

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3年1月27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2年6月16日
	訪 問 調 査 日	令和2年11月10日
	評価結果の確定日	令和3年1月19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	赤坂保育所	種 別	保育園		
事業所代表者名	所長 矢野 陽子	開設年月日	平成28年4月1日		
設置主体	社会福祉法人八葉会	定 員	90 人	利用人数	104 人
所 在 地	〒720-0843 広島県福山市赤坂町赤坂337				
電話番号	084-951-1472	F A X番号	084-949-0130		
ホームページアドレス	http://happa-h.com/akasaka/				

(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43日～)から5歳児の保育	毎月：避難訓練, 消火訓練, 身体測定, 誕生会
○ 延長保育(早朝, 夕方, 土曜)	入所式, 退所式, 遠足, 夏祭り, 運動会, 保育参観,
○ 一時預り事業	学区文化祭作品出品, 季節行事, など
○ 子育て支援センター事業	
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 場所 ○相談室 1 場所
○乳児室 1 室	○屋外遊戯室 1 場所 ○会議室 1 場所
○一時保育室 1 室	○ほふく室 1 場所 ○事務室 1 場所
○子育て支援室 1 室	○その他
○保健(医務)室 1 室	トイレ(6場所), 調理室(1場所), 調乳室(1場所), 沐浴室(1場所)
	砂場(1場所), 足洗い場(2場所), プール(1場所)

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)
所長	1 人(1 人)	管理栄養士	4 人(2 人)
主任保育士	1 人(1 人)	調理員	5 人(2 人)
保育士	19人(13人)	嘱託医	2 人(0 人)
保育補助	2 人(0 人)	事務員	1 人(0 人)

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

赤坂保育所を運営する社会福祉法人八葉会は、昭和53年に大門保育所を創設し、福山市内に3つの園を運営されています。赤坂保育所は、平成28年に市から移管を受け、園舎も新築して開所した保育所です。移管前から地域との交流・つながりを積極的に行い、現在では、一時保育・子育て支援など地域の子育て支援の拠点となっています。

近所に借りた畑で野菜の成長する喜びや、採れた野菜を使って目の前で料理をするなど、子どもたちの喜びに繋がる保育に取り組んでおられます。

第三者評価は今回で2回目の受審となり、全職員が第三者評価に関われるよう5グループに分かれ、グループリーダーを中心に各評価項目を検証するなど、職種の違いを越えて自分たちのめざす方向性や課題に気づき、法人や保育所の運営について理解するきっかけにも取り組まれていました。また、書類やマニュアルなどは第三者にもわかりやすく提示できるように常に整理されており、効率的、効果的に質の高い保育をめざされていることが窺えました。

また、前回の第三者評価受審時に改善点としてあがった項目は、受審後に全職員で共有し、どのような手段で改善していくかを検討し、効果的に業務改善を進め課題を達成されていました。

◎特に評価の高い点

(1)法人として中・長期的なビジョンを持ち、「いしづえ」「総論」「年別」「ヒト・モノ・カネ」「職制階層イメージ図&キャリアパスプラン」「法人ビジョン」など、項目内容を分けた4か年の中期事業計画を策定されています。将来像や望む方向性が職員間で共有できるようにわかりやすく記載されています。(管理運営編_1(2)No.3 中・長期的なビジョンと計画の明確化)

(2)福山市から移管された当初から、地域とのかかわりを大切にするための働きかけを積極的に行ってこられました。現在では、日常的に登園や降園、散歩の際に地域住民から声かけがあるなど、地域全体で温かく見守られています。小学生と一緒に田植えや稲刈りを体験したり、保育所の行事に地域の高齢者等を招くなど、子どもが年代や文化、生活習慣の違いを理解しあえる保育が行われていました。(管理運営編_2(5)No.16 地域との関係、サービス編_2(1)No.7 さまざまな人との交流)

(3)地域の主任児童委員の協力を得ながら、子育てニーズの把握に努め、地域の子育て支援の拠点となるよう努力されています。敷地内にある「すくすく広場」では、地域の子育て家庭に園庭開放やサークル等を定期的実施されています。現在、新型コロナウイルス感染対策で利用定員を減らして対応されていますが、なるべく多くの人に利用してもらえるよう開催内容等にも工夫しながら地域の子育てニーズに応え、気軽に立ち寄れる場所であることが窺えました。(サービス編_5(1)No.33 地域の子育て支援)

◎特に改善を求められる点

(1)保育を円滑に進めるためのマニュアルは整備されていましたが、なぜ改訂したのか見直しの経過記録が確認できませんでした。今後は、見直しの経過も記録として残され整備されることを期待します。(管理運営編_3(2)No.26 標準的な実施方法の確立)

(2)苦情解決の対応はマニュアル化され、記録の整備、公開がされています。今後は、苦情と要望・意見を分類できるよう、各種対応手順の違いと記録の残し方などを明確にされることを提案します。(管理運営編_3(1)No.24 意見を述べやすい体制の確保③)

(3)体調の悪い職員の交代基準は「入園のしおり」に沿って対応されていますが、それらを明確化されていません。判断基準を就労規則などに明文化するなどして、職員全体で周知されることを期待します。(サービス編_4(1)No.29 食中毒・感染症対策)

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回は、2回目の受審ということで、前回ご指摘いただいた点を職員間で話し合い、改善するように取り組んでまいりました。

また、新しい職員は知らないことも多かったので、受審をすることを機に自己評価をしながら話すことができたので、いい機会になったと思います。

ご指摘いただいた項目の中で、マニュアルの件ですが、気づいた時点での話し合いや見直しをしながら訂正していきましたが、なぜ改訂したのかの見直し経過記録がなかったことは、今後見直しの点においても必要であり、大切なことであることに気付かされました。これからは、見直しの経過も記録として残していく方向で進めていきたいと思っています。

今後の目標として、全職員が今回チェックをしていったすべての項目を周知していけるよう、振り返りながら、見直し、話し合う場を会議の中に取り入れていきたいと思っています。

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：N0.1-2	法人としての基本理念、保育方針、保育目標、ショルダーフリーズ(キャッチフリーズ)が明文文化されています。玄関ロビーや職員室、応接室に理念を掲示する他、週1回の職員会議で理念を唱和し、職員への周知に努めておられます。また、新規採用職員を対象にした研修で、法人理念の説明や心得について伝えられています。ホームページや入園のしおり、パンフレット等で、保護者や地域など、全体に周知されています。
	(2)計画の策定 自己評価：N0.3-4	法人として中・長期的なビジョンを持ち、4か年の中期事業計画を策定されています。計画期間(平成29年度～令和2年度)の満了時期となる本年度は、中期計画の振り返りを含めた「中期事業計画シート」を作成し、法人の事業戦略から各園の課題解決に向けた取り組みやアクションを可視化させ、「事業が今後どのような方向に進むのか」などを職員全体で認識共有されています。また、年度毎の事業所計画では、地域の保育ニーズや前年度の振り返りの内容を踏まえ、経営会議や理事会で合議し、検討されています。事業計画を各種マニュアルと一緒にファイル管理し、職員がいつでも閲覧できる状態にし、全職員の周知に努められています。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ 自己評価：N0.5-6	事務分掌を定め、所長自らの役割と責任について明確にされています。所長は、さまざまな研修や勉強会に参加し、遵守すべき法令等を学び、職員に伝えられています。また、法人定款や就業規則を職場内研修で読み合わせし、職員への理解と周知に取り組まれています。法人が運営する3園の所長が定期的に集まり、人事、労務、財務等の情報交換を行い、経営や業務の効率化と改善に役立てられています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：N0.7-8	福山市私立認可保育施設協会や全国保育士会、私立保育連盟、日本保育協会、地域の会合等へ積極的に参加し、保育に関する全体の動向やニーズ等について情報収集されています。また、地域の連合会長、主任児童委員、公民館館長と密な連携を図るため、会合や行事に参加するとともに、地域の特徴や変化、滞在利用者の情報収集にも努めておられます。法人が運営する3つの園のリーダー層を中心とする経営会議や内部監査を実施し、経営状況や改善すべき課題について協議されています。必要に応じて専門家による助言・指導を受けられています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：N0.9-12	法人として、必要な人材確保や職員体制に関する基本的な考え方や方針を明確に持たれています。新任職員が習得すべき事項がマニュアル化され、年度始めに新人研修を行い、適宜指導されています。人事考課制度の運用により、職員一人ひとりに「個人研修計画書」を作成し、達成すべき目標を設定し、それらを基に職員一人ひとりの年間研修計画を立てるなど、法人全体で職員の育成に力を入れて取り組まれています。また、外部研修や法人内研修を受講した職員は、報告書の作成とともに研修内容を職員会議で報告されています。職員の就業状況を毎月チェックし、有給休暇の取得率や時間外労働の状況等を把握されています。休暇希望の事前調査を行い、有給休暇の取得やシフト調整など、職員の希望等に配慮しながら実行されています。実習生の受け入れに積極的で、マニュアルの整備を行うとともに、主任保育士を中心に説明等も丁寧に行われています。実習評価は所長・主任・クラス担任で協議し、適切な評価に努められています。
	(3)安全管理 自己評価：N0.13	災害時避難や不審者対応、SIDS(乳幼児突然死症候群)、ケガ対応、AEDなどの各種マニュアルを整備し、職員の周知・徹底を図るため、職員会議でマニュアルの読み合わせをされています。毎月、屋根や柱、照明器具、備品、遊具、各保育室の設備などの安全点検を実施し、事故防止に努めておられます。インシデントレポートマニュアルを作成し、怪我や事故につながる可能性について記録に残し、朝の申し送り会で全職員で周知されています。また、緊急性の高い事案については、職員会議でその問題点の分析を行い、再発防止のための改善策を検討されています。

2 組織の運営管理	(4)設備環境 自己評価：N0. 14-15	各保育室に湿度計・温度計を設置し、子どもたちが快適に過ごせるように配慮されています。洗面所やトイレ等は、各保育室から利用しやすい場所に設置されています。清掃については、掃除チェック表を作成し、毎日の清掃実施と確認が行われています。
	(5)地域との連携 自己評価：N0. 16	新型コロナウイルス感染症の影響により、本年度は地域との交流機会が少ないですが、例年は老人ホーム訪問や学区の運動会、ふれあい祭りなどに参加し、地域住民と交流されています。また、隣接の赤坂小学校との連携も密に取られており、田植え・稲刈りなどを一緒に体験されています。保育所の行事には、地域住民を招き、積極的な交流を図りながら意見交換の場を設けるように取り組んでおられます。高校生や大学生など、将来、保育士を希望していたり、進路に悩んでいる生徒など、幅広い年代のボランティア体験を受け入れておられます。また、陶芸や木工、茶道など、さまざまなボランティアの受入れをされており、マニュアルや活動するにあたっての具体的な手引きを整備されています。
	(6)事業の経営・運営 自己評価：N0. 17-18	地域内の会合等に積極的に参加されています。公私立所長会や市私立認可保育施設協会の会合等に参加し、意見交換されています。また、行政懇談会等にも参加し、制度に関する情報や意見を収集されています。財務諸表については、ホームページに掲載し、開示の請求があった場合は、法人経理規程に基づき対応されています。
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：N0. 19-24	「子どもが安心して生活できる環境を創る保育、子どもたちの無限の可能性を引き出す保育、保護者との信頼関係を大切に、共に育つ保育」に取り組むことを保育方針に掲げています。主担会や職員会議で、各クラスの子どもの状況について情報交換し、一人ひとりの特性に応じた保育方針を検討されています。玄関に意見箱を設置するほか、メールでの受付や行事毎に保護者アンケート調査を実施するなど、相談や意見が言いやすい環境を整えておられます。得られた意見や要望は、ホームページや保育所だよりで保護者にフィードバックされています。 入所時に、苦情解決の体制について保護者に説明されています。保育所で解決できない事案については、第三者委員の立ち会いを求め、迅速な対応ができるよう努力されています。 ◎保護者からの意見・要望と苦情については、受け付け後、分類され、適切な対応がなされていますが、分類対応のルール等が明確化されていませんでした。よりの確な対応のためにも、今後は、苦情と要望・意見を分類できるよう、各種対応手順の違いと記録の残し方などを明確にされることを提案します。
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：N0. 25-28	毎月、職員全員が評価基準を基に自己チェックを実施されています。第三者評価の受審を人材育成の一環として捉えられ、中期計画に継続的受審を位置づけられています。また、第三者評価受審に関するマニュアルを整備し、法人内での取り組み方針や方法を明確にされています。 日々の保育を円滑に進めるための各種マニュアルを整備し、職員会議でマニュアルの読み合わせを行い、全職員の意識統一を図っておられます。子ども一人ひとりに関する状況を職員会議で情報共有し、その都度、記録に残されています。 ◎各種マニュアルは必要に応じて内容を見直し、改訂日を記載されていますが、どこがどのように変わったのかを明確にされていませんでした。今後は、どのような改訂を重ねてきたのか経過を会議録に記録しておくなど、職員間で経緯の把握と共有できる仕組みをつくっていかれることを提案します。
	(3)サービスの開始・継続 自己評価：N0. 29-32	パンフレットやホームページ、しおり、すくすく広場(子育て支援)だよりを作成されており、分かりやすい言葉で表現することや絵や図を用いることで、必要な情報を分かりやすく伝える工夫を行っておられます。毎月、保育所だよりと各クラスのたよりを発行し、保育所全体やクラスでの活動と行事のお知らせ、月ごとの保育目標を伝えておられます。 他の保育所への変更にあたっては、移行がスムーズに行えるように変更先の保育所へ所定の様式を活用して必要な情報を提供されています。

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：N0.1-3	主担会と職員会議をそれぞれ週1回実施し、会議に参加できない職員には会議録の回覧で確認する仕組みを確立されています。クラスや職員個人が抱える悩みなどの把握に努め、所長や主任を中心に指導助言を行う体制を整えておられます。また、メンター制度を取り入れ、日頃の保育での困り事や疑問などを気軽に相談できる体制を整えられています。必要に応じて保健師や療育機関、教育アドバイザーなどの専門職から助言を受けられています。 子どもに関する情報を記録するための統一した様式を作成されており、新任職員には記録方法についての研修も行われています。
2 子どもの発達援助	(1)発達援助の基本 自己評価：N0.4-8	年度毎の教育及び保育の内容に関する全体的な計画のねらいや内容は、発達過程や年齢、個人差を踏まえた内容となるよう配慮されています。月・週計画は、年間保育課程と連動させ、年齢に応じた食育、生活、遊び、表現などの保育が提供されています。指導計画の評価については、週1回の主担者会議で反省・見直しを実施されています。誕生会やお買い物ごっこ、散歩等の異年齢児交流、地域の高齢者や祖父母と関わる行事などを通して、子どもが年代や文化、生活習慣の違いを理解しあえるよう取り組まれています。
	(2)健康管理・食事 自己評価：N0.9-14	保健衛生に関するマニュアルを整備し、職員会議などで読み合わせを行い、職員が統一した意識を持って対応できるよう取り組まれています。家庭訪問や個人懇談で既往歴や予防接種の状況について確認し、職員全体で情報共有されています。嘱託医による健康診断、歯科検診を年2回実施し、結果を保護者に伝えておられます。 食育年間計画を立て、各クラス菜園やクッキングを取り入れておられます。保育所前の田畑で採れた野菜やお米などの食材を使った食事が給食として提供されています。また、年長児クラスでは、絵カードで当日の食材調べを行うなど、食への関心や感謝の気持ちが高められるように工夫されています。アレルギー疾患のある子どもには、食物アレルギー指示書や除去食依頼書を家族に提出してもらっています。アレルギー疾患により、除去食が必要な子どもの気持ちに配慮し、代替食を提供されています。食器に名前を書いたり、色のついたトレーや器を使用するなど、調理員と職員が確認できる仕組みをつくり、取り間違えのないよう徹底されています。本年度は新型コロナウイルス感染予防の観点から給食試食会は実施されていませんが、通常は年1回開催されています。
	(3)保育環境 自己評価：N0.15-17	各クラスに温度・湿度計を設置し、子どもたちが常に心地よく過ごせるように調整しながら空間の確保に取り組まれています。掃除生担当者を決め、常に清潔を保たれています。子どもたちが使う物は殺菌庫で消毒し、用具等の衛生管理に努められています。 乳児室は、「寝る・食べる・遊ぶ」のスペースを家具の配置を工夫して分け、1日の生活に連動性がある環境が創られていました。園庭に造られた広い花壇や野菜畑で自然を感じることができます。また、近くの公園に出かけ、木々や草花などの自然物に触れながら季節を感じることができるよう配慮されています。 保育室の一角に、子どもが一人でも落ち着いて過ごせる空間をつくるなど、子どもの視点に立った工夫が随所に見られました。

2 子どもの発達援助	(4)保育内容 自己評価：N0. 18-23	年長児は、公共交通機関を利用し外出する機会を設け、公共の場を使う時の約束ごとを学び、成長できるように取り組まれています。また、交通安全指導年間計画を立て、園内及び園外、学びを通して、子どもの年齢に応じて交通ルールを守ることの大切さを伝えておられます。 散歩、遠足などで身近な自然と関わる機会をつくり、子どものさまざまな興味を引き出す努力をされています。また、身近な生活の中でコップや椅子の数を数えたり、積木やブロックを使い、数・量の感覚が身につくように工夫されています。5歳児クラスは、小さなクラスのお世話や掃除などの当番活動を実施されています。子ども同士の関わりの中なかで、お互いの存在や気持ちに気づいたり、協力し合ったりし、遊びや生活を通して人間関係が育つよう働きかけておられます。 乳児は、送迎時に保護者から前日や朝の様子を細かく聞き取り、一人ひとりの生活リズムに合わせた保育に取り組まれています。SIDS(乳幼児突然死症候群)マニュアルに沿って、15分毎にチェックした内容を記録されています。 延長保育を受ける子どもには、飲み物やおやつを提供されています。各クラスで申し送り簿を設置し、担当者に適切に引き継ぎが行えるよう、子どもの様子や出来事などを情報共有されています。
3 子育て支援	(1)保護者等への支援 自己評価：N0. 24-28	連絡帳や送迎時に日中の様子などを伝え、保護者とのコミュニケーションを大切にされています。保育参観後にクラス懇談会を実施し、保護者と家庭の悩みや保育について意見交換する機会を設け、年1回は保護者と個人面談を実施されています。行事終了後にアンケート調査を実施し、出された意見の回答を保育所だよりでフィードバックされています。 新型コロナウイルスの感染予防で、登園を自粛していた子どもには、週1回は連絡を取り、様子を聞きながら相談にも応じられていました。日々の保育で、虐待等の兆候を見落とさず、すぐに報告し合うように周知徹底されています。また、不適切な養育の可能性があると判断した場合は、保育所全体で情報を共有し、虐待マニュアルに沿って迅速に対応されています。さらに、市担当課や児童相談所、こども家庭センターと連携を図り対応されています。
4 子どもの安全	(1)安全・事故防止 自己評価：N0. 29-31	食中毒や感染症に対する予防および発症後の対策を徹底されています。食中毒情報の発令や感染症の発生があった場合は、掲示板や保健だよりで保護者等に対して啓発されています。 安全で快適な保育環境を保つために、安全点検マニュアル(建物設備、園外、園庭遊具等)を整備し、点検表に沿って各クラスの職員が細かくチェックし、職員間でも情報を共有されています。 毎月の避難訓練は、火災・地震など、様々な災害を想定し、計画的に実施されています。また、年3回、不審者侵入対応訓練も実施されています。 ◎体調の悪い職員の交代基準は入園のしおりに沿って対応されていますが、それらを明確化されていません。前回の受審時に改善点となった項目であり、園としても課題として捉えられています。保育体制を充実させる意味からも、判断基準を就業規則などに明記するなどし、職員全体で周知されることを期待します。
5 地域との関わり	(1)関係機関及び地域との連携 自己評価：N0. 32-34	障害や発達上の課題が見られる子どもの対応については、保健師と連携を図り、近隣の療育施設や発達支援センターの指導・助言を受け協力体制を築いておられます。また、地域の主任児童委員の協力を得ながら、子育てニーズの把握に努め、地域の子育て支援の拠点となるよう努力されています。 敷地内にある「すくすく広場」では、地域の子育て家庭に園庭開放やサークル等を定期的に行っています。現在は、新型コロナウイルス感染対策で利用定員を減らして対応されていますが、なるべく多くの人に利用してもらえるよう開催内容等にも工夫しながら地域の子育てニーズに応え、気軽に立ち寄れる場所を提供されています。 また、一時保育のための環境も整備されており、同じ年齢のクラスで過ごせるよう配慮されています。

自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

N0.	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。	A	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。	A	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。	A	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。	A	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。	A	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	

N0.	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	A	

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。	A	B	○

(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。	A	A	
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。	B	B	○
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。	A	A	

(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）

N0.	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。	A	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。	A	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。	A	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。	A	A	

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(虐待の可能性がある場合を含む)に対して、適切に対応していますか。	A	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。	B	B	○
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	