

福祉サービス第三者評価 評価結果

対象事業者: **そうてつ保育園 GENKIDS 緑園都市**

横浜市泉区緑園 2 - 1 - 3 プラドールビル 2 階

運営主体: 相鉄アメニティライフ株式会社

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 ~ 12 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	13 ~ 20 ページ
利用者本人調査分析	21 ページ
事業者意見	23 ページ

2006 年 2 月 20 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	そうてつ保育園保育園 GENKIDS 緑園都市		
報告書作成日	2005年12月27日	評価に要した期間	約4ヶ月間
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7月26日~05年10月17日</p>	<p>職員会議で記入方法を説明し、常勤・非常勤職員各個人が記入。 各クラスで一項目ずつ確認・合意して集約。 リーダー・主任・施設長がそれを基に協議・合意。 事業担当者(本部社員)がそれを確認し、加筆・修正。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間:05年9月12日~05年9月30日</p>	<p>全利用者の保護者63人に対して、事業者側から直接配付。 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11月8日 第2日 05年11月10日</p>	<p>第1日は保育観察を中心に実施。保育観察以外には、昼食後の書類調査、夕方の5歳児本人調査を実施。 第2日午前中は、事業担当者(本社社員)・園長・主任を対象に事業者調査。幼児と一緒に昼食後、午後は保育士、栄養士に、その後事業担当者(本社社員)・園長・主任に事業者面接調査。 施設見学は、訪問調査の打合せ時に事前実施。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>実施日:第1日 05年11月8日</p>	<p>観察調査は、主に第1日の午前中および夕方に実施。 5歳児の聞き取り調査は、全員を3グループに分け、各グループ約20分間、保育室で実施。(対象外の子どもは別の部屋で待機) 先生は同席せず。</p>

総合評価（評価結果についての講評）

そうてつ保育園 GENKIDS 緑園都市は、相鉄アメニティライフ株式会社が2001年4月にまちづくりの一環として開設し、2004年11月に横浜保育室から認可保育園になりました。相鉄いずみ野線緑園都市駅前のビルの2階にあり、定員は70名。平日の開園時間は7時15分から21時までです。

高く評価できる点

1. 全職員が、すべての子どもの安全に配慮して保育しています

当園は「子どもたちが安全に、快適に、元気に過ごす」ことを理念とし、毎日の「生活の型（規則正しい生活習慣）」を通して喜びと安心感を与えることを方針としています。職員は「朝登園したままの姿でお返しすること」に心を砕き、ケガのないよう、保育士の立ち位置や公園ごとの注意点など、室内外での細かなケガ防止の項目を取り決めています。救命救急法は、毎年講師を招いて一日掛けて行い、全職員が受講しています。

不審者への対応として、園の出入り口は、カード式電子錠を使用しています。またワイヤレスセキュリティシステムを導入して、警備会社に直接通報できるようになっています。園外での安全にも配慮し、公園近くの民家に協力を依頼して、いざというときには避難できるようにしています。

健康面にも細やかな配慮をし、すべての子どもについて一日最低3回の検温をして記録し、保護者とも綿密な連絡をとっています。

職員会議や朝の打ち合わせなどあらゆる機会を通じて、一人ひとりの子どもたちの様子や成長が報告され、すべての子どもたちのことを職員全員が把握し、見守っています。

2. 子どもたちは毎日の園外保育と豊かな食事で育まれています

毎日の食事やおやつは、有機食材を使うなど安全性を重視してつくられ、季節感も彩りも豊かで、変化に富んだものとなっています。3歳児クラスでは食育を行い、食材の買い物やおやつ作りなどを行っています。保護者に対しては食生活についての調査を行い、それを給食作りに活かしています。家庭では毎日朝夕の食事内容を連絡帳に書いてもらい、園では子どもが食べた給食の量を記録して返しています。ホームページには、献立やレシピを載せるなど、食関連の情報を豊富に提供しています。

園庭が北側にあり、狭いということもあって、毎日2回、地域の8つの公園を選んで出かけたり、散歩を行って、体を鍛え、土や植物・小動物など自然とふれあい、道々でまちを知る経験を積んでいます。

これら、園外保育と食の豊かさについては保護者からも高く評価されています。

改善や工夫が望まれる点

1. 子どもの主体性や集団の力を一層伸ばす保育を

子どもたちに基本的な生活習慣を身につけさせることや、安心・安全への配慮は保育上欠かせません。それに加えて、子ども自身の持つ自ら伸びようとする力や主体性を重んじ、日々のさまざまな経験を通して生きる力を育むことも大切です。

また、子どもは子ども同士のぶつかり合いや共感を通して人間関係を学んでいきます。現在は、障がい児を受け入れてはいませんが、子どもは幼いほど素直に違いを受け入れ、ともに生きる力を体得していきます。

積極的にいろいろな子どもを受け入れ、どの子も伸びる集団づくりをすすめられることが望めます。それによって、方針にもある「個性の育み」「創造性の育み」の実行性が高まり、保育士のより深い人間理解もすすむことと期待されます。

2. 企業運営のメリットを活かし、より開かれた保育園に

当園は、認可保育園になって1年足らずで、園内の基盤がようやく整備されてきた時期です。今後は、地域での育児相談、学校や地域の団体・組織・施設との連携、ボランティアや実習生の受け入れなどで施設を開いていくことが望まれます。それによって、園の存在感を高め、保育の幅を広げ、職員の質を一層向上させ、ひいては子どもたちの園生活をより豊かにしていくものと期待されます。

さらに、運営会社とつながっている沿線のまちや豊富な資源等を活用することにより、園の発展が期待できます。たとえば、系列会社の持つ施設等を園や保護者に貸し出す、子育て支援活動に開放する、また、多様な広報媒体を使って園の紹介や子育て情報の提供を行う、まちづくりに秀でたハード・ソフトを園の運営に活用する、地域の関連企業や店舗などと連携して子どもたちの体験を広げる、などが考えられます。

従来も系列園と共同で献立をたて、ホームページでの育児相談への回答を園長同士で行ってききましたが、今後はその連携を活かし、地域の子育て支援や相談機能の充実などに取り組まれることを期待します。

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

- * 子どもたちは職員全員に見守られ、概ね優しくわかりやすい言葉で語りかけられていますが、生活面のしつけのために、注意されることが多くあります。
- * 虐待については、園長はじめ職員が保護者と丁寧な信頼関係を築く中で、予防されています。
- * 子どもたちのプライバシーが守られる空間は少なく、廊下やトイレが使われていますが、今後工夫が望まれます。

2. 利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援

- * 子どもたちに基本的な生活習慣を身につけさせることと安全面が大事にされているために、子ども本人の意思を聞く場面は少なく見受けられました。しかしながら、子どもたちは保育士の話や読み聞かせをよく聞き、自分の意見を言ったり分からないことを質問しており、自立に向けての成長が伺えました。
- * 保護者とのコミュニケーションを重んじ、全クラスで連絡帳を使用し、個人面談や懇談会で意見や要望を聞くように努めています。少数ですが、声を上げにくい保護者のいることにも配慮し、聞く手段等検討されることが望まれます。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- * 相鉄アメニティライフ株式会社が運営し、利潤追求ではない良質なサービスとして経営陣に理解されているために、園では保育向上に専念できるようになっています。
- * 各種マニュアルも整備されつつあり、安全対策やホームページによる情報提供が充実し、保育中の子どもの様子をインターネットで配信するなど、保護者の安心につながるサービスを進めています。

4. 地域との交流・連携

- * 認可保育園となって1年足らずのこれまでは、園の基盤整備に努め、地域との連携や地域の子育て支援サービスに取り組むまでには至っていません。
- * 今後は、運営会社の多様な資源とも連携しつつ、保育園の地域に果たす役割を検討し、実践されることが望まれます。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- * 会社組織となっているため、組織運営や人材育成については、施設長を含む本社の幹部に任せられ、職員や保護者への透明性は確保されていません。
- * 子どもには有資格者のみが接するべき、という会社の考えで、ボランティアや実習生を受け入れていませんが、園を開いていくためにも、検討が望まれます。

6. 職員の資質向上の促進

- * 職員採用については、多数の応募者の中から園の理念に適った人材を採用しています。採用後も、個人に合わせた目標管理を行い、適材適所の配置と現場での育成・指導を重視しています。
- * 今後、継続して質の向上を図るためには、研修計画や中長期的な人材育成が必要になるものと思われます。

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"> 2004年11月に横浜保育室から認可保育園になりましたが、保育理念は保育室の設立時に作られたもので、子どもと保護者を大事に考えたものとなっています。 相鉄沿線のまちづくりの一環として、利益よりも質の高いサービスを提供することを意図して設立されています。そのために保護者の利便性を考慮し、駅前で長時間保育を実施しています。 保育計画作成に全職員が関わることが望まれます。
<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"> 入園時に面接や観察を行い、医師の健康診断書の提出も求めています。 入園時配付される「ご利用のしおり」は保健衛生や災害時の対応なども記載され充実しています。 園と家庭との連携をとるために連絡帳で情報交換を行っています。 毎月の記録に加え年に3回、一人ひとりの詳細な成長記録をとり、子どもの成長がわかるようになっています。 指導計画は前月の子どもの状態や発達に合わせて作成されていますが、今後、保護者の意見も反映されることが望まれます。
<p>- 3 快適な施設環境の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 園内外とも清潔に保たれ、換気が難しい部屋をはじめ、各室で空気清浄機が使用されています。 ビルの中の保育室を途中で増床するなどハード面での制約がありますが、スロープの滑り止めや、ドアの開閉箇所にフェルトの布で指はさみを防止するなど、安全面の工夫がみられます。 構造上北側で陽の当たらない部屋のクラスは、空いているときには南側の部屋を使うなどの工夫をしています。 低年齢児が小集団で落ち着ける空間の確保が望まれます。 隣同士の部屋の声や音が騒音とならないよう、もう一工夫が望まれます。



<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"> ・ 0、1歳児の個別指導計画があり、すべての子どもの成長記録が詳細に記録されています。 ・ 子ども一人ひとりや家庭の状況は児童票、健康台帳、面接時記録、検診記録等と合わせて個人別ファイルにおさめられ、進級時などに引き継がれています。 ・ 職員会議で子ども一人ひとりについて報告され、全職員がすべての子どもを把握できるようになっています。 ・ 特に配慮の必要な子どもについては、幼児にも個別指導計画を立て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"> ・ 食文化の異なる子どもたちを受け入れ、その食文化を理解するなど、子どもたちにとって多文化共生の良い場となっています。 ・ アレルギー児については、保護者に毎月の献立で食品や量をチェックしてもらい、園でその日に摂取した量を保護者に伝えるなど丁寧な対応をしています。 ・ 現在は体制が整っていないために、障がい児を受け入れていませんが、今後受け入れについて十分配慮されることが望まれます。 ・ アレルギー疾患について全職員の研修が望まれます。
<p>- 6 苦情解決体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情対応については、受付窓口、解決責任者、第三者委員などを明記したお知らせを保護者に配付しています。 ・ 園への意見や要望については、個人面談や日常的にも話しやすい雰囲気づくりを心がけ、直接職員に伝えてもらうようにしています。 ・ 家族アンケートでは少数ですが「要望、意見など気軽に言えない」との声や対応についての意見が出されています。さらに意見を言いやすい方法や対応の検討が望まれます。

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"> 各クラスのおもちゃは、年齢にふさわしく豊富に用意されていますが、子どもが自由に取り出して遊ぶことは少ないようです。 製作、遊びなど一斉活動については、ルールをきちんと教えてから始めています。 子ども同士のけんかには、年齢や状況によりますが、ケガを避けるために保育士が間に入って、仲裁したり謝らせることが多いように見受けられました。 毎日(午前、午後)公園や散歩に出かけて、皆で一斉に走ったりして体を動かし、自然に触れ、自由に遊んでいます。
<p>- 1 保育内容[生活]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 安全性に配慮して有機食材を使い、季節感や彩りのある変化に富んだ食事が提供されています。 授乳や食事は一人ひとりのペースを大事にしています。 食べる量は子どもに合わせて減らしたり、増やしたり、おかわりをするなど自由ですが、できるだけ食べきるように、保育士がそれぞれの方法で働きかけています。 3歳児クラスでは食育が行われ、食材の買い物に行く、洗う、おやつをつくるなどしています。今年、5歳児は梅干を作りました。 毎月の献立表に栄養やカロリーが記され、園だよりの「給食室から」のコーナーに食育や子どもの食に関する情報を載せ、ホームページには、レシピやアドバイスなども載せています。 保護者には、懇談会で給食やおやつの試食を出して意見交換をし、食事に関するアンケートをとるなどして、給食作りに活かしています。 連絡帳に家庭での朝食・夕食の内容を記録してもらい、園では子どもの食べた量を記入して返しています。 2歳児のトイレトレーニングは、トイレに個人票を貼って記録し、保護者との連携を大事にしながら、ゆっくり進めています。
<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"> 毎朝の申し送りで配慮の必要な子どもの心身の状態が伝えられ、全職員で把握しています。 個人の健康記録として連絡帳、健康台帳、健康記録、検診記録が個人ファイルに納められ管理されています。 保育中の発病について、38度以上になると保護者へ連絡をしますが、保護者の状態も理解して柔軟に対応しています。 健康についてはきめ細かく配慮し、登園時、午睡前・後には全員に、そのほかにも必要に応じて頻繁に検温を行い、保護者とも連携を密にしています。

<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"> ・ 清掃作業表や給食室の衛生管理等をマニュアルとして整備し、定期的に見直す必要があります。 ・ 毎日保育室の清掃や歯ブラシ・コップの消毒が行われ、玩具の消毒も定期的に行われ、清潔に保たれています。 ・ 給食室については、給食日誌の中で管理チェックが行われています。
<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"> ・ 子どものケガについては特に配慮され、保育士の会議で「ケガ防止マニュアル」が作成されています。 ・ どんな小さなケガでも保護者に連絡されています。一つひとつの原因や再発防止策が、事故報告書として報告・ファイルされて、職員にも周知されています。この事故ファイルが活用され、整理・分析されることにより、さらに事故が減ることと思われます。 ・ 外部からの侵入対策として、玄関は施錠されカードキーで出入りしています。また、ワイヤレスセキュリティシステムを導入して職員が携帯しているペンダントのボタンを押すと、警備会社へ通報できるようになっています。 ・ 事故対応マニュアルがあり、避難訓練が実施されています。特に散歩中の対応については、近くの民家の協力を得てガレージなどに避難できるようになっています。
<p>- 3 人権の尊重</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「生活の型(規則正しい生活習慣)」をしつけるため、子どもたちへの注意の言葉はありますが、強制や威圧的な言葉は使われていません。 ・ 保護者との丁寧な信頼関係づくりの中で、虐待などが予防されているようです。 ・ 一人で過ごしたい時や人目を意識せずに過ごしたい場所は不十分ですので、工夫が望まれます。 ・ 守秘義務については就業規則、誓約書などで守るよう義務づけていますが、個人情報保護については園独自のガイドラインの整備が望まれます。 ・ 全職員に虐待の定義や早期発見のポイントなどの周知が望まれます。
<p>- 4 保護者との交流・連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者には全クラスでの連絡帳の使用、送迎時の口頭での連絡、日中の様子をインターネットで配信するなどして、保育中の様子を知らせるよう努めています。 ・ 年2回と必要に応じて個人面談を行っていますが、面談に際しては一人ひとりに伝えることを事前に準備し、結果も記録しています。 ・ 保護者からの相談は担任間で共有・記録され、フォローされています。必要な場合は主任、施設長と相談しています。 ・ 運動会や芋ほりなどは親子で実施していますが、保護者が自由に保育参観をしたり、保育に参加する機会は設けていません。今後検討が期待されます。 ・ 保護者会については、保護者から設置の要望はなく、園としても積極的につくる予定はありません。




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"> ・ 一時保育は、月極め保育に空きがある場合に提供しています。 ・ 横浜保育室から認可保育園になって1年弱の間、当園の子どもと保護者のニーズに応えることを大事にしてきましたが、地域の子育てニーズの把握や、地域へ子育て支援サービスを提供するまでにはいたっていません。 ・ 今後、地域のニーズを把握する具体的な方策を検討して、専門性を活かしたサービスの提供ができるような取り組みが期待されます。
<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"> ・ ホームページに、保護者から相談の多い内容の Q&A や、毎月の献立、おかずやおやつのレシピなどを紹介して、育児に関する知識や情報を提供しています。 ・ 今後は保護者からの相談のみでなく、地域住民に育児に関する知識や情報を積極的に提供すると共に、地域の育児相談にも直接応じることが望まれます。 ・ 更に関係機関・地域団体との連携体制について検討す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"> ・ 毎日散歩をしたり、3歳児は年1回、近所のスーパーに食材を買いに行っています。また、地域の小中学校との交流も行われています。 ・ 近くの小児科医との連携が強く、研修医の見学実習に協力をしています。 ・ 今後、さらに子どもの生活を広め、社会性を育てるためにも、積極的に地域の人たちや他園との交流を図ることが望まれます。
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独自のホームページを開設し、写真や絵を使い、園の情報をわかりやすく、詳しく提供しています。 ・ 鉄道会社が運営する保育園ということで、新聞5紙とテレビから取材を受けたことがあります。 ・ 基本方針やサービス内容の問い合わせには、常時対応できるようになっています。 ・ 見学希望者には、保育に支障をきたさない範囲で、曜日や時間の希望に応じて、丁寧に説明しています。
<p>- 3 ボランティア・実習の受け入れ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもの安全と信頼性を重視し、有資格者だけが子どもに接するべきとの会社の考えで、ボランティア・実習生の受け入れはしていません。 ・ 今後は、園が広く開かれたものとなるため、子どもたちが多様な人と出会う経験を積むため、次の保育士の養成に寄与するために、また、保育の幅をより広げるためにも、ボランティア・実習生の受け入れを検討す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"> ・ 園の理念や方針に理解・共感を示した人材を採用し、日々の保育の現場で知識・技術・姿勢を指導するように努めています。 ・ 毎年個々の職員が目標を3つ定め、年3回の面接で達成度の評価をして資質向上を図っています。 ・ 外部の研修に積極的に参加し、必ず職員会議で報告をしています。 ・ 救急法の研修は、毎年園に講師を招いて1日かけて行い、全職員が受講しています。 ・ 今後は、更なる資質向上のために、研修担当を決め、計画的な人材育成を行うことが望まれます。
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各クラスのリーダーは事例検討会などを多く設け、施設長、主任よりアドバイスを受け、技術の向上に努めています。 ・ 職員会議などにおいてサービスの見直しをし、それを個々の職員のスキルの問題として自己評価を行っています。 ・ 今後は、必要に応じて外部から保育の技術、指導等を受ける仕組みづくりが望まれます。
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員は子どものかかわりや成長に喜びを感じています。 ・ 職員は施設長や主任のアドバイスを受けながら、自分の意見も提案し、基本的には現場の状況に応じ自主的に判断して保育できることに、満足ややりがいを感じています。 ・ 年3回の面接で個々の職員に合わせて話をしていますが、経験・能力や習熟度に応じた役割の期待水準につい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"> ・ 省エネルギーについては、工作にトイレットペーパーの芯を使う、コピーに裏紙を使う、散歩などで部屋を空ける時は電気を消すなどを行っています。 ・ 今後は環境配慮の考え方が施設の方針や目標の中に位置づけられることが望まれます。 ・ 組織及び職員が不正・不適切な行為を行わないように、相鉄グループとして「コンプライアンス宣言」並びに「役員・社員行動原則」を制定し、職員に周知を図っています。 ・ 今後は保育の現場に即した倫理目標を定め、明文化されることが期待されます。
<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"> ・ 園の理念・基本方針は毎年職員会議で確認し、さらに申し送りや会議において施設長が話をし、職員に周知し理解を促しています。 ・ 施設長は保育の責任者として本社から尊重され、職員・保護者からも信頼を得ています。 ・ 主任は全クラスの状態を把握し、的確な助言や指導を行っています。 ・ 主任クラスの育成は、保育の現場で行うことに重点をおいていますが、今後計画的な育成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は、本社が収集して園に伝え、必要に応じて分析しています。 ・ 運営会社の経営理念が改定され、基本理念は「快適な暮らしをサポートする事業を通じてお客さまの喜びを実現し、地域社会の豊かな発展に貢献します」です。 ・ これに沿って保育園としての中長期計画を作成し、次代の組織運営に備えた新たな仕組みを検討することが望まれます。

利用者家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2005年9月12日～9月30日
- 2、実施方法 事業者から直接利用者家族に配付
- 3、回収率 54.0% (63枚配付、34枚回収)
- 4、所属クラス 0歳児...6人、1歳児...7人、2歳児...4人、3歳児...7人、4歳児...7人、5歳児...3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68.8%、どちらかといえば満足31.4%)
- ◇ 保育園の保育目標や保育方針を知っている家族は91.4%います(よく知っている34.3%、まあ知っている57.1%)。そのうち100%が保育目標や保育方針に共感しています(共感できる75.0%、まあ共感できる25.0%)
- ◇ 日常の保育内容については、遊びの項目の中で、「園の遊びにお子さんが満足している」「遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組み」、生活の項目の中で、「お子さんが給食を楽しんでいる」「お子さんの体調についての気配り」の項目が100%の高い満足度です。(「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた数値。以下同様)また「自然に触れたり地域にかかわるなどの園外活動」の項目と「給食のメニューの充実」の項目でも両項目共97.1%の高い満足度です。自由記入欄にも「遊び」と「給食」に対する賛辞の声が各々8件と5件あり、外遊びと食育に熱心に取り組んでいることが評価されています。
- ◇ 職員の対応については、「あなたのお子さんが大切にされているか」の項目が100%の高い満足度であり、「お子さんが保育園生活を楽しんでいる」の項目でも97.2%の高い満足度です。当園が家庭的で温かい雰囲気づくりを日常の保育の中で実践していることが評価されています。
- ◇ 入園する時の状況については、「園の目標や方針についての説明」の項目が100%の高い満足度であり、その他のすべての項目でも、90%以上の満足度です。
- ◇ 保護者との連携・交流については、「園の行事の開催日や時間帯への配慮」の項目は100%の満足度であり、他の項目も90%の高い満足度であるのに比べ、「所定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」の項目と「送り迎えのお子さんの様子に関する説明」の項目はわずかではありますが満足度が低くなっています。自由記入欄にも「お迎え時に子どもの様子をもう少し話して欲しい」との声が8件あります。
- ◇ 保育園の快適さや安全対策についての項目の中では、他の項目は90%以上の満足度ですが、「園舎、園庭の施設」の不満が31.4%あります(どちらかといえば不満25.7%、不満5.7%)。自由記入欄にも、園舎、園庭が狭いことと、増床による部屋の位置に対する不満の声があります。しかし、「狭いのは仕方ない、外遊びを多く取り入れるなど、先生がいろいろと考えてくれている」との声もありました。
- ◇ 「おむつはずし」の項目は、「その他」の回答が21.2%ありますが、まだおむつをはずす時がきていない子ども、あるいは既にはずれてからの入園だった子どもの回答になっています。また「アレルギーや障がいのある子ども」の項目でも「その他」の回答が26.8%ありますが、非該当のためと思われます。

満足度の高かった点

- ◇ 100%（「満足」と「どちらかと言えば満足」の合計）の高い満足度である項目は「入園時の、園の目標や方針についての説明」「遊びについてお子さんが満足している」「遊びを通じた健康づくりへの取り組み」「給食を楽しんでいる」「体調への気配り」「園の行事の開催日や時間への配慮」「お子さんが大切にされている」の7項目です。家族は、日常の保育内容に満足すると共に、子どもが園の生活に満足していると感じています。

満足度のやや低かった点

- ◇ 他の項目に比べ満足度が低かったのは、「園舎、園庭などの施設」の項目です。やや満足度が低かったのは、お迎えの時の対応と不満や要望への対応です（満足度約 80～85%）。「とてもよく対応してくれる」との意見がある一方で、「子どもの様子を連絡帳に書くだけではなく、お迎えの時にもっと話して欲しい」「保護者の不満、要望、意見を聞いて欲しい」との声があります。今後は保護者とより密接にコミュニケーションをとり、子どもの様子をさらに口頭で伝えること、保護者の思いを汲み取ることのできる仕組みづくりが期待されます。

利用者家族アンケート集計結果

実施期間： 2005年 9月12日～9月30日

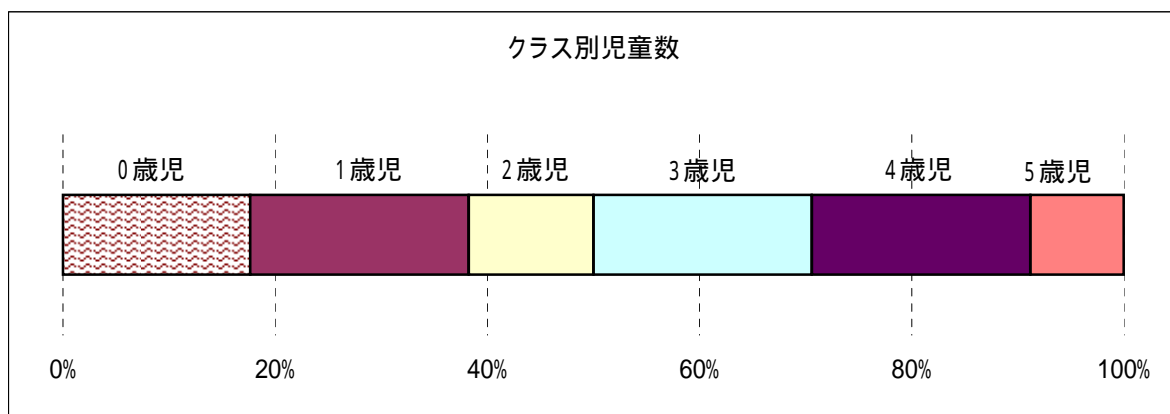
回収率： 53.9%（回収34枚 / 配付63枚）

【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
34	6	7	4	7	7	3	0



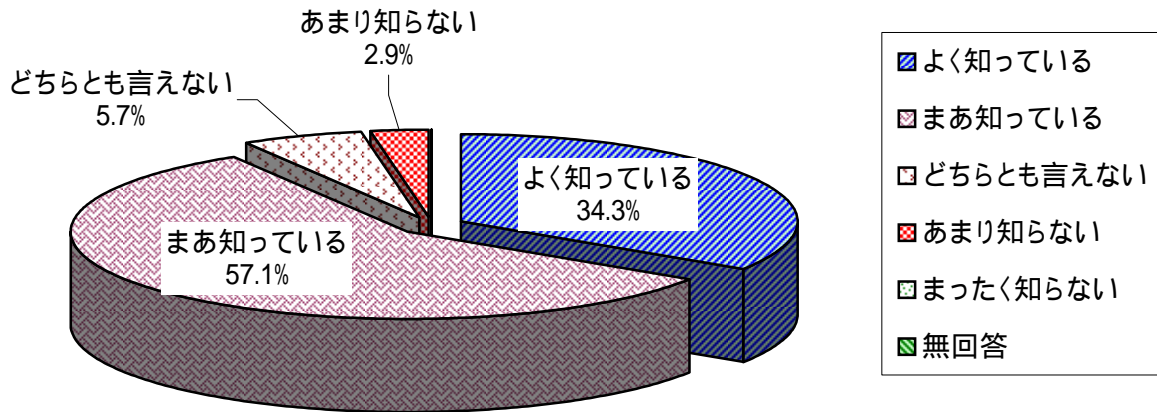
保育園の基本理念や基本方針について

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	34.3	57.1	5.7	2.9	0.0	0.0	100

保育園の保育目標・保育方針を知っていますか



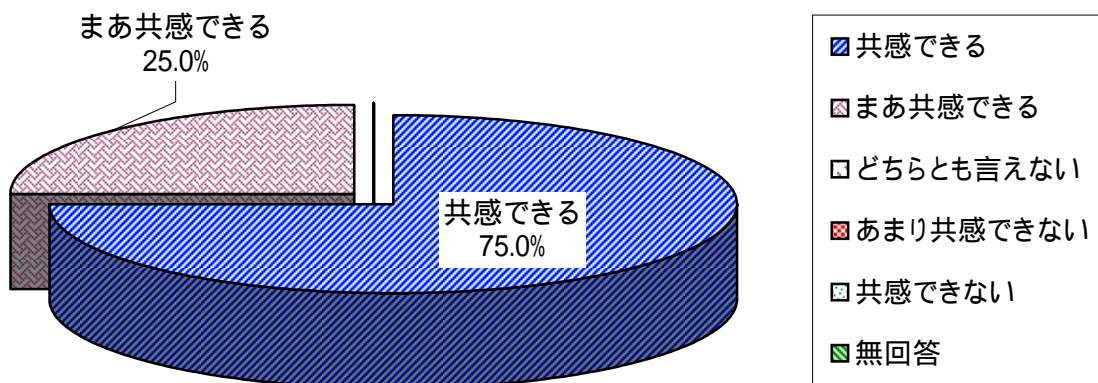
「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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

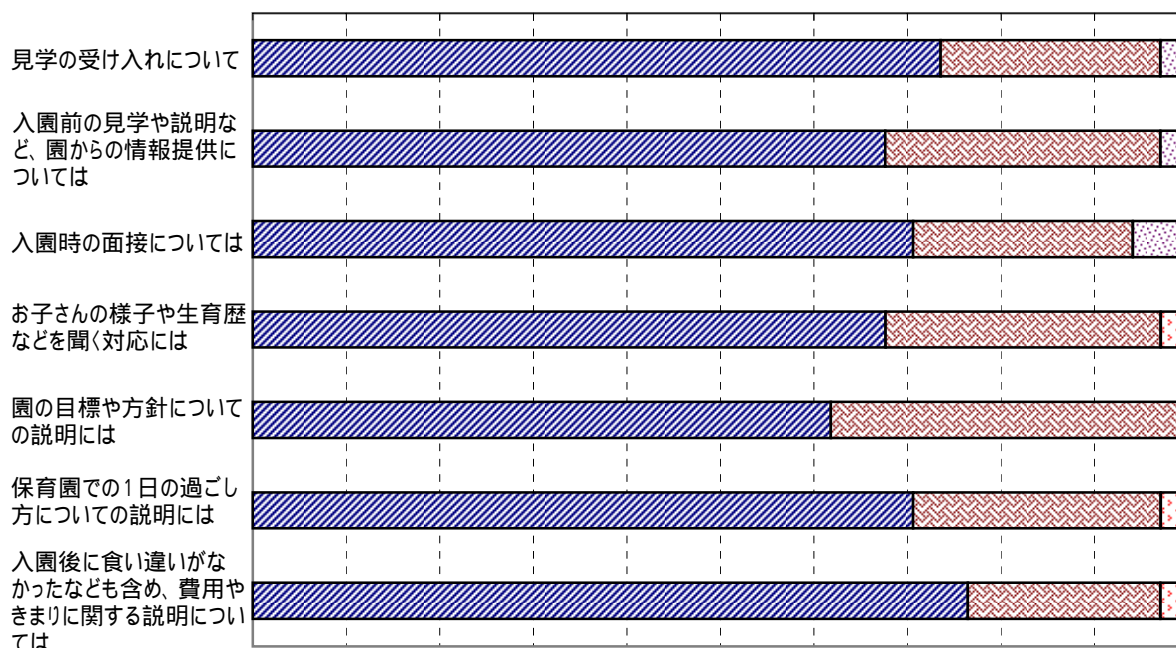
(%)

	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	73.5	23.5	0.0	0.0	2.9	0.0	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	67.6	29.4	0.0	0.0	2.9	0.0	100
入園時の面接については	70.6	23.5	0.0	0.0	5.9	0.0	100
お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	67.6	29.4	2.9	0.0	0.0	0.0	100
園の目標や方針についての説明には	61.8	38.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	70.6	26.5	2.9	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	76.5	20.6	2.9	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

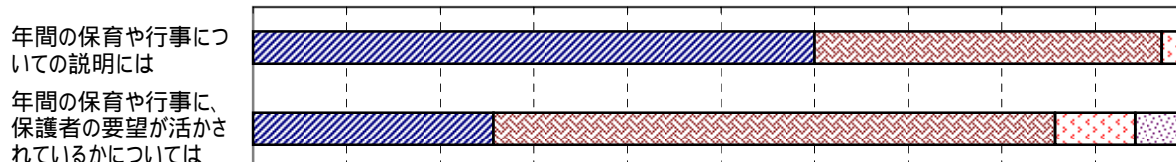
(%)

	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	60.0	37.1	2.9	0.0	0.0	0.0	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	25.7	60.0	8.6	0.0	5.7	0.0	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%



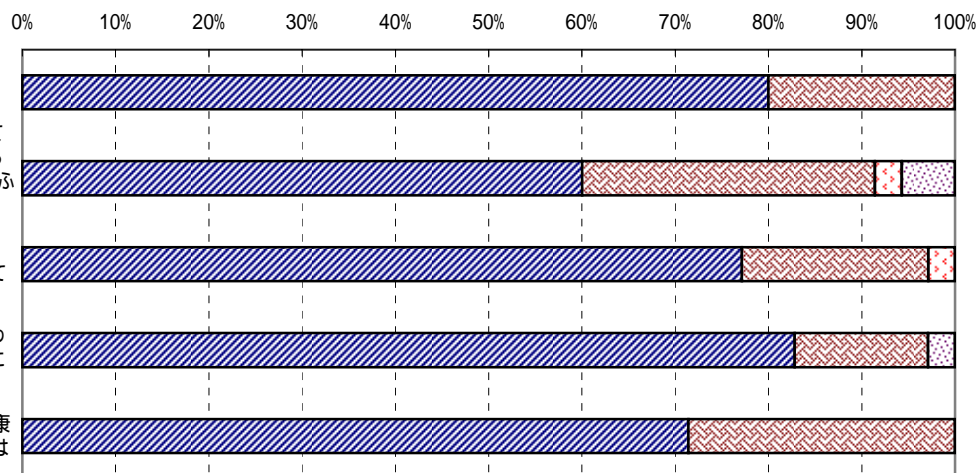
問4 日常の保育内容について

(%)

「遊び」について	満足						
	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)	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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)	60.0	31.4	2.9	0.0	5.7	0.0	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	77.1	20.0	2.9	0.0	0.0	0.0	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	82.9	14.3	0.0	0.0	2.9	0.0	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	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100

日常の保育内容「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

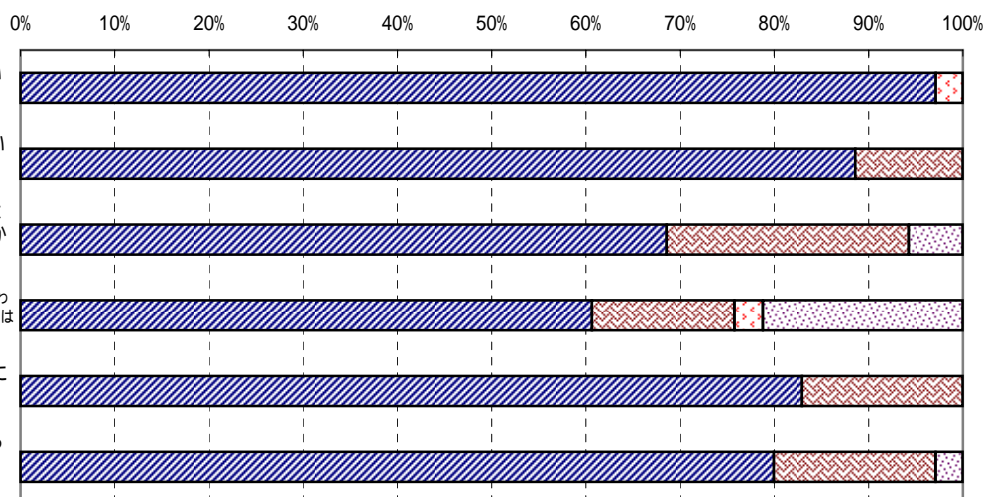


(%)

「生活」について	満足						
	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	97.1	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	100
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	88.6	11.4	0.0	0.0	0.0	0.0	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	68.6	25.7	0.0	0.0	5.7	0.0	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	60.6	15.2	3.0	0.0	21.2	0.0	100
お子さんの体調への気配りについては	82.9	17.1	0.0	0.0	0.0	0.0	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	80.0	17.1	0.0	0.0	2.9	0.0	100

日常の保育内容「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



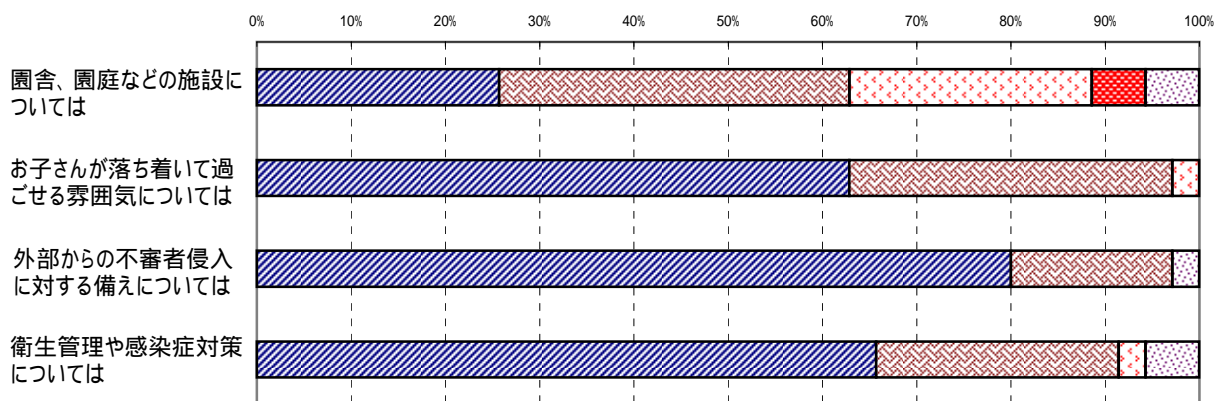
問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	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	25.7	37.1	25.7	5.7	5.7	0.0	100
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気については	62.9	34.3	2.9	0.0	0.0	0.0	100
外部からの不審者侵入に対する備えについては	80.0	17.1	0.0	0.0	2.9	0.0	100
衛生管理や感染症対策については	65.7	25.7	2.9	0.0	5.7	0.0	100

快適さや安全対策について

■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



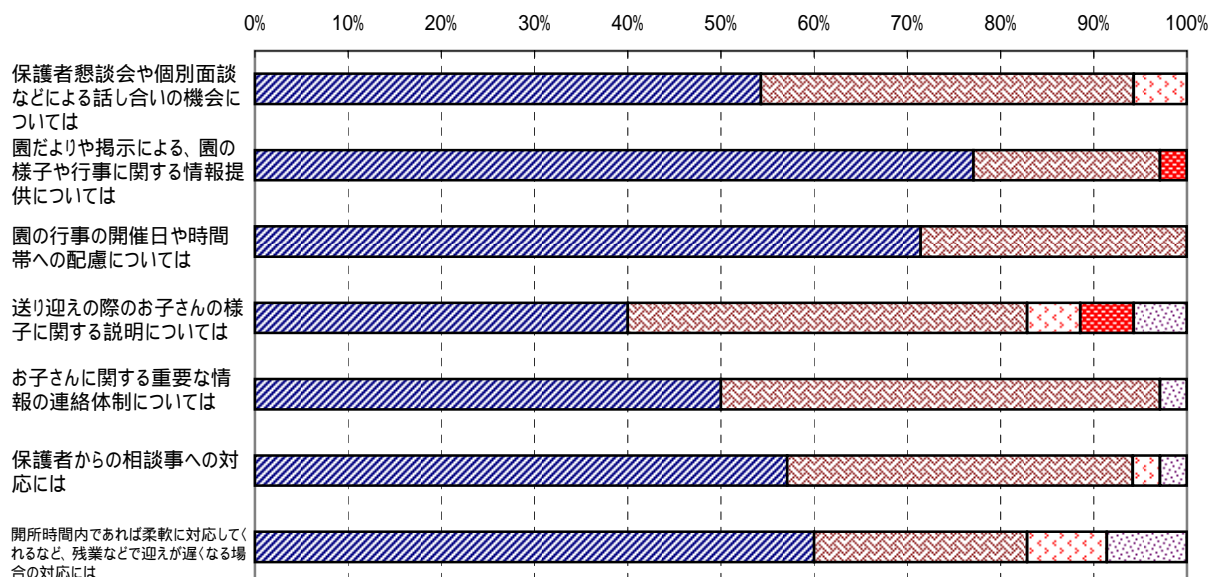
問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	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	54.3	40.0	5.7	0.0	0.0	0.0	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	77.1	20.0	0.0	2.9	0.0	0.0	100
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	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	40.0	42.9	5.7	5.7	5.7	0.0	100
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	50.0	47.1	0.0	0.0	2.9	0.0	100
保護者からの相談事への対応には	57.1	37.1	2.9	0.0	2.9	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	60.0	22.9	8.6	0.0	8.6	0.0	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



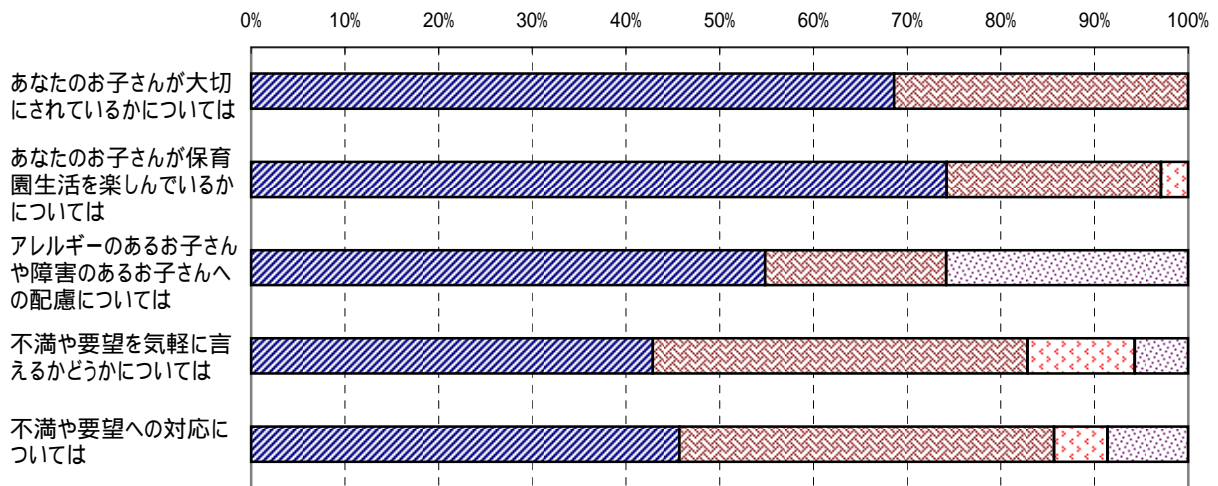
問7 職員の対応について

(%)

	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	68.6	31.4	0.0	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	74.3	22.9	2.9	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	54.8	19.4	0.0	0.0	25.8	0.0	100
不満や要望を気軽に言えるかどうかについては	42.9	40.0	11.4	0.0	5.7	0.0	100
不満や要望への対応については	45.7	40.0	5.7	0.0	8.6	0.0	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

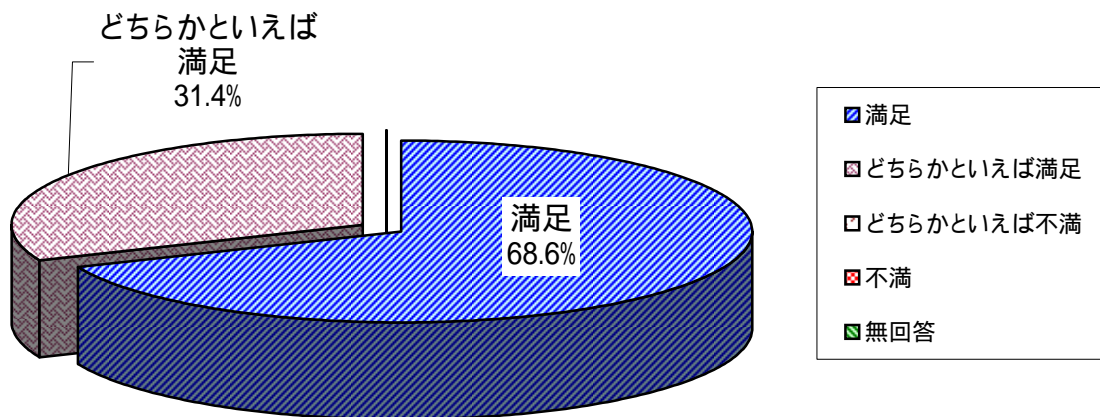


問8 保育園を総合的に評価すると

(%)

	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	68.6	31.4	0.0	0.0	0.0	0

総合満足度



利用者本人調査 分析

観察調査 11月8日(火) 9:10~12:30、16:30~18:30

聞き取り調査 11月8日(火) 15:30~16:30

満5歳児、6歳児の計11名を3グループに分けて、保育室で実施

1. 遊びについて

観察調査

室内では、子どもたちがおもちゃ、ブロック、ままごと、お店やさんごっこ、粘土、絵本などで遊んでいました。公園では乳児は、砂場や周囲の葉っぱなどでゆったりと遊んでいました。4~5歳児は全員でリレーをした後、先生を追いかけて公園中を思いっきり走り回り、その後土でケーキやチョコなど作ったり、ボール遊び、電車ごっこ、野球やサッカー、おおかみごっこなど、思い思いに遊んでいました。3歳児は、駅前の店に買い物に行きました。夕方は、街を散歩しに行くクラス、園庭で砂場やボール遊びをしているクラスがありました。

聞き取り調査

子どもたちは室内での遊びも好きなようで、ブロックなどが人気でした。紙やおもちゃなどは先生に言ってから出して遊ぶとのことでした。

2. 食事について

観察調査

食事やおやつの前にはどのクラスでも、椅子に座って本などを見ながら静かに待っていました。食事中は楽しそうに会話をしながら食べていましたが、4歳児クラスでは「椅子に足を上げないように」など行儀のしつけが行われていました。カレーは人気があるようで皆きれいに食べ、しょうが入りのもずくスープは「からい」などと言いながらも、がんばって食べていました。小食の子には初めから少なめに盛ったり、5歳児の食欲のある子には大盛りにして名前をつけるなどなされていました。嫌いなものでも少しずつ食べるように取り分けたり、励ましたりしながら食べきるようにすすめていました。野菜を食べられなかった子も、いろいろなものが食べられるようになっているとのことでした。食べる時間は、5歳児クラスでは30分をめどにし、子どもたちも気にしていましたが、個人のペースは大事にしていました。

聞き取り調査

子どもたちは、グラタン、ハンバーグ、肉、スープが好きと言っていました。

3. 排泄について

観察調査

1歳になった子どもたちは、オムツ交換や着替えを自分たちでやるよう促され、できないところは保育士が手伝っていました。幼児は自分たちで排泄を済ませたあと、明るい空間でおしゃべりを楽しんでいました。

聞き取り調査

幼児は散歩前、食事前、午睡前後など決まった時間にトイレに行きますが、他の時も先生に言って行くとのことでした。できない時は先生が手伝ってくれ、おもしろも叱られず、先生が着替えさせてシーツを交換してくれるとのことでした。

4. 清潔・健康について

観察調査

乳児は散歩から帰ると手を拭き、午睡前には熱いタオルで全身を拭いてもらってから着替えていました。たびたび検温をし、午睡中も時間を決めて呼吸を確かめ記録していました。観察当日に39度の熱が出た子どもは、室内で寝かせていました。

聞き取り調査

汗や泥んこで汚れたときはシャワーをしたり、拭いたりして着替えさせてもらうとのことです。病気の際は熱をはかり、お母さんに連絡をしてくれる。散歩から早く連れて帰ってもらい、部屋で寝かせてくれる。ケガをしたときはばんそうこうを貼ってくれると言っています。

5. いやな思いへの対応や権利を守ることについて

観察調査

観察時には、けんかなどの際は保育士が間に入り、注意したり謝らせることが多く見られました。

聞き取り調査

友達とけんかをしたときは一緒にごめんなさいを言う。先生が言ったようにセイノーで「ごめんなさい」って言ったら魔法のように仲良くなれた、という子どももいました。

眠たくないときは目をつぶったり、寝たふりをして、本を読んだり歩くことはダメとっていました。子どもたちは「ちゃん」と呼ばれ、呼び捨てはないとのことです。

6. 職員について

観察調査

乳児の保育士は優しく声かけをしています。散歩先で風に舞う落ち葉や電車の音、空の飛行機に自分で気づき「オー」と両手を上げたり指をさして感動している子どもの姿から、保育士が豊かな感性を育てている様子が見られました。幼児たちも男性保育士のあとを追っかけて公園中を駆け回る姿や、早く登園した子どもたちが後から入ってきた担任に抱きついたりしている様子から、信頼関係ができていることが伺えました。

担任以外の先生との関わりは、異年齢の交流で自然に行われているほか、18時15分からは全クラスが一箇所に集まって、一人の先生が遊びをリードしていました。

聞き取り調査

先生はやさしい、怖い先生もいる、とのことです。廊下に出された時はいやだった、ごめんなさいって言って入れてもらう、という子どもがいました。(保育士に確かめたところ、興奮をしずめたり、みんなの前で注意することを避けるために廊下に出て話すとのことでした)

担任以外の先生や園長先生と遊ぶことはない、と子どもたちは答えていました。

まとめ

子どもたちは穏やかで、人への信頼感を持ち、家庭でも園でも温かく大事に育てられている様子が伺えました。室内では、一人で落ち着ける場所が少なく、常にみんなに見られている状態で、しつけもしっかり行われておとなしく見えますが、外へ行くとのびのびと子どもらしく遊び込む姿が見られました。先生にも一人ひとり受けとめられ、質問やわからないことを聞くことができていました。

事業者意見

当保育園は、平成 13 年 4 月に横浜保育室の認定を受け開園いたしました。その後、平成 15 年 4 月に増床して 3 歳以上児の保育を開始し、平成 16 年 11 月に認可保育園へと移行しました。当保育園は、開園から現在に至るまで、笑顔の絶えない家庭的な雰囲気の中で、大切なお子様をお預かりし、保護者の皆様とのコミュニケーションを大切にすることを基本理念・方針として保育してまいりました。そして、「よく食べ、よく遊び、よく寝る」をキーワードに、外遊びを中心とした保育を日々実践しています。

今回、認可保育園に移行して間もない時期に第三者評価を受けることは、時期尚早の感もありましたが、現在実践する保育を見つめる良い機会と考え受審いたしました。

評価はまず、スタッフ全員で自己評価を行いました。この話し合いの中で、スタッフ全員が現在の保育と正面から向き合うことができました。保護者アンケートでは、私たちが開園から今日まで大切にしていた保育の基本理念・方針が、保護者の皆様に理解と共感いただいていることを知ることができ、スタッフ一同大変うれしく思っております。

一方で、改善や工夫が望まれる点もありました。施設の構造上、子供たちのプライバシーが守られる空間がほとんどありません。これには限られた環境の中で最大限の工夫をしていきます。また、これまでは大切なお子様をお預かりする施設として、有資格者のみがスタッフとして保育してまいりました。しかしながら、次世代育成などの社会的要求に応える観点からも、今後は、実習生やボランティアの受け入れについても検討したいと考えています。

当保育園は相鉄グループ会社である相鉄アメニティライフ(株)が運営しています。相鉄グループの経営理念である沿線価値の向上を具現化すべく、地域に求められる良質な保育サービスを提供してまいりました。これまでは、保育園の基盤整備・強化を主眼に運営してまいりましたが、今後は、相鉄グループの持つ様々な経営資源と連携しつつ、保育園として地域交流や子育て支援など、地域社会に果たす役割を検証し、実践してまいります。

最後に、第三者評価を実施していただいた市民セクターよこはまの評価調査員の方々に、何度も保育園に足を運んでいただき、様々な視点での助言を頂いたことに感謝し、また、お忙しい中アンケートにご協力いただいた保護者の皆様に御礼申し上げます。