

福島県福祉サービス第三者評価結果表

①施設・事業所情報

名称：郡山保育所	種別：保育所	
代表者氏名：菅野ひとみ	定員（利用人数）：９０（９６）名	
所在地：福島県郡山市桑野１－１８－１４		
TEL： ０２４－９３２－３０７５	ホームページ： http://www.kousaikai.or.jp/sukoyaka/koriyama/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：昭和３１年１０月１日		
経営法人・設置主体（法人名等）：公益財団法人 鉄道弘済会		
職員数	常勤職員： ２１名	非常勤職員 ０名
専門職員	保育士 １７名 栄養士 ２名 調理士 １名	
施設・設備の概要	（居室数）	（設備等）
	保育室 ６	ホール、園庭

②理念・基本方針

【理念】 一人ひとりの子どもを大切にし、保護者や地域社会から信頼され、選ばれる保育所を目指す。 【基本方針】 ・児童の健康と児童の安全を第一とし、のびのびと元気に心豊かに遊べる保育環境を整える。 ・ひとりひとりの児童を明るくあたたかな笑顔で受容し、個々の個性や成長発達の過程を大切にし、秘めた可能性を最大限引き出し伸ばしていく。 ・個々の保育ニーズや保育観をつぶさにとらえ保護者との連携を深めながら多様で弾力的な保育サービスの提供に努める。

③施設・事業所の特徴的な取組

・異年齢児の交流する機会も多く、遊びの中でお互いが育ち合い思いやりの心の習得を図っている。 ・運動能力の発達を促すために園庭活動を多く取り入れ、運動器具などを活用し全身機能を高めている。 ・食育推進に向け野菜の栽培から育てる大変さを学び、食材への感謝の気持ちが理解できるよう実践している。また、栄養に関する知識を育てるために、分類表を用いて色

分けすることで身体に必要な栄養素を学ぶ機会を設けている。

④第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成30年5月21日（契約日） ～ 平成31年1月23日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	3回（平成25年度）

⑤第三者評価機関名

福島県社会福祉協議会

⑥総評

◇特に評価の高い点

【保護者との信頼関係の構築】

日常の保育内容や子どもの姿は、ドキュメンテーションを用いて保護者にわかりやすくお知らせすることに取り組んでいる。また、保育所では、保護者が一日保育士の仕事を体験することができる「保育士体験」を実施しており、参加した保護者からは、年齢ごとの子どもの育ちや保育士の関わり方から子どもへの接し方を学ぶ良い機会となっている。「保育士体験」は保護者が保育士の仕事や保育所の役割を理解することにもつながっていることが評価できる。

【職員の働く環境】

経験豊富な職員が多く、相談しやすい組織的な工夫とワークライフバランスに配慮され、職員の働きやすい環境が整備されている。

◇改善を求められる点

【記録・マニュアルの整備】

各種会議等で検討内容に関わる記録や職員で構成されている委員活動（環境・安全委員、マニュアル検討委員等）は、保育の質の向上に関わる重要な書類であることを認識し、記録やそれに付随する書類の整理に努めてほしい。

特に、虐待等権利侵害の早期発見・早期対応のためマニュアル、プライバシー保護等の権利擁護に関するマニュアルに関しては早急に作成・見直しに取り組んでほしい。

【事業計画について】

事業計画は、保育理念、保育方針の実現に向け、中・長期計画が反映された内容とし、計画の策定にあたっては、職員参画の下、当該年度の評価を次年度に活かす（PDCAサイクルを機能させる）内容としてほしい。また、保護者や地域に対しても年度の始めや入園の際に、保育所がどんなことを取り組むのか、事業計画の内容をわかりやすく伝えることに積極的に取り組んでほしい。

【地域に開かれた保育所を目指して】

保育理念に掲げている「保護者や地域社会に信頼され、選ばれる保育所を目指す」の実現に向け、保育所が持つ公益性を理解し、保育所の取り組みや専門性について情報発信することやその機会の提供に努めてほしい。また、地域住民との相互交流の機会を検討し、地域における子どもの社会体験の場をつくり社会性を育てることに積極的に取り組んでほしい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

第三者評価受審が4回目となり、経験の長い職員を中心に話し合いを進め、不足しているものを準備したりと、職員ひとりひとりが何をしなければならないかを理解し進める事ができた。全体で取り組むことで新入職員と経験のある職員が改めて共通理解・意識の統一をはかることができた。

2017年度に全マニュアルの見直しを行ったが、事象が発生してからの対応を記載しているものが多く、虐待などは発見に至るまでの対応について見直しを行い細かく作成する必要がある。

各項目、評価とコメントを参考に検討し改善に向け継続的に取り組んでいきたい。

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

※すべての評価細目（45 項目）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。

※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。

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、基本方針を確立・周知している。		
①	Ⅰ-1-（１）-① 理念、基本方針を明文化し周知を図っている。	a・㊦・c
＜コメント＞ 理念・基本方針は、ホームページやパンフレットに記載され周知が図られ、職員、保護者、地域の方にも理解していただけるよう可視化されている。しかしながら職員も、基本方針や保育目標の理解を深める研修会や協議する機会が必要である。 また、新正規採用者に対しては、3 月に法人本部が研修を行っているが、4 月の入職者に対する説明機会が不十分であるので、内部研修などの説明機会を設けることが必要である。		

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を的確に把握・分析している。	a・㊦・c
＜コメント＞ 地域の人口推移と入所児童数の予想は、行政と情報交換を行っている。 今後は、郡山市の子どもを取り巻く状況の把握を集約した内容を鑑み、中・長期的計画につなげられるよう分析が必要である。収支予算作成の際は、自ら分析結果を反映させるなど、法人本部と協働し地域ニーズを取り入れることが必要である。		
③	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
＜コメント＞ 法人本部で策定されている事業計画から経営課題を職員に周知しているが、経営面に關わる施設の整備、人材育成と地域から求められるニーズ面の両面から課題を検討し明確化する作業を、本部と協働することが望まれる。		

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を明確にしている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画を策定している。	a・b・c
<コメント> 法人本部より示されている中期経営計画に、保育所・認定こども園に関わる経営改善への取り組み目標が策定されている。 今後は、それに基づく郡山保育所の中・長期計画に掲げた計画を具体化すること、到達目標設定することが必要である。例えば中・長期にわたる年度ごとの収支計画やそれに付随する採用計画や施設整備計画などを検討してほしい。		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画を策定している。	a・b・c
<コメント> 中・長期計画に基づく単年度の事業計画が項目、実施内容、実施時期が分かるように策定している。 今後は、2017年の事業計画評価を考慮し、中期事業計画内容を理解した上で事業計画に反映されるように、数値目標や具体的な成果を設定してほしい。		
I-3-(2) 事業計画を適切に策定している。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しを組織的に行い、職員が理解している。	a・b・c
<コメント> 事業計画の策定は、1月からクラス単位による職員間で事業の見直しを行い、評価と意見をまとめその結果を次年度の計画に反映させている。しかし、その方法は組織的な取組として定められてない。今後は、評価や見直しの時期、保護者や職員の意見が取り込めるような手順を定めたうえで、事業計画の策定に取り組んでほしい。		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知し、理解を促している。	a・b・c
<コメント> 年度当初4月に開かれるクラス懇談会で保育プランを配布し、保育理念、保育目標、保育方針、保育士の姿など周知しているが、事業計画の説明は行われていない。年度当初の入園式、父母の会やクラス懇談会などで保育所全体の事業計画を説明することが必要である。		

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を組織的・計画的に行っている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組を組織的に行い、機能している。	a・b・c

<コメント> 保育所としての自己評価結果を取りまとめ課題を集約している。また、第三者評価受審に取り組む中で前回受けた評価結果からマニュアルの一部見直しを行っているが、明らかになった課題に対して改善するまでの取り組みがされていない。一連のPDCAサイクルを組織として活用することで保育の質の向上に繋げ、この分析過程の記録を活用した改善計画の策定が望まれる。		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り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・㉔
<コメント> 職員間で課題の共有が図られているが、その課題に対する改善計画は文書化されておらず確認ができなかった。分析結果の記録をもとにした改善計画の策定をすることで、中・長期計画や事業計画に反映されるよう取り組むことが必要である。また、評価結果を分析し、保育所としての取り組むべき課題を明確にすることが望まれる。		

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
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任を明確にしている。		
10	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。	a・㉕・c
<コメント> 所長は職員に対し、資質の向上について職員会議等で表明し、保護者向け配付物「わかたけ」と園だよりを活用し、所長の責任を表明している。本部キャリアパスプランの職務内容に、所長の不在時の権限委任は主任保育士と定めている。安心安全の保育運営などに取り組んでいるが、今後は経営に関する取り組みについても職員に示してほしい。		
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。	㉖・b・c
<コメント> 法人本部が実施する「実践業務機関長会議」において関係法令研修に参加している。法令等遵守自己点検チェック表を活用し個人情報管理、労働諸法規、勤務管理、防災管理、苦情解決体制、税務関係等の学んだことを再確認している。研修内容等を会議等で報告しているが、会議録に記載し、文書による職員に分かりやすい工夫をお願いしたい。		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップを発揮している。		
12	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。	a・㉕・c
<コメント> 保育の計画性については日誌・指導計画を書面で、保育実践は観察で評価しているが、保育理念や保育方針の具体化に向け職員に周知し定期的に評価・分析している記録がないため		

確認できなかった。 保育の質向上のためキャリアアップ研修へ計画的に職員を参加させる工夫として個別の研修計画を作成し工夫することが望まれる。		
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。	a・b・c
＜コメント＞ 経営状況やコストバランスを考慮した食材や電気料金削減のための電力会社の見直し、消耗品についてコスト削減に取り組み、削減実効を行っている。 今後は、少子化問題、地域のニーズ等、保育所を取り巻く現状と課題に対し、職員からの意見を集約しながら所長としての指導力を発揮することを期待したい。		

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、人事管理の体制を整備している。		
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を確立し、取組を実施している。	a・b・c
＜コメント＞ 法人本部の採用計画に基づき人員配置が行われている。離職者が少ないため職員の定着率は高いと判断できる。 職員の年齢が高いことを鑑み、職員構成と職員退職の時期を考え、将来的な人材の補充を視野に入れた計画の検討が望まれる。		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理を行っている。	a・b・c
＜コメント＞ 法人本部が作成したコンプライアンスアクションプランと行動指針、保育プランにより「期待する職員像等」を明確にしている。本部人事担当からの説明のほか組合からも職員に行動指針を周知している。 今後は法人本部だけでなく、職員による分析を行い、処遇改善へ取り組むことが望まれる。		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮している。		
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組んでいる。	a・b・c
＜コメント＞ ストレスチェックを毎年実施し、衛生推進委員が改善点を明確にしている。個人面談を年2回実施し、職員から健康状態や仕事と生活の両立の悩みなど確認ができています。 年休取得を申し出た際に、年休が取りやすいよう配慮がされ、相談できる同僚がいるとの職員からのヒアリングもあり、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。		
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。	a・b・c

＜コメント＞ 「期待される職員像」は保育プランやコンプライアンスアクションプランで明確化されている。 今後は、年2回の個人面談の際に目標や方針説明、個人の到達目標の設定、その目標達成に向けた行動の進捗状況を、評価コメント欄に記載してほしい。		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画を策定し、教育・研修を実施している。	a・㉓・c
＜コメント＞ 部外研修計画に基づき職員の研修参加を行っているが、年度ごとの研修計画の評価や見直しまで行っていない。 今後は、「期待する職員像等」に合致した職員養成のため、外部と内部の研修計画の策定が望まれる。		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会を確保している。	a・㉓・c
＜コメント＞ 法人本部研修において新任職員研修を実施、内部研修では主任保育士、先輩保育士からOJTが行われ、研修機会が確保されている。 個別の研修計画を立てる際に、習得すべき知識や技術のスキルに合わせた研修会への参加が望まれる。職員一人ひとりの研修計画を立てることで研修状況把握や研修内容について評価し、職員の研修に向ける姿勢が構築されるよう工夫してほしい。		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成を適切に行っている。		
20	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・㉓・c
＜コメント＞ 養成校との連携を図り実習生を受け入れる体制を整え、オリエンテーション資料を作成し実習生に説明している。 今後は、福島県保育者養成校連絡会より提出されている保育実習の手引きを参照し、実習生の研修・育成に関する基本姿勢の明文化とマニュアル整備を検討していただきたい。 また、日本保育協会などが開催する「実習担当者研修会」に参加することにより養成校の意向と現役学生の状況なども把握できるため、次世代に必要な保育士の育成をしていただきたい。		

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を行っている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開を行っている。	a・㉓・c
＜コメント＞ ホームページ等を活用し、保育理念、保育方針、保育の内容等が公開されている。第三者		

評価の受審は公表しているが、苦情・相談の内容は公表されていない。第三者評価の受審結果に基づく改善点及び取り組みの公表と、苦情・相談の公表はプライバシーの保護に配慮する必要はあるが、苦情・相談にどのような対応をしているかを示す機会となるため公表するよう検討されたい。		
22	Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組を行っている。	㉑・b・c
<コメント> 経理、取引等に関しては、法人本部が諸規定を整備し、必要な内容については職員に周知を行っている。 外部監査により、法人本部において法人内施設の指導を受けている。		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係を適切に確保している。		
23	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・㉒・c
<コメント> 玄関に子どもと保護者が参加できるイベントの案内や、郡山市内の行事などのチラシを自由に閲覧できるスペースがあり、また、保護者からの社会資源に関する問い合わせについては、職員が随時情報提供を行っている。 保育所では、近年地域の行事が減少していることを理由に、子どもが地域の行事に参加したり、住民と交流する機会を積極的に設けてはいない。また、地域に向けて保育所行事への参加を呼びかけてはいるが、定期的な取り組みには至っていない。 今後は、保育所と地域住民との相互交流の機会を検討し、地域における子どもの社会体験の場をつくり社会性を育てることに積極的に取り組んでほしい。		
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。	a・b・㉓
<コメント> ボランティアの受け入れは、年間を通じて「絵本の読み聞かせ（月2回）」と、学校から依頼があった場合のみ学生のボランティアの受け入れを行っている。 受け入れにあたって作成されている文書は、「担当職員」、「受け入れ方法」、「注意事項」の記載のみで、マニュアルの整備はない。また、現在受け入れているボランティアに対して研修といった支援の仕組みはない。 保育所としてボランティアの受け入れに関する基本姿勢を明文化し、登録、申し込み手続き、実施状況の記録、ボランティアに対する事前説明方法等を記載したマニュアルの整備に取り組んでほしい。		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携を確保している。		
25	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を適切に行っている。	a・㉒・c

<コメント> 郡山市が子育て支援を目的に作成した「子育てハンドブック」を事務室に保管し、保護者からの問い合わせの際に職員が活用できるようにしている。 また、障がいのある子や気になる子どもに対しては、地域の専門機関と連携し助言を受けながら保育にあたっている。 現在、保育所では「郡山市民間認可保育所連絡会」に参加し定期的な情報交換等を行っているが、多様な機関や団体も含めたケース検討会やネットワーク化への取り組みは行われていない。 このため、園児の安全確保や成長に合わせた支援ができるよう、他組織との連携等について検討してほしい。		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	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・b・c
<コメント> 郡山市の子育て支援事業により、地域の保護者や子どもの受け入れ、園児との交流に取り組んでいる。また、正面玄関脇にある掲示板を活用し、地域住民に対し「夏祭り」といった園の行事への参加を呼び掛けている。 災害時における地域に対しての役割等については、職員とその必要性を話し合っているが、住民に対して説明や役割について確認していない。 今後は、地域のニーズに応じた取り組みを企画したり、災害時における連携・協力等について住民と一緒に取り組むことを検討してほしい。		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動を行っている。	a・b・c
<コメント> 行政が主催する行事や事業への協力は行っているが、保育所独自に地域の福祉ニーズを把握したり、ニーズに応じた取り組みは行われていない。 今後は、保育理念にある「保護者や地域社会に信頼され、選ばれる保育所を目指す」の実現に向け、保育所がもつ公益性を理解し、保育に関する専門的な地域支援のみならず、まずは地域住民の主体的な活動や福祉ニーズの把握に取り組むことから始めてほしい。		

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を明示している。		
28	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
<コメント> 保育理念や基本方針に「子ども一人ひとりが大切にされ、個性や発達を尊重する保育の実		

施」が明示されている。また「全国保育士会」作成の「保育士倫理綱領」を職員に配布し、研修等で確認する機会を設けている。 子どもの尊重、基本的人権への配慮について、内部研修を行っているが、把握された課題に対し検討や改善は行われていない。また、保育の場面ごとの手順書は「基本的人権への配慮」に関する記載が十分ではないため、職員参画の下、マニュアルの整備や手順書の見直し、把握した課題の改善に取り組んでほしい。		
29	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を行っている。	a・ b ・c
＜コメント＞ 「全国保育士会」作成の「保育士倫理綱領」を用いた職場内研修を開催している。また、主任保育士は、保育の場面でその重要性を職員に対し説明を行っている。 職員は「人権擁護のためのセルフチェックリスト」を行い、集計結果を会議で共有しているが、結果から見えた課題に対し、改善に向けた取り組みは行われていない。年度末に向けて再チェックを行う際は、職員間で課題を分析し、改善に取り組むことに期待したい。		
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）を適切に行っている。		
30	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
＜コメント＞ 郡山市が作成した保育所を紹介する「子育て支援事業案内」、当該保育所のホームページで保育理念をはじめ子どもの生活の様子などを紹介している。 見学希望者の受付は随時行っており、施設、行事、クラス（年齢）の様子などについて、保育理念や基本方針がわかりやすく記載されたパンフレット（イラスト入り）を用いながら説明を行っている。保育所では見学者に対して、疑問や質問に丁寧に答えることを大切にしている。		
31	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
＜コメント＞ 保育開始の際は、保護者に対し「重要事項説明書」により施設の概要、提供するサービスの内容等の説明を行っている。この他、「しおり」や「行事予定表」、「年齢に応じた持ち物」などを写真入りの資料で分かりやすく説明を行っている。 保育内容の変更があった場合は、保護者の意向を確認し、就労状況による保育時間の変更といった場合も所定の様式により手続きを行っている。		
32	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
＜コメント＞ 保育所等を変更する際は、郡山市で作成している「保育経過記録用紙」により、生活の様子や遊びの様子などを記載し、変更後も子どもの保育への継続性に対し配慮を行っている。 保育所の利用が終了した保護者に対する相談方法については口頭のみとなっているため、書面による相談窓口の案内等を作成してほしい。		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a・㉓・c
<コメント> 保育士は、個別支援計画や週案、月案の評価の際に、達成感や意欲など、子どもの満足の把握に努めている。また、利用者満足は、保護者面談において保育所に対する希望や要望などの把握を行っている。 保護者に対する満足度調査は、4年に1回、法人本部が「利用者アンケート」を行い、その結果を保育所にフィードバックしているが分析、改善には至っていない。 保育の質を高めるためにも、今後は保育所独自に定期的な満足度調査を実施し、その結果を分析、検討する担当者の設置、改善に取り組む仕組みを構築してほしい。		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。		
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・㉓・c
<コメント> 苦情解決の要領を定め、その内容を保護者に対しても書面で配布している。また、正面玄関には苦情解決の体制、第三者委員などを記載した文書を掲示し、同じく苦情受付の用紙と箱を設置している。 また、受け付けた苦情は定められた手順に基づき、その経過や結果などが記録されている。 これまで、内容及び結果の公表については、申出人の希望、プライバシーの保護により行っていないとのことであるが、苦情内容及び結果の公表は、保育の質の向上に向けた積極的な姿勢を示すものであるため、申し出人に配慮をした上で取り組んでほしい。		
35	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。	㉓・b・c
<コメント> 年度のはじめに配布する「保育参観のしおり」に心配ごとや気になること、保育園への要望などがあれば電話や連絡帳、送迎時にいつでも対応する内容が記載されている。また、保護者からの相談がある場合は、専用の個室が用意されている。 保育士は、送迎時に日々の子どもの様子などを保護者に伝えており、話しやすい、相談しやすい雰囲気をつくることを大切にしている。		
36	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・㉓・c
<コメント> 整備されている「苦情対応マニュアル」は、フローチャートが中心となっており、相談や要望、希望への対応が記載されたマニュアルとはなっていない。 保育士は保護者の相談や要望、希望を個別面談、連絡ノート、送迎時の会話などにより対応しているが、連絡ノートでのやり取り以外は記録されていない。 苦情同様、相談や要望、希望を受けた際は、対応の検討や情報共有に必要となるため記録に残すことを検討してほしい。また、「苦情対応マニュアル」を活かしながら、相談や要望、		

希望に対する対応まで含めたマニュアルとしてほしい。		
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を行っている。		
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を構築している。	a・b・c
<コメント> 「園内事故発生マニュアル」、「不審者対応マニュアル」などを整備している。起きた事故は「アクシデント」に記入し、結果や対応などが記録されている。 施設内の設備や危険箇所は、チェックリストにより点検を行っているが、職員の共通認識を図るため点検内容を具体的に記載することを検討してほしい。 現在取り組んでいるヒヤリ・ハットの方法は、職員間でその対策を検討しているとは言えない。ヒヤリ・ハットの取組みは、収集された事例を職員間で共有し、その対策を検討するプロセスが重要である。このため、考え方や取り組み方法を含め職員間で共有し、様式の作成、安全対策、事故防止のための研修に取り組んでほしい。		
38	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
<コメント> 主任保育士が保健衛生担当者として、保健計画、健康管理、感染症のマニュアルの作成、見直しを担当している。 保育所内で感染症が発生した場合は、保護者に対し「おたより」や「掲示板」などで症状や対応策、発症人数の情報提供を行い、職場内研修では「おう吐物の処理方法」について実際の場面を想定し研修を行っている。 健康管理、感染症のマニュアルは「保育所における感染症に関するガイドライン（2018年厚生労働省作成）」の内容を踏まえ作成することが望まれる。さらには、職員間で定期的なマニュアルの学習、評価・見直しに取り組んでほしい。		
39	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行っている。	a・b・c
<コメント> 「消防計画」では、防災責任者、役割分担、地震、風水害時の対策等が記載されており、所長は郡山市が作成したハザードマップにより建物周辺環境について確認を行っている。また、備蓄食料は、リストを作成し栄養士と保育士が管理を行っている。 緊急時の連絡方法として保護者への対応方法は確認しているが、職員の安否確認方法は整備されていない。また、自治会等と連携した災害訓練は行われていない。 今後、災害時の対応を検討する際は、職員の安否確認や行動基準、自治会と連携なども含め、災害時における「事業（保育）の継続」についても対策を講じてほしい。		

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を確立している。	

40	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を文書化し福祉サービスを提供している。	a・b・c
<コメント> 標準的な実施方法は、各クラスでファイルにまとめ職員がいつでも閲覧できるようになっているが、整理が不十分（過去のマニュアルが混在）なクラスもあり再確認が望まれる。 標準的な実施方法に基づき保育が行われているかどうかの確認などは、その場で確認、指導するにとどまっている。 また、手順書やマニュアルへの「子どもの尊重」、「プライバシーの保護」や「権利擁護」に関する姿勢の明示、配慮や環境についての記載が十分ではないため、確認方法も含め職員間で検討してほしい。		
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を確立している。	a・b・c
<コメント> 標準的実施方法の検証・見直しは、所長・主任保育士が日誌や週案・月案といった計画や、日々の保育の観察を通して随時行われているが、その方法や時期や基準は示されていない。 保育の質の向上に向け、職員の意見や要望を反映する仕組みはあるが、改善に取り組んだ記録は確認できない。 標準的実施方法の検証・見直しの方法を保育所として定め、職員間で定期的に確認し、記録に残す取り組みとしてほしい。		
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を策定している。		
42	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
<コメント> 計画は保育課程を踏まえ、年間、月案、週案、個別の指導計画が作成されている。個別の指導計画は、個別面談により保護者の意向を把握し計画に反映させている。 指導計画策定の責任者は主任保育士が担当し、今年度から「アセスメントの流れ」を作成し配布・説明を行っている。 今後は、アセスメントや計画の策定の際に、栄養士など様々な職種や保育所以外の関係者が参加できる仕組みとしてほしい。		
43	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
<コメント> 指導計画の見直しは、月案は月末、年間計画は3ヶ月ごとに、各クラス担当、主任保育士で評価・見直しが行われている。また評価を行った内容をふまえ、次の計画に目標が記載されている。 しかしながら、指導計画の評価・見直しに関する手順や仕組みなどは定められていない。 また、見直しによる変更が生じた場合の内容を職員に周知する手順も定められていないため、現在行っている各計画策定のプロセスを職員間で整理、文書化し、それに基づく計画の評価・見直しを行ってほしい。		

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録を適切に行っている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録を適切に行い、職員間で共有化している。	㉠・b・c
<コメント> 子どもや保護者に関する情報は、保育所で定められた様式に基づき、子どもの発達状況、生活状況等の把握、記録が行われている。また、3歳未満児、気になる子ども、長時間保育の子どもに対して個別の指導計画が策定されている。 評価は、クラス担当で話し合い、その内容を踏まえ所長・主任保育士が指導を行っている。 様々な情報の共有は職員会議（月1回）、ケース会議（月1回）で行われ、職員の要望や必要に応じて随時開催されている。		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制を確立している。	㉠・b・c
<コメント> 運営規程、文書管理規程、個人情報保護規程を整備し、それに基づき記録の管理を行っている。重要書類は鍵のかかる書棚に、鍵は事務室で管理している。 保護者に対しては入園の際「重要事項説明書」に基づき、個人情報保護について説明を行っている。 職員に対しては、職員会議で個人情報保護規程の配布を行い周知している。		

第三者評価結果（保育所）

※すべての評価細目（20 項目）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。

※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。

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
<コメント> 保育課程の編成に関し各年齢に応じた子どもの育ちを考慮し、主任保育士が中心となり職員間で検討され、「保育理念」「保育方針」「保育目標」の基本に基づき策定している。 編成にあたっては、各クラスにて評価された内容を集約し、全体会議の場に持ち寄り職員の参画の基で評価と内容確認、共有を図っている。		
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
<コメント> 保育室の湿度、室温、採光を管理していると共に、保育室内点検チェック表を有効に活用することで、環境の整備と安全な配慮がされている。また、手洗い場やトイレ清掃においてもトイレ清掃チェック表を活用し管理している。 園舎中央のホールを有効に利用し、保育士や友達と落ち着いて過ごせるように、またコーナー遊びの中でくつろぎながら過ごせるような配慮をしている。		
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
<コメント> 子ども一人ひとりの生活時間、食事、排泄、睡眠、遊びなど一日の生活を把握することを目的として生活習慣把握表を活用し、家庭との連携を密に取ることで、個々の発達に応じた対応ができています。 子どもの発達に関わる内容については、全職員がケース会議で共有を図っている。また、保育観察から保育士は子どもが理解できるように言葉をかけるよう、不必要に大きな声を発するのではなく年齢に応じた関わり方をしている様子を確認した。		
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

<コメント> 年齢に応じた基本的な生活習慣を踏まえた指導計画は、年間指導計画と月案、週案を基に策定されている。 生活習慣把握表を活用し、一人ひとりの生活に応じた関わり方に配慮し、0歳児保育では個々の生活リズムに合わせ、午前睡を必要としている児に対して、生活習慣を整えながら無理なく保育所生活が身につくように配慮している。また、生活の見通しを知るために絵カードを作成し、子ども自ら次の活動を理解し無理なく生活習慣が身につけられるよう工夫している。		
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。	㉑・b・c
<コメント> 同年齢の友達や異なる年齢の子どもと関わりを持ちながら遊べる空間としてホールを利用し、遊びの中でルールを守る重要性和創作意欲が身につく玩具を提供している。 保育士は、見守りと共に必要に応じた言葉をかけ、子どもとの会話を大切に考え接することを心掛けている。 散歩や園外保育に出かける機会の中で、保育所の位置的環境で地域の方との関わりが難しいが、外遊びの重要性も考え、身体を十分に動かし活動できるように玩具や遊具の設定と自然の移り変わりも観察できるように整備されている。		
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でき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。	㉑・b・c
<コメント> 保育室内の環境温度が設定管理され、衛生面に配慮した玩具の消毒と清掃がされている。 0歳児の指導計画と個別計画を整合し、一人ひとりの発達状況に応じた保育を行っている。前月の子どもの姿や保育について評価を行い、翌月の計画作成とする一連の計画を策定する流れができています。 また、連絡帳を通して生活の様子や家庭での様子、育児に関する相談などが記入されることがあり、主任保育士や担任保育士から適切なアドバイスを受けることができる。		
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でき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。	㉑・b・c
<コメント> 一人ひとりの育ちにそった個別計画が作成され、遊びや自己表現、自我の芽生えに対応できるよう保育士は子どもの言葉に耳を傾け受け止め、保護者から子どもの成長に対する思いをアセスメントに記録し、個別計画に反映している。また、保育士は子どもの主体性を尊重した保育を心がけ、子どもたちと共に発展性のある保育を行っている。		
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でき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。	㉑・b・c

<コメント> 集団生活遊びの中で、興味関心や友達との関係性により協同的な活動内容は、指導計画や保育日誌からも確認できた。個別計画の作成に関しては、保護者から子どもの育ちに対する意向を聞き取り、思いを受け止め個別計画に反映されている。 また、年齢に応じた遊びの工夫や環境設定がされている。さらに小学生との交流の機会を設けることで就学に対する不安を取り除き、自ら就学に期待が持てることから小学校との連携を深めてほしい。		
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。	㉑・b・c
<コメント> 気になる子に対して、保護者の思いや育ちについて個別計画を作成するにあたり、保護者の意向を汲み取り、またカウンセリングや巡回相談事業を活用し助言指導を受けることができるよう配慮している。障害児保育研修で学んだことが研修復命書から報告され職員へ周知している。 現在、障がい児と認定されている園児は入所していないことと、郡山市から入所依頼がされていないが、受け入れる体制は整えている。		
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。	㉑・b・c
<コメント> 朝と夕方と長時間保育を受けている保護者への連絡事項については、視診簿や伝達表を活用し子どもの体調や保護者からの連絡など、特記事項に記載し伝達漏れがないよう確認印を押すことで「誰が、いつ、どこに」伝えているかわかるように工夫されている。 延長保育時間の安全性を確保するために、玄関を施錠し監視モニターで不審者対策がなされ安全性を確保している。 延長保育を利用している子どもについては、異なる年齢の子どもが関わり遊ぶために、指導計画や延長保育日誌に保育内容や最終降園時間など記載されている。		
A⑩	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。	㉑・b・c
<コメント> 就学を見通し基本的な生活習慣や自ら学習したいと思う意欲を育てる掲示物（あいうえお表）と、ひらがなで記載された献立表を他児の前で発表するなど、日常生活の中で学べる機会を設けている。 クラス懇談会や個人面談等で就学に向けた保育内容を伝え保護者の不安感を受け止め、準備等を伝えている。 幼・保・小連携に参加することで習得した情報を職員間で共有し、保育所児童保育要録の作成に役立てている。		
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。	a・㉒・c

<コメント> 入園時に渡す「入園のしおり」を用いて健康管理について説明し発熱時の対応や感染症に対して理解できるような内容になっている。午睡は年齢に応じた午睡チェックに基づいて管理している。 しかし、SIDS（乳児突然死症候群）については、情報を文章化し入園式・クラス懇談会等で保護者へ説明する機会がなく、説明文書の配布をするなど理解を深める必要がある。また特に乳児0歳児の午睡チェックについては、体位、呼吸、顔色、掛物などさらに安全を管理できるようお願いしたい。		
A13	A-1-(3)-② 健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	㉓・b・c
<コメント> 健康診断の結果と歯科検診の結果を保護者に伝え、子ども健康について連携を図り、途中入園児・健康診断当日欠席児の健康診断については、嘱託医師のもとで受ける体制を整えている。 郡山市の保健担当者会議に主任保育士が参加し、保健計画に反映させている。		
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。	a・㉔・c
<コメント> アレルギー児に関しては、アレルギー除去食について保護者と栄養士の面談がある。 厨房より食事を提供するにあたり、伝達用紙に食事の提供に関する項目が記載されている。 ただ、アレルギー対応除去食の取り扱いは最善の注意が必要であるため、厨房内での確認と配膳時の点呼確認（ダブルチェック）を図ってほしい。また、厚生労働省より示されている「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」に記載されているアレルギー疾患生活管理指導表は、保育所の生活において特別な配慮や保育所生活管理上の留意点などを記載する指導表となるため活用し、さらに安全を図ってほしい。		
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。	㉓・b・c
<コメント> 和やかに友達と会話を楽しみながら食事をする様子を観察することができた。個々の食事状況に合わせて量の加減ができるように保育士が日頃の食欲の状況を確認し声をかけている。3歳以上の子どもたちにも主食を提供し温かいご飯が定評である。 バケツ稲作栽培を行い、稲の育ちや実る稲穂を観察し、収穫時にはおにぎりづくりの体験から食の大切さや育てる大切さなど学ぶ機会もある。		
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。	a・㉔・c
<コメント> 栄養士が喫食状態を見る機会を設け、食事の様子から個々の食事量や嗜好状況を確認するなどの配慮がされている。		

給食の献立は、郡山市の献立表を使用している中で、栄養士の職の向上を踏まえて、献立作成する中で季節感のある食事や地域の食文化、行事食の提供に力を発揮していただきたい。また、嗜好調査を行うことにより、家庭での食生活や発育状況なども考慮し献立作成を行っていただきたい。

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		
A⑩	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。	㉑・b・c
<コメント> クラス懇談会や個人面談を通して、保護者の意向や家庭での生活状況の情報交換がされる中で、日々の成長は連絡帳を通して知らせている。 また、一日保育士体験に保護者の参加が多くあり、実践的に保育に参加することで、保育に対する意図を理解していただける機会がある。保護者からの感想では、保育士の仕事や子どもの成長に対してのコメントが多く挙げられ保育について理解を深めていただけている。		
A-2-(2) 保護者等の支援		
A⑨	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。	㉑・b・c
<コメント> 個人面談の機会や連絡帳などで相談されることがある他、送迎の際に相談される機会もある。 朝夕の相談の記録手順がなく、メモ等に記載されているため、相談受付プロセスから記録用紙など適切に保管していただくことで、情報の共有化と適切な対応を図ることができる。		
A⑨	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。	a・㉑・c
<コメント> 虐待マニュアルはフローチャート形式で体制を整え可視化している。 今後は、現在ある虐待マニュアルを一本化して虐待に気づくためのチェックリストの作成や、子どもに及ぼす影響、背景などの統一化を図り、職員の理解とともに子どもの権利に関する事項と虐待防止マニュアルの整備が必要である。 また、虐待は家庭にとどまらず保育所内にも起こりうる行為となるため、マニュアルに基づく研修などの機会を図ってほしい。		

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）		
A㉑	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。	a・㉑・c

〈コメント〉

保育士の自己評価は4月に目標設定がされ、10月に前期評価と面談を行っている。

しかし、保育の改善や専門性の取り組みには至っておらず、個別の課題として考えるのみとなっている。

今後は、保育士の自己評価結果に対する所長からの評価をフィードバックし、個別の課題を吸い上げ保育所全体の保育実践に活用できるような自己評価に発展していただきたい。