

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2月23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
	保育所との契約日	平成29年5月25日
	保育所への評価結果の報告日	平成30年2月14日
	結果公表にかかる保育所の同意	あり・なし

I 事業者情報

(1) 事業者概況

保育所名称	赤坂保育所	種 別	保育所		
保育所代表者名	所長 金永 良昭	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	102 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	FAX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(法人事業内容)		保育所の主な行事など	
○ 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		月2:	英会話(3~5歳児クラス)
居室の概要		居室以外の施設設備の概要	
○ 総保育室数	9 室	○調理室 :	1 室
・保育室	6 室	○その他 :	13 室
・一時保育室	1 室	職員室 :	1 ・ステージ : 1 ・プール : 1 ・絵本部屋 : 1
・子育て支援室	1 室	医務室 :	1 ・トイレ : 6 ・倉庫 : 1 ・会議室 : 1
・遊戯室・予備	1 室		

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)		人(人)
事務員	2 人(1 人)		人(人)
保育士(主任保育士含む)	18 人(10 人)		人(人)
調理員	5 人(2 人)		人(人)
嘱託医	2 人(0 人)		人(人)
	人(人)		
	人(人)		

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

赤坂保育所は、平成28年に福山市の公立保育所から社会福祉法人八葉会に移管し、建物も建て替えて新しく開設した施設です。法人理念は、法人創立当初の職員で考え、「はばたけ未来へ」「笑顔を大切にしたい」との願いから策定されています。

赤坂保育所は近くにJR山陽本線が通り、退所した子どもが通う地元小学校が隣接し、田畑が多く残る地域にあります。

セキュリティが完備された門から庭の歩道を通ると、屋根に太陽光パネルが設置されたピンク色の建物の玄関に繋がっています。玄関に入ると正面に職員室があり、隣の給食室は大きなガラスを通して調理風景を見ることができ、玄関には当日提供された給食が展示されるようになっています。建物中央には工夫された照明やスライド式舞台がある吹き抜けの遊戯室があり、行事等で多目的に活用されています。

また、0歳児から2歳児、一時預かりの各居室にも通じる構造となっており、館内は清潔に保持されています。2階は3歳児から5歳児までの居室の他、絵本の部屋や子育て支援室などが配置されています。

事業運営や保育サービスは、中・長期計画に沿って具体的に組み込まれ、定期的に検証した内容が丁寧に記録されていました。各種マニュアルや書式は法人が独自のものを作成し、これを基本に保育所の特性に合わせて実用的なものに換えて活用しています。福山市から移管した当初は、地域から不安の声もあったようですが、現在では田畑を無償で提供してもらい活動に取り入れるなど、地域住民と良好な関係が構築されている保育所と言えます。

◎特に評価の高い点

(1) 管理運営・サービスともに、マニュアルは具体的な内容のものを整備されています。また、独自の資料を作成し、「子どもの最善の利益のために」の思いを持って中・長期計画を作成し、計画的に保育サービス提供が行われています。

(2) 研修や各種会議は充実しており、また、有給休暇も計画的に行うなど、人を育て、大切にしている保育所です。今回の第三者評価受審での面接場面にも幹部職員をはじめ、現場職員が多数参加し、各項目の取り組み等を発言する様子から、第三者評価を人材育成の場と位置づけ、課題を探り、保育所全体で取り組む意欲が強く伝わるものでした。

(3) 昨年開所した新しい保育所ですが、同法人の水準の高い2つの園の協力を得ながら資料を整え、合同会議や研修では共に学び、課題を指摘し合い、助け合いながら共に成長していく姿勢が伺えました。

(4) 福山市から移管を受けた当初は、地域住民との関係構築のために、所長をはじめ、職員が積極的に地域の集会や行事に参加したり、地域の主任児童委員の協力も得ながら、地域との関係作りに尽力されています。今では田畑の無償提供や様々な分野のボランティアによる支援を受けるなど、地域との信頼関係が構築できている様子が伺えました。

(5) 移管に伴ってサービスの内容が急激に変化しないよう注意しながら、サービスのレベルが低下しないよう全職員が精力的に取り組んでおられます。

◎特に改善を求められる点

USB管理の確認表や申し送り事項など、記録として残すべき資料の管理・運営方法の統一性が図れていない部分が見受けられます。すでにある雛形に任せて、それに合わせるのではなく、今後は現在のシステムを絶えず見直し、赤坂保育所に合った独自の良いシステムに工夫され、活用されることを期待します。

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント



福山市から移管を受けて1年9か月が経過しました。昨年度は建物の改築でできなかった職員の研修やマニュアルの浸透を年度当初から取り組んでまいりました。

その中、今回初めて第三者評価を受審して、できるようになった点やもっと頑張らなければならぬ事が整理され、内容を見直すことができました。

ご指摘いただいた項目の中で、マニュアルと実際の運用が乖離していた点ですが、実情に合わせたマニュアルの改変と、業務内容のブラッシュアップの必要性を改めて認識できました。保育所に勤める全職員が、その業務を行うことの意義や、その子にとってよりよい環境を提供するためにどうすべきかを考える良い機会になったと思います。

今後の目標として、今回チェックをしてみたすべての項目を、意識することなく、無理なく、当たり前のようにしたいと考えています。

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、職員の行動指針が明文化されています。法人設立時に、「はばたけ未来へ」をスローガンに、保育に関する専門業者の協力を得ながら、理念や方針を当時の職員で話し合って策定されています。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理念研修を実施されています。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。組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状の分析を行い、課題や問題点を明らかにされています。具体的な目標数値を示し、理事会で審議し、必要に応じて計画の見直しをされています。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。職員会議で事業計画を配布し、読み合わせを行いながら、全職員への周知に努めておられます。
	(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、職員に伝えておられます。また、定款や就業規則などをマニュアル簿に綴り、職員会議で読み合わせを行うなど、周知徹底に努めておられます。それぞれの職員の意見等が割れた際には、全員が納得するまで話し合いを繰り返し、職員が主体となって考えた内容を運営に取り入れる努力をされています。また、人事、労務、財務等の分析を行い、経営や業務の効率化と改善に役立てておられます。所長は、必要に応じて職員面談を実施し、意見や思いの把握に努めておられます。
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議、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。所長は、コスト等の分析を毎月行い、経営会議や定期的に開催する理事会で報告・審議されています。この度の第三者評価調査の自己評価を行うことで、改善すべき課題について職員の意見を聞く機会にもされています。法人内で、会計・保育・調理分野での内部監査を実施し、3つの保育所や園で統一した書類作りとなっているかを確認し合い、お互いに切磋琢磨しあえる仕組みを確立されています。
	(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。人事考課制度の運用により、職員一人ひとりの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、非正規職員から正規職員へ転身できるよう、本人の意思を確認しながら研修プランを立てておられます。さらに、中間面接を実施し、それぞれの目標達成状況を把握されています。資格取得者には、それに応じた加算率で給与に反映されています。職員の就業状況を定期的にチェックし、3か月単位の変形労働時間制度を導入されています。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。さらに、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、事前説明を丁寧に行い、実習指導・評価については複数の職員で実施されています。
	(3)安全管理 自己評価:N0.13	災害時避難マニュアルや不審者対応マニュアル、SIDS(乳幼児突然死症候群)対応などの各種マニュアルを整備し、子どもの安全確保のための体制を整備されています。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、職員会議にて事故や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。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行い、危険箇所が見つかった場合は速やかに対処するなど、事故防止に努めておられます。

2	組織の運営管理	(4)設備環境 自己評価:NO.14-15	<p>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。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。清掃については、1階と2階に分けた掃除分担当表を作成し、毎日の清掃実施を基本とされています。</p> <p>◎担当職員による毎日の清掃が実施されていることは確認できましたが、清掃後のチェックは実施されていませんでした。今後は、担当職員だけでなく、他の職員などの複数の目で実施の確認を行えるよう工夫されることを提案します。</p>
		(5)地域との連携 自己評価:NO.16	<p>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。高校生で、将来、保育士を希望していたり、進路に悩んでいる生徒、中学生、大学生など、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保育や給食、地域等、分野ごとの手引きを整備されています。</p>
		(6)事業の経営・運営 自己評価:NO.17-18	<p>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されています。また、開示の請求があった場合に速やかに対応できるよう、開示請求書を作成されています。</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>週1回の主但会議で、各クラスの子どもの状況について情報交換されています。また、課題に対して具体的な解決策が必要と判断した場合は、職員会議で対応策や関わり方についての話し合いが行われています。さらに、「人権保育実践内容」の様式を用いて、配慮が必要な子ども・保護者への対応方法を細かくまとめておられます。</p> <p>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。</p>
		(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価:NO.25-28	<p>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。また、赤坂保育所は、今回が初めての第三者評価受審となりますが、受審にあたっては職員全員で自己評価に取り組まれており、職員一人ひとりが自分たちの保育の振り返りとして活用されています。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、職員に周知徹底されています。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。会議は2部制で実施し、なるべく全ての職員が会議に出席できるように工夫されています。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。情報開示を求められた場合に統一した対応ができるよう、規定を整備されています。</p>
		(3)サービスの開始・継続 自己評価:NO.29-32	<p>パンフレットやホームページ、入・退所のしおり、すくすく広場だより(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。</p> <p>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。小学校へ進学した子どもに、夏祭りの招待状を送り、退所後も子どもや保護者が相談できる機会を設けておられます。</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	<p>週1回の職員会議に全職員が参加できるよう、同じ内容を2回に分けて実施されています。週1回の保育主任会議や毎日の朝礼など、様々な情報共有の場を設けておられます。会議に参加できなかった職員は、議事録や申し送り簿など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、所長や副所長、主任を中心に指導助言を行う体制を整えておられます。</p> <p>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います。記録は必ず所長、副所長、主任が確認されています。</p> <p>◎USB管理票の記載方法が、個人情報マニュアルどおりに行なわれていませんでした。マニュアルと実情が違うというのは、何らかの原因があるからだと思います。再度、職員全体でマニュアルを見直し、統一した書き方について検討されることを提案します。</p>
	(1)発達援助の基本 自己評価:NO.4-8	<p>年度毎の教育・保育の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。地域性に配慮しながら、公立保育所での保育課程を基に今年度は実施されています。月・週計画は、年間保育課程と連動を持たせ、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、複数の職員で実施されています。誕生会、散歩等の異年齢児交流や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。</p> <p>◎移管直後という事もあり、これから体制を整えていかれるものと思います。そのなかで、保育課程の作成や見直しの一部の職員ですすめられている点、毎月の指導計画作成時に所長・副所長・主任による確認ができていない点などは気になるところです。職員全員が共通の意識を持つためにも、細やかさや丁寧さに注意しながら計画の作成に取り組まれてはいかがでしょうか。</p>
2 子どもの発達援助	(2)健康管理・食事 自己評価:NO.9-14	<p>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。囁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。日々の保育の中で、子どもの体調の変化や怪我などを観察し、インシデントレポートに記録されています。</p> <p>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、いつでも調理作業が見えるように、給食室がガラス張りになっています。アレルギー疾患のある子どもには、主治医に食物アレルギー指示書を作成してもらい、指示書に基づいた食事を提供されています。また、献立表にアレルギー成分が含まれる食材を分かりやすく表示されています。</p>
	(3)保育環境 自己評価:NO.15-17	<p>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。掃除衛生担当者を決め、設備等の管理徹底に努めておられます。保育室は、しきりを取り除くことができ、用途に応じて広く開放感のある空間が造られています。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。</p> <p>◎安全点検表の指摘事項に記載した内容が、どのように改善したか等の経過を記載する項目は設けられていません。今後は、職員全体で共有する手段の一つとして、改善結果が一目で分かるような記録様式などの工夫を提案します。</p>

<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>職員は、理念や保育目標に基づき、子どもが自発性を発揮できるような声かけを心がけておられます。公共交通機関を利用して保育所外に出る機会を設け、社会的ルールの理解を持てるよう取り組まれています。田畑での米や野菜の栽培、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。</p> <p>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。</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>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。年4回の保育参観後には、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ておられます。また、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。</p> <p>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。</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、掲示板で保護者等に対して啓発されています。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。ヒヤリ・ハットが発生した場合は、インシデントマニュアルに沿って報告し、対策を検討されています。出入口は電子錠になっており、防犯カメラなどの監視体制を整備されています。また、不審者対応マニュアルに沿って訓練を行い、侵入対策に取り組む他、福山市から不審者情報メールが届くように登録されています。</p> <p>◎体調の悪い職員の交代基準を設けていない点については、園児のみならず職員の健康に関する体制を充実させる意味からも、情報の周知と対策に取り組まれることを期待します。</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>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。子育て支援教室では、悩みごとなどを意見交換したり、給食体験、ベビーマッサージ等を定期的に行われています。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。</p> <p>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。</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。	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。	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	利用所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	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。	B	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。	B	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。	A	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。	B	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。	B	B	○
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	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。	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。	B	B	

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	