

福祉サービス第三者評価の結果

平成25年4月11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)	こばと保育園	種別	認可保育所		
代表者氏名 (管理者)	園長 飯田 雄一	開設年月日	昭和46年6月21日		
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人 育生会	定員	60名	利用人数	77名
所在地	〒031-0071 八戸市沼館1-2-35				
連絡先電話	0178-43-4523	FAX電話	0178-43-4531		
ホームページアドレス	http://kobato-hoikuen.or.jp/				

(2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事			
○乳児保育	春・・・入園進級式			
○延長保育(18:00~19:00)	夏・・・運動会、七夕集会、夏祭り			
○一時預かり保育	秋・・・親子バス遠足、お月見、七五三、おゆうぎ会			
○学童保育(自主事業)	冬・・・クリスマス会、節分、ひな祭り会、卒園式			
	その他・・・三社大祭参加、スケート体験、親子ふれあいデー			
居室概要	居室以外の施設設備の概要			
○乳児室 1	○事務室兼医務室 1	○園庭(575.3 m ²)		
○ほふく室 1	○調理室 1	○防犯カメラ		
○保育室 3	○職員休憩室 2	○自家発電機		
○遊戯室 1	○学童保育室 1			
職員の配置				
職種	人数	職種	人数	
園長	1	栄養士	1人	
副園長	1	調理員	1.5人	
主任保育士	1	用務員	1	
保育士	15	嘱託医(内科)	1	
看護師	1	嘱託医(歯科)	1	

2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <p>○子どもたちの生活環境への配慮 平成21年に現在の場所に移転新築され、子どもが利用しやすい設備を整備し、明るく清潔感のある環境で子どもが心地よく安心して過ごせるよう配慮されています。</p> <p>○積極的な情報提供 ホームページ・パンフレット・広報誌など、様々な媒体を活用して情報提供がなされています。ホームページには、行事の写真や給食メニューの写真を掲載したり、保護者専用ページを設けるなど保育園と家庭との多様なコミュニケーション手段を確保しています。</p> <p>○地域ぐるみの防災体制 緊急時、災害時の対応方法を具体的に記した安全マニュアル・災害マニュアルを整備し、日頃から町内会や地域企業と良好な関係を築き上げ、実践的な訓練を定期的に行っています。また、東日本大震災の際は、避難地域の子どもと保護者を園に宿泊させるなど、利用者の安全を最優先した対応は高く評価できます。</p> <p>○異年齢との交流 異年齢と交流する機会を設け、思いやりや社会的ルールが身につくように配慮しています。また、学童保育にも取り組んでおり、小学生以降の生活の見通しを自然に持てるような環境が整えられています。</p>
<p>◎ 改善を求められる点</p> <p>○ニーズに対応した中長期計画の策定 収支、保育・環境、人事・労務ごとに中長期計画(平成23年度～25年度)が策定されていますが、保育の更なる充実に向けたビジョンをより明確にしたうえで、地域の保育ニーズに対応した計画の策定が望まれます。</p> <p>○人事考課をフィードバックする体制づくり 職員一人ひとりの自己評価および個人面談を行い、人事考課に取り組んでいます。人事考課の公平性・透明性を確保するためにも、考課基準を職員に明示し、結果を職員にフィードバックすることによって、意欲を引き出す取り組みに期待します。</p> <p>○積極的なニーズ把握のしくみづくり 業界団体に加入したり、地域の会合に参加したりするなど、地域の福祉・保育ニーズの把握に努められていますが、より具体的な地域ニーズ、利用者ニーズを把握するための取り組みを行い、把握されたニーズを事業計画に反映していくことが期待されます。</p>

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>第三者評価を受審した一番の目的は、職員一人ひとりに、自身の職務に対してひとりよがりになっていないか、今の時代が求める保育はどのようなものであるべきかを考えてもらうことで、自己評価を促すことでした。特に、福祉サービス内容についての評価は、今まで行ってきた保育内容が保育所保育指針に沿ったものであるかの確認ができ、自信をつけるとともに改善意欲が醸成され、意義あるものとなりました。また、もう一つの大きな目的は、結果の公表が利用者の保育内容の選択肢となると考えたからです。改善を求められる点については早期に真摯な態度で取り組み、今後も保育の質の向上と利用者の信頼獲得に向け、職員一丸となり日々努力していきたいと思っております。</p>

評価機関	名称	社会福祉法人 八戸市社会福祉協議会
	所在地	〒039-1166 八戸市根城8-8-155
	事業所との契約日	平成24年6月1日
	評価実施期間	平成24年6月1日～平成25年3月21日
	事業所への評価結果の報告	平成25年3月22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>I-1 理念・基本方針</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="194 506 715 658"> <tr> <td data-bbox="194 506 395 577">I-1-1-1-①</td> <td data-bbox="395 506 715 577">理念が明文化されている。</td> <td data-bbox="715 506 880 577">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="194 577 395 658">I-1-1-1-②</td> <td data-bbox="395 577 715 658">理念に基づく基本方針が明文化されている。</td> <td data-bbox="715 577 880 658">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="194 734 715 887"> <tr> <td data-bbox="194 734 395 806">I-1-2-1-①</td> <td data-bbox="395 734 715 806">理念や基本方針が職員に周知されている。</td> <td data-bbox="715 734 880 806">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="194 806 395 887">I-1-2-1-②</td> <td data-bbox="395 806 715 887">理念や基本方針が利用者等に周知されている。</td> <td data-bbox="715 806 880 887">a</td> </tr> </table>	I-1-1-1-①	理念が明文化されている。	a	I-1-1-1-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	I-1-2-1-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	a	I-1-2-1-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a		<p>「夢に向かって努力していく自立性を持った子どもたちの育成と地域社会への貢献を目指した保育を行います」という保育理念から、保育園の使命や考え方を読み取ることができます。</p> <p>また、理念に基づいた具体的な基本方針を策定し、目指す方向をより明確にしています。保育理念と基本方針は、施設内に掲示するとともに、ホームページ、広報誌、入園のしおり等を活用して周知しています。</p>			
I-1-1-1-①	理念が明文化されている。	a															
I-1-1-1-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a															
I-1-2-1-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	a															
I-1-2-1-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a															
<p>I-2 計画の策定</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="194 1039 715 1191"> <tr> <td data-bbox="194 1039 395 1111">I-2-1-1-①</td> <td data-bbox="395 1039 715 1111">中・長期計画が策定されている。</td> <td data-bbox="715 1039 880 1111">b</td> </tr> <tr> <td data-bbox="194 1111 395 1191">I-2-1-1-②</td> <td data-bbox="395 1111 715 1191">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="715 1111 880 1191">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="194 1267 715 1496"> <tr> <td data-bbox="194 1267 395 1339">I-2-2-1-①</td> <td data-bbox="395 1267 715 1339">事業計画の策定が組織的に行われている。</td> <td data-bbox="715 1267 880 1339">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="194 1339 395 1411">I-2-2-1-②</td> <td data-bbox="395 1339 715 1411">事業計画が職員に周知されている。</td> <td data-bbox="715 1339 880 1411">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="194 1411 395 1496">I-2-2-1-③</td> <td data-bbox="395 1411 715 1496">事業計画が利用者等に周知されている。</td> <td data-bbox="715 1411 880 1496">a</td> </tr> </table>	I-2-1-1-①	中・長期計画が策定されている。	b	I-2-1-1-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b	I-2-2-1-①	事業計画の策定が組織的に行われている。	a	I-2-2-1-②	事業計画が職員に周知されている。	a	I-2-2-1-③	事業計画が利用者等に周知されている。	a		<p>収支、保育・環境、人事・労務ごとに中長期計画(平成23年度～25年度)を策定していますが、保育の更なる充実に向けたビジョンをより明確に示し、事業計画に反映させることが望まれます。</p> <p>事業計画は職員へ配布するとともに、職員会議等において説明し、周知徹底しています。</p> <p>また、年度初めの保育参加行事等で保護者に事業計画を説明する機会を設けているとともに、年間行事表、毎月の園だより、行事案内文書等でも周知を図っています。</p>
I-2-1-1-①	中・長期計画が策定されている。	b															
I-2-1-1-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b															
I-2-2-1-①	事業計画の策定が組織的に行われている。	a															
I-2-2-1-②	事業計画が職員に周知されている。	a															
I-2-2-1-③	事業計画が利用者等に周知されている。	a															
<p>I-3 管理者の責任とリーダーシップ</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="194 1648 715 1800"> <tr> <td data-bbox="194 1648 395 1720">I-3-1-1-①</td> <td data-bbox="395 1648 715 1720">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="715 1648 880 1720">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="194 1720 395 1800">I-3-1-1-②</td> <td data-bbox="395 1720 715 1800">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="715 1720 880 1800">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="194 1877 715 2029"> <tr> <td data-bbox="194 1877 395 1948">I-3-2-1-①</td> <td data-bbox="395 1877 715 1948">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="715 1877 880 1948">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="194 1948 395 2029">I-3-2-1-②</td> <td data-bbox="395 1948 715 2029">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="715 1948 880 2029">a</td> </tr> </table>	I-3-1-1-①	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-3-1-1-②	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-3-2-1-①	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-3-2-1-②	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>管理者の役割と責任を、組織図および職務分担表に明記するとともに、災害時における施設長の役割について、災害マニュアルにフローチャートで分かり易く図式化しています。東日本大震災の際は、避難地域の利用者を園内に宿泊させるなどして、管理者としての職務を果たしました。</p> <p>管理者は、施設内外の会議や研修等に参加して関係法令に関する情報収集に努め、法令遵守に取り組んでいます。また、職員に対しては、会議や内部研修を通じて理解を促しています。</p> <p>管理者は、施設の財務や人事等の現状分析を毎月行い、業務の効率化や改善に指導力を発揮しています。また、年度末には、職員会議において決算報告を行っています。</p>			
I-3-1-1-①	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-3-1-1-②	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-3-2-1-①	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-3-2-1-②	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																								
<p>II-1 経営状況の把握</p> <p>II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</p> <table border="1" data-bbox="225 365 715 600"> <tr> <td data-bbox="225 365 395 443">II-1-(1)-①</td> <td data-bbox="395 365 715 443">事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。</td> <td data-bbox="715 365 880 443">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 443 395 521">II-1-(1)-②</td> <td data-bbox="395 443 715 521">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。</td> <td data-bbox="715 443 880 521">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 521 395 600">II-1-(1)-③</td> <td data-bbox="395 521 715 600">外部監査が実施されている。</td> <td data-bbox="715 521 880 600">a</td> </tr> </table>	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		<p>八戸市保育連合会等の団体に加入し、業界の動向や人口分布を把握しています。地域には商業施設が多いことから、延長保育、一時預かり保育、学童保育のニーズを把握して事業に反映させています。</p> <p>職員会議などにおいて、児童数の推移や定期的なコスト分析、月別収支比較等を示し、職員が一体となって業務改善に取り組む体制があります。また、税理士法人より毎月監査を受けており、指摘された事項については、適宜、改善に努めています。</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																								
<p>II-2 人材の確保・養成</p> <p>II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。</p> <table border="1" data-bbox="225 748 715 902"> <tr> <td data-bbox="225 748 395 826">II-2-(1)-①</td> <td data-bbox="395 748 715 826">必要な人材に関する具体的なプランが確立している。</td> <td data-bbox="715 748 880 826">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 826 395 902">II-2-(1)-②</td> <td data-bbox="395 826 715 902">人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。</td> <td data-bbox="715 826 880 902">b</td> </tr> </table> <p>II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p> <table border="1" data-bbox="225 981 715 1135"> <tr> <td data-bbox="225 981 395 1059">II-2-(2)-①</td> <td data-bbox="395 981 715 1059">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。</td> <td data-bbox="715 981 880 1059">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1059 395 1135">II-2-(2)-②</td> <td data-bbox="395 1059 715 1135">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。</td> <td data-bbox="715 1059 880 1135">a</td> </tr> </table> <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。</p> <table border="1" data-bbox="225 1214 715 1458"> <tr> <td data-bbox="225 1214 395 1292">II-2-(3)-①</td> <td data-bbox="395 1214 715 1292">職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。</td> <td data-bbox="715 1214 880 1292">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1292 395 1370">II-2-(3)-②</td> <td data-bbox="395 1292 715 1370">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。</td> <td data-bbox="715 1292 880 1370">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1370 395 1458">II-2-(3)-③</td> <td data-bbox="395 1370 715 1458">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。</td> <td data-bbox="715 1370 880 1458">a</td> </tr> </table> <p>II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="225 1536 715 1601"> <tr> <td data-bbox="225 1536 395 1601">II-2-(4)-①</td> <td data-bbox="395 1536 715 1601">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。</td> <td data-bbox="715 1536 880 1601">a</td> </tr> </table>	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。	b	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)-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)-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		<p>運営処遇方針に基づいた人事計画書があり、職員体制、勤務体制、採用計画等を文書化しています。職員一人ひとりの自己評価および個人面談を行い、人事考課に取り組んでいます。人事考課の公平性・透明性を確保するためにも、考課基準を職員に明示し、結果を職員にフィードバックすることによって、意欲を引き出す取り組みが望めます。</p> <p>職員の就労状況について、有給休暇の消化率、時間外労働のデータを把握し、年1回の職員面談により、就労状況や意向を把握する取り組みを行っています。</p> <p>インフルエンザ予防接種料負担、退職共済の加入、年3回の職員親睦会への援助を行っています。また、職員の健康面や就労に関する悩み等に対応するための相談窓口を組織内に設けています。</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。	b																								
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)-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)-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																								
<p>II-3 安全管理</p> <p>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> <table border="1" data-bbox="225 1760 715 1982"> <tr> <td data-bbox="225 1760 395 1839">II-3-(1)-①</td> <td data-bbox="395 1760 715 1839">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。</td> <td data-bbox="715 1760 880 1839">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1839 395 1917">II-3-(1)-②</td> <td data-bbox="395 1839 715 1917">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。</td> <td data-bbox="715 1839 880 1917">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1917 395 1982">II-3-(1)-③</td> <td data-bbox="395 1917 715 1982">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。</td> <td data-bbox="715 1917 880 1982">a</td> </tr> </table>	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		<p>「感染症対応マニュアル」及び「安全マニュアル」等、リスクの種類別にマニュアルを作成しています。</p> <p>「事故報告書」に写真を添付し、事故発生要因の分析や事故防止策をより具体的に検討できるよう工夫しています。</p> <p>安全点検チェックリストにより遊具や備品の点検を行い、専門業者による点検も実施しています。</p> <p>非常災害時を想定した実践的な訓練を町内会及び地元企業・交番などの関係機関と協力しながら定期的に行っています。また、子ども用ヘルメットや非常持ち出し用リュックを各階に準備するとともに、自家発電機を設置して子どもや地域住民の安全対策を行っています。</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																								

II-4 地域との交流			
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
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	<p>三社大祭や公民館行事・敬老会などの地域行事に積極的に参加しています。また、地域で開催されている子育てサロンや子育てサークルに職員を派遣し、保育所機能を地域に還元しています。</p> <p>「ボランティア対応マニュアル」を整備し、全職員がボランティアを受け入れる意義について理解し、ボランティア受け入れ担当者を中心に絵本の読み聞かせボランティアや足育体操ボランティアなどとの交流が図られています。</p> <p>関係機関や団体の機能及び連絡先一覧表を各部屋に掲示して、必要な情報を共有できるような体制を整えています。</p> <p>管理者は地域の小学校及び公民館・関係団体(防犯協会・子ども会・体育振興会)などの連絡会に参加し、保育を取り巻く環境について情報交換を行っています。また、八戸市保育連合会に加入し、福祉・保育のニーズ把握に努め、学童保育や一時保育に取り組んでいます。今後は、地域の具体的な福祉ニーズを定期的に把握し、事業に反映させることを期待します。</p>
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a	
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	
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。	b	
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。	b	

評価対象 Ⅲ 適切な福祉サービス		
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス		
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		「指導計画作成マニュアル」に子どもの自主性を尊重することが明示されるとともに保育課程についても人権尊重を明記し、一人ひとりに寄り添う保育を実践しています。
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	「個人情報保護の方針」についてホームページや園内に掲示するとともに、子どもや保護者の写真掲載については同意書により承諾を得ています。また、職員間で個人情報保護について具体的な事例検討をすることにより、知識の習得に努めています。
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) 利用者満足の上上に努めている。		「要望等解決処理規定」を整備し、個人面談や保育参加時に保護者からの要望や意向を聞く機会を設け、寄せられた意見については、職員会議で分析・検討を行っています。
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の上上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている。	a	「ご意見箱」の設置や個別に相談できる部屋を用意するなど、利用者が話しやすい環境を整備しています。「苦情解決の仕組み取扱要項」により、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員を配置しています。また、苦情解決の仕組みについて保護者にわかりやすく伝えるため「皆様からの要望等を解決するために」の資料により説明を行っています。「要望解決処理規定」に基づき、保護者からの要望及び意見について組織として検討し、改善する体制が整備され、サービスの質の上上に努めています。
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。		
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	
Ⅲ-2 サービスの質の確保		
Ⅲ-2-(1) 質の上上に向けた取り組みが組織的に行われている。		保育の質の上上に向けた自己評価に組織的に取り組み、週間指導計画や月間指導計画・年間指導計画についても、定期的な評価を実施しています。評価結果について、クラス単位および園全体で段階的に分析し、改善に向けて取り組んでいます。
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。	a	年齢別によるデイリープログラムを作成し、年2回程度の見直しを行っています。また、保護者の意見がデイリープログラムに反映されるよう検討しています。
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		
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	「児童家庭調書」や「児童票」により、一人ひとりの子どもの状況を把握し、職員間で情報共有しています。また、子どもの記録やケース会議録などは、統一性が図られるよう研修を行っています。
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) サービス実施の記録が適切に行われている。		「文書管理規定」及び「個人情報保護方針」を定め、組織として適切な管理体制を整備しています。
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	

Ⅲ-3 サービスの開始・継続			
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			<p>市役所や医療機関に「入園のしおり」を配布したり、園を紹介するホームページを開設し、利用希望者が情報収集しやすいような工夫を行っています。また、見学者には随時対応しています。</p> <p>入園に当たっては、「入園のしおり」を利用し、主任保育士が丁寧に時間をかけ説明しています。また、保護者が抱える不安や疑問についてはその都度、お互い確認し合い共通理解に努めています。</p> <p>「児童の引き継ぎ文書」を定め、保護者に対して退所後の相談方法や担当者について説明するとともに、相談窓口を明記したカードを郵送しています。</p>
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。	a	
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定			
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。			<p>毎年、保護者より「児童家庭調書」を提出してもらい、必要に応じて子どもの生活状況などを聞き取ってアセスメントを実施しています。</p> <p>児童の発育状況や生活状況については「児童票」により個別管理をしており、保育課程に基づいて発達過程を考慮した指導計画が策定されています。</p> <p>週間・月間・年間の各指導計画は、自己評価を実施した後、組織評価へと繋げ職員が参画して見直し・検討を行っています。</p>
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	定期的にサービス計画の評価・見直しを行っている。	a	

保育所 A 福祉サービス内容評価		第三者評価結果	評価結果講評
A-1 保育所保育の基本			
A-1-(1) 養護と教育の一体的展開			
A-1-(1)-①	保育所の保育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	<p>保育課程は、保育所の理念や、基本方針を踏まえ、発達過程や家庭、地域の実態に即して編成されています。</p> <p>保育室は、明るく衛生的で、窓からの採光は十分とられ、全室エアコンおよび空気清浄機が完備されています。また、明るく温かみのある色彩や清潔感のある環境の中で、子ども達が安心して過ごせるよう配慮されています。</p> <p>乳児保育は、一人ひとりの生活リズムを尊重し、午睡や排泄に関する記録をとり、保護者と連携した保育を行っています。</p> <p>1・2歳児保育は、基本的な生活習慣を身につけることや自我の育ちに対し、保育者は受容的姿勢で接しています。</p> <p>3歳以上の児童には、一人ひとりの個性や意志も重んじながら集団活動のルールを指導しています。午睡時には、パジャマに着替えて簡易ベッドで休むなど、子どものための配慮がなされています。また、就学を見通した計画に基づいて保育がなされており、保護者に対しても講話を行っています。学童保育を実施しており、子どもが小学生以降の生活について見通しが持てる環境があります。</p> <p>「見守る保育」の方針により、異年齢の子どもとの交流を通じて、あいさつや順番を守ることなど、社会的ルールを身につけるための保育に取り組んでいます。保育士は、子どもの感情表出の意義を理解し、紙芝居や絵画制作そしてオペレッタなどに取り組んでいます。</p> <p>保育内容については、年に1～2回「自己評価ガイドライン」に基づいて自己評価を実施するとともに、毎日、保育反省を記録し、保育の質の向上を目指しています。</p>
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	
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	
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	
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、保護者とのかわりに配慮されている。	a	
A-1-(2) 環境を通して行なう保育			
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人的・物的環境が整備されている。	a	
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	
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	
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。	a	

A-2 子どもの生活と発達			
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なわれている。	a	<p>「見守る保育」の方針により、一人ひとりを受容しながらの保育に取り組んでおり、子どもの目線で適切な言葉遣いで接しています。障害児保育の実績はありませんが、発達障害などに関する研修会に参加して受け入れ態勢を整えています。</p> <p>長時間保育の子ども1日の生活リズムを把握し、職員間の適切な引継ぎや保護者との連携もなされています。また、異年齢の子ども同士で遊ぶ時間を設けて交流を深めています。</p> <p>子どもの健康状態については、保護者から家庭調査により既往症や予防接種の状況について把握されています。</p> <p>献立には産地が記入され、セルフバイキング方式により楽しく食事ができる工夫がなされています。菜園で収穫した野菜を食べたり、調理室がガラス張りになっていて調理の様子を見ることができ、食への関心を高める配慮がなされています。また、職員による「食育チーム」が編成され、定期的に子どもの食事について検討するとともに、栄養士が食事場面に立ち会って子どもの喫食状況を把握しています。</p> <p>「アレルギーマニュアル」を整備し、アレルギー疾患のある子どもに対して代替食を提供し、職員間で対応方法を共有しています。また、「調理設備衛生管理マニュアル」・「食中毒予防マニュアル」が整備され、チェックシートを用いて適切に衛生管理がなされています。</p>
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見られる。	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配慮されている。	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。	b	
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、歯科検診の結果について、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、適切な対応を行なっている。	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	
A-3 保護者に対する支援			
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	<p>献立表の配布や、食事サンプルの掲示、食材の産地掲示に加え、ホームページへのメニュー写真の掲載、保護者の給食試食会を実施しています。</p> <p>保護者の送迎の際には、保育室まで保護者が入って保育士とコミュニケーションを図ることができます。日々の子どもの様子は、連絡帳を用いて行っています。</p> <p>親子ふれあいデーでは、育児について対話をする機会を設け、行事や、保育参加の機会を通して子育てに関して保護者と共通理解を図っています。</p> <p>「児童虐待防止マニュアル」を作成し、日頃から、子どもの身体状況や養育状況に気を配る体制を整えています。</p>
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なっている。	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	