

福祉サービス第三者評価基準 評価項目判断基準

(保育所版)

平成24年3月

社会福祉法人 山梨県社会福祉協議会
山梨県福祉サービス評価推進機構

目 次

《共通基本評価53項目》

I	福祉サービスの基本方針と組織	1
I-1	理念・基本方針	1
I-2	事業計画の策定	6
I-3	管理者の責任とリーダーシップ	12
II	組織の運営管理	16
II-1	経営状況の把握	16
II-2	人材の確保・養成	19
II-3	安全管理	28
II-4	地域との交流と連携	31
III	適切な福祉サービスの実施	41
III-1	利用者本位の福祉サービス	41
III-2	サービスの質の確保	48
III-3	サービスの開始・継続	55
III-4	サービス実施計画の策定	58
A	保育所版付加基準	63
A-1	保育所保育の基本	65
A-2	子どもの生活と発達	84
A-3	保護者に対する支援	97
	自己評価票	103

評価基準の考え方と評価のポイント、評価の着眼点

(保育所版)

共通基本評価53項目

〈山梨県福祉サービス評価推進機構〉

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

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。

【判断基準】

- a) 法人・保育所の理念、保育理念を明文化しており、法人と保育所の使命・役割を反映している。
- b) 法人・保育所の理念、保育理念を明文化しているが、法人と保育所の使命・役割の反映が十分ではない。
- c) 法人・保育所の理念、保育理念を明文化していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉法では、利用者個人の尊重や地域福祉の推進、さらには福祉サービスの質の向上に向けた取組等、これからの社会福祉の方向性が規定されています。
- 本評価基準では、実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の理念が具体的に示されているかどうかを評価します。
- また保育所においては、法人・保育所の理念に基づいた保育サービスの実現を目指すために保育理念を明文化し、それに基づいた運営を行うことがのぞまれます。
- 「保育所保育指針」では、保育の目標は『子どもが、現在を最もよく生き、望ましい未来をつくり出す力の基礎を培うこと』とされています。保育所の保育理念は、子どもの保育や地域社会に対する保育所の使命、役割等に関する考え方が具体的に示されていることが必要です。
- それぞれの理念は、法人や保育所の社会的存在理由や信条を明らかにしたものであり、職員の行動規範であることから法人経営、保育所運営を進める上での基本となるため、「経営者の頭の中にある」といったことではなく、職員や利用者等へわかりやすく伝えることを前提として明文化されていることが必要となります。
- ひとつの法人で介護や保育など多様なサービスを提供している場合は、法人の理念に基づき、各事業所の実情に応じて事業所ごとに理念を掲げていても構いません。
- 公立保育所については、管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮した上で、本評価基準の基本的考え方に沿った具体的な取組を評価します。

評価の着眼点

- 法人・保育所の理念、保育理念が文書（事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。
- 法人・保育所の理念から、法人・保育所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人・保育所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。
- 保育理念から、保育所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。

言葉の定義

- 保育理念：保育所が保育を実施する上での根本的な考え方などを示す。
- 保育サービス：保育所の利用者（通常の利用者だけでなく、地域の子育て家庭も含む）に対する業務全般を指す。
- 公的な書類：園長の責任の下に作成している書類や掲示物を指す。

本評価基準は、各評価基準に基づく評価を行っていく際、次項の評価基準の「基本方針」とあわせてその基礎となるものです。個々の評価基準はそれぞれの具体的な取組状況を評価するものとなっていますが、その行われている具体的な取組が法人の理念や基本方針、保育理念と基本方針を達成するためにふさわしいものであるのか、といった視点から評価される点に留意が必要となります。

公立保育所については、管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮した上で、本評価基準の基本的考え方に沿った具体的な取組を評価します。

I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。

【判断基準】

- a) 法人・保育所の理念に基づく基本方針を明文化しており、その内容が適切である。
- b) 法人・保育所の理念に基づく基本方針を明文化しているが、その内容が十分ではない。
- c) 法人・保育所の理念に基づく基本方針を明文化していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 基本方針は、法人・保育所の理念、保育理念に基づいて保育所が持つ役割や機能、保育に対する考え方や地域との関わり方等を具体的に示す重要なものであり、年度ごとに作成する事業計画等の基本ともなります。
- 基本方針が明確にされていることによって、職員は自らの業務に対する意識付けや子どもへの接し方、保育サービスへの具体的な取組を合目的的に行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する保育サービスに対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、当該保育所に対する安心感や信頼を与えることにもつながります。
- 第三者評価では、法人・保育所の理念、保育理念とあわせて、実施する保育サービスに関する基本方針が明文化されていることを基本的な事項として重要視しています。職員や保護者等へわかりやすく伝えることを前提としていることも、法人・保育所の理念、保育理念と同様です。
- 保育所によっては「基本方針」を年度ごとに作成する事業計画の「重点事項」としている場合もあるようですが、本評価基準では、「重点事項」の前提となる、より基本的な考え方や姿勢を明示したものとして「基本方針」を位置付けています。

評価の着眼点

- 基本方針が文書（事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。
- 基本方針は、法人・保育所の理念、保育理念との整合性が確保されている。
- 基本方針は、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。

言葉の定義

基本方針：保育理念を具体化するための取組の基本的な指針、方向性

I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。

I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。

【判断基準】

- a) 法人・保育所の理念、保育理念や基本方針を職員に配付するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。
- b) 法人・保育所の理念、保育理念や基本方針を職員に配付しているが、理解を促すための取組が十分ではない。
- c) 法人・保育所の理念、保育理念や基本方針を職員に配付していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 理念や基本方針は、保育に対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。
- 本評価基準では、理念や基本方針を文書にして職員に配布することは基本的な取組と位置付け、より理解を促進するためにどのような取組が行われているかを評価します。
- 評価方法は、訪問調査において組織として職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取した上で、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。
- 本評価基準にいう「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、保育所に雇用される全ての職員を指しています。

評価の着眼点

- 理念や基本方針を会議や研修において説明している。
- 理念や基本方針の周知を目的とした実践テーマを設定して会議等で討議の上で実行している。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

言葉の定義

職員：常勤・非常勤または職種を問わず、当該保育所に雇用されているすべての職員を指す。一部業務を外部委託している場合、その職員は含まないものとする。

I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。

【判断基準】

- a) 法人・保育所の理念、保育理念や基本方針を保護者や地域の住民、関係機関等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。
- b) 法人・保育所の理念、保育理念や基本方針を保護者や地域の住民、関係機関等に配布しているが、理解を促すための取組が十分ではない。
- c) 法人・保育所の理念、保育理念や基本方針を保護者や地域の住民、関係機関等に配布していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 理念や基本方針は、組織の保育に対する考え方や姿勢を示すものですから、職員に限らず、保護者や、さらに地域の住民、関係機関等にも広く周知することが必要となります。保護者や地域の住民、関係機関等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する保育サービスに対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取組が求められることとなります。
- 保護者や地域の住民、関係機関等に対する周知では、作成された印刷物等の内容がわかりやすいかどうか、周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。
- 評価方法は、前項の評価基準と同様、訪問調査において保護者や地域の住民、関係機関等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取することを基本とします。

評価の着眼点

- 理念や基本方針をわかりやすく説明した資料を作成する、より理解しやすいような工夫を行っている。
- 理念や基本方針を保護者会や地域の自治会等で資料をもとに説明している。
- 地域へ向けて、理念や基本方針、保育所で行っている活動等を説明した印刷物や広報紙等を配布している。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

I-2 事業計画の策定

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。

【判断基準】

- a) 経営や保育サービスに関する、中・長期計画**および中・長期の収支計画**を策定している。
- b) **経営や保育サービスに関する、中・長期計画もしくは中・長期の収支計画のどちらかを策定していない。**
- c) 経営や保育サービスに関する、中・長期計画**も中・長期の収支計画のどちらも**策定していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 「中・長期計画」とは、組織の理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組を示すものです。（本評価基準における「中・長期」とは3～5年を指すものとします。）
- 本評価基準では、保育サービスの更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズに基づいた新たな保育サービスの実施といったことも含めたビジョン（目標や展望）を明確にし、そのビジョン（目標や展望）を実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画を評価します。
- 本評価基準では、以下の順序で組織の現状が整理され、中・長期計画が策定されることを期待しています。
 - i) 理念や基本方針の実現に向けたビジョン（目標や展望）を明確にする。
 - ii) 明確にしたビジョン（目標や展望）に対して、保育内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにする。
 - iii) 明らかになった課題や問題点を解決し、ビジョン（目標や展望）を達成するための具体的な中・長期計画を策定する。
 - iv) 計画の実行と評価・見直しを行う。
- 本評価基準で対象としている課題や問題点とは、組織として取り組むべき体制や設備といった全体的な課題です。個々の子どもに関する課題は対象ではありません。
- これら**中・長期計画を実現するためには収支の裏づけも不可欠といえます。そのため、中・長期計画に従って、中・長期の収支計画を策定することも必要です。中・長期計画のみの場合、あるいは中・長期計画がないまま、単に中・長期の収支計画を立てているだけでは、「b）」となります。**

評価の着眼点

- 理念や基本方針の実現に向けたビジョン（目標や展望）を明確にしている。
- 保育内容や、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにしている。
- 中・長期計画は、課題や問題点の解決に向けた具体的な内容になっている。
- 中・長期計画に基づく取組を行っている。
- 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。

公立保育所については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮した上で、本評価基準の基本的考え方に沿った具体的な取組を評価します。

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。

【判断基準】

- a) 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容**および中・長期の収支計画の内容**を反映して策定されている。
- b) **各年度の事業計画は、中・長期計画の内容もしくは、中・長期の収支計画の内容のどちらかのみを反映させている。**
- c) 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容**も中・長期の収支計画の内容も**反映していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準における評価のポイントは、①中・長期計画の内容が、各年度の事業計画に反映されていること、②単年度における事業内容が具体的に示され、さらに実行可能な計画であること、の二点です。
- 単年度の事業計画は、年度の終了時に実施状況についての評価を行う必要があります。上記の評価ポイントの二点目は、実施状況の評価が可能となるような計画であることを求めています。数値化等できる限り定量的な分析が可能であることが求められます。
- 評価方法は、事業計画の内容を書面で確認するとともに、取組状況について管理者から聴取して確認します。
- なお、事業計画には収支の裏づけも欠かせません。そのため、中・長期計画の内容もしくは中・長期の収支計画の内容のどちらかしか反映していない場合は「b」となります。**

評価の着眼点

- 事業計画には、中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。
- 事業計画は、実行可能かどうか、数値目標等を設定することによって実施状況の評価を行えるかどうかについて配慮がなされている。
- 事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。

I-2-(2) **事業計画が適切に策定されている。**

I-2-(2)-① **事業計画の策定が組織的に行われている。**

【判断基準】

- a) 中・長期計画や事業計画が、職員等の参画する会議などの場で策定されている。
- b) 中・長期計画や事業計画が、職員等の参画のもとで策定されているが、会議などの場は設けられていない。
- c) 中・長期計画や事業計画が、職員等の参画のもとで策定されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準における評価のポイントは、中・長期計画や事業計画の策定にあたり、関係職員の参画や意見の集約・反映の仕組みが組織として定められており、機能しているかという点です。また、内容によっては保護者等の意見を集約して各計画に反映していくことも求められます。
- 組織として定められた仕組みが、会議などの合議形式をとっている場合が a) 評価、それ以外の方法（職員から個別に意見書の提出を求めている等）は b) 評価となります。
- また、各計画の実施状況については評価・見直しを行い、次の計画策定や計画の変更にもその内容を反映していく必要があります。計画策定と評価・見直しは一連の流れと位置づけられます。このため、これらの評価・見直しについても、関係職員や保護者等の意見を取り込めるような手順が組織として定められ、実施されているかについても併せて聴取します。
- 中・長期計画の評価は、社会の動向、組織の状況、利用者や地域のニーズ等の変化に対応するために行うものです。単年度事業計画の評価は、次年度へのステップとなるだけでなく、中・長期計画の妥当性や有効性についての見直しの基本となります。
- 計画策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録の確認と、事業計画の評価結果が次年度の事業計画に反映されているかについて、継続した事業計画の比較等で確認します。
- なお、各計画の策定、評価、見直しにおいて、例えば、中・長期計画や中・長期の収支計画に関しては幹部職員等が参画し、単年度の事業計画に関しては幹部職員以外に中堅職員等が加わるなど、計画の性質や内容に応じて、参画する職員が違って構いません。**

評価の着眼点

- 年度終了時のもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。
- 評価の結果に基づいて中・長期計画や事業計画の見直しを行っている。
- 一連の過程が一部の職員だけで行われていない。

I-2-(2)-② 事業計画が職員に周知されている。

【判断基準】

- a) 事業計画を**職員に**配付して周知をはかるとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。
- b) 事業計画を**職員に**配付して周知をはかっているが、理解を促すための取組が十分ではない。
- c) 事業計画を**職員に**配付していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○事業計画を職員がよく理解することは、計画達成のために欠かすことができない要件です。本評価基準では、職員に対する周知では事業計画を文書にして配付することは基本的な取組と位置付け、より理解を促進するためにどのような取組が行われているかを評価します。

○評価方法は、訪問調査において職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取した上で、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

評価の着眼点

- 事業計画を会議や研修において説明している。
- 事業計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。
- 事業計画の職員等への**進歩**状況を確認し、継続的な取組を行っている。

1-2-(2)-③ 事業計画が利用者等に周知されている。

【判断基準】

- a) 事業計画を保護者等に配付して周知をはかるとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。
- b) 事業計画を保護者等に配付して周知をはかっているが、理解を促すための取組が十分ではない。
- c) 事業計画を保護者等に配付していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保護者等に対する周知では、作成された印刷物等がわかりやすいかどうか、その内容や方法への配慮についても評価の対象となります。必ずしも計画そのものを配付する必要はなく、簡潔にまとめたものでも構いません。
- 保護者に対して説明することも求められます。
- 評価方法は、訪問調査において保護者等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取した上で、保護者等に聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

評価の着眼点

- 保護者等に事業計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。
- 事業計画を保護者会等で資料をもとに説明している。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

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。

【判断基準】

- a) 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。
- b) 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者は、組織全体をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、職員からの信頼を得るために欠かすことができないものです。質の高い福祉サービスの実施や、効率的な運営は、管理者だけの力で実現できるものではなく、組織内での信頼のもとにリーダーシップを発揮することが管理者の要件と言えます。
- 本評価基準での「管理者」とは、保育所を実質的に管理・運営する責任者を指します。
- 具体的な取組については、文書化するとともに会議や研修において表明する等、組織内に十分に伝わるとともに、理解を得ることができる方法で行われていることが評価のポイントとなります。

評価の着眼点

- 管理者は、自らの役割と責任について、文書化するとともに、会議や研修において表明している。
- 管理者は、自らの役割と責任について、広報紙等に掲載して表明している。
- 平常時のみならず、有事における管理者の役割と責任について、明確化されている。**

公立保育所については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮した上で、本評価基準の基本的考え方に沿った具体的な取組を評価します。

I-3-(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。

【判断基準】

- a) 管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取組を行っている。
- b) 管理者自ら、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が、十分ではない。
- c) 管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組は行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育所が社会的役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や事業者としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。管理者は、まず自らがそれらの法令や倫理を正しく理解し、組織全体をリードしていく責務を負っています。
- 組織として遵守しなければならない基本的な関連法令について、リスト化される等の方法で正しく認識されているかどうか、また最新の内容が把握されているかどうか等が評価のポイントとなります。
- 遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者保護に関連する法令や雇用・労働、防災、環境への配慮に関するものについても含まれることが望まれます。
- 本評価基準では、管理者の、遵守すべき法令等に関する正しい理解に向けた取組と実際に遵守するための具体的な取組の双方を求めています。

評価の着眼点

- 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。
- 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、リスト化する等の取組を行っている。
- 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。

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組に指導力を発揮している。

【判断基準】

- a) 管理者は、保育サービスの質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。
- b) 管理者は、保育サービスの質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、保育サービスの質の向上に関する組織の取組について指導力を発揮していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉基礎構造改革の進展にともない、事業者は福祉サービスの質を向上させることが不可欠かつ最重要の課題になりました。これは、利用者による選択が進んでいく状況の中で、安定した経営状態を確保するためにも求められるものです。
- 管理者は、理念や基本方針に照らし合わせた保育サービスの質に関する課題を把握し、その課題と改善に向けた取組を組織全体に明らかにして指導力を発揮することが重要です。
- 本評価基準では、管理者がこの課題を正しく理解した上で、組織に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組によって評価します。

評価の着眼点

- 管理者は、保育サービスの質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。
- 管理者は、保育サービスの質の向上について、職員の意見を取り込めるための具体的な取組を行っている。
- 管理者は、保育サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。
- 管理者は、保育サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。

【判断基準】

- a) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮している。
- b) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組について指導力を発揮していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者は、事業経営の基本である経営や業務の効率化と改善という基本的な課題を常に視野に入れて保育所を運営していくことが求められます。
- 経営状況やコストバランスの分析に基づいて、経営や業務の効率化を行うとともに、その効果をさらなる改善に向けていくといった継続的な取組が安定的かつ良質な保育の実施には不可欠となります。
- 管理者には、理念や基本方針の実現に向けて、人事、労務、財務等、それぞれの視点から常に検証を行い、経営や業務の効率化と改善に向けた具体的な取組が必要となります。
- 本評価基準では、管理者がこれらの取組を自ら実施するとともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で合目的・効率的な事業運営を目指すための指導力を発揮することを期待しています。
- 取組は具体的でなければなりません。訪問調査で聴取し可能なものについては書面での確認を行います。

評価の着眼点

- 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。
- 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
- 管理者は、上記について、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。
- 管理者は、経営や業務の効率化や改善のために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

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。

【判断基準】

- a) 事業経営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っている。
- b) 事業経営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 事業経営をとりまく環境を把握するための取組を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、事業経営の基本として、組織として外的な動向を的確に把握するための取組を行っているかどうかを評価します。
- 社会福祉事業全体の動向、保育所が位置する地域での福祉や保育に対する需要の動向、子どもの数や世帯構成の変化、福祉サービス全体に対するニーズ、潜在的利用者に関するデータ等は、事業経営を長期的視野に立って進めていくためには欠かすことのできない情報です。
- さらに本評価基準は、把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されていることを求めています。情報把握の目的は、環境変化に適切に対応した事業経営の維持にあり、各計画に情報やデータが反映されなければ、その目的は達成されないからです。
- 評価方法は、訪問調査において外的な動向を把握するための方策・取組と実際に把握している状況について、具体的な資料等を確認します。

評価の着眼点

- 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握している。
- 子どもの数や世帯構成等について、保育所が位置する地域での特徴・変化等を把握している。
- 福祉サービス全体に対するニーズ、潜在的利用者に関するデータ等を収集している。
- 把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。

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組を行っている。

【判断基準】

- a) 経営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。
- b) 経営状況を分析して課題を発見する取組を行っているが、改善に向けた取組を行っていない。
- c) 経営状況を分析して課題を発見する取組を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、経営状況を具体的に把握・分析する取組が行われているかどうかを評価します。
- 評価のポイントは、経営状況の把握・分析のための方法が組織として確立された上でその取組が行われているかどうかという点です。経営者や管理者が個人的に行っているだけでは、組織としての取組として位置付けることはできません。
- 経営上の課題を解決していくためには、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定したりする等、組織的な取組が必要であるという観点で評価を行います。
- 評価方法は、担当者や担当部署等の有無、把握・分析を実施する時期や頻度、職員への周知の方法、改善へ向けての仕組み等、具体的な内容について聴取を行います。

評価の着眼点

- 定期的にコスト分析や在園児の推移等の分析を行っている。
- 改善に向けた取組が、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。
- 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。

Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。

【判断基準】

- a) 外部監査を実施しており、その結果に基づいた経営改善を実施している。
- b) 外部監査を実施しているが、その結果に基づいた経営改善が十分ではない。
- c) 外部監査を実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉法人審査基準では、一定規模以上の資産等を有する法人にあっては2年に1回程度の外部監査の活用を図ることが望ましいとされています。
- 公認会計士等の専門家による指摘事項、アドバイス等は、適切な財務管理や会計処理を確保するだけでなく、経営上の改善課題の発見とその解決のための客観的な情報として位置付けることもできます。
- 本評価基準では、公認会計士等による外部監査を実施しているかどうか、またその結果を経営改善に活用しているかどうかを評価します。
- 評価方法は、訪問調査において、書面での確認と聴取により行います。なお、行政による監査は対象ではありません。
- なお、保育所では費用的な負担も大きいことから、公認会計士等の専門家による外部監査に限らず、必要に応じて会計の専門家による指導・助言を受けること等によって経営改善を実施している場合でも本評価基準の趣旨を踏まえて評価するものとしてします。
- ここでいう外部監査の考え方は、以下の通りです。
 1. 外部監査の趣旨について
広く法人の外部の専門家によるチェックを通じて法人運営の透明性の確保に質することを目的とするものであること。
 2. 外部監査の範囲について
 - ①公認会計士法に基づき公認会計士又は監査法人（以下「公認会計士等」という。）が行う財務諸表の監査
 - ②公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家が行う会計管理体制の整備状況の点検等
 - ③財務状況以外の事項（法人の組織運営・事業等）の監査
 3. 外部監査の実施者について
外部監査は、法人の財務管理、事業の経営管理その他法人運営に関し優れた識見を有する者が行うこと。具体的には、公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家や、社会福祉事業について学識経験を有する者等がこれに該当すること。
なお、当該法人の役職員等や、当該法人及びその役員等と親族等の特殊の関係がある者が外部監査を行うことは適当でないこと。

評価の着眼点

- 外部監査の結果や、公認会計士等による指導や指摘事項に基づいて、経営改善を実施している。

Ⅱ-2 人材の確保・養成

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。

【判断基準】

- a) 目標とする保育サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。
- b) 目標とする保育サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しているが、それに基づいた人事管理が十分ではない。
- c) 目標とする保育サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、基本方針や各計画を実現するために必要な人材や人員体制について、組織として具体的なプランを持っているかどうかを評価します。
- プランは、単に「質の高い人材の確保」という抽象的な表現にとどまるものではなく、組織の基本方針や各計画に沿って、組織を適切に機能させるために必要な人数や、体制、あるいは常勤職員と非常勤職員の比率等のほか、障害者等雇用への配慮といったことも含めて検討される必要があります。
- 本評価基準では、具体的な考え方・プランの有無とともに、プランどおりの人員体制が取られていない場合でも、その目標の実現に向かって計画的に人事管理が行われているかどうかを、具体的な経過等から評価します。
- 人事管理については、法人等で一括して所管している場合もありますが、その場合にも本評価基準に照らし合わせて、当該保育所に関する具体的な考え方を評価します。

評価の着眼点

- 必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人事管理に関する方針が確立している。
- 有資格職員の配置等、必要な人材や人員体制について具体的なプランがある。
- プランに基づいた人事管理が実施されている。

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。

【判断基準】

- a) 客観的な基準に基づき、定期的な人事考課を実施している。
- b) 定期的な人事考課を実施しているが、客観的な基準に基づいて行われていない。
- c) 定期的な人事考課を実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 人事考課の持つ意味は、組織の事情によって多少の違いはあるものの、基本的には、職員の職務遂行にあたっての能力と行動及びその成果を評価者が、組織として定めた一定の基準と方法に従って評価してその結果を記録し活用すること、と言えます。
- その目的と役割は、人材の能力開発、育成に活用されること、公正な職員処遇を実現すること、個々の意欲を喚起し、組織活性化に役立つこと、です。**決して、賃金や処遇に格差をつけることを目的にしたものではありません。確かに人の評価に関わる問題だけに慎重な対応が必要ですが、本来の目的を正しく認識し、適正に運用していくことは、健全な組織では当然のこととも言えます。**
- 人事考課は、「成績考課」（仕事量、仕事の完成度、業務の達成度など）、「情意考課」（規律性、協調性、積極性、責任性など）、「能力考課」（知識・技能、実行力、指導力、判断力など）の3点から行われるのが一般的です。人事考課と人材の育成とを関連付けるとき、組織固有に求められる能力について具体的設定が重要となり、考課にあたっては、絶対評価の基準の明確化が求められます。そして何より、人を評価する評価者としての正しい評価眼を養うことが大切になります。
- 評価方法は、考課基準を職員に明示している書面によって確認するとともに、訪問調査によって客観性・公平性・透明性を確保するためにどのような取組を行っているかを具体的に聴取して確認します。
- なお、保育所においては上記の趣旨を踏まえ、施設の規模や職員体制を十分に勘案してその実施状況を評価することが必要となります。

評価の着眼点

- 人事考課の目的や効果を正しく理解している。
- 考課基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。

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。

【判断基準】

- a) 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。
- b) 職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。
- c) 職員の就業状況や意向を把握する仕組みがない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育サービスを充実させるためには、組織として、職員が常に仕事に対して意欲的にのぞめるような環境を整えることが求められます。労働法令の遵守は当然のこととして、職員の就業状況や意向・意見を把握、その結果を分析・検討し、さらなる改善に向けた取組を人材や人員体制に関する具体的なプランに反映した上で進めていくといった仕組みが必要となります。
- 職員の状態を把握する取組としては、有給休暇の消化率や時間外労働の定期的なチェック、疾病状況のチェックなど客観情報の把握のほか、次世代育成支援対策推進法に基づく事業主行動計画の策定や、改正育児休業法への適切な対応、定期的な個別面接や聴取等が制度として確立していることが望まれます。
- また、把握された意向・意見について分析・検討する仕組みの有無、サポートする必要があると認められる職員に対しての対応等、把握した職員の状況に対して組織的にどのように取り組んでいるのかという点も評価の対象となります。
- 評価方法は、訪問調査において職員の就業状況や意向・意見等の記録、把握した結果についての対応の記録等の確認と聴取によって行います。

評価の着眼点

- 職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータ、疾病状況を定期的にチェックしている。
- 把握した職員の意向・意見や就業状況チェックの結果を、分析・検討する担当者や担当部署等を設置している。
- 分析した結果について、改善策を検討する仕組みがある。
- 改善策については、人材や人員体制に関する具体的なプランに反映し実行している。
- 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
- 希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家と連携している。

Ⅱ-2-(2)-② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 職員の福利厚生や健康を維持するための取組を実施している。
- b) 職員の福利厚生や健康を維持するための取組を実施しているが、十分ではない。
- c) 職員の福利厚生や健康を維持するための取組を実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、職員処遇の充実を図るという広い観点からの取組を評価の対象とします。
- 「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」（平成19年厚生労働省告示第289号）第3に規定される人材確保の方策のうち、1、労働環境の整備の推進等にある「⑤健康管理対策等」および「⑦福利厚生」に示されているものに対する取り組み等が挙げられます。
- 職員の健康維持の取組としては、例えば、より充実した健康診断を実施する、全職員に予防接種を励行する、健康上の相談窓口を設置する、悩み相談の窓口を設置するなどが挙げられます。
- 相談の窓口設置については、単に「困ったことがあれば施設長に相談する」といった運営ではなく、相談しやすい工夫を行っているか、相談を受け付けた後に解決を図る体制が整備されているかなど、組織的に取り組んでいるかどうかを評価します。相談窓口は、組織内部のみならず、外部にも設置することが望ましいといえますが、組織内部に設置していれば評価の対象とします。
- 福利厚生の取り組みとしては、職員の余暇活動や日常生活に対する支援を行うなど、福利厚生事業の推進を図っているかどうかを確認します。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 職員の希望の聴取等をもとに、福利厚生センターへの加入等、総合的な福利厚生事業を実施している。
- 職員の悩み相談窓口を組織内に設置し、解決に向けた体制が整備されている。

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。

【判断基準】

- a) 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。
- b) 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されているが、十分ではない。
- c) 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 職員の教育・研修に関する基本的な考え方のポイントは、保育サービスの質の向上のために定めた目標とその目標達成に向けた各計画に、職員の研修計画が整合していなければならないという点です。年度ごとに連続性のない研修の開催や外部研修への参加、あるいは職員の希望だけを尊重した研修計画は、保育サービスの質の向上に対する取組の一環と位置付けることはできません。組織として目的意識を持った研修計画が策定される必要があります。
- 本評価基準では、求められる職員のあり方を、技術水準や専門性の向上といった点から明確にした職員の教育・研修に関する組織の基本姿勢を、基本方針や中・長期計画に明示していることを求めています。
- 保育サービスの質の向上に対する取組を評価する項目ですので、正規職員の他、派遣契約職員や臨時職員等、職員全体についての教育・研修を対象とします。
- また、組織としての目的意識が明確にされているかどうかを評価しますので、単なる研修計画表は評価の対象となりません。組織が求める職員の技術や質について、具体的な目標が明記され、それとの整合性が確保された体系的な計画が必要になります。
- なお、研修は外部研修でも施設内等で行われる研修であってもかまわないものとしています。
- 法人が一括して所管している場合であっても、本評価基準の趣旨に照らして評価します。

評価の着眼点

- 組織が目指す保育サービスを実施するために、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める基本的姿勢や意識を明示している。
- 現在実施している保育サービスや目標を踏まえて、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める専門性を明示している。

言葉の定義

研修機会：保育所内外において実施される意図的・計画的・組織的なものを指す。

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組が行われている。

【判断基準】

- a) 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され、計画に基づいた具体的な取組が行われている。
- b) 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されているが、計画に基づいた具体的な取組が十分に行われていない。
- c) 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、個別の職員に対する教育・研修について、計画の策定と教育・研修の実施の視点から評価します。
- 組織は、基本姿勢に基づいてそれぞれの職員に求められる知識や技術等について、分析を行い教育・研修内容を決定していきます。さらに、実施された教育・研修成果の評価・分析を行い、その結果を踏まえて次の教育・研修計画を策定します。教育・研修計画についての中・長期的な視点も必要とされます。
- 基本姿勢を踏まえた教育・研修計画であるかどうか、一人ひとりの職員の持つ技量等を評価・分析し、その結果に基づいて計画が策定されているかどうか、その計画の策定の際に経験年数や将来への意向等を考慮しているかどうか、さらに実際に計画に従った教育・研修が実施されているかどうかを評価のポイントとなります。

評価の着眼点

- 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されている。
- 個別の職員の知識、技術水準、技能の必要性などを把握している。
- 策定された教育・研修計画に基づき、実際に計画に従った教育・研修が実施されている。

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。

【判断基準】

- a) 研修成果の評価が定期的に行われるとともに、次の研修計画に反映されている。
- b) 研修成果の評価が定期的に行われているが、次の研修計画に反映されていない。
- c) 研修成果の評価が定期的に行われていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、個別の職員に対する教育・研修について研修成果の評価・分析が行われているかどうかを評価します。研修参加者の報告レポートや、評価・分析が記載された文書（職員別研修履歴等）で確認を行います。
- さらに、研修成果の評価・分析が、次の研修計画に反映されているかどうかを、継続した記録等の資料で確認します。

評価の着眼点

- 研修を終了した職員は、報告レポートを作成している。
- 研修を終了した職員が、研修内容を発表する機会を設けている。
- 報告レポートや発表、当該職員の研修後の業務等によって、研修成果に関する評価・分析を行っている。
- 評価・分析された結果を次の研修計画に反映している。
- 評価・分析された結果に基づいて、研修内容やカリキュラムの見直しを行っている。

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 **実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取り組みをしている。**

【判断基準】

- a) **実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等、積極的な取り組みを実施している。**
- b) **実習生の受け入れと育成について体制を整備してはいるが、効果的な育成プログラムが用意されていない等、積極的な取り組みには至っていない。**
- c) **実習生の受け入れと育成について体制を整備しておらず、実習生を受け入れていない。**

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育士をはじめとして福祉の人材を育成することは、保育所の社会的責務の一つです。地域の特性や保育所の規模等、状況によって異なりますが、組織としての姿勢が明確にされているとともに、その体制が整備され、**効果的な実習が行われている**必要があります。
- 要員の補充や学生の青田買いを目的とした取り組みでは意味がありません。**
- 組織としての基本的な考え方・方針を明確にした上で、受け入れ体制を整備し、様々な工夫のもとで効果的な実習が行われているかどうかを評価します。**
- 受け入れ体制の整備については、担当者の設置と、受け入れに関するマニュアルの作成が求められます。**マニュアルには、受け入れについての連絡窓口、保護者等への受け入れの意義・方針・日程等の事前説明、職員への受け入れの意義・方針・日程等の事前説明、実習生に対するオリエンテーションの実施方法等の項目が記載されている必要があります。
- 実習生は、受け入れの時期や期間、受け入れ人数などが一定ではありません。したがって、より丁寧な子どもや保護者への配慮が求められます。本評価基準では、子どもや保護者に配慮した実習生の受け入れについて、組織として具体的にどのような取組を行っているかについても評価します。事前説明の方法や、子どもの様子への配慮の具体的な取組等について聴取します。
- さらに効果的な演習が行われるよう工夫しているか確認します。具体的には、①**実習内容全般を計画的に学べるようなプログラムを策定する。**②**実施状況に関する連絡等についての保育士養成校側との連携を強めるための取組を行う、等が考えられます。**
- なお、本評価基準では、保育士資格取得のために受け入れる実習生が対象となります。

評価の着眼点

- 実習生受入れに関する意義・方針を明文化している。
- 実習生受入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。
- 実習生の受入れについて、受入れについての連絡窓口、事前説明、オリエンテーションの実施方法等の項目が記載されたマニュアルが整備されている。
- 受入れにあたっては、保育士養成校との覚書を取り交わす等によって、実習における責任体制を明確にしている。
- 実習指導者に対する研修を実施している。
- 実習内容全般を計画的に学べるようなプログラムを用意している。**
- 保育士養成校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。**
- 個別の実習生に対して実習計画を作成している。**

言葉の定義

保育実習：保育士養成課程において「保育実習」はより重視されるようになってきている。養成における現場経験の必要性と後進の育成という意味において、可能な範囲での積極的な受入れや指導が望まれる。

Ⅱ-3 安全管理

Ⅱ-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。

Ⅱ-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。

【判断基準】

- a) **事故、感染症の発生時などの緊急時に**、子どもの安全確保のために、組織として体制を整備し機能している。
- b) **事故、感染症の発生時などの緊急時に**、子どもの安全確保のために、組織として体制を整備しているが、十分に機能していない。
- c) **事故、感染症の発生時などの緊急時に**、子どもの安全確保のために、組織として体制を整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 子どもの安全を確保することは、最も基本的な保育**サービスの提供**であり、保護者等が強く望むものです。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務として当然のことであり、保育の質の向上を目指す意味からも事故防止等に積極的に取り組む必要があります。
- また、安全確保のための体制の確立には、管理者が明確な目的意識のもとにリーダーシップを発揮することが求められます。
- 安全確保の取組は、組織的・継続的に行われなければその成果は望めません。子どもの安全確保を目的としたマニュアル等を整備した上で、組織内のシステムを確立し実行していくことは、子どもの安全等に関する意識を職員全体で向上させていくことにもつながります。
- 具体的には、①責任を明確にした安全確保のための体制の確立（緊急時の対応体制を含む）、②担当者・担当部署の設置、③定期的な検討の場の設置、④事故防止策実施の定期的な評価・見直しの実施等が挙げられます。
- なお、安全確保のために把握すべきリスクには、衛生上のリスク、感染症のリスク及び急病、不審者の侵入、さらには虐待への対応等、子どもに関する全てのリスクを含みます。

評価の着眼点

- 管理者は子どもの安全確保の取組について、リーダーシップを発揮している。
- 子どもの安全確保に関する担当者・担当部署を設置している。
- 担当者等を中心にして、定期的に安全確保に関する検討会を開催している。
- 検討会には、現場の職員が参加している。
- リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。
- 事故発生対応マニュアル等を作成し職員に周知している。

II-3-(1)-② 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。

【判断基準】

- a) 地震、津波、大雪などの災害に対して、子どもの安全確保のための取組を積極的に行っている。
- b) 地震、津波、大雪などの災害時に対して、子どもの安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地震、津波、大雪などの災害時に対して、子どもの安全確保のための取組を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 子どもの安全を確保するためには、サービス上のリスク対策のみならず、災害時に対しても、組織的に対策を講じることが必要です。
- 特に保育所においては、災害時においても、子どもの安全を確保するとともにケアを継続することが求められます。「事業の継続」の観点から、災害時に備えた事前準備・事前対策を講じることが重要です。
- 消防計画の策定など法律で定められた事項や監査事項の対策にとどまらず、実効性の高い取組を積極的に行っているかどうかを確認します。
- 例えば、ハード面では立地条件から災害の影響を把握する、耐震判断を受けて必要な耐震措置を実施する、設備等の落下防止措置を講じる、消火設備を充実させる、食料や備品などの備蓄を整備するなどがあげられます。
- ソフト面では、災害発生時の体制を整備する、子どもおよび職員の安否確認の方法の確立し全職員に周知する、災害発生時の初動時の対応や出勤基準などを示した行動基準を策定し、全職員に周知を図る、定期的に訓練を行い、対策の問題点の把握や見直しを行うなどがあげられます。
- 保育所では、災害時の対応について保護者等と話し合う、保護者等への引継ぎの方策などを決めておくことなどがあげられます。

評価の着眼点

- 立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類の必要な対策を講じている。
- 災害時の対応体制が決められている。
- 子どもおよび職員の安否確認の方法が決められ、全職員に周知されている。
- 食料や備品類などの備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。
- 地元の消防署、警察、自治会など連携するなど工夫して訓練を実施している。

Ⅱ-3-(1)-③ 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。

【判断基準】

- a) 子どもの安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策の検討を行い実行している。
- b) 子どもの安全を脅かす事例を組織として収集しているが、要因分析と対応策の検討が十分ではない。
- c) 子どもの安全を脅かす事例を組織として収集していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 子どもの安全確保のための体制整備の面では管理者のリーダーシップが欠かせませんが、具体的な安全確保策を講じる際には業務の現場における知恵の活用が最も重要です。
- 本評価基準のポイントは、組織として子どもの安全を脅かす事例の収集を、その仕組みを整備した上で実施しているかどうか、そして収集した事例を有効に活用しているかどうか、という点にあります。
- 事例の収集は、子どもの安全確保を目的に組織として情報を共有化し、対策を講ずるために行うものです。職員個人の反省を促したり、ノルマを課す性格のものではないことに留意する必要があります。事例を収集して、その要因を分析し、対応策を検討・実施することで事故等の発生を防ぐとともに、職員の「危険への気付き」を促す効果が生まれます。
- 要因分析と対応策の検討は、組織的・継続的に行われていることがポイントです。単に収集事例の分類や一覧表の作成等に留まらず、課題を把握し、実効的な事故防止策等の策定と実行までつなげているものを評価します。
- また継続的な取組として、実施されている安全確保策についての定期的な評価・見直しを行う必要もあります。（子どもの安全を脅かす事例には、衛生上のリスク、感染症のリスク等を含みます。）

評価の着眼点

- 子どもの安全を脅かす事例の収集を、その仕組みを整備した上で実施している。
- 収集した事例について、職員の参画のもとで発生要因を分析し、未然防止策を検討している。
- 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。
- 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。
- 事故防止のためのチェックリスト等があり活用している。

Ⅱ-4 地域との交流と連携

Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。

【判断基準】

- a) 子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っている。
- b) 子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っているが、十分ではない。
- c) 子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 子どもが地域の人々と交流を持つことは、子どもの社会体験の場を広げ社会性を育てるために大切なプロセスです。保育所は、子どもに身近な場での社会体験を積ませることを基本姿勢とし、そのために地域の理解を得るための取組を行うことが求められています。
- 子どもと地域の人々との交流は、地域と保育所の相互交流を促進するという意味もあわせ持っています。保育所が、地域社会の一員としての社会的役割を果たし、同時に地域の協力の中で子どもを育てていくためにも、地域の理解を得るための積極的な取組が必要です。
- 本評価基準では、子どもと地域との交流を広げることを目的とした組織の取組について評価します。子どもに社会体験を積ませる具体的な取組と同時に、地域に対して、保育所や子どもへの理解を深めるための取組を行うことも評価の対象となります。
- 評価方法は、訪問調査において実施状況の聴取が主となり、事業報告書等、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 子どもの保育と地域との関わり方について、子どもの社会体験や地域の中での子育ての視点から基本的な考え方を文書化している。
- 活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で保護者等に提供している。
- 子どもが地域の行事や活動に参加する機会があれば職員やボランティアが援助を行う体制が整っている。
- 保育所や子どもへの理解を得るために、地域の人々と子どもとの交流の機会を定期的に設けている。**
- 民生委員・児童委員や自治会等の地域団体と連携した取組を行っている。
- 中高生などの保育体験を受入れるに当たり、受入れの意義や方針が全職員に理解され、受入れの担当者も決められている。

言葉の定義

地域：基本的には保育所がある町内等、自治会がカバーするようなコミュニティを想定しているが、保育所と時間的、距離的、かつ住民意識としてつながりを持ちうる範囲すべてを指す。

保育体験：中学・高校等のクラブ活動を含む正規の教育課程、または市町村の保健事業としての思春期における保健活動体験事業において実施される、保育所における活動体験を指す。ボランティアの受入れは該当しない。

Ⅱ-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。

【判断基準】

- a) 保育所が有する機能を、地域に開放・提供する取組を行っている。
- b) 保育所が有する機能を、地域に開放・提供する取組を行っているが、十分ではない。
- c) 保育所が有する機能を、地域に開放・提供する取組を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域との関わりを深める方法として、保育所が持つ専門的な技術や情報を地域に提供することが挙げられます。このような取組を積極的に行うことは、地域の人々の理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにつながっていきます。
- 具体的には、保育についての講習会や研修会・講演会等の開催、子育てに関する相談窓口の設置等が挙げられます。
- また、保育所のこのような活動を地域へ知らせるための取組も評価の対象となります。
- 保育所の規模によって、具体的な取組は様々だと思われそうですが、本評価基準の趣旨に沿って、個々の取組について評価を行います。

評価の着眼点

- 保育等について、専門的な講習会や研修会、地域住民の生活に役立つ講演会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている。
- 電話・ファックス・来園による子育て相談窓口、障害児やその家族等に対する相談支援事業、子育て支援サークル（地域の子育て家庭の親子が定期的集まる機会、地域の子育て家庭の親子と園に通っている親子が交流する機会等）、地域の保健所や保健センター等と連携した支援事業等、地域ニーズに応じ住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。
- 子育て情報を地域に提供している。
- パンフレットや要覧等を園児の保護者以外にも配布している。
- 園外向けの掲示板やポスター等で、園の様子や行事などについて、地域の人に見てもらえるようにしている。
- ホームページや情報誌など誰もが容易に入手できる形態の広報媒体がある。
- 園の運営状況等についての情報を求めに応じて公開できるようにしている。

言葉の定義

- 情報：保育所の保育方針、保育所における一日の過ごし方、年間行事予定、職員の状況、その他保育所が実施している保育の内容に関する事項等をいう。
- 地域の子育て家庭：保育所在園児の家庭に加えて、入所対象とならない家庭も含めた、地域のすべての子育て中の家庭を指している。こうしたすべての家庭を対象とする育児相談などは、今日の保育所が担う大切な社会的役割の一つである。

Ⅱ-4-(1)-③ ボランティア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。

【判断基準】

- a) ボランティアを受入れるに当たり、受入れの意義や方針が全職員に理解され、受入れの担当者も決められている。
- b) ボランティアを受入れるに当たり、受入れの意義や方針が全職員に理解されているが、受入れの担当者が決められていない。
- c) ボランティアを受入れるに当たり、受入れの意義や方針が全職員に理解されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域の人々によるボランティア活動は、地域社会と保育所をつなぐ柱の一つとして位置付けることができます。多くの保育所が、様々な形でボランティアを受入れ、地域の人々との交流を図っていると思われませんが、保育所側の姿勢や受入れ体制が明確になっていないと、思いがけないトラブルを誘引する場合があります。
- 本評価基準では、まず、組織としての基本的な考え方・方針について、明文化されているかどうかを評価します。ボランティアに関する組織としての姿勢や受入れの目的、業務の範囲等が明文化されていることが必要です。明文化された文書によって全職員がその意義や方針を理解することが目的です。
- 次に、ボランティア活動が不測の事故などに結びつかないためにも、保育所側の体制が整っていることが求められます。特に子どもと直接接する場面では、十分な準備が必要で、子どもや保護者への配慮も求められます。また、ボランティアは福祉の専門職ではないので、注意事項等の説明が十分でない場合には、トラブルになったり不測の事故が起きる危険も潜んでいます。
- 本評価基準では、ボランティアの受入れに関する担当者の設置とマニュアルの作成を求めています。マニュアルには、登録手続、ボランティアの配置、保護者等への受入れの意義・方針等の事前説明、ボランティアへの事前説明、職員への受入れの意義・方針等の事前説明、実施状況の記録、等の項目が記載されている必要があります。また、トラブルや事故を防ぐためのボランティアへの研修実施が必要です。
- 評価方法は、ボランティア受入れにあたっての手順や流れ、保護者等への事前説明の仕組み、ボランティアへの事前説明の仕組みなど、具体的な方法を書面と聴取によって行います。

評価の着眼点

- ボランティア受入れに関する意義・方針を明文化している。
- ボランティア受入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。
- ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。
- ボランティアに対して必要な研修を行っている。

言葉の定義

ボランティア：参加者の任意による保育所における活動を指す。学生によるもの、中学・高校のクラブ活動によるものなどを含む。

ボランティア受入れ担当者：恒常的と随時を問わず、ボランティアとの関わり（受付、調整、指導）を主として担当するよう、特に定められた職員。

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。

【判断基準】

- a) 保育所の役割や機能を達成するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報が職員間で共有されている。
- b) 保育所の役割や機能を達成するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示しているが、その情報が職員間で共有されていない。
- c) 保育所の役割や機能を達成するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育所の役割や機能を達成し、保育サービスの質を向上させていくためには、地域の様々な機関や団体との連携が必要となります。ここで言う「必要な社会資源」とは、保育サービスの質の向上のために連携が必要な機関や団体を指し、具体的には、福祉事務所、児童相談所、保健所、保健センター、病院、学校、地域内の他の保育所、子育て支援センター等、民生委員・児童委員や自治会等の地域団体、ボランティア団体、各種自助組織等が挙げられます。
- また、職員間でそれらに関する情報の共有化が図られているかどうかの評価も行います。関係機関・団体の機能や、連絡方法を記載した資料の保管場所や内容等が、必要に応じて職員が活用できるようになっているかどうか、会議で説明を行う等職員に周知されているかどうかについても、訪問調査で確認を行います。

評価の着眼点

- 子どもの保育の様々な場面に対応できる社会資源を明示し、当該地域の関係機関・団体について、その機関・団体との連携の必要性を含めたリストや資料を作成している。
- 職員会議で説明する等職員間で情報の共有化が図られている。

Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。

【判断基準】

- a) 関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保し、具体的な課題や事例検討を行っている。
- b) 関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保しているが、具体的な課題や事例検討は行っていない。
- c) 関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 子どもに対してより良い保育を行うとともに、地域社会において役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワーク化が必要不可欠です。その上で、問題解決に向けてネットワークを有効に活用することが重要です。本評価基準では、前項で明示された関係機関・団体との連携について、定期的な取組状況を評価します。
- 定期的な取組の具体例としては、関係機関・団体等の参画のもとで定期的にケース検討会を開催している、地域の定期的な連絡協議会に参加している、地域内の他組織と定期的に連絡会を開催している、等が挙げられますが、子どもの保育の一環として行われる具体的な取組でなければ、十分とは言えません。
- また、築き上げたネットワークを有効に活用することが重要です。保育事業を進めていく上で、地域全体で課題となっている点について、関係機関・団体へ積極的に問題提起し、解決に向けて協働して取り組んでいく、等が挙げられます。
- なお、ネットワークを有効に活用していくためには情報の共有化が必要となりますが、その際、伝えてはならない情報に対する十分な管理が求められる点に留意が必要です。
- 特に保育所においては、小学校との間での小学生と園児の交流や職員間の話し合い等の連携、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、照会、通告を含む児童相談所など関係機関との連携体制などが他の種別にはない重要な取組となります。
- 評価方法は、いくつかの関係機関・団体との具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 医療機関、児童相談所、民生委員・児童委員や自治会等の地域団体等関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。
- 小学校との間で、小学生と園児が行事等で交流する機会を設けており、職員間の話し合い、研修などの定期的な連携の機会がある。
- 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、照会、通告を含む児童相談所など関係機関との連携体制が整備されている。
- 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を積極的に行っている。**
- 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、地域のネットワーク化に取り組んでいる。**

言葉の定義

小学校との連携：小学校との関係については、「保育所保育指針」において、「小学校との関係については、子どもの連続的な発達などを考慮して、互いに理解を深めるようにするとともに、子どもが入学に向かって期待感を持ち、自信と積極性を持って生活できるように指導計画の作成に当たってもこの点に配慮すること（第11章 保育の計画作成上の留意事項 8. 小学校との関係）」とされている。園は小学校の教育と生活の内容を理解するよう努めることが望まれる。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。

【判断基準】

- a) 地域の具体的な福祉・子育てニーズを把握するための取組を行っている。
- b) 地域の具体的な福祉・子育てニーズを把握するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地域の具体的な福祉・子育てニーズを把握するための取組を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、保育所が地域社会における役割を果たすために、地域の具体的な福祉・子育てニーズを把握するための取組を積極的に行っているかどうかを評価します。
- 社会の変化や女性のライフスタイルの変化に伴って、多様な子育てニーズが生まれ、地域の住民が専門的な知識・技能を持つ保育所に対して求めている援助も多岐にわたってきています。それらのニーズを積極的に把握するための取組が求められます。
- 「意見箱」を設置しているというだけの取組は、積極性という観点から「b)」の評価となります。
- 地域住民から意見をもらう場合は、受身の姿勢ではなく、相談事業を活発化させて、その中でニーズを把握する、地域交流のイベント時にアンケートを実施するなど、主体的に動くことが重要です。**

評価の着眼点

- 関係機関・団体との連携に基づき、具体的な福祉・子育てニーズの把握に努めている。
- 民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催する等によって、具体的な福祉・子育てニーズの把握に努めている。
- 地域住民に対する相談事業を実施すること等を通じて、具体的な福祉・子育てニーズの把握に努めている。

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。

【判断基準】

- a) 把握した福祉・子育てニーズに基づいた事業・活動の**計画があり、実施されている。**
- b) 把握した福祉・子育てニーズに基づいた事業・活動の計画があるが、実施されていない。
- c) 把握した福祉・子育てニーズに基づいた、事業・活動の計画がない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、保育所が独自に行う取組を評価します。行政からの依頼によりサービスを新規受託することは、評価の対象ではありません。**ただし、いままで地域の福祉・子育てニーズに基づいて保育所が実施していた事業・活動を、行政側から委託を受けた場合には、当該事業・活動は評価の対象となります。**
- 具体例としては、一時保育サービス、育児支援の相談事業等があります。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 把握した福祉・子育てニーズに基づいて実施した具体的な事業・活動がある。
- 把握した福祉・子育てニーズに基づいた具体的な事業・活動を、中・長期計画や事業計画の中に明示している。

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

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組を行っている。

【判断基準】

- a) 一人ひとりの子どもを尊重した保育について基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解を持つための取組が行われている。
- b) 一人ひとりの子どもを尊重した保育について基本姿勢が明示されているが、組織内で共通の理解を持つための取組は行っていない。
- c) 一人ひとりの子どもを尊重した保育について基本姿勢が明示されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育所においては、一人ひとりの子どもを受容し、子どもが安心して生活できる環境を整える中で、それぞれの子どもの特性に応じた発達を援助する保育がのぞまれています。本評価基準では、理念や基本方針の中で、その基本姿勢が明示されていることを前提とします。
- 明示された基本姿勢について組織内で共通の理解を持つためにどのような努力が行われているかが本評価基準のポイントです。保育場面での標準的な実施方法（Ⅲ-2-(2)を参照）への反映や、勉強会・研修など組織全体の意識向上への取組を中心に評価を行います。
- また、保育計画が、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とともに、指導計画の定期的（月に1回以上）な評価を実施、その結果に基づいて指導計画の改定を行っていることも評価します。
- あわせて、人権への配慮、性差への固定的な観念等を植え付けないような配慮など一人ひとりの子どもを尊重した保育の具体的な留意点を評価の着眼点とし、保育所全体としてどのように取組を行っているか聴取します。

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。

【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、職員に周知するための取組を行っている。
- 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、職員に周知する取組が十分ではない。
- 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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- ここでいうプライバシーとは、「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」のことです。利用者のプライバシー保護については利用者尊重の基本であり、例えば、利用者が他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければなりません。利用者からの信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取組が求められます。
- 職員に対し、子どものプライバシー保護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を十分に理解させること、場面に応じた留意点に関する規程・マニュアル等を作成して周知徹底することが必要です。周知徹底は、単に職員に規程・マニュアル等を配布しただけでは「b）」評価となります。
- サービス場面ごとに作成されている手順書の中で、プライバシー保護に関する留意事項が記載されている場合も、本評価基準での「規程・マニュアル等」と認めることができます。
- 設備面での配慮や工夫も評価の対象となります。規程・マニュアル等の整備と周知への取組とあわせて全体を評価します。
- 評価方法は、規程・マニュアル等の内容を確認するとともに、具体的な取組を聴取します。

評価の着眼点

- 子どものプライバシー保護について、規程・マニュアル等の整備や、施設・設備面での工夫等、組織として具体的に取り組んでいる。
- 子どものプライバシー保護に関する基本的知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識、子どものプライバシー保護に関する規程・マニュアル等について、職員に研修を実施している。
- 規程・マニュアル等に基づいたサービスが実施されている。

Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。

Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。

【判断基準】

- a) 保護者の意向を把握する仕組みを整備し、保護者の意向の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。
- b) 保護者の意向を把握する仕組みを整備し、保護者の意向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) 保護者の意向を把握するための仕組みが整備されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育所の保育サービス内容の違いによって、保護者の意向の具体的な内容は異なるので、「個別サービス計画」のみならず、組織として保護者の意向に向けた仕組みを整備しているか、また保護者の意向に関する調査等の結果を活用し、組織的にサービス改善に向けた取組が行われているかどうかを評価します。
- 一人ひとりの子どもにとっての快適な保育は、保育所が一方的に判断できるものではなく、保護者がどのように受け止めているかという視点から評価する必要があります。保育サービス改善の重要なプロセスとして、保護者の意向の把握について評価します。
- 具体的には、保護者の意向に関する調査、保護者への個別の聴取、保護者懇談会における聴取等があります。保護者の意向に関する調査等を定期的に行うことは、改善課題の発見や、改善課題への対応策の評価・見直しの検討材料となります。
- 本来、保育の視点からは、子どもが保育者などの大人に自分の意見をはっきり言うことができるよう留意した保育が求められています。直接的な「利用者満足」と捉えることはむずかしい点もありますが、子どもの意見が具体的に保育サービスの改善に結びつくような独自の取組の推進も今後求められてきます。
- さらに、保護者の意向に関する調査の結果を活用し、具体的な保育サービスの改善に結びつけていけているかどうか、そのために組織として仕組みを整備しているかどうかを評価します。
- 保育サービスの質を高めるためには、組織として定められた仕組みに従って、継続した取組を進める必要があります。このため、調査結果を随時活用するという方法では、有効な改善手法と言うことは出来ません。
- 調査結果を分析・検討する担当者・担当部署の設置、定期的な検討会議開催等の仕組みが求められます。
- このような仕組みが機能することで、職員の保護者の意向に対する意識を向上させ、組織全体が共通の問題意識のもとに改善への取組を行うことができるようになります。調査結果が職員に共有されているかどうか、評価の対象となります。
- 評価方法は、調査結果に関する分析や検討内容の記録、改善策の実施に関する記録等の書面や、訪問調査での具体的な取組の聴取等によって確認します。

評価の着眼点

- 保護者の意向に関する調査を定期的に行っている。
- 保護者の意向を把握する目的で、保護者への個別の相談面接や聴取、保護者懇談会、保育参加の機会の設置を定期的に行っている。
- 保護者の意向に関する調査の担当者・担当部署の設置や、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。**
- 分析・検討の結果に基づいて具体的な改善を行っている。**
- 保護者の多様な子育てニーズを把握するための取組を行い、それを事業に反映させている。**
- 保護者が必要としている情報を提供している。**

言葉の定義

多様な子育てニーズ：子育てをしている保護者が求めるさまざまな情報、サービス、支援等。

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。

【判断基準】

- a) 保護者が相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境が整備され、そのことを保護者に伝えるための取組が行われている。
- b) 保護者が相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを保護者に伝えるための取組が十分ではない。
- c) 保護者が相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境が整備されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、組織として保護者が相談したり意見を述べたりしやすいような方法をどのように構築しているか評価します。
- 相談方法や相手を選択できるとは、日常的に接する職員以外に、相談窓口を設置する等、専門的な相談、あるいは組織に直接相談しにくい内容の相談等、相談内容によって複数の相談方法や相談相手が用意されているような取組を指します。
- 取組を実効あるものにしていくためには、保護者等に十分に周知されている必要があります。利用開始時に説明を行うだけでなく、日常的に相談窓口を明確にした上で、その内容をわかりやすい場所に掲示する、日常的な言葉かけを積極的に行う等の取組も評価の対象となります。
- 評価方法は、訪問調査によって組織としての取組を聴取し、書面や実際の保育所内の見学等で確認します。

評価の着眼点

- 保護者が、複数の相談方法や相談相手の中から自由に選べることを、わかりやすく説明した文書を作成している。
- 保護者等に、その文書を配布したり、わかりやすい場所に掲示している。
- 相談や意見を述べやすいようなスペースに配慮している。

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。

【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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉法第82条によって、社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることが求められています。また、各福祉施設の最低基準においては、利用者等からの苦情への対応が規定されています。本評価基準では、これらの背景を踏まえて、実際に苦情解決の仕組みが組織の中で確立され機能しているかどうか、また組織が苦情解決について、提供するサービス内容に関する妥当性の評価や改善課題を探るための有効な手段と位置付けているかどうかを評価します。
- 苦情解決の体制については、①苦情解決責任者の設置（施設長、理事長等）、②苦情受付担当者の設置、③第三者委員の設置が求められています。第三者委員は、苦情解決についての密室性の排除と社会性・客観性の確保、利用者の立場に立った苦情解決の援助のために設置されるもので、人数は複数が望ましいとされています。
- 苦情解決の手順については、苦情解決の仕組みを利用者等に十分周知しているかどうか、苦情を受け付けた時の正確な記録と苦情解決責任者への報告が行われているかどうか、解決へ向けての話し合いの内容や解決策等について経過と結果を記録しているかどうか、苦情を申し出た利用者等に経過や結果をフィードバックしているかどうか、苦情を申し出た利用者等に不利にならない配慮をした上で公表しているかどうか、等が評価のポイントとなります。
- また、組織が苦情解決への取組を、利用者保護の視点と同時に、福祉サービスの質の向上に向けた取組の一環として積極的に捉えているかどうかを、体制の整備や解決手順・結果公表等の具体的な取組によって評価します。
- 第三者委員が設置されていない、解決への話し合いの手順等が特に決まっていない、公表を行っていない場合は「c）」評価となります。

評価の着眼点

- 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）を整備している。
- 苦情解決の仕組みを説明した資料を保護者等に配布、説明しているとともに、わかりやすく説明した掲示物を掲示している。
- 保護者等に対して、苦情記入カードの配布や匿名アンケート実施など保護者等が苦情を出しやすい工夫を行っている。**
- 苦情を受け付けて解決を図った記録が適切に保管されている。**
- 苦情への検討内容や対応策を、保護者等に必ずフィードバックしている。
- 苦情を申し出た保護者等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している。

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。

【判断基準】

- a) 保護者からの意見等に対する対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。
- b) 保護者からの意見等に対する対応マニュアルを整備しているが、迅速に対応していない。
- c) 保護者からの意見等に対する対応マニュアルを整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、苦情に限定されない保護者からの意見や、提案への対応について評価します。苦情に対しては、迅速な対応を心掛けている組織も多いと思われませんが、意見や提案に対しても同様に迅速な対応体制を整えることが、保護者からの信頼を高めることにつながります。
- 組織には、保護者からの苦情のみならず、意見や提案から組織の改善課題を発見し、保育の質を向上させていく姿勢が求められます。この姿勢を具体化したものが、本評価基準で取り上げている「対応マニュアル」となります。
- 対応マニュアルには、意見や提案を受けた後の手順や、具体的な組織内での検討等対応方法、記録の方法さらには保護者への経過と結果のフィードバック、公表の方法などがその内容別に具体的に記載されているとともに、より効果的な仕組みとしていくために、対応マニュアルの見直しを行うことが必要となります。
- また、対応マニュアルに沿って対応を図ることはもとより、保護者からの意見や苦情を、実施する福祉サービスの改善につなげていかなければなりません。
- 本評価基準では、対応マニュアルの整備のほか具体的に保育の改善につなげている取組も含めて評価します。

評価の着眼点

- 意見や提案を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について規定したマニュアルを整備している。
- 対応マニュアルに沿った取組がなされており、意見や提案のあった保護者には、検討に時間がかかる場合も状況を速やかに報告している。
- 対応マニュアルの定期的な見直しを行っている。
- 意見等を保育の改善に反映している。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り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。

【判断基準】

- a) 保育サービスについて、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備され機能している。
- b) 保育サービスについて、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備されているが、十分に機能していない。
- c) 保育サービスについて、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 福祉サービス（保育）の質の向上は、P（Plan・計画策定）→D（Do・実行）→C（Check・評価）→A（Act・見直し）のサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組として機能していきます。
- これを具体的に示すと、改善計画策定→計画実施→実施状況の評価→改善計画の見直し→必要があれば計画変更、となります。
- Ⅲ-2-(1)の①～③では、この考え方に沿って質の向上に向けた組織的な取組を評価します。なお、ここでの「保育サービス」とは、個別の子どもに対するものではなく、組織的な対応を求められる全体としての改善課題の発見と対応を指しています。
- 本評価基準は、現在の保育サービスを正しく評価するための組織としての体制整備に焦点をあてています。保育の質の向上や改善のための取組や、保育サービスについての定期的な自己評価等を職員参加により行っていることが求められます。

評価の着眼点

- 定例会の会議を含め、年間を通じて職員から提案を募集するか、又は定期的に（年に複数回）意見を聞くための場を設け、保育の質の向上や改善のための取組を行っている。
- 定められた評価基準に基づいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。
- 評価に関する担当者・担当部署が設置されている。
- 評価結果を分析・検討する場が、組織として定められ実行されている。

言葉の定義

- 定期的な取組：例えば、①定期的な職員と園長・主任等との個別あるいはグループ面接、②定期的に職員から改善のための提案をする機会を設ける、など。
- 自己評価：基本的には個々の保育士についてではなく、園全体としての自己評価を指す。個々の保育士全員の自己評価を園全体で実施して、園の保育に反映させている場合などは園としての自己評価とみなす。

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、改善策・改善計画を立て実施している。

【判断基準】

- a) 評価結果を分析し、明確になった組織として取り組むべき課題について、改善策や改善計画を立て実施している。
- b) 評価結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしているが、改善策や改善計画を立て実施するまでは至っていない。
- c) 評価結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 実施した自己評価、第三者評価などの結果を組織がどのように活用しているかを、改善課題の明確化という観点から評価するとともに、評価結果から明確になった課題に対して、改善策や改善計画を検討し決定しているが、また、決定された改善策・改善計画を実行しているかどうかを評価します。
- 改善課題の明確化についての評価方法は、訪問調査時に、評価結果の分析結果やそれに基づく課題等を、検討過程の記録等も含めて確認します。
- 課題の中には、設備の改善や人員配置、予算的な課題等、単年度では解決できないものも想定されます。これらについては、必要に応じて目標や中・長期計画の中で、段階的に解決へ向かって対応していくことが求められます。
- 課題の改善についての評価方法は、訪問調査において、改善課題についての評価結果に基づいた改善策、改善計画等の書面確認及び実施された改善策について聴取して行います。

評価の着眼点

- 職員の参画により評価結果の分析を行っている。
- 分析した結果やそれに基づく課題が文書化されている。
- 職員間で課題の共有化が図られている。
- 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。
- 改善策や改善計画の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて計画に見直しを行っている。

Ⅲ-2-(2) **提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。**

Ⅲ-2-(2)-① **提供する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。**

【判断基準】

- a) 保育場面について、標準的な実施方法が文書化され、それに基づいたサービスが実施されている。
- b) 保育場面について、標準的な実施方法が文書化されているが、それに基づいたサービスの実施が十分ではない。
- c) 保育場面について、標準的な実施方法が文書化されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育サービスにおいては、一人ひとりの子どもの状況に応じた保育を提供する必要があります。しかし、安全性を含めて一定の保育水準以上のサービス提供を担保するためには、保育所として実施しなければならない事項をまとめ、標準的な実施方法を定めることが必要です。**
- 標準的な実施方法を定め、一定の保育水準以上のサービスを保った上で、それぞれの子どもの状態に**応じた個別の対応**を行うことが必要であり、これは事故防止の観点からも有効です。
- 本評価基準では、このような観点から、標準的な実施方法が文書化されているかどうかについて評価します。これは、全ての子どもに対する画一的な保育実施を目的としたマニュアル化を求めるものではありません。
- 標準的な実施方法には、基本的な技術に関するものだけでなく、実施時の留意点や子どもや保護者のプライバシーへの配慮、設備等保育所の状況に応じた業務手順等も含まれ、実施する保育全般にわたって文書化されていることが求められます。
- また、標準的な実施方法に基づいて実施されていることを組織として確認するための仕組みを整備し、標準的な実施方法に合わない保育が行われた場合の対応方法についてもあわせて評価を行います。
- 評価方法は、訪問調査において書面を確認するとともに、マニュアル等の活用状況について、指導計画との突合せや、実施状況を確認する仕組みの有無、関係職員への聴取等によって確認します。

評価の着眼点

- 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。
- 標準的な実施方法には、子どもの個性尊重や子どもや保護者のプライバシー保護の姿勢が明示されている。
- 標準的な実施方法に基づいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。

Ⅲ-2-(2)-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。

【判断基準】

- a) 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを**組織的に実施できるような仕組みを定め、仕組みに従って検証・見直し**を行っている。
- b) 標準的な実施方法について定期的に検証し、**必要な見直しを組織的に実施できるような仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。**
- c) 標準的な実施方法について、**組織的な検証・見直しの仕組みを定めず**、定期的な検証をしていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 標準的な実施方法について、定期的に現状を検証し、必要な見直しを組織的に行うための**仕組みが定められているか、仕組みに従って見直し**が実施されているかどうかを確認します。
- 標準的な実施方法を定期的に見直すことは、保育の質に関する職員の共通意識を育てるとともに、PDCAのサイクルによって、質に関する検討が組織として継続的に行われているという意味をあわせ持っています。
- 標準的な実施方法の見直しは、職員や保護者等からの意見や提案に基づいて保育の質の向上という観点から行われなければなりません。
- 評価方法は、訪問調査において、定期的な検証や見直しについて、マニュアルの改訂記録や検討会議の記録等、書面をもって確認します。

評価の着眼点

- サービスの標準的な実施方法の見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。
- 見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。

Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。

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。

【判断基準】

- a) 一人ひとりの子どもの発達状況、保育目標、生活状況についての記録があり、それぞれの子どもに関係する全職員に周知されている。
- b) 一人ひとりの子どもの発達状況、保育目標、生活状況についての記録はあるが、それぞれの子どもに関係する全職員に周知されていない。
- c) 一人ひとりの子どもの記録がない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 子ども一人ひとりに対する保育の状況は、保育所の規定に従って統一した方法で記録される必要があります。記録は、職員の情報の共有化を図るとともに、サービス実施計画の評価・見直しを行う際の基本情報となります。
- 適切に記録されているとは、指導計画に沿ってどのような保育が実施されたのか、その結果として子どもの状態はどのように推移したか、について具体的に記録されていることを指します。
- 評価方法は、訪問調査において、子ども数名の指導計画と、それに対する記録等を書面で確認します。
- なお、健康診断の記録、身体計測の記録、乳幼児突然死症候群対策に関する乳児の観察記録、登園時の健康記録、疾病記録、事故記録、予防接種記録、既往症の記録は、保育実践における健康管理の基本であり、当日の保育の実践、年間または月間の保育計画に関わる基本となるものであり、記録に基づく保健指導への対応、問題発生時における対応の方針決定の基本となります。また、問題発生状況の究明にも有効です。

評価の着眼点

- 指導計画に基づくサービスが実施されていることを記録により確認することができる。
- 記録には子どもの発達状況、保育目標、生活状況などが記載されている。
- 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、**記録要領の作成や職員への指導などの工夫**をしている。

言葉の定義

保育の記録：保育の記録は、①管理上の記録（出席簿、児童票、健診記録、避難訓練簿、給食関係記録、事故発生記録、事務日誌など）と、②保育の実践上の記録（指導計画、保育日誌、保育経過記録、連絡帳、行事記録など）とに分類できる。

関係する職員：当該児童に関係する職員であり、担任（複数担任が多い）、主任、園長、栄養士・調理員、看護師等（パート職員も含む）である。

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。

【判断基準】

- a) 子どもに関する記録の管理について規程が定められ、適切に管理が行われている。
- b) 子どもに関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。
- c) 子どもに関する記録の管理について規程が定められていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○ここでいう「記録の管理」とは、書面による管理に加え電子データによる管理も含まれます。

○子どもに関する記録の管理については、個人情報保護と情報開示の2つの観点から管理体制が整備される必要があります。

○保育所が保有する子どもの情報は、個人的な情報であり、その流出は子どもや保護者に大きな影響を与えることから、情報が外部に流出しない管理体制が必要となります。ここでの情報とは、保育や相談、又は保育所入所代行業務により知りえた子どもの個人的な心身の状況、家庭の生活状況、親の心身の状況等に関する情報を指します。記録の保管場所や保管方法、扱いに関する規程、責任者の設置、保存と廃棄に関する規程等が必要です。

○一方、情報開示については、保護者等から情報開示を求められた際の規程です。情報開示の基本姿勢、情報開示の範囲、子どもや保護者への配慮等が必要です。

○評価方法は、訪問調査において規程等の確認、実際の記録の保管状況、開示請求への対応、保存と廃棄の確認等を行います。

○なお、平成17年4月には「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」（平成15年5月30日公布）が全面施行されました。個人情報に関する基本的概念等、理解しておかなければならない関連法令です。

評価の着眼点

□記録管理の責任者が設置されている。

□子どもの記録の保管、保存、廃棄に関する規程等を定めている。

□保護者等から情報の開示を求められた場合に関する規程を定めている。

□記録の管理について個人情報保護と情報開示の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。

□発育発達状態、既往症、感染症等の発病状況については個人名等の公表をしていない。

□守秘義務の遵守を職員に周知している。

□職員は、個人情報保護法を理解し、遵守している。

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。

【判断基準】

- a) 一人ひとりの発達状況，保育目標，保育の実際について話し合うためのケース会議を定期的かつ必要に応じて開催している。
- b) 一人ひとりの発達状況，保育目標，保育の実際について話し合うためのケース会議を必要に応じて開催しているが、定期的には開催していない。
- c) 一人ひとりの発達状況，保育目標，保育の実際について話し合うためのケース会議を開催していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、子どもに関する情報の流れについて、組織としての取組を評価します。
- 子どもの状況等に関する情報とは、子どもの状況、保育の実施にあたり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントや指導計画の実施状況等、子どもに関わる日々の情報全てを指します。
- 共有化については、知っておくべき情報が職員に正確に伝わる仕組みが確立していることが必要です。その際、伝えてはならない情報、担当者で留めてよい情報と責任者等へ伝えるべき情報、他部門への伝達が必要な情報、速やかに伝えるべき内容と後日整理して伝えるべき内容等が的確に分別され、決められた方法によって伝達されていくことが求められます。
- 情報の流れと共有化について組織的に管理することは、子どもの状態の変化や保育内容の不具合に対して、速やかな対応を行うために欠かせないものです。
- 引継ぎや送り、回覧等は当然に行われていることとして捉え、組織の特性に応じた共有化へのより積極的な取組を評価します。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。
- 情報共有を目的として、検討会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。

言葉の定義

ケース会議（事例検討会）：個々の子どもや個別のケース（事例）に対する保育や援助について職員間で情報を共有するために、ケースの内容、課題、対応などについて報告・検討する会議である。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

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。

【判断基準】

- a) 利用希望者がサービス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) 利用希望者がサービス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) 利用希望者がサービスを選択するために必要な情報を提供していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉法において、社会福祉事業の経営者は、利用者がサービス選択の際に参考とすることができる情報を積極的に提供することが求められています。
- ここで言う情報とは、契約締結時の重要事項説明等ではなく、複数の保育所の中から利用者が自分の希望に沿ったものを選択するための資料となるような、利用者の視点に立った情報を指します。
- 保育サービスがわかりやすく説明された印刷物の作成、ホームページの作成、公共施設へのパンフレットの配置、見学・体験希望者への対応等、利用者が情報を簡単に入手できるような取組、利用者にとってわかりやすい工夫が必要です。
- 本評価基準では、保育サービス等について組織が積極的に情報提供を行うことを求めています。利用希望で訪れた人に対してパンフレットを渡しているというような取組は、「c)」評価となります。

評価の着眼点

- インターネットを利用して、組織を紹介したホームページを作成し公開している。
- 理念や、保育サービスを紹介した資料を、公共施設等多数の人が手にすることができる場所に置いている。
- 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。
- 見学、体験利用等の希望に対応している。

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。

【判断基準】

- a) サービス開始の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき保護者等にわかりやすく説明を行っている。
- b) サービス開始の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき保護者等に説明を行っているが、十分ではない。
- c) サービス開始時の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき保護者等に説明を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、サービス開始時に、保護者等にわかりやすく説明を行っているかどうかの評価のポイントとなります。
- 保護者等に対する説明は、どの保護者に対しても、組織が定めた様式に基づいて、同じ手順・内容で行われることを前提としています。
- 評価方法は、訪問調査において、説明の様式・内容と状況を聴取します。また、保護者等への説明内容が具体的に記録された書面を確認します。書面での確認ができない場合は「c）」評価となります。

評価の着眼点

- 利用の説明にあたっては、保育サービスや料金等が具体的に記載された説明資料等を用意して、保護者に説明している。
- 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。
- 利用開始にあたっては、保育サービスや料金等について、保護者等の同意を得た上でその内容を書面で残している。
- 資料の内容は、保護者にわかりやすいように工夫している。

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。

【判断基準】

- a) 保育サービスや保育所の変更等にあたり保育の継続性に配慮している。
- b) 保育サービスや保育所の変更等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) 保育サービスや保育所の変更等にあたり保育の継続性に配慮していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 保育サービスや保育所の変更等を行う場合、子どもへの保育の継続性を損なわないような配慮のもとに、引継ぎや送りの手順、文書の内容等を定めておくことが必要となります。
- また、保育終了後も保護者等が相談を希望した場合のために、担当者や窓口を設置し、保護者等に伝えておくことも保育の継続性を確保するための対応策です。その場合には、口頭だけでなく、書面等で伝える必要があります。
- 評価方法は、訪問調査において文書や事例の記録等の確認を行います。

評価の着眼点

- 他の保育所への変更等にあたり、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。
- 保育が終了した後も、組織として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。
- 保育終了時に、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。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。

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。

【判断基準】

- a) 子どもの身体状況や、生活状況等を正確に把握しており、定められた手順に従ってサービス実施上の解決すべき課題(ニーズ)を具体的に明示している。
- b) 子どもの身体状況や、生活状況等を正確に把握しているが、定められた手順に従ってサービス実施上の解決すべき課題(ニーズ)を十分には明示していない。
- c) 子どもの身体状況や、生活状況等を正確に把握しておらず、定められた手順に従ってサービス実施上の解決すべき課題(ニーズ)を明示していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- アセスメントには利用者の身体状況や生活状況等を把握するとともに、子どもにどのようなサービス実施上のニーズがあるかを明らかにすることが含まれます。
- 子どもの状況を正確に把握し、ニーズを明らかにすることは、指導計画作成の基本となる重要なプロセスです。身体状況や生活状況あるいはニーズを組織が定めた統一された手順と様式によって把握する必要があります。
- また、利用開始直後には、事前に把握していた身体状況や生活状況等が実際と異なっている場合もあるため、そのような状況も視野に入れたアセスメントが行われる必要があります。
- 本評価基準では、①利用開始前後におけるアセスメントに関する手順が組織として定められているかどうか、②手順は正確なアセスメントを行うために計画的なものになっているかどうか、③その手順に従って実施されているかどうか、さらに、④アセスメントによって、子ども全員について、個別に具体的なニーズが明示されているかどうかを児童票等をもとに評価します。定期的なアセスメントの見直しについても、組織として手順が定められていることが求められます。
- 評価方法は、訪問調査において、聴取、子ども数名分の児童票、サービス実施計画や記録等文書確認によって行い、利用開始前に誰がどのような形でアセスメントを行ったか、利用開始直後にはどのような体制で子どもの状況を確認したか、利用開始前の情報と開始後の状況に違いがあった場合に、どのような手順で対応しているか、子どものニーズをどのように明確化し実施計画へ反映しているか、それらの情報はどのように記録されているか等を確認します。
- 組織としてアセスメントを全く行っていないことは想定していませんが、その場合は「c)」評価となります。

評価の着眼点

- 子どもの身体状況や、生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。
- アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている。
- 部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）が参加して、アセスメントに関する協議を実施している。
- 子ども一人ひとりの具体的なニーズが明示されている。

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。

【判断基準】

- a) 子ども一人ひとりに着目した指導計画策定のための体制が確立しており、実際に機能している。
- b) 子ども一人ひとりに着目した指導計画策定のための体制が確立しているが、十分に機能していない。
- c) 子ども一人ひとりに着目した指導計画策定のための体制が確立していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 一人ひとりの子どもについてその特性に応じた保育を行うためには、健康面への配慮、生活の場としての基本的な援助、子どもの発達の見点に立った援助、保護者の意向への配慮など総合的な視点から一人ひとりの子どもを捉えた上で、指導計画を策定することが求められます。
- 本評価基準では、子ども一人ひとりに着目した指導計画について、総合的な視点から策定するための組織としての仕組みの整備と、計画策定にあたっての具体的な保育内容等の留意点について評価を行います。
- 計画策定の仕組みとは、担当保育士が単独で内容を決定するのではなく、管理職を含めた合議によって一人ひとりの子どもの特性を幅広く捉える、保護者の意向を把握する手順を定めている、計画の内容について責任を明確にする等を指し、その仕組みが組織として確立していることが求められます。
- さらに、**アセスメント結果をサービス実施計画に適切に反映されているかどうかについても評価します。アセスメント結果をサービス実施計画に反映させる際に関係職員で協議を実施しているか、アセスメント結果から課題解決のための目標と、目標達成に向けた具体的な対応策をサービス実施計画に反映しているか等を記録等から判断することになります。**
- 計画策定にあたっての留意点とは、保育においては、集団での保育としての取組の中で一人ひとりの子どもの特性を尊重することが求められているため、そのための具体的な留意点を指します。

評価の着眼点

- サービス実施計画策定の責任者を設置している。
- サービス実施計画を策定するための部門を横断した**さまざまな職種による関係職員(種別によっては組織以外の関係者も)**の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。
- サービス実施計画どおりにサービスが行われていることを確認する仕組みが構築されるとともに、機能している。

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。

【判断基準】

- a) 指導計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。
- b) 指導計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているが、十分ではない。
- c) 指導計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 子ども一人ひとりに対する保育の質の向上を図るためには、策定した指導計画について、PDCAのサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組にしていかなければなりません。
- そのために、指導計画の評価・見直しに関する組織として決定された手順が定められ、実施されている必要があります。評価・見直しを行う時期の設定や記録の方法、指導計画変更の手順と関係職員への周知の方法等が明示されていることが望まれます。
- また、保育の実施状況が責任者に確実に伝わる仕組みが必要です。実施記録でのサービス実施状況の確認や、担当者からの報告ルート等が、システムとして成立しており、責任者が総合的な視点で情報を管理している状態を求めています。
- 指導計画の見直しでは、目標そのものの妥当性や、具体的な援助や解決方法の有効性等について検討しますが、変更に関する保護者の意向への配慮も必要です。
- 定期的な評価結果に基づいて、必要があれば指導計画の内容を変更しているかどうかを、記録等と実施計画等の書面によって評価します。

評価の着眼点

- 指導計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、保護者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
- 見直しによって変更した指導計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
- 指導計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。