

日野市小規模保育事業福祉サービス第三者評価受審事業実施要綱

令和5年9月1日制定

(目的)

第1条 この要綱は、小規模保育事業を実施する事業者（以下「小規模保育事業者」という。）が提供するサービスの質を、小規模保育事業者及び利用者（以下「当事者」という。）以外の公正・中立な第三者評価機関が実施する第三者評価に関する基本的な手続きを定めるとともに、これを推進することにより、事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結び付けること及び評価の結果の公表により利用者の適切なサービス選択に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において使用する用語の意義は次のとおりとする。

- (1) 小規模保育事業 児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条の3第10項に規定する小規模保育事業をいう。
- (2) 第三者評価 社会福祉事業の経営者の提供するサービスの質を、当事者以外の公正・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する福祉サービス第三者評価をいう。
- (3) 評価機関 公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置する東京都福祉サービス評価推進機構が認証する機関で、この要綱に基づいて福祉サービスの評価を行う、当事者以外の公正・中立な第三者機関をいう。

(第三者評価の実施方法)

第3条 第三者評価を受審しようとする小規模保育事業者は、市長へ第三者評価を受審する旨の報告を行い、評価機関に対し、この要綱に基づく第三者評価を依頼する。

- 2 小規模保育事業者から依頼を受けた評価機関は、次条及び第5条に基づき小規模保育事業の評価を行う。
- 3 評価機関は、第三者評価の結果について、小規模保育事業者へのフィードバックを行い、フィードバック終了後30日以内に市長へ別に定める様式を用いて報告を行う。
- 4 市長は、評価機関から評価結果情報が報告された際は、速やかに評価結果情報を市のホームページにて公表するものとする。ただし、評価結果情報における利用者調査回答数が2以下である場合の回答結果等並びに評価機関及び評価者情報における評価者氏名については、公表しないものとする。
- 5 市長は、第三者評価を実施した小規模保育事業者に対し、福祉サービス第三者評価受審済証（標準の評価）（第1号様式）又は福祉サービス第三者評

価受審済証（サービス項目を中心とした評価）（第1号様式の2）を交付するものとする。

（第三者評価の基準）

第4条 第三者評価の評価項目は、別表に定める項目とする。

2 評価機関は、前項の項目のほか、評価項目を追加することができるものとする。

（第三者評価の手法）

第5条 第三者評価は、標準の評価（「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について（通知）」（令和2年3月12日付け31財情報第1901号通知）に基づく評価をいう。以下同じ。）又はサービス項目を中心とした評価（「東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした評価の実施について（通知）」（令和2年3月12日付け31財情報第1902号通知）に基づく利用者調査とサービス項目を中心とした評価をいう。以下同じ。）を任意で選択し、実施できるものとする。

2 評価の際に使用する標準調査票は、東京都福祉サービス評価推進機構が定める認可保育所の調査票を準用する。

3 1件の評価は3人以上の評価者が一貫して実施する。なお、面接調査や訪問調査などの実地調査は当該評価者が複数で行い、評価結果は、当該評価者を含む3人以上の合議により決定するものとする。ただし、サービス項目を中心とした評価については2人以上とすることができる。

（その他）

第6条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が評価機関又は小規模保育事業者と協議して定める。

付 則

この要綱は、令和5年9月1日から施行する。

別表（第4条関係）

組織マネジメント 共通評価項目

1 リーダーシップと意思決定	
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
	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）を周知している
	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）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
	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、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
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
	1 経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている
	2 経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している
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
	1 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている
	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
	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
2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行	
1	事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している
	1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している
	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について情報を収集し、ニーズを把握している
	2 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している
	3 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している
	4 福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している
	5 事業所の経営状況を把握・検討している
	6 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している
2	実践的な計画策定に取り組んでいる
	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）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している
	1 課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している
	2 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している
	3 策定している計画に合わせた予算編成を行っている
	2 着実な計画の実行に取り組んでいる

	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）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している
	2	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
3 経営における社会的責任		
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	
	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、遵守されるよう取り組んでいる
	1	全職員に対して、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（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる
	2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している
2	利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている	
	1	利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている
	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
	2	利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある
2	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	
	1	利用者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
	2	虐待を受けている疑いのある利用者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と連携しながら対応する体制を整えている
3	地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	
	1	透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる
	1	透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる
	2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している
2	地域の福祉ニーズに基づき、地域貢献の取り組みをしている	
	1	地域の福祉ニーズに基づき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている
	2	事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している
	3	地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる
4 リスクマネジメント		
1	リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる	
	1	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる
	1	事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている
	2	優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている

	3	災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している
	4	リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる
	5	事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる
2	事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	
	1	事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている
	1	情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行っている
	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・管理している
	3	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている
	4	事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している
5 職員と組織の能力向上		
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・定着に取り組んでいる	
	1	事業者が目指していることの実現に必要な人材構成にしている
	1	事業所が求める人材の確保ができるように工夫している
	2	事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる
2	事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している	
	1	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている
	2	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している
3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる	
	1	勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している
	2	職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している
	3	職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している
	4	指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている
4	職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる	
	1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている
	2	就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる
	3	職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる
	4	職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている
2	組織力の向上に取り組んでいる	
	1	組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる
	1	職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している

	2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている
	3	目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる
7 事業所の重要課題に対する組織的な活動		
1		事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている
	1	事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その1）
	2	事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その2）

6. サービス提供のプロセス（小規模保育）

1 サービス情報の提供		
	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
	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
	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している
	3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	4	利用希望者等の問い合わせや見学の見学があった場合には、個別の状況に応じて対応している
2 サービスの開始・終了時の対応		
	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
	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
	2	サービスの内容について、保護者の同意を得るようにしている
	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
	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
	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
	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配慮している
	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
3 個別状況の記録と計画策定		
	1	定められた手順に従ってアセスメント（情報収集、分析及び課題設定）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
	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
	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
	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
	2	全体的な計画や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
	1	指導計画は、全体的な計画を踏まえて、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
	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、保育の過程を踏まえて作成、見直しをしている

	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
	4	指導計画を保護者にわかりやすく説明している
	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ている
3		子どもに関する記録を適切に作成する体制を確立している
	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
	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
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
	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
	2	子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている
	3	子ども一人ひとりに対する理解を深めるため、事例を持ち寄る等話し合う機会を設けている
4 サービスの実施		
	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
	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
	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
	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
	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
	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
	6	【5歳児の定員を設けている小規模保育事業者のみ】 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。
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
	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
	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
	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
	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
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
	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
	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
	3	子ども一人ひとりの状況に応じて、子どもが言葉（発声や喃語を含む）や表情、身振り等による応答的なやり取りを楽しみ、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している
	4	子どもが様々な表現を楽しめるようにしている
	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

	6	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
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
	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
	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
	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
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
	1	保育時間の長い子どもが安心し、くつろげる環境になるよう配慮している
	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
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
	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
	2	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている
	3	子どもの体調（食物アレルギー含む）や文化の違いに応じた食事を提供している
	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
	5	保護者や地域の多様な関係者との連携及び協働のもとで、食に関する取り組みを行っている
7		子どもが心身の健康を維持できるよう援助している
	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
	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
	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
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
	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
	2	保護者同士が交流できる機会を設けている
	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
	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
	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
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
	1	地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している
	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
5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		
	1	子どものプライバシー保護を徹底している
	1	子どもに関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようにしている
	2	子どもの羞恥心に配慮した保育を行っている
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
	1	日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している
	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
	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

6 事業所業務の標準化	
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
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
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
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
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
1	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
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

共通評価項目（利用者調査）

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	1	小規模保育事業での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	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	・小規模保育事業での活動が、子どもの心身の発達に役立つものとなっているかを調査します。	6-4-3
	2	小規模保育事業での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるようになっていると思いますか	・小規模保育事業での活動が、子ども自身が興味や関心を持てるようなものになっているかどうかについて、保護者がどのように思っているかを調査します。	6-4-3
	3	提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	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	・食事（給食）、おやつ提供が、子ども一人ひとりの状況（年齢、発達、発育、アレルギー、日々の体調等）に配慮されているかを調査します。	6-4-6
	4	小規模保育事業での生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	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	・自然とのふれあいや、社会とのかかわりが保育時間の中で十分に行われていると感じているかを調査します。	6-4-3 6-4-9
	5	保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	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	・急な残業、疾病などで急遽保育時間の変更が必要になった場合に、柔軟に対応してもらえるかを調査します。	6-4-8
	6	安全対策が十分取られているか	安全対策が十分取られていると思いますか	・保育時間内の安全対策（事故、設備、感染症、災害、緊急時対応含む）が十分にとられていると感じているかを調査します。	4-1-1

	7	行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	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	・小規模保育事業での行事の開催は、保護者が参加しやすいように状況に配慮した設定が行われていると感じているかどうかを調査します。	6-4-8
	8	子どもの保育について家庭と小規模保育事業者に信頼関係があるか	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	・子どもの保育について、大切に考えていることを園と相互に伝え合ったり、小規模保育事業者に子育ての悩みについて相談したりできているかどうかを確認し、信頼関係が築けていると感じているかを調査します。	6-4-8
安心・快適性	9	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・食事スペースなどに特に着目して調査します。	-
	10	職員の接遇・態度は適切か	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	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	11	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	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	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-7
	12	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	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	・子ども同士のトラブルは、本人だけでなく、他の子ども間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-1
	13	子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	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	・子どもの考えや思いを受け止め、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
利用者個人の尊重	14	子どもと保護者のプライバシーは守られているか	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	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	15	保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	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	・保育内容に関する説明は、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われる職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1

不満・要望への対応	16	利用者の不満や要望は対応されているか	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	<ul style="list-style-type: none"> ・不満や要望の言いやすさにも留意し、先生が子どものニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。 	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	17	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	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	<ul style="list-style-type: none"> ・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。 	3-1-1 3-2-1



福祉サービス第三者評価

受審済証

標準の評価

貴事業所が提供する小規模保育事業について、福祉サービス第三者評価を受審したことを証します

1. 受審年度
2. 法人・団体名
3. サービス種別 小規模保育事業
4. 事業所名
5. 評価機関

年 月 日

日野市長

印



福祉サービス第三者評価

受審済証

サービス項目を
中心とした評価

貴事業所が提供する小規模保育事業について、福祉サービス第三者評価を受審した
ことを証します

1. 受審年度
2. 法人・団体名
3. サービス種別 小規模保育事業
4. 事業所名
5. 評価機関

年 月 日

日野市長

印