

卷末 付属資料

付属資料1：利用者調査 調査票

付属資料2：経営層合議用シート（事業プロフィール・組織マネジメント・サービス分析）

付属資料3：職員用シート（事業プロフィール・組織マネジメント・サービス分析）



平成29年度 〇〇保育園 利用者調査

調査のお願い

このたび、〇〇保育園では、よりよい保育サービスの実施をめざして、東京都福祉サービス第三者評価を実施することになりました。

この評価は、東京都福祉サービス評価推進機構によって認証されている特定非営利活動法人NPOサービス評価機構が実施いたします。

第三者評価にあたって〇〇保育園を利用されている保護者の方が、日常の保育サービスに対して、どのように感じていらっしゃるかを把握するため、アンケート調査を実施することになりました。

調査結果は、〇〇保育園のサービスを評価をするために使用し、定められた項目については、インターネットを通じて公表されることになっています。

また、調査結果は統計的に処理したうえで使用しますので、記入者を特定したり、第三者評価の目的以外に使用したりすることは絶対にいたしません。

お忙しいところ大変申し訳ございませんが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひご協力いただきますようお願い申し上げます。

■ 記入に当たって

- ・ この調査は、〇〇保育園を利用されている保護者の方がご回答ください。
 - ・ あてはまる番号に○をつけてください。
 - ・ 質問内容が、ご自身にとって「経験がない」「認識がない」など該当しない場合には、「4 非該当」に○を付けてご回答ください。
 - ・ 質問ごとにご意見などがある場合は、（自由意見）欄にご記入ください。
- この調査票は、平成29年〇月〇日までに、郵便ポストに投函していただくか、園内に設けた回収ボックスに投函をお願いいたします。

この調査に関してのお問い合わせは、下記にお願い致します。

お問い合わせ先
特定非営利活動法人 NPOサービス評価機構
第三者評価担当者 大森 裕美
〒166-0004 東京都杉並区阿佐谷南3-35-15-1104
電話 03-5347-0616

現在ご利用の保育園についておたずねします

あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください。

複数のお子さんがいらっしゃる場合は、一番年齢の低いお子さんの例でご回答ください。

《毎日の保育サービスについてお聞きします》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問1. 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. 園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. 戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. 急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. 安全対策が十分取られていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. 行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問8. お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《安心・快適性》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問9. 園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問10. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問11. お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問12. 子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《利用者個人の尊重》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問13. あなたは、職員がお子さんの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問14. あなたやお子さんのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問15. お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問16. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問17. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。

(1つに○)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
1	2	3	4	5

〔2〕日頃お感じになっている保育園に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

〔3〕今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

最後に保護者の方とお子さんについておたずねします

F 1. 調査票記入者 (1つに○)

- | | | | |
|------|------|----------|------------|
| 1. 父 | 2. 母 | 3. 父母一緒に | 4. その他 () |
|------|------|----------|------------|

F 2. 調査票記入者の年齢 (主に中心になって回答した方) (1つに○)

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 20歳未満 | 2. 20～25歳未満 | 3. 25～30歳未満 | 4. 30～35歳未満 |
| 5. 35～40歳未満 | 6. 40～50歳未満 | 7. 50歳以上 | |

F 3. 保護者の勤務形態 (○は各1つ)

①父

- | | | | | |
|---------------|--------------|--------|-------|------------|
| 1. 常勤 (フルタイム) | 2. パート、アルバイト | 3. 自営業 | 4. 無職 | 5. その他 () |
|---------------|--------------|--------|-------|------------|

②母

- | | | | | |
|---------------|--------------|--------|-------|------------|
| 1. 常勤 (フルタイム) | 2. パート、アルバイト | 3. 自営業 | 4. 無職 | 5. その他 () |
|---------------|--------------|--------|-------|------------|

③その他の保護者(主にお迎えに行かれる方)

- | | | | | |
|---------------|--------------|--------|-------|------------|
| 1. 常勤 (フルタイム) | 2. パート、アルバイト | 3. 自営業 | 4. 無職 | 5. その他 () |
|---------------|--------------|--------|-------|------------|

F 4. お子さんが通うクラス (複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に○)

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 0歳児クラス | 2. 1歳児クラス | 3. 2歳児クラス | 4. 3歳児クラス |
| 5. 4歳児クラス | 6. 5歳児クラス | | |

ご協力ありがとうございました。

この調査票は、別添の封筒をご利用のうえ、○月○日までにご返送願います。

事業プロフィール

- 1 事業所名（サービス種別）： ()
- 2 (1) 運営主体（法人名等）：
 (2) 設置主体：
- 3 事業所所在地：
- 4 事業所の長の氏名（施設長等）：
- 5 連絡先

T e l		F a x	
Eメール		ホームページ	

- 6 同一運営主体が同じ敷地内で連携して実施している主な福祉・医療サービスを利用者数からみて上位5つ以内（例、特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスなど、評価対象事業を含む。）
- (1)
 (2)
 (3)
 (4)
 (5)

- 7 定員および現在の利用者
 ※内訳は別紙のとおり

8 職員の状況

(1) 職員数

区 分	計	男性	女性
常 勤 職 員 数			
非 常 勤 職 員 数			
計			

(常勤換算 人)

(計算式：非常勤職員のそれぞれの勤務延べ時間数の総数÷当該事業所の常勤職員が勤務すべき時間数)

(2) 専門職員の人数

専門職の名称	人数	専門職の名称	人数	専門職の名称	人数

(3) 非常勤職員の勤務形態と業務内容

*職員種別は、パート、アルバイト、派遣、契約等、施設で通常使用している呼称でご記入ください。

職員種別	人数	勤務形態 (勤務時間、シフト)	業務内容

(4) 前年度採用・退職の状況

	計	常勤	非常勤
採用			
退職			

- (5) 常勤職員の平均年齢 _____ 歳
- (6) 常勤職員の平均在職年数 _____ 年（現在の事業所での在職年数とする）
- (7) 直接支援に携わっている職員（非常勤は常勤換算）1人当たりの利用者数 _____ 人
 (計算式：定員÷直接支援に携わっている職員数)

9 平面図等施設の状況がわかるものを添付

事業プロフィールⅡ

- 1 理念・方針 (関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定)
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)のうち、特に重要なもの(上位5つ程度)を簡潔に記述(関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定)
 - 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)
 - 5)
- 2 サービス提供の考え方について記述 (関連 カテゴリー6 サービス提供のプロセス)
日々の業務の考え方、利用者ニーズに合わせた事業者独自の取組、利用者や家族との関係、地域との関係を含む
- 3 期待する職員像(関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上)
 - (1) 職員に求めている人材像や役割

 - (2) 職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)
- 4 現在のサービス提供能力と利用者数(関連 カテゴリー6 サービス提供のプロセス)
(以下のどれかに○をつける)
 - 1) サービスを希望しながら待っている人(事業所に登録している待機者)がかなりいる
 - 2) ほぼサービス提供能力に見合った利用者数で、待っている人はほとんどいない(ほぼ定員を満たしている)
 - 3) サービス提供能力に余力があり、希望者があれば受け入れたい
 - 4) その他()
- 5 3年後の見通し(関連 カテゴリー3 利用者の意向や地域・事業環境などの把握と活用、
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行)
(以下、〔契約による利用〕、〔措置など契約以外による利用〕のどちらかを選んだうえで、一つに○をつける)
〔契約による利用〕
 - 1) 利用者数の増加を見込んでサービス提供能力を拡大する計画がある
 - 2) サービス提供能力を拡大する計画はないが、ほぼ現在のサービス提供能力に見合う利用者数は維持できると思う
 - 3) 現在の利用者数を維持するのは経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないかと思う
 - 4) その他()
〔措置など契約以外による利用〕
 - 1) 施設規模の拡大または新たなサービス提供を行う計画がある
 - 2) 現在の施設規模、サービス提供能力を維持する方向で考えている
 - 3) 現在のサービス提供能力を維持するのは、経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないかと思う
 - 4) その他()
- 6 評価対象のサービス事業に関して事業者として力を入れて取り組んでいる点を、人的サービス面と設備面に分けて、重要な順に各3つ以内で記述(関連 カテゴリー4 計画の策定と着実な実行)
(人的サービス面)
 - 1)
 - 2)
 - 3)
(設備・環境面)
 - 1)
 - 2)
 - 3)

7 当該事業の開始時から現在までの重要な変遷（制度改正に基づくもの含む）

- 1) 開始時期 年 月
2) 重要な変遷

8 経営に影響を与えると考えている事業環境の変化を記述（制度改正を含む）（関連 カテゴリ 3 利用者の意向や地域・事業環境などの把握と活用、カテゴリ 4 計画の策定と着実な実行）

9 評価対象としているサービス事業を維持・向上させていくためにこれから何をしていかなければならないかについて、重要な順に3つ以内で記述（関連 カテゴリ 4 計画の策定と着実な実行）

- 1)
2)
3)

10 評価を実施するにあたり、評価機関に知っていて欲しいこと（経営層が考えていること、利用者の状況、職員の状況など）を自由にご記入ください

11 実習生の受け入れ状況 （関連 カテゴリ 2 経営における社会的責任）
前年度の実習生受け入れ人数 _____人

【内訳】

実習生の紹介元	受け入れ人数

事業プロフィール（7 定員及び現在の利用者 内訳） 認可保育所 版

7 定員及び現在の利用者（ 年 月 現在）
 ※下記の利用者の状況が分かる表を添付するか、下の空白部分に書き込んでください。

(1) 一般保育

	定員（人）	利用者児（人）
0歳児		
1歳児		
2歳児		
3歳児		
4歳児		
5歳児		
計		

(2) 多様な保育サービス

	定員（人）	利用者児（人）	料金（円）	備考
産休明け保育				
延長保育事業				() 時間延長
病児・病後児保育事業				
休日保育				
一時預かり事業				
障害児保育事業				
分園設置				
アレルギー児対応				
夜間保育				
育児困難家庭への支援				
外国人児童受入れ				
年末年始保育				
子育て広場※1				事業内容番号
在宅子育て支援※2				事業内容番号
その他()				
計				

※1 子育て広場には、つどいの広場を含む。

※2 「在宅子育て支援」欄は、在宅子育て家庭を対象とした子育て支援事業を実施している場合に、備考欄に下記の事業内容番号を記入すること。

- ①育児相談 ②育児講座 ③保育所体験 ④出産を迎える親の体験学習
 ⑤子育てサークル支援 ⑥子育て情報誌の発行 ⑦家庭訪問 ⑧出前保育

〔平成29年度〕

組織マネジメント分析シート 【自己評価用】

経営層合議用

作成日 (完成日)	平成	年	月	日
施設・事業所名				
作成関係者	(役職名)	(氏名)		

カテゴリ
1. 経営戦略と意思決定
2. 経営における社会的責任
3. 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
4. 計画の策定と着実な実行
5. 職員と組織の能力向上
6. サービス提供のプロセス
7. 情報の保護と共有
8. その他に関する活動成果

網掛け部が組織マネジメント分析シートに該当します

■組織マネジメント分析シートを用いた自己評価を実施するにあたっての記入手順

【カテゴリ1～7】

- 評価項目に対する事業所の取り組み状況を確認するために、「標準項目」の実施状況をチェック☑します。「標準項目」にはどんな事象が該当するのか、「評価項目」の〔ねらい〕を確認のうえ「カテゴリ」及び「サブカテゴリ」の趣旨から外れないように合議します。
また、各「標準項目」に該当するあなたの事業所における実践例を「私たちの実践例」欄に、その取り組みの記録等に当たるものを「その実践の記録等」欄にそれぞれ記入します。記録等と実践例が同じである場合、「その実践の記録等」欄は省略できます。
- 「標準項目」ができていると確認するための要件は、次の1、2、3をすべてを満たした場合です。
(1 事業者が当該事項を実施していること 2 その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること
⇒「私たちの実践例」欄に記入する内容です。
3 その根拠が示せること
⇒「その実践の記録等」欄に記入する内容です。)
- ひとつのカテゴリ内のすべての標準項目について確認した後に、「カテゴリ」全体を通じて「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記述します。
⇒「良いと思う点」
・力を入れて取り組んでいること ・工夫して取り組んでいること ・独自に取り組んでいること
・自信を持って取り組んでいること ・利用者に知ってもらいたいこと など
⇒「改善する必要がある点」
・改善の必要があると認識していること ・改善計画中的なこと
・改善に取り組んでいること など

【カテゴリ8】

- カテゴリ1～7に関する活動成果を評価します。
各評価項目の内容に応じて、あなたの事業所における改善に向けた取り組みを「改善に向けた取り組み」欄に、その取り組みによる成果を「取り組んだ成果」欄に、その成果の記録等に当たるものを「その成果の記録等」欄にそれぞれ記入します。
また、「評価項目」単位で活動成果を評価します。評価する区分は、次のとおりです。
・改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
・改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
・改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
以上の3つのうちあなたの事業所があてはまる区分にチェック☑をします。

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目 1-1-1

事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

- [ねらい]・理念、基本方針を達成するためにそれをわかるように示しているか
 ・それを職員の日頃の行動に結びつけるための取り組みを行なっているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している	<input type="checkbox"/>		
2	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	<input type="checkbox"/>		
3	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	<input type="checkbox"/>		
4	重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)	<input type="checkbox"/>		

評価項目 1-1-2

経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

- [ねらい]・経営層は、理念等を実現するため、自らの役割と責任を職員にわかりやすく伝えているか
 ・経営層は、理念、基本方針を実現するために、率先して模範となっているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている	<input type="checkbox"/>		
2	経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 1-1-3

重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

- [ねらい]・重要な案件については、組織として決定する手順をあらかじめ定めているか
 ・職員に意思決定過程の透明性を図っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている	<input type="checkbox"/>		
2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	<input type="checkbox"/>		
3	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	<input type="checkbox"/>		

カテゴリー1 について リーダーシップと意思決定

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中的こと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリ-2 経営における社会的責任

サブカテゴリ-1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

評価項目 2-1-1

社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している

[ねらい]・組織の社会的責任として遵守すべき法・規範・倫理などについて明確にしているか

・さらにそれを遵守できるように理解を深めているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している	<input type="checkbox"/>		
2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

評価項目 2-1-2

第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

[ねらい]・組織の社会的責任として、透明性の確保のために外部の目を活用しているか

・地域社会に情報発信することで透明性を高めているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
2	透明性を高めるために、地域の人々の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目 2-2-1

事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

- [ねらい]・組織の社会的責任として、地域の一員として事業所の機能を選元しているか
 ・地域社会に専門性をいかした取り組みをしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)	<input type="checkbox"/>		
2	地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 2-2-2

ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

- [ねらい]・組織の社会的責任として、ボランティアを受入れるための考え方をはっきりさせているか
 ・そのための体制を整備しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している	<input type="checkbox"/>		
2	ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)	<input type="checkbox"/>		
3	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 2-2-3

地域の関係機関との連携を図っている

- [ねらい]・地域の一員として関係機関とのネットワーク化に貢献しているか
 ・地域の一員として、地域での共通課題の解決に協働しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している	<input type="checkbox"/>		
2	地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている	<input type="checkbox"/>		

カテゴリー2 について 経営における社会的責任

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

サブカテゴリー1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

評価項目 3-1-1

利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

[ねらい]・事業所のサービスの利用者一人ひとりの苦情等についてどのように把握しているのか
 ・その苦情等についてどのように解決に取り組んでいるのか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	<input type="checkbox"/>		
2	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

評価項目 3-1-2

利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

[ねらい]・利用者の意向をどのように集約・分析しているのか
 ・その結果をサービス向上に活用しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
2	事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している	<input type="checkbox"/>		
3	利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

評価項目 3-1-3

地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

[ねらい]・サービス・経営改善のために地域の福祉ニーズについてどのように把握分析しているのか
 ・また福祉事業の動向についてどのように把握分析しているのか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
2	福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
3	事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	<input type="checkbox"/>		

カテゴリー3 について 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目 4-1-1

取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

- [ねらい]・理念、基本方針実現のため実践的な課題・計画を策定しているか
 ・計画の立て方も取り組み期間に応じているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している	<input type="checkbox"/>		
2	年度単位の計画を策定している	<input type="checkbox"/>		
3	短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

評価項目 4-1-2

多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

- [ねらい]・理念、基本方針実現のため、課題の明確化、計画策定の時期や手順が定められているか
 ・その計画は現場の意向や利用者の意向等を踏まえたものとなっているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている	<input type="checkbox"/>		
2	課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている	<input type="checkbox"/>		
3	計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している	<input type="checkbox"/>		
4	計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 4-1-3

着実な計画の実行に取り組んでいる

- [ねらい]・理念、基本方針実現のため、計画に基づき効果的に実行しているか
 ・進捗状況に応じ、見直ししながら、着実に成果を上げられるような取り組みを進めているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している	<input type="checkbox"/>		
2	計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている	<input type="checkbox"/>		
3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している	<input type="checkbox"/>		
4	計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリ-2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目 4-2-1

利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

[ねらい]・利用者の安全確保のための体制は整備されているか

・安全のために把握すべきリスクには、利用者に関するすべてのリスクを含みます

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している	<input type="checkbox"/>		
2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している	<input type="checkbox"/>		
3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	<input type="checkbox"/>		
4	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

カテゴリ-4 について 計画の策定と着実な実行

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリ-5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリ-1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

評価項目 5-1-1

事業所にとって必要な人材構成にしている

- [ねらい]・理念、基本方針を実現するのに適した人事制度が定められているか
 ・それに基づき、人材の確保や配置が行われているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している	<input type="checkbox"/>		
2	事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	<input type="checkbox"/>		
3	適材適所の人員配置に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

評価項目 5-1-2

職員の質の向上に取り組んでいる

- [ねらい]・理念、基本方針の実現に向けて、職員一人ひとりの育成計画を策定しているか
 ・その計画に基づき、質の高いサービスの提供に向けた職員育成が行われているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している	<input type="checkbox"/>		
2	事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	<input type="checkbox"/>		
3	個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している	<input type="checkbox"/>		
4	職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている	<input type="checkbox"/>		
5	職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリ-2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目 5-2-1

職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

[ねらい]・職員一人ひとりの力と組織力の発揮、理念等実現のため、どのように取り組んでいるか
 ・そのために職員一人ひとりが学びに取り組むようにしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している	<input type="checkbox"/>		
2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
3	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

評価項目 5-2-2

職員のやる気向上に取り組んでいる

[ねらい]・理念、基本方針実現のため、職員の意識や就業状況を的確に把握しているか
 ・把握した内容をもとに、職員のやる気や働きがいの向上に取り組んでいるか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている	<input type="checkbox"/>		
2	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
3	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
4	福利厚生制度の充実に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

カテゴリ-5 について 職員と組織の能力向上

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリ7 情報の保護・共有

サブカテゴリ1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1

事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

[ねらい]・事業所をより良くするためにどのような情報が必要であるかの検討がなされているか

・経営に関して必要な情報が適切に収集・整理・分析された上で、保護・共有されているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	<input type="checkbox"/>		
2	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している	<input type="checkbox"/>		
3	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 7-1-2

個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

[ねらい]・個人情報保護法の基本的概念等を踏まえ、事業所が有する個人情報の保護方法を定めているか

・その方法が行き渡るようにしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	<input type="checkbox"/>		
2	個人情報の保護に関する規定を明示している	<input type="checkbox"/>		
3	開示請求に対する対応方法を明示している	<input type="checkbox"/>		
4	個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている	<input type="checkbox"/>		

カテゴリ7について 情報の保護・共有

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリ-8 カテゴリ-1～7に関する活動成果

サブカテゴリ-1 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している

評価項目 1 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ-2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ-4:「計画の策定と着実な実行」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

サブカテゴリ-2 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している

評価項目 1 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-5:「職員と組織の能力向上」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

サブカテゴリ-3 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している

評価項目 1 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ-7:「情報の保護・共有」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

サブカテゴリー4 事業所の財政等において向上している

評価項目 1 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている [ねらい]・主体的な取り組みにより財政等で成果を上げることができたか		【活動成果】 <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等
【自由記述】			

サブカテゴリー5 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している

評価項目 1 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している ・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="checkbox"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等
【自由記述】			

事業所の特に良いと思う点 特に改善したいと思う点

特に良いと思う点	特に改善したいと思う点

注)これは「サービス分析シート(カテゴリ6 サービス提供のプロセス)」の評価結果を含めて記述してください。

〔平成29年度〕

認可保育所

サービス分析シート (6. サービス提供のプロセス) 【自己評価用】

経営層合議用

作成日 (完成日)	平成	年	月	日
施設・事業所名				
作成関係者	(役職名)	(氏名)		

カテゴリ
1.リーダーシップと意思決定
2.経営における社会的責任
3.利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
4.計画の策定と着実な実行
5.職員と組織の能力向上
6.サービス提供のプロセス
7.情報の保護・共有
8.1～7に関する活動成果

網掛け部がサービス分析シートに該当します

■サービス分析シートを用いた自己評価を実施するにあたっての記入手順

- 評価項目に対する事業所の取り組み状況を確認するために、「標準項目」の実施状況をチェック☑します。
「標準項目」にはどんな事象が該当するのか、「評価項目」の〔ねらい〕を確認のうえ「カテゴリ」及び「サブカテゴリ」の趣旨から外れないように合議します。
また、各「標準項目」に該当するあなたの事業所における実践例を「私たちの実践例」欄に、その取り組みの記録等にあたるものを「その実践の記録等」欄にそれぞれ記入します。記録等と実践例が同じである場合、「その実践の記録等」欄は省略できます。
- 「標準項目」ができていると確認するための要件は、次の1、2、3をすべてを満たした場合です。
 - 事業者が当該事項を実施していること
 - その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること
⇒「私たちの実践例」欄に記入する内容です。
 - その根拠が示せること
⇒「その実践の記録等」欄に記入する内容です。
- 標準項目について確認した後に、「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記述します。
 - サブカテゴリ1～3及び5、6は、サブカテゴリごとに記述します。
 - サブカテゴリ4「サービスの実施」は、評価項目ごとに記述します。⇒「良いと思う点」
 - 力を入れて取り組んでいること ・工夫して取り組んでいること ・独自に取り組んでいること
 - 自信を持って取り組んでいること ・利用者に知ってもらいたいこと など⇒「改善する必要がある点」
 - 改善の必要があると認識していること ・改善計画中のこと
 - 改善に取り組んでいること など

カテゴリー6 サービス提供のプロセス

サブカテゴリー1 サービス情報の提供

評価項目 6-1-1

利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

[ねらい] ・サービスを選択するための情報が、利用者に届くように工夫して提供しているか
 ・パンフレットやホームページ等の存在のみを評価するものではない

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	<input type="checkbox"/>		
2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	<input type="checkbox"/>		
3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input type="checkbox"/>		
4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリー1 サービス情報の提供 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている

- [ねらい] ・サービス開始時に、保護者の状況に応じたサービス内容の説明をしているか
 ・十分な説明をしたうえで、保護者の意向を確認し、納得を得ているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している	<input type="checkbox"/>		
2	サービス内容について、保護者の同意を得るようにしている	<input type="checkbox"/>		
3	サービスに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-2-2

サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

- [ねらい] ・サービス開始時の環境変化による影響を緩和する取り組みをしているか
 ・子どもがサービスを終了する場合、子どもや保護者の不安を軽減するための取り組みをしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	サービス開始時に、子どもの保育に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	<input type="checkbox"/>		
2	利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
3	サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応 について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目 6-3-1

定められた手順に従ってアセスメント(情報収集、分析および課題設定)を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- [ねらい] ・保育をするうえで必要な子ども個人の情報をどのように把握しているか
 ・子どもの状況に応じたアセスメントの手順や改訂基準が確立しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもの心身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記録し把握している	<input type="checkbox"/>		
2	子どもや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	<input type="checkbox"/>		
3	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	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-3-2

保育課程や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している

- [ねらい] ・保育課程や子どもの実態、子どもを取り巻く状況(保護者の意向を含む)をどのように取り入れ、全体の計画を作成しているか
 ・個別計画を作成するしくみがあり、子どもの状況に応じて作成、見直しをしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	指導計画は、保育課程を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している	<input type="checkbox"/>		
2	指導計画は、子どもの実態や子どもを取り巻く状況の変化に即して、作成、見直しをしている	<input type="checkbox"/>		
3	個別的な計画が必要な子どもに対し、子どもの状況(年齢・発達の状況など)に応じて、個別的な計画の作成、見直しをしている	<input type="checkbox"/>		
4	指導計画を保護者にわかりやすく説明している	<input type="checkbox"/>		
5	指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直しをしている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-3-3

子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している

- [ねらい] ・職員が、子どもの状況の変化等をどのように記録しているか
 ・具体的な保育内容や子どもの変化等が適切に記録されているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子ども一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	<input type="checkbox"/>		
2	指導計画に沿った具体的な保育内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-3-4

子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している

[ねらい] ・子どもに関わる情報を職員間でどのように共有化しているか
 ・日々の子どもの変化等をどのような方策で共有化しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	指導計画の内容や個人の記録を、保育を担当する職員すべてが共有し、活用している	<input type="checkbox"/>		
2	申し送り・引継ぎ等により、子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

サブカテゴリー4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている

[ねらい] ・一人ひとりの子どもの発達の過程をどのように把握しているか
 ・集団での生活の中で子ども一人ひとりを尊重した援助をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている	<input type="checkbox"/>		
2	子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけることができるよう、環境を工夫している	<input type="checkbox"/>		
3	子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している	<input type="checkbox"/>		
4	特別な配慮が必要な子ども(障害のある子どもを含む)の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している	<input type="checkbox"/>		
5	発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている	<input type="checkbox"/>		
6	【5歳児の定員を設けている保育所のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携をとって、援助している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-1 について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-2

子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている

- [ねらい] ・子どもの生活の連続性に配慮した保育を行っているか
 ・子どもの状態を保護者と保育所で共有することができるか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している	<input type="checkbox"/>		
2	発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう援助している	<input type="checkbox"/>		
3	休息(昼寝を含む)の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している	<input type="checkbox"/>		
4	降園時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-2 について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。
 ※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-3

日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している

- [ねらい] ・子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう、環境や取り組みにどのような工夫をしているか
 ・教育の5領域に即した取り組みを、子どもの年齢や発達の状態に応じて行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている	<input type="checkbox"/>		
2	子どもが、集団活動に主体的に関われるよう援助している	<input type="checkbox"/>		
3	子ども一人ひとりの状況に応じて、子どもが言葉による伝え合いを楽しみ、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している	<input type="checkbox"/>		
4	子どもが様々な表現を楽しめるようにしている	<input type="checkbox"/>		
5	戸外・園外活動には、季節の移り変わりなどを感じとることができるような視点を取り入れている	<input type="checkbox"/>		
6	生活や遊びを通して、子どもがきまりの大切さに気づき、自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-3 について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。
 ※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-4

日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している

[ねらい] ・子どもが興味を持ち、協力して進められる行事をどのように実施しているか
 ・行事の実施に対する保育所の考え・目的は何か

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している	<input type="checkbox"/>		
2	みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している	<input type="checkbox"/>		
3	子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-4 について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-5

保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている

[ねらい] ・保育時間の長い子どもがくつろげるような工夫をしているか
 ・保育時間が長くなることにより保育形態や担当職員が変わっても、子どもが楽しく過ごせるようにしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	保育時間の長い子どもが安心して、くつろげる環境になるよう配慮をしている	<input type="checkbox"/>		
2	保育時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-5 について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-6

子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している

[ねらい] ・年齢等にあった調理方法や食習慣に応じた食事を提供しているか
 ・食育の推進にむけた取り組みを行っているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している	<input type="checkbox"/>		
2 メニューや味付けなどに工夫を凝らしている	<input type="checkbox"/>		
3 子どもの体調(食物アレルギーを含む)や文化の違いに応じた食事を提供している	<input type="checkbox"/>		
4 食についての関心を深めるための取り組み(食材の栽培や子どもの調理活動等)を行っている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-6 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-7

子どもが心身の健康を維持できるよう援助している

[ねらい] ・子どもを病気や怪我から守る取り組みを行っているか
 ・専門機関や保護者との連携をどのように行っているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している	<input type="checkbox"/>		
2 医療的なケアが必要な子どもに、専門機関等との連携に基づく対応をしている	<input type="checkbox"/>		
3 保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み(乳幼児突然死症候群の予防を含む)を行っている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-7 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-8

保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている

- [ねらい] ・保護者の個々の事情に応じた子育て支援を行っているか
 ・園で実施する保育活動に対し、保護者の理解や参加を促しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
2	保護者同士が交流できる機会を設けている	<input type="checkbox"/>		
3	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている	<input type="checkbox"/>		
4	子どもの発達や育児などについて、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている	<input type="checkbox"/>		
5	保護者の養育力向上のため、園の保育の活動への参加を促している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-8 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-9

地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

- [ねらい] ・子どもの生活の幅を広げる視点から、地域とのかかわりをどのように考えているか
 ・子どもが地域とかわる機会をどのように設けているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもが地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるような機会を確保している	<input type="checkbox"/>		
2	園の行事に地域の人々の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-4-9 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目 6-5-1
子どものプライバシー保護を徹底している
 [ねらい] ・日常の中で、どのように子どものプライバシーの保護をしているのか
 ・組織としての規定やしきみに則って行動しており、属人的な対応になっていないか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 子どものに関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、保護者の同意を得るようにしている	<input type="checkbox"/>		
2 子どもの羞恥心に配慮した保育を行っている	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-5-2
サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している
 [ねらい] ・日常の中で、子どもの権利を擁護し、不適切な対応を排除しているか
 ・保護者の価値観等による子どもの生活習慣を考慮したうえで保育をしているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している	<input type="checkbox"/>		
2 子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した保育を行っている	<input type="checkbox"/>		
3 虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている	<input type="checkbox"/>		
4 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	<input type="checkbox"/>		
5 虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

評価項目 6-6-1

手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- [ねらい] ・業務の一定水準を確保するため、手引書等を整備し、実施しているか
- ・業務の標準化は、対人援助の単純化や画一化をめざすものではない

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	<input type="checkbox"/>		
2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	<input type="checkbox"/>		
3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-6-2

サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- [ねらい] ・業務の標準レベルを見直す仕組みを確立しているか
- ・よりよいサービスをめざし、どのようなタイミングで見直しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	<input type="checkbox"/>		
2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている	<input type="checkbox"/>		
3	職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		

評価項目 6-6-3

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

- [ねらい] ・職員全体が、一定のサービス水準を確保する取り組みをしているか
- ・業務の標準化を図るためのOJT等多様な手段を評価する

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている	<input type="checkbox"/>		
2	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している	<input type="checkbox"/>		
3	職員全員が、子どもの安全性に配慮した保育ができるようにしている	<input type="checkbox"/>		
4	職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している	<input type="checkbox"/>		
5	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている	<input type="checkbox"/>		

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化 について

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

〔平成29年度〕

職員用組織マネジメント分析シート

記入の手引き

■分析シートの構成

この組織マネジメント分析シートは、8つの大きな「カテゴリー（評価の領域）」で構成されています。

ただし、6番目のカテゴリー「6. サービス提供のプロセス」は、別紙「職員用サービス分析シート（6. サービス提供のプロセス）」で評価し、このシートは使用しません。

■評価の進め方

【カテゴリー1～7】

- (1) カテゴリー1～7は、「評価項目」の評価を行っていただきます。
「評価項目」の評価は、標準項目が実施できているかいないかの判断に基づいて行います。
- (2) 評価項目の評価は次の基準で行います。当てはまるところに○印をつけてください。
 - ・できている …標準項目がすべて実施されていると思う場合
 - ・できていないところがある …標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合
 - ・できていない …標準項目が一つも実施されていないと思う場合
 - ・知らない・分からない
- (3) 自分が直接関わっていない仕事についてもなるべく自分の考えで評価してください。
ただし、見当がつかないという項目については「知らない・分からない」の欄に○をつけてください。

【昨年と比べて成果が上がったと思う点(カテゴリー8)】

- (1) 回答シートには、昨年と比べてよくなったと思う点を記入する欄があります。
この欄の内容は、評価機関がカテゴリー8の評価を行う際の参考にします。
<参考>
カテゴリー8の評価は次の区分で行います
 - ・改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
 - ・改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
 - ・改善に向けた計画的な取り組みが行われていない

【特に良いと思う点、特に改善したいと思う点】

- (1) 回答シートには事業所全体として①特に良いと思う点、②特に改善したいと思う点（各3つ以内）を記入する欄があります。
この欄は、「職員用サービス分析シート（6. サービス提供のプロセス）」も終わってから一番最後に記述してください。

■回答シート

- (1) カテゴリー1～7については、この「組織マネジメント分析シート」で評価項目の評価を行ったうえで、回答シートに転記し、回答シートのみ提出してください。
回答シートに記入していただいた内容は、第三者評価以外には使用しません。

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
1-1-1	事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
1-1-2	経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している
1-1-3	重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

カテゴリー 2 経営における社会的責任

サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
2-1-1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している ----- 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる
2-1-2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる ----- 透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している

サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
2-2-1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など) ----- 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
2-2-2 ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している ----- ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など) ----- ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
2-2-3 地域の関係機関との連携を図っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している ----- 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

サブカテゴリー1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
3-1-1	利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている ----- 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
3-1-2	利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる ----- 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している ----- 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
3-1-3	地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる ----- 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる ----- 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している

カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
4-1-1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	○	○	○	○	理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している 年度単位の計画を策定している 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる
4-1-2 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	○	○	○	○	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
4-1-3 着実な計画の実行に取り組んでいる	○	○	○	○	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にしているなどの取り組みを行っている 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

サブカテゴリー2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
4-2-1 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	○	○	○	○	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる

カテゴリ5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリ1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
5-1-1	事業所にとって必要な人材構成にしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている 適材適所の人員配置に取り組んでいる
5-1-2	職員の質の向上に取り組んでいる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している 事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している 個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している 職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している

サブカテゴリ2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
5-2-1	職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
5-2-2	職員のやる気向上に取り組んでいる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる 福利厚生制度の充実に取り組んでいる

カテゴリー7 情報の保護・共有

サブカテゴリー1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
7-1-1	事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる					情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している ----- 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している ----- 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
7-1-2	個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している					事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している ----- 個人情報の保護に関する規定を明示している ----- 開示請求に対する対応方法を明示している ----- 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている

**昨年と比べて成果が上がったと思う点
(カテゴリ-8 カテゴリ-1～7に関する活動成果)**

○カテゴリ-8は、カテゴリ-1～7と評価方法が異なり、活動成果を評価します。
このカテゴリでの評価は、事業所の皆様に成果が上がったことを記入して頂き、それに基づいて評価機関が評価を行います。

→ こちらは「職員用 回答シート」にご記入ください。

貴事業所の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点

○上記について3つ以内でご自由にお答え下さい。

(組織マネジメント分析シート・サービス分析シートの記入を終えてから、事業所全体としてご記入下さい。)

→ こちらは「職員用 回答シート」にご記入ください。

職員用:回答シート

○ 組織マネジメント分析シート(カテゴリー1～5、7)
(あてはまるもの一つに"○"をつけてください)

NO.	できている	できていない ところがある	できていない	知らない・ 分からない	NO.	できている	できていない ところがある	できていない	知らない・ 分からない	NO.	できている	できていない ところがある	できていない	知らない・ 分からない
1-1-1					3-1-2					5-2-2				
1-1-2					3-1-3					7-1-1				
1-1-3					4-1-1					7-1-2				
2-1-1					4-1-2									
2-1-2					4-1-3									
2-2-1					4-2-1									
2-2-2					5-1-1									
2-2-3					5-1-2									
3-1-1					5-2-1									

○ 昨年と比べてよくなったと思う点をご記入ください。
(カテゴリー8 カテゴリー1～7に関する活動成果)

○ 貴事業所の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点を、それぞれ3つ以内でご自由にお答え下さい。
(組織マネジメント分析シート・サービス分析シートの記入を終えてから、事業所全体としてご記入下さい。)

特に良いと思う点 (組織マネジメント分析シート・サービス分析シートを あわせてご記入下さい。)	特に改善したいと思う点 (組織マネジメント分析シート・サービス分析シートを あわせてご記入下さい。)

[平成29年度]

認可保育所

職員用サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)

記入の手引き

■サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)の位置づけと構成

- (1) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、別紙「組織マネジメント分析シート」の 카테고리6「サービス提供のプロセス」をより詳細に評価するためのものです。
- (2) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、6つのサブカテゴリーに分かれています。
そして各サブカテゴリーはさらに評価項目、標準項目と、よりサービスの具体的な内容が記述されています。

■評価の進め方

- (1) 「評価項目」の評価を行っていただきます。
「評価項目」の評価は、標準項目が実施できているかいないかの判断に基づいて行います。
- (2) 評価は次の基準で行います。当てはまると思うところに○印をつけてください。
 - ・できている …標準項目がすべて実施されていると思う場合
 - ・できていないところがある …標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合
 - ・できていない …標準項目が一つも実施されていないと思う場合
 - ・知らない・分からない
- (3) 自分が直接関わっていない仕事についてもなるべく自分の考えで評価してください。
ただし、見当がつかないという項目については「知らない・分からない」の欄に○をつけてください。

■回答シート

- (1) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」で評価したうえで、回答シートに転記し、回答シートのみ提出してください。
回答シートに記入していただいた内容は、第三者評価以外には使用しません。
- (2) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、日常の業務点検などに活用していただければ幸いです。

カテゴリー6 サービス提供のプロセス

サブカテゴリー1 サービス情報の提供

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している	○	○	○	○	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-2-1 サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている	○	○	○	○	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している サービス内容について、保護者の同意を得るようにしている サービスに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している
6-2-2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	○	○	○	○	サービス開始時に、子どもの保育に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している 利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている





















サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-3-1	定められた手順に従ってアセスメント(情報収集、分析および課題設定)を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	子どもの心身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記録し把握している 子どものニーズや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、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
6-3-2	保育課程や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	指導計画は、保育課程を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している 指導計画は、子どもの実態や子どもを取り巻く状況の変化に即して、作成、見直しをしている 個別的な計画が必要な子どもに対し、子どもの状況(年齢・発達の状況など)に応じて、個別的な計画の作成、見直しをしている 指導計画を保護者にわかりやすく説明している 指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直しをしている
6-3-3	子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	子ども一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある 指導計画に沿った具体的な保育内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
6-3-4	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	指導計画の内容や個人の記録を、保育を担当する職員すべてが共有し、活用している 申し送り・引継ぎ等により、子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

サブカテゴリー4 サービスの実施

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-4-1	子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている	○	○	○	○	<p>発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている</p> <p>子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけができるよう、環境を工夫している</p> <p>子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している</p> <p>特別な配慮が必要な子ども(障害のある子どもを含む)の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している</p> <p>発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている</p> <p>【5歳児の定員を設けている保育所のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携をとって、援助している</p>
6-4-2	子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている	○	○	○	○	<p>登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している</p> <p>発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう援助している</p> <p>休息(昼寝を含む)の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している</p> <p>降園時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている</p>
6-4-3	日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している	○	○	○	○	<p>子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている</p> <p>子どもが、集団活動に主体的に関われるよう援助している</p> <p>子ども一人ひとりの状況に応じて、子どもが言葉による伝え合いを楽しみ、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している</p> <p>子どもが様々な表現を楽しめるようにしている</p> <p>戸外・園外活動には、季節の移り変わりなどを感じとることができるような視点を取り入れている</p> <p>生活や遊びを通して、子どもがきまりの大切さに気付き、自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している</p>
6-4-4	日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している	○	○	○	○	<p>行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している</p> <p>みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している</p> <p>子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている</p>

平成29年度 認可保育所版 サービス分析シート(職員用)

6-4-5	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている					<p>保育時間の長い子どもが安心して、くつろげる環境になるよう配慮をしている</p> <p>保育時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている</p>
6-4-6	子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している					<p>子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している</p> <p>メニューや味付けなどに工夫を凝らしている</p> <p>子どもの体調(食物アレルギーを含む)や文化の違いに応じた食事を提供している</p> <p>食についての関心を深めるための取り組み(食材の栽培や子どもの調理活動等)を行っている</p>
6-4-7	子どもが心身の健康を維持できるよう援助している					<p>子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している</p> <p>医療的なケアが必要な子どもに、専門機関等との連携に基づく対応をしている</p> <p>保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み(乳幼児突然死症候群の予防を含む)を行っている</p>
6-4-8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている					<p>保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている</p> <p>保護者同士が交流できる機会を設けている</p> <p>保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている</p> <p>子どもの発達や育児などについて、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている</p> <p>保護者の養育力向上のため、園の保育の活動への参加を促している</p>
6-4-9	地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている					<p>子どもが地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるような機会を確保している</p> <p>園の行事に地域の人々の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している</p>

サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-5-1 子どものプライバシー保護を徹底している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	子どもに関する情報(事項)を外部和やりとりする必要が生じた場合には、保護者の同意を得るようにしている ----- 子どもの羞恥心に配慮した保育を行っている
6-5-2 サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している ----- 子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した保育を行っている ----- 虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている ----- 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している ----- 虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

評価項目	評価(4段階のうちどれか1つに○)				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-6-1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている ----- 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている ----- 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
6-6-2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている ----- 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている ----- 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
6-6-3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている ----- 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している ----- 職員全員が、子どもの安全性に配慮した保育ができるようにしている ----- 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している ----- 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている

— 認可保育所版 —

職員用 : 回答シート

施設・事業所名 : _____

○回答者属性（どちらかに”○”をつけてください）

	リーダー層
	一般職員

○サービス分析シート(カテゴリー6)（あてはまるもの一つに”○”記入してください）

NO.	できている	できていない ところがある	できていない	知らない・ 分からない
6-1-1				
6-2-1				
6-2-2				
6-3-1				
6-3-2				
6-3-3				
6-3-4				
6-4-1				
6-4-2				
6-4-3				
6-4-4				

NO.	できている	できていない ところがある	できていない	知らない・ 分からない
6-4-5				
6-4-6				
6-4-7				
6-4-8				
6-4-9				
6-5-1				
6-5-2				
6-6-1				
6-6-2				
6-6-3				

登録印刷物番号

29-0090

平成 29 年度 保育園サービス第三者評価事業 報告書

平成 30 年 3 月発行

編集・発行

杉並区保健福祉部保育課

〒166-8570 東京都杉並区阿佐谷南一丁目 15 番 1 号

電話 (03) 3312-2111 (代表)

調査・評価機関

特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構

(東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号: 02-030)

〒166-0004 東京都杉並区阿佐谷南三丁目 35 番 15 号-1104

電話 03-5347-0616

☆杉並区のホームページでご覧になれます。 <http://www.city.suginami.tokyo.jp>

