

(様式第6号 別紙)

## 長崎県福祉サービス第三者評価結果報告

### ①第三者評価機関名

特定非営利法人 ローカルネット日本評価支援機構
-------------------------

### ②事業者情報

名称: 社会福祉法人 相愛会 土黒保育園	種別: 保育所
代表者氏名: 園長 出田 和光	定員(利用人数): 60名
所在地: 〒859-1312 長崎県雲仙市国見町土黒乙139-2	
Tel 0957-78-2274	

\*施設・事業所情報は、事業所プロフィール参照

### ③施設・事業所の特徴的な取組

<p>◇平成24年4月1日に公立保育所から民営化し4年経過した。発足時の職員の構成が、公立からの継続雇用が7割を超えた為、公立時の保育内容と新しく発足した法人理念の違いがあった。職員も少しでも早く法人の理念を理解するように努め、日々の保育実践において3年超の積み重ねのなかで、日に日にレベルアップし、子どもの人権・最善の利益を尊重し、健やかな成長を促す保育所として保護者から信頼される保育所へと成長しつつある。今回の利用者調査結果において、職員の対応・不満や要望への対応・保護者への育児支援・プライバシーへの配慮等、全調査項目のうち約9割の項目で、「はい」が70%以上という高い結果が得られている。日頃から職員の親切・丁寧な対応、プライバシーや食事の配慮をはじめ保護者への育児支援等に心を配りサービスを提供していることが窺える。</p> <p>◇以前から使用していた園舎は35年経過したため、木造平屋建ての新園舎を建設し平成27年11月に移転したばかりである。新園舎は優しい木の香りで満たされ、保育所に必要な色々な機能を十分に配慮した先駆的な構造で、明るく、使いやすく、利用者・保護者にも親しまれている。</p> <p>◇法人の保育理念である「子どもが幸せな社会の中でいきいきと成長していけるように、子どもの最善の利益を追求し、地域福祉の中心的役割を果す」をめざした保育活動を、日々実践している。当保育所における保育の特色について特に評価の高い点は下記のとおりである。</p> <p>「応答的なかわり」 「幼児教育」 「0歳児教育（基本的信頼と信頼関係）」 「縦割り教育」</p>
--

◇同一法人グループの姉妹園と積極的に交流し、情報交換、職員研修等を展開している。特に2つの保育所はお互い近くにあり、園の研修、行事等のイベントの多くは合同で開催している。

◇保育所としての福祉サービスに必要な各種の仕組みの構築ならびにマニュアルや手順書等が大変良く整備され、理解されている。また、実施に際して、各種記録・チェックシート等もきめ細かく作成され、絶えず改善しながら、運用・記録がなされている。

#### ④第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 27 年 7 月 16 日(契約日)～ 平成 28 年 4 月 11 日(評価結果確定日)
受審回数(前回の受審時期)	初回 (平成 年度)

#### ◇特に評価の高い点

地域の保育ニーズをもとに保育のしくみを整え、保育者の意識と資質の向上を目的に、第三者評価の受審に向けて更なる改善に取り組まれている。さらに組織全体で「さらなる利用者の満足度の向上」ならびに、「よりゆとりある保育の実現」の両立の達成に向けて、積極的に意欲を持って取り組まれている様子が随所に見られた。

○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、総合的な人事管理が行われている。

法人の基本的な考えである「職員及び利用者を尊重すること」を基本として、組織として必要な福祉人材、人員体制に関する基本的な考え方、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立しており、福祉サービスの提供に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。これらの計画にもとづいた効果的な人材の確保・定着等に関する具体的な取組が実施されている。

定期的に職員との個別面談の機会を設け、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫がなされている。職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータの確認による職員の就業状況の把握はもとより、毎回の会議で福利厚生意向の聴取・意見交換により、勤務ローテーションの変更、職員数の見直し等を実施している。これをもとに総合的な福利厚生の実施ならびにワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。現在、家庭に持ち帰る事務を減らす取組を検討しており、ワーク・ライフ・バランスに配慮し、保育士が当然と思ってきた「持ち帰り事務」の軽減化を模索している。また定期的な個別面談の仕組みとして、年度ごとに「職員目標」を配布し、職員の前年度の振り返り、今年度の目標を作成し、職種・勤務経験を反映した「人事考課表」にもとづき、責任者と一緒に人事考課を実施し職員との共通の理解を図っている。

○保育は、法人の保育理念ならびに地域の利用者のニーズにもとづき日々実践している。

園の特徴的な保育の取組は下記のとおり。(園のパンフレットより抜粋)

《応答的なかかわり》子どもは、人・物・自然などの環境とかかわることで成長・発達する。子どもが十分に遊び込めるように応答的なかかわり・援助を行う。

《幼児教育》幼児期は体験を通して学んでいく時期である。子どもの主体的な活動によって、自立心・意欲・好奇心などを育て、将来にわたって生きる力の基礎を育む。

《0歳児保育が重要》赤ちゃんは、生まれた時から様々なモノに興味を持ち、主体的に活動しようとする。子どもと保育者の「依存」や「愛着」を通して、愛されていると思うことで基本的信頼を獲得し、信頼関係を築くことができる。

《縦割り教育》(異年齢児童保育の実施) 年上の子を手本にしてたくさんのかたの事を吸収し、年下の子のお世話を通じて優しさ、人のために何かをすることの素晴らしさを体験する。

#### ◇改善を求められる点

・平成24年4月の園の設立開始時から管理者の率先指導のもと、福祉サービス改善に取り組まれているが、特に改善が求められる点を下記に示す。

#### 1. 中・長期計画「収支計画」の策定

中・長期計画において、「中期事業計画書」5年間分が作成されている。内容も経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっており、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。但し、経営や実施する福祉サービスに関する中・長期の「収支計画」が明確になっているとは言い難い。また、事業計画・人員計画・設備投資計画等を反映した「収支計画」は構想のなかでは明確になっているが、文書化はされていない。今後の福祉サービスを中・長期において効果的に実施するために、「収支計画」も文書化され職員並びに保護者等との情報共有化を図ることが望まれる。

#### 2. 利用者満足度向上へのさらなる取組

定期的に年に1回、年度末に全保護者へ「定例アンケート」をお願いし、保育園の理念・方針に沿った保育内容、保護者の意向の反映、行事内容ならびに給食内容等についての満足度の調査を園の設立開始時から毎年度実施している。懇談会での意見聴取、保護者会への職員の出席ならびに見学会・イベント等のアンケート等を活用して、積極的に保護者の意見、要望等を把握している。把握した意見等について分析、検討ならびに改善まで行い、職員間で共有している。但し、利用者アンケート「保育について保護者の意向に関する調査が定期的に行われていますか」の「はい」が50%である。また「どちらともいえない」「わからない」が50%となっており、他の項目に比べて低い結果となっている。今後満足度向上の取組を更に改善していくと共に、組織の公正性・透明性のさらなる改善に繋げることを期待したい。

#### 3. 苦情解決の仕組みつくりのための周知方法の改善

苦情解決の仕組みについては、苦情委員会(第三者委員2名含む)が整備され、第三者委員の助言をいただきながら改善点の抽出と実行を行い、申し出者に説明し、安心して利用いただけるよう配慮している。職員は把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。入園時や年度開始時期に保護

者に苦情解決の仕組みを説明し、資料を配布している。手順は玄関にも張り出されており、玄関にいつでも書ける意見書、苦情届出書、ならびにご意見箱を配置している。また毎月「園だより」に苦情の有無・内容を記載し配布している。但し、利用者アンケート結果から「苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか」の評価が55%で、他の項目より低い結果となっている。苦情解決制度の説明が不足している意見も見受けられるため、周知方法については今後さらに改善することが望まれる。

#### 4. 運営の透明性を確保するためのさらなる情報公開

法人のホームページ、園のホームページに理念を公表している。パンフレットには法人の保育理念・保育目標・基本方針・法人の存在意義・役割等を分かりやすく記載し、入園時に保護者に説明し配布している。毎年度末には新年度の事業計画及び前年度の事業計画の達成結果について保護者に説明し配布している。地域に対しても明示・説明し、園の存在意義や役割を明確にするため園で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。

第三者評価の受審は今回が最初である。また利用者アンケート結果からは、多くの項目で、「わからない」との回答が見られる為、今後は第三者評価の受審ならびに結果、苦情・相談の体制や内容、これらにもとづく改善・対応の状況についても公表していくことが望まれる。あわせてホームページ、印刷物や広報誌等の積極的・効果的な活用により、日頃の園の取組内容、事業計画等も情報公開し、保護者、地域との共通理解を図ることが望まれる。

#### ⑥第三者評価結果に対する事業者のコメント(事業所記入欄)

土黒保育園として、初めて済三者評価を受審するにあたり、職員間で、理念・保育観・実践等について、改めて意識を共有する機会となり、又、保育の向上・職員のワークライフバランスを高める機会ともなりました。

受審結果を受けて、情報発信の不足等により、利用者の方に、保育園での取組みが十分に伝えることが出来ていなかった点が改善点としてあがりました。このような改善を行いつつ、子どもの育ちがより豊かになるよう、職員一丸となって発展を目指していきたいと考えています。

#### ⑦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。

#### ⑧利用者調査及び書面調査の概要

(別紙)

# 第三者評価結果（共通）

\*すべての評価細目（45項目）について、判断基準（a・b・cの段階）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
<p>&lt;コメント&gt; パンフレット、「園のしおり」、年度ごとの「事業計画書」ならびにホームページの一部に、法人保育理念・保育目標・保育方針がわかりやすく作成されており、利用者や家族への配布・説明ならびに職員への会議等により周知が良く図られている。利用者調査でも8割以上の保護者が知っているとの結果が得られている。また基本方針は民営化後に理念に基づいて、職員間で検討・決定したもので、法人・園の使命や目指す方向や考え方を読み取ることができる。また職員間でも良く理解されており、日常の保育活動のなかにも反映されている。</p>		

### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に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
<p>&lt;コメント&gt; 園長は社会福祉事業全体の動向ならびに県保育協会、その中の青年部等で地域の社会福祉全体の動向等について情報収集し、具体的に内容を把握し分析している。また雲仙市のHPからも人口動態等の情報を収集している。この結果から利用者数の推移・利用者像等、法人が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握・分析して文書化している。この結果にもとづき、中期計画や事業計画策定時の予算作成等で定期的に福祉サービスのコスト分析等を行っている。</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
<p>&lt;コメント&gt; 園長は経営環境や課題について法人の役員間での情報の共有化を行い、各理事に相談し、助言を受け経営を行っている。職員への周知も行い、公開性・公平性を保つように努めながら、経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。</p> <p>現在は、園舎建設に重点を置いて収支分析も含めて経営分析している。今後は人口減少が危惧されているなかで、新園舎建設でしばらくの間地元の関心が高い時期もあるが、子育て支援事業をもう少し充実させていくことが課題であると認識している。子育て支援事業を充実させて新規入所に繋がるように考えている。</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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にし、中・長期計画の具体的な課題を反映した「中期事業計画書」5年間分が作成されている。内容も経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっており、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。但し、経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期の「収支計画」が明確にされておらず、事業計画・人員計画・設備投資計画等を反映した「収支計画」は構想のなかでは明確になっているが文書化はされていない。今後の福祉サービスを中・長期において効果的に実施するために、「収支計画」も文書化し職員並びに保護者等との情報共有化を図ることが望まれる。</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
<p>&lt;コメント&gt; 事業計画は、中・長期計画の内容を反映した「平成27年度事業計画」が職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定され、年度初めに職員会議にて配布し、保護者にも年度初めに説明し理解を得ている。事業計画は収支計画も含めて、年間・月毎に数値目標や具体的な成果等を設定し評価を行える内容となっている。実施状況の把握や評価・見直しが職員会議等にて定期的実施されている。保育課程及び年間指導計画等も職員参画のもとに立案している。年度初めに立案し年度末に評価を実施している。</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
<p>&lt;コメント&gt; 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、職員ならびに保護者が理解している。事業計画書は職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されており、事業計画の実施状況・評価・見直しが職員会議等で組織的・定期的（毎月等）に実施されている。「職員会議議事録」で記録を確認した。保育課程及び指導計画も年間計画にもとづき、職員参画のもとに月次、週案、個別指導計画等が作成され、あらかじめ定められた時期・手順にもとづいて評価されている記録もあり、評価の結果にもとづいて見直しを行っている。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
<p>&lt;コメント&gt; 年度末の保護者会総会で、次年度の事業計画に主な内容を簡潔にまとめたものをわかりやすく作成し、配布・説明および一部同意を得て毎年度進めている。また前年度の事業計画の達成結果を「平成26年度 土黒保育園 事業報告書」を作成し説明している。更に入園式・園だより・クラス懇談会・保護者会等でも周知を行っている。毎年定期的にこれらを実施している。今後は更なる利用者等への周知・理解を滲透させるために、ホームページのさらなる活用等も期待される。</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みが組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	b
<p>&lt;コメント&gt; 福祉サービスの質の向上に向けた組織的な体制を構築し、PDCAサイクルに基づく取組が実施されている。組織として評価を行う体制ならびに評価結果を分析・検討する場が位置づけられ月次の職員会議等で実施されており、園として福祉サービス向上に向けた計画、実行、評価を行い、保育の質向上に努めている。また定期的に自己評価は実施されているが、第三者評価等の受審は初めてである。今後は自己評価基準の見直しならびに第三者評価等を定期的に受審し、更なる福祉サービスの質の向上に向けた取組が望まれる。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで課題の共有化を図りながら改善策や改善計画を策定する仕組みがある。園及び職員の自己評価、保護者アンケート、懇談会等の意見・要望等を園長が文書化し職員会議で検討し、改善を行ない、園としても改善計画・実行・評価を行い保育の質向上に努めている。また改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。「職員会議議事録」等で実施及び見直し状況を確認できた。</p> <p>今後も、利用者の意向の尊重ならびに苦情受け付けの方法等をより明確に周知して、課題等を積極的に収集・把握し改善活動を実施していくことが望まれる。</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 管理者は、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
<p>&lt;コメント&gt; 管理者は自らの福祉施設の経営・管理に関する方針と福祉サービスへの取組を明確にしている。自らの役割と責任を「運営規定」、「職務分掌機構図」で文書化し、職員等に責任や役割が理解されるよう積極的に取組んでいる。更に会議や研修において表明し周知が図られている。</p> <p>また理事長発行の職員向け「リジマカ」にて、理事および管理者の責任等について職員に周知している。不在時の権限委任についても、「職務分掌機構図」等で文書化し会議で周知し実行している。</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
<p>&lt;コメント&gt; 管理者は研修・勉強会に積極的に参加し法令等を正しく理解し、利害関係者等との適正な関係を保持している。管理者は厚生労働、環境への配慮、衛生、安全、食品衛生、人権ならびに取引等について事業に必要な遵守すべき法令等を把握し「環境法令の取り纏めリスト」を作成している。本リストは職員がいつでも見れるようにして職員等にも周知させながら、法令等の遵守に関する具体的な取組を行っている。この一環として「経理規定」、「業務委託契約書」を作成し法的に不適切な取引を行わないように配慮している。また環境についてはE S Dについて周知し、保育に生かす取組をしている。</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 福祉サービス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
<p>&lt;コメント&gt; 管理者は福祉サービスの質の向上に向けて、園単独ならびに姉妹園と合同で勉強会を実施し、意見交換及び研鑽に取組んでいる。課題を把握し組織内に職員会議等の体制を構築し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮しながら自らもその活動に積極的に参画し、評価・分析を行っている。</p> <p>「職員会議・ケース会議記録」また職員の意見を反映するための具体的な取組を行い、職員の教育・研修の充実を図っている。訪問調査当日に勉強会資料を確認できた。また姉妹園とは、定期的にリーダー会議を実施し、情報交換を実施している。</p>		
13	Ⅱ-2-(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
<p>&lt;コメント&gt; 管理者は、経営安定・業務の実効性を上げていくために組織内に具体的な体制を構築し、「職務分担表」「職務分掌機構図」で明文化して、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。職員には人事・労務・財務について説明し、質疑応答を行い、自らもその活動に積極的に参画しながら、安心して働ける職場環境づくりに取組んでいる。</p>		



II-2 福祉人材の確保・育成

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
<p>&lt;コメント&gt; 法人の基本的な考えである、「職員及び利用者を尊重すること」を基本として、組織として必要な福祉人材・人員体制に関する基本的な考え方、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立しており、福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。「職務分担機構図」・「就業規則」・「運営規定」・「事業計画書」等で確認した。これらの計画にもとづいた効果的な人材の確保・定着等に関する具体的な取組が実施されている。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt; 定期的に職員との個別面談の機会を設け、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫がなされている。職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータの確認による職員の就業状況の把握はもとより、毎回の会議で福利厚生意向の聴取・意見により、勤務ローテーションの変更、職員数の見直し等を実施している。これをもとに総合的な福利厚生の実施、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。現在、家庭に持ち帰っての事務を減らす取組を検討しており、ワーク・ライフ・バランスに配慮し、保育士が当然と思ってきた持ち帰り事務の軽減化を模索している。定期的な個別面談の仕組みとして、年度ごとに「職員目標」を配布し、職員の前年の振り返り、今年度の目標を作成し、職種・勤務経験を反映した「人事考課表」にもとづき、責任者と一緒に人事考課を実施し職員との共通の理解を図っている。</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
<p>&lt;コメント&gt; 職員の就業状況や意向の把握等に基づく労務管理に関する責任体制を明確にしている。働きやすい職場環境を目指し、毎回の会議で福利厚生意向聴取等を実施している。また有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。さらに個別面談による職員の希望・意見の聴取等をもとに、勤務ローテーションの変更等、総合的な福利厚生を実施している。これらを通して福祉人材の確保、定着の観点から、組織の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。</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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 中長期計画に「期待する職員像」を記載し、職員に求められる姿、保育者像を明確にしており、基本方針・運営規定ならびに事業計画のなかで、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。個別面談と目標を設定し、各自も目標を設定することで、目標実現しやすい取組を行っている。事業計画等で策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。また、定期的に計画ならびに研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。取組結果は研修記録で確認できた。但し、年度当初・年度末の2回実施してきた面談は、時間の制約上難しいと判断し現在は1回しか実施されていない。今後時間を作る工夫をしながら回数を増やし、職員の更なる質の向上に向けた取組が望まれる。</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
<p>&lt;コメント&gt; 中長期計画に職員に求められる姿、保育者像の明示ならびに基本方針や事業計画のなかに、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施され、定期的に計画ならびに研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。また園全体のキャリアパスに向けた取組の中で、経験年数や職員に応じた研修計画が実施されている。今後は職員一人ひとりのキャリアパスを更に明確にし、園全体の職員の資質向上に繋げていくことが期待される。</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
<p>&lt;コメント&gt; 事業計画に基づき職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保され、適切に教育・研修が実施されている。個別の職員の知識・技術水準・専門資格の取得状況等を把握しながら、個別的なOJTの実施ならびに外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに参加を推奨し、職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮されている。さらに階層別に研修計画を策定し、研鑽できる環境づくりを行っている。また全国規模、九州規模の大会も周知し参加している。実施記録は「研修計画」並びに「個別目標自己評価」で確認できた。但し、現在、学童支援員の取得希望の職員がいるが、研修が未実施のため取得できていない。</p>		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに係る専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービス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
<p>&lt;コメント&gt; 実習生を受け入れるにあたり、マニュアル「保育実習受け入れ要領」を整備し、実習生が将来保育現場で働く際に、必要な技術、知識を学べるよう配慮し、受け入れる保育士側も、共通認識をもって、実習生を受け入れできるようマニュアルをもとに対応している。実施時は職員会議等で受け入れ体制作りや心構えを学ぶ機会を設け、受け入れ後も実習生と個別の反省会を行い、質問ができる体制作りや指導を行っている。また実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。今後は学校側との連携を広げ各校に合せた連携の在り方を追求していく取組がある。</p>		

## 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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 法人のホームページ、園のホームページに理念を公表している。パンフレットには法人の保育理念・保育目標・基本方針・法人の存在意義・役割等を分かりやすく記載し、入園時に保護者に説明し配布している。毎年度末には新年度の事業計画及び前年度の事業計画の達成結果について保護者や地域に対しても明示・説明し、園の存在意義や役割を明確にするため園で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。但し、第三者評価の受審は今回が最初である。また利用者アンケート結果からは、多くの項目で、「わからない」との回答が見られる為、今後は第三者評価の受審ならびに結果、苦情・相談の体制や内容、これらにもとづく改善・対応の状況についても公表していくことが望まれる。あわせてホームページ、印刷物や広報誌等の積極的・効果的な活用により、日頃の園の取組内容、事業計画等も情報公開し、保護者、地域との共通理解を図ることが望まれる。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のため「運営規定」、「就業規則」等を作成し職員へ周知しながら、適切な取組が行われている。事務・経理・取引等に関するルールが明確になっている。経理・取引等については「経理規定」等を作成し職員がいつでも読めるよう配置し、職員会議等でも周知している。また会計士・社労士等の指導にもとづいて随時経営改善を実施している。経営・運営等は同一法人の監査による内部監査を年1回行い助言指導を受けている。但し、外部の専門家による監査は実施されていない。今後は外部監査等の活用による指導にもとづいて、経営改善を実施していくことが望まれる。</p>		

## 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
<p>&lt;コメント&gt; 地域との関わり方について基本的な考え方を「園のしおり」「事業計画」等に文書化して保護者・地域に提供している。地域に園の子どもを知っていただき、日本の将来を担う子どもたちを知ってもらうことで愛すべき存在であることを認知してもらい、地域の中で大切な存在として認知してもらえるように、地域の行事に積極的に参加しており、イベント後は「園だより」を発行し利用者も認識されている。「放課後児童クラブ」の定期的な運営ならびに小中学生を年2回受け入れ、学生に自尊心、自分自身を大切にする心と、全ての人と同様に大切な存在であることを伝えている。また地域の人々・保護者に呼びかけ交流の機会を定期的に設けている。訪問調査時も放課後、地域の学童が園内で楽しく過ごしている様子が見られた。民生委員等も毎月園に訪問されている。今回の新園舎の受付に「子育てカフェ」コーナーを設置し、保護者ならびに地域の利用者と積極的な交流を図る予定である。</p>		
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
<p>&lt;コメント&gt; ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢は「事業計画書」で明示されており、受け入れについての体制が整備されている。ボランティア受け入れについて、登録手続・ボランティアの配置・事前説明等に関する項目が記載されたマニュアル「ボランティア活動をするにあたって」を作成し受け入れ体制が整備されている。受け入れる保育士側も共通認識をもって、ボランティアを受け入れできるようマニュアルをもとに対応している。受入記録等も作成する仕組みがある。</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 福祉施設・事業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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 関係機関との連携は必要に応じて行っており、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示・文章化し「連携機関一覧表」を作成して職員にも説明し、掲示等で情報の共有化が図られている。最近障害関連の園児の受け入れがあり、関係機関と調整し「連携機関一覧表」に療育施設を追加した。但し、現在地域に適当な関係機関・団体があり、地域でのネットワーク化には取り組んでいない。今後必要があれば、ネットワーク化にも取り組んでいく意向がある。</p>		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	II-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a
<p>&lt;コメント&gt; 園内での行事等も地域へ積極的に呼びかけて、園の機能を地域に還元している。災害時の対応は市と確認をとり、避難場所としての指定はないと確認しているが、万一の場合は地域の方に活用してもらい、地域における福祉施設としての役割を担えるよう努められている。定期的に園庭解放、お遊び教室を実施し、相談を受ける場を設けている。また地域の祭りに積極的に参加し、地域振興、活性化に寄与している。このように日頃から地域の方々との相互協力が得られるようコミュニケーション作りに留意している。</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
<p>&lt;コメント&gt; 地域の具体的な福祉ニーズの把握に努め、これにもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。具体的事例として、民生委員・主任児童委員に訪問頂き、定期的な意見交換の実施、子育て支援の一環として相談窓口を設け、必要に応じて相談を受けることのできる体制を整備されている。園庭解放、お遊び教室の実施による園の機能の還元。市の運動会、国見の日などに参加し、地域に貢献する活動の実施等が挙げられる。</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 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組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt; 利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する基本姿勢を「運営規定」、「事業計画書」、「倫理規定」等に明示し、職員が共通の理解を持ち実践するための取り組みを行っている。理念の浸透、子どもの尊重・基本的人権への配慮について、常日頃より会議、勉強会、社外研修等で繰り返し伝達している。研修記録も確認できた。利用者の尊重や基本的人権への配慮について、「定例アンケート」を年度末に保護者をお願いし、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。利用者アンケート結果からも、全体的に利用者を尊重したサービス提供についての評価が高いことが窺える。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt; 利用者のプライバシー保護等の権利擁護について、マニュアル「個人情報保護規則」、「保育園の守秘義務への注意」が作成され、職員会議、勉強会等で個人情報を保護する為の持ち出し禁止、不適切な事案が発生した場合の対応方法等が明示され、職員へ周知し理解が図られている。利用者の虐待防止等の権利擁護については、「児童虐待対応マニュアル」が整備され、研修や教育等で職員の理解・周知が図られている。職員には守秘義務誓約書等を提出してもらい、利用者や家族にプライバシー保護と権利擁護に関する取組を「事業計画書」等で周知している。ホームページについては、子どもや保護者の個人情報使用の意向を反映させる為、同意書を頂いている。</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福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a
<p>&lt;コメント&gt; 理念や基本方針、実施する福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の特性等を紹介した資料を利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明し、同意にあたっては利用者の自己決定を尊重している。紹介資料には園の取組や生活の様子がわかりやすく写真・図等で説明され、利用希望者へ個別に丁寧に伝えるよう工夫している。園庭解放、見学、体験入所、一時保育等を実施し、入所以外の利用にも対応できる仕組みを取り、開かれた保育園を目指している。また利用希望者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。現在一部の公共施設等に置いているが、今後は更に公共施設等の多くの人が入手できる場所の拡大を検討していく取組が窺えた。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a
<p>&lt;コメント&gt; サービス開始・変更時の福祉サービスの内容に関する説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重し、わかりやすいように工夫した資料・重要事項説明書等を用いて説明して同意書等を書面で残している。利用開始時には丁寧な説明を行い、短時間保育認定等、利用形態の変更時には、保護者がのちに困らないよう説明を行っている。意思決定が困難な未満児等については、保護者との連携を密にし、利用者（子ども、保護者）が安心して利用できるよう配慮している。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行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
<p>&lt;コメント&gt; 福祉サービスの継続性を保つため、利用が終了してもその後の施設や学校関係等と連携を保ち、意見交換ができるようにしている。担当者や窓口も設置している。転園に際しては、保護者の意向に応じて、園児の記録を転園先の園に送付する対応を行っている。卒園後は、学童保育があることで継続的に相談できる窓口がある。また転園後も主任を窓口として、元担任が気軽に相談にのれるよう配慮しており、これらの内容を記載した文書を渡している。</p>		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。

33 Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

b

<コメント> 年度末に全保護者へ「定例アンケート」をお願いし、保育園の理念・方針に沿った保育内容、保護者の意向の反映、行事内容ならびに給食内容等についての満足度の調査を園の設立開始時から毎年度実施している。また懇談会での意見聴取、保護者会に職員も出席することや、見学会・イベント等のアンケート等を活用して、積極的に保護者の意見、要望等を把握している。把握した意見等について分析、検討ならびに改善まで行い、職員間で共有している。「定例アンケート」、イベントごとの「アンケートのお願い」等の記録も確認できた。但し、今回の利用者アンケート「保育について保護者の意向に関する調査が定期的に行われていますか」の「はい」は50%で、「どちらともいえない」・「わからない」が50%となっており、他の項目の評価に比べて低い結果となっている、今後満足度向上の取組を更に改善させていくことが望まれる。

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。

b

<コメント> 苦情解決の仕組みについては、苦情委員会（第三者委員2名含む）が整備され、第三者委員の助言を頂きながら、改善点の抽出と実行を行い、申し出者に説明し、安心して利用頂けるよう配慮している。職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。入園時や年度開始時期に保護者に苦情解決の仕組みを説明し資料を配布している。手順は玄関にも張り出されており、玄関にいつでも書ける意見書、苦情届出書、ご意見箱を配置している。また毎月「園だより」に苦情の有無・内容を記載し配布している。但し、今回の利用者アンケート結果から苦情解決制度の説明が不足している意見も見受けられるため、周知方法については今後改善することが望まれる。

35 Ⅲ-1-(4)-② 利用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

<コメント> 登園や降園の際に職員が日頃の様子を伝え、家庭での状況を問いかけることで気軽に相談しやすい環境である。また利用者の相談や意見を述べる方法、相談相手を選択できる仕組み、ならびに園内に他の保護者に見られず相談出来る部屋を準備している。苦情申出書と処理手順が記載された掲示板には、園内での解決、第三者委員への相談の有無など選べるようになっている。また弁護士への相談方法も掲示にて周知している。但し、利用者アンケート結果から苦情受け付けの方法・仕組みの理解等の評価が他の項目に比べて低い。評価での訪問時にもご意見箱の設置方法等が利用者に分かりにくい状況であった。これも要因の一つと考えられるので、今後の工夫・改善が期待される。

36 Ⅲ-1-(4)-③ 利用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

<コメント> 毎週行う職員会議で、保護者の意向やクラスの状態について組織的に各職員の把握状況を聞く機会を設け、意見や要望を共有・理解して、迅速に対応することで、利用者に安心してもらえるよう配慮している。「苦情対応マニュアル」等を作成し、相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等についても定めた手順・文書等を整備し定期的見直しを行っている。これらの活動を通して、福祉サービスの質の向上に関わる取組が全体で行われている。但し、利用者アンケート結果からも、職員の対応のバラつきが窺える。今後職員の対応のバラつきを改善するための仕組づくりが期待される。

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。	b
----	---	---

<コメント> 各種のリスクマネジメントに対応する為「危機管理マニュアル」「保育安全マニュアル」が作成され明確化されている。本マニュアルにはリスクの内容に応じて、対応手順・連絡ルートが分かりやすく記載されている。また「職務分担構図」に責任者が定められている。園内の危険箇所点検や利用者の安全が確保できるよう定期的に点検し、職員会議等で改善方法の共有化を行っている。同一法人の姉妹園で毎年合同で危機管理研修を行い、自園・姉妹園のヒヤリハットの共有により事故防止に努めている。ヒヤリハットの活用や事故事例の回覧ならびに職員会議での情報を共有化し安全点検を行い、異常がある場合にはすぐに改善・再発防止に努めている。このためヒヤリハット記録票・遊具点検安全チェックリスト・事故防止・事故報告書等を作成し運用している。これらの記録を確認した。また過去1年間に薬の投薬ミスが発生したが、対応方法を見直し、再発防止策を実施している。

38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
----	--	---

<コメント> 組織として体制・役割・責任を整備し、「保健衛生マニュアル」、「健康管理マニュアル」を作成し、これにもとづいて定期的に全職員で勉強会を行い周知している。職員会議や有症者への対応を見返すことで感染症に対する職員の意識付けを行い、症状の早期発見や対策に繋げている。これらのマニュアルは定期的に見直しされている。  
感染症発症時には玄関に罹患園児数を掲示したり、お知らせを配布し、保護者の予防啓発を行っている。過去1年間に安全確保の対策で問題は発生していない。

39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a
----	--	---

<コメント> 災害時の対応体制・責任・役割及び利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。「危機管理マニュアル」に火災・地震・台風等に関する対応手順を明確にしている。これにもとづき、年間の防災訓練計画を作成し、毎月火災訓練・避難訓練を実施している。特に年2回消防署、地域消防団と連携して訓練を実施し見直している。一人あたりの備蓄食料品量を明確にし、リストを作成し責任者が定期的に備蓄量をチェックしている。消費期限等を確認し、備蓄品を使った献立も取り入れ、園児に対しても防災に対する啓発を行っている。備蓄品ならびに記録で確認した。不審者への対策についても「不審者への対策マニュアル」を作成し定期的に訓練している。

### 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 提供する福祉サービス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
<p>&lt;コメント&gt; 福祉サービスの標準的な実施方法が、「運営規定」・「事業計画書」・「保育課程」をはじめ各種マニュアル、手順書等に定められている。文書は利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が各所に明示され、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底され、職員会議等で定期的に実施内容を確認し、見直している。新規採用職員についてはOJTを実施している。また各種福祉サービスの標準的な実施方法には、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている。また保護者説明にも活用している。</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
<p>&lt;コメント&gt; 福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しは、利用者等からの意見や提案も反映して組織的に職員会議等で実施方法の検証・見直しが定期的に行われている。検証・見直しにあたり、個別的な福祉サービス実施計画の内容も必要に応じて見直し、反映されている。</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個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a
<p>&lt;コメント&gt; 保育課程を基本に、アセスメントに基づく利用者一人ひとりに応じた個別計画を作成して、適切な福祉サービスの提供がなされている。実施計画策定の体制・責任者・担当者を明確にしている。個別計画の策定の際には、記録された個別記録をもとに利用者の身体状況や生活状況を把握し、目標や目標達成に向けた具体的な対応策が反映されている。保護者の意向も加味された計画書は職員会議で部門を横断したさまざまな職種の関係職員が参加して、アセスメント等に関する協議を実施し情報共有がなされている。特に日頃の見守り・気付きを大切に、結果を収集して利用者のニーズ把握等も適宜行いながら、職員間で分析、対応を検討し、福祉サービスの向上に努めている。また福祉サービスの実施計画どおりに福祉サービスが行われていることを確認する仕組みが構築され機能している。今年度は支援困難ケースの利用者が入所したが対応について検討し、積極的かつ適切な福祉サービスの提供が行われている。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt; 福祉サービス実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。利用者一人ひとりに応じた内容が反映された個別計画が策定され、実施状況に応じて継続や変更を行い、達成度の把握がなされている。変更した内容に関係職員へ周知する手順、緊急に変更する場合の仕組みを整備している。計画の見直しは会議で検討し、全職員が周知できる体制をとっている。</p>		



Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。

44

Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス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。

a

<コメント> 利用者一人ひとりの身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。これにもとづき福祉サービス実施計画の実施状況・発達状況等は統一の書式にて適切に記載され、全職員間で共有化される仕組みがある。利用者一人ひとりの記録は、「児童記録」、「個別指導計画・経過記録」に記載し、全職員間で確認できる仕組みがある。計画と経過記録が連動されたものとなっており、子どもの状況の変化や留意点が記録され職員間でも記録内容は共有されている。記載方法は各種記録様式を標準化し、書き方に差異が出ない様にしている。記載内容が十分でない場合は、園長・責任者が個別に指導しており、情報を共有する仕組みとして、記録ファイルの回覧や掲示、共有ファイルを設けている。

45

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

<コメント> 「個人情報保護規則」をもとに個人情報の記録管理の責任者・対応等を明確にし、園内の情報・守秘義務を職員全体が周知するよう定期的に研修を行い、常に遵守するよう回覧等を通じて伝えている。個人情報の流出に注意を払い、個人情報の持ち出しについても記録し、職員に責任感を持たせるようにしている。利用者に対しては、園のしおりに記載し、玄関掲示で明示している。「個人情報保護規則」等により、利用者の記録の保管・保存・廃棄・情報の提供に関する規定を定めている。利用者の情報を外部に出す場合は「個人情報使用同意書」で保護者の同意を得ている。保護者にもきちんと保管ができていることを伝えている。

# 評価細目の第三者評価結果（保育所）

## A-1 保育所保育の基本

		第三者評価結果
1-(1) 養護と教育の一体的展開		
1	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
<p>&lt;コメント&gt; 子どもの最善の利益を追求し、地域福祉の中心的役割を果たすことを法人保育理念に掲げている。保育課程が保育の方針や目標に基づき、明るく元気で思いやりのある子「やってみよう」と主体的に頑張る子どもを育てるために、発達過程を踏まえ家庭及び地域の実態に即してよく編成されている。3、4、5歳児の縦割り保育（異年齢児保育）、学童保育、「お遊び教室」などの実施ならびに地域の行事にも積極的に参加されるなど、地域に必要な保育環境を整備することによって、地域・家庭・保育所と連携して子どもを育てる環境を編成されている。</p>		
2	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
<p>&lt;コメント&gt; 0・1・2歳児の部屋は、様々な場面を考え工夫をされていて、異年齢間の交流が出来るようになっている。それぞれの時間を大切にしながらも、異年齢児との交流がもたらすメリットを最大限に引き出す工夫が見られる。又、片時も子どもから目を離すこと無く保育が出来るように設備・レイアウトを工夫し、子どもたちのリスク削減に配慮している。特に0歳児の睡眠中のSIDSに関する必要な知識は全職員に周知されており、呼吸チェック表は記入し易く見易いように改良されている。更に見易くするために、朱書きなどの工夫により、管理の改善に繋げることが望めます。はいはいから、つたい歩きなど、子どもたちの好奇心を引き出すような作りの中にも、安全性の配慮が感じられる。食事も、一人ひとりのリズムに合わせ、その日のその子の体調を見ながら、お腹のすいた子から食べられるよう配慮をするなど、きめ細やかな対応をされている。</p>		
3	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
<p>&lt;コメント&gt; 保育においては発達の段階を見ながら、それぞれに合った対応を心掛けている。子ども主体の保育を目指されており子どもが自ら好きな遊びや探索活動ができるように、子どもが手に届く位置に遊具や教材を置き自由に手に取って遊べるように配慮されている。食事の場所も、2歳児は徐々に広い食堂で食べるなど、無理なく広い場所にも慣れるように対応している。0・1歳児と同じ部屋であっても、空間を仕切ることで年齢に応じた適切な環境が整備され、縦・横と保育の内容や方法をその時々によって、変えられるよう十分配慮されている。又、玄関に子育てカフェを設置し、気軽に職員と話すことも出来たり、ゆっくり話したい時は、相談室も設置されており、保護者のニーズに応える配慮が見られる。</p>		
4	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
<p>&lt;コメント&gt; 子どもの特性や関心度に応じて、一人ひとりを大切に伸ばす保育と、同年齢や異年齢といった自分以外の子どもたちと、集団遊びや協同制作などをバランスよく取り入れる事で、社会性を育てる工夫をしている。園の行事や地域の行事に多く参加することで、地域との結び付きを大切に、地域で育まれることで郷土愛が芽生えることも加味しているものと考えられる。小・中学生が来園する際には、子育ての意義や人との関係について考えさせる機会を与えるきっかけづくりになっている。</p>		

5	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
<p>&lt;コメント&gt; 小学校との連携や就学を見通した計画に基づいて、月案週案（書類確認）にも小学校との連携や就学に関連した事項を盛り込んで、子どもたちが将来への展望を描きながら保育園生活を送り、小学校へとライフステージが移ることをスムーズにしている。小学校から5年生が園児全員との交流を行ったり、5歳児は小学校の「けやきっ子」に参加し、近づく小学校での生活への憧れや、身近な自分の将来像を育む配慮をしている。子どもたちの「やってみたい」と「挑戦する気持ち」を大切にしながら、保育の内容や方法、保護者とのかかわりに十分配慮されている。</p>		
1-(2) 環境を通して行う保育		
6	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
<p>&lt;コメント&gt; 窓を広く取り、全開出来る空間は外との境をなくすことで、解放感と周囲に広がる田園風景と一体化することができ、季節感が培われ地域の特性を生かした保育につながっている。天井からの採光も取り入れ、園全体が明るく衛生的である。室温・湿度も定期的にチェックし、運動量の多い子どもたちに快適な空調の調整を行っている。南向きの窓や天窗からの自然採光によって、柔らかな空気が園の中に溢れている。リネン類も保護者に依頼し衛生的に管理していることが窺える。子どもたちは、静かに過ごしたい時は隠れ家的空間で、それぞれのお気に入りの本を手にとって見るなど、個を大切にしている配慮も見られる。遊びに熱中できる場と分けることで、子どもの心の変化に対応できる空間の確保ができており、子どもが心地よく過ごすことのできるような人的・物的環境が十分整備されていると言える。</p>		
7	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
<p>&lt;コメント&gt; 基本的な生活習慣を身につけ、身体的な活動ができるよう食事や排せつ、睡眠など生活習慣を自然と身に付けられるように工夫している。子どもが自分から行動できるよう援助し、強制することなく援助する手順書を作成して、無理なく習慣づけができるよう配慮している。個々にロッカーを有し自分の物は自分で管理する習慣付けを行っている。トイレ空間は明るく隔離感がなく、プライバシーを守った作りになっていて、子どもがトイレにスムーズに行けるような環境が整備されている。衣服の着脱も自分でできるようにトイレに椅子を置いたり、使わなくなった発表会の衣装を使っての着替えの練習により、遊び感覚で楽しく身に付くよう工夫している。睡眠も、家庭と連携を取りながら一人ひとりに応じた時間で取れる様、個々の意志に対応している。</p>		
8	1-(2)-③ 子どもが主体的に活動し、様々な人間関係や友達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
<p>&lt;コメント&gt; 保育士が、子どもたちの興味に即した遊具や教材などを提供できるよう、遊具の入れ替えを行い、子どもたちの成長や興味・関心に応えられるよう配慮している。子どもたちが協力して作り上げるブロックや積木といった遊具を揃え、子どもたちの協調性を高める工夫がされている。縦割り保育を取り入れ、年長児が掃除など当番活動を中心になって行い、3・4歳児にも簡単な当番活動に参加するなど、年長児がリーダー的役割を担い年少児の手本になっている。この結果、子どもたちの心の成長に繋がり、弱い者への慈しみの心が育まれている。けんかの場面でも、子どもの主体性を尊重し、子どもたち自身で解決していけるよう支援をし、職員は危険が無いように注意しながら子どもたちが自ら社会性を身に付けるための支援をしている。</p>		
9	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
<p>&lt;コメント&gt; メダカや金魚、季節の昆虫などを飼育したり、園庭で花や野菜を育てたり、散歩に出た時には、牛などの観察などもしている。季節を自然の中で体感すると同時に、園内では季節や自然に関する絵本や図鑑を保育室に常に配置し、地域の行事に参加する事に関連した絵本や紙芝居を取り入れることで、子どもたちが興味・関心を持てるように配慮し、積極的に地域行事に参加できるよう支援している。地域の人々との交流を始め、自然に恵まれた環境を活かし、子どもたちが日頃から自然に触れる機会を持つ中で、主体的に身近な自然や社会とかかわれるような環境を整備されている。社会との関わりでは地域行事の他、図書館・消防署との交流や交通教室なども、よい社会体験となり子どもたちの社会性を養う環境整備がなされている。</p>		

10	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
<p>&lt;コメント&gt; 計画に従って、子どもたちが楽器やクレヨン、粘土、折り紙などの創作活動に取組め、感性を豊かにする機会を日常的に持てるように、保育室の手に取り易い所に揃えている。また、子どもたちが楽器にふれ音を体で楽しむリトミック教育を取り入れ、豊かな表現力を身に付けるなど、様々な表現活動が自由に体験できるような人的・物的環境が十分整備されている。年に1回発表会があったり、誕生会では、各クラスで歌・ダンスの披露をしたりしている。年長児は、地域のお祭りや老人会、デイ・サービスとの交流の中でも発表する機会を持つなど、表現することの楽しさ、達成感、認められることの喜びなど、子どもの心の成長に繋がるよう環境整備がされている。</p>		
1-(3) 職員の資質向上		
11	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
<p>&lt;コメント&gt; 職員会議の中で、保育や行事の振り返りや反省を基に質の向上に努めながら、年に一度「自己評価ガイドライン」などに基づき自己評価を行っている。職員自身、年間目標を設定し、一年間の振り返りで達成度を見て行く形式になっている。研修会も年2回系列の保育所等で行われている。遠隔地の都市部にある園とも、交流することで違った環境での取組を聞く事は、新鮮な風を取り入れるきっかけにもなっているように思われる。それぞれが自ら研鑽を重ねる事によって、園全体の保育の向上に繋がり、保育の改善に繋がっている。</p>		

## A-2 子どもの生活と発達

		第三者評価結果
2-(1) 生活と発達の連続性		
12	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
<p>&lt;コメント&gt; 子ども一人ひとりの家庭環境や生活リズム、身体的精神的成長の差を十分把握し、尊重している。子ども一人ひとりに対して、丁寧に答え、大きな声で禁止言葉を使うのではなく、肯定的言葉を使うなど、園全体に職員の大きな声が響くこともなく、子どもの明るい声が多く聞かれた。特に若い職員によって、専門的知識を活かしマニュアルの作成などを行い、世代の違いを活かした職員の連携は、経験と知識を網羅した保育内容で、子どもの最善の利益を追求する姿勢が窺える。</p>		
13	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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 現在、通園しておられる障害のある子どもが安心して生活できる保育環境を整備するために、物理的バリアフリーが十分に配慮されている。子どもが保育園で楽しく生活し成長していけるように、保護者との面談や園内でも話し合いの場所を設け、子どもへの援助がより良いものになるように取り組まれている。また地元の行政担当とも連携が図られている。但し、保護者全体に対する障害児保育への正しい理解・認識が図られる取組に対しては、園全体がまだ模索中とのことで十分ではない。今後はより人権に配慮した対応が必要であり、障害のある子どもの保護者の意向も確認・尊重しながら、保護者会等で他の子どもの保護者の方々へ、理解と協力を得られるような取組が期待される。このため接点を見つけ交流ができる場を作るなど、それぞれが唯一無二の存在であることを理解し尊重できるような取組・実践に期待したい。</p>		
14	2-(1)-③ 長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	a
<p>&lt;コメント&gt; 保育方針に基づき、職員は子ども一人ひとりの情緒面に十分配慮し、長時間にわたる保育の中でも、安定して過ごせるよう心がけている。延長保育でも、伝達ノートを活用し、担任が退勤した後も心身両面に於いて、注意すべき事項をきちんと引き継ぎ、引継ぎの職員が把握し適切な対応ができるようにしている。</p>		
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		
15	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
<p>&lt;コメント&gt; 健康管理マニュアル・衛生管理マニュアルを整備し、受け入れ時のマニュアルに従って毎日チェックを行なっている。流行性の病気の発生件数は、連絡帳や玄関ボードに掲示し周知している。但し保護者のアンケートでは、発生件数だけでなく発生日も明示して欲しいとの要望が出されており、今後の改善が期待される。子どもの健康管理は、マニュアルや保健計画などで全職員が共通理解し、子ども一人ひとりの健康状態に応じて適切に実施している。(保健健康マニュアル、保健年間計画) 看護師を1名配置しており、子どもたちの健康管理に努めている。</p>		
16	2-(2)-② 食事を楽しむことができる工夫をしている。	b
<p>&lt;コメント&gt; 食育の理念に沿って、「好きな物を増やす」という思いで、子どもたちが自然と食べ物に関心を持つように、ボードを使って何処で採れた物か食材の産地を、地図を使って知らせたり、野菜を園庭で子どもたちと育て、それを一緒に調理したりしている。子どもたちが好きなメニューをアンケート調査し、月1回メニューの検討、変更をしたり、アレルギーの周知徹底をしている。子どもたちが、食に関心を持ち自然と食べられるように工夫している。但し、保護者アンケートから、「パン食の日が多い。パンの日にパンを使ったおやつが出ている。市販のおやつが多い。」との結果が出ている。献立表を見る範囲では、パンが多いとは思えなかったが、パンの日のおやつが、ラスクになるのはパン屋がパンの耳と一緒に持ってこられるため、ラスクにしておやつに出しているとのことだったので、今後はラスクを次の日に出す等の工夫や子どもがおやつを作っている様子等を保護者にPRして、相互理解を深める取組が望まれる。</p>		

17	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
<p>&lt;コメント&gt; 家庭との連携を取りながら、子どもの年齢、能力に合わせて餅などは小さくしたり、未満児へはおかゆにしたりして食べられるよう工夫している。子どもの発育に合わせた味付け、切り方などに配慮しながら、同じ食材でも美味しく食べられるよう工夫をしている。子どもたちの喫食状況を把握して、献立の作成・調理が十分工夫されている。</p>		
18	2-(2)-④ 健康診断・歯科健診の結果や子どもの発育発達状況について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	a
<p>&lt;コメント&gt; 健康診断・歯科健診の結果や子どもの発育発達状況について、保護者や職員に伝達し、保育に十分反映させている。年1回健康診断と歯科検診を行っている。保護者の同意を得て5歳児は、虫歯予防のため、フッ素化物での口腔洗浄を歯磨き後に実施している。歯科医と相談しながら、職員に歯科衛生士もおり、虫歯予防に努めている。</p>		
2-(3) 健康及び安全の実施体制		
19	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
<p>&lt;コメント&gt; アレルギー疾患、慢性疾患等をもつ子どもに対し、専門的な指示を受け、保護者と連携し、適切に対応している。児童の記録で病気の有無、主治医による診断書、専門的な指示をもとに職員全員が周知し、対応マニュアルに沿って適切に対応している。食物アレルギーに対しては、家庭で食べたことのある物を園でも出すようにして、リスクを避けている。伝達カード・体調管理カードなどで、情報交換をしながら子どもたちの体調管理に努めている。</p>		
20	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
<p>&lt;コメント&gt; 調理場、水周りなどの衛生管理のためのマニュアルがあり、衛生管理記録簿で常に清潔に保つよう管理し記録を残している。冷蔵庫温度・水質・室温など定時にチェックをし、衛生が適切に保たれるよう実施されている。備蓄品（保存食等）も調理室で適切に管理され、定期的に確認し、記録を残している。</p>		

### A-3 保護者に対する支援

		第三者評価結果
3-(1) 家庭との緊密な連携		
21	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>&lt;コメント&gt; 毎月食育便りを通じて家庭と園を結びつけ、子どもの食育に保護者の皆さんにも関心を持ってもらうよう配慮している。玄関にお勧めメニューのレシピを置き、その日の給食のサンプルを展示したり、保育参観日に試食会をする他、給食試食希望届を玄関ホールに置き随時試食を受け付けている。又、アンケートを取り保護者のニーズを把握し献立に反映させるようにしている。玄関ホールの正面が調理室になっていて、調理の様子が全て見えるようになっている。明るく衛生的な調理室はレストランのように、見た目からも食欲をそそり、また、保護者にも調理の過程を見てもらい安心して子どもたちに食べてもらえる環境の整備がされている。保護者に食育に関心を持ってもらい、園と連携をとって食育を考えて頂けるよう取組をしている。</p>		
22	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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 送迎の際対話や連絡帳への記載などの日常的な情報交換に加えて、別の機会を設けて相談に 응じたり個別面談などを行っている。個別面談希望届を玄関カウンター上に置いて、いつでも面談に 応じられるよう相談室も完備している。又、年度末には毎年アンケートを取っており、保護者のニーズに 応えるよう試行錯誤しながら保育に従事している。但し保護者のアンケートから、保護者との連携・サービスや、保護者の意見把握等がまだ充分ではないとの結果が得られている。今後は、満足度の調査や要望・意見等を収集・把握する仕組みを見直し、工夫しながら全体の福祉・サービスの向上を図って行くことが期待される。</p>		
23	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。	b
<p>&lt;コメント&gt; 毎年2回、保育参観を行い懇談会などの話し合いの場を設けている。そこで保育園の考えを伝え、それに対して保護者の意見を聴く機会を設けている。両者が子どもの成長を願い保育に対して、より良い方法を考え出して共通理解を得るための機会になっている。但し保護者のアンケートから、保護者との連携・サービスや、保護者の意見把握等による共通理解が充分ではないとの結果が窺える。今後は、満足度の調査や要望・意見等を収集・把握する仕組みを工夫・改善しながら、共通の理解を向上させていくことが期待される。</p>		
24	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
<p>&lt;コメント&gt; 児童虐待対応の手引きで、児童虐待について職員間で共有するとともに、虐待の早期発見リストに沿ってチェックすることで、早期発見に努めている。職員は、衣服の着脱時など体にやけどの痕やあざが無いかなど、日頃から注意し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積極的に努めている。</p>		

## 事業所プロフィール（保育所）

1. 事業所名称：土黒保育園
2. 運営主体（法人名等）：社会福祉法人 相愛会
3. 事業所所在地：長崎県雲仙市国見町土黒乙139-2
4. 事業所の長の氏名（園長等）：出田 和光
5. 連絡先  
電話：0957-78-2274（代表）、78-0665（保育室）  
Fax：0957-78-2315  
eメール：cqrr5na9k@ivy.ocn.ne.jp  
ホームページ：  
<http://www.kaiwaikyo.co.jp>
6. 当該事業の開始年月日：平成24年4月1日
7. 同一事業所（同一敷地内または同一建物内で行われる事業を指す）で実施している同一運営主体の主な福祉サービス事業

一時預かり事業  
延長保育事業  
放課後児童クラブ

8. 事業所が大切にしている考え方（事業所の理念や基本方針等を簡潔にお書きください。リーフレット等の資料を添付していただいても結構です。）

子どもが日々安心できる環境を構成し、温かい保育士の見守りの中で、様々な体験を主体的に行い、バランスの取れた発達を遂げていけるよう、保育士は子どもの発達理解、温かい関わり、環境の構成などを行います。

子どもが主体的に活動するべき理由は、保育士主導で活動をやらされても生きる力は育ちにくいものです、子どもが自分で考え、行動することで、失敗から学ぶことができ、乗り越える力、判断力、決断力など様々な生きる力の基礎が作られていくからです。



9. 現在の職員数（平成27年 12月 1日現在）：

常勤職員数 11 人、 非常勤職員数 10 人（常勤換算 9 人）

10. 定員及び現在の利用者：

(1) 一般保育

	定員（人）	利用者数（人）
0歳児	8人	9人
1歳児	8人	13人
2歳児	8人	10人
3歳児	12人	9人
4歳児	12人	13人
5歳児	12人	12人
計	60人	66人

(2) 特別保育

	定員（人）	利用者数（人）
延長保育	定員の定めなし	25人
障害児保育	定員の定めなし	0人
病後児保育	—	—
一時保育	定員の定めなし	3人
その他 ( )		

11. 現在のサービス提供能力（利用状況）と利用者数

（以下のいずれかに○印をおつけください）

- ① サービスを希望しながら待っている人がかなりいる。
- ② ほぼサービス提供能力に見合った利用者数で、待っている人はほとんどいない。
- ③ サービス提供能力に余力があり、希望者があれば受け入れたい。

12. 施設の状況

(1) 建物面積（保育園分）：

457.37 m<sup>2</sup> 利用者1人あたり 7.6 m<sup>2</sup>

(2) 園庭面積：

1148.23 m<sup>2</sup> 利用者1人あたり 19.14 m<sup>2</sup>

(3) 建築（含大改築）後の経過年数：

0 年

(4) 保育所の設置形態

- 単独設置の場合：(            平屋 建)
- 他施設と併設の場合：  
併設施設種別：  
保育所の使用階数： \_\_\_\_\_ 階部分
- 建築（含大改築）後の経過年数：(        0 年)
- 3年以内の大改築計画の有無：( 有 ・  無 )

(5) 立地条件など

- ① 交通の便： 島鉄 多比良 駅から 徒歩 バス、その他 (        ) で 10分  
バス停 \_\_\_\_\_ から 徒歩 \_\_\_\_\_ 分
- ② 近隣の環境（周辺道路の状況、近隣の施設や建物、公園までの距離など）

校区の小学校まで徒歩 3 分。  
校区の中学校まで徒歩 10 分の距離。  
市管理のコミュニティー広場まで徒歩 10 分。  
市管理のまほろば（図書館およびホール）まで徒歩 20 分。

13. 苦情解決の体制について

(1) 第三者委員設置の有無

- 設置している（委員数   2   人）      • 設置していない

(2) 第三者委員の活動状況（定期的な訪問を依頼しているような場合その訪問頻度等）：

利用者からの要望、苦情があった際に、中立な立場で、園への指導・助言を頂いた。

(3) その他苦情解決に向けての取組み（意見箱の設置、オンブズマンの導入等）についてご記入ください

意見箱設置済み  
第三者委員の委嘱  
相談できる弁護士の情報提供

#### 14. 各種マニュアルの整備

- (1) 基本業務実施マニュアル ( 整備している 整備していない )
- (2) 感染症対応マニュアル ( 整備している 整備していない )
- (3) 事故発生対応マニュアル ( 整備している 整備していない )
- (4) その他のマニュアル類がありましたらご記入ください

事故防止マニュアル  
災害対応マニュアル  
保健衛生マニュアル (健康管理マニュアル、食物アレルギー対応マニュアル含む)  
ボランティア、実習生受け入れマニュアル

#### 15. 事業所の特徴

サービス面で、他の事業所と比較をして優れていると思われる点、特徴があると思われる内容を3つ以内でお書きください。

- ① 子どもの最善の利益の追求、子どもが今も幸せで、将来に渡って幸せに生活していけるように、子ども一人ひとりが興味のある活動ができるとともに、経験してもらいたい子どもの活動を促し、それらの活動を子どもが主体的に遊びの中で展開できるような援助を追求している。
- ② 応答的保育、子どもが安全、主体的、能動的に活動できる環境を構成し、子どもが活動を行う中で、子どもの心の中で【知】(わかった)、【情】(面白そう)、【意】(やってみたい) が連動し、意欲が繰り返し湧きあがり、活動が継続できるような援助を行う。
- ③ 地域福祉への貢献、近隣の小中学校との連携の中で、園訪問を受け入れ、学生に子どもの大切さ、仲間の大切さ、勤労の大切さを伝え、将来、地域・日本を担う子ども達の成長に寄与する活動をしている。また、介護施設を定期的に訪問することで、地域の中で園児を知ってもらうことにより「地域の子ども」として認識してもらい愛着を持ってもらう。園児には高齢者の方を知ること、恐れではなく、これまで日本を支え、頑張ってくられた方々を敬う気持ち、将来高齢者の方々を支える気持ちの芽生えを養うことを主なねらいとして活動している。その他にも地域に出る機会を設け、地域の中で子どもを知ってもらえるよう取り組み、子どもに愛着をもってもらえるように配慮している。

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

評価機関名 特定非営利活動法人  
ローカルネット日本評価支援機構

事業所名称	社会福祉法人相愛会 土黒保育園
-------	-----------------

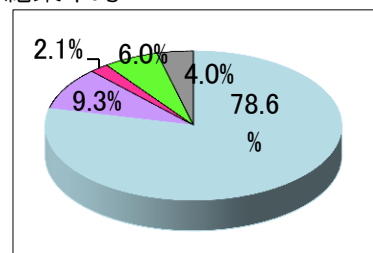
調査の対象・方法	<p>対象：土黒保育園利用保護者</p> <p>方法：事業所より、保護者へ調査表を配布していただき、返信用封筒にて保護者から直接当機関へ返送。</p>
----------	---

調査実施期間	2015年7月16日～2015年1月21日
--------	-----------------------

利用者総数（人）	76
調査対象者数（人）	54
有効回答数（人）	20
回収率（%）	37.0%

アンケート結果平均

はい	456 件	78.6%
どちらともいえない	54 件	9.3%
いいえ	12 件	2.1%
わからない	35 件	6.0%
無回答	23 件	4.0%



総 評	<p>福祉サービス第三者評価を実施するにあたり、利用者へのアンケートを実施したところ、調査対象者数54人中（当該園に、兄弟等で通園している家庭に対して、1家族1アンケートとしている）20人の有効回答であった。有効回答数は少なかったが、全体的に「はい」の回答が多く、全体の質問29項目のうち24項目が70%～95%である。（14&amp;15項目「事故の発生」を除く） わずか3項目が50%～65%となっている。利用者の評価が全体的に高いことが窺える。特に「保育士や他の職員は親切、丁寧に対応してくれますか」95%、「子育てに関する気がかりな点や悩みについて、相談しやすいですか」、「保護者が参加しやすいように行事日程が組まれていますか」、「お子さんや自分が秘密にしたいことを他人に知られないように配慮してくれますか」、「インフルエンザなどの感染症が発生したときには、発生について説明がありますか」、「献立や栄養・食べ方などが工夫されていますか」という質問ではいずれも90%と高く、日頃から職員の親切・丁寧な対応、プライバシーや食事の配慮をはじめ保護者への育児支援等に心を配りサービスを提供していることが窺える。</p> <p>一方で「保育について保護者の意向に関する調査が定期的に行われていますか」50%、「苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか」55%で他の項目の評価に比べて低い結果となっている。今後はこれらのより一層の改善に取り組まれる事に期待したい。</p>
-----	---

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（保育所用）

事業所名称	社会福祉法人相愛会 土黒保育園	有効回答数	20 人
-------	-----------------	-------	------

評価対象	No	質問項目	回 答	回答数	(%)	
全サービス共通項目						
保育理念・保育方針	1	保育所が保育を実施する上での基本的な考え方や方針を知っていますか。	はい		17 件	85.0%
			どちらともいえない		3 件	15.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		0 件	0.0%
	2	【はいの場合】保育を実施する上での基本的な考え方や方針には納得していますか。 *問1にて「はい」の回答以外は無回答に含む。	はい		16 件	80.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		3 件	15.0%
	3	【はいの場合】実際に利用してみて、日頃の保育サービスは基本的な考え方や方針と一致していますか。 *問1にて「はい」の回答以外は無回答に含む。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
いいえ				0 件	0.0%	
わからない				1 件	5.0%	
無回答				4 件	20.0%	
職員の対応	4	保育士や他の職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい		19 件	95.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		0 件	0.0%
プライバシーへの配慮	5	「お子さんや自分が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい		18 件	90.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	5.0%
			無回答		0 件	0.0%
利用者の意向の尊重	6	保育について保護者の意向に関する調査が定期的に行われていますか。	はい		10 件	50.0%
			どちらともいえない		5 件	25.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		4 件	20.0%
			無回答		1 件	5.0%
	7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		17 件	85.0%
			どちらともいえない		2 件	10.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		1 件	5.0%
苦情受け付けの方法等	8	苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい		11 件	55.0%
			どちらともいえない		3 件	15.0%
			いいえ		2 件	10.0%
			わからない		4 件	20.0%
			無回答		0 件	0.0%

不満や要望への対応	9	不満や要望を気軽に話したり伝えたりすることができますか。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		4 件	20.0%
			いいえ		1 件	5.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		0 件	0.0%
	10	お子さんや保護者の要望・意見をもとに、改善が行われていますか。	はい		16 件	80.0%
			どちらともいえない		2 件	10.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		2 件	10.0%
			無回答		0 件	0.0%
職員間の連携・サービスの標準化	11	あなたが要望したことが他の職員にも伝わり、理解されていますか	はい		13 件	65.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		6 件	30.0%
			無回答		0 件	0.0%
	12	保育士や他の職員の保育姿勢はだいたい同じですか（職員によって言うことやすることに違いがありませんか）。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		3 件	15.0%
			いいえ		1 件	5.0%
			わからない		1 件	5.0%
			無回答		0 件	0.0%
地域における子育て支援	13	地域や家庭（保育所を利用していない家庭も含めた）の子育て相談や交流会など、積極的に保育所の開放をしていると思いますか。	はい		17 件	85.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		2 件	10.0%
			無回答		0 件	0.0%
事故の発生	14	お子さんが保育所の中で怪我をしたことがありますか。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		4 件	20.0%
			わからない		1 件	5.0%
			無回答		0 件	0.0%
	15	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	5.0%
			無回答		4 件	20.0%
利用に当たっての説明【過去1年以内に利用開始した場合】	16	この保育所を利用する前に、保育所での生活や保育の内容についてわかりやすい説明がありましたか。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		3 件	15.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	5.0%
			無回答		1 件	5.0%
	17	実際に利用してみて、説明とおりでしたか。	はい		14 件	70.0%
			どちらともいえない		3 件	15.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		2 件	10.0%
			無回答		1 件	5.0%

個別サービス項目

食事	18	献立や栄養・食べ方などが工夫されていますか。	はい		18 件	90.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		1 件	5.0%
施設の環境	19	お子さんが生活するところは心地よく過ごせる雰囲気ですか。	はい		17 件	85.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		2 件	10.0%
	20	お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具などが十分に用意されていますか。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		2 件	10.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		2 件	10.0%
			無回答		1 件	5.0%
保育内容	21	園外で身近な自然や社会に接する機会が多いですか。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		1 件	5.0%
			わからない		3 件	15.0%
			無回答		1 件	5.0%
	22	お子さん一人ひとりに合わせた豊かな感性を育む活動・遊びが行われていますか。	はい		14 件	70.0%
			どちらともいえない		2 件	10.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		3 件	15.0%
			無回答		1 件	5.0%
	23	異年齢の子ども同士の交流が活発に行われていますか。	はい		18 件	90.0%
			どちらともいえない		1 件	5.0%
いいえ				0 件	0.0%	
わからない				0 件	0.0%	
無回答				1 件	5.0%	
24	お子さん一人ひとりの個性や生活習慣などの違いが尊重されていますか。	はい		15 件	75.0%	
		どちらともいえない		4 件	20.0%	
		いいえ		0 件	0.0%	
		わからない		0 件	0.0%	
		無回答		1 件	5.0%	

保護者への育児支援	25	送迎時の対話や連絡帳などで、日々のお子さんの様子を知ることができますか。	はい		17 件	85.0%
			どちらともいえない		3 件	15.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		0 件	0.0%
	26	子育てに関する気がかりな点や悩みについて、相談しやすいですか。	はい		18 件	90.0%
			どちらともいえない		2 件	10.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		0 件	0.0%
	27	保護者が参加しやすいように行事日程が組まれていますか。	はい		18 件	90.0%
			どちらともいえない		2 件	10.0%
いいえ				0 件	0.0%	
わからない				0 件	0.0%	
無回答				0 件	0.0%	
健康管理	28	登園時に、お子さんの様子についての把握・確認がありますか。	はい		15 件	75.0%
			どちらともいえない		4 件	20.0%
			いいえ		1 件	5.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		0 件	0.0%
	29	インフルエンザなどの感染症が発生したときには、発生について説明がありますか。	はい		18 件	90.0%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		1 件	5.0%
			わからない		1 件	5.0%
			無回答		0 件	0.0%