

福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

①第三者評価機関名

鳥取県社会福祉協議会

②施設・事業所情報

| | |
|----------------------------|--|
| 名称：社会福祉法人 敬仁会 ババール園 | 種別：保育所 |
| 代表者氏名：理事長 藤井一博 | 定員（利用人数）：90名 |
| 所在地：鳥取県倉吉市山根425-3 | |
| TEL：0858-26-0211 | ホームページ： //www.med.jp/babarl/ |
| 【施設・事業所の概要】 | |
| 開設年月日 平成11年4月11日 | |
| 経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 敬仁会 | |
| 職員数 | 常勤職員： 22名 非常勤職員 3名 |
| 専門職員 | 看護師 2名 調理員 3名 |
| | 事務員 1名 保育士 19名 |
| 施設・設備 の概要 | （居室数） 8室 （設備等） |
| | |

③理念・基本方針

- （理念）・子供たちの健やかな成長を守り、共に育ちあう環境づくりに努めます。
- （方針）・教育・養護を一体的に行い、質の高い保育を提供します。
- ・コンプライアンスの遵守、人権を尊重し安心できる環境に努めます。
 - ・家庭、地域社会との連携を図り、子育て支援に努めます。
 - ・元気の出る職場づくりに努めます。
 - ・健全なる施設運営に努めます。

④施設・事業所の特徴的な取組

本園では、休日保育・一時保育・乳児保育・延長保育など、多様なニーズにお応えしながら保護者との協力体制のもと、子どもの最善の利益を第一義とした「共に育て合う、育ち合う保育」を目指している。

⑤第三者評価の受審状況

| | |
|---------------|--|
| 評価実施期間 | 平成29年9月5日（契約日）～ 平成30年1月31日（評価結果確定日） |
| 受審回数（前回の受審時期） | 2回（平成23年度） |

⑥総評

◇特に評価の高い点

1 子どもの成長を促す保育について

施設理念に「子どもたちの健やかな成長を守り、共に育ちあう環境づくりに努めます」と掲げ、子どもが主体的に活動できる環境づくりとして、3歳以上児は毎週、会食やリズム体操などを異年齢と交流する「なかよしの日」として、世代間で相互に成長し合う場を設けられています。

また、給食や掃除などでリーダーを順番に体験する当番活動なども取り入れておられ、子どもの主体的な活動を促す取り組みも行われています。

2 マニュアル・手順書による業務管理の仕組みの構築と全職員参画について

ISO 手順書により各種マニュアルが整備され、全職員に徹底されるとともに、一人一役とし全職員が委員として参画し、保育の質の向上のために積極的に活動をしておられます。

◇改善を求められる点

1 中・長期計画の策定について

施設理念、施設方針の実現に向けた中・長期計画と単年度ごとの事業計画は策定されていますが、中・長期計画と単年度事業計画との連動性が分かる、年次ごとの具体的な計画策定に期待します。

2 職員の育成計画について

年度ごとに目標管理票を基に職員一人ひとりの育成が行われており、職員は内部・外部の研修に参加されていますが、モデルとなる体系化された職位に応じた研修計画の策定と、中・長期を通した体系化された研修への計画的な参加となることに期待します。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

⑧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（45項目）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。 | a (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○法人、施設の理念・基本方針は明文化され、玄関に掲示されているほか、ホームページや入園のしおりに基本方針を掲載しておられます。ホームページには施設の理念が掲載されていませんので、追加されることを期待します。</p> <p>○施設の理念は法人理念に基づき「子どもたちの健やかな成長を守り、共に育ちあう環境づくりに努めます。」として、これにもとづく5つの基本方針を定めておられます。施設長は、年度当初の全体会で、全職員へ周知しておられます。</p> <p>○保護者への周知は、入園時に「入園のしおり」を用いて保護者会総会で説明を行い、周知を図っておられます。</p> <p>○ホームページに記載されている基本方針が過年度のものとなっていますので、早急な更新が望まれます。</p> | | |

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。 | a (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○社会福祉事業の動向については、県社会福祉施設経営者協議会、県子ども家庭育み協会等が主催する会議・研修を通じて情報を得ておられます。</p> <p>○月1回開催される倉吉市主催の園長会に参加し、利用者数等の地域の状況や保育を取り巻く状況について把握しておられます。</p> <p>○毎月の経営指標を定め、それに対する経営状況（現状や課題、取り組み状況、今後の見通し）を把握し、月1回開催される法人全体の施設長会にて報告しておられます。保育・児童福祉分野の多様な現状や課題についての幅広い情報キャッチに努め、分析に取り組みれることに期待します。</p> | | |

| | | |
|---|-------------------------------------|---------|
| 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。 | a (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○施設長・次長・係長・リーダーが出席する月2回の運営会議において、経営状況や改善すべき点などについて話し合いを行っておられます。</p> <p>決まった内容については、全体会で全職員に報告・周知しておられます。</p> <p>○運営会議での話し合いをもとに、経費の見直しなど改善を図っておられます。</p> <p>保育・児童福祉分野の多様な現状や課題について幅広くキャッチし、さらなる事業所としての取り組みに繋げていかれることに期待します。</p> | | |

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 (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○平成25年度から29年度までの期間で、中・長期の事業計画並びに収支計画を一体的に策定しておられます。</p> <p>○職員の資質向上、子どもの健康・安全、食育の推進、経営等の柱立てではありますが、中・長期計画に記載の施設理念は計画策定当初のままであり、現在の施設理念とは異なった記載となっています。</p> <p>来年度には見直しを行う予定とされており、現状に即した計画を策定されることを期待します。</p> | | |
| ⑤ | 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><コメント></p> <p>○単年度ごとの事業計画は作成しておられますが、中・長期計画に基づいた単年度計画であるかどうか明確にはなっていません。</p> <p>中・長期計画に基づき、年度ごとの具体的な活動、数値目標、成果目標を盛り込んだ事業計画として策定されることを期待します。</p> | | |

| | | |
|--|---|---------|
| I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。 | | |
| 6 | 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><コメント></p> <p>○事業計画の策定においては、毎年11月に次年度の事業計画策定のために職員アンケート（①今年度の振り返り、②次年度に向けた提案、達成するための改善策）を実施しておられます。</p> <p>○アンケート結果を踏まえた事業計画案を運営会議で検討し、事業計画を作成しておられます。</p> <p>策定された事業計画は年度当初の全体会で全職員に配布し、周知を図っておられます。</p> | | |
| 7 | 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><コメント></p> <p>○毎年4月の入園式後の保護者総会で、「入園のしおり」や「重要事項説明書」と共に事業計画を配付しておられます。</p> <p>配付だけでなく、保護者に事業計画をより理解していただくための更なる周知の取り組みにも期待します。</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 |
| 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。 | | |
| 8 | I-4-(1)-① 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><コメント></p> <p>○年度ごとに「目標」、「達成方法・手段」、「到達レベル」、「スケジュール」、「評価」の項目を盛り込んだ目標管理票を作成しておられます。</p> <p>作成した目標管理票については、中間と期末に評価を実施しておられます。</p> <p>○年2回、サービス内容に関して全職員が自己評価を行っておられます。</p> <p>自己評価は法人の定める評価シート（保育目標、クラスで力を入れて取り組むこと、実践の振り返り）を用いて行われ、職員それぞれが提供サービスの向上に努めておられます。</p> <p>○管理部門と保育部門を分けて、勉強会を実施しておられます。</p> | | |

| | | |
|--|---|-------|
| 9 | 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><コメント></p> <p>○自己評価の評価結果をもとに「改善計画シート」を作成しておられます。 施設としての改善策は「是正・予防処置報告書」にまとめて提出し、全職員に回覧し、改善につなげておられます。</p> <p>○日々の保育内容等については、各クラス主任や管理職で毎月、保育検討会を開催されており、サービスに関するねらいや振り返り等について検討しておられます。</p> | | |

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 |
| <p><コメント></p> <p>○施設長の役割と責任については、業務分掌により明確化しておられます。</p> <p>○施設長は、年度当初や毎月の全体会において、自らの取り組み方針を表明しておられます。</p> <p>○有事においても、施設長不在時の代行者や権限委任等を含め、明文化しておられます。</p> <p>○職員にも電気代等の経費の推移を示し、現場レベルからの経営意識の強化を図っておられます。また、全クラスの公開保育の機会を活用し、施設長自ら指導助言を行ったり、担任の意見の聴き取りに努められたりするなど幅広くリーダーシップを発揮しておられます。</p> <p>○今後、保育・児童分野の多様な現状や課題についても職員への共有を図り、より一層のリーダーシップ発揮に取り組まれることを期待します。</p> | | |
| 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 |
| <p><コメント></p> <p>○施設長は、市が毎月開催する園長会に参加し、法令等の理解に努めておられます。</p> <p>○法人内のコンプライアンス研修会にも参加し、全体会を通じて共通理解を図っておられます。</p> <p>○遵守すべき法令等のリスト化を行い、職員への周知に取り組んでおられます。 リストは法人内のネットワーク上で確認できる環境を整えておられます。</p> <p>○毎月、施設長と環境委員（法人内で組織）が園内を巡回し、チェックシートを用いて園内の環境把握に努めておられます。</p> | | |

| | | |
|--|---|---------|
| 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 |
| <p><コメント></p> <p>○施設長は、職員全員が作成する自己評価表（できたこと、課題となること、改善策）を定期的に確認され、助言・指導するとともに、職員一人ひとりが能力を発揮できるよう支援しておられます。</p> <p>○園の全体会やクラス会には必ず出席し、自らの考えを伝えておられます。</p> | | |
| 13 | II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。 | a (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○月2回施設長と管理職とリーダーによる運営会議を開き、経営環境や課題点について検討しておられます。</p> <p>運営会議開催前には、日々の業務で改善すべき点等の意見を提案書（様式）によって職員から集める仕組みを整えておられます。</p> <p>○提案書により提出された意見が採用されない場合でも、職員に提案されない理由を説明されるなどフィードバックに努めておられます。</p> | | |

II-2 福祉人材の確保・育成

| | | |
|--|---|---------|
| | | 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>○人事管理が確立しており、年1回法人本部とのヒアリングが行われ、人事の方針が決定される仕組みを整えておられます。</p> <p>○法人本部へは、職員の育児休暇等による休職・復職予定者の人員調整を行っているほか、有資格者の採用など、園としての要望もしておられます。</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>○園の理念に基づき、職員行動規範に「期待する職員像」を明文化しておられます。</p> <p>○ISO手順に沿って、人事考課を行っておられます。</p> <p>○行動評価基準表と職務基準書を基に、評価が行われ、中間と期末の2回、上席と面接を行い、将来の目指す方向について話し合いをしておられます。</p> <p>○人事考課の結果は、施設長が本人にフィードバックしておられます。</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組んでいる。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○毎年、職員満足度調査や定期的な面接を行い、職員の就業状況や意向を把握しておられます。</p> <p>○有給休暇の取得状況や時間外労働データなどを確認し、現状を分析し、検討すべき事案がある場合は安全衛生委員会で改善策を検討しておられます。</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>○ISOの教育訓練手順に基づき、全体の研修計画を策定しておられます。</p> <p>○職務基準書が策定されており、年度ごとに作成する目標管理票を基に、職員の育成を行っておられます。</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>○各職員の職位や資格等にもとづいて、様々な研修ごとの参加者を定めた研修参加計画を年度ごとに作成しておられます。</p> <p>○今後、職位によって段階的に求められていく研修内容を整理するなどして、キャリアパスに沿った体系的な研修計画を明確化される取組みに期待します。</p> <p>○研修参加後は復命書が作成され、上司がコメントを添えて確認する仕組みを整えておられます。</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></p> <p>○法人内・外部の様々な研修に関する情報を、職員に対して提供しておられます。</p> <p>○職員が参加を希望する研修については、年2回行う職員面接の場などで聴き取り、希望する研修に参加できるよう配慮しておられます。</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></p> <p>○実習生については、専門職の教育・育成に関する基本姿勢をISO実習受け入れ手順に定めて、受け入れを行っておられます。</p> | | |

○職員向けに「実習生の受け入れについて」を定めておられます。
その内容は、毎年6月に受け入れの担当職員が全体会において職員に対して説明し、実習生受け入れの意義、目的等を周知して共通理解の醸成を図っておられます。

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 |
| <コメント> ○保育理念や保育内容、財務状況等について、ホームページ上で公表し情報提供しておられます。 ○園だよりを公共施設や近隣小学校等に配布し、事業内容を広く周知しておられます。 | | |
| 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 |
| <コメント> ○事務、経理、取引等の手順について、法人の経理規程やISOにもとづいて定める各種の文書により明確化しておられます。 ○法人の監事による監査を年1回受けておられます。 また、経理に関する会計士事務所の経理監査を年2回受けておられます。 | | |

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 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。 | a・(b)・c |
| <コメント> ○施設方針に「地域社会との連携」が明示されています。 ○園の行事を、民生委員、老人クラブ、公民館等に周知しておられます。 また、玄関のホワイトボードに地域の情報等を掲示し、地域の情報を保護者に情報提供しておられます。 ○毎月1回、年長児が地域のお茶の先生の指導を受けてお茶会を開催したり、老人クラブの方とのしめ縄づくりで交流を図ったりするなど、地域との交流の機会を設けておられます。 ○毎月1回、ちびっこエコ活動として年長児による地域のゴミ拾いを実施しておられます。 | | |

| | | |
|--|---|-------|
| 24 | Ⅱ-4-(1)-② ボランティア等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 b・c |
| <p><コメント></p> <p>○ボランティアについては、基本姿勢を「ボランティア受け入れ手順」に定めて受け入れを行っておられます。</p> <p>○職員向けに「ボランティアの受け入れについて」を定めておられます。 その内容は、毎年6月に受け入れの担当職員が全体会において職員に対して説明し、ボランティア受け入れの意義、目的等を周知して共通理解の醸成を図っておられます。</p> <p>○ボランティア活動者には終了後にアンケートを実施し、その内容をもとに園内で振り返りを行っておられます。</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。 | a b・c |
| <p><コメント></p> <p>○行政、医療機関、児童相談所、民生委員・児童委員、小学校など関係機関の情報をリスト化し、事務所内に掲示しておられます。</p> <p>○事例検討会を毎月開催しておられ、内容に応じては関係機関を招聘して連携を図っておられます。また、この会を通じて、関係機関と職員の関係性づくりにも活用しておられます。</p> <p>○地域の要保護児童対策地域協議会に参画しておられるほか、児童相談所との連携により園児を受け入れるケースもあります。地域の子どもを支える地域資源として、求められる役割を積極的に検証し、発揮していかれることに期待します。</p> | | |
| 26 | Ⅱ-4-(3)-① 保育所が有する機能を地域に還元している。 | a b c |
| <p><コメント></p> <p>○ババール園相談室を設け、保護者の保育ニーズに関する相談等に対応しておられます。</p> <p>○毎週水曜日、オープンデーとして園を一般に開放し、地域の保護者や子ども等が自由に遊ぶことが出来るようにしておられます。</p> | | |
| 27 | Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。 | a b c |
| <p><コメント></p> <p>○民生委員・児童委員や倉吉市と連携を図り、ニーズ把握を行っておられます。</p> <p>○地域との交流イベント時にアンケートを実施するなど、さまざまな方法で地域の福祉ニーズを把握するための積極的な取り組みを行うことが望まれます。</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。 | a (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○日々の職員ミーティングで倫理綱領の「職員行動規範」を唱和し、施設理念にも盛り込まれている子どもの尊重について職員の共通理解を図る取り組みを行っておられます。</p> <p>○事例検討会や外部で開催される同和研修会、倉吉市集会等に多くの職員が参加し、子どもの尊重や基本的人権への配慮について学んでおられます。</p> | | |
| 29 | Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した保育が行われている。 | (a) b・c |
| <p><コメント></p> <p>○プライバシー保護規程・マニュアル等を整備しておられます。排泄時には外部から見えないようにするなど、配慮しておられます。</p> <p>○職員を対象として、全体会でプライバシー保護に関する研修を実施しておられます。</p> <p>○保護者には、「入園のしおり」にプライバシー保護について記載するとともに、玄関にも掲示し周知を図っておられます。</p> <p>○虐待対応マニュアルを定め、毎月、身体測定時の子どもの身体のチェックなど、虐待の防止や早期発見に努めておられます。</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。 | a (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○園のパンフレットを市役所に設置するとともに、利用希望者には施設見学の実施などにも対応しておられます。</p> <p>また、一時保育希望者には面接を実施しておられます。</p> | | |
| 31 | Ⅲ-1-(2)-② 保育の開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。 | a (b) c |
| <p><コメント></p> <p>○入園時には入園のしおりや重要事項説明書を用いて説明を行い同意を得ておられます。</p> <p>○保育内容に重要な変更を行う場合は、臨時の保護者総会を開催するなどして丁寧な周知に努めておられます。</p> | | |

| | | |
|--|---|-------|
| 32 | Ⅲ-1-(2)-③ 保育所の変更等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○他の園に引継ぐ申し送り書の様式を作成しておられますが、該当事例がなかったということで、活用はされていません。今後、転園時の対応を想定し、申し送り書の活用など手順を整理しておく取り組みに期待します。</p> <p>○変更後の保育園から問い合わせがある場合は、職員が対応しておられます。</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、取り組んでいる。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○年1回、保護者を対象に満足度調査（園の行事、保育、職員、給食等に関する項目）を実施し、その結果を分析・改善する仕組みを整えておられます。</p> <p>○保護者から出た意見、要望に対しては、園の玄関に設置してあるホワイトボード上で回答し、対応を周知するとともに改善に努めておられます。</p> <p>また、調査以外にも年3回の個人懇談やクラス会、親子会でも保護者とのコミュニケーションを図り、要望を聴き取るよう努めておられます。</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・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○苦情解決の仕組みについて、年度当初の保護者総会で説明するとともに、玄関に掲示して周知しておられます。</p> <p>○ISO 苦情解決手順に基づき、苦情解責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置し、玄関に名前・連絡先を掲示しておられます。</p> <p>○苦情があった場合は、是正・予防処置報告書を作成し、手順に従って対応しておられます。</p> <p>○苦情等を申し出た保護者に対しては、保護者に確認し了解を得た上で、ホワイトボードに苦情内容、対応結果を公表しておられます。</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、利用者等に周知している。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○登園時や連絡ノートなど日々の保護者との関わりの中で、信頼関係の構築に努め、相談しやすい環境づくりに努めておられます。</p> <p>○満足度調査の実施においては、行事内容や給食などの保育サービスのほか、職員の言葉使いや設備等についても項目を設けておられます。調査は自由記名にて行い、高い回収率となっています。</p> | | |

| | | |
|--|--|-------|
| ○満足度調査の実施や意見箱の設置、遠足等の行事後のアンケートなどを行い、意見しやすい環境の整備に努めておられます。 | | |
| 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。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○連絡ノートや個人懇談を実施し、職員に対して伝えられた相談や意見に対し早期に対応しておられます。</p> <p>○個人懇談を実施した翌月には職員でミーティングを行い、多職員間で情報の共有に努めておられます。</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。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○園内に施設長、管理職、各クラス主任、リスクマネジメント委員をメンバーとしたリスク会議を設置し、毎月開催しておられます。</p> <p>○ヒヤリハット事例は報告書にまとめ、毎月集約して、リスク会議や事例検討会で要因分析や予防・改善策を検討・実施しておられます。</p> <p>○日々の事案や気になることについて、翌日の勤務職員のミーティングで共有し周知を図る仕組みを整えておられます。</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・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○感染症マニュアルを整備しておられます。</p> <p>○園内に感染症対策委員会を設置し、毎月1回、委員会を開催しておられます。</p> <p>○また、法人内の感染症対策委員会も3か月に1回開催され、看護師が出席して情報を聴き取っておられます。</p> <p>法人全体での対策方針など、聴き取った情報は園にフィードバックして職員全体で周知しておられます。</p> <p>○感染症が流行する時期は、保護者に対し、玄関のホワイトボードで情報提供や注意喚起に努めておられます。</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行っている。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○災害対応手順に基づき、災害が発生した際の対応体制を定めておられます。</p> <p>本年度は、警報レベル等に応じた職員の行動等を定めた「非常災害対応計画」を策定されました。今後、訓練等によるシミュレーションを重ねながら、地域等とも協力し、園児の安全確保の仕組みとして有効に定着していくことを期待します。</p> <p>○非常災害防災計画と園のBCP（事業継続計画）を策定し、保育サービスの継続に必要な対策を講じておられます。</p> <p>○備蓄として、3日分の飲料や食料を確保しておられます。</p> <p>アレルギー対策食も保管しておられます。</p> <p>○毎週1回、備蓄や消火器や避難経路などの自主点検を実施しておられます。</p> | | |

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

| | | 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。 | | |
| 40 | Ⅲ-2-(1)-① 保育について標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○ISO手順や「児童票（保育経過記録）作成・更新手順」に基づき、個別のサービスについて標準的な実施方法が文書化され、保育を提供しておられます。</p> | | |
| 41 | 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。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○法人内の保育園において、職員全員が自己評価表を用いて標準的な保育の実施方法に関する見直しポイントを提案し、法人のISO委員会で作成される手順書の見直し（案）に反映される仕組みとなっています。</p> <p>また、作成された手順書の見直し（案）は、法人内の保育関係施設で構成される保育部会でも確認し、必要な見直しを加える仕組みとなっています。</p> | | |
| 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。 | | |
| 42 | Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく指導計画を適切に策定している。 | a・b・c |
| <p><コメント></p> <p>○「児童票（保育経過記録）作成、更新手順」に基づき、アセスメントを実施しておられます。</p> <p>○3歳未満児は個別指導計画、3歳以上児は、月・週単位の指導計画を作成しておられます。</p> | | |

| | | |
|---|---|-------|
| ○年間・月間指導計画と週日案は関連性を持たせるよう配慮され、施設長と主任が確認して策定しておられます。 | | |
| 43 | 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 |
| <p><コメント></p> <p>○「児童票（保育経過記録）作成・更手順」に基づき、児童票や保護者との懇談内容を踏まえながら、指導計画の評価・見直しをしておられます。</p> | | |
| Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。 | | |
| 44 | 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、職員間で共有化している。 | Ⓐ b・c |
| <p><コメント></p> <p>○児童票、経過記録、懇談記録等を作成しておられます。 作成にあたっては、記録の書き方勉強会を開催するなど、職員間で書き方に差異が生じないように配慮しておられます。</p> <p>○日々の職員ミーティングにおいて、こまめな情報共有に努めておられます。</p> | | |
| 45 | 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>○ISOの記録管理ルールに基づき、法人の個人情報保護規程を策定し、これにもとづいて適切に管理しておられます。</p> <p>○管理場所、保存、廃棄、開示などに関することは、ISOの品質記録リストに定めておられます。 また、書類管理の担当者を配置して管理しておられます。</p> | | |

福祉サービス第三者評価結果 (内容評価基準—保育所版—)

※すべての評価項目（20項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた自己評価結果を記入する。

A-1 保育所保育の基本

| 評価項目 | 第三者評価結果 | コメント |
|--|---------|--|
| A-1-(1) 保育課程の編成 | | |
| A-1-(1)-① 保育所の理念、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。 | Ⓐ・b・c | ①保育過程、保育の方針や目標に基づき、各クラス担任で話し合い、それをもとに運営委員会で保育過程を編成しております。 |
| A-1-(2) 環境を通して行う保育 | | |
| 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環境を整備している。 | Ⓐ・b・c | ①保育室の換気を行い、子どもが心地よく過ごすことのできる環境に配慮しております。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ②接遇マナー委員会のアンケートを行い、子どもに対して、不必要に制止する言葉を用いていないか、定期的に確認しております。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ③各年齢に応じた月案を作成し、基本的な生活習慣が身につくようにしております。また、健康的な生活づくりに向けた朝の体操や散歩を行うなどの働きかけを行っております。 |
| A-1-(2)-④子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活を豊かにする保育を展開している。 | Ⓐ・b・c | ④毎週水曜日を「なかよしの日」とし、異年齢での交流を図っております。当番活動など取入れ、主体的に活動できるようにしております。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ⑤乳児が保育室に入る前には、保育室の点検や清掃を行っております。また、乳児別に配慮すべきことを日々の日誌に記載し、毎日の体調の変化に注意を払っております。 |
| A-1-(2)-⑥3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。 | Ⓐ・b・c | ⑥毎月月案の作成をし、養護と教育の一体的展開や適切な関わりができるようにしております。 |
| A-1-(2)-⑦3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。 | Ⓐ・b・c | ⑦毎月月案の作成をし、養護と教育の一体的展開や適切な関わりができるようにしております。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ⑧施設内にスロープを設けるなど、段差がないよう配慮しております。また、市役所と連携をとり、個別指導計画書に基づいて作成しております。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ⑨延長保育記録を用いて、保育内容に配慮できるようにしております。また、子どもの状況について適切に引継ぎできるように、伝達ボードを活用し、引継ぎしております。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ⑩小保幼連絡会などで意見交換を行い、報告書を作成し、連携を図っております。 |

| | | |
|--|-------|---|
| A-1-(3) 健康管理 | | |
| A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。 | Ⓐ・b・c | ①保健カード（予防接種の状況など）の記入により、把握に努めておられます。また、未満児は、お昼寝チェックをしておられます。 |
| A-1-(3)-② 健康診断・歯科検診の結果を保育に反映している。 | Ⓐ・b・c | ②健康診断などの結果は、保護者に配布しておられます。また、感染対策委員会で検診結果について報告があり、職員間で周知を図っておられます。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ③アレルギー疾患のある子どもには、食物アレルギー除去食証明書を提出してもらい、適切な食事の提供を行っておられます。また、アレルギー除去食には、青いバット・食札を用意し、安全に提供できるようにしておられます。 |
| A-1-(4) 食事 | | |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ①食事中に音楽を流し、楽しい雰囲気でき食事できるようにしておられます。また、食べ物に関心が持てるよう各保育室に食育表を掲示しておられます。 |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ②離乳食カードを用いて、一人ひとりの発育状況に応じた食事提供を行っておられます。 年2回、残食調べが実施され、市役所の給食委員会で検討しておられます。 |

A-2 子育て支援

| 評価項目 | 第三者評価結果 | 判断理由 |
|--|---------|---|
| A-2-(1) 家庭との緊密な連携 | | |
| 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 | ①送迎時の際の対話や連絡ノートのやりとりなどで保護者との情報交換に努めておられます。 |
| A-2-(2) 保護者等の支援 | | |
| 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 | ①個別の相談も随時受けておられ、相談受付用紙に記入し、職員間で共有しておられます。 ②虐待対応マニュアルに基づき、月1回、身体測定時に虐待チェック表を用いて、早期発見、予防に努めておられます。 |
| 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 | |

A-3 保育の質の向上

| 評価項目 | 第三者評価結果 | 判断理由 |
|---|---------|--|
| A-3-(1) 保育実践の振り返り | | |
| 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。 | Ⓐ・b・c | ①毎月の週案・月案に反省評価を記入し、保育の改善を図れるようにしておられます。 各クラスで目標を定め、自己評価を行い、改善に取り組み、専門性の向上に努めておられます。 |