

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:令和4年1月21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	令和3年6月15日
	訪問調査日	令和3年11月2日
	評価結果の確定日	令和4年1月17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	白木いづみこども園	種 別	幼保連携認定こども園		
事業所代表者名	園長 紀本 恵美	開設年月日	昭和27年4月1日		
設置主体	社会福祉法人三篠会	定 員	95人	利用人数	98人
所 在 地	〒739-1412 広島県広島市安佐北区白木町小越17-8				
電話番号	082-828-0473	FAX番号	082-828-3210		
ホームページアドレス	http://www.misasakai.or.jp/shisetsu/izumi.php				

(2)基本情報

サービス内容(事業内容)	事業所の主な行事など
○ 0歳児(生後9週目より)~5歳児までの保育 7:30~18:30	春 : 入園説明会・花まつり・参観日・健康診断・親子遠足
○ 障害児保育	夏 : プールあそび・七夕会・お泊り保育・まつり・プラネタリウム
○ 延長保育(19:30まで)	秋 : 親子参観日・芋ほり・作品展・園外保育・交通安全教室
○ 一時預かり	もちつき・運動会・生活発表会
○ 地域活動	冬 : 節分・お茶会・ひなまつり会・卒園式
	毎月: 避難訓練・身体計測・誕生会・体育教室・手話教室
	手話サークル・ダンス教室・園庭開放
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
○ 保育室 6 室	○屋内遊戯室 1か所 ○相談室 1か所
○ 乳児室 3 室	○屋外遊戯室 1か所 ○会議室 1か所
	○事務室 1か所
	○その他
	トイレ(4か所), 調理室(1か所), 調乳室(1か所) 沐浴室(1か所), 砂場(1か所), 足洗い場(2か所)

職員の配置

職 種	人数(うち常勤の人数)	職 種	人数(うち常勤の人数)
園長(所長)	1人(1人)	調理員	3人(1人)
保育士	22人(12人)	事務員	3人(1人)

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

白木いづみこども園は、昭和26年に農繁期の地域の子どもを養泉寺の本堂で預かったのを契機に、昭和27年に社会福祉法人三篠会初めての施設「白木いづみ保育園」として開設されました。平成29年4月より幼保連携型認定こども園に移行し、来年は創立70周年を迎えられる歴史のある園です。園舎は当時から3回建て替えられており、現在新しい園舎の建て替えも進められています。園の傍には三篠川が流れ、目の前に芸備線の電車が望める自然豊かで和やかな環境の中、子どもは四季を感じながら成長しています。日々の保育では「あたりまえのことを丁寧に」「どうでもいいことを丁寧に」という考えをもとに、子ども目線で子どもにとって今何が必要なのかを毎日の繰り返しの中で大切にされています。また「食べて、寝て、遊ぶ」保育も大切にされており、バイキング形式の給食の導入や、献立の工夫など、食を通じた保育にも力を入れています。

今回は2回目の受審で、前回の課題への検討・改善点も確認させていただきました。今回の受審を契機にさらなるサービス向上に結び付けていただくことを期待します。

◎特に評価の高い点

(1)日々の保育の中で保護者が直接職員に意見を述べやすい環境づくりを心がけておられます。行事後は毎回保護者へのアンケートを実施されており、「保護者アンケート回答」綴りを作成し、意見を整理して改善点を検討するとともに、保護者にも回答書として返しておられることが記録を通して確認できました。(管理運営編 No.21:利用者満足の上昇)

(2)毎月、献立会議を開催し、子どもの食べ具合や残量を把握してメニューを検討されています。食べにくい食材もお弁当箱やランチプレートに盛り付けたり、月に1回は子どもの好きなメニュー、11月には「和食の日」として園庭でサンマを焼いて提供するなど、子どもが食を楽しめる工夫をされています。(サービス編 No.12:食育の推進)

(3)幼児クラスは、バイキング形式の給食を通して、自然に順番を守ることや他の人のことを考えることを身につけています。また、地域の商店に野菜の苗を買いに出かけたり、自分で切符を購入してJRに乗車する体験などを通じて、社会的なルールを身につけられるよう配慮されています。(サービス編 No.18:社会性の獲得)

(4)地域の子育て支援策として、月に1回の園庭開放や「いづみ子育てサロン」を毎日実施して、子どもの遊び場を提供されるとともに保護者の悩みを聞く機会とされています。参加者の情報をノートに記録し職員間で共有することで、職員が子どもの名前を覚えたり、保護者の悩みに対応するなど、継続的に利用できるよう配慮されています。一時保育も実施されており、利用前日には保護者へ給食内容を連絡して調整されるなど、一時利用の保護者とのコミュニケーションも大切にされています。(サービス編 No.33:地域の子育て支援)

◎特に改善を求められる点

(1)過去にも第三者評価を受審されており、評価結果は法人ホームページで公開されています。日々の保育の振り返りは常に行っておられますが、自己評価は、受審時のみの実施にとどまっておられました。自己評価を定期的に行うことで、幅広い項目でサービスを見直し、サービスの質の向上につなげることができます。今後は、他の職員も一緒に振り返りをされることで定期的な自己評価の実施について検討されることを期待します。(管理運営編 No.25:質の向上に向けた組織的な取り組み)

(2)保育の実施に関するマニュアルを整備し、職員にも周知されています。子ども一人ひとりの記録が整理されており、会議の記録も全職員が確認されています。保育要録等、サービス提供記録の開示を求められた場合の規程は法人として定められていますが、園としての整備や、職員への周知は不十分だと感じられていました。法人の開示規程を園の実務に沿ったフローチャートとして整理・周知されることで適切な情報開示に対応できるのではないのでしょうか。(管理運営編 No.28:記録の管理と開示)

III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、第三者評価を受け、保護者の皆さまからの貴重なご意見をいただき、改善点や課題も見つかりました。コロナが続く中、園の行事や対応について前向きな意見もいただき、これからの行事のあり方についても改めて検討していくきっかけになりました。

全職員に意見を回覧し、日々の生活の中で子どもの成長にとって施設・保護者のやるべきことを考え、どこを大事にしていくか前を向いて歩いてまいります。

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：NO.1-2	法人の理念「歩・実・心(あゆみのこころ)」および基本方針が明文化されているハンドブックを全職員に配布されています。新任研修で、理事長自らが法人の理念・基本方針を説明されており、職員の支援の基本につながられています。 理念・基本方針については、ホームページに掲載し、事務所内にもファイリングをして保管されています。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	園長は、毎月、施設長が集まるキャンパス運営会議で園の課題を話し合われています。3か月に一度は理事長、ブロック長を交えて、中・長期にわたる運営に関する会議に参加されています。園では、入園後の子どもの成長過程を中・長期的な視点で捉え、保育課程を計画・作成されています。2月の全体会議で行事予定なども踏まえ、次年度の事業計画を作成されています。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ 自己評価：NO.5-6	園長としての役割は、業務分担表にも明文化されており、広島市私立保育協会の理事会や広島市みらい局の会議等に参加し、法令遵守・理解に努められています。 保護者からのアンケート結果等をもとに、保護者の想いを把握し、福祉サービスの向上につながられています。また、全職員との面談を通じて、職員の想いも聞きながら、時間内で効率よく仕事を終わらせるよう職員の意識を高め、残業時間の軽減にもつながられています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：NO.7-8	毎月私立保育協会の理事会に参加し広島市みらい局の担当者と情報交換を行っておられます。利用者数やニーズについては、毎月のキャンパス運営会議で報告・検討し、園児数の推移などから経営状況を把握されています。法人として、税理士・会計士の指導を受け、2か月に1回、業務担当者が集まり、ブロックごとに多施設の事務・財務表の確認をされています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	毎月のキャンパス運営会議にて各施設の人事の状況を共有し、必要な人材の確保や職員体制について検討されています。 毎年2月に実施する面談で、「ピアノで特定の曲を弾けるようになる」など次年度の個人目標を具体的に掲げ、11月の面談時に達成状況を確認し、勤務や外部研修の参加も配慮・調整されています。また、子育て期の職員の勤務時間を固定化するなど働きやすい職場づくりにも努められています。 実習生の受け入れについては、マニュアル・プログラムに沿って対応されています。西日本豪雨災害で芸備線が運休した影響から、この3年間は保育士の学生の実習生の受け入れをされていないとのことでしたが、中学校・高校生の職場体験は受け入れられています。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	緊急時に備え、連絡網およびマニュアルを整備し、研修も実施されています。園内の設備についても危険箇所をチェックリストに沿って定期的に確認されています。保育室には、防災グッズも備えられています。 西日本豪雨災害では、園のそばを流れる三篠川が氾濫し、園庭にも水が流れ込んで園庭の遊具が流されるなどの経験をされていることから、職員も高い防災意識を持ち、万が一の時に迅速に対応できる体制を整えられています。

2 組織の運営管理	(4)設備環境 自己評価：NO.14-15	<p>運動場は複数のクラスが同時に使用しても十分なスペースが確保されています。体操や楽器演奏の他、年中・年長クラスはバイキング給食を実施するための広い遊戯室が確保されており、年齢に応じたトイレ・洗面台が整備されていました。</p> <p>掃除は毎日職員が実施し、朝晩に花壇の管理もされており、園の環境美化に努められています。定期的な換気や空気清浄機の使用で、臭気も感じませんでした。</p> <p>◎職員が責任をもって清掃されており、園内は清潔に保たれています。簡単な清掃確認表等で日々の清掃のチェックを見える化することで、感染症等が発生した場合や保護者等への信頼にもつながると思いますので、今後検討されてはいかがでしょうか。</p>
	(5)地域との連携 自己評価：NO.16	<p>地元の手話サークルの方がボランティアで手話の絵本の読み聞かせをされたり、地域住民による野菜の提供、子どもの作品を地域の商店・郵便局に定期的に展示するなど、地域との関わりを大切にされています。</p> <p>救命救急や消防訓練も地域住民と一緒に実施し、災害時は避難場所として開放する協定を結ぶなど、地域と連携し、緊急時に備えられています。</p>
	(6)事業の経営・運営 自己評価：NO.17-18	<p>行政の情報交換会や広島市私立保育協会の理事会に毎月参加し、地域子育て連絡会議等でも情報交換をされています。また、安佐北区福祉課と連携し、入園・退園などの情報把握に努められています。</p> <p>財務諸表については、法人の運営規程に基づき、法人のホームページで公開されている他、年に1回、運営費に関する情報を園内に掲示し、園の適切な運営について保護者へ周知されています。</p>
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：NO.19-24	<p>「あたり前のことを丁寧に、どうでもいいことほど丁寧に」「みんな一緒になくていい。1人ひとり違っていい。そこを大切にしたい」をモットーに掲げ、子どもを尊重したサービス提供を心がけられています。</p> <p>プライバシー保護については、個人情報の保護規程を設け、保護者・職員ともに周知徹底されています。個人情報が特定される記録等は鍵のかかる場所に保管し、管理されています。日常的に起こりやすい連絡帳の入れ間違いなどもヒヤリ・ハット報告に記入し、再発防止に努められています。</p> <p>日々の保育の中で保護者が直接職員に意見を述べやすい環境づくりを心がけておられ、行事後には毎回保護者へのアンケートを実施し、意見を整理して改善点を検討するとともに、保護者にも回答書として返しておられます。意見箱は設置されていませんが、今後ホームページ等を通じて意見を伝える体制を検討されています。保護者から寄せられる意見・苦情については、ヒヤリ・ハット報告として報告する仕組みとなっており、意見・苦情を次の取り組みに繋がられています。</p>
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO.25-28	<p>過去にも第三者評価を受審されており、評価結果は法人ホームページで公開されています。</p> <p>保育の実施に関するマニュアルを整備し、職員にも周知されています。子ども一人ひとりの記録が整理されており、会議の記録も全職員が確認されています。</p> <p>保育要録等、サービス提供記録の開示を求められた場合の規程は法人として定められていますが、職員への周知は不十分だと感じられていました。</p> <p>◎日々の保育の振り返りは常に行っておられますが、自己評価は、受審時のみの実施にとどまっておられました。自己評価を定期的に行うことで、幅広い項目でサービスを見直し、サービスの質の向上につなげることができます。今後は、他の職員も一緒に振り返りをされることで定期的な自己評価の実施について検討されることを期待します。</p> <p>◎法人の開示規程を園の実務に沿ったフローチャートとして整理・周知されることで適切な情報開示に対応できるのではないのでしょうか。</p>
	(3)サービスの開始・継続 自己評価：NO.29-32	<p>園のパンフレットやホームページを通じて園の様子を確認することができます。パンフレットは園庭開放時や子育てサロン実施時に配布されており、園よりも地域住民に配布されています。</p> <p>園の利用については、重要事項説明書および入園のしおりを用いて説明されています。他の保育所の転園時等は、保育要録を送付して情報提供し、退所後も記録を残されており、保育の継続性に配慮されています。</p>

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：NO.1-3	月に1回の職員会議、週に1回の小会議を開催されています。運動会・発表会の行事、年度末の会議には常勤・非常勤を問わず全員が参加されています。会議後は、報告書を回覧し、欠席した職員も情報を確認されています。 職員が抱えている課題・悩みについては、職員や他事業所の職員同士で相談し合える関係を築かれています。法人として外部委託のカウンセリング窓口を開設し、悩みを相談できる仕組みも整備されています。 子どもに関する記録は、鍵のかかるロッカー・金庫に保管されており、パソコンやパソコン内データの持ち出しについても園長への申請書の提出を義務付けているなど厳重に管理されています。
2 子どもの発達援助	(1)発達援助の基本 自己評価：NO.4-8	保育課程は、関係法令や子どもの発達特性、地域性を踏まえて作成されています。指導計画(月案・週案)は担任が子どもの様子を確認して作成されており、週案については、昨年からの園長のコメント欄を追加し、評価・助言ができるよう工夫をされています。 「みんな一緒に」「みんなで一斉に」という保育ではなく、個々の生活や性格に合った声かけや対応を意識した保育を実践されています。 早朝や夕方には、異年齢の子どもでの保育を実施されています。外国籍の子どもも在籍されており、おたよりにルビをふるなどの対応をされています。子どもには性差や障害の有無、国籍などに対して特別な配慮をせず、ありのままの姿で生活できるよう心がけられています。
	(2)健康管理・食事 自己評価：NO.9-14	子ども一人ひとりの健康状態については、定期的に健康診断を実施し、結果は関わりのある職員に周知されています。病気や怪我の対応など各クラスの子どもの様子については、全職員が確認することができる連絡ノートに記入し共有されています。園内で発生した怪我で病院を受診した際には、降園後も担任や園長が保護者へ連絡し様子を把握されています。 「食べる」ことを楽しみや生活につなげることができるよう、食には特に力を入れて取り組まれています。幼児クラスは遊戯室に集合し、バイキング形式で給食を提供されています。子ども自身で食べられる量や他の子どもに配慮した適量をよそい、自席まで運ぶことで食事のマナーやルールを身に付けられています。献立についても、毎月、献立会議を開催し、子どもの食べ具合や残量を把握してメニューを検討されています。食べにくい食材もお弁当箱やランチプレートに盛り付けたり、月に1回は子どもの好きなメニュー、11月には「和食の日」として園庭でサンマを焼いて提供するなど、子どもが食を楽しめる工夫をされています。 アレルギーのある子どもにも配慮されており、一人ひとりのファイルを作成し、記録として残されています。除去食は二重・三重のチェック体制のもとで配膳されており、アレルギーの解除後も、家庭で園での提供量を3回摂取しても問題がなければ園での提供に切り替えらるなど慎重に対応されています。 園での給食については、毎日の展示とともに、毎月「給食だより」「献立メニュー表」を配布して保護者に周知されています。
	(3)保育環境 自己評価：NO.15-17	室内の換気とともに、特に、コロナ禍では消毒を徹底されています。室内環境に関する外部研修を受講し、年に数回、園内研修で職員が話し合い、子どもが遊びやすい環境となるよう見直しをされています。 園庭は、子どもがそれぞれ好きな遊びを伸び伸び楽しめる広さを確保されています。訪問当日も、幼児クラスがリレーを楽しむ傍ら、年少児クラスが砂場で同時に遊んでいる姿が確認できました。子供たちは園内で野菜を育てたり、土手に散歩へ出かけたり、山・川に囲まれた自然豊かな環境の中で四季を感じながら成長しています。 保育室には、子どもの成長に応じたおもちゃや素材が配備されており、子どもが作ったおもちゃや季節に合わせた作品も各保育室に展示されています。

<p>2 子どもの発達援助</p>	<p>(4)保育内容 自己評価：NO.18-23</p>	<p>幼児クラスは、バイキング形式の給食を通して、自然に順番を守ることや他の人のことを考えることを身につけています。また、地域の商店に野菜の苗を買いに出かけたり、自分で切符を購入してJRに乘車する体験などを通じて、社会的なルールを見つけられるよう配慮されています。</p> <p>日々の園生活の中に、運動遊びの基本となる「体育教室」、体幹を鍛える「ダンス教室」、みんなに共通する言葉を身につける「手話教室」などをプログラムとして取り入れられています。地域の手話サークルの方がボランティアで手話で絵本の読み聞かせをされたり、園内の畑では、地域の方にアドバイスを受けながらスイカの栽培もされるなど、地域とのつながりも大切にされています。</p> <p>乳児保育については、SIDSの訓練を実施されたり、家庭と連携しながら離乳食会議を開催し、食べられる物・食べられない物を確認しながら個々の成長にあわせた離乳食を提供されています。</p> <p>長時間保育への対応として、延長保育を実施されています。おやつを提供し、職員とのスキンシップがしっかりとれるよう配慮されています。</p> <p>2階建てでエレベーターが設置されていないため、完全なバリアフリーではありませんが、各フロアの段差はありませんでした。障害の有無に関わらず、すべての子どもに同じ目線に対応できるよう統合保育を大切にされています。</p>
<p>3 子育て支援</p>	<p>(1)保護者等への支援 自己評価：NO.24-28</p>	<p>送迎時や連絡ノートを通して日々の子どもの様子の情報把握や連絡に努められています。また、「園だより」「クラスだより」を通じて園の方針や担任の想いを伝えられています。参観日の代わりに写真を掲載したおたよりの特別号を発行されるなど、コロナ禍においても工夫をしながら保護者との信頼関係を築かれています。行事後は、毎回保護者へのアンケートを実施し、意見やニーズを把握されています。アンケートは整理して、保護者に回答書として提供されています。</p> <p>食事や排泄など、保護者からの相談は多岐に渡っていますが、その都度参考資料を準備するなど個別に対応されています。</p> <p>虐待への対応については、マニュアルを整備されています。虐待が疑われる場合には、ケース会議を開催して検討し、内容を記録し、園長が児童相談所に通報されています。ケース会議を通じて、「毎日同じ服を着ている」など職員が日常的に虐待に気づく習慣にもつなげられています。</p>
<p>4 子どもの安全</p>	<p>(1)安全・事故防止 自己評価：NO.29-31</p>	<p>食中毒や感染症に関するマニュアルを整備し、職員にも周知されています。また、コロナ禍においては子どもにも手洗いやうがいなどを特に徹底し、習慣化されています。前回の第三者評価実施後、健康チェック表を毎日提出する仕組みを整備され、子ども・職員の健康状態の把握に努めておられます。</p> <p>災害発生危険地域に指定されているため、水害や地震備えた訓練を実施されている他、園バスでの事故を想定した訓練も年に2回実施されています。また、緊急時の受け渡し書を作成することで、災害発生時もスムーズに子どもの受け渡しができるよう配慮されています。</p> <p>不審者への対応については、防犯カメラの設置や不審者の侵入を想定した訓練を実施されており、地域の交番も見回りをされています。</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：NO.32-34</p>	<p>園長が、地域の「子育て連絡会議」に参加し、ケースに応じて要保護児童の早期発見や保護に協力されています。コロナ禍では交流行事等の開催が難しい状況ですが、小学校の教員を対象にした保育参観を実施し、園の取り組みを理解してもらうなど、小学校とも連携されています。</p> <p>地域の子育て支援策として、月に1回の園庭開放や「いづみ子育てサロン」を毎日実施して、子どもの遊び場を提供されるとともに保護者の悩みを聞く機会とされています。参加者の情報をノートに記録し職員間で共有することで、職員が子どもの名前を覚えたり、保護者の悩みに対応するなど、継続的に利用できるよう配慮されています。一時保育も実施されており、利用前日には保護者へ給食内容を連絡して調整されるなど、一時利用の保護者とのコミュニケーションを大切にされています。</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	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

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。	B	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。	B	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。	B	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。	A	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。	B	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。	A	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は，清潔ですか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

(5)地域との交流と連携

16	地域との関係	利用者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。	A	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。	A	B	

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。	B	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。	C	C	○
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。	A	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。	A	A	
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。	B	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。	A	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	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

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。	B	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。	B	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	A	

(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	食育の推進	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。	A	A	
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。	A	A	
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。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

(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。	B	B	

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。	B	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。	A	A	
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	