

福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

①第三者評価機関情報

評価機関名： 特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー
訪問調査実施期間： 2009年1月8～9日

②事業者情報

名称： 社会福祉法人 こうほうえん キッズタウン24第2保育園	種別： 保育所
代表者名： 理事長 廣江 研 園長 川端 紀子	定員（利用人数）： 45名
所在地： 鳥取県米子市両三柳1400番地	TEL： 0859-30-0111

③総 評

◇特に評価の高い点

1、現場における保育実践の適切性は高く評価できる

本園の基本方針「子どもと同じ視点で等しく係ること」や、保育理念「互いに認め合える子ども」など4つの重点目標を定め、保育実践に取り組んでいる。その内容は適切であり、優れた取り組みが多く、温かな雰囲気のある保育園である。特筆すべき内容としては

①平常保育10:00～22:00、延長保育22:00～10:00と24時間、365日開園の保育形態を取り入れている数少ない保育園である。施設概要の説明には、就労形態により保育に欠ける時間帯がご利用になれますと明記している。保護者の多様な就業形態、ニーズ対応する取り組みといえる。引き継ぎ時は特に健康状態に留意し、またそれぞれの子どもに応じたリラックスした遊び、抱っこやおんぶなども取り入れながら、生活リズムを大切にされた保育を実践している。

②0歳児、1歳児の各保育室とも、生活と遊びのスペースが確保され、子どもがリラックスして過せるコーナーなどの工夫があり、安心できる環境である。また、乳児専用の屋上遊園は安全に配慮した遊具などの他に自然を取り入れた遊び場がある。さらに保育者が発達を踏まえて作成した手作りおもちゃなどにも工夫がみられ、子どもの成長を支援する姿勢が随所にうかがえる。

③0歳児、1歳児は個別の指導計画（月案）に、ねらい、環境構成、個別の育てたい内容、保育者とのかかわりなどの項目を設けている。月案の立案は、週日案を含め、複数の保育者で協議し、主任もかかわり作成している。月案は「月案検討会」に持ち寄り、全員で協議している。月案を園全体で大切に考え、保育に取り組んでいることは評価できる。訪問時の観察では、一人ひとりの子どもに対する保育者の関わり方は穏やかで丁寧な対応である。

2、保育者と保護者とのコミュニケーションを重視した取り組み

本園では、保護者に対する育児支援として、連絡ノートや登降園時の相談の他、年度末には担任による個別懇談の機会を設け、これとは別に、希望する保護者に対して園長の面談日を設けている。夜間保育で重視される相談援助技術や知識の不十分さを補う取り組みでもあるという。園長による面談では、子育てへの具体的な助言や保護者の苦悩の受け入れ、必要に応じて関係機関の紹介などの相談援助が行われている。今後の取り組みとして、職員に対する相談援助技術等の研修も上げられているので、更なる充実が期待できる。

3、保護者の意向、苦情の把握とそれへの対応が充実している

「苦情は宝」という法人の方針を受けて、保護者の意向・苦情を把握する取り組みが充実している。毎年一回独自の調査項目によるアンケート調査の実施、職員の気づきなどを記載する「いろんなこと報告書」の活用、意見箱の設置などのほか、個別懇談会・保護者会・連絡ノートや当園時の保護者との対応、保護者からの相談なども苦情・要望を把握する重要な機会としてとらえている。特に、保護者に対して毎年実施するアンケート調査は、保育内容、職員の対応、家庭との連携などについて24項目にわたる質問であり、集計の結果は、保護者への配付とともにホームページ上にも公開している。寄せられている自由記述のうち、保護者の不安・不満・要望等に対して、園長からの助言、園の考え方の説明、今後の取り組み姿勢などのメッセージを誌上に表明している。アンケートが保護者と園のコミュニケーションツールにもなっている独自の取り組みと言える。

◇改善を求められる点

1、園長（管理者）がリーダーシップを発揮しやすくなるための法人（本部）の支援体制の明確化

園長は、併設する保育園（キッズタウン24かみごとう）の園長および予算労務を管理する事務主任の3人で、発生した課題について随時に検討している。また、2園合同の各種会議でも検討され、協力体制は良好であり、コミュニケーションの良さと落ち着きを感じさせる保育園である。しかし、法人内における保育園の位置づけや支援体制が不明確な点が気になる。たとえば、法人の方針や指示は本部が主催する会議や研修会などで指示、伝達されるが、法令遵守や質の向上への計画的な取り組み、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みについては、体制が不明確である。管理者の役割と法人本部の役割と支援体制を明確にし、園長がより一層のリーダーシップを発揮できるようになることを期待する。

2、質の向上に向けた組織的な取り組みに期待

福祉サービスの質を維持向上させていくためには、計画策定→実行→評価→見直しのサイクルを継続実施することが重要であり、職員全員でこのことに取り組むことが肝要である。当園では、提供しているサービスについて課題が確認されるつど職員会議で話し合い改善してきてはいるが、例えば、サービス改善への提案制度や全職員による自己評価を継続的に実施し、その結果を分析、次の改善につなげるといった計画的・継続的な取り組みは行われていない。今回の第三者評価を契機に、今後も何らかの方法で継続的・組織的にサービス内容についての見直しをし、改善に向けた取り組みが実現することを期待したい。

3、安全・事故防止へのマニュアルの見直しなどリスクマネジメントに関する再考

子どもの安全を確保することは、最も基本的な保育の質の保証であると言われている。本園では、リスクマネジャーを置いて安全に対する取り組みを充実させようとしている。安全等に対する基本的な考え方や方法を示すマニュアル類についても、衛生管理・食中毒・事故防止・災害時・不審者対応等が作成されている。特に、0、1歳児に対しては保育者の手指の消毒やおむつの扱いを含めて基準を決めている。今後は、これらを職員全体が熟知し行動に移すことができるよう学習会等によって周知徹底を図ること、定期的見直しによってより適切なものに改善して行くことが望まれる。また、事故発生時にはISO基準に則り、即座に検討、対策を講じている。しかし、リスクマネジャーの位置づけや活動内容については検討の余地があり、再考を期待する。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

開園8年目の節目に第三者評価を受審でき、園の運営・保育内容を見直すよい機会を得たことに感謝しています。受審には相応の書類の準備や業務を整理する作業を要しましたが、原点に戻り園の運営全般の振り返りができました。評価の総評では、環境面（人的・物的）に特に高い評価をいただき私達の大きな励みになりました。また0・1歳児の夜間保育園として大切にしている温かさとか細やかさといった目に見えにくい部分も、客観的に評価頂きました。今後はより一層の組織力の構築を目標に、法人のめざす良質な保育サービスを提供出来るよう努めてまいります。また公表により当保育園の実情・システムなど正しく理解・認識されることが、大変意義があるととらえております。この結果を今一度職員全体で共有し、保育内容の課題解決に向けて努力していきたいと考えております。

⑤各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙のとおり

福祉サービス第三者評価結果

※すべての評価項目（55項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基いた評価結果を表示する。

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

キッズタウン24第2保育園

評価項目	第三者評価結果	コメント
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。		
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	㉠・b・c	■理念は法人として作成し、基本方針は、保育サービスの特性を踏まえ、平成14年4月、開設時に法人の基本方針を踏まえ、開園に関与したリーダー層の討議で園独自に作成している。理念は「わたしたちは、地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される、こほうえんをめざします」。基本方針「わたしたちは、子供と同じ視点で、等しくかわり、いつでも安心して利用できる、保育サービスの提供・改善に努めます」である。具体的であり、地域に根差した活動を目指す法人の思いと、子どもの視点を大切に基本方針が明示されている。
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	㉠・b・c	
I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。		
I-1-(2)-① 理念、基本方針が職員に周知されている。	㉠・b・c	■理念、基本方針を園内に掲示している。また理事長がこれらの実施に向け職員の行動規範として示した冊子「互惠互助」を配布し、朝礼や職員会議で唱和、法人研修会などでも随時に取り上げている。保護者に対しては、「入園のしおり」に明記し配付、保護者会などの会合時に説明している。地域住民や関係機関に対しては、特段の取り組みはないが、地域子育て支援センターを併設し、利用率が高いなど、周知されやすい状況がある。ホームページは法人全体の活動、事業所の概要が紹介されている。保育園の活動内容などが紹介されると、なお分かりやすいと思われる。
I-1-(2)-② 理念、基本方針が利用者等に周知されている。	㉠・b・c	

I-2 計画の策定

評価項目	第三者評価結果	コメント
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	㉠・b・c	■中・長期計画は法人として3年ごとに策定し、この計画の実施に向け、年度計画を策定している。策定の手順は、まず本園が所属するエリア（大規模法人であり、事業所を4つのエリアに分けて地域に根差した活動を推進している）ごとに方針を決めている。そして、その方針を達成する方法や目標値を策定、これを受けて各事業所（本園）としての方針、目標を達成するための取り組みを年度計画として策定している。
I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	㉠・b・c	
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。		
I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行なわれている。	㉠・b・c	■エリアとしての計画策定の検討には、本園に併設しているもう一つの保育園（キッズタウン24かみごとう保育園）の園長が参加している。本園としての計画策定は、本園の園長と併設保育園の園長と2人で原案を検討し、職員が参加する会議で職員の意向を把握、確認している。進捗状況の評価は、6か月ごとに実施し、エリア会議に報告する仕組みである。法人としての年度目標については、理事長が法人研修会で職員に説明するなどの取り組みもある。 ■今後の課題として、職員の意向の反映や討議への積極的な参加を促すためには、法人の考える事業計画の策定目的や方法についての十分な説明が必要ではないかと思われる。利用者については、保護者会など内容に触れることはあるが意識的な取り組みは見られない。
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a・㉡・c	

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

評価項目	第三者評価結果	コメント
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a・b・c	<p>■現場の責任者である園長の職務は、法人が採用しているISO文書である「職務権限表」に明記され、また日常の役割は、「園長業務スケジュール職務権限表」に従い業務を遂行している。園長は、人事考課時の現場職員面接時や現場の環境整備、安全管理、保護者対応などをおし、現場を把握し、また現場における最終責任は自分であると明言している。しかし、法人本部からの支援や指導体制に関しては、必ずしも明確ではなく、構造上の課題を感じる。</p> <p>■法令などの遵守とそれを職員に周知する役割は、園長の役割として法人からの期待はされていない。現状は倫理などに関することは、法人が実施する新人教育や継続研修会などで取り上げられ、本園からも参加することはあるが、それをどのように活用するかなどについては計画性は認められず、取り組みとしては不十分である。本サービスの特性を踏まえ、遵守すべき内容を明確にし、職員の理解を深める取り組みを計画的、日常的に実施することを期待する。</p>
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a・b・c	
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a・b・c	<p>■園長は、法人の理念と基本方針を理解し、それを保育現場で実践することに努め、また事業計画の執行に責任を持ち、実施に努めている。本園の予算とその執行状態の管理と労務については、専任の職員（事務主任）が配置され、法人の方針や指示を受けて実行している。保育サービスに関し、課題が発生した時には随時に2園の園長とこの事務主任による3者会議をもち、検討し、内容に応じては本部相談をしたり、直接理事長に相談するなどにより、質の向上の取り組んでいる。また、定期的にISOシステムによる内部審査が実施され、指摘事項については改善に努めている。しかし、保育サービスに関する質の現状や向上を意識した評価という視点では、具体的な対策は未検討である。</p> <p>■働きやすい環境への取り組み、人員配置などについては、職員の意向を把握し、コミュニケーションの良い職場づくりに努めている。また、収支状況や予算の執行状態については把握しているが、経営や業務の効率化に関する責任、役割期待は不明確である。</p>
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a・b・c	

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	Ⓐ・b・c	■事業経営に関する情報は、法人本部から随時に伝達され、また、国・県からの通達の確認や関連団体などから送られてくる情報などにより把握している。地域に関する情報は、本園が実施する「地域子育て支援センター」の事業などを通し、地域住民のニーズの把握ができる状況がある。
Ⅱ-1-(1)-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なっている。	a・Ⓑ・c	■経営状況の分析に関しては、現在、在園数は安定し、また定員15%増の受け入れを継続的に実施している。毎月の売り上げ報告書を法人に提出し、収支状況の把握はできている。また経営環境や経営状態については、理事長による講演や毎月のエリア会議でも報告されている。しかし、本園は24時間365日の開園、すなわち夜間保育を実施しているが、夜間保育の実績が恒常的に安定安定しないことなど、本園独自の課題について検討する体制のは確認できず、法人としての検討課題であろう。
Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	a・Ⓑ・c	■公認会計士による外部監査は実施され、法人としての活用はあると考えられるが、園長など現場の管理者には届いていない状況である。

Ⅱ-2 人材の確保・養成

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
Ⅱ-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	Ⓐ・b・c	■法人として、人事制度を明確にしている。また保育の質の向上を課題とし、常勤職員の雇用を基本とし、常勤25人、非常勤2人体制である。開設時から継続して就業している職員に加え、20代から50代までの職員が就業し、定着率は高い。また、定員以上の保育士を配置するなどゆとりを持った体制で保育に当たっている。
Ⅱ-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	Ⓐ・b・c	■法人が実施する人事考課に準じ、考課基準を明示し実施している。人事考課の説明は、採用時研修・人事考課の時期に実施している。
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必要があれば改善する仕組みが構築されている。	Ⓐ・b・c	■毎年新年度には、クラス担当に関する希望を把握し、決定に反映させている。また、年2回の人事考課面接を実施し、就業状況や活動に関する意向を把握している。園長は職員の健康状態などに配慮し、問題を発見した時には随時に個別面接をしている。また有給休暇の消化については制限はなく、人員配置の定員を超えており、時間外労働はできる限りさせない方針を持ち、実施に努めている。
Ⅱ-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	Ⓐ・b・c	■福利厚生については社会福祉法人としての基準に準じ実施している。

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 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	Ⓐ・b・c	<ul style="list-style-type: none"> ■法人の人材育成の方針は、人材は大切な「人財」、財産であると明言し、人材育成に積極的に取り組んでいる。本部に教育研修人事部を設置し、専任の教育部長を配置、全職員を対象にした研修計画を策定している。 ■本園では、法人が実施する指導者（管理者層）についての研修に参加し、また、月1回の法人研修では活動に関連するテーマにより参加している。しかし、計画される内容は、保育に特化した内容ではなく、本園の職員が参加する機会は多くない。
II-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a・b・Ⓒ	<ul style="list-style-type: none"> ■内部研修として研修を担当する委員（職員）が月1回、旬の課題を取り上げ実施している。外部研修に参加した時には、研修報告を作成しているが、研修に参加した職員が担当するクラスで回覧する程度のこともあり、成果を共有する視点からの取り組みとしては、計画性が乏しい。毎年の研修については、園長と研修担当者で協議をし、保育環境の変化などに対応した研修内容にするように努めている。
II-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a・b・Ⓒ	<ul style="list-style-type: none"> ■園長は、職員の平均年齢が若いこともあり、保護者に対する相談援助の知識・技術に関する研修の必要性を認識している。また研修本部からは、本園の特性と職責に応じた研修計画を策定するようといわれている。個別の職員に対する研修を意識した計画作成を期待する。
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
II-2-(4)-① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	Ⓐ・b・c	<ul style="list-style-type: none"> ■実習生受け入れマニュアルを準備し、保育士の実習を受け入れている。実習生のテーマと実習内容に沿って受け入れクラスを決め、実習担当者とクラス担任が中心となり指導に当たっている。実習プログラムは、依頼先の学校のプログラムに準じている。
II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a・b・Ⓒ	

II-3 安全管理

評価項目	第三者評価結果	コメント
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
II-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	Ⓐ・b・c	<ul style="list-style-type: none"> ■子どもの安全確保のため、感染症・急病対応・不審者・虐待対応・事故発生対応の各種マニュアルを作成しているが周知には至っていない。また、事故防止チェックリストはあるが、活用は不十分であると認識している。 ■法人としては、ISOシステムに準じリスクマネジメントの体制を構築しており、本園でもリスクマネジャーを配置している。事故・ヒヤリハットについては「いろんなこと報告者」に記載、事故発生時には即座に検討し、予防対策を検討するとともに、リスクマネジャーが対策の適切性を確認する体制がある。またこれらの内容は法人にも報告される。
II-3-(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a・Ⓑ・c	<ul style="list-style-type: none"> ■リスクマネジャーは、リスクマネジメントに関する研修を受講している。しかし事務職であり、客観的な視点からの指摘は参考になるという見解がある一方、保育の内情を知らないという点や事故対策を検討する会議には、参加していないなどの点から、リスクマネジメントの体制を十分に生かし切れていないのではないかという懸念を述べている。

II-4 地域との交流と連携

評価項目	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。		
II-4-(1)-① 利用者と地域のかかわりを大切にしている。	㉠・b・c	<p>■法人の理念は「地域」との融合を意識した内容であり、園長はこの実現を意識している。近隣に学校などの設置はないが、法人が経営する施設の高齢者が散歩時に立ち寄り、中学・高校・大学生とのふれあい交流など地域とのかかわりを大切にしている多様な取り組みがある。</p> <p>■地域の子育てに関する情報は、園内に掲示するなどにより、随時に提供している。本園は地域子育て支援センターを併設し、専任の職員を配置、日曜日は園庭開放を合わせて実施している。職員による音楽コンサートや子育て講演会の開催など地域住民を意識した取り組みは多様である。</p> <p>■ボランティアの受け入れは、担当者を決め、依頼があれば応ずる方針である。</p>
II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	㉠・b・c	
II-4-(1)-③ ボランティア受け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	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
II-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。	㉠・b・c	<p>■関係機関（行政、医療機関、保育園、警察、小学校、地域の団体など）に関する情報をリスト化し、園長が窓口となり対応している。関係機関との連携は定期的開催される関係団体の会合に参加すると同時に、子どもが持つ課題について連携が必要な場合には、保護者の了解をとり、関係機関と合同で事例検討などを実施している。</p>
II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	㉠・b・c	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	㉠・b・c	<p>■民生委員・児童委員との定期的な連携を活用した地域ニーズの把握は、現状では実施していない。しかし、中・長期計画には、地域との密着度を高め、信頼関係ができるを掲げ、地域の美化活動（草取り）に参加したり、音楽コンサートや講演会の実施など、地域住民とのかかわりを意識した取り組みの機会が多い。また保育課題を通じた関係機関との連携や、併設保育園が実施する「地域子育て支援センター」や「一時保育サービス」事業などを通じ、地域住民のニーズの把握をしている。</p> <p>■本園は保護者の多様なニーズの応ずべく、夜間保育園として開設している。また、併設園では一時保育・休日保育・長時間保育を実施し、保育ニーズに幅広く対応している。</p>
II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	㉠・b・c	

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

評価項目	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。		
Ⅲ-1-(1)-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もつための取り組みを行なっている。	㉠・b・c	<ul style="list-style-type: none"> ■保育の基本方針「子どもと同じ視点で等しくかわること」を入園案内に明示し、職員がこれを心に刻み保育実践に生かすよう朝礼で唱和している。毎月の保育計画（月案）にはこの基本方針を具体化し、実施状況の見直しも行って次月に反映するなど確実な実施に向けた取り組みを行っている。 ■子どものプライバシー保護に関するマニュアルを整備し、子どもの家族環境やその他の個人情報等を不用意に他の子どもの前で職員同士が会話したり保護者の許可なく他者に口外することがないように職員間で申し合わせている。日頃、職員の不適切な行動を確認した場合など折に触れて園長が会議等で話し職員の注意を喚起している。
Ⅲ-1-(1)-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る。	㉠・b・c	
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	㉠・b・c	<ul style="list-style-type: none"> ■「苦情は宝」という法人の方針を受けて保護者の意向を把握するため、毎年一回独自の調査項目によるアンケート実施、気づき等を記載する「いろんなこと報告書」の活用、意見箱設置等の他、個別懇談・保護者会・連絡ノートや登降園時の保護者との対応、保護者からの相談等も苦情や要望を把握する重要な機会と捉えている。 ■アンケートの結果は併設夜間保育園長と当園長が集計分析し、結果は、例えば、大勢の保護者が何れかの行事に参加することができるよう実施曜日を固定しないなど、利用者満足度の向上に役立っている。 ■保護者の多様な子育てニーズを把握する機会として、連絡ノート、登降園時の保護者への対応等、日頃、把握した意向や苦情についてもその取り扱いを検討し、サービスの向上に反映させられるとなお良い。 ■アンケート結果は、保護者自由意見に対して園長のコメントも掲載して、保護者および職員に配付し、インターネット上にも公表している。
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行なっている。	㉠・b・c	
Ⅲ-1-(3) 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-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a・㉡・c	<ul style="list-style-type: none"> ■保護者からの相談は園長をはじめ職員全員が受けることにしており、入園時の説明で、このことを説明している。実際には、担任・主任・園長が受けることが多く、込み入った相談には相談室が使える。また、連絡帳を通しての相談も多く、これにはクラス担任が応じている。保護者が相談しやすい環境整備として、相談体制について掲示等、保護者への周知が課題である。 ■苦情受付担当者及び苦情解決責任者、第三者委員を設置して、苦情相談に関するポスターを各出入り口に掲示して保護者等に周知させている。 ■苦情を受けた場合は「なんでも報告書」に記載し、対処については解決責任者である園長が判断することになっている。 ■日頃、担任が受ける保護者からの意見等は、主任を通して園長まで届き、必要に応じて主任会議や職員会議等に諮って対応を検討する。即日対応を原則とし、長くて一週間以内に結論を出すことにしている。主任や園長が直接意見を聞くことも多い。手順はマニュアル化されている。
Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	㉠・b・c	
Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	㉠・b・c	

Ⅲ-2 サービスの質の確保

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組みが組織的に行われている。		
Ⅲ-2-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a・b・c	<p>■保育サービス内容については課題があるごとに職員会議で見直し、改善しているが、本評価で求めているサービスの改善について職員の意見を把握する場を設けることや提案制度の実施、自己評価と組織的な結果の分析・検討等の取り組みは行われていない。</p> <p>■このたび第三者評価を実施したので、今後定期的にも実施することにより、サービス内容についての定期的評価と見直しが期待できる。</p>
Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a・b・c	
Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a・b・c	
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a・b・c	<p>■保育サービスの基本になっている「月案作成手順」等のマニュアル類は、担当を決めて（随時）作成・改訂が行われ、職員会議を通じて全員に周知させているほか、法人内監査システムに則って、年2回テーマを決めて文書整備と実施状況について内部監査が行われている。</p> <p>■園長・主任の園内巡回やクラスリーダーによって園が求める保育サービスの実施状況が確認され、必要に応じて現場で職員指導が行われている。</p> <p>■標準的な実施方法に子どもの個性尊重や保護者のプランバシー保護に関する姿勢を明示すること、クラス内で作成している規程や手順書等の定期的見直しが課題である。</p>
Ⅲ-2-(2)-② 標準的な実施方法について見直しする仕組みが確立している。	a・b・c	
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行なわれている。		
Ⅲ-2-(3)-① 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る。	a・b・c	<p>■園児一人ひとりの児童票、視診表、健康診断記録、週日記録、保育経過記録（0歳児は毎月、1歳児は3期に分ける）、連絡帳等があり、発達を押さえた記録である。個人別指導計画は複数の保育者が主任の指導で作成し、園全体の月案検討会で図られている。</p> <p>■法人が定める文書管理規程により、各種の書類等、園児に関する資料、記録等は園長の責任のもときちんと整理され管理されている。また、個人情報、守秘義務等に関しては法人として職員研修を実施している。</p> <p>■本園では毎日朝礼、昼ミーティングを行い、園児の申し送り等の確認を行い、職員間で情報を共有している。また、月案検討会はケースカンファレンスも兼ねており、月案は主任、園長の修正評価を経て、職員会議で全職員に周知し共有化される。必要に応じては職員朝礼時にも伝えていく。</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	
Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a・b・c	

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-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る。	㉠・b・c	<p>■将来を含めて利用希望者への情報提供はホームページで行われている。恵まれた保育環境やひるまの保育との連携などサービスの特徴が伝わるよう内容の充実が期待される。</p> <p>■利用前の見学者が多く、園長や主任が希望者の要望に合わせて、入園のしおりを使って案内している。</p> <p>■体験利用も可能である。</p> <p>■入園の説明会は、保護者が落ち着いて説明を聞くことができるよう、小グループに分けて行われ、園内には保育士付き子ども遊びコーナーを設けている。</p> <p>■説明に用いる入園のしおりには当園の保育目標、年間行事、年齢ごとの発達の姿と一日の流れ、給食や感染症、利用料等が掲載されている。特に、夜中の対応（保育）やお迎えの説明、利用料などの説明を丁寧に行い理解を得るようにしている。集会的な説明で分かりにくい場合は、その後に行う個別面談でさらに話し合うことにしている。</p>
Ⅲ-3-(1)-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る。	㉠・b・c	
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
Ⅲ-3-(2)-① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・㉠・c	<p>■中途退園の場合などに際して、保護者からの相談がある場合は、園長・主任保育士が対応する。保護者の理解が得られれば、退園先や関係機関と連携して子どもの保育環境を整える支援をする用意がある。</p> <p>■こうした場合の相談は体制や支援方法について文書化して支援の標準化を図ると共に、保護者にもPRして支援が必要な時に活用できる体制をつくることが課題である。</p>

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-4-(1) 利用者アセスメントが行なわれている。		
Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	㉠・b・c	<p>■全園児については利用開始前に保護者に説明会と個人懇談を行い、児童票、身体状況、生活状況等、及び面接シートでの記録から把握している。入所一カ月後に子どもの様子を伝える個人懇談、進級時にも保護者の不安軽減のための個人懇談を計画的に実施しており、丁寧に対応している。継続児は進級時に児童票等の見直しを行っている。</p> <p>■計画的な個人懇談記録、連絡帳、月案、保育経過記録、週日記録等により、一人ひとりの子どもの課題を明示している。また、アレルギーや障害等の理由から保護者と相談の上指導計画（月案）を柔軟に立てることもある。</p>
Ⅲ-4-(1)-② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	㉠・b・c	
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。	㉠・b・c	<p>■0、1歳児は個別の指導計画（月案）にねらい、環境構成、個別の育てたい内容、保育者の関わり等の項目を明示している。週日記録、保育経過記録、視診表、連絡帳等を参考に複数の保育者が主任の指導のもとに作成する。月案検討会に持ち寄り合同で検討する。</p> <p>■0、1歳児は週案、日案で一人ひとりの保育の実施状況の評価反省を行ない、0、1歳児共に保育経過記録（発達状況、発達が見られた月齢）を毎月見直している。</p>
Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	㉠・b・c	

福祉サービス第三者評価結果 (付加基準－保育所版－)

※すべての評価項目（34項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基いた評価結果を表示する。

A-1 子どもの発達援助

キッズタウン24第2保育園

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-1-(1) 発達援助の基本		
A-1-(1)-① 保育所計画が、保育の基本方針に基づき、さらに地域の実態や保護者の意向等を考慮して作成されている。	a・b・c	<ul style="list-style-type: none"> ■保育計画は法人の理念である「子どもと同じ視点で等しく関わること」や保育目標の「互いに認め合える子ども」等の4つの重点目標と保育所保育指針を取り入れて作成している。また、保護者の意向も入所時に行う「望む子ども像」のアンケート等や連絡帳、個人懇談からも把握して作成の参考にしている。 ■0、1歳児の指導計画（月案）は、週日案も含めて個別記録を基に評価反省を行ない、複数の保育者が協議し主任のもとで作成している。月案検討会に持ち寄り、合同で話し合う。主任、園長が評価修正しているが、月案を園全体で大切に考え保育に取り組んでいることは評価できる。
A-1-(1)-② 指導計画の評価を定期的に行い、その結果に基づき、指導計画を改定している。	a・b・c	
A-1-(2) 健康管理・食事		
A-1-(2)-① 登所時や保育中の子どもの健康管理は、マニュアルなどがあり子ども一人ひとりの健康状態に応じて実施している。	a・b・c	<ul style="list-style-type: none"> ■本園は看護師が常駐しており、子ども一人ひとりの健康状態を児童票、週日記録、視診表登降園簿から把握している。看護師が朝、昼時にクラスを巡回して健康マニュアルに従い聞き取りと視診を行っている。服薬は服薬依頼書に基づき看護師が対応している。 ■健康診断は定期的に年2回実施。保護者には必要に応じて看護師より個別に書面で伝えている（例：予防接種を勧める他）。健診結果は職員会議で職員に報告。身体測定は毎月行ない連絡帳に記入している。 ■歯科健診は0、1歳児についても生歯のある子どもに対しては実施している。 ■感染症マニュアルを整備し、毎月の「保健便り」で最新の情報を保護者に提供している。看護師の指導で職員が研修をしている（病気の知識など）。周知が必要な水疱瘡の発生状況などは全職員に朝礼での申し送りや速やかに看護師への連絡等を行っている。保護者には随時玄関に掲示、喚起を図っている。 ■0歳児は2階、1歳児は1階の保育室。両部屋とも山々や園庭の草花を眺めながら食事が出来る環境。0歳児は個別に配慮した食事。1歳児は成長に合わせた椅子とテーブルがあり、保育者は食具の扱いなど個々に優しく援助している。 ■園長、クラス担任、看護師、栄養士、厨房職員で月1回定例給食委員会を開く。事前にクラス担任より献立等に関する提案（離乳食への移行他）、検討事項が出されており、各立場から発言、献立に活かしている。 ■献立は、地元の食材にこだわり自前の煮出し汁。和食を中心に献立を立案。0歳児は初期、中期、後期の離乳食の献立。個々の発育に対応している。献立表は月毎に保護者に配布。レシピは希望者に渡している。喫食状況は送迎時や連絡帳で保護者に伝えている。 ■アレルギー疾患を持つ子どもに対しては、医師の指示書に基づき行い職員朝礼時に除去や代替食を確認している。食札とカラフルなトレーに食事を並べている。 ■進級時には、アレルギーの程度を確認するため、負荷テストを保護者に促すなどの連携を図っている。
A-1-(2)-② 健康診断の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	a・b・c	
A-1-(2)-③ 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。	a・b・c	
A-1-(2)-④ 感染症発生時に対応できるマニュアルがあり、発生状況を保護者、全職員に通知している。	a・b・c	
A-1-(2)-⑤ 食事を楽しむことができる工夫をしている。	a・b・c	
A-1-(2)-⑥ 子どもの喫食状況を把握するなどして、献立の作成・調理の工夫に活かしている。	a・b・c	
A-1-(2)-⑦ 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。	a・b・c	
A-1-(2)-⑧ アレルギー疾患をもつ子どもに対し、専門医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	a・b・c	

A-1-(3) 保育環境		
A-1-(3)-① 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。	㉑・b・c	■各部屋の採光、通風、換気、温湿度とも配慮されている。法人の方針に掃除ができる職員が掲げてあり、保育室、園庭とも清潔。生き物等は担当を決めている。シーツや寝具等の消毒や乾燥は専門業者（有料）に定期的に委託している。
A-1-(3)-② 生活の場に相応しい環境とする取り組みを行っている。	㉑・b・c	■生活（食事・睡眠）の場と遊びの空間、園庭での活動の場も確保され、随所に季節の草花、生き物など自然物がある環境。保育室の遊びのコーナーには発達に見合った絵本や保育者の手作りのおもちゃ等も用意されている。
A-1-(4) 保育内容		
A-1-(4)-① 子ども一人ひとりへの理解を深め、受容しようと努めている。	㉑・b・c	■個別指導計画に基づき、援助内容等も具体的に記載している。1歳児では食事や衣類の着脱など自分でしようとする自立の機能も芽生えてくるが、保育者は優しく見守り励ましていく。月案は評価反省を行ない次月に活かしている。
A-1-(4)-② 基本的な生活習慣や生理現象に関しては、一人ひとりの子どもの状況に応じて対応している。	㉑・b・c	■基本的な生活習慣の自立に向けた指導計画があり、一人ひとりの状況に合わせて実施している。例えば、園での個別のおむつ計画の進め方などを保護者と相談しながら行っている等。睡眠なども同様に個別に対応している。
A-1-(4)-③ 子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	㉑・b・c	■発達段階に即した指導計画があり、活動しやすい環境が整備されている。0、1歳児のおもちゃでは、視覚、聴覚などの感覚機能、座る、歩くなどの運動機能等を踏まえている。例えば手作りおもちゃ、大型クッション、屋上遊園の遊具など。
A-1-(4)-④ 身近な自然や社会とかわれるような取り組みがなされている。	㉑・b・c	■園舎周囲の自然を指導計画に取り込み、週案、日案で具体化している。0、1歳児は直接生き物や草花の世話は難しいが、保育者と共に、見たり、感じたりしている。1歳児は広い園舎内の散歩で異年齢児や厨房職員等と交流をしている。
A-1-(4)-⑤ さまざまな表現活動が自由に体験できるように配慮されている。	㉑・b・c	■子どもの発達の姿と園の保育の一日を施設概要に記載しているが、0、1歳児は個別の生活リズムを大切に自由な遊びの時間を確保している。保育室では絵本コーナー、おもちゃコーナー、専用の屋上遊園、砂場、広い園庭等もあり充実している。
A-1-(4)-⑥ 遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	a・b・c	■0、1歳児は登園後に集会をしている。一人ひとりの子どもの名前を保育者はていねいに呼ぶ。子ども同士がお互いを意識している。保育者の仲介で歌や手遊び、絵本などを友だちと楽しむ。また延長保育では異年齢児と関わり遊んでいる。
A-1-(4)-⑦ 子どもの人権に十分配慮するとともに、文化の違いを認め、互いに尊重する心を育てるよう配慮している。	㉑・b・c	■子どもの人権に関しては法人の理念と保育目標のもとに十分に配慮して保育が行なわれている。
A-1-(4)-⑧ 性差への先入観による固定的な観念や役割分業意識を植え付けないよう配慮している。	㉑・b・c	■男女混合生年月日順名簿、帽子もクラスごとの色など、ままごと遊びの男女の役割も自由である。男の子だから泣かない、女の子だからなどの性差の意識はすることなく保育を進めている。
A-1-(4)-⑨ 乳児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。	㉑・b・c	■0歳児専用の保育室と乳児専用の屋上遊園が整備されている。保育は担当制で個人別指導計画に沿って行なわれている。授乳、睡眠等は保護者と連絡帳、送迎時に連絡を取り合う。看護師が、SIDSの注意を職員や保護者に促している。
A-1-(4)-⑩ 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。	㉑・b・c	■本園の平常保育は10時～22時。18時以降の保育は併設の保育園と合同になる。園児は補食、夕食を摂り、20時以降の園児は仮眠をとっている。引継ぎの際、園児の健康には特に留意し、子どもに応じたリラックスした遊びや抱っこ、おんぶなどもしながら休息をしている。
A-1-(4)-⑪ 障害児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。	㉑・b・c	■現在、障害児を受け入れているが、受け入れに際しては保護者と連絡を密にしなが個別に計画を立てて行っている。また、必要に応じて保護者の了解のもとに医療機関と連携を取りながら進めることもある。

A-2 子育て支援

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-2-(1) 入所児童の保護者の育児支援		
A-2-(1)-① 一人ひとりの保護者と日常的な情報交換に加え、個別面談などを行っている。	a・b・c ○	<ul style="list-style-type: none"> ■家庭からの連絡ノートや登降園時の情報交換や相談はもとより、年度末にはクラス担任による個別懇談の機会を設け、希望者には年度はじめにも個別懇談を行って保護者や子どもの不安の軽減を支援している。 ■園長と全保護者が個別に面談をする時間をとって、家庭における子どもの姿や子育て上の相談に応じ、保護者とのコミュニケーションに努めている。
A-2-(1)-② 家庭の状況や保護者との情報交換の内容が必要に応じて記録されている。	a・b・c ◎	<ul style="list-style-type: none"> ■子どもの状況によっては園側から保護者との面談を持ちかけるなどして支援している。 ■登降園時、保護者は保育室に入って家庭での様子等をクラス担任と情報交換し、保育士はこの時に子どもの様子を観察して保護者からの情報と共に視診票に記録している。 ■毎日の連絡ノートも家庭との重要な情報交換の媒体になっており、保育士は園での生活の様子や保護者の疑問に丁寧に回答している。
A-2-(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、保護者と共通理解を得るための機会を設けている。	a・b・c ◎	<ul style="list-style-type: none"> ■子どもの発達（育ち）の過程や問題、子育ての方法について話し合う場として、年一度保護者会を設けている。 ■年4回の保育参観や運動会、遠足、夕涼み会などの行事では親子ゲーム等を通して保育体験の場を提供している。 ■年一度は、絵本・おもちゃ・食育などの講演会を開催して、子育てに関する共通理解の醸成に努めている。
A-2-(1)-④ 虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見に努め、得られた情報が速やかに所長まで届く体制になっている。	a・b・c ◎	<ul style="list-style-type: none"> ■虐待防止について関係機関発行のポスターを掲示して職員や保護者への周知を図っている。 ■登降園時や保育中の視診は虐待発見の機会と捉えて、日頃との違いを記録化し、変化が見られる場合は主任を介して園長に届けることにしている。 ■研修等により虐待の早期発見や防止等に関して、職員の理解を深め重要性を周知徹底する取り組みが課題である。
A-2-(1)-⑤ 虐待を受けていると疑われる子どもの保護者への対応について、児童相談所などの関係機関に照会、通告を行う体制が整っている。	a・b・c ○	<ul style="list-style-type: none"> ■園長が職員から虐待に関する報告を受けた場合には、市の家庭児童相談室または児童相談所へ連絡することになっている。
A-2-(2) 一時保育		
A-2-(2)-① 一時保育は、一人ひとりの子どもの心身の状態を考慮し、通常保育との関連を配慮しながら行っている。	a・b・c X	<ul style="list-style-type: none"> ■一時保育は行っていない。

A-3 安全・事故防止

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-3-(1) 安全・事故防止		
A-③-(1)-① 調理場、水回りなどの衛生管理は、マニュアルに基づいて適切に実施されている。	a・㊦・c	①子どもたちの安全全般についてリスクマネジャーを中心に体制づくりをし、リスクマネジャーの意見を参考に対策を検討している。
A-③-(1)-② 食中毒の発生時に対応できるマニュアルがあり、さらにその対応方法については、全職員にも周知されている。	a・㊦・c	②調理場・水周り等のマニュアルについては国版のものを参考に衛生管理マニュアルを作成して用いており、少しづつ実情に合わせて見直している。
A-③-(1)-③ 事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取組を行っている。	a・㊦・c	③保育現場の事故防止には最も力を入れている。 ■事故に繋がりそうな事例（ヒヤリ・ハット）を園長に集約し、毎月、併設保育園長と当園長による分析結果を職員会議で伝達して、予防策を検討し、クラスの月案に反映するなど活用している。 ■子どもの安全教育としては対象となる0、1歳児の発達を考慮し、危険箇所をその都度注意するなどの方法で行われている。
A-③-(1)-④ 事故や災害の発生時に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	a・㊦・c	■乳幼児突然死症候群の発生を予防するため5分おきに睡眠時チェックをしている。 ■6ヶ月未満児のベッド使用時には、ベビーセンスによって窒息などの事故を防止している。
A-③-(1)-⑤ 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	a・㊦・c	④避難訓練等の演習にあたっては、全職員が等しく体験できるように計画・実施している。 ⑤不審者対策として当園では、出入り口を施錠しており、毎日、施錠状況について確認管理している。また、警察官によって護身術の訓練、警備会社への通報を実地訓練するなど不測の事態に職員全員が適切な行動をとることができるようになっている。 ⑥①～⑤の対応がある。また、食中毒対応、事故発生対応、不審者対応等の安全に関するマニュアルが整備されているが、学習会等による職員への周知徹底、定期的見直しが課題である。