

## 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの提供

## Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

## Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

第三者評価結果

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

## 【判断基準】

- a) 子どもを尊重した保育についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解をもつための取組が行われている。
- b) 子どもを尊重した保育についての基本姿勢は明示されているが、組織内で共通の理解をもつための取組は行っていない。
- c) 子どもを尊重した保育についての基本姿勢が明示されていない。
- ア 理念や基本方針に、子どもを尊重した保育の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
  - イ 子どもを尊重した保育の提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
  - ウ 子どもを尊重した保育に関する基本姿勢が、個々の保育の標準的な実施方法等に反映されている。
  - エ 子どもの尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。
  - オ 子どもの尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。
  - カ 子どもが互いを尊重する心を育てるための具体的な取組を行っている。
  - キ 性差への先入観による固定的な対応をしないように配慮している。
  - ク 子どもの人権、文化の違い、互いに尊重する心について、その方針等を保護者に示すとともに、保護者も理解を図る取組を行っている。

## &lt;コメント&gt;

法人理念には、人権の尊重を掲げ、保育理念には子どもの人権や主体性の尊重を掲げています。「保育所職員の心得」にも、人権の尊重、子ども主体の保育、虐待の早期発見や予防等を掲げています。この保育の基本姿勢を反映したマニュアルに基づいて保育に取り組んでいます。職員会議等で基本姿勢について継続的に話し合い、意識の共有をしています。また、定期的に自らの人権意識をチェックする取組もしています。これらの取組や園の方針等について保護者の理解を図ることが期待されます。

第三者評価結果

29

Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護に配慮した保育が行われている。

a

## 【判断基準】

- a) 子ども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、子どものプライバシーに配慮した保育が行われている。
- b) 子ども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が、子どものプライバシーに配慮した保育が十分ではない。
- c) 子ども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ない。
- ア 子どものプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。
  - イ 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した福祉サービスが実施されている。
  - ウ 一人ひとりの子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、子どものプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。
  - エ 子ども・保護者にプライバシー保護に関する取組を周知している。

<コメント>  
 「プライバシー保護マニュアル」を整備し、子どもや保護者のプライバシーに関する職員の理解が進んでいます。幼児トイレは個室が整備され清潔で安心な環境になっています。乳児のおむつ交換時には衝立を使ったりするなどの配慮をしています。おもらしの時は他の子どもに分からないように別室を使って着替えをしています。プール遊び時のシャワー利用や着替えは少人数で男女別に行っています。子どもにはプライベートゾーンについての話をしています。状況によって、一人になれる空間についての配慮もしており、保護者から評価されています。

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。

第三者評価結果

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。 b

【判断基準】

- a) 利用希望者が保育所を選択するために必要な情報を積極的に提供している。
- b) 利用希望者が保育所を選択するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。
- c) 利用希望者が保育所を選択するために必要な情報を提供していない。
  - ア 理念や基本方針、保育の内容や保育所の特性等を紹介した資料を、公共施設等の多くの人が入手できる場所に置いている。
  - イ 保育所を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。
  - ウ 保育所の利用希望者については、個別に丁寧な説明を実施している。
  - エ 見学等の希望に対応している。
  - オ 利用希望者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。

<コメント>  
 保育園の基本情報は、ホームページで詳細に情報提供し、パンフレットに園の保育目標や保育方針、季節毎の主な行事予定等を掲載しています。見学希望は予約制で、見学者の希望日時と園の日程を調整しています。主任が対応し、丁寧に説明しています。パンフレットを施設の窓口に置いています。が、保育園以外の公共施設等には置いていません。

第三者評価結果

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。 b

【判断基準】

- a) 保育の開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき保護者等にわかりやすく説明を行っている。
- b) 保育の開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき保護者等に説明を行っているが、十分ではない。
- c) 保育の開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき保護者等に説明を行っていない。
  - ア 保育の開始及び保育内容の変更時の説明と同意にあたっては、保護者等の意向に配慮している。
  - イ 保育の開始・変更時には、保護者等がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。
  - ウ 説明にあたっては、保護者等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。
  - エ 保育の開始・変更時には、保護者等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。
  - オ 特に配慮が必要な保護者への説明についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。

## &lt;コメント&gt;

入園前説明会では、「園のしおり・重要事項説明書」を用いて法人及び施設の理念や方針、保育内容や準備する持ち物などについて説明し、保護者の同意を得ています。説明会後に個別面談を行い、家庭や子どもの状況、保護者の意向を聞き、質問に応じています。持ち物は実物の見本を用意して分かりやすく説明しています。また 外国籍など配慮が必要な保護者には、翻訳機を使用するなどして理解が得られるようにしています。簡単な「対応の仕方」を作成していますがルール化までには至っていません。

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。

第三者評価結果

b

## 【判断基準】

- a) 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮している。
- b) 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮しているが、十分ではない。
- c) 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮していない。
- ア 保育所等の変更にあたり、保育の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。
- イ 保育所の利用が終了した後も、保育所として子どもや保護者等が相談できるように担当者や窓口を設置している。
- ウ 保育所の利用が終了した時に、子どもや保護者等に対し、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書を渡している。

## &lt;コメント&gt;

転園の際の引継文書等は、個人情報保護の観点から申し送りの文書や様式は定めていません。転園により入所される子どもの場合必要な情報は区役所から提供される仕組みになっています。また 転園先の園から依頼があった場合は、保護者に連絡し保護者からの依頼で行うことになっています。今までに保育所変更のため引継や申し送りの依頼はありません。転園後や卒園後における相談窓口は、主任が担当し、口頭でその旨を保護者等へ説明をしていますが、ルールの文書化までには至っていません。

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。

第三者評価結果

b

## 【判断基準】

- a) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。
- b) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取組が十分ではない。
- c) 利用者満足を把握するための仕組みが整備されていない。
- ア 日々の保育のなかで、子どもの満足を把握するように努めている。
- イ 保護者に対し、利用者満足に関する調査が定期的に行われている。
- ウ 保護者への個別の相談面接や聴取、保護者懇談会が、利用者満足を把握する目的で定期的に行われている。
- エ 職員等が、利用者満足を把握する目的で、保護者会等に参加している。
- オ 利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、検討会議の設置等が行われている。
- カ 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。

<コメント>

保育士は、子どもたちの表情や言動・反応から遊びが充実しているか、安心出来る環境の中で主体的に過ごしているかなど日々振り返りを行い情報を共有し、満足度の把握に努めています。保護者とは、日々の会話から意見や要望を把握するように努めています。保護者アンケートを実施しています。アンケート結果は運営会議で改善点を検討し、改善しています。懇談会や個人面談で要望や意見を聞いて対応しています。

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。

第三者評価結果

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。

b

【判断基準】

- a) 苦情解決の仕組みが確立され保護者等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。
- b) 苦情解決の仕組みが確立され保護者等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。
- c) 苦情解決の仕組みが確立していない。
  - ア 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されている。
  - イ 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を保護者等に配布し説明している。
  - ウ 苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、保護者等が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。
  - エ 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。
  - オ 苦情内容に関する検討内容や対応策については、保護者等に必ずフィードバックしている。
  - カ 苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た保護者等に配慮したうえで、公表している。
  - キ 苦情相談内容にもとづき、保育の質の向上に関わる取組が行われている。

<コメント>

苦情解決体制として、苦情受付担当者、苦情解決責任者、苦情解決第三者委員2名を設置しており、園のしおりに掲載し、入園説明会で説明しています。保護者からの意見は意見箱の設置や保護者アンケート、その他職員が口頭で受けることができる旨を知らせています。苦情の申し立があったときは、原因や解決に至るまでを記録し、保護者に報告し、結果は保育内容の質の向上を図る機会として改善につなげています。内容は申し出た保護者に配慮の上園便りで知らせています。しかし苦情解決制度について保護者の理解が十分でなく、「苦情解決申し出の仕組み」を見やすい場所に掲示するなど、更に周知していくことが期待されます。