

## 福祉サービス第三評価結果

### ①第三者評価機関名

一般社団法人 静岡県社会福祉士会

### ②施設・事業所情報

名称：子育てセンターさやのもり保育園部		種別：保育所	
代表者氏名：青島 孝仁		定員（利用人数）： 220 名	
所在地：静岡県掛川市長谷 1687-2			
TEL：0537-24-2251		ホームページ <a href="http://www.tenryu-kohseikai.or.jp">http://www.tenryu-kohseikai.or.jp</a>	
<b>【施設・事業所の概要】</b>			
開設年月日 昭和 50 年 4 月 1 日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 天竜厚生会			
職員数	常勤職員：	17 名	非常勤職員 28 名
専門職員	（専門職の名称）		嘱託医 2 名
	保育士	39 名	
	栄養士	0 名	看護師 1 名
	調理員	4 名	事務員 1 名
施設・設備 の概要	（居室数）保育室 15 ページ室・ラ ンチルーム・遊戯室・病後児保育 室・一時保育室・子育て支援セン ター		（設備等）園児用トイレ 7 か所・厨 房・ロッカールーム 3・プール・園 庭

### ③理念・基本方針

理念	1) 感性豊かで「生きる力」をそなえた子どもを育てるために 2) 法人基本理念、スローガン、職員行動指針
基本方針	1) 家庭を基礎に、家族・友だち・保育者・地域の人々など豊かな人間関係の 中で、愛される喜びを知り、他を愛することができる心を育みます。 2) 子どもたちの健やかな心身の発達場として、家庭と地域と協力し、様々 な活動を通して、一人ひとりを尊重し、「生きる力」を育みます。

### ④施設・事業所の特徴的な取組

- 1) 地域子育て支援センター事業
- 2) 一時保育事業
- 3) 延長保育事業
- 4) 病後児保育
- 5) 祝日保育
- 6) 異年齢保育

### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 30 年 6 日（契約日）～ 平成 31 年 3 月 31 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1 回（平成 25 年度）

### ⑥総評

#### ◇特に評価の高い点

- ・「福祉サービスのための ISO9001」の教育マニュアル 子育て用（第 3 版）に沿って実施され、会議等の運営面では、保育園部だけで、本年度新しくチームリーダー会議を設けました。
- 職員の見解をもとに評価、見直し面では園児一人ひとりの課題を明確にできるよう、クラスカンファレンスで振り返りを行う体制やの整備や、食事の環境についてはテーブルクロスや衝立を設ける、保護者が利用するロッカールームの物の置き場所については、保護者の声から誰にでも置く位置が一目瞭然となる工夫、下駄箱やロッカーなどの配置や内容物を明記し、自主的に片付けができるような工夫等の新しい試みや、改善をしています。
- ・経営の課題では、支援センターの経営、祝日の自主営業や手作りおやつの充実など、さらに内容を向上させるための課題に取り組み、職員に周知を図っています。
- ・事業計画で実施状況の把握について、パフォーマンスレポートの分析からの課題で「選ばれる園」を目指すため、月 2 回以上のブログの更新や、有給休暇の取得のために取り組んでいます。
- ・保育の質で環境面から安全面に配慮し、子どもの手の触れる部分のふき掃除は、除菌の薬剤を使わず、すべて電解水を採用しています。食事の環境についてはテーブルクロスや衝立を設ける等の改善をしています。
- ・子どもに関する保育の実施状況、記録については保育ハンドブックによる研修を通じて書類作成の手順が明確になっています。また、毎月 4 人者会議（幼稚園部を含む園長・主任）学年会議・クラスカンファレンスで、振り返りを行う機会を設け、複数のチェック体制によって齟齬がないような仕組みづくりをして振り返り後に、新たな目標が設定されています。

#### ◇改善を求められる点

- ・保護者の要望・意見をもとへの対応は分析・検討する場合は位置付けられ、実施されているものもありますが、積極的に意見を述べにくい保護者からの把握や、出された意見への対応や改善は十分とまでは言えません。保護者からの要望内容には職員対応についてのもものが多く、継続的な取り組みをしていますが、十分に機能しているとは言えません。
- ・保育課程の中に食に対する計画が作成され、四季を通じて楽しむことができるよう工夫され、サンプル・メニュー表（持ち帰り可）を掲示してあり、楽しい雰囲気になっていますが、落ちついて食事をとれる環境については工夫を重ねているところです。食事をつくるプロセスでは、行事以外では子どもの目に触れる機会が確保されていません。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

受審は、多くの職員がその意義を理解し、この取り組みが意味のあるものとして捉えることが出来ました。また、評価機構は第三者機関としてより客観的な立場からの視点であることから、今まで見えなかった園としての課題、職員の課題が明確なものになりました。今後も地域のニーズに基づく保育所運営を活かす工夫も合わせて考えていきたいです。当園の特性を活かした強みとはどこにあるのか等もより意識し、よりよい保育を目指し考えていきます。

⑧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。

### 第三者評価結果〔保育所〕

※すべての評価細目について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

a 評価…よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態

b 評価…aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組みの余地がある状態

c 評価…b以上の取組みとなることを期待する状態

※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。

#### 保育所版共通評価基準ガイドライン

##### 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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・経営書とエリア内の4園共通のパンフレットとホームページ等には法人の理念と基本方針、教育・保育理念、教育保育方針が掲載され、職員にはその他に事業計画書、行動指針、職員ダイアリー、携帯身分証明書などに記載し、常に目に触れられるようになっており、自己評価でも確認できる仕組みがあり、面談でも確認しています。・保護者には入園、進級時に説明があり、文章にはルビをつけ、事業計画（グランドデザイン）は視覚的にわかり易い工夫をしています。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・市内の園長会や市のホームページ、法人本部で得ている情報から福祉事業全体の動向や地域の動向を分析し、法人が全体の把握と分析を、ニーズや課題、コストや利用率等は園で毎月分析を行っています。</p>		
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組みを進めている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・カンファレンスや利用者満足度調査、職員面談等から課題を吸い上げ、分析し、パフォーマンスレポートを作成しています。・支援センターの経営、祝日の自主事業や手作りおやつの実施など、さらに内容を向上させるための課題などに取り組み、内容を会議録に記載し、職員に周知を図っています。</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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・事業計画書はH28・29・30年の3年計画で策定されており、明確になっています。収支計画は法人で策定され、金額規模や内容により、法人が執行するものと園で扱えるものとそれぞれに策定されています。・パフォーマンスレポートの分析からの課題で「選ばれる園」を目指すため、月2回のブログの更新や、有給休暇の取得を促すために取り組んでいます。</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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・ISOのルールに基づき中期経営計画書を策定し、事業内容は年度毎の行動別計画に具体的に示しています。</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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・事業計画（ISOの品質目標）は4人者会議（幼稚園部を含む園長・主任）で自己評価や利用者満足度が低かったところを取り組みの目標に設定しています。・策定の手順や把握・評価・見直し、職員へ周知のための取り組みを行っています。・「さやのもり」独自の見直しとして、クラスカンファレンスでは個人レベルの振り返りがないため、一人一人の課題を上げにくく、これを明確にすることとしました。・また、振り返りシートは保育部のみでしたが、同じ目標を幼保共通で行うように改善しました。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・入園・進級式で経営書の主な事業内容はランドデザインとして視覚化して説明のほか、年間計画を説明し、常に情報コーナーでも閲覧できる状態にしています。・その他、法人全体について記載してある広報誌「あかまつ」を保護者等に配付し、周知を図っています。</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。		
8	I-4-(1)-① 保育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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・定期的に自己評価、第三者評価の受診審を実施し、組織的にPDCAサイクルに基づく保育の質の向上への取組みの体制があり、園内研修等で気づいた内容等には見直しをしています。電解水の採用や食事の環境について、テーブルクロスや衝立を設ける等の改善をしています。保護者の要望・意見等への対応を分析・検討する場を位置付け、毎月、振り返りシートを活用し、全職員が各月の反省と提案に取り</p>		

組み、成果の確認は園長と主任が実施しています。		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所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・c
<p>&lt;コメント&gt;・個人の「振り返りノート」からの提案を生かすことや、3・4・5歳の学年会議より意見を吸い上げ、クラス別に改善点を上げて、実践に結び付けています。保護者の声から、保護者が利用するロッカールームでの物の置き場については、誰にでも置く位置が一目瞭然となる工夫をし、好評が得られるようになりました。他方、保護者からのアンケートの要望内容には、職員対応についてのものが多くあることから、継続的な取組みの強化も考えられています。</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 施設長は、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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・管理者の役割や権限については、法人事業計画及び事業所事務分掌表に明記され、職員にも年度当初に説明し、園便りで保護者にも表明しています。また管理者の役割は、法人人事制度の中に記載されています。施設長不在時の対応については、各種マニュアル及び事務分掌表で明確になっています。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・園長は法人本部からメール送信される内容を職員会議で説明し、周知を図り、自らも研修に参加しています。・園内では職員へコンプライアンス（法令遵守）規定の周知を図り、担当者や担当部署の設置等の整備を行っています。</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 保育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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・振り返りシートを活用して毎年2回面談を実施し、評価・分析を行うほか、カンファレンスや指導計画の反省から、職員の若返りや経験年数で、保育の質についての課題を把握し、OJTでの指導のほかに、自ら場に入り指導もしています。・園内研修では人権についてのチェックリストを使い、職員教育、研修の充実を図り、園長自らもI病院で開かれた発達についての研修に参加しています。・就学時に、支援の必要な子どもに対して、通級指導教室への案内や、職員の指導体制を図っています。</p>		
13	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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・保育園部だけで、本年度、新しくチームリーダー会議を設けました。職員のためにわかりやすく「会議形態組織図」を作成しています。・法人より毎年一定の経費削減を命じられ、「省エネ推進委員会」を設置し、年間目標を立て毎月検証しています。・経営改善や業務の実効性のために、法人本部に月次報告を行い、園独自</p>		



で毎月15日までに翌月の有給休暇希望日を確認しています。・クラス内の環境改善では絵本の棚やパッチワークで絵本のポストづくり、0歳児用の手作りおもちゃのファイルを作成しました。

## 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。		
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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・実習生やインターンシップでの来所者に採用試験等の情報を伝え、採用にあたっては最低必要な資格を有していることを条件としています。・採用後は具体的な計画を作成し、研修を実施して育成しています。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・法人の「私たちの法人 天竜厚生会」という書面に記載され、職員は年度当初に人事考課についての研修を受け、細かな規定を周知しています。・管理者は面談により、職員の意向や、処遇の改善について具体的に改善策を立て、取り組んでいます。・法人としてキャリアパスがあり、キャリアアップについては法人が導入しています。</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り組んでいる。	a Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;・管理者は職員の勤務成績を把握しています。法人ではメンタルヘルス相談窓口の開設し、その他職員が他の役割にチャレンジ出来る制度等を構築して働きやすい環境を整備しています。福利厚生面については、法人独自の制度があり、雇用形態に関係なく充実し、就業状況の把握や、働く環境についてのメンタル面では配慮し、ワークライフバランスに配慮して取組中です。</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・c
<p>&lt;コメント&gt;・職員の専門技術や専門資格は法人が管理・把握した一覧表になっており、園と共有しています。・一人ひとりの職員の目標を個別に設定し、振り返りシートや面談などで、年の中間に個別面接を行い、年度末に再度、目標の達成度を確認しています。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・中期経営書 H30 年度版の中ではその中の「人材に関すること」に目標と具体的施策が記載されています。・職員の専門資格・専門技術は明示され、法人と園が把握し、研修計画に生かし、教育・研修を実施しています。・研修については年1回、研修参加者の感想や、実践の様子から評価と見直しを行っています。</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。	Ⓐ・b・c

<p>&lt;コメント&gt;・研修の情報は法人よりメールで受け取り、職員には閲覧の確認ができるファイルを回覧して知らせています。・法人内で階層別の研修計画があり、職員の知識・技術に応じて実施され、他に職員の研修の参加の機会は、どの職員にも最低、年に1回は与えられています。・新人にはワークブックを使い、担当職員によるOJTを実施しています。</p>		
<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。</p>		
20	<p>II-2-(4)-① 実習生等の保育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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>&lt;コメント&gt;・実習生の受け入れマニュアルに沿って実施し、実習担当者は法人本部での研修を受け、職員に受け入れの周知を図り、保護者には園だよりで知らせ、学校とも連絡を取りながら、専門職種別プログラムに沿って実施しています。・期間中の状況は朝と帰りに園長が報告を受け、週の途中に部分実習があり、アドバイスや打ち合わせ、1週間後に指導担当者と話す中で評価の状態を伝えています。</p>		

### II-3 運営の透明性の確保

		<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>		
21	<p>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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>&lt;コメント&gt;・地域にある法人の4園で共通のパンフレット、ホームページを作成し、法人基本理念、教育・保育理念、教育・保育方針、保育の内容が記載されています。・事業計画等は法人のホームページに法人全体として掲載されています。・その他、広報誌として「ぬくとんぼ」600部を園医、病院、公民館、図書館等の公共施設へ設置、近隣の町内会へ回覧をし、存在意義や役割を明確にするように努め、第三者評価の受審や苦情の公表・対応等についても透明性の確保に取り組んでいます。</p>		
22	<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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>&lt;コメント&gt;・園は毎月、法人に報告書を提出し、法人が外部機関の会計監査を実施し、専門家からの助言を得ています。・法人の内部監査でチェックリスト、質問書および回答があり、「さやのもり保育園部」としての誤請求やミスがないかの確認があります。</p>		

### II-4 地域との交流、地域貢献

		<p>第三者評価結果</p>
<p>II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>		
23	<p>II-4-(1)-① 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>&lt;コメント&gt;・基本姿勢は保育ハンドブックに明示され、年間計画を月別に立てています。・保護者への情報提供は園だよりや園内掲示で、関わりについても園だよりやブログに掲載しています。・子ども達には地域の方より農作物を育てる際の指導や、子</p>		



<p>ども達の定期的な高齢者施設への訪問があり、地域の高校生との交流や地域ボランティアによる奉仕作業が年に2回派遣されています。・職員も地域防災の炊き出しや美化運動に参加し、園を理解してもらうための活動等、交流を広げるための取り組みを積極的に行っています。</p>		
24	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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・ボランティアの受け入れについては、保育ハンドブックの中で基本姿勢の目的が記載され、対象者・活動の内容・受け入れの際の留意点として記載されています。・ボランティアへの事前の打ち合わせで、活動・学習時の配慮や注意事項を説明し、研修はスライドを使って実施しています。</p>		
<p>II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	II-4-(2)-① 保育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・c
<p>&lt;コメント&gt;・経営書に天竜厚生会「統合保育」の3本柱の中で、行政や専門機関などとの連携が明示されています。地域の保育所の連絡協議議会に参加し、虐待に発展しそうなケースは市とも連絡を取り、兆候に関する報告書を提出しています。・関係機関等の連絡先についても機関の機能、内容がわかるものを掲示して、職員に知らせています。</p>		
<p>II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	II-4-(3)-① 保育所が有する機能を地域に還元している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・子育て支援サークル、一時保育事業、病後児保育など、地域のニーズに応え、積極的に実施しています。また、昨年より公民館の行事への参加や、例年の高齢者施設の祭りへの参加の他、支援センターの職員が出前講座を開き、市の検診に向き、支援センターの活用を呼びかけています。地域防災では、近隣の特別養護老人ホームにおいて、炊き出しと消火活動が割り当てられています。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・市の園長会議や、民生委員からの情報で、ニーズの把握に努め、病後児保育、地域子育て支援センターでの講座を開き、相談事業ではワンストップで他の分野につないでいます。・支援センターでは、サークル活動の支援の一つとして「もうすぐ保育園講座」等を開催しています。</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
<p>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>		
28	Ⅲ-1-(1)-① 子どもを尊重した保育について共通の理解をもつための取組を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・人権について法人の基本姿勢、園としての姿勢が明示され、園の取り組みとして、職員には人権について、年度当初の研修とともに、年2回のセルフチェックをしています。・保護者会でジェンダーなどについても理解を促す取り組みを、</p>		

3・4・5歳児には紙芝居や人形劇を用いて取り組みをしています。		
29	Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した保育が行われている。	a・(b)・c
<p>&lt;コメント&gt;・プライバシーの保護、虐待の防止についてはマニュアルが整備され、事業に携わるものの姿勢や責務については研修にて職員の理解が図られています。・不適切事案の対応については虐待の疑いとして対応するか、ヒヤリハットで対応することが明示されています。・プール使用時の環境については現在取組中です。</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保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・理念や基本方針、保育の内容をグランドデザインで視覚化して見やすい内容に改定し、ホームページや園医や公民館等、近隣の回覧板でも閲覧できます。・広報誌「ぬくとんぼ」「エリアパンフレット」などで情報の提供をし、施設見学は個別でも、グループでも可能で、受付窓口は主任とし、見学希望者と日程調整して決めています。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 保育の開始・変更にあたり保護者等にわかりやすく説明している。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・「福祉サービスのための IS09001」の教育マニュアル 子育て用（第3版）で規定があり、これに沿って実施しています。・入園・進級式で保護者に重要事項について説明し、大きく変更があった場合でもその理由を説明し、同意が得られるようになっています。・新入園児には、入園の個別面談を実施し、進級式に欠席の保護者には別に説明の場を設け、内容もわかりやすいように、グランドデザインを作成して説明しています。・特に配慮が必要な保護者に対して、適正な説明と運用のためにフローチャートを作成して対応しています。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応を行っている。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・「福祉サービスのための IS09001」の教育マニュアル 子育て用（第3版）で規定があり、これに沿って実施されています。・保育所の変更、利用終了後も子どもや保護者等が相談できる体制にあり、昨年その内容用を記載して手渡せる書面を作成しました。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇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>&lt;コメント&gt;・子どもには昼食時の喫食の様子から満足度を把握し、保護者には保育参加で個人面談を実施し、利用者満足度調査を毎年実施し、その向上に向けた取り組みをしています。</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。		
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。	(a)・b・c

<p>&lt;コメント&gt;・苦情マニュアルに沿って実施し、記録はISOの規程に沿っています。・苦情は申し立て者にフィードバックすると共に、公表について申立者の意思を尊重して確認の上、公表はホームページと園内の玄関へ掲示し、意見箱の中身は週1回、確認しています。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・保護者が相談や意見を述べるときのための分かりやすい説明書類や健康連絡カード、意見箱の設置、相談室の完備など、環境を整えています。</p>		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 保護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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・保護者からの意見も苦情と同等の対応で、原則1週間以内に対応し、口頭での質問にもメールや園便りで全家庭に回答をし、保護者会の後に、全園児の面談を実施しています。</p>		
<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。</p>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;・リスクマネジメント担当者を配置し、1か月を目安に効果の確認をし、見直しを行い、職員会議等で周知しています。</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・マニュアルにより体制が整備され、職員への研修をしています。・チェックインシステムを利用した保護者への注意喚起、毎月1回の頻度で看護師作成による保健便りを発行し、周知しています。</p>		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・年間計画に基づき、近隣住民とともに避難訓練を実施しています。・保護者とはチェックインシステムを活用し、連絡が取れるよう整備しています。・また、年1回の頻度で引き渡し訓練を実施しています。</p>		

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
40	Ⅲ-2-(1)-① 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・保育ハンドブックは職員に周知されており、標準的な保育を実施しています。・OJTの機会を通じて、保育場面ごとに振り返りの機会を用意しています。・保育のハンドブックは、年度ごとの会議や、法改正のタイミングで定期的に見直しています。</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。	Ⓐ・b・c

<p>&lt;コメント&gt;・平成30年度より、係長・主任会議にて1年に1回、見直しをしています。見直しにあたり、指導計画を立案し、実践し、反省、振り返りを行うPDCAのサイクルになっています。職員や保護者からの意見や提案はさまざまな形で述べられ、反映される仕組みになっています。</p>		
<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。</p>		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく指導計画を適切に策定している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・指導計画策定の責任者を定め、アセスメント時には保護者宅への訪問等を通じ、保護者の意向が確認できる書式を整備しており、個別の計画への評価を複数の保育士がチェックする仕組みがあります。アレルギー等への対応など、複数の専門職が携わり、計画を策定しています。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・保育ハンドブックに、記録の作成・責任等が明示してあります。・計画の評価・見直しを適切に実施しており、PDCAサイクルを継続しています。・保護者へは、書面を配付しています。</p>		
<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。</p>		
44	Ⅲ-2-(3)-① 子どもに関する保育の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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・職員会議で、職員間で情報の共有をしています。・保育ハンドブックによる研修を通じて、書類作成の手順を明確にしています。また、複数のチェック体制によって齟齬がないような仕組みづくりをしています。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 子どもに関する記録の管理体制が確立している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・ISOによる文書管理規定が法人で定められています。・書類の持ち出し管理簿を作成し、適切に管理しています。・保護者へは年度初めの説明会で同意を得ており、職員への教育は、OJT研修を通じて伝達しています。</p>		

保育所版内容評価基準ガイドライン

評価対象 A-1 保育内容

		第三者評価結果
A-1-(1) 保育課程の編成		
A①	A-1-(1)-① 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・法人で作成された特定教育・保育過程をもとに園での保育課程を作成し、職員に周知しています。・職員会議、主任会議（月に1回）で話し合われた状況を、翌年の計画に反映する仕組みを摂っています。</p>		
A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開		
A②	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環境を整備している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・園舎内は明るく清潔に保たれ、廊下が広く整備されています。クラス内のロッカーの配置など発達の過程に合わせて変更しており、快適に過ごせるような工夫をしています。・安全面に配慮し、子どもの手の触れる部分のふき掃除は、除菌の薬剤を使わず、すべて電解水を採用しています。</p>		
A③	A-1-(2)-② 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・日々の記録や個別の計画については、複数の職員でチェックしながら、情報の共有を図っています。・3、4、5歳児には人権についての教育を企画し、職員には自己の保育や言動の振り返りの機会を設けています。</p>		
A④	A-1-(2)-③ 子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・乳児、3歳未満児、3歳以上児など、発達に応じ、子どもが主体的・自発的に活動できるクラスごと環境に変化を持たせています。・下駄箱やロッカーなどの配置や内容物を明記し、自主的に片付けができるよう工夫しています。・プログラムでも異年齢交流などで、変化をつけるように工夫しています。</p>		
A⑤	A-1-(2)-④ 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・活動予定表には目標を明記しており、興味を持たせるような工夫をしています。・年齢に合わせて当番活動や、異年齢での交流などが持たれ、社会的な役割が身につくように工夫しています。・また、近隣の畑での園外活動を通じてボランティアとの交流なども積極的に行っています。・野菜に触れる機会などを通じて五感で楽しめる工夫をしています。</p>		
A⑥	A-1-(2)-⑤ 乳児保育（0歳児）において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・園児が集中する登降園時間帯に職員の対応人数を増やし、保護者に対応しやすくする、看護師を配置するなどの配慮をしています。・また、畳の設置など、</p>		



ふれあいを中心にした環境整備を行っています。・保護者とは24時間のデイリーノートで双方の情報を共有しています。			
A⑦	A-1-(2)-⑥	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・クラスノートを通じて職員間で情報の共有をし、一人ひとりの成長へのフォローが行える体制を整えています。・保護者との連絡は、送迎時や連絡帳を通じて行っています。・自我の芽生えや自己主張を大切に、一人ひとりの成長を認め、気持ちを受け止めながら保育しています。</p>			
A⑧	A-1-(2)-⑦	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・年間を1期～4期に分けたプログラムを構成する中で、友達との関わりなどの社会性を身につけることができるよう工夫しています。・小学校との交流も行っています。</p>			
A⑨	A-1-(2)-⑧	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・市のこども課、特別支援教育の機関と巡回相談の機会をもち、連携をとりながら保育を行っています。・保護者との連携は高い頻度でやり取りの記録があり、個別計画の作成、変更、見直しをしています。・障がい児に関する部会や研修に参加し、職員間で共有しています。</p>			
A⑩	A-1-(2)-⑨	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・遅番の配置をしながら、申し送りメモを活用し、コミュニケーションノートを通じて、保護者とも連携が取れるよう工夫しています。・水分補給の促しなど、体調に配慮をしています。・長時間保育の職員の配置については、子どもが安心して過ごすことが出来るよう、学年担当を主にしています。</p>			
A⑪	A-1-(2)-⑩	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・市が取り組みをしている掛西学園化構想(掛川市内をエリアで分けて単位とした構想)に基づき、小学校との交流会が企画され、保護者向けに教育講演会も実施しています。・就学後には、担任との連絡会があります。</p>			
A-1-(3) 健康管理			
A⑫	A-1-(3)-①	子どもの健康管理を適切に行っている。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・健康管理については保育ハンドブックに記載され、規定に基づき児童票に個別に管理され、情報の更新も定期的に行って、共有する仕組みとなっています。・SIDSについても職員に周知され、入園時に施設の取り組みを説明しています。</p>			
A⑬	A-1-(3)-②	健康診断・歯科検診の結果を保育に反映している。	㉠・b・c



<p>&lt;コメント&gt;・健診の結果については児童票へ転記し、職員に周知できるよう明確化しています。・また、再診等の必要がある児童の保護者へは、個別にお便りを作成し、手渡して説明を行い、フォローしています。</p>		
A14	A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・アレルギー児対応マニュアルに沿って実施しています。・医師との連携や緊急時の連絡体制、対応方法などわかりやすく明記し、担任以外の保育士や厨房職員なども対応できるよう体制を整えています。・入園時・保育参加の機会に、保護者への協力を呼びかけるなどの説明も行っていきます。</p>		
A-1-(4) 食事		
A15	A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	a・②・c
<p>&lt;コメント&gt;・保育課程の中に食に対する計画を作成し、四季を通じて楽しむことができるよう工夫し、玄関前に食事のサンプル・メニュー表（持ち帰り可）を掲示してあります。・食事中は楽しい雰囲気になっていますが、落ちついて食事をとれる環境については工夫を重ねているところです。・キッチンの位置が子どもの目に触れにくく、行事など以外では調理に関心を持つ機会が確保されていません。</p>		
A16	A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・調理員は食事を子どもとともに摂ることで、嗜好や残食を把握しています。・残食を基に献立の修正を行っています。・食育の取り組みとして、野菜栽培を行っており、収穫したものはメニューに組み込むなど工夫をしています。</p>		

## 評価対象 A-2 子育て支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 家庭との緊密な連携		
A17	A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・「一日保育先生」という名目で、保育参加してもらう機会を設け、保護者総会や年間行事の中で保護者に参加を呼び掛けています。・懇談会の際には、保育の様子や保育内容の説明とともに、写真や動画をスライド形式に作成するなどの工夫をしています。</p>		
A-2-(2) 保護者等の支援		
A18	A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;・日々の受入れ時にコミュニケーションをとりながら、健康確認カードを活用しています。・相談があった場合には、職員が対応できるよう体制を作り、相談内容は職員会議で共有しています。</p>		
A19	A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	①・b・c

<コメント>・虐待防止マニュアルによって体制が整備され、職員研修を行っています。・「幼児・児童・生徒の虐待等の兆候に関する報告書」にて毎月掛川市に報告し、行政機関との連携が図られています。・クラスノートや児童票の確認を記載者以外にも園長・主任が目を通すなど複数の目で日々の見守りをしています。

評価対象 A-3 保育の質の向上

		第三者評価結果
A-3-(1) 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）		
A20	A-3-(1)-① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り（自己評価）を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	① b・c
<p>&lt;コメント&gt;・毎月、保育士の自己評価、毎月の実践振り返りシートを使用し、年2回、個別に面談がされています。・また、毎月の4人者会議や学年会議・クラスカンファレンスにて、複数で振り返りを行う機会を設け、振り返り後に、新たな目標を設定しています。</p>		