

福祉サービス第三者評価 評価結果

対象事業者：ヨコハマさくら保育園

横浜市鶴見区生麦4-5-11

運営主体：社会福祉法人 みらい

実施概要	1 ページ
総合評価（評価結果についての講評）	2～3 ページ
評価領域ごとの特記事項	4 ページ
分類別評価結果	5～11 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	12～18 ページ
利用者本人調査分析	19 ページ
事業者意見	20 ページ

2005年11月14日公表

実施機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

実施概要

事業所名	社会福祉法人 みらい ヨコハマさくら保育園	
報告書作成日	2005年9月24日	評価に要した期間 3ヶ月間(5月末~8月末)
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま	

評価方法

<p>1、自己評価</p> <p>実施期間:05年5月27日~05年7月11日</p>	<p>職員会議で自己評価票を配付して説明。 常・非常勤全ての職員が個別に記入。 クラス毎に意見交換しながら確認・合意。 各クラスリーダー・主任が協議して集約。 職員とは別に、園長は独自に自己評価票に記入。 評価機関は、職員と園長それぞれが記入したものを受理。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間:05年6月1日~05年6月17日</p>	<p>全利用者の保護者85人に対して、事業者側から家族に手渡し。 同封の返送用封筒にて、評価機関宛匿名で返送。</p>
<p>3、訪問実地調査</p> <p>実施日:第1日 05年8月3日 第2日 05年8月9日</p>	<p>第1日午前中は施設見学の後、書類調査。昼食は4・5歳児と共に。午後は園長・主任および栄養士に事業者面接調査を実施。 第2日午前中は各クラスでの保育観察後、5歳児への聞き取り調査。昼食は2・3歳児と共に。午後は保育士(各クラスリーダー)、その後主任に事業者面接調査を実施。最後に園長と意見交換を行い終了。 訪問実地調査に先立ち、施設見学・クラス懇談会と職員会議の傍聴を半日実施。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>実施日:第1日 05年8月9日</p>	<p>5歳児10人を3~4人に分け、各グループ約20分間、保育室とは別の部屋で実施。先生は同席せず。 5歳児を含めた観察結果は評価結果に反映。</p>

総合評価（評価結果についての講評）

特に高く評価できる点

オープンな雰囲気の中、のびのびと生活している子どもたち

開園3年目の施設は明るく、隣のクラスや廊下との仕切りが低いため、全体にオープンな感じで、各階毎の異年齢児の交流は自然に行われており、保育士相互の連携も密になっています。

保育方針として「子どもが主役」を掲げ、遊びや生活がバランスよく計画され、子どもたちはのびのびと楽しく生活しています。保育士は子ども一人ひとりに向き合い、子どもの気持ちや意見を受け止めており、その結果子どもたちも自分の意思をのびやかに表現し、また友達の話をよく聞いている様子が保育の状況から伺えます。特に配慮が必要な子どもたちにも細やかな対応が行われ、特別視しないという園の姿勢が子どもたちの中に浸透しつつあるように見えます。

保護者は、園の中で子どもが大切にされていると感じており、保育士を信頼し安心して子どもを預けていることが伺えます。

互いを信頼し、主体性を尊重したフラットな職員集団

園長は常に前向きで、半期ごとに職員が自己評価を行う目標管理制度を取り入れ、職員自身が保育計画を立てる際にも、前向きで主体的な姿勢を求めています。主任は、園長・職員から信頼を得ており、職員の主体性を尊重した適切な指導、助言を行っています。職員は、若く経験年数の浅い保育士が多いものの、保育に誇りと意欲を持っていることが感じとれます。

職員集団はフラットな関係で、毎日行われているクラス会議や月1回開かれるリーダー会議・職員会議・乳幼児別の会議でも対等で活発な意見交換が行われ、その内容は園の運営や保育に反映され充実しています。

独自に取り組んでいる点

保護者の立場を理解し支援する経営方針

園の運営方針として「保護者本位」を掲げ、保護者の要望にできる限り応え、情報提供し、負担の軽減に努めています。日常の保育を大切にするために園の行事を減らしたいという園長の意向もありますが、併せて保護者の負担を減らすことも意図しています。一方で、アンケートをとるなどして保護者の要望も聞き、幼児の誕生会や夏祭りへ保護者の参加を呼び掛けるなど、柔軟な姿勢をとってきています。そうした姿勢が保護者からは、「出やすい回数と時間帯で、行事の負担が少なくて良い」と評価されています。

改善や工夫が望まれる点

豊かなスペースを活かした環境づくりの工夫を

オープンで死角のない保育室構造は、保育士の目が行き届き、クラス同士の自然な交流を可能にしています。しかし、子どもがひとりになってゆっくり落ち着きたい時、少人数で遊び込む場合などには人目をさえぎる狭いコーナーも必要です。廊下や踊り場、玄関や可動式扉のあるホール、保育室の中でのコーナー遊びなど工夫はされていますが、十分とは言えません。また、おもちゃはドア付の壁面に収納され、室内は整然としてきれいに保たれていますが、子ども自身がおもちゃや道具を自由に取り出して

遊びやすい環境であるとは言えません。

園内はゆったりとしたスペースがあるので、子どもの生活や自由な遊びに配慮したコーナーづくり、おもちゃや道具等の配置を工夫されると、より豊かな保育環境となるでしょう。

地域の子育て支援や情報提供をより積極的に

地域への子育て支援のために主任が担当となり、園庭開放や一時保育を行っています。その内容を一層充実させたいとの認識があり、区内の保育園と連携して地域育児支援イベントを計画、また園独自に保育や行事への参加を地域に呼びかけていくことが予定されています。

現段階では虐待に関する身近な問題は園の中にはないとの認識ですが、社会的には大きな問題となっており、地域には育児不安やストレスを抱えている育児中の親がいることも考えられます。障がい児への取り組みに関しては、今後園として一層力を入れていこうとしているところです。

このような状況の中、今後更に積極的に地域に働きかけ、潜在的なニーズを把握し、子育てや保育に関する相談や講座を開催するなど、子育て・保育の身近な専門機関としての機能を果たしていくことが求められます。そのためには、複雑化する子どもや家族の課題に対応できるよう、更なる研鑽が求められます。

また、情報提供の1つとして既に開設されているホームページも、将来の利用者の関心事項や地域の課題にも応えられるよう、内容の一層の充実が望まれます。

園と保護者、保護者同士の更なるコミュニケーションづくりを

送迎時の顔を合わせた関係づくりに力を入れており、要望・苦情にも迅速に対応する姿勢があります。要望については素早い対処とともに、掲示や園だよりでも回答し、情報公開に努めています。

このような園の姿勢が保護者に高く評価される一方、「降園時にもっと子どもの様子を知らせて欲しい」「要望や意見が言いづらい」などの声も聞かれます。また、園の理念や基本方針の保護者への周知も徹底されているとは言えません。

園は、これまでの信頼関係づくりに加えて、よりきめ細かに伝える工夫や、幼児クラスでの希望者への連絡帳の導入、Eメールでの情報交換等、声を出しにくい保護者にも配慮した工夫が望まれます。

なお、幼児クラスの懇談会では、互いの子どもについて共に考えあう保護者同士の関係のよさが伺えました。この関係は親のみならず、子どもたちにとっても大きな財産となる時期ですから、園としても積極的に後押しができると、よりよい環境となることでしょう。

当評価機関では、「障害」を「障がい」と表記します。

評価領域ごとの特記事項

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が定めた「評価領域」に則って、記載しています。

1. 人権への配慮

- ◇ 保育目標「子どもが主役」の保育方針のもと、子どもの人権は尊重されており、ゆったりとしたペースでの保育がなされています。子どもたちは保育士から静かに話しかけられ、また保育士の話を聞いていて、一人ひとりが大事にされ、のびのびと園の生活を楽しんでいる様子が伺えます。
- ◇ 家庭内における虐待などの状況は見られませんが、子どもたちの疑わしい変化については、まず主任に報告し相談する体制をとっています。

2. 利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援

- ◇ 保護者の満足度向上を重視する園長の運営方針により、送迎時における保護者との情報交換、並びに保護者との面談や懇談会などを通して、園児の健やかな成長を促す体制がとられています。
- ◇ 遊び、食事、排泄、午睡などの保育全般が子どものペースを重んじて行われています。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ◇ 園長の企業人としての体験をふまえたリーダーシップのもと、経験豊富な主任、意欲に満ちたクラスリーダーはじめ各保育士のチームワークにより、保育サービスの改善・向上が図られています。
- ◇ 開園3年目を迎え、保育に関わるサービスマネジメントシステムも形作られつつありますので、今後は、これらの標準化・文書化が課題と思われれます。

4. 地域との交流・連携

- ◇ 地域との交流・連携については、町内会を通しての地域情報の収集と共に園庭開放・育児相談の案内、近隣のお年寄りとの交流、夏まつりへの園児の参加などがあげられます。更に現在、鶴見区内の保育園と連携した地域育児支援イベントを計画しているところです。
- ◇ 今後、益々多様化する地域の育児ニーズに積極的に応えて、地域福祉の推進に努められることを望みます。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ◇ 園長の新しい保育園経営を目指す姿勢が、運営上の透明性にも反映されています。園長の方針であるオープンな雰囲気作りにより、全ての事項や情報が職員に伝えられています。保護者に対しても、種々の機会をとらえて園の状況についての情報が提供されています。
- ◇ 次代の組織運営に備え、幹部職員の育成・養成も含めて、運営やサービスプロセスの新たな仕組みを検討しています。

6. 職員の資質向上の促進

- ◇ 職員は全体的に若く、自らの保育に誇りと意欲を持ってのびのびと取り組んでいます。半期を期間とする各人ごとの目標管理制度は、職員の改善意欲の醸成と自己研鑽による資質向上に結びついていると伺えます。
- ◇ 今後、園の理念・方針を更に具現化し、園長の目指す“明日の保育”を担う人材育成のために、個別の研修計画の策定が望まれます。

分類別評価結果




横浜市評価基準を使用しています。評価基準の詳細については、横浜市福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://www.city.yokohama.jp/me/fukushi/hyouka/index.html#qg> を参照してください。






ひょう太の数の意味は以下の通りです。




3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある





評価領域 利用者（子ども）本人の尊重

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 保育方針の共通理解と保育計画等の作成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・「愛をたくさん生み出せる人になって欲しい」という理念に基づき、子どもを主体とした、明るくのびのびとした保育が行われています。 ・園や保育士への保護者の評価が「明るく若々しい」「元気で活気がある」「笑顔で送迎」「子どもを可愛がって大切に思ってくれる」「愛情を持って接して下さる」などに代表されるように、日々の保育において理念が実践されていることが伺われます。 ・保育計画の作成にあたっては、保護者に負担をかけない配慮がなされています。 ・保育士は声や表情から、子どもの気持ちや意見を聞こうと努めており、一人ひとりの子どもに向き合い保育する姿が見受けられます。
<p>- 2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・新入園児について、一人ひとりをていねいに観察し、特徴を捉え、適切に対応している様子が伺えます。 ・年間指導計画については、4月はじっくり子どもを観察する期間と位置付け、それを5月以降の月間指導計画に反映させるという柔軟な姿勢で、子どもの発達や状況に応じた計画作りがなされています。 ・入園に際しての面接および子どもの観察については、事前説明会時または入園初日に実施していますが、面接はな(無)かったと感じている保護者もいます。今後は面接記録をとり、実施時期・方法等についての工夫や配慮も必要と思われる。
<p>- 3 快適な施設環境の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・開園3年目の新しい建物の美しさを維持すべく、清掃マニュアルに基づき、徹底して清掃が行われており、施設内は清潔に保たれています。専門業者による全館清掃も年2回実施しています。 ・何ごとにもオープン性を重視する園長の方針の下、各階(1階は0・1歳児、2階は2・3歳児、3階は4・5歳児)ともワンフロアのつくりになっており、間にロッカーを置くことでクラス空間を確保しています。時間・プログラムに応じて合同で行うなど、音や声への配慮もなされています。 ・恵まれた施設空間があるので、小集団で落ち着ける場所やコーナーなど、もう工夫されることが望まれます。



<p>- 4 一人ひとりの子ども に個別に対応する努力</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全体に、一人ひとりの子どもに寄り添い、個別に対応しようとする姿勢が伺えます。 ・日常の保育に関する伝達は、全職員が目を通すノートや各クラスノートなどで、きめ細かく行われています。 ・今後、1歳児や特に配慮を要する幼児について、個別の指導計画書を整備し、保護者との連携も密にすることが望まれます。
<p>- 5 保育上、特に配慮を要 する子どもへの取り組み</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に配慮の必要な子どもについて、職員をはじめ子どもたちも自然体で対応している様子が見受けられました。 ・専門機関である東部地域療育センターとの連携が取られています。 ・個別のケースについては、毎日のクラス会議で情報を共有し、配慮されている様子がクラスノート等に見受けられました。 ・障がい児保育のあり方については、「特別な保育ケアを学ぶ」と題した園内研修で学習し、保育内容の配慮を行っています。 ・今後については、現状の障がいに対する個別ケアに留まらず、目標を明確にした個別指導計画書を作成し、評価・見直しを行うなど、より計画的に取り組まることが望まれます。
<p>- 6 苦情解決体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者委員に直接苦情を申し立てられることが、保護者に周知されています。 ・毎日の送迎時の保護者とのコミュニケーションに力を入れており、普段から話し易い雰囲気作りを心掛けている様子が見えます。 ・行事毎に保護者アンケートを実施し、次の計画作りに活かしています。 ・苦情・要望に対しては、その内容と回答を園内掲示板に迅速に掲載し、また毎月発行の「園だより」で報告するなど、情報はできる限り開示しています。 ・保護者からは意見・要望への迅速な対応を評価する声が複数寄せられている一方、気軽には言いにくいと感じている人も見受けられます。意見・要望を更にきめ細かく汲み取る工夫が必要と思われます。

評価領域 サービスの実施内容




評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 保育内容[遊び]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・「子どもが主役」の保育方針に則り、保育は子どものペースに合わせてゆったりと行われ、自由遊び・一斉活動とも関連付けながら、生活、表現、健康、人間関係、遊び、環境等バランスよい保育が行われています。 ・年間を通して散歩や外遊び、運動遊びなどの健康づくりを行っており、調査時には、各階ベランダにあるプールでたっぴりと遊びを楽しむ姿が見られました。 ・子ども同士の関係は、年長になるとけんかを自分たちで調整する場面も見られ、互いに話を聞くこともできています。 ・各階の2クラスがセミオープンなつくりになっているので、自然な異年齢交流があります。また、毎日早朝と夕方には異年齢で集まる他、計画的な異年齢活動も多くあります。 ・保育士は穏やかに優しく子どもの話を聞き、信頼関係が築かれています。 ・整然とした環境、オープンな室内の中でゆとりのある廊下や踊り場、玄関などのスペースが有効利用されていますが、子どもが自由におもちゃや道具等を取り出せるような配置や、ひとりになって落ち着く場所の確保などには、もう一步工夫が求められます。
<p>- 1 保育内容[生活]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆったりと話しかけながら授乳し、食べきる満足感を体験させるために食事時間や量は調整され、どの年齢でも食事を楽しんでいます。 ・栄養士と保育士との連携がよく、アレルギーの除去食、体調や子どもの嗜好に応じた調理方法、楽しい行事食なども工夫されています。 ・保護者に試食会とアンケートを実施しており好評です。 ・排泄や午睡は個人の状況が大事にされ、午睡をしない子どもは別の場所で絵本を読むなどの配慮がなされています。 ・1・2歳児クラスでは個々人の詳細なチェック表でトイレトレーニングが進められ、家庭のやり方にもあわせながらゆっくり実施されています。 ・子どもの年齢に合わせた、扱いやすい食器の検討が望まれます。
<p>- 2 健康管理・衛生管理・ 安全管理 [健康管理]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども一人ひとりの健康管理については、児童票・健康台帳に細かく記録され、園での子どもの健康状態は保健ノート、クラスノートに記録され、必要な事項は保護者へ連絡されています。 ・食後は2歳まではうがい、3歳からは歯磨きが行われていますが、3歳児以上は自分で行った後に、保育士に仕上げ磨きをしてもらうなど徹底しています。 ・嘱託医との連携が密で、相談や指導も受け、医療に関する最新の情報も得ています。

<p>- 2 健康管理・衛生管理・ 安全管理 [衛生管理]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症マニュアル、清掃マニュアル、給食室衛生マニュアル、砂場の衛生管理マニュアルがあり、年2回は業者による清掃もあり、清潔面は行き届いています。 ・今後はマニュアルの見直し、全職員向けの定期的な研修が行われることが望まれます。
<p>- 2 健康管理・衛生管理・ 安全管理 [安全管理]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアルがあり、毎朝のチェック、月1回の安全点検、遊具の点検など安全な環境づくりに努めています。 ・事故防止マニュアル、事故対応マニュアルが整備され、事故後の職員会議・リーダー会議での再発防止への取り組みが徹底されています。 ・不審者侵入への対応は、玄関と厨房出入りに防犯カメラが設置され、玄関はオートロックで本人確認後開錠されていますが、緊急連絡体制作りと横通路の安全対策が望まれます。 ・今後、ケガの記録に努め、記録を整理分析することによりケガの再発防止を図ることが望まれます。
<p>- 3 人権の尊重</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもに対しては、おおむね穏やかで、命令口調、威圧的な言動や呼び捨てはせず、子どもの気持ちに寄り添って話を聞こうとしており、自尊心を尊重している様子が見うけられます。 ・保育士同士も互いに尊重しあう関係ができており、問題を感じた時には、率直にアドバイスし合っています。 ・守秘義務、個人情報保護についてはほぼ理解されていますが、さらに徹底するために複数の保育士が関わってガイドラインを作成中です。 ・虐待についてはまだ事例はないとのことですが、日々の細やかな相談対応が予防につながっていると考えられます。 ・建物や部屋のつくりの特性を活かし、子どもがひとりになったり落ち着ける場所を確保できよう、工夫されることが望まれます。
<p>- 4 保護者との交流・連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者との信頼関係を築くために、乳児クラスは連絡帳を、幼児クラスはホワイトボードを使って、その日の子どもの様子を知らせ、同時に直接顔を合わせたコミュニケーションづくりにも努めています。 ・園だより「Sakura's Letter」が毎月発行され、園からのお知らせやクラスの予定、子ども一人ひとりの様子などが掲載されています。 ・保護者は「お母さん先生」「お父さん先生」として保育に参加する機会があり、園だよりに載った経験談から、開かれた保育が行われていることが伺えます。 ・組織だった保護者会はありませんが、各クラス2名の委員と園長・主任の意見交換会を年2回行っています。




評価領域 地域支援機能




評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・園庭開放、育児相談を実施しており、一時保育の定員増も検討しています。 ・町内会の組織を通して地域ニーズの把握に努めています。 ・区内の保育園と連携した地域育児支援イベントを、現在計画しています。 ・今後、より具体的な施設への要望を把握する方策や、地域ニーズを踏まえた講習会の開催などが望まれます。
<p>- 2 保育園の専門性を活かした相談機能</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・育児相談を受け入れる体制を設け、町内会回覧板などにより地域へも広報しています。 ・今後、地域ニーズの把握に努め、保育園の専門性を活かして地域貢献に努められること、更に、関係機関や地域団体との具体的な関わり方も併せて検討されることが望まれます。

評価領域 開かれた運営

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 保育園の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の施設を地域住民と子どもたちとの交流・活動の場として提供することに努めています。 ・園の行事に近くのお年寄りの参加を図っています。 ・保育園として町内会に入会し、地域コミュニティへ働きかけており、夏祭り際には保育園前での獅子舞い実演なども行われました。
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に対する積極的な情報の公開・発信に努めています。 ・利用希望者や見学希望者に対しても、その要望に応えられるように体制を整えています。 ・今後は、将来の利用者に向けて、ホームページの内容を一層充実されることが望まれます。
<p>- 3 ボランティア・実習の受け入れ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアや実習生を受け入れています。 ・受け入れに当たっては、あらかじめ職員や保護者に理解されるよう説明を行っています。 ・ボランティアや実習生の感想・意見を、園の運営に反映するよう努めています。 ・ボランティアの受け入れについては、マニュアル等を整備し、目的や意義を明確にして推進されることが望まれます。

評価領域 人材育成・援助技術の向上

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 職員の人材育成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の理念や基本方針を実際のサービスに展開するために、必要な人材の確保に努めています。 ・個々の職員の資質向上に向けた半期毎の目標管理を実施し、その達成度を評価しています。 ・外部研修に対しても積極的に参加し援助技術の向上に努めています。 ・今後は、開園2年余りの保育園の実状をふまえた個別の研修計画の作成など、長期的な人材育成計画の策定が望まれます。
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の職員会議やクラスリーダー会議、毎日開催のクラス会議における活発な話し合いの中で、職員のスキルについての自己評価、および職員のサービス向上が図られています。 ・今後、外部からの保育技術の評価・指導等を受ける仕組み作りが望まれます。
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・園長の経営方針として、職員に可能な限り権限を委譲していること、および自由に話し合える雰囲気作りに努めていることにより、業務改善についての提案や意見発表が活発に行われ、職員は充実感をもって業務に取り組んでいます。 ・今後は、経験・能力や習熟度に応じた役割を期待水準として、明文化されることが望まれます。

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 経営における社会的責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉的観点のみならず、広く社会的側面をも考慮して保育園の経営に取り組んでいます。 ・経営・運営等の情報は職員に積極的に公開されています。 ・法・規範・倫理等の順守については、保育管理規程等により職員に周知されている様子が伺えますが、更に、園独自の「倫理方針」としてまとめられることが望まれます。
<p>- 2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の理念や基本方針は職員に周知され理解されています。 ・園長が半期毎に行う職員との面談で、「自己評価シート」を基に、理念・基本方針の理解について確認しています。 ・自由でオープンな雰囲気づくりと会議運営により、主任は個々の職員の業務状況を把握し、スーパーバイズ機能を発揮しています。 ・スーパーバイズのできる主任クラスの育成にあたっては、具体的な実行計画としてのプログラムの作成が望まれます。
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業運営に影響のある情報を収集・分析して、理念や基本方針を実現するための取り組みを行っています。 ・新しい保育園経営への取組みなど、描いている中長期的な事業の方向性について、計画として作成されることが望まれます。 ・今後は、重要な情報を幹部職員や主要な職員間で共有するための体制整備が望まれます。

利用者家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2005年6月1日～6月17日
- 2、実施方法 事業者から直接利用者家族に配付（手渡し）
- 3、回収率 約70.5%（85枚配付、60枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児...8人、1歳児...8人、2歳児...10人、3歳児...13人、4歳児...12人、5歳児...9人
ただし複数名が在籍の場合には下の児童のクラス。

結果の特徴

- ◇ 家族は総合的にほぼ満足しています。（満足 66.7%、どちらかといえば満足 33.3%）
- ◇ 全体的には、日常の保育内容についての満足度が他項目と比較して高く、中でも園の遊びや給食、状況に応じた対応についての満足度が高く、日常の保育を大切にしている保育園の方針の実践が伺えます。
- ◇ 保護者が感じとる子ども自身の満足度も高く、自由記述欄には、明るく活気のある雰囲気の中で子どもたちがのびのび保育園を楽しんでいるという賛辞の言葉が多く見られ、子ども（利用者）たち自身が保育園を楽しんでいる様子が伺えます。
- ◇ 保育園の保育目標や保育方針を知っている人は75.0%（よく知っている 13.3%、まあ知っている 61.7%）いますが、そのうちの25.0%が「賛同できるか」との問いに回答しておらず、共感できないという回答は無いものの、保育目標や保育方針の浸透については、今後の課題です。
- ◇ 入園時の状況についての満足度について「不満」回答は無いものの、見学の受け入れ・入園時の面接、次いで園からの情報提供・生育歴等を聞く対応については、他項目と比較して「その他」回答が多いのが特徴です。これは、開園3年目の保育園であるために、開設当初はまだ園舎が完成しておらず見学ができなかったこと、また、面接については、事前説明会参加者についてはその時に行い、参加できなかった方については入園初日に聞き取りをしているものの、それを面接とは受け取っていない保護者と園との認識のズレが見られます。
- ◇ 送り迎えの際の子どもの様子の説明、子どもの重要情報の連絡体制、保護者からの相談事への対応について賛辞の声が多い一方で、0～2歳児の連絡帳への記入内容や、3歳児以上の連絡帳の導入、送迎時の声の掛け方等についての要望が見受けられます。
- ◇ 不満や要望を気軽に言えるかについても、話し易い、要望にすぐに対応してくれるとの賛辞の声が多い一方で、どちらかといえば不満と感じている保護者もあり、更にきめ細かい対応が望まれます。
- ◇ おむつはずしについては、入園時に既におむつを卒業している子どもについては「その他」回答となっています。同様に、アレルギーや障がいのある子どもについての項目についても、わが子は該当しないということで「その他」回答が多くなっています。

満足度の高かった点

- ◇ 「満足」回答の最も多いのは給食メニューの充実と給食を楽しんでいるか（いずれも満足 78.3%、どちらかといえば満足 16.7%）についてです。
- ◇ 「満足」「どちらかといえば満足」を併せた満足度が最も高いのは、子どもが大切にされているか（満足 65.0%、どちらかといえば満足 33.3%）についての回答。次いで保育園生活を楽しんでいるか、年間の保育・行事についての説明、1日の過ごし方についての説明（入園時）、園の様子や行事に関する情報提供、落ち着いて過ごせる雰囲気となっています。

満足度のやや低かった点

- ◇ 比較的満足度の低いのは、不満や要望を気軽に言えるかどうか（どちらかといえば不満 16.7%、不満 0%）次いで、不満や要望への対応について（どちらかといえば不満 10.0%、不満 1.7%）でした。

利用者家族アンケート集計結果

実施期間： 2005年6月1日～6月17日

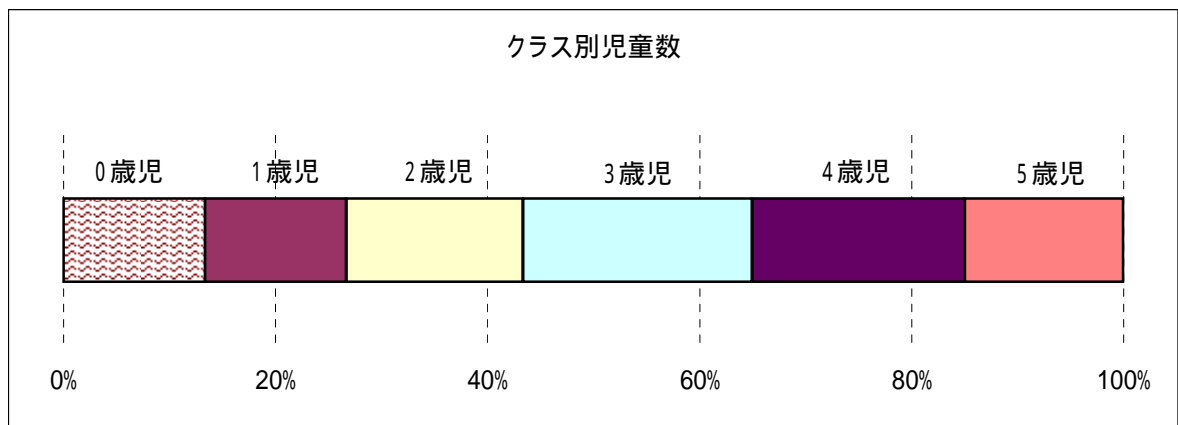
回収率： 70.5% (回収60枚 / 配付85枚)

【回答者の属性】

クラス別児童数

複数在籍の場合は、下の子どもで記入

合計	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	無回答
60	8	8	10	13	12	9	0



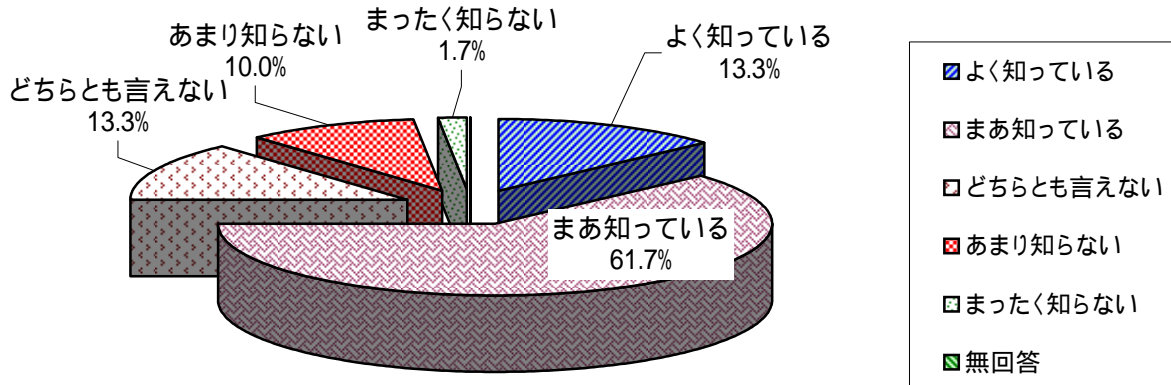
保育園の基本理念や基本方針について

問1: 保育園の保育目標や保育方針を知っていますか

(%)

問1:	よく知っている	まあ知っている	どちらとも言えない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
あなたは、この園の保育目標・保育方針をご存じですか	13.3	61.7	13.3	10.0	1.7	0.0	100

保育園の保育目標・保育方針を知っていますか



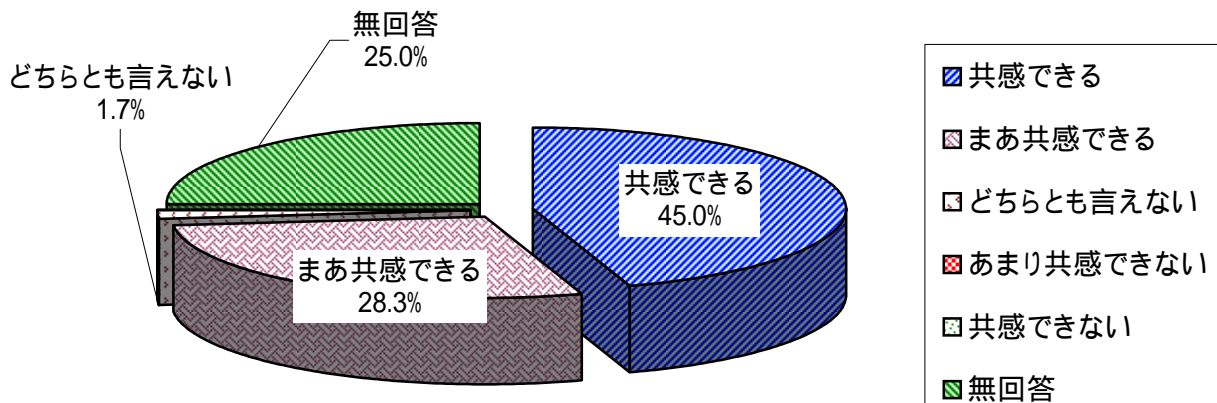
「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

付問1: その保育目標や保育方針は賛同できるものだと思いますか

(%)

付問1:	共感できる	まあ共感できる	どちらとも言えない	あまり共感できない	共感できない	無回答	計
あなたは、その保育目標や保育方針は賛同できるものだと思いますか	45.0	28.3	1.7	0.0	0.0	25.0	100

保育目標や保育方針は賛同できるものだと思いますか



保育園のサービス内容について
問2 入園時の状況について

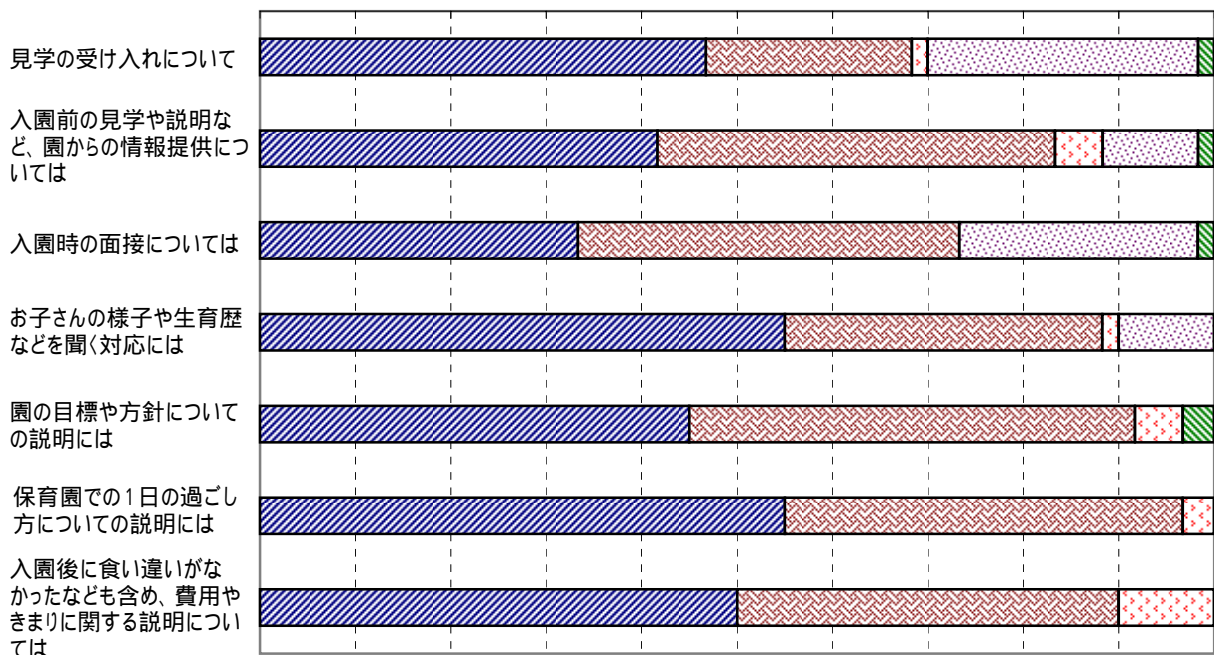
(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
見学の受け入れについて	46.7	21.6	1.7	0.0	28.3	1.7	100
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	41.7	41.7	5.0	0.0	10.0	1.7	100
入園時の面接については	33.3	40.0	0.0	0.0	25.0	1.7	100
お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	55.0	33.3	1.7	0.0	10.0	0.0	100
園の目標や方針についての説明には	45.0	46.7	5.0	0.0	0.0	3.3	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	55.0	41.7	3.3	0.0	0.0	0.0	100
入園後に食い違いがなかったなども含め、費用やきまりに関する説明については	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100

入園時の状況について

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



問3 年間の計画について

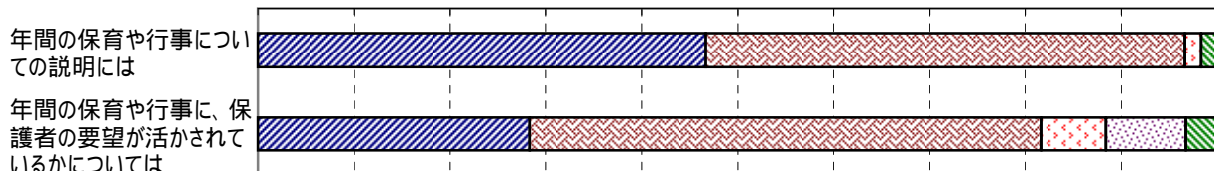
(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
年間の保育や行事についての説明には	46.7	50.0	1.7	0.0	0.0	1.7	100
年間の保育や行事に、保護者の要望が活かされているかについては	28.3	53.3	6.7	0.0	8.3	3.3	100

年間の計画について

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

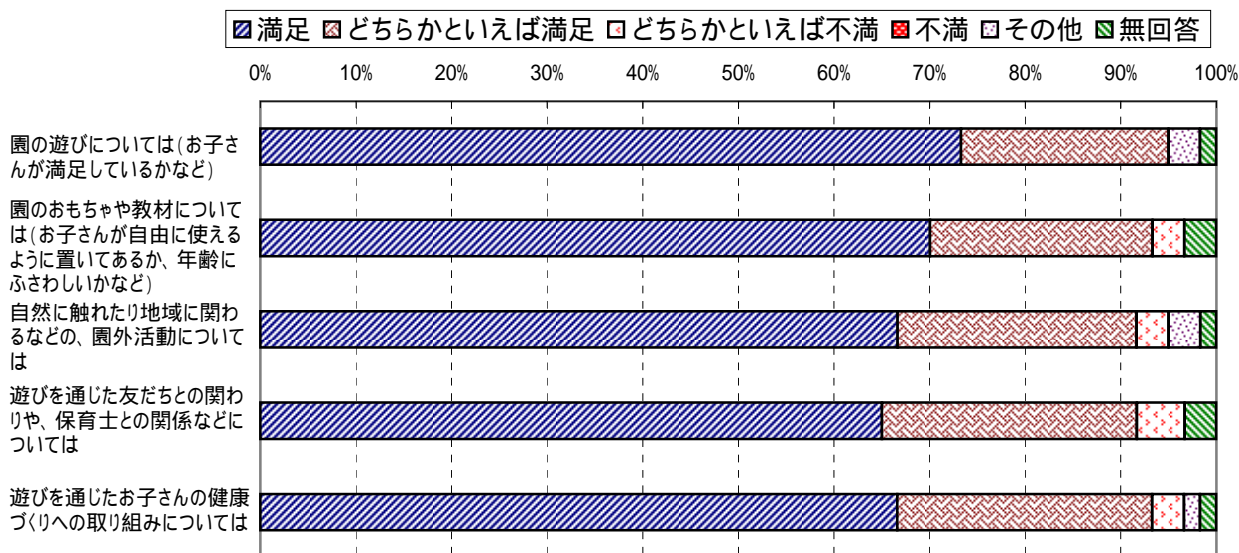


問4 日常の保育内容について

(%)

「遊び」について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
園の遊びについては(お子さんが満足しているかなど)	73.3	21.7	0.0	0.0	3.3	1.7	100
園のおもちゃや教材については(お子さんが自由に使えるように置いてあるか、年齢にふさわしいかなど)	70.0	23.3	3.3	0.0	0.0	3.3	100
自然に触れたり地域に関わるなどの、園外活動については	66.7	25.0	3.3	0.0	3.3	1.7	100
遊びを通じた友だちとの関わりや、保育士との関係などについては	65.0	26.7	5.0	0.0	0.0	3.3	100
遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組みについては	66.7	26.7	3.3	0.0	1.7	1.7	100

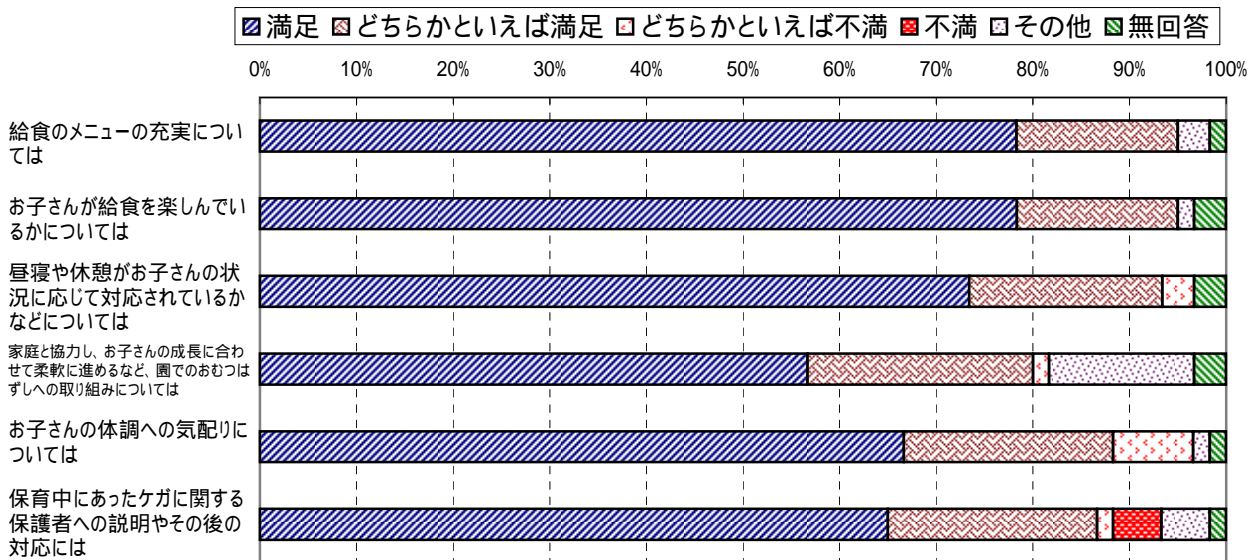
日常の保育内容「遊び」について



(%)

「生活」について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
給食のメニューの充実については	78.3	16.7	0.0	0.0	3.3	1.7	100
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	78.3	16.7	0.0	0.0	1.7	3.3	100
昼寝や休憩がお子さんの状況に応じて対応されているかなどについては	73.4	20.0	3.3	0.0	0.0	3.3	100
家庭と協力し、お子さんの成長に合わせて柔軟に進めるなど、園でのおむつはずしへの取り組みについては	56.7	23.3	1.7	0.0	15.0	3.3	100
お子さんの体調への気配りについては	66.7	21.7	8.3	0.0	1.7	1.7	100
保育中にあったケガに関する保護者への説明やその後の対応には	65.0	21.7	1.7	5.0	5.0	1.7	100

日常の保育内容「生活」について



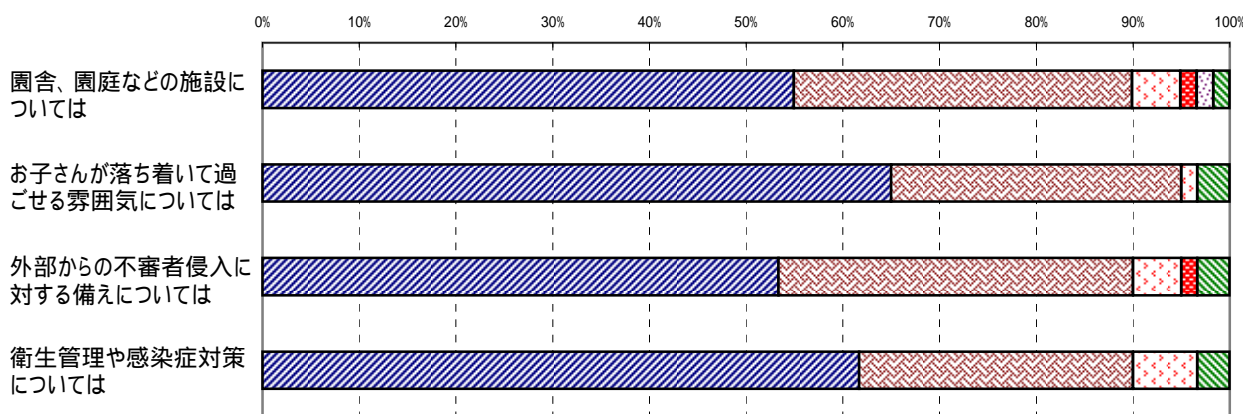
問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
園舎、園庭などの施設については	55.0	35.0	5.0	1.7	1.7	1.7	100
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気については	65.0	30.0	1.7	0.0	0.0	3.3	100
外部からの不審者侵入に対する備えについては	53.3	36.7	5.0	1.7	0.0	3.3	100
衛生管理や感染症対策については	61.7	28.3	6.7	0.0	0.0	3.3	100

快適さや安全対策などについて

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答



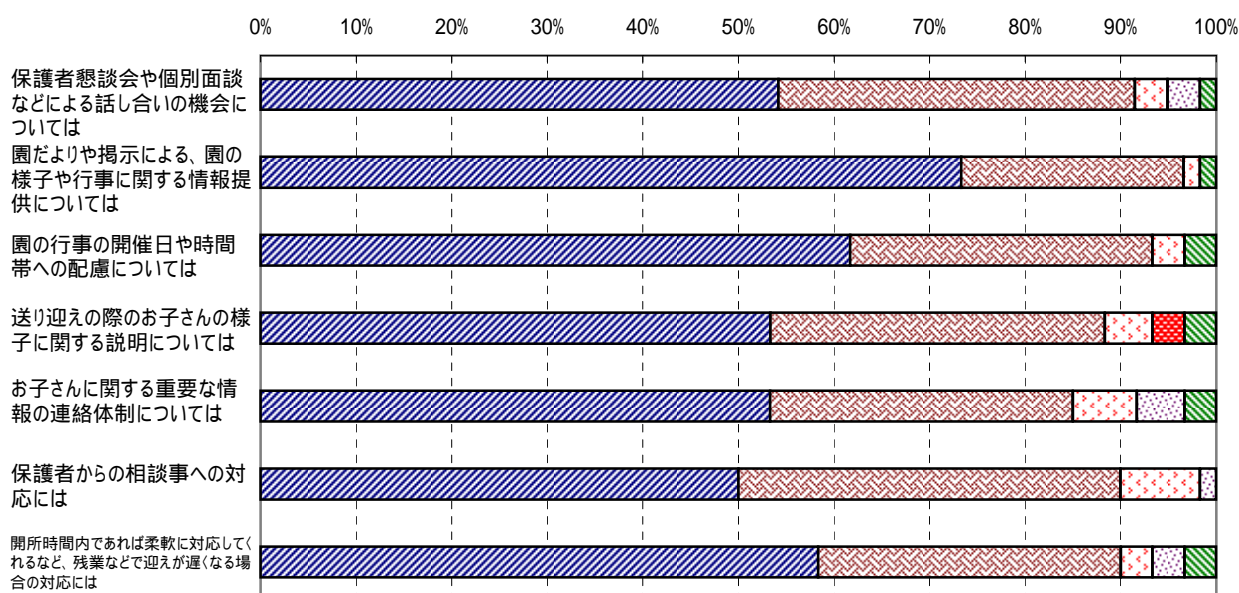
問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会については	54.2	37.3	3.4	0.0	3.4	1.7	100
園だよりや掲示による、園の様子や行事に関する情報提供については	73.3	23.3	1.7	0.0	0.0	1.7	100
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	61.7	31.7	3.3	0.0	0.0	3.3	100
送り迎えの際のお子さんの様子に関する説明については	53.3	35.0	5.0	3.3	0.0	3.3	100
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	53.3	31.7	6.7	0.0	5.0	3.3	100
保護者からの相談事への対応には	50.0	40.0	8.3	0.0	1.7	0.0	100
開所時間内であれば柔軟に対応してくれるなど、残業などで迎えが遅くなる場合の対応には	58.3	31.7	3.3	0.0	3.3	3.3	100

園と保護者との連携・交流について

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答



問7 職員の対応について

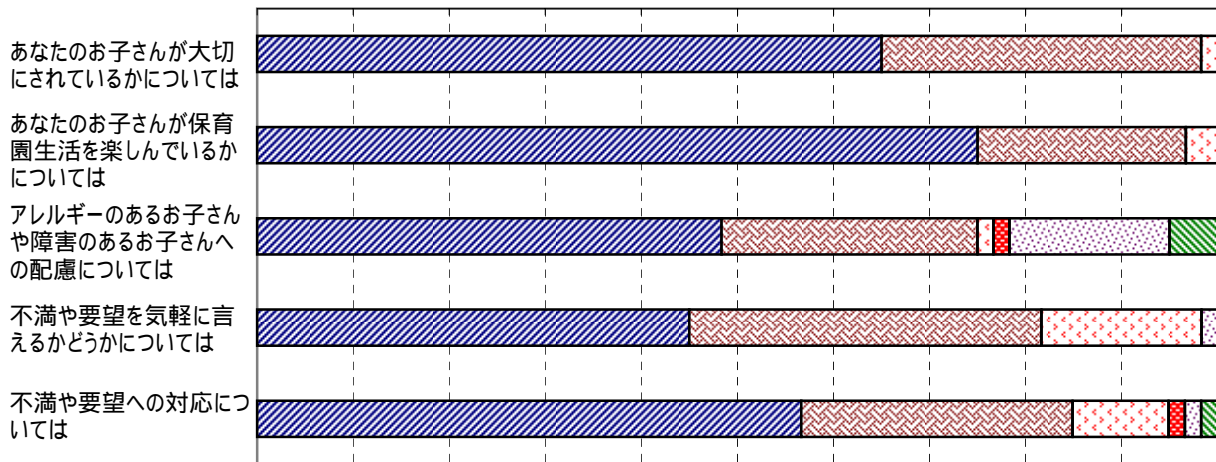
(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
あなたのお子さんが大切にされているかについては	65.0	33.3	1.7	0.0	0.0	0.0	100
あなたのお子さんが保育園生活を楽しんでいるかについては	75.0	21.7	3.3	0.0	0.0	0.0	100
アレルギーのあるお子さんや障害のあるお子さんへの配慮については	48.3	26.7	1.7	1.7	16.7	5.0	100
不満や要望を気軽に言えるかどうかについては	45.0	36.7	16.7	0.0	1.7	0.0	100
不満や要望への対応については	56.7	28.3	10.0	1.7	1.7	1.7	100

職員の対応について

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



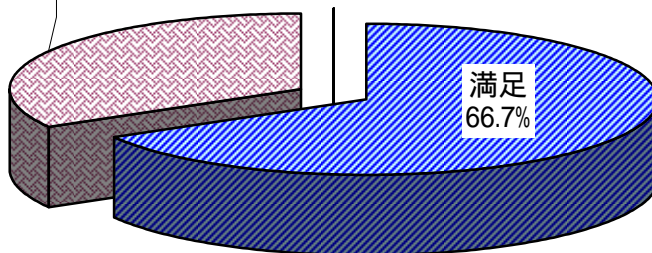
問8 総合的に評価すると

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
総合満足度は	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0

総合満足度

どちらかといえば満足
満足
33.3%



■満足
■どちらかといえば満足
□どちらかといえば不満
■不満
■無回答

利用者本人調査 分析

- 1、実施日時 2005年8月9日(火) 10時~11時
- 2、選定方法 5歳児クラスの全員10人(17人のクラスで夏休み中のため7人が欠席)
- 3、実施方法 10人を3グループに分け、ドアを閉めたホールで各20分ずつ実施。職員は同席せず。

1、遊びについて

好きな遊びがあり、保育園での遊びは楽しいと全員が答えています。好きな遊びは、お絵かき、ブロック遊び、砂場の山づくり、ゲーム いすとりゲーム、鬼ごっこ、宝探し、ハンカチ落としなど、ぬり絵、ボール遊び、自転車乗りなどでした。

保育園は楽しくて好きだと答えています。

2、食事について

食事はおいしく、お替りもでき、食べられないときは残してもいいと全員が答えましたが、年長になるとあまり嫌いなものはないようです。それぞれ好きなメニューも答えて、食事の時間を大変楽しみにしている様子でした。

3、トイレについて

トイレには、いつでも先生に言ってから行くこと、後始末できないときは先生にやってもらうことも身につけているようです。お漏らしはしていないと、皆が口をそろえて言いました。最近はないということでしょう。

4、清潔・健康について

汗は自分で拭き、泥んこの後などシャワーでできないところは先生にやってもらうと答えています。

熱が出たときは先生がお母さんに電話をし、お迎えが来るまで部屋で布団を敷いて本を読んだりして寝ているとのことでした。ケガをしたときは、先生が面倒を見てくれると、いろいろなケガのあとを見せて説明してくれました。

5、いやな思いへの対応や権利を守ることについて

けんかをしたりいやなことをされた時は、先生に言うことができているようです。すると先生は叱ってくれたり、両方の話を聞いてくれたりしますが、子ども同士でとめることもある、と話してくれました。多くの子どもが、昼寝をしたくないときはないそうですが、寝なくても怒られず、やさしく寝かせつけられているようです。

名前の呼び捨てはなく、「ちゃん」「くん」で呼ばれているとのことでした。

6、職員について

先生はやさしく怖い先生はいない、ということですが、悪いことをして叱られたときなど男性保育士の大きな声が怖い、という子どももいました。担任以外の先生とも遊んだり声をかけられたり、主任や給食の先生とも関わっていました。園長先生と遊んだことのある子どもは3人でした。

調査をして感じたこと

子どもたちは皆はっきりと話しをし、状況や気持ちも表現でき、友達やいろいろな先生と関わり楽しい園生活を送っていることが伝わってきました。ヒアリングの間、誰かが遊びだすと他の子が連れ戻したり、「静かにして」「待って」など互いに注意をしたり、きちんと意思表示をしている様子から、子どももクラスの人間関係もしっかり育っていることが伺えました。

事業者意見

平成15年4月に開園して2年余り、理念として掲げた保育や施設運営が保護者の皆さんにどのように評価されているのか非常に気になっていた。評価の点数や良い悪いが気になるのではなく、自分達のやっていることが保護者の皆さんに喜んでもらっているのか(保護者の皆さんが喜んでくれているならばそれは正しいと私は考えている)ということが気になっていた。それ故に、私は、今回の評価を受けるにあたり責任者として保育士達にも評価機関の皆さんにも、なにひとつ注文をつけていない。ありのままのヨコハマさくら保育園を第三者の客観的な目でみてほしかったからである。その結果は、自分達の予想とかけ離れた評価もあり、今回の評価の最大の価値はその点にあったと思う。

重要なことは、評価が低いからといって落ち込むのではなく、どのように改善していくかを考えることであり、それは即ち改善の為に、誰に何をいつまでにやらせるのかを具体的に指示し実行させることが、私の役目だと考えている。評価を受け、問題点や課題が浮き彫りになったことは我々にとっては、最大の収穫である。

最後にひとつだけ付け加えるなら、評価の手法が、やや帳票類の確認(あるか、ないか)が多かったように思う。作業の性質上やむをえないとは思いますが、帳票類だけでは評価しきれない部分もあり、これからの課題のような気もする。

園長 松崎 啓祐