

雇児発 0301 第 3 号
社援発 0301 第 2 号
平成 28 年 3 月 1 日

各 都 道 府 県 知 事 殿

厚生労働省雇用均等・児童家庭局長
(公 印 省 略)

厚生労働省社会・援護局長
(公 印 省 略)

保育所における第三者評価の実施について

福祉サービス第三者評価事業については、平成 26 年 4 月 1 日付け雇児発 0401 第 12 号、社援発 0401 第 33 号、老発 0401 第 11 号「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について（以下「第三者評価指針改正通知」という。）により、平成 16 年 5 月 7 日付け雇児発第 0507001 号、社援発第 0507001 号、老発第 0507001 号「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（以下「第三者評価指針通知」という。）が全部改正され、施設及び事業所が主体的かつ継続的に質の向上に取り組めるよう、共通評価基準ガイドラインを見直すとともに、同ガイドラインの趣旨・目的及び評価内容の理解が促進されるよう、判断基準ガイドラインの見直し等がなされたところである。

一方、保育所における第三者評価事業については、平成 17 年 5 月 26 日付け雇児保発第 0526001 号、社援基発 0526001 号「保育所版の「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」及び「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」等について」（以下「平成 17 年通知」という。）により実施しているところであるが、第三者評価指針通知が全部改正されたことを受けて、福祉サービス第三者評価事業の全国推進組織である全国社会福祉協議会（以下「全社協」という。）に設けられた「福祉サービス質の向上推進委員会」で、見直しに向けた検討が行われてきたところである。

今般、同委員会での報告を踏まえて、新たに本通知を発出することとなった。

各都道府県においては、第三者評価指針改正通知のほか、下記に留意いただき、都

道府県推進組織、貴管内市町村及び所管法人等の関係者に周知の上、適切な実施にご配慮願いたい。

また、この通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的な助言であることを申し添える。

なお、本通知の発出に伴い、平成 17 年通知は廃止する。

記

1. 改正の背景

社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 78 条第 1 項において、「福祉サービスの質の向上のための措置等」として、「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。」と定められており、これに基づき、社会福祉事業の共通の制度として、「福祉サービス第三者評価事業」が行われている。

この第三者評価事業は、社会福祉事業の事業者が任意で受ける仕組みであるが、保育サービスの質の向上を図り、安心して子どもを預けることができる環境を整備する必要があることから、「規制改革実施計画」（平成 26 年 6 月 24 日閣議決定）において、保育分野における第三者評価受審率の数値目標を定めることとされたほか、「日本再興戦略」改訂 2015」（平成 27 年 6 月 30 日閣議決定）において、平成 31 年度末までにすべての保育事業者において第三者評価の受審が行われることを目指すこととされている。

2. 改正の概要

今般、第三者評価指針改正通知において、共通評価基準については、項目の統合や配置、文言の変更等を行い、53 項目を 45 項目に改定しているが、保育所での評価が円滑に実施されるようにするため、本来の趣旨が変わらぬよう配慮しつつ、別紙のように「言葉の置き換え」や「内容の加筆・削除」、「保育所独自の内容の付加」を行い、共通評価基準及び判断基準並びに評価の着眼点、評価基準の考え方及び評価の留意点についての解説版を作成した。

共通評価基準の改定に合わせて、内容評価基準についても、項目の整理を行い、判断基準等の内容の見直しを行い、改定した。

言葉の置き換え等を行った共通評価基準ガイドライン及び共通評価基準ガイドラインにおける各項目の判断基準に関するガイドラインを別添 1-1 及び別添 1-2 のとおり、また、改定後の内容評価基準ガイドライン及び内容評価基準ガイドラインにおける各項目の判断基準に関するガイドラインを別添 2-1 及び別添 2-2 のとおり示す。

なお、地域型保育事業を行う事業所に係る第三者評価については、保育所における第三者評価に準じて行うこととする。

保育所における第三者評価共通評価基準の解説版について

※ 保育所での評価が効果的に行えるように、趣旨が変わらぬように配慮して、以下のように言葉の置き換え、内容の加筆・削除、保育所独自の内容の付加を行っている。

1. 言葉の置き換えについて

- ① 福祉施設・事業所 → 「保育所」
- ② 事業所 → 「保育所」
- ③ 利用者 → 「子ども」「保護者」「子どもと保護者」「こども・保護者」
(※) 評価項目の内容により書き分け
- ④ 利用者や家族 → 「保護者等」「こども・保護者」
(※) 評価項目の内容により書き分け
- ⑤ 利用者会や家族会 → 「保護者会等」
- ⑥ 高齢者や障害のある利用者 → 「保護者等」
- ⑦ (実施する)(提供する)福祉サービス(提供)(の実施) → 「保育」「保育所」
(※) 評価項目の内容により書き分け
- ⑧ サービス → 「保育」
- ⑨ 組織 → 「保育所」
- ⑩ 専門職の教育 → 「専門職の研修」
- ⑪ 福祉サービス実施計画 → 「(アセスメントに基づく)指導計画」「保育」
(※) 評価項目の内容により書き分け
- ⑫ 管理者 → 「施設長」
- ⑬ 福祉施設・事業所の変更、地域・家庭への移行等 → 「保育所等の変更」
- ⑭ 能力開発(育成) → 「職員の育成」
- ⑮ 事業 → 「保育や支援」
- ⑯ (地域)住民 → 「地域の保護者や子ども等」

2. 内容の加筆・削除、保育関係施設独自の内容の付加について

(1) 内容の加筆・削除

- a. 基準内の番号と箇所を示したあとに加筆・削除を行った部分のみを示す。
- b. アンダーラインは言葉の置き換え・加筆部分、消し線は削除部分となる。

I-1-(1)-① 評価の着眼点

(保育所)

□理念や基本方針を保護者会等で資料をもとに説明している。

I-1-(1)-① 趣旨・解説

○理念や基本方針は、組織保育所の福祉サービス保育に対する考え方や姿勢を示すものです。よって、職員に限らず、利用者や家族保護者等、さらには地域住民や保健所、医療機関、幼稚園・小・中学校、保育士養成施設、子育て支援団体等の関係機関にも広く周知することが必要となります。また、利用者や家族保護者等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する福祉サービス保育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。

I-1-(1)-① 評価の留意点

*本評価基準における「管理者」とは、福祉施設・事業所を実質的に管理・運営する責任者（施設長等）を指しますが、法人の経営者に対しても、施設長と同様の姿勢が求められます。

I-3-(1)-① 評価の留意点

(保育所)

○公立施設については、施設長に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

I-3-(2)-① 趣旨・解説

○事業計画の評価は、設定した目標や経営課題の解決・改善の状況や効果を確認するとともに、社会の動向、組織の状況、子どもの育ち、利用者子ども・保護者や地域のニーズ等の変化に対応するために実施します。単年度計画の評価は、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根拠ともなります。

I-3-(2)-② 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において利用者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うえで、調整が可能であれば、利用者や家族保護者等に聴取・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します。

○~~高齢者や障害のある利用者、乳幼児等に対しては、利用者の家族に対して説明することも配慮が必要な保護者等に対しては、ていねいに分かりやすく説明することが求められます。~~

I-4-(1)-① 趣旨・解説

○福祉サービス保育の質の向上は、日々の取組とともに、保育所全体の自己評価の実施や第三者評価の受審、苦情相談内容にもとづく改善活動等が総合的、継続的に実施される必要があります。そのため、福祉施設・事業所保育所が自ら質の向上に努める組織づくりをすすめていることが重要です。

(保育所)

○本評価項目における「自己評価」は、個々の保育士等が行う自己評価ではなく、保育所全体で行う自己評価を指します。

II-1-(1)-① 趣旨・解説

○~~「管理者」とは、福祉施設・事業所を実質的に管理・運営する責任者（施設長等）を指しますが、法人の経営者に対しても、施設長と同様の姿勢が求められます。~~

II-1-(2)-② 趣旨・解説

(保育所)

○施設長は、コンピュータやネットワーク等の情報通信技術（ICT）を活用するなど、経営の改善や業務の実効性を高める取組を進めることも必要です。

II-2-(1)-① 評価の着眼点

□福祉サービス保育の提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置、活用等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。

II-2-(1)-① 趣旨・解説

○~~また、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、介護福祉士、保育士、医師、看護師、理学療法士、作業療法士、臨床心理士等の福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格職員）である福祉人材の配置や確保等について具体的な計画となっていることが重要です。~~

(保育所)

○また、社会福祉士、精神保健福祉士、看護師、臨床心理士、管理栄養士、調理師等の有資格者や幼稚園・小学校等の教員免許の所有者など、専門職の配置、確保及び活用等について具体的な計画となっていることが重要です。また、保育士資格のない職員がいる場合は、保育士資格の取得促進も重要な取組です。

II-2-(3)-② 評価の留意点

(保育所)

○専門資格には、保育士や社会福祉士など福祉に関わる国家資格、幼稚園の教員免許のみならず、保育・子育て支援の質の向上に資する資格・免許、認定資格等を含みます。II-2-(3)-③も同様です。

II-2-(3)-③ 趣旨・解説

○必要に応じて、たとえば介護技術向上のための介護福祉士資格の取得、相談員の面接技術向上のための国家資格の取得、栄養士の管理栄養士資格の取得等も重要な教育・研修の取組となります。

(保育所)

○必要に応じて、たとえば保育・子育て支援の質の向上のための国家資格（社会福祉士等）の取得、看護師の保育士資格の取得、栄養士の管理栄養士資格の取得等も重要な教育・研修の取組となります。

II-2-(4)-① 趣旨・解説

○実習生等は、受入れの時期や期間、受入れ人数などが一定ではありません。したがって、よりきめ細やかな利用者子ども・保護者への配慮が求められます。「実習生等」とは、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、保育士、ホームヘルパー等、社会福祉に関する資格取得のために受け入れる実習生、看護師や保健師等の福祉サービス関わる専門職、学生等のインターン研修、教員養成、司法関係の教育研修、子育て支援員（見学実習）等の幅広い人材をいいます。

II-3-(1)-① 趣旨・解説

(保育所)

○保育所は、子ども・子育て支援法にもとづき、提供する教育・保育に係る情報（施設運営に関する事項、従事者に関する事項、教育・保育等の内容に関する事項等）について、都

道府県知事に報告し、都道府県知事が情報を公表することとされています。

II-4-(1)-① 評価の着眼点

- 利用者子どもの個別的状况に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。

- 福祉施設・事業所保育所や利用者子どもへの理解を得るために、地域の人々と利用者子どもとの交流の機会を定期的に設けるなどの取組を行っている。

- 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者子ども・保護者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。

II-4-(1)-① 趣旨・解説

- 利用者が地域の人々と交流をもち良好な関係を築くことは、利用者の活動範囲を広げ、QOLを高めるための大切なプロセスです。

(保育所)

- 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。

- 福祉施設・事業所においては、利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が参加しやすくなるための体制整備を行うことが求められます。

(保育所)

- 保育所では、子どもの社会体験や地域の中での子育ての視点から、子どもが地域活動に参加するようにしていくことが求められます。

- 利用者の買い物や通院等日常的な活動については、定型的でなく個々の利用者子ども・保護者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用できるような情報提供や支援を行うことも必要です。

II-4-(1)-① 評価の留意点

- 本評価基準では、利用者子どもの地域との交流を広げることを目的とした組織保育所の取組について評価します。利用者が地域へ出て行きやすいような支援子どもが社会体験を積む具体的な取組と同時に、地域に対して、事業所保育所や利用者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。

II-4-(2)-① 評価の着眼点

(保育所)

□家庭での虐待等権利侵害が疑われる子どもへの対応について、要保護児童対策地域協議会への参画、児童相談所など関係機関との連携が図られている。

II-4-(2)-① 趣旨・解説

○ここで言う「必要な社会資源」とは、利用者子どもへのサービス保育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、公共職業安定所、病院、学校、地域内の他の事業所やボランティア団体、子育てサロン等の各種自助組織、公共職業安定所等が挙げられます。

(保育所)

○家庭での虐待等権利侵害が疑われる子どもへの対応では、要保護児童対策地域協議会への参画と連携、児童相談所などの関係機関との連携が重要な取組となります。

(保育所)

○障害のある子どもの保育にあたっては、地域の専門機関と連携し、適切な助言を受けながら保育を行う必要があります。

II-4-(2)-① 評価の留意点

(保育所)

○就学に向けての小学校との連携については、「A-1-(2)-⑩」で評価します。

II-4-(3)-① 評価の着眼点

□福祉施設・事業所保育所の専門性や特性を活かした相談支援事業、支援を必要とする地域住民のためのサークル活動子育て支援サークルへの支援等、地域ニーズに応じ住民地域の保護者や子ども等が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。

II-4-(3)-① 趣旨・解説

○具体的には、介護、保育、障害者（児）、介護、生活困窮者等の理解を深めるための講習会や研修会・講演会等の開催、福祉に関する相談窓口の設置等が挙げられます。

Ⅲ-1-(1)-① 評価の着眼点

(保育所)

□子どもが互いを尊重する心を育てるための具体的な取組を行っている。

(保育所)

□性差への先入観による固定的な対応をしないように配慮している。

(保育所)

□子どもの人権、文化の違い、互いに尊重する心について、その方針等を保護者に示すとともに、保護者も理解を図る取組を行っている。

Ⅲ-1-(1)-① 趣旨・解説

~~○福祉サービスの実施では、利用者の意向を尊重することは当然ですが、さらに、利用者のQOLの向上を目指した積極的な取組が求められています。~~

(保育所)

○保育所は、子どもの人権に十分配慮するとともに、子ども一人ひとりの人格を尊重して保育を行わなければなりません。

(保育所)

○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応じた発達を援助する保育が求められています。

~~○必要に応じて成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用等により、利用者の権利擁護に努めていることも重要です。~~

(保育所)

○家庭の状況に応じて、他制度の支援につなげることにより、子どもの権利擁護に努めることも重要です。

(保育所)

○保育所においては、一人ひとりの子どもの生活習慣や文化、考え方などの違いを知り、子どもが互いに尊重する心を育む取組が求められています。

(保育所)

○子どもの態度、服装、色、遊び方、役割などについて、性差への固定的な観念等を植え付けないような配慮が必要です。

(保育所)

○保育士だけではなく、保護者も子どもの手本になる必要があることから、保護者との日常的な対話や対応に配慮するだけでなく、保護者会などの場面で具体的な共通認識を持つよう配慮することが必要となります。

Ⅲ-1-(1)-② 趣旨・解説

(保育所)

○プライバシー保護には、子どものみならず保護者のプライバシー保護も含まれます。

○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。利用者子ども・保護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、たとえば、利用者子ども・保護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くないことについて、その意思が尊重されなければなりません。利用者子ども・保護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。

Ⅲ-1-(1)-② 評価の留意点

~~○入所施設の場合、通信、面会に関するプライバシー保護や、入浴・排泄時等生活場面におけるプライバシー保護について、福祉施設・事業所の利用者や福祉サービスの特性とあり方を踏まえつつ、設備面での配慮や工夫も含めた組織としての取組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総合的に評価します。~~

(保育所)

○排泄・着替え・シャワー時等生活場面におけるプライバシー保護について、保育の質の向上のために、設備面での配慮や工夫も含めた保育所としての取組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総合的に評価します。

Ⅲ-1-(2)-① 評価の着眼点

見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している。

Ⅲ-1-(2)-① 趣旨・解説

○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、複数の福祉施設・事業所の福祉サービス保育所の中から利用者が自分の希望にそったものを選択するための資料となるような、利用者保護者の視点に立った情報を指します。このため、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とすることが重要です。

○福祉施設・事業所保育所の利用希望者については、個別に丁寧な説明を実施すること、また、希望に応じて、見学、体験入所、一日利用等に対応することも必要な取組です。

(保育所)

○保育所は、子ども・子育て支援法にもとづき、提供する教育・保育に係る情報（施設運営に関する事項、従事者に関する事項、教育・保育等の内容に関する事項等）について、都道府県知事に報告し、都道府県知事が情報を公表することとされています。

Ⅲ-1-(2)-① 評価の留意点

○福祉サービス保育の内容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、利用者保護者が情報を簡単に入手できるような取組、利用者保護者にとってわかりやすい工夫が必要です。

Ⅲ-1-(2)-② 評価の着眼点

サービス開始・変更時の福祉サービスの内容に関する保育の開始及び保育内容の変更時の説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重保護者等の意向に配慮している。

意思決定が困難な利用者への配慮特に配慮が必要な保護者への説明についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。

Ⅲ-1-(2)-② 目的

○本評価基準では、福祉サービス開始及び変更保育の開始及び保育内容の変更時に、利用者や家族保護者等にわかりやすく説明を行い、同意を得ているか評価します。

Ⅲ-1-(2)-② 趣旨・解説

○福祉サービスの開始や変更保育の開始や保育内容の変更の際には、利用者等の自己決定保

護者等の意向に十分に配慮し、福祉サービス保育の具体的な内容や日常生活に関する事項、その他留意事項等をわかりやすく説明することが必要です。

○福祉サービス保育の開始や変更時における説明は、福祉サービスの利用契約が必要な福祉施設・事業所はもとより、利用契約ではない福祉施設・事業所においても、利用者等の自己決定の尊重保護者等の意向への配慮や権利擁護等の観点から必要な取組です。

○説明にあたっては、入園のしおりなど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が必要です。また、前評価基準（Ⅲ-1-(2)-②①）と同様に、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような資料を用いることが求められます。また、法令及び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が必要です。

（保育所）

○子ども・子育て支援法にもとづき、保育所は、利用申込者に対し施設の目的、運営の方針、保育内容、職員の勤務体制等の施設の選択に資する重要事項を記した文書を交付し、説明を行い、同意を得ることが必要とされています。重要事項として記載すべき事項が、入園のしおりや保育所の紹介資料などの書類に載っており、それらの書類により利用申込者への事前の説明及びそれにもとづく同意が得られている場合には、別途作成する必要はありません。

（保育所）

○保育の開始時だけでなく、重要事項を記した文書の内容に関する変更や保護者等の就労状況による保育時間の変更、延長保育の利用等にあたっては事前の説明が必要です。

（保育所）

○また、進級時（年度替わり）や子どもの発達や生活の節目に配慮して設定した期間ごとの保育内容、一人ひとりの子どもの状況に応じた個別的な対応の変更等についても、説明することが求められます。

○利用契約が必要な福祉施設・事業所においては、福祉サービス内容や料金等が具体的に記載された重要事項説明書等のを記した資料とともに、契約書は、組織と利用者の権利義務関係を明確にし、利用者の権利を守ると同時に、組織にとっても不必要なトラブルを回避するための重要なものです。各種モデル契約書の内容に照らして、適切な契約書を整備す

ることが求められています。

Ⅲ-1-(2)-② 評価の留意点

○利用契約ではない福祉施設・事業所における説明は、どの利用者保護者等に対しても、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。また、本人が説明を受けることが困難な利用者特に配慮が必要な保護者に対しては、組織保育所がどのような援助の方法をとっているかを確認します。

○評価方法は、訪問調査において、説明の様式・内容と状況、どのように同意を得たかを聴取します。また、利用者や家族保護者等への説明内容方法等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」評価とします。

○利用契約が必要な福祉施設・事業所における説明については、重要事項説明を行い契約を締結する必要があります。その際には、利用者の意向を受けた個別の福祉サービス内容を明確にして説明し、同意を得ることが求められています。また、本人が説明を受け、契約を締結することが困難な場合には、成年後見制度等の利用を含め、適正な方法がとられているか確認します。

○評価方法は、訪問調査において重要事項説明や契約書等、契約に必要な書面を確認することとあわせて、利用者の同意を得るまでの過程の記録、苦情の受付状況等で確認します。書面での確認ができない場合は「c」評価とします。

Ⅲ-1-(2)-③ 評価の着眼点

○福祉サービスの内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。

Ⅲ-1-(2)-③ 趣旨・解説

○地域・家庭への移行保育所等の変更にあたっては、必要に応じ、利用者や家族子どもや保護者の意向を踏まえ、他の福祉施設・事業所や行政をはじめとする関係機関との連携が十分に図られる必要があります。

Ⅲ-1-(2)-③ 評価の留意点

(保育所)

○就学に向けての小学校との連携については、「A-1-(2)-⑩」で評価します。

Ⅲ-1-(3)-① 評価の着眼点

(保育所)

□日々の保育のなかで、子どもの満足を把握するように努めている。

□保護者に対し、利用者満足に関する調査が定期的に行われている。

□利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。

Ⅲ-1-(3)-① 趣旨・解説

(保育所)

○子どもからの把握については、一人ひとりの子どもが、保育所で安全な環境で、安心して、意欲的に過ごすことができ、その生活についてある程度の満足感を持って過ごしているかを保育者がくみ取ることが必要となります。

(保育所)

○また、保育の視点からは、子どもが保育士等の大人に自分の意思を伝えることができるような配慮が求められます。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の改善に結びつくような取組の推進も求められています。

(保育所)

○一人ひとりの子どもにとっての快適な保育は、本来は子どもが判断することですが、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ことも、保育の改善への重要なプロセスです。

○子どもの満足の把握、保護者に対する利用者満足に関する調査の結果等については、具体的なサービス保育の改善に結びつけること、そのために組織保育所として仕組みを整備することが求められます。

○組織的に行った子どもの満足の把握や調査結果を分析・検討する担当者や担当部署の設置、定期的な検討会議開催等の仕組みが求められます。

Ⅲ-1-(3)-① 評価の留意点

○福祉施設・事業所の事業種別や福祉サービスの内容の違いによって、利用者満足の内容は異なるので、組織保育所として利用者満足の向上に向けた仕組みを整備しているか、また子どもの満足の把握、保護者に対する利用者満足に関する調査等の結果を活用し、組織的に福祉サービス保育の改善に向けた取組が行われているかを評価します。

○具体的には、保育士等による子どもの満足の把握、保護者に対する利用者満足に関する調査、利用者保護者への個別の聴取、利用者保護者懇談会における聴取等があります。利用者満足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。

Ⅲ-1-(4)-① 評価基準の考え方と評価の留意点

(保育所)

○保育所では、苦情の申出にいたる前に、送迎時の職員との対話、連絡ノート等の日々のコミュニケーションの中で、保護者等から要望や意見として保育内容や運営等の改善を求められることがあります。こうした要望や意見に対しても組織的な対応方法を定めておく必要があります。

Ⅲ-1-(4)-① 評価の留意点

(保育所)

○要望や意見への対応については、「Ⅲ-1-(4)-③」で評価します。

Ⅲ-1-(4)-③ 趣旨・解説

(保育所)

○保育所では、送迎時の職員との対話、連絡ノート等の日々のコミュニケーションの中でも、保護者等から保育内容や運営等の改善について、要望や意見が寄せられます。このような要望や意見をしっかりと受け止め、保育所として組織的かつ迅速な対応を行うための仕組みが必要です。

Ⅲ-1-(5)-① 趣旨・解説

○福祉サービスの提供保育に関わる設備・機器設備、遊具や備品類の日頃からの安全確認や定期的なメンテナンスも、日常的に利用者子どもの安心・安全に配慮した福祉サービ

ス保育の前提として重要です。その際、具体的な点検項目や点検日及び点検者を定める必要があります。

○また、外部からの侵入者への対応や食中毒の発生等についても、福祉施設・事業所保育所の特性に応じて検討・対応します。

Ⅲ-1-(5)-② 評価の着眼点

(保育所)

□保護者への情報提供が適切になされている。

Ⅲ-1-(5)-② 趣旨・解説

○対応マニュアル等については、厚生労働省の『保育所における感染症対策ガイドライン』や保健医療の専門職の適切な助言・指導のもとに作成されていることも重要です。

(保育所)

○感染症の対応は、予防及び発症時に感染を広げないための対策について保護者への周知が重要となります。感染症発症時の保護者への周知については、子どものプライバシーに配慮することが必要です。

Ⅲ-1-(5)-③ 趣旨・解説

○訪問・通所による福祉サービスを提供する福祉施設・事業所保育所では、災害発生時の安否確認について、他の福祉施設・事業所や自治体等と連携して行う方法を決定・確認しておく必要があります。また、通所福祉施設・事業所については、利用者や家族保護者等と話し合う、家族への引継ぎの方策などを決めておくことなどが求められます。

Ⅲ-2-(1)-① 評価の着眼点

(保育所)

□標準的な実施方法により、保育実践が画一的なものとなっていない。

Ⅲ-2-(1)-① 趣旨・解説

○福祉施設・事業所保育所における福祉サービス保育の提供・実践は、利用者の特性や必要とする支援子ども一人ひとりの発達や状況等に応じて柔軟に行われるべきものであり、いわば標準化できる内容と個別的に提供・実践すべき内容の組合せです。

○標準化とは、各福祉施設・事業所保育所における利用者の特性子ども一人ひとりの発達や状況等を踏まえた標準的な実施方法等を定め、職員の違い等による福祉サービス保育の水準や内容の差異を極力なくし一定の水準、内容を常に実現することを目指すものです。標準的な実施方法を定め、一定の水準、内容を保ったうえで、それぞれの利用者子どもの個別性に着目した対応を行うことが必要です。

○標準的な実施方法は、文書化され、職員が十分に理解していることが不可欠です。標準的な実施方法には、基本的な相談・援助技術保育・支援に関するものだけでなく、福祉サービス保育の実施時の留意点や利用者子ども・保護者のプライバシーへの配慮、設備等の福祉施設・事業所保育所の環境に応じた業務手順等も含まれ、実施する福祉サービス保育全般にわたって定められていることが求められます。

Ⅲ-2-(1)-① 評価の留意点

(保育所)

○標準的な実施方法を文書化したものとは、各保育所で作成した保育の手引書、手順書、マニュアル等で、保育所により名称が異なります。「(2) 趣旨・解説」に記載の通り、保育の一定の水準、内容を常に実現することを目指すために保育の実施方法を明文化したものです。

Ⅲ-2-(2)-① 評価の着眼点

□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必要に応じて保育所以外の関係者も)が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。

(保育所)

□保育課程にもとづき、指導計画が策定されている。

□福祉サービス実施計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズが明示されている。

(保育所)

□子どもと保護者等の具体的なニーズ等が、個別の指導計画等に明示されている。

□計画の策定にあたり、福祉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必要に応じて保育所以外の関係者も)が参加しての合議、利用者保護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。

□福祉サービス実施計画どおりに福祉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、機能している。

(保育所)

□指導計画にもとづく保育実践について、振返りや評価を行う仕組みが構築され、機能している。

Ⅲ-2-(2)-① 趣旨・解説

○利用者の特性や状態、必要な支援等の内容に応じた福祉サービスの提供において、利用者ニーズ等の適切なアセスメントにもとづく「福祉サービス実施計画」、つまり個別的な福祉サービス実施計画(利用者一人ひとりについてニーズと具体的なサービス内容等が記載された個別計画)が必要です。

(保育所)

○子ども一人ひとりの発達や状況に応じた保育の提供において、子ども・保護者のニーズ等の適切なアセスメントにもとづく指導計画が必要です。

(保育所)

○保育所では、保育所保育指針等をふまえ、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に即した保育課程を編成します。指導計画は、保育課程にもとづき、子どもの発達や状況に応じ作成します。

(保育所)

○保育所においては、3歳未満児と障害のある子どもについて、個別の指導計画の作成が義務づけられています。しかし、一人ひとりの子どもの発達を保障していくためには、3歳以上児も含めたすべての子どもに対して、クラス等の指導計画とあわせて、個別の指導計画を作成することが望まれます。

○福祉サービス実施計画指導計画の策定にあたっては、福祉施設・事業所保育所での体制が確立していることが不可欠です。具体的には、福祉サービス実施計画指導計画策定の責任者を設置・明確化するとともに、アセスメントから計画の作成、実施、評価・見直しに至るプロセスを定める必要があります。

【計画策定の責任者】

○福祉サービス実施計画策定の責任者については、必ずしもサービス実施計画を直接作成する者を意味していません。各部門の担当者の意見を、集約・調整する場を設定し、その場に参画して福祉サービス実施計画の内容の決定までを統括する、また家族への連絡や説明等を行う、等が責任者に求められる役割です。

（保育所）

○指導計画策定の責任者については、必ずしも指導計画を直接作成する者を意味していません。策定にあたっては、職員の適切な役割分担と協力体制を整えることが必要であり、計画決定までを総括すること等が責任者に求められる役割です。

【アセスメント】

○アセスメントは、利用者子どもの身体状況や子どもと保護者の生活状況等を把握するとともに、利用者子どもと保護者にどのようなサービス保育実施上のニーズがあるかを明らかにすることを目的とします。利用者子どもと保護者の状況を正確に把握し、ニーズを明らかにすることは、福祉サービス実施計画指導計画を作成する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保育所が定めた手順と様式によって把握する必要があります。

【指導計画の策定】

○福祉サービス実施計画は、医療やリハビリ、メンタル面での支援等も含めた総合的な視点で作成されなければならないこと、実施状況の評価・見直しにあたっては、QOLを含め、総合的な視点から利用者のより良い状態を検討する必要があります。

（保育所）

○一人ひとりの子ども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、子どもの発達の視点に立った援助、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、各保育所の保育課程に基づき、指導計画を作成することが必要です。

（保育所）

○個別の指導計画とクラス等の指導計画は、双方に関連性をもって作成される必要があります。

Ⅲ-2-(2)-① 評価の留意点

○利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画の策定が、法令上求められる福祉施設・事業所については、アセスメントから計画策定、実施、評価・見直しといった一連のプロセスが適切に行われていることを基本とします。また、利用者子ども・保護者の希望やニーズを適切に反映した内容となっているか、計画にもとづく福祉サービス保育の提供がなされているか、福祉サービス保育の質の向上に結びつく活用がなされているかといった観点から評価します。

○アセスメント結果を福祉サービス実施計画が指導計画に適切に反映されているかどうかについては、アセスメント結果を福祉サービス実施計画指導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保育・支援の内容を福祉サービス実施計画指導計画に反映しているか等を記録等から判断します。

○利用者子ども・保護者の意向の反映については、サービス実施計画個別の指導計画等に利用者子ども・保護者の意向が明示されていることによって、意向を踏まえた計画が策定されていると評価します。3歳以上児について個別の指導計画が策定されていない場合には、子ども・保護者等の意向が書面に記載され、指導計画に反映されているかを確認します。

○評価方法は、訪問調査において、福祉サービス実施計画指導計画の策定・実施のプロセス、責任及び役割分担体制の実態がどのようになっているかを具体的に聴取したうえで、クラス等の指導計画、利用者子ども数名分の福祉サービス実施計画指導計画、及びアセスメント票等を抽出して、書面の確認と担当者への聴取を行います。

○利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画が作成されていないことは想定していませんが、その場合は「e」評価とします。福祉サービス実施計画の策定が法令上求められる福祉施設・事業所については、法令違反となりますので、早急な改善・策定が求められることはいうまでもありません。

(保育所)

○保育所においては、3歳未満児と障害のある子どもについては、個別の指導計画の作成が義務づけられていますので、個別の指導計画が作成されていないことは想定していませんが、作成していない場合は「c」評価とします。

(保育所)

- 3歳以上児については、一人ひとりの子どものアセスメントにもとづく指導計画の策定について評価します。

(保育所)

- 保育課程の編成については、「A-1-(1)-①」で評価します。

Ⅲ-2-(2)-② 評価の着眼点

- 福祉サービス実施計画指導計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、福祉サービスを十分に提供できていない内容（ニーズ）子ども・保護者のニーズ等に対する保育・支援が十分ではない状況等、福祉サービス保育の質の向上に関わる課題等が明確にされている。

(保育所)

- 評価した結果を次の指導計画の作成に生かしている。

Ⅲ-2-(2)-② 趣旨・解説

- 福祉サービス実施計画の策定及び定期的な見直しが法令上求められる福祉施設・事業所はもとより、それ以外の福祉施設・事業所についても、適切な期間・方法で計画の見直しを実施されているか、計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、福祉サービスを十分に提供できていない内容（ニーズ）子ども・保護者のニーズ等に対する保育・支援が十分でない状況など、福祉サービス保育の質の向上に関わる課題等が明確にされて、福祉サービス保育の質の向上に結びつく積極的な取組がなされているかを評価します。

Ⅲ-2-(2)-② 評価の留意点

- 福祉サービス実施計画指導計画の見直しでは、目標・ねらいそのものの妥当性や、具体的な保育・支援や解決方法の有効性等について検証するとともに、変更に関する利用者保護者の意向の確認と同意を得られているかが留意点です。
- 定期的な評価結果に基づいて、必要があればサービス実施計画の内容を変更指導計画の作成にその内容を反映しているかどうかを、記録等と実施計画指導計画等の書面によって評価します。
- 福祉サービス実施計画の定期的な評価・見直しが、法令上求められる福祉施設・事業所については、取り組みがなされていない場合には、法令違反となりますので、早急な改善・策定が求められることはいうまでもありません。

Ⅲ-2-(3)-① 評価の着眼点

- 利用者子どもの身体発達状況や生活状況等を、組織保育所が定めた統一した様式によって把握し記録している。

□情報共有を目的とした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。

□パソコンのネットワークシステムを利用や記録ファイルの閲覧等を実施して、事業所内で情報を共有する仕組みが整備されている。

Ⅲ-2-(3)-① 趣旨・解説

○情報の流れと共有化について組織的に管理することは、利用者子どもの状態の変化や福祉サービス内容の不具合子ども・保護者のニーズ等に対する保育・支援が十分ではない状況等に対して、速やかな対応を行うために欠かせないものです。

Ⅲ-2-(3)-① 評価の留意点

○引継ぎや申送り、閲覧等は当然に行われていることとして捉え、組織保育所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。