

## 項目別第三者評価結果(保育所、共通評価)

判断水準	
「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

※ 最低基準を満たしていることを前提

### 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	コメント
I-1-1(1) 理念・基本方針が確立・周知されている。			
1	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a · b · c	<p>運営理念として、『善隣の具現化』と明示している。「助け合いの心で、近隣の人々と心をかよわせ、支え合い、互いに良き隣人を創っていく」である。また、教育保育の理念として、「子どもの最善の利益を考慮し、個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかな子どもの育成に努めます。また、家庭や地域社会との緊密な連携を図りながら、入所する子どもの保護者及び地域の子育て家庭の支援に取り組みます」と示され、パンフレットやホームページなどに明記されている。</p> <p>理念は、「子どもの最善の利益」、「個人の尊厳を保持」、「心身ともに健やかな子どもの育成」、「家庭や地域社会との緊密な連携」などこども園の目指す方向、考え方を読み取ることができる。</p> <p>「教育・保育の基本方針」は、「家庭や地域社会との連携」や子どもたちの「健全な心身の発達」、「地域住民とのふれあい」などが示されている。そして、「教育・保育目標」として、「心身とも健やかな子どもに」、「友だちと交われる子どもに」、「思いやりややさしさを持てる子どもに」、「進んで話したり聞いたりできる子どもに」、「豊かな感性と想像力を身につける子どもに」と具体的な内容となっている。</p> <p>よって、運営理念や教育・保育の理念に基づき、教育・保育の基本方針が掲げられ、この教育・保育の基本方針に基づき、教育・保育目標が立てられ、職員の行動規範にもなっている。</p> <p>職員への周知は、年度当初の職員会議において、理念などが記載されて文書を全職員に毎年配布し、読み合わせを行い周知している。周知状況の確認は、年度内に再度読み合わせを行うことと、今回第三者評価の自己評価に取り組むことで、「つくして求めず」など多くの職員が理解しており、周知状況の確認につながっている。</p> <p>わかりやすく説明した資料として、入所時の重要事項説明書やホームページで伝えている。特に、善隣思想について丁寧に説明している。</p>

#### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果	コメント
I-2-1(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
2	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 · b · c	<p>社会福祉事業全体の動向は、施設長自身が校下ごとの地域福祉計画や地域活動計画などの策定に関わっており、把握している。また、保育事業については、「金沢市第1ブロック所長会」で情報を得ている。この所長会の一人が、金沢市保育部会の理事となるため、保育事業全体の動向についても把握できる。地域の保育ニーズや潜在的利用者に関するデータ収集などは、ブロック所長会や主任会に出席することで情報を得ている。</p> <p>利用率等の分析は、毎年度の事業報告で直近3年間の利用動向を分析し、理事会に報告している。</p>

3	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 . b . c	<p>経営環境、財務状況等の現状分析は、施設長が行っている。人材育成は、研修体制の充実を図り、人員体制については補助金を活用し正規職員をできるだけ増やすことで、保育事業の安定を図っている。</p> <p>経営状況や改善すべき課題は、月末に理事長に報告し、年4回理事会で、年1回評議員会で検討されている。職員へは、理事会後の職員会議において、人件費比率などについて説明している。</p> <p>課題への具体的取り組みとして、一時保育の受入れに力を入れている。夢ステーション事業は、年36回利用できる未就園児を対象とした事業で、入園につながることもある。また、見学希望にはいつでも対応するよう努めている。</p>
---	-----------------------------	-----------	--

### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果	コメント
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	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 . b . c	<p>中長期計画が作成されていない。今後作成していく予定ということなので、その取り組みが望まれる。</p>
5	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 . b . c	<p>事業計画は、職員処遇、研修、一時預かりなど具体的に取り組む内容が示され、行事計画も含めた計画となっている。</p> <p>事業計画は、在籍児数、一時保育児数について、数値目標を示して取り組んでいる。</p> <p>但し、中・長期計画が作成されていない。中長期計画の策定が望まれる。</p>
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
6	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 . b . c	<p>事業計画は、理事会・評議員会へ報告し、必要があれば見直しを行っている。また、事業計画の実施状況について、令和5年11月の職員会議において、ジャングルジムと太鼓橋設置について説明している。</p> <p>但し、事業計画は「職員会議で意見を求めている」ということであるが、記録が確認できない。また、職員に対して事業計画の内容である設備や人件費比率、遊具、備品などについて口頭で説明しているということであるが、記録が確認できない。</p> <p>そのため今後、職員会議等での事業計画を職員へ説明・周知している記録の整備が望まれる。</p>
7	② 事業計画は、保護者に周知され、理解を促している。	a . b . c	<p>事業計画の保護者等への周知は、保護者の関心が一番高い行事に関することが多い。そのため、おたよりやホームページにも行事の内容や予定について掲載している。ただ、事業計画にも示されている子育て支援についても、別にチラシを配布したり、ホームページに掲載したりして周知している。</p> <p>在園児の保護者に対しては、おたよりやホームページで案内し、未就園児の保護者へは、一時預かりや夢ステーションなどについてホームページで掲載している。</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	コメント
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	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。	a · b · c	保育内容については、年間計画、月間計画などが作成され、日々の保育が実践され、職員会議において評価され、必要な改善に取組む。このようにPDCAサイクルにより、保育の質の向上に取組んでいる。 令和5年度、福祉サービス第三者評価を受審し、評価結果の分析検討は、所長・副所長・主幹教諭(2名)で検討し、必要事項を職員会議でも検討する。
9	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。	a · b · c	令和5年度に福祉サービス第三者評価を受審し、今後所長・副所長・主幹教諭(2人)の話し合いの記録や職員会議で検討分析した記録が作成されていく予定である。 保育内容については、職員会議で議論し、個別の課題については随時のミーティングで検討し、各職員が記録している。但し、その記録が確認できない。 評価結果に基づく改善の計画的取組みは、子育て支援や一時預かりについて事業計画に明示して取り組まれている。但し、課題への取り組みは中長期的な取り組みであるが、中長期計画が策定されていない。 そのため、評価結果の分析・検討をする職員会議記録、個別の課題について話し合うミーティング記録の整備が望まれる。また、課題の取り組みは、中長期的なものであるため、中長期計画の策定が望まれる。

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	コメント
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
10	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。	a · b · c	所長は、自らの方針と取り組みについて、理事会や職員会議で説明している。運営上必要な事柄については、職員会議で話していることが、職員会議記録で確認できる。 自らの役割と責任について、月1回発行の「ゼンリン館だより」という地域向け機関紙に、善隣館で働く者としての思いを毎回綴り、表明している。 また、自らの役割と責任について、「職務分担表」を作成し、全職員へ配布する際、所長と副所長の担当職務を読み上げ表明している。 有事における所長の役割と責任および不在時の権限委任は、職務分担表や防災計画、業務継続計画において示されている。
11	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 · b · c	所長は、経理規程に基づき、利害関係者との適正な関係を保持している。また、金沢市1ブロック所長会や金沢市保育部会主催の理事長・所長研修会に年2~3回参加しており、法令遵守に関する研修にも参加している。 そして、社会福祉関係法令、労働法令、防災関係法令、道路交通法、食品衛生法、遊具関係、電気関係、感染症関係など、必要な法令については、職員会議で伝えている。
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
12	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。	a · b · c	保育の質の現状については、職員会議で評価分析している。そして、所長は、職員会議やミーティングに参加し、具体的な取り組みを示し、指導力を発揮している。 職員の意見を反映する取り組みは、課題を見つけた保育士が関係する職員に呼び掛けミーティングを開催している。 職員の教育・研修の充実は、主に石川県福祉総合研修センターが主催するキャリアアップ研修などに計画的に参加させている。令和5年度は、職員15名が受講している。

13	<p>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。</p>	a · (b) · c	<p>所長は、経営に関する分析を理事会前に行い、理事会へ提出している。そして、保育所内の職員会議や所長、副所長、主幹(2人)の会議に参加し、経営の改善や業務の実効性を高めている。</p> <p>職員の働きやすい環境整備については、職員の配置について基準以上の配置を保ち、希望に沿って休みが取れるよう努めている。また、65歳を定年としているが、再雇用により65歳以降も働き続けることができる。</p> <p>但し、経営の改善や業務の効率化に関する保育所内の取り組みは、所長、副所長、主幹(2人)による随時の話し合いを行っているということであるが、会議の記録が確認できない。そのため、会議の定期的な開催と記録の整備が望まれる。</p>
----	---	-------------	---

## II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果	コメント
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	<p>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</p>	a · (b) · c	<p>必要な職員数に関しては、各年度の事業計画の「保育体制・職員数」で示してある。職員の育成に関する方針は、運営理念、教育・保育理念、教育・保育の基本方針、教育・保育目標に示されている。また、善隣館の目標でもある「奉仕の心、責任感、深い愛情の実現を目指す人」の育成を目指している。</p> <p>人材の確保や育成については、各年度ごとに事業計画で示している。計画的にキャリアアップ研修に参加させ、新卒者にはメンターを1年間配置し育成している。また、正規職員として採用することや保育実習生の受け入れなどにより、人材確保に取り組んでいる。</p> <p>但し、必要な福祉人材や人員体制についての具体的な計画が確認できない。そのため、例えば中・長期計画を作成し、その中に示すなどの取り組みが望まれる。</p>
15	<p>② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a · b · (c)	<p>「期待する職員像」は、「奉仕の心、深い愛情、強い責任感」のある人材であり、ホームページにも掲載してある。</p> <p>人事基準は、「定款・諸規定」というファイルがあり、この中に綴られ、職員に周知されている。</p> <p>但し、人事考課を実施していないため、人事基準も定めていない。また、各職員の意見の把握のための調査は行っているということである。しかし、その調査結果については、所長と副所長とで話し合うが、結果の職員へのフィードバックなどの取り組みは確認できない。</p> <p>そのため、職員が自らの将来を描くことができる仕組みづくりのため、人事考課及びそのフィードバックへの取り組みが望まれる。</p>
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
16	<p>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。</p>	a · (b) · c	<p>労務管理に関する責任は、所長が担っている。職員の有給休暇や時間外労働のデータは、副所長が管理している。</p> <p>職員の健康と安全の確保のため、年1回の健康診断とインフルエンザ予防接種に取り組んでいる。</p> <p>職員の悩み相談窓口は、所長と副所長となっており、所長は「衛生推進者養成講習」を修了している。</p> <p>職員の希望は、年度末にアンケート方式で希望等を調査している。福利厚生は、法人として金沢市勤労者福祉サービスセンターに加入している。</p> <p>ワーク・ライフバランスの取り組みとして、有給2日と特別休暇を組み合わせた夏休みがある。7月13日から9月13日までに交替で取得している。この他、パースデイ休暇、リフレッシュ休暇などがある。このような取り組みで、法定の年5日の有給休暇の消化は達成している。これは、正規職員の採用に力を入れている結果であり、働きやすい環境に繋がっている。</p> <p>但し、職員との定期的な個別面談は実施していない。また、改善策が具体的な計画に反映されていない。</p> <p>そのため、職員との定期的な個別面談の実施、また中・長期計画などに改善策を反映させる取り組みが望まれる。</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	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a · b · c	組織として期待する職員像は、運営規定第12条、第13条や教育・保育の基本方針に示されている。 職員の個別の面談は実施しておらず、今後も目標設定のための面談は実施を予定していない。 そのため、職員一人ひとりの目標が適切に設定されるとともに、進捗状況の確認、目標達成度の確認等に取り組むことが望まれる。
18	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 · b · c	「教育・保育の基本方針」や事業計画、運営規定に、「期待する職員像」や職員に必要とされる専門技術や専門資格について示されている。 教育・研修について、内部研修の外部講師による研修では、講師と直接話し合い、内容を見直し、検討している。外部研修については、現在は3カ月ごとに研修案内が来るため、そのたびに研修を受ける職員を決めている。年に1回はすべての職員が研修を受講できるように配慮している。 個々の職員が、次年度どの研修を受講するかは検討している。 但し、研修計画が策定されていない。研修計画の策定が望まれる。 例えば、事業計画に研修の計画を示し、事業報告で取り組んだ研修およびその内容を示すなどの取り組みが望まれる。
19	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 · b · c	個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況は、「キャリアアップ研修」というファイルで把握している。 主に石川県社会福祉協議会が主催する研修に参加しており、階層別、職種別、テーマ別の研修の機会が確保されている。 研修への参加は、年に1回は外部研修に参加する機会を確保している。また外部講師を招いての内部研修にも取り組んでいる。
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。			
20	① 実習生等の保育に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a · b · c	実習のプログラムは、学校が作成した実習要綱の中のプログラムを用いている。実習生については、実習期間中に大学の教員の巡回訪問があり、その際に必要な話し合いを行っている。 但し、実習マニュアルが作成されておらず、基本姿勢などの明文化もない。また、実習指導者への研修も確認できない。 そのため、マニュアルの整備および実習指導者への研修の機会の確保が望まれる。

### II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果	コメント
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。			
21	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 · b · c	ホームページには、保育の理念や基本方針、保育の内容、苦情・相談の体制など必要な情報が掲載されている。福祉サービス第三者評価については、結果を公表する予定である。 保育の理念、基本方針などについては、「ゼンリン館だより」を配布したり、町会の班回覧板で回覧している。また、地域に向けた取り組みとして、「ゼンリン館だより」を配布したり、各町会掲示板に掲示し、ゼンリン館思想の具現化を目的に法人の活動を公表している。
22	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。	a · b · c	経理や取引に関するルールや権限、責任などについては、経理規程や職務分担表に示されている。職員へは、年度当初の職員会議で周知している。 内部監査は、年1回法人監事監査が行われている。外部の専門家による監査支援は受けていない。 そのため、外部の専門家による監査支援等の活用が望まれる。

II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果	コメント
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
23	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。	a · b · c	<p>地域とのかかわり方についての基本的な考え方は、「運営理念」や「教育・保育の基本方針」などに示されている。</p> <p>活用できる社会資源や地域の情報は、玄関の掲示板に地域の情報をたくさん掲示してある。</p> <p>地域の活動等への参加は、現在コロナ禍であるため参加せず、感染防止に努めている。ただ、勤労感謝の日に、地域の医院、商店、交番などを訪問し、お礼を伝える取り組みをしている。保育所での地域交流としては、もちつき、お茶会などを行っている。</p> <p>地域の社会資源を活用するように推奨している。特に、「ZenrinCafe」は大々的に推奨している。</p>
24	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 · b · c	<p>ボランティアの受け入れは、感染防止の観点から行っていない。</p> <p>学校への協力は行っている。小学校の生活科の授業や中学校の生活科の授業に協力している。また、小学校が「年長児を受け入れる」にあたっての体験として、小学生と公園や保育園と一緒に遊ぶなど学校教育への協力を行っている。</p> <p>但し、ボランティア受け入れに関するマニュアルはない。また、ボランティアに対する研修を実施する体制もない。</p> <p>そのため、今後ボランティアを受け入れる体制と受け入れマニュアルの整備が望まれる。</p>
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
25	① 保育所等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 · b · c	<p>社会資源については、玄関前の掲示板に地域情報をたくさん掲示しており、職員会議等で職員間で共有されている。また、関係機関のパンフレットなどを提供したりもしている。</p> <p>第一善隣館では、オレンジカフェやおしゃべりカフェ、オレン塾などが開催されている。おしゃべりカフェは、野町地区民生委員協議会が提供している居場所となっている。</p> <p>地区社会福祉協議会の会議に参加するなど地域と連携し、地域の子育て支援の状況を把握し、夢ステーション事業などの一時保育に力を入れている。また、児童相談所などの関係機関とも連携を取っている。</p>
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
26	① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a · b · c	<p>地域の子育て中の親子が、ベビーマッサージやベビーヨガ、0歳児からのうた遊びとおはなし会、人形劇、いろいろな遊び等を通じて保育園を経験したり、育児相談や育児交流を行うことのできる「かなざわ夢ステーション事業」を年間36回開催している。施設長は地区社協の会議に参加したり地域福祉活動計画の策定に携わったりしている。</p>
27	② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a · b · c	<p>地域の福祉ニーズを基に、子育て支援と地域福祉の拠点として野町児童クラブやZenrinCafeの運営を行っている。児童クラブ(仲よしホーム)では、児童一人ひとりの尊厳と家庭に近い雰囲気をもっとして運営を行い、現在36名の児童が利用している。ZenrinCafeは障害者の就労継続支援事業施設外就労事業所としてカフェの運営、善隣館活動普及推進事業として、各種相談事業、オレンジカフェ、ワークショップ、物品販売等を行い地域の方だけでなく、一般の方や観光客等も利用している。</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	コメント
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
28	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。	a · b · c	<p>ホームページや運営規定、重要事項説明書において、理念や基本方針を掲げており、さらに提供する教育・保育の方法として、一人ひとりの子どもを尊重した保育に関する基本姿勢が明文化されている。こうした考えについて、半期に1回の頻度で職員会議において理念学習を行い、それ以外にも、外部講師からの視点や外部研修からのフィードバック研修も交えながら、全職員へ学習の機会を設けており、毎年、組織的に研修に力を入れている。</p> <p>職員のみに限らず、保護者に対しても、保育参加や保育懇談会、子育てセミナーの機会を通じて、園の方針等を共有しており、園と保護者間で共有理解のもと教育・保育の取り組みを行なっている。</p>
29	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>口頭確認において、園内の環境面でプライバシーに配慮した空間作りや排泄・着替え等の場面における配慮などについてはしっかり取り組んでいるとの確認ができた。</p> <p>職員間へは、定期的な研修(職員会)を実施しているとのことであるが、実施記録は確認できず、また、規定やマニュアルは策定されておらず、先輩職員からの継承という形で進められている印象である。</p> <p>実際の保育はプライバシー保護等の権利擁護に配慮された内容であると口頭確認できたため、規定やマニュアルを整備し、研修取り組みの記録も取ることで、振り返りも含めた繋がる実践とする必要がある。</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。			
30	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>関連事業として近隣にあるカフェや地域の公民館に入所のしおり(毎年見直し)を設置しており、ホームページも毎月所長が更新し、最新情報の発信を行なっている。</p> <p>入所のしおりは、丁寧な言葉使いがされており、見取り図や1日の過ごし方、年間行事、持ち物・服装等を写真や図を用い、ページ毎に内容を分けるなどわかりやすくまとめられている。</p> <p>見学対応も内部までしっかり案内し、その後に質疑応答を設けるなど丁寧な対応を行なっており、その際の様子を簡易的にまとめファイリングして管理している。</p>
31	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>説明と同意については、保護者の希望を丁寧に聞き取り、保育の開始や保育時間の変更などは、重要事項説明書や入所のしおりを用いて、要所で保護者の理解度や質問を確認しながらわかりやすく説明し、保護者の意向等に配慮している。入所のしおりでは、特に準備物などでわかりにくいものについては、写真や図を用いてサイズ感や名前位置をわかりやすくしている。</p> <p>保護者の同意は、重要事項説明書に署名・捺印がしてあり、原本を保管している(もう一部は保護者保管)。</p> <p>配慮が必要な保護者については、障害の特性に合わせた対応を行なっており、保護者の理解度をその都度確認しながら進めることで大きな混乱は生じていない。</p>
32	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>「要録」という文章を用いて小学校への引き継ぎを行なっており、これを持って、保育の継続性に配慮した手順と引き継ぎとしている。</p> <p>保育利用が終了した後の対応窓口については、所長や副所長が対応しているが、その保護者が主体的に園を訪れた場合に限りの対応であり、保育所の利用が終了した際に、子どもや保護者に対して、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文章を用意し、渡しているということではないため、今後、そうした案内についての取り組みを期待したい。</p>

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。			
33	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>保育所利用アンケートを平成30年度まで実施していたが、調査機関が廃止となったため、現在は行っていない。実施期間は、集計等をホームページにて掲載し、挙げられた意見に対しては、真摯に改善に繋げてきた経緯がある。</p> <p>現在は、毎日の送迎の際に、必ず保護者に子どもの様子を伝えるよう取り組んでおり、その際に保護者からの意見を聴取し、受けた内容については、毎月の職員会や必要に応じて即時対応をつなげ、内容に配慮しながら、改善策を毎月のお便りにて全体にも発信している。</p> <p>それ以外にも、年1回必ず全保護者に対して個別懇談を行い、要望や意見等の把握に努めている。また、年2回保育参加を実施し、終了後に保護者有志が集まり、副所長も参加し意見交換の場として活用している。多くの保護者が集まる保護者懇談会については、個別に意見が言いにくいとの声が多く聞かれたため、現在は実施していない。</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	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>重要事項説明書に要望・苦情等に関する相談として、相談窓口や第三者委員が明記されており、利用時に説明し、同意を得ている。玄関にも要望・苦情の相談窓口についてのポスターが掲示されている。さらに、ホームページでも苦情解決体制について掲載してある。</p> <p>玄関にご意見箱を設置しているが、年間数件寄せられるかどうかであり、多くのご意見は、日々の送迎時の保護者とのちょっとした会話から職員が紙におこして職員間で共有し、苦情対応マニュアルに沿って、職員会等にて改善につなげ、保育の質向上に努めている。</p> <p>改善した内容については、必ず当該保護者にフィードバックし、全体にも、苦情を申し出た保護者に配慮したうえで、お便り等を通じて公表している。</p>
35	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。	a · b · c	<p>年1回の個別面談や都度の保護者からの相談時には、プライバシーに配慮した個室を使用している。</p> <p>アットホームな雰囲気づくりを大切にしており、毎日の送迎時には、必ず1日の出来事を伝える配慮を心がけており、そうした関係作りから、担当職員だけでなく、主幹保育教諭や副所長、所長など誰にでも相談しやすく、子どもや保護者から意見を述べやすい環境となっている。</p> <p>重要事項説明書内においても、意見や要望について遠慮なく申し出てもらえるよう案内しており、利用の際に周知し、同意を得ている。</p>
36	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。	a · b · c	<p>保護者からの相談や意見については、連絡帳の活用や毎日の送迎時のコミュニケーション、必要に応じて電話連絡など、状況に応じた対応を行なっている。対応記録については、メモ程度の記載に留まっているため、流れに沿った雛形の作成に期待したい。</p> <p>また、相談に関するマニュアルは、苦情に対してのものしかないので、相談に対する内容も今後準備しておく必要がある。</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。			
37	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>事故報告書、ヒヤリハット様式を使い、事例収集を行い、分析・対応策、必要に応じて保護者へ報告を行なっている。用紙の集約は副所長が担当している。</p> <p>事故対応マニュアルには、プール時の対応や園外での対応、早番・遅番時の対応といった場面別でまとめられており、マニュアルを用いた研修を職員会を通じて、年1回実施している。</p> <p>リスクマネジメントの委員会はなく、職員会で話し合われているとのことであるが、記録内容については確認できず。また、安全対策等についての定期的な評価についても、口頭では行なっているとのことであるが、記録は確認できず。取組に対する記録の記載を今後期待する。</p> <p>損害賠償に対する保険については、重要事項説明書内に記載されており、利用時に保護者説明を行い、同意を得ている。</p>

38	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。	a · b · c	<p>感染症対策について、責任者は副所長(不在時は主幹)であることは口頭確認でき、感染対策のマニュアルの作成はないが、感染症のBCPは策定されている。職員会にて、感染流行時期の前には資料を用いて研修等を開催している。</p> <p>明確な感染対策の委員会は存在していないが、感染予防対策として、石鹸での手洗いや換気、拭き掃除は日常の中で徹底して取り組んでいる。</p> <p>発熱や感染等が疑われる際は、個室での隔離、もしくは事務所ベッドへの隔離といったルールを職員間で意識統一している。</p> <p>感染症が発生した際は、プライバシーに配慮した上で、その都度玄関に発生状況を掲示し、保護者へ情報提供している。</p> <p>今後、明文化されたマニュアル作成や感染対策委員会等の定例開催を期待したい。</p>
39	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している。	a · b · c	<p>施設防災計画、災害に対するBCPも作成されている。立地条件等から、特に火事や地震への対策が必要であることも周知されており、対策が検討されている。</p> <p>毎月、園児と共に避難訓練を実施しており、年度ごとに避難訓練計画を作成し、災害想定内容・時間・避難場所・ねらい・職員の取り組みといった、毎月の具体的な取り組みを明確化している。</p> <p>防災備蓄のリストは確認できたが、管理者や管理方法が明確にされていない。</p> <p>防災計画は約3年毎に見直しがされており、年1回消防署と連携し、水消火器使用の実施や消防整備士を講師に招き、「AED使用方法と心肺蘇生法」の学習を行うなど、関連する地域資源との連携にも努めている。</p> <p>直近で大きな震災を体験したこともあり、備蓄管理の重要性を鑑み、管理方法の整備に期待したい。</p>

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果	コメント
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。			
40	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。	a · b · c	<p>マニュアルは確認できず。重要事項説明書には、「教育・保育の方法」として記載があり、保護者への説明・同意は行われている。日々の中で、標準的な実施方法に介入の必要性がある場合は、職員会で議題に挙げ、検討を行い、必要性に応じて、副所長が個別に指導を行うこともある。職員会で検討されたとされる記録は確認できず。標準的な実施方法については、園として個別性を重視しているため当てはまらない。上記内容については、大部分が口頭確認であったため、マニュアル策定や検討記録等の保管を今後期待したい。</p>
41	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>マニュアルは策定されておらず、標準的な実施方法の見直しについては、毎年2～3月(学年が変わる時期)に見直しを行っていると口頭確認したが、検討記録やその方法については確認できず。同様に、指導計画の内容や職員・保護者の意見の反映については、口頭にて確認はできるが、検討記録等が確認できなかった。今後は、マニュアル策定を行い、手順や時期、見直しに伴う検討記録等の一連した流れの確立に期待する。</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。		
42	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。	a・(b)・c <p>月案、週案は、全体の計画や年間計画に基づき作成され、作成責任者は、クラスリーダーとなっている。児童票や利用開始時の聴き取り(フェイスシート)等をアセスメントとして、未満児と障害のある子どもについては、個別の指導計画が作成されているが、以上児はクラスの指導計画のみとなっている。月案、週案ごとに自己評価・振り返りを行い、毎年度年間の振り返りを行い、次年度の計画に繋げている。必要があれば、保護者と随時に面談し、民生委員や児童相談所も関わって検討している事例もあった。</p>
43	② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。	a・(b)・c <p>月案は毎月、週案は毎週振り返りをして次月、次週の計画をクラスごとに話し合い策定している。年間指導計画は、職員会議で期ごとに振り返りをして、年度末に年間の振り返りをして、新年度の計画に繋げる形で毎年続いて行っている。明文化されたものはないが、当然しなければならないものとして定着はしている。指導計画を緊急に変更する時は、口頭で報告を受けてから必要性を副施設長等が判断して行っているが、明文化はされていない。</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。		
44	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。	a・(b)・c <p>未満児は個別に、以上児では必要に応じて個別に、統一した様式による記録が行われている。また、日誌においても、必要に応じて個別の記録を行なっている。記録に関しては、その都度副所長が日誌等を確認し、必要に応じて職員の個別指導を行い、記録内容や書き方に差異がないよう対応している。情報の分別や必要な情報が共有されるよう、現場職員が情報整理を行い、必要に応じて副所長への上申や月1回の職員会にて報告し、共有している。情報は、紙媒体にて管理し、所長・副所長・担任が確認印を押すことで共有確認としている。</p>
45	② 子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a・(b)・c <p>第一善隣館個人情報保護規定として策定されており、運営規定や重要事項説明書ないにも明記され、利用契約時には、保護者へ説明・同意を得ている。規定やマニュアル内に、記録の責任者の明記がないが、口頭では責任者は所長と確認できた。また、記録の管理等に関する研修記録は確認できず、職員への十分な理解も含め、研修等による学びの機会を今後期待したい。</p>