

福祉サービス第三者評価基準

【 共 通 版 】

(様式2)

H27年4月1日改定

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。		
	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・㊦・c
<p>評価概要</p> <p>法人の基本理念および園の基本方針は園内各所に掲示し、広報誌・パンフレット・ホームページ等に記載され、子どもの最善の利益を常に念頭に置いて、「思いと笑顔と暮らし」によりそい保育を行うことが明示されている。基本方針は、職員がボトムアップで作成し、「鹿児島県社会福祉事業団職員倫理綱領」と合わせて、毎月職員会議時の際黙読を行い、周知を図るとともに周知の状況を確認している。また、保護者へは、入所説明会および4月の保護者会で文書を配布し説明を行うことで周知を図るとともに、保護者アンケートで周知状況を把握している。地域への理念や基本方針の周知度を客観的に把握し、その度合いを継続的に高めていくための取組がなされれば申し分ない。</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。		
	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・㊦・c
<p>評価概要</p> <p>福祉業界全体については事業団本部が中心となってネット、県、コンサル会社等から情報収集して動向を把握するとともに、県社会福祉協議会、日本保育協会、鹿児島市保育園協会、鹿児島県、鹿児島市が主催する研修等に積極的に参加し、事業経営をとりまく環境の情報収集に努めている。また、平成27年度よりスタートした子ども子育て支援法による新制度についても、「鹿児島県子ども・子育て支援事業支援計画」、「鹿児島市子ども・子育て支援事業計画」を把握し、鹿児島市と連携をとり、情報収集に努めている。また、法人本部の指導の下、月次分析や定期的な財務分析を行っている。地域の潜在的な保育ニーズを把握するためのより積極的な取組がなされれば申し分ない。</p>		
	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・㊦・c
<p>評価概要</p> <p>園の経営状況（利用率、収支差額率、経費率等）については、本部主導で、各施設の課長以上がメンバーとなって各年度策定する法人の経営計画の中で目標数値を掲げ、それに対する評価、分析等を行い、役員へも説明されている。また、こども子育て支援にもとづく保育の新体制について職員への周知を図るとともに毎月の職員会議で月次分析の報告を行い、増収策も含め課題等の検証を職員参画のもとで実施している。経営課題の解決・改善に向けた取組の職員への周知状況を把握する仕組みが構築されれば申し分ない。</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。		
	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。	a・㊦・c
<p>評価概要</p> <p>法人・施設の理念や基本方針の実現に向けて「鹿児島県社会福祉事業団経営計画」を策定し、中・長期的な目標を明確にして定量化を図ることで、実施状況の評価が行えるよう工夫されている。また、行動計画も具体的に策定され、年度ごとに進捗状況を把握するとともに、必要に応じて見直しを行っている。成果を出すためのプロセスを指標化し、行動計画の効果を評価する仕組みが構築されれば申し分ない。</p>		

	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・㉞・c
<p>評価概要 「鹿児島県社会福祉事業団経営計画」に明示された中・長期目標にもとづいて単年度の事業計画が作成され、目標や成果を定量化することで、実施状況の評価が行えるよう工夫され、具体的な行動計画に落とし込まれている。中長期計画と同じように、成果を出すためのプロセスを指標化し、行動計画の効果を評価する仕組みが構築されれば申し分ない。</p>		

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
	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・㉞・c
<p>評価概要 法人事業計画の基本方針にもとづき、中長期計画をふまえながら、予算策定の際に職員参加の下で作成し全職員へ周知説明するとともに、職員会・保育部会・給食部会・経営推進会議で定期的に振り返りを行っている。事業計画のより効果的な実施に向けて、職員の理解や周知の状況を客観的に把握し、年度途中での実施状況の把握・見直しへの積極的参加を図るなど、より職員の主体性を高める仕組みの構築を期待したい。</p>		
	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・㉞・c
<p>評価概要 保護者には年度初めの保護者会において事業計画をわかりやすく説明し、周知を図っている。保護者の十分な理解によるより積極的な参加を促進する観点から、保護者の理解や周知の状況を客観的に把握し、理解度をさらに高める仕組みの構築を期待したい。</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が組織的・計画的に行われている。		
	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。	a・㉞・c
<p>評価概要 「鹿児島県社会福祉事業団福祉サービス評価」に基づき、年1回、保護者アンケートと職員の自己評価からなる保育サービスの評価を行うとともに、定期的に第三者評価を受審している。その結果については、職員会・保育部会・連絡会・給食部会・経営推進会議で評価・分析を行い、非常勤職員も含め改善が求められた事項に対する取組状況の検証を行っている。これらの取り組みをより効果的にすすめるために、職員自己評価と保護者アンケートのそれぞれの結果を対比し時系列の変化を把握することで、保育の質の向上に向けた課題を明らかにする取組を期待したい。</p>		
	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。	a・㉞・c
<p>評価概要 保護者アンケートと職員の自己評価からなる保育サービス評価の結果は、職員会・保育部会・連絡会・給食部会・経営推進会議で評価・分析がなされ職員への周知と職員間の共有が図られている。改善策の有効性や改善の実施状況の評価を行うこれらの取組をより効果的なものにするために、結果やプロセスを数値化する工夫を期待したい。</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。		
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。	㉞・b・c
<p>評価概要</p> <p>年度最初の職員会議において1年間の施設運営の方向性を含めた所信表明を行うとともに、年度途中でも職員会議等、機会あるごとに経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。また、保護者会において自らの役割と責任を明確にし、保護者へ説明し理解を図っている。また、災害時や不在時も含めた園長の役割と責任を含む職務分掌が作成され、会議や研修においてその周知も図られている。</p>		
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・㉞・c
<p>評価概要</p> <p>県経営協や県社協、各種別協等が主催する各種経営者セミナーに参加するなどして遵守すべき法令等の幅広い理解に努めるとともに、年度初め・年末に事務局が発出する「服務規律の厳正確保、事務の改善について（通知）」に従い、自らの行動を規律している。また、当該通知のみならず社会福祉法・改正児童福祉法等をはじめ労働基準法など、幅広い分野の関連法規を把握し、保育部会や職員会議等において職員に周知している。例えば法令順守の実施状況を内部監査項目に盛り込むなど、コンプライアンスの遵守度や周知度合いを客観的に把握する取組がなされれば申し分ない。</p>		
Ⅱ-1- (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
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。	㉞・b・c
<p>評価概要</p> <p>「子どもの思いをくみ上げる保育」の実践に向けて、園内の全ての会議に出席して職員の声を把握し課題の把握と改善策の徹底を図るとともに、必要に応じて個別指導を行っている。また毎朝夕園の入り口に立って、保護者・子ども・地域の人達と積極的にコミュニケーションを図っている。保護者会後のクラス会で意見収集や、保護者からの苦情相談は園長・副園長が対応することで職員を守るとともに保護者のニーズ・課題を把握している。保育サービスの質の向上のためには職員の資質向上が最重要と考え、職員に対して資質向上のための様々な研修会への参加を促すとともに、職場内研修の充実も図っている。</p>		
Ⅱ-1- (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・㉞・c
<p>評価概要</p> <p>経営状態の月次分析の結果や、人員配置、職員の働きやすい環境整備等について、毎月の保育部会、職員会で議題とし園の現状について職員への周知を図るとともに、職員の声を聞きながら改善に努めている。これらの取組に対する職員の意識形成の状態を把握するため職員一人ひとりに個別に声掛け、徹底を図っている。これらの取組をより効果的に進めるために、職員の意識形成の状態を定量的に把握するための仕組みが構築されれば申し分ない。</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
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。		
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・㉞・c
<p>評価概要</p> <p>必要な福祉人材に関する法人としての基本的な考え方は明確にされているが、保育サービスの提供に関わる専門職の配置等、必要な人材や人員体制については具体的な計画にまでは落とし込まれていない。園としての基本的な考え方・具体的な職種と人員及びその理由を明確にし、本部ヒアリングで要望を伝えて事業を行う上での必要な職種・人員の配置を行っている。</p>		

	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・㊦・c
<p>評価概要 級別標準職務表や「鹿児島県社会福祉事業団職員倫理綱領」を策定し、あるべき職員像を明確に示している。しかし、人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）は職員等に周知されておらず、人事基準にもとづく職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等の評価は行われていない。これからの社会動向・業界動向を考慮すると、人材の確保・育成に向け法人本部主導のもとで、評価・育成・処遇が連動した職員の納得性の高い総合的な人事管理システムの早急な構築が望まれる。</p>		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	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り組んでいる。	a・㊦・c
<p>評価概要 事業団組織規則により労務管理の責任体制を明確にし、労務に関する様々なデータで就業状況を把握している。短時間勤務や子の看護休暇などによる子育て支援、有給休暇の計画的付与、各クラスにパソコンを設置し午睡時間を活用しての記録作成、行事の持ち帰りをしないことを徹底するなどによる時間外の削減など働きやすい職場づくりに取り組んでいる。また、正規職員・契約職員については人事考課前に、非常勤職員については就労意向の確認の際に面談を行っている。さらに、法人としてセクハラ防止に関する相談・苦情窓口担当者、セクハラ相談・苦情解決委員を設置している。カウンセラーによる職員の相談・メンタル対応に取り組まれば申し分ない。</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。		
	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。	a・㊦・c
<p>評価概要 「級別標準職務表」や「鹿児島県社会福祉事業団職員倫理綱領」を策定し、組織の期待する職員像を明確に示して、それぞれの職員が1年間の能力開発の目標を定め、その目標に基づき研修等に参加し、年度終了後には目標達成度の確認を行っているが、年度途中での進捗状況の確認や面接等については実施していない。職員個々の効果的な育成に向けて、職種毎の職能レベルに応じたスキルマップを作成することで「期待する職員像」をより具体的に示し、期首・中間・期末の面接を制度化するなどして、職員能力開発への自主的な取組意欲をさらに高める取組を期待したい。</p>		
	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・㊦・c
<p>評価概要 「期待する職員像」は、普遍的なものとして「倫理綱領」を、必要とされる専門技術や専門資格は「職員研修規定」で明示し、中長期および事業計画にもとづき教育・研修が実施されている。年度途中においては復命報告・職場内研修（受講者が職員へ伝達する研修）の結果により評価し、更に年度末に職員研修報告書で年間の評価を実施している。年度計画は各部署から要望を収集し、重点方針明確にして優先度を検討し決定している。研修結果を定量的に把握し、研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行う仕組みが構築されれば申し分ない。</p>		

	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・㊦・c
<p>評価概要 多くの職員が研修に参加することができるよう、自ら企画して研修に参加するシステムを導入している。また新任職員については、勤務記録をつけさせ、それをもとに専任職員によるOJTを実施している。個別の職員の知識、技術水準等を把握したうえで、それぞれの経験や習熟度に配慮した個別的なOJTや、それぞれの職務で必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修の実施が望まれる。</p>		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
	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・㊦・c
<p>評価概要 「次世代の福祉サービスを担う人材を育成する」という目的を事業計画に明示し職員への周知を図るとともに、受入マニュアルや専門職種の特性に配慮したプログラムを整備し、「実習生心得」による実習生へのオリエンテーションを実施するなど、積極的な実習生受入が行われている。学校側との連携については、意見交換会に参加する等の工夫を行っている。より効果的な実習に向けて、日本保育協会等の実施する実習指導者研修会への実習担当者を派遣するなどの取組がなされれば申し分ない。</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。		
	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。	a・㊦・c
<p>評価概要 ホームページで、基本理念や基本方針、事業計画や事業報告、財務諸表、苦情の受付や処理状況など、必要な情報公開を行っている。また地域に向けては、毎月の「園だより」の掲示や市営住宅の掲示板へ年間行事の掲示等により、園の活動等を地域へ広報している。社会福祉法人の社会的責任を果たすためにもより積極的な情報公開の取組を期待したい。</p>		
	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・c
<p>評価概要 事業所における事務、経理、取引等に関するルールや職務分掌と権限・責任は、経理規程・組織規程・事務分掌等を整備し、年度初め・年末の職員会議等で職員に周知している。必要に応じて、法人本部のネットワークを活かし、顧問弁護士、公認会計士、経営コンサルタント等の助言を受けることができる。監査関係については、毎年法人本部による内部監査を行うとともに、2年に1回、公認会計士による外部監査が行われている。</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。		
	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・㊦・c
<p>評価概要 地域との関わり方についての基本的な考え方は、事業団基本理念および同胞保育園の理念・基本方針に明記している。これからの社会福祉法人のあり方や子ども子育て支援の理念を踏まえ、事業計画で明示し、異年齢児交流や様々な行事を通して地域の小学生や高齢者との交流を積極的に行っている。また、鹿児島国際大学や鹿児島女子短大の学生ボランティアも受入れている。子ども子育て支援をより積極的に推進するために、ボランティア受入れの拡大と、職員・保護者が活用できるよう社会資源や地域の情報を収集しリスト化する取組を期待したい。</p>		

	II-4-(1)-② ボランティア等の受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・㊦・c
評価概要 受入に関する基本姿勢を明文化し、受入マニュアルも整備して積極的にボランティアを受入れ、中学校の職場体験学習やキャリア教育への協力を行っている。ボランティアを活用するという視点でオリエンテーション・研修等のボランティア支援のあり方について検討が望まれる。		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
	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。	a・㊦・c
評価概要 保護者に対しては家庭の個別事情に応じて状況に対応できる社会資源の紹介等を行い、職員間では警察・児相・消防等との協力、療育施設や特別支援学校との連携による巡回相談の実施など個々のケースに応じて情報の共有を図っているが、これらの社会資源のリスト化はされていない。幼小保連絡協議会等で個々のケースに応じて協働し対応している。		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
	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・㊦・c
評価概要 「地域の子育て支援の拠点としての取組を積極的に行う」との理念にもとづき、子育て支援センターで講座開催や子育てに関する情報提供を行うとともに、園庭を開放するなどして地域との交流を図っている。また相談支援事業を実施し、地域住民の様々な相談に対応するとともに、災害時の役割について近隣との確認もなされている。地域の様々な機関と連携し、保育や子ども子育て支援にとらわれない地域活性化やまちづくりへの取組がなされれば申し分ない。		
	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・㊦・c
評価概要 子育て支援センターの活動により地域の子育てに関するニーズを把握するとともに、福祉サービス相談事業により地域の多様な相談に対応している。また、支援センターでは、年3回保健師、子育て支援課、児童委員、民生委員、地域の保育園等と地域支援者会議を行っており、情報交換を行うことで、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。		

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。		
Ⅲ－１－（１）－① 利用者を尊重した福祉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・ (b) ・c
<p>評価概要</p> <p>子ども一人ひとりの尊厳や基本的人権を尊重した保育の実施の姿勢は、「法人の理念」や「保育理念」に明記され、玄関ホールや施設内の目に付きやすい掲示板に掲げ、ホームページやパンフレット「同胞保育園入園のしおり」等にも記載されている。毎月の職員会議で全員での黙読タイムを設け、法人全体で計画的に研修を実施すると共に、処遇会議や毎日開催の連絡会の中で実際の保育の状況の振り返りや意見交換を行って周知に努めているが定期的に周知の状況の把握・評価を行う取組が見られない。今後は定期的に各職員の自己評価やアンケート等工夫して周知状況の把握・評価を行い、その結果に基づいた対応の取り組みが望まれる。</p>		
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・ (b) ・c
<p>評価概要</p> <p>子ども・保護者のプライバシー保護や人権の擁護については、「倫理綱領」「就業規則」に明記され、職員会議や処遇会議での研修や、毎日の連絡会で保育の振り返りや意見交換を実施して理解・修得に努めている。7年前新築された施設は、プライバシー保護に配慮された構造になっており、具体的な保育業務については「業務マニュアル」でプライバシー保護に配慮した年齢ごとの手順が定められてサービスが提供されている。毎年度初めの保護者会で全保護者に「入園のしおり」により、子ども・保護者のプライバシー保護や権利擁護について説明しているが、周知状況を把握する取組が見られない。子どものプライバシー保護及び権利擁護に関する保護者への周知状況をアンケート等を工夫して把握し、結果に基づいて改善を図る取組が望まれる。</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。		
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・ (b) ・c
<p>評価概要</p> <p>法人の基本理念や保育目標、実施しているサービスの内容や行事等を写真やイラストを活用した判り易いパンフレットを、子育て支援センターや商店、公民館、りぼん館等の窓口に置いてもらい、またホームページも開設して、利用希望者や地域の人に園の理解とサービス利用の選択に資するように努めている。利用希望者や学生等の見学及び体験利用の希望には、パンフレットによる園の業務内容や現場の案内、入園に伴う手続き等を、職員が判り易く丁寧に説明し、また、一時預かりも利用してもらう等の対応もしているが、今後、自らの情報の提供が十分なものであるかを保護者視点で把握する取組が望まれる。</p>		
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・ (b) ・c
<p>評価概要</p> <p>サービスの開始にあたっては、子どもや保護者に対して「入園のしおり」等を活用して、具体的な生活の状況やサービスの内容、園での約束事等を判り易く丁寧に説明し同意を得ている。入園後も忘れたり理解が十分でない子どもや保護者に対しては繰り返し優しく説明する等、一日も早く安心した園での生活が営めるように努めている。保育の変更についても文書や面談で、変更の理由や今後の目標等について説明して理解を得ている。意思決定が困難な保護者への配慮についてルール化をおこない、ルールに添った適正な説明、運用が望まれる。</p>		
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) ・b・c
<p>評価概要</p> <p>子どもの他園への移行等に際しては、手順を整備し、保護者の意思を確認しながら、基本情報やADL、生活の状況、食事への配慮、健康状態、コミュニケーションの特性、社会性の修得状況等を記載した「保育所児童保育要録」を文書で引継ぎし、また、子どもの状況により移行先の職員と面談や電話によりさらに具体的な情報を伝える等、円滑な保育サービスの継続に配慮した対応に努めている。</p>		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上向上に努めている。		
	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a・(b)・c
<p>評価概要</p> <p>子ども、保護者の意見や要望は、日々の子どもとの会話や朝夕の送迎時の保護者との対話、意見箱、個人面接で把握して改善に努めている。定期的に保護者アンケート(無記名)を実施し、サービス向上委員会で結果の内容や分析を行い、職員会議や処遇会議で改善を図って利用者の満足の上向上に努めているが、改善の検討の場に利用者の参画が無いので、必要に応じて利用者も参加しての検討や協議が望まれる。</p>		
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。		
	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。	a・(b)・c
<p>評価概要</p> <p>子ども、保護者の意見や要望は、日々の保育の中での対話や意見箱、年3回開催の保護者会への出席等で把握に努めている。保護者に年1回、保育サービスのアンケート(無記名)も実施しており、「サービス向上委員会」で結果の集計や分析、検討を行って具体的に意思を確認しながら改善に取り組むなど、サービスの質の上向上に努めている。苦情解決の仕組みが保護者に十分周知が図られているか確認を行い、結果に基づいた改善を図って苦情解決の体制がより有効に機能することを期待したい。</p>		
	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・(b)・c
<p>評価概要</p> <p>「同胞保育園における苦情解決マニュアル」を整備し、その体制は「入園のしおり」に明記され毎年度初めの保護者会で丁寧に説明し、苦情解決の仕組みについては玄関や施設の目に付きやすい壁に掲示して周知を図っている。保護者会の他、日常の送迎時にも気軽に相談や意見、苦情等を述べてくださるような対話も心がけ、面接は人が気にならない図書室や園長室で行う等配慮している。出された苦情や意見は、マニュアルに沿って「同胞保育園意見要望受付書」に内容や、経緯、結果等を記録して共有を図り、保護者や保護者会、第三者委員にも報告されている。保護者が相談や意見を述べやすくするために、相談窓口や相談方法などの仕組みの周知を図り、出された意見等を検討してサービスを改善する取組が望まれる。</p>		
	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・(b)・c
<p>評価概要</p> <p>保護者から出された相談や意見は連絡会や日誌、処遇会議、職員会議で情報を共有し、軽微な内容については即日検討を行って改善するなど迅速な対応に努め、また、高額な経費や時間を要する意見については、その旨を保護者に説明して理解を得ている。「同胞保育園における苦情解決マニュアル」に基づいて対応しているが、マニュアルの定期的な見直しは行われていない。体制を効果的なものとする観点から定期的なマニュアルの見直しが望まれる。</p>		
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。		
	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。	a・(b)・c
<p>評価概要</p> <p>安心・安全な保育サービスの提供を行うために、手順「保育園におけるリスクマネジメント」を整備して責任者を明確にしたリスクマネジメントの体制が構築されている。転倒・転落・負傷時の「事故発生対応マニュアル」や疾病ごとの細かな手順を記載した「感染症マニュアル」も整備し、職員会議や処遇会議で防止策の研修の実施やマスコミで報道の事例を収集して発生の要因の分析や改善策について意見交換して改善を図っている。日常的に施設の構造や設備の安全確保に対する実効性や点検に留意し、子どもの手届かない位置にコンセントを設置したり整理棚等の備品については角をつぶしたものを使用する等細かに配慮して安全確保に努めているが、マニュアルの定期的な見直しはなされていない。安心・安全なサービスの提供に向けて、事故防止策の実施状況や実効性を定期的に見直す仕組みの構築が期待される。</p>		

	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・b・c
<p>評価概要 疾病ごとの具体的な対応を明確にした「感染症対策マニュアル」を整備し、看護師を中心に職員会議や処遇会議の中で研修を行って周知を図っている。また、子ども達に日頃からうがいや手洗いの励行を指導し、保護者に感染症に関する情報や予防策等を判り易く説明して予防に努めている。次亜塩素酸によるドアや手すりの消毒及び清掃を実施し、嘔吐物の処理については、各教室に写真も活用した説明書を掲示して感染症蔓延の防止に努めている。インフルエンザやノロウイルス等の感染症が発生した場合は家庭で療養してもらい、回復後は病後児保育の制度も活用して蔓延の防止に努めている。マニュアルは看護師が主となって定期的な見直しを実施して実効性のあるマニュアルを整備している。</p>		
	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している。	a・b・c
<p>評価概要 災害時の対応については法人の「危機管理指針」に基づき防火管理者を定め、火災や地震、台風、津波、竜巻等様々な災害を想定した体制を整備しており、玄関の目に付きやすい場所に掲示している。年2回消防署の協力で、通報や消火、避難の訓練と、防災に関する研修も実施して周知を図っている。また、津波発生時は、道路向かいの市営住宅を避難場所とする体制や隣接の市社会福祉協議会等との協力関係が構築されている。自動通報装置等の設置、災害発生時の水や乾パンやレトルト食品を備蓄及び卓上コンロ、懐中電灯、ラジオ等も整備している。</p>		

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。		
	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・b・c
<p>評価概要 「保育所保育指針」に基づいて、福祉サービスの標準的な実施方法が年齢ごとに食事、排泄、整頓、しつけなど具体的に記載した「業務マニュアル」が整備されている。マニュアルに沿って各クラスごとに年間の保育目標「保育過程」を策定し、「月案指導計画」と子ども一人一人の「個別指導計画」を作成して福祉サービスが提供されている。実施の状況がマニュアルに基づいて適切に実施されているかはクラス担当者会議や処遇会議、連絡会で確認する体制が構築されている。</p>		
	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・b・c
<p>評価概要 年齢単位での標準的な保育サービス提供の手順は「業務マニュアル」の中で具体的に整備されて実施に努めているが、マニュアルの見直しは必要に応じて随時実施して改善を図っている。標準的な実施方法についての検証・見直しに関する時期やその方法等を定めて定期的に見直しを実施して、保育サービスの質の向上を図る取組が望まれる。</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。		
	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・b・c
<p>評価概要 毎年度初めに、保護者から子どもの家庭環境や食事の嗜好、アレルギーの有無、疾病、好きな遊び等を記入した「児童票」を提出してもらい、併せて聞き取り等を行って子ども一人ひとりの保育の課題や改善点を把握し、保護者の意向や作業療法士の意見も確認しながら栄養士や看護師も参画して「個別指導計画」及びクラス毎の「月間指導計画」を策定している。アセスメントについては、手法や様式の定めを作成中であり、アセスメント体制の整備により個々の保育ニーズが明確になり、よりの確な個別指導計画の策定が期待される。</p>		

	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・ b ・c
<p>評価概要 「個別指導計画」は利用者の現状に合わせ定期的(3歳未満児は毎月、3歳以上は6カ月毎)に、看護師や栄養士も参加した処遇会議で見直しが行われている。指導計画の評価・見直しに際してはマニュアルに沿った支援の実施状況やサービスの質の向上に関わる課題等が明確にされ次の実施計画に反映されているが、指導計画を緊急に変更する場合の仕組みが明確でないため、今後、整備が望まれる。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
	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、職員間で共有化されている。	a・ b ・c
<p>評価概要 子ども一人ひとりの保育支援の状況は定められた書式「保育日誌」「看護日誌」に記録され、毎日の連絡会やクラス担当者会議、処遇会議、非常勤職員保育部会、園内ネットワークシステムによるパソコンの端末を活用して職員間での情報共有を図っており、日々の保育サービスの適正な実施に努めている。</p>		
	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・ b ・c
<p>評価概要 子どもに関する記録の管理は法人の「文書規定」で責任者が決められ、漏えいを防止するため事務室や施錠できる書棚で保管しており、子どもに関する記録の保管や保存、廃棄、情報の提供についても、規程に沿って適正な実施に努めている。また個人情報の取扱いについては職員会議や処遇会議で随時研修や振り返りを実施して周知をはかり、毎年度初めの保護者会において「入園のしおり」で説明すると共に、日常の保育の中で必要に応じて随時、丁寧に伝える等対応して理解を得ている。</p>		

福祉サービス第三者評価基準

(様式2)

【 保育所版 】

〔H23改訂版〕

評価対象IV

A-1 保育所保育の基本

A-1-(1) 養護と教育の一体的展開		第三者評価結果
A-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。	①・b・c
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。	①・b・c
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。	①・b・c
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。	①・b・c
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、保護者とのかかわりに配慮されている。	①・b・c
<p>評価概要</p> <p>理念や保育理念に基づいた保育課程は、年度ごとに「保育所保育指針」の趣旨に沿って、保護者からのアセスメントにより子ども一人ひとりの保育に伴うニーズを把握し、各クラス担当者が作成した原案を処遇会議のなかで全職員が意見交換や修正を行って作成され、サービスの実施状況を含め全職員が情報を共有している。また、年度途中の評価や見直しも処遇会議で対応する体制が構築されている。保育園は鹿児島駅近くの住宅街の一角に、広い運動場と7年前に新築された園舎が設置されており、明るく衛生的で、発達段階に応じた構造と設備が整備されている。園庭には戸外遊びのための遊具やトイレ、花壇等が設置されている。乳児や1・2歳児に対しては、月齢に応じた食事や排せつ、運動機能、自我や自己主張への対応、語り掛けや抱いてあげる等丁寧な関わりに努めている。3歳児以上児は基本的な生活習慣及び態度の修得や年齢相応の心身の発育、自己判断力や協調性、創造的な思考力の養成、水族館や交通機関の見学など、養護と教育が一体的に展開されている。小学校入学に向けてスムーズな移行が図れるよう、各小学校職員との情報交換や、児童を学校行事(運動会、学習発表会、文化祭等)に計画的に参加させるなど積極的に取り組んでいる。</p>		
A-1-(2) 環境を通して行う保育		第三者評価結果
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。	①・b・c
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。	①・b・c
A-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。	①・b・c
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。	①・b・c
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。	①・b・c

<p>評価概要</p> <p>廊下や居室は、採光や快適な温度、整理整頓に心がけ、タオルは毎日洗濯し、寝具については毎週、及び汚れた都度洗濯するなど子どもが心地よく過ごせる生活環境の整備に努めている。園庭やウッドデッキには四季を感じられる草花が植えられ、トイレや洗面所は年齢に応じた細かな配慮がされている。職員は優しく穏やかな表情での会話や触れ合いに努め、安心した環境の中で自由に遊びに取り組めるように、また、保育室は整理棚や遊具の素材、配色、配置等が工夫され、子ども達の作品や写真が多く飾られ、豊かな活動が出来るように配慮されている。自由時間は、子ども自身が好みの遊びが選択できるように絵本や積み木、大小のボール、楽器、砂場、ジャングルジム、鉄棒など多くの遊具が整備されており、遊びの中で文字や数の概念や協調性や独創性社会性の修得を図っている。</p> <p>天候の要否は園周辺の散歩に出かけて昆虫の発見や草花に触れたり、また木の実を拾って工作するなど自然との関わりや水族館や交通機関の見学など社会資源を活用した取り組みも行っている。</p>		
<p>A-1-(3) 職員の資質向上</p>		<p>第三者評価結果</p>
<p>A-1-(3)-①</p> <p>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。</p>	<p>①</p>	<p>①・b・c</p>
<p>評価概要</p> <p>全職員が自らの保育の状況を振り返るための自己評価を年1回実施し、「同胞保育園施設内サービス改善委員会」で課題の把握を行い、全員で協議して改善を図っている。また、日々の保育活動の中や連絡会、クラス担当者会議の中で相互に気づいた事や専門性の向上に繋がる情報を気軽に述べ合う等、日常的に保育の改善に努めている。</p>		

A-2 子どもの生活と発達

<p>A-2-(1) 生活と発達の連続性</p>		<p>第三者評価結果</p>
<p>A-2-(1)-①</p> <p>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。</p>	<p>①</p>	<p>①・b・c</p>
<p>A-2-(1)-②</p> <p>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。</p>	<p>②</p>	<p>①・b・c</p>
<p>A-2-(1)-③</p> <p>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。</p>	<p>③</p>	<p>①・b・c</p>
<p>評価概要</p> <p>子ども一人ひとりの家庭環境や生活リズム、心身の発育状況等から生じる違いを十分把握し、保育対応のための理解を深め、受容する援助を個別指導計画に反映させて取り組んでいる。現在2人の障害児と障害が疑われる児童約10人を保育しているが、子どもそれぞれの特性に沿ったサインやコミュニケーション手段の確保、備品、遊具など保育環境の整備に配慮して、障害のある子どもが安心して楽しく生活できるように保護者と連携して対応している。</p> <p>長時間保育の子どもについては、献立表に基づいた軽食が提供され、ゆっくりと過ごし、異年齢児との遊びや職員による声掛けや見つけ合い、抱いたりなどの関わりを大切に子どもの生活リズムに配慮した保育に努めている。保護者や職員間の引き継ぎを適切に行って安心・安全な生活環境の保持に配慮している。</p>		

<p>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</p>		<p>第三者評価結果</p>
<p>A-2-(2)-①</p> <p>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。</p>	<p>①</p>	<p>a・①・c</p>
<p>A-2-(2)-②</p> <p>食事を楽しむことができる工夫をしている。</p>	<p>②</p>	<p>①・b・c</p>
<p>A-2-(2)-③</p> <p>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。</p>	<p>③</p>	<p>①・b・c</p>
<p>A-2-(2)-④</p> <p>健康診断・歯科健診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。</p>	<p>④</p>	<p>①・b・c</p>

<p>評価概要 子どもの健康管理については、看護師が主となって対応しており、日常生活の中で顔色の観察や食事、水分の摂取状況、体温等を観察し、また保護者との連携を密にして健康の保持に努めている。年2回健康診断を実施し、その結果は保護者に伝えと共に予防接種や感染症防止に関する情報を提供している。健康マニュアルの整備を検討中であり、策定後はマニュアルに基づいたより質の高い健康管理の実施が期待される。 食事については、栄養士が栄養バランスや旬の食材、行事等を考慮して1か月分のメニューを作成している。疾病による摂取制限や子どもの発達年齢に応じた調理方法、盛り付けの工夫、児童の年齢に合った図柄の食器等に配慮し、また手作りのおやつを提供など食事が美味しく楽しみな物となるよう取り組んでいる。毎月、給食部会を開催して適切な食事の提供に努めている。</p>	
<p>A-2-(3) 健康及び安全の実施体制</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>A-2-(3)-① アレルギー疾患、慢性疾患等を持つ子どもに対し、主治医からの指示を得て、適切な対応を行っている。</p>	<p>①・b・c</p>
<p>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。</p>	<p>①・b・c</p>
<p>評価概要 アレルギー疾患の児童については主治医の診断による細かい助言指導をもらい、間違っず給食を提供することの無いように保育室に一覧表も掲示しており、保護者と連携してメニューや代替品の選択を行っている。他の子どもとの食事の相違については、本人や周囲の子どもに判り易く説明するなど適切に対応している。 調理場、水周りの衛生管理については「大量調理施設衛生管理マニュアル」を整備して、食品毎の保管温度や食中毒の予防に配慮した調理場の消毒等適切な対応を行っている。</p>	

A-3 保護者に対する支援

<p>A-3-(1) 家庭との緊密な連携</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>①・b・c</p>
<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っている。</p>	<p>①・b・c</p>
<p>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。</p>	<p>①・b・c</p>
<p>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。</p>	<p>①・b・c</p>
<p>評価概要 栄養士が主となって給食やおやつメニューを作成して保護者に配布すると共に、保護者への嗜好調査の実施や食事のサンプルの掲示、食育に関する情報の提供に努めている。保護者会でも給食に関する意見や要望を聴取して改善に取り組み、朝夕の送迎時に子どもの摂取状況や嗜好について意向等を聞くなど密に連携を図って、発達期の食事の重要性や食事に対する関心を深める取り組みを行っている。 児童虐待の取り組みについては、「虐待の発見と対応」を整備し、処遇会議や職員会議で研修や協議を実施して認識を深めている。登園時の保護者や子どもの表情や子どもとの会話、着替えや保育活動の中で身体の異常の有無、子どもとの会話で虐待の早期発見に努めている。</p>	