたり、会議等で話し合っ共有したりしながら、個別指導計画を立て、他の子どもと共に成長できる保育に取り組んでいます。また、保護者に対し、相談に応じたり、関係機関の情報を提供したりして支援しています。</p> <p>長時間にわたる保育のために、職員間で子どもの状況の引継ぎを確実に行うとともに、子どもが自由に遊具で遊んだり、異年齢の子ども同士で遊んだりする場を設けているほか、保育士が子どもの要求に応じて対応するようにしています。また、保護者に対し、迎え時に子どもの様子を伝え、家庭とのつながりに配慮しています。</p> <p>子どもの健康管理は、年間計画を立て実施しており、子どもの既往症や予防接種の状況を保護者から家庭調書や個別面談、送迎時の対話などで把握し、関係職員に周知しています。また、体調のすぐれない子どもに対し、状態に応じて対応するとともに、園での体調悪化やケガは、保護者に伝え、事後の確認も行っています。</p> <p>友だちや保育士と一緒に会話をしながら食事を楽しみ、個人差や食欲に応じて食事の量を加減し、残さず食べることを強制したりしていません。また、野菜やもち米作り、クッキング体験などを保育活動に取り入れ、食に関心が持てるようにしています。</p> <p>子どもの喫食状況について、調理員が食事中的子どもの話を聞いたり、給食会議で話し合ったり、残食の状況を確認したりして把握し、苦手な食材の調理法の工夫、旬の食材や郷土料理を取り入れた献立の作成、手作りおやつ提供などに取り組んでいます。</p> <p>健康診断・歯科検診を年2回実施し、結果を個別に記録して職員に周知し、保育活動に反映させるとともに、保護者にも伝えて、家庭での保育に反映させるようにしています。</p> <p>アレルギー疾患、慢性疾患等をもつ子どもの除去食について、主治医の意見書の指示のもとに対応しており、代替食が他の子どもの食事と違いがないように工夫しています。</p> <p>調理場や水周りなどの衛生管理について、担当者を配置し、衛生管理マニュアルを整備するとともに、職員に会議でマニュアルを周知し、担当者が主となって検討を行っています。</p>	
A-2-(1) 生活と発達の連続性			
A-2-(1)-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
A-2-(1)-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
A-2-(1)-③	長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法が整備されている。		a
A-2-(2) 子どもの福祉を増進することに最もふさわしい生活の場			
A-2-(2)-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
A-2-(2)-②	食事を楽しむことができる工夫をしている。		a
A-2-(2)-③	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
A-2-(2)-④	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
A-2-(3) 健康及び安全の実施体制			
A-2-(3)-①	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
A-2-(3)-②	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
<b>A-3 保護者に対する支援</b>			
A-3-(1) 家庭との緊密な連携			
A-3-(1)-①	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	
A-3-(1)-②	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	
A-3-(1)-③	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、保護者と共通の理解を得るための機会を設けている。	a	
A-3-(1)-④	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	