

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:平成30年11月20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	平成30年4月20日
	事業所との評価結果の確定日	平成30年11月9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	わかば保育園	種別	保育所		
事業所代表者名	園長 水金 理津子	開設年月日	昭和56年4月1日		
設置主体	(社福)鏡福社会	定員	318人	利用人数	318人
所在地	〒720-2413 広島県福山市駅家町大字法成寺51番地1号				
電話番号	084-972-6756	FAX番号	084-972-6049		
ホームページアドレス	http://www.kagamifukushikai.jp/				

(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)	月3回:英会話(3~5歳児),月1回:茶道(4~5歳児),
○ 一時保育/子育て支援サークル活動	異年齢交流(3~5歳児),世代間交流(1~2歳児)
○ おもちゃサロン	年間通して鼓笛の取り組み(4~5歳児)
○ 子育て支援	入園式,卒園式,親子遠足,学区夏祭り,運動会,
	保育参観,学区文化祭作品出品,季節行事など
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
● 総保育室数 18室	○事務室:1 ○砂場:1
○保育室 13室	○医務室:1 ○足洗い場:3
○一時保育室 1室	○給食室:1 ○プール:2
○子育て支援室 1室	○トイレ:15 (固定1,組立て1)
○その他 3室	○調乳室:3

職員の配置

職種	人数(うち常勤人数)	職種	人数(うち常勤人数)
施設長	1人(1人)	調理員	9人(9人)
主任保育士	3人(3人)	事務員	3人(3人)
保育士	55人(53人)	嘱託医	2人(0人)
保育補助	7人(7人)		

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

昭和56年、役所を退任された創設者が「地域に恩返し・地域に必要とされる保育所」の理念を掲げられ、定員90名で開所されました。その後、一時保育、乳児保育、育児相談事業、子育て支援事業、保育時間の延長など地域の保育ニーズに対応した運営をされ、定員318名に拡大されています。

平成27年の建て替え時には、職員の意見を取り入れ、木目調でゆったりしたスペースや使いやすい間取りを検討され、園児・職員ともに快適に過ごせる空間づくりを工夫されています。

定員増に伴う職員数の増加に対しては人事考課制度の導入や福利厚生充実など、働きやすい職場づくりに取り組まれています。

サービス編については、とくに評価項目等で改善を求めるものではありませんでした。施設見学や施設長からの話から、様々な計画に対して課題と目標を設定し、情報は全員が書面で確認し、また、細やかで丁寧な保育をしていることから、現場や実践に強い事業所であるとの印象を持ちました。

今回の受審により「自分たちの保育を深く見ることができ、視点がはっきりしてきた」と気づかれています。今後認定こども園への移行を計画されていますので、さらに質の高い保育をされることを期待します。

◎特に評価の高い点

(1) 職員全員で第三者評価に取り組まれ、課題や改善点など共有されています。職員数が多い中、共有する仕組みとして各種記録に確認印のページを作られています。

(2) 地域からの信頼もあり土地を借用され、野菜・花を作り、クッキングの場に活用されたり、園内の環境美化に役立てておられます。また、鼓笛隊を編成され、日頃の練習や様々な場での発表など、ただ単に音楽を教えるだけでなく、感性を育み、美しい姿勢や動作の習得、集中力・持続力・協調性を身につける「音体教育」に力を入れ、茶道等の伝統文化教室、英語のレッスン、ボランティアの読み聞かせなど特徴的な保育にも取り組まれています。

(3) ゆとりのある環境と豊かさをもった園と言えます。保育室をはじめ、地域交流ホールや子育て支援センター、一時保育室などは十分な採光と広さがあります。園庭も運動会ができる十分なスペースと、様々な大型の多目的遊具が設置されていました。人工的に造られた小山には木々が茂り、季節を感じることができます。

(4) 音楽室や遊戯室は音楽や英語の教室として地域・民間に開放し、そこに園児が通うなど、地域にとって大切な社会資源となっています。

◎特に改善を求められる点

(1) 中長期計画は口頭で将来展望を掲げた計画をもっておられることを伺うことができました。今後は、それらを文書化するなど、職員全員が園のめざす方向性をより周知しやすいよう明確にされることを望みます。

(2) 記録の管理は適切に行われています。今後は、記録の開示について手順や開示の範囲などを明記した規程を整備されることを望みます。

(3) 園内は清潔保持に努められていますので、今後は、清掃に関する確認チェックを記録に残し、保護者や外部に対しても園の取り組みが示しやすいように体制を整備しておくことを望みます。

III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回初めて第三者評価を受審しました。自己評価の取りまとめをすることで、園としての強みや弱みが浮きぼりになりました。職員数が多いので、マニュアルの浸透をさらに押しすすめ、各年齢・各部門で連携していくことの大切さも再認識できました。

特に防災については、受審後に西日本豪雨が起きたこともあり、子どもの命を守るためにも、マニュアルの見直しや職員への浸透を徹底していくことの大切さも痛感しています。また、保育内容の充実、職員の資質向上のためにも、園内研修を充実させていきたいと思っております。

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	社会福祉法人の使命、役割を強く意識されており、それらを果たすために、法人としてすべきことを常に意識し、事業運営されています。社会状況を踏まえたうえで、保育理念、基本方針、保育目標を明文化されています。玄関や事務室内に理念・基本方針を掲示したり、年度始めの職員全体会議で研修を行うことにより浸透に努められています。また、ホームページにも明記され、保護者や地域住民にも周知できるよう取り組まれています。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	事業計画を策定する際には、各クラス会議、部門別会議、幹部会議等で、前年度の事業の評価を踏まえて検討し、事業計画を策定されています。職員全体で共通理解をしておかなければならない点、変更点などは会議等で説明されています。また、保護者会で計画内容について提案し、意見を聞き、全家庭に計画表を配布されています。長期的なビジョンは持たれていますが、中・長期計画は策定されていません。 ◎法人や保育園としてどのような役割を果たし、また、経営基盤の安定や環境の整備に向けて何に取り組むのかなど、それらを具体的に中・長期計画として明文化されることを望みます。
	(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	各職階の職務内容の事務分掌を定め、園長自らの役割と責任について文章化されています。園長を補佐する保育主任との情報共有も徹底しており、管理運営面と保育面全体に波及して好循環をもたらしていることが伺えました。また、年2回、保育主任を中心に、職員面談を実施し、職員の意見や思いを把握するとともに、それらを保育の質の向上と業務の効率化につなげるよう努力されています。月1回の幹部会や園内研修等で、業務改善に向けて職員全体で意識できるように、必要な情報を伝えられています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：NO.7-8	専門情報誌の定期購読や協議会等の勉強会へ積極的に参加し、保育に関する全体の動向等について情報収集されています。地域の子育て支援にも力を入れて取り組まれており、子育てネットワークを広げながら、地域の保育ニーズを把握されています。また、制度改正や地域状況など、園をとりまく周囲の環境変化を的確に把握し、運営に活かされています。法人が運営する2つの園で内部監査を実施し、経営状況や改善すべき課題について協議されています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.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。人事考課制度の運用により、フルタイム勤務の職員を対象に、個人目標の設定と達成状況の把握が行われています。毎月、職員の有給休暇や園の指定休日の消化率など、職員の就業状況を園長・保育主任・事務長代理でチェックされています。本年度は、医療機関と連携したストレスチェックの実施も予定されており、仕事の状況や悩み等を把握するとともに、働きやすい環境づくりとなるよう努力されています。 職員の質の向上に向けた具体的な取り組みとしては、職務・職階に応じた園内研修の年間計画を立て実施されています。また、実習生の受け入れにも積極的で、マニュアルの整備を行うとともに、事前オリエンテーションを丁寧に行い、実習評価については指導保育士・保育主任・園長など、複数の職員で実施されています。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	緊急時対応のため、リスクの種類別に対応手順やマニュアル等が定めてあり、その内容を職員に周知されています。また、保育中の緊急事態に関しては、職員同士が分かるような合言葉を使用し、全体放送されています。保護者へ発信される緊急時メール連絡システムやホームページなどを活用し、速やかに連絡を行える体制を整備されています。月1回、施設設備の安全点検を行い、事故防止に努められています。

2	組織の運営管理	(4)設備環境 自己評価:N0.14-15	園舎は、道路を挟んで西園舎と東園舎の2つに分かれています。園庭や保育室、図書室、ホール、廊下など、自由に活動できるよう広々としたスペースが確保されています。また、トイレや洗面所は性別や年齢に応じて使いやすいつくりになっています。特に、低年齢クラスでは、身長に比べて高い洗面台は、本体を床に埋め込む特注の工事を行ったり、手が届きやすい大きさの蛇口を設置するなど、各年齢に応じた細かい配慮が伺えました。また、安全で快適な保育環境を保つため、各所の掃除、点検を定期的にも実施されています。 ◎今後は、清掃に関する確認チェック等を記録に残し、保護者や外部に対しても園の取り組みの「見える化」に期待します。
		(5)地域との連携 自己評価:N0.16	地域行事への参加や、園行事に地域住民を招待するなど、積極的に地域との関わりを持たれています。地域の高齢者福祉施設と交流を持たれており、子どもが事業所を訪問することがあります。園庭開放や月1回の子育て講座など、地域の子育て家庭を受け入れ情報交換されています。また、ボランティアの受け入れも活発に行われており、ボランティアとの関係づくりを大切にされ、その対応マニュアルも整備されています。
		(6)事業の経営・運営 自己評価:N0.17-18	市私立認可保育施設協会の会議等に参加し、意見交換をされています。制度に関する様々な情報や意見を日頃から収集し、市役所の保育課や庶務課、教育委員会へ意見を伝えられています。財務諸表については、法人ホームページで公開されています。 ◎財務諸表の開示方法や開示に関する情報の範囲を定めた規定は定められていません。今後は、情報開示を求められた場合に統一した対応をするための仕組みを確立させ、それらを職員全体で周知していかれることを期待します。
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	子どもの人権や主体性を尊重し、児童の幸福のために常に保護者や地域社会と力を合わせることを保育理念に掲げ、職員全体で周知徹底しながら実践されています。子どもたちの人権を守ることについて職員倫理綱領に定め、職員会や園内研修等の場で職員の意識統一を図られています。個人情報記載された資料等は、鍵のかかる部屋で保管されています。 毎年、保護者が主体となって実施するアンケート調査があり、保護者連合会でまとめた要望書が園へ提出されます。出された意見をもとに、改善に向けて具体的な方法を幹部会や各年齢、部門で話し合われています。玄関入口に、コミュニケーションボックス(意見箱)を設置されています。また、個人懇談やクラス懇談を年2~3回実施し意見や要望を言える機会をつくとともに、日々の連絡帳や送迎時に保護者とコミュニケーションを図り、日頃から気軽に声をかけやすい雰囲気づくりにも取り組まれています。出された意見等は、幹部会等で話し合い、要望の回答書として全家庭に配布されています。 苦情解決のしくみについては、園内に相談窓口の一覧表を掲示するとともに、全家庭へ紙媒体にして配布されています。受け付けた苦情や相談を記録に残し、検討内容や対策を全職員で共有されています。さらに、申し出た保護者にフィードバックしたり、同意が得られれば苦情内容及び解決結果を公開されています。
		(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価:N0.25-28	自己評価は年2回(前期・後期)、それぞれの職階に応じた自己評価票を活用し、全職員で実施されています。また、第三者評価の自己評価も全職員で実施し、結果をまとめる過程で、多くの気づきを得られています。 各種マニュアルを整備し、職員に周知されています。 子ども一人ひとりに関する保育実施状況が適切に記録されています。情報の共有化を図るために、記録方法についての見本を作成するなどの工夫が行われています。 ◎保護者からの記録の開示を求められた場合の規程が整備されていません。今後は、職員全体に周知し共通した対応に取り組むためにも、記録の開示にかかる手順や開示の範囲などを明記した規程を整備されることを望みます。
		(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、入園のしおり、入園・進級にあたってのお知らせ等を作成されており、理解しやすい言葉で表現することや絵や図を用いること等により、必要な情報を分かりやすく伝える工夫が行われています。毎月の園だよりやクラスだよりなどで、行事や日々の園での様子を発信されています。転園がある場合は、保育の継続性に配慮した引き継ぎが行えるよう、保護者同意のもと適切に情報提供されています。 ◎転園や退園については、市へ申請手続きを行うようになっていますが、園としても市の担当課窓口や手続きについて入園のしおり等に記載するなど、必要な時に誰もがすぐに確認できる方法について検討していかれることを望みます。

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	<p>年度始めに、全職員対象の職員会を行い、年度目標などを情報共有されています。また、職員数が多いため定期的な会議は、幹部会議、3歳未満クラス会議、3歳以上クラス会議に分けて実施されています。共有された情報は、会議録や伝達ノートにまとめ、会議に参加できなかった職員にも速やかに情報が伝わるよう徹底されています。職員は、日常的に、園長や主任、各クラスリーダー、経験の長い職員などから指導助言を得ています。また、それぞれの職務における課題を取りあげ、問題や相談内容に応じて適切な助言が行えるように体制を整えられています。必要に応じて、発達支援センターや保健師、大学講師、外部講師などの専門的な指導助言を受けられています。年2回の姉妹園での内部監査では、助言内容を全職員で共有し、日々の保育に役立てられています。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、職員は記入方法の見本の確認や園長・主任に指導を受けながら統一した書き方に心がけられています。</p>
2 子どもの発達援助	(1)発達援助の基本 自己評価: N0.4-8	<p>保育課程については、職員全員で共通理解されており、保育課程を踏まえた指導計画の作成に心がけられています。また、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。指導計画には、長年取り組んでいる鼓笛や地元の祭りなど地域に根付いたものが組み込まれています。</p> <p>職員は、子ども一人ひとりの思いに耳を傾け、状況に応じながら丁寧な関わりを心がけられています。</p> <p>日々の保育の中で地域との交流や異年齢交流を行う他、茶道・英会話を保育に取り入れたり老人福祉施設のデイケアセンターへの訪問など、様々な文化や幅広い年代の人との交流を通じて、お互いの存在を理解し合えるよう取り組まれています。</p>
	(2)健康管理・食事 自己評価: N0.9-14	<p>子どもの健康管理に関することは、既往歴や予防接種状況が児童票に記録されています。また、日々の体調の様子は登園時や帳面で保護者から情報を得ています。年2回の健康診断と歯科検診が実施されており、日々の子どもの健康状態だけではなく、健診結果を全職員で情報共有されています。結果は、個人ノートにも記載し、保護者とも共有されています。</p> <p>菜園活動や食材見学、野菜の栽培・収穫に関わる体験やクッキング活動を通して子どもが生活と遊びの中で、食べ物を大切にすること、食事を楽しみ合うよう働きかけられています。アレルギーを持つ子どもには細心の注意を払うよう心がけられており、除去食はお皿の種類を変えたり、トレイに目印となるシールを貼り、配膳時は表を確認しながら複数人でチェックされています。</p> <p>給食参観で園での食事風景を保護者に観てもらったり、懇談やクラスだよりで食事の大切さや園での取り組みについて情報発信されています。また、給食参観の懇談会では、給食担当者も参加し、必要に応じてアドバイスされています。</p>
	(3)保育環境 自己評価: N0.15-17	<p>温度計・湿度計を室内の見えやすい場所に設置し、常に適切な状態に保持できるよう配慮されています。月1回、遊具や設備等の安全点検を実施し、必要に応じてメンテナンスが行われています。園舎からは、田畑や花壇の自然を感じることができます。散歩など園外で過ごす時間をつくり、実物の自然から季節を感じるよう配慮されています。また、園舎の玄関周りや階段踊り場、保育室など、さまざまな場所に季節ごとの花を飾り、季節の移り変わりを感じたり、興味・関心が持てるよう工夫されています。</p> <p>子どもたちの興味や発達に合った遊びが展開できるように、年齢に応じて自由帳や粘土、クレパス、はさみなどが子ども一人ひとりのロッカーに設置されています。各年齢ごとに興味があるものを用意したり、低年齢児がゆったりと遊べる芝生スペースを設けるなど、発達に応じた遊びの場を提供されています。</p>

2 子どもの 発達援助	(4)保育内容 自己評価：N0.18-23	<p>絵本等の教材を使用したり、日常の保育生活や遊びを通して順番を守ることや丁寧な言葉づかいなど、社会的ルールの理解を持てるよう取り組まれています。また、連絡帳などで保護者にも伝えてゆき、家庭と園とで連携していくことの大切さも呼びかけられています。東園舎と西園舎を往来する際に必ず手を挙げて横断したり、年中・年長児は、公共交通機関を利用して出かけたり、園外に出る機会を設けながら公共の場を使う時の約束ごとを学び、成長できるよう取り組まれています。</p> <p>模倣遊びやリズム遊び、鼓笛など身体を使った表現遊びを取り入れる他、英語や茶道などの活動を取り入れ、豊かな感性や表現する力を養うなど、遊びを通して成長を意識した保育に取り組まれています。</p> <p>子ども同士の関係づくりについては、子ども同士で自分の思いを伝え合えるように状況に応じて職員が仲立ちとなったり、気持ちを汲み代弁したり、一緒に伝えたりするように配慮されています。</p> <p>乳児保育では、午前睡を取り入れたり、子ども一人ひとりのタイミングに合わせて授乳を行うなど、月齢別にグループ分けしながら発達状況や生活リズムに合わせた保育に取り組まれています。</p> <p>さらに、長時間保育や障がい児保育のための環境を整備するとともに、安心して利用してもらえるよう保育内容等に配慮されています。</p>
3 子育て 支援	(1)保護者等への支援 自己評価：N0.24-28	<p>月1回の園だよりや月2回のクラスだよりでは、行事の内容や実施のねらいなどを伝えられています。年2～3回、クラス懇談会を行い、園での生活の様子や取り組みを伝えられています。希望者には年2回、個人懇談を実施し、保護者の意向の把握や保育方針の共通理解に取り組まれています。また、保護者役員主催のクラス懇談会に職員も参加し、保護者と丁寧に対応することを心がけ、信頼関係が築けるよう努力されています。保護者会主催のお楽しみ会やお泊り会など、父親が参加できる行事を設定し、母親だけでなく父親同士の交流も図れるよう取り組まれています。</p> <p>虐待等の不適切な養育が行われている可能性があるかと判断した場合は、保護者と子どものつながりに配慮したうえで、行政や地元の保健師、民生委員・児童委員と連携し対応されています。</p>
4 子どもの 安全	(1)安全・事故防止 自己評価：N0.29-31	<p>食中毒や感染症に関する予防マニュアルを作成し、各クラスに設置されています。保護者に対しても園だよりやクラスだよりで注意を促しておられます。</p> <p>子どもの状況急変や事故発生等、緊急時の対処方法について、外部の講師を招き、救命救急法の講習を2年に1回実施されています。</p> <p>法人が運営する姉妹園とヒヤリハット事例を共有し、予防対策などを資料にまとめ、全職員で共有されています。</p> <p>防犯カメラなどの監視体制を整備するとともに、警察に直接通報できるワイヤレス型緊急通報システム「ポリスコール」を導入し、不審者の侵入対策に取り組んでおられます。年2回、不審者対応訓練を実施し、不審者の侵入などに対応できる体制を整えられています。</p>
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	<p>小学校教諭が来園し、出張授業や交流を行い、情報交換するなどのネットワークを築いておられます。また、小学校見学等を通して、就学後、スムーズに学校生活が送れるように配慮されています。</p> <p>専属の職員2人が対応する子育て支援センターを設置されています。月1回の子育て講座や年6回の園庭開放など、子育ての悩みの相談にのったり地域の子育てニーズに応えながら気軽に立ち寄れる場所を提供されています。一時預かりは、専用の部屋を設ける他、通園児の行事に参加したり、戸外遊びでも交流できるよう配慮されています。</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	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

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。	C	C	○
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。	B	B	

(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, 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。	B	B	○

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

(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。	B	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	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。	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。	C	C	○

(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。	B	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。	-	C	
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。	B	B	

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	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

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。	B	B	

(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	サービス開始・ 終了時の配慮	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。	B	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	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

(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(虐待の可能性のある場合を含む)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。	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	