

# 福祉サービス第三者評価 評価結果

対象事業者: **横浜市瀬谷第二保育園**

横浜市瀬谷区瀬谷 3 - 18 - 2

運営主体: 横浜市

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 ~ 19 ページ
利用者本人調査分析	20 ページ
事業者意見	22 ページ

2006 年 3 月 27 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	横浜市瀬谷第二保育園	
報告書作成日	2006年2月4日	評価に要した期間 約3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6月9日～05年11月18日</p>	<p>6月以来毎月の職員会議後に園内研修として第三者評価について学んできた。</p> <p>正規職員、嘱託職員、アルバイトも含めた全職員が記入。</p> <p>全職員が記入したものを事前に園長が各々の意見を集約、会議で一項目ずつ全員で話し合った。但し、福祉員・アルバイトは代表が参加。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間:05年11月1日～05年11月18日</p>	<p>全利用者の保護者95人に対して事業者側から配付。(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12月15日 第2日 05年12月19日</p>	<p>第1日は、午前中、各クラスの観察調査。昼食は3・4・5歳児のクラスで。午後は、書類調査と5歳児への聞き取り調査。</p> <p>第2日は、午前中、園長・主任への事業者面接調査。昼食は3・4・5歳児のクラスで。午後は、保育士(各クラス常勤、非常勤)、調理員、福祉員への面接調査。その後、園長・主任との意見交換を実施。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>観察実施日:第1日 05年12月15日 第2日 05年12月19日 聞き取り実施日:第1日 05年12月15日</p>	<p>観察調査は、0～4歳児の各保育室・園庭・散歩・公園等で実施。</p> <p>聞き取り調査は、5歳児21人(当日の登園児全員)を5～6人の4グループに分け、各グループ約15分間、事務室で実施。園長室も兼ねているので、執務中の園長が同室。</p>

## 総合評価（評価結果についての講評）

横浜市瀬谷第二保育園は、1980年6月に公設保育園として開園されました。定員は108名です。保育園は住宅街の中であり、公園、地区センターに隣接する落ち着いた環境に囲まれています。園舎は、鉄筋コンクリート平屋建て、築25年を経過しており施設環境は必ずしも良好とは言えませんが、種々工夫して使用されています。園庭は明るく広く、子どもたちは元気一杯園生活を楽しんでいます。

### 高く評価できる点

#### 1、明るくのびのびと保育園生活を送る子どもたち

子どもたちは、「一人ひとりが尊重される」という園の基本理念に基づき、乳児から幼児まで安心して一日を送ることができるよう保育士からやさしく温かく接してもらっています。

異年齢児交流は、年間計画にも取り込まれており計画的・積極的・日常的に行われています。その交流は、『おやつ交流』『仲よし散歩』『雨の日交流』『リズム遊び』のプログラムで年少児から年長児まで、時には乳児も入れて行われています。年長児は年少の子たちと接していく中で年長者としての自覚が芽生えています。そして年少児は大きくなったらお兄さんお姉さんのようになりたいと目標にしています。異年齢児の交流は、日常の自然な保育の中で行われており、保育理念「いろいろな人とのかかわりを通して健康で豊かな感性をもち愛情豊かに育つ」が実現されている様子が伺えます。

子どもたちは、毎週のリズム遊びを重ねて機敏性が養われ、その結果としてケガが減少しています。また、野菜の栽培を通して食物サイクルを体験しています。のびのびと育てられている中にも感性豊かな子どもに育っている様子が伺えます。

#### 2、職員集団のクラスの枠を越えた協力と連携

当保育園は、正規職員・嘱託職員・アルバイト職員という職員構成で運営されています。運営にあたっては園長や熟練保育士の下、定例の職員会議、カリキュラム会議、福祉員会議、更には毎日のミーティングや引継ぎの連絡ノートなどにより協力と連携がとられています。また、クラスを行き来して保育を補佐するフリー保育士の存在にも大きなものがあります。

職員は自分の立場と役割をよく理解し、クラスを越えたチームワークにより保育サービスの維持・向上を図っています。今年度初めより取り組まれた第三者評価受審のための学習過程において、重要な事柄についての明確な共通理解が得られたこと、業務についてのマニュアルを整備できたことなどにも結びついています。

保護者は、このような職員間の協力と連携に子どもを安心して任せられると感じています。

#### 3、積極的な地域支援サービスの実施

積極的に地域の子育て支援に取り組んでいます。ランチ交流では、毎週木曜日と日にちを決めて、1回3組の地域の親子を受け入れており、参加した親子は園提供の昼食を園児といっしょにいただきます。食後、ホールで参加のお子さんを遊ばせながら保護者にアンケートを書いたり、育児の相談を受けたりしています。

その他に、交流保育（1、2歳児との交流保育）、園庭開放、育児相談などを年間を通して実施しています。また、地域の地区センター、自治会回覧板等を利用して地域住民へ情報提供を行ったり、区内の保育園と共同で保育まつりを開催して保育園への理解を深めてもらうなど、積極的な地域支援サービスの実施に努めています。

## 改善や工夫が望まれる点

### 1、体系的な人材育成計画の策定と実施

人材育成や技術の向上についてはその重要性を認識し、横浜市や瀬谷区などが主催する研修会、講演会、また、近年実施されている他の保育園での実地研修など積極的に取り組んでいます。

しかし、園の理念や方針を踏まえてどのような人材を育成し、どのように保育園の運営に活かしていくかについては、まだ十分な状況にあるとは言えないと思われます。人材育成については、この度の第三者評価への取り組みにおいても課題として取り上げられたと伺いました。公立保育園としての人事運用も関係すると考えますが、園として個々の職員の資質向上に向けた体系的な人材育成計画の策定とその実践が必要と思われます。また、実際の保育の場面においては、保育経験の豊富な方も居られるアルバイト職員の働きがあります。計画の策定に当たっては、アルバイト職員も含めた計画となるように望まれます。

### 2、安全対策の取り組みにもう一工夫を

現在、保育園や小学校における外部からの不審者侵入に如何に備えるかの『安全対策』は緊急の課題となっています。当保育園においても、スクールポリスネットからの情報取得、イーグルアイやパトライトの設置などとともに年3回の不審者侵入防止訓練の実施など、できる限りの施策を取っています。

しかし、利用者家族アンケートの中に、外部からの不審者侵入に対しての危惧がかなり多く寄せられています。横浜市及び瀬谷区と連携をとられて更なる安全対策を検討されるとともに、現在の保育園の安全対策の実施状況などを保護者へ十二分に説明し、理解が得られるよう努められることが望まれます。

### 3、保護者との関係づくりを更に大切に

当保育園は、登降園時における保護者との会話、年2回の保護者との懇談会、アンケートの実施などのほか、保護者会との連携などにより、保護者とのよりよい関係づくりのために鋭意努力されております。そのような結果が、利用者家族アンケートの総合満足度に高い値となって現れているものと考えられます。

しかし、利用者家族アンケートの中の『不満や要望を気軽に言えるかどうか』『不満や要望への対応について』の項目において、不満またはどちらかといえば不満と答えられた保護者が少なくありません。自由記入欄にもそのような言葉が見受けられます。職員の日々の努力が保護者へ伝わりやすい方法や手段の検討と、保護者がいつでも職員に話しかけることができる雰囲気作りにも今ひとつ工夫されて、よりよい保護者との関係をつくりあげられるよう望みます。

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

- ◇ 「子ども一人ひとりが尊重される」との園の基本理念のもと、子どもたちの人権は尊重されており、のびのびと保育がなされています。保育士から温かく接してもらっており、子どもたちは一人ひとり大事にされ、元気一杯園の生活を楽しんでいる様子が伺えます。
- ◇ 虐待については職員に周知・理解されており、虐待などの子どもたちの疑わしい変化については、園長が関係機関に連絡するなどの処置をと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

- ◇ 乳幼児の送迎時における保護者との会話、連絡ノート、個人面談、保護者との懇談会、アンケート調査などを通して、保護者の意向や要望を把握することに努めています。また、乳幼児の表情や行動観察から意見や意思を汲み取って保育に反映させています。
- ◇ 保護者の意向や要望を把握することについては、保護者会の協力も特記すべき事項と言えます。

### 3. サービスマネジメントシステムの確立

- ◇ 保育園の経営に豊富な経験を持つ園長のもと、職域を超え、クラスの枠を超えたチームワークにより、保育サービスの維持・向上が図られています。
- ◇ 保育のマネジメントに関わる事柄は、マニュアルの形でまとめられ、各クラスに備えることにより業務の標準化が進められています。
- ◇ 事故防止については、ヒヤリハットの事例を丁寧に記録・検討することによって対応しており、その効果が現れてきている状況にあります。

### 4. 地域との交流・連携

- ◇ 園庭開放や育児相談の他に、毎週木曜日のランチ交流、年間8回の交流保育、年2回開催の育児講座など、地域の子育て支援のニーズを積極的にとらえた、子育て支援サービスの提供に努めています。
- ◇ 瀬谷区における関係機関・団体で組織する瀬谷区子育て応援ネットと連携してのサービス提供にも努めています。

### 5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ◇ 保育理念や保育の基本方針が明確に定められ、職員に周知・理解され実践されています。毎月の職員会議、毎日のミーティングを通して関係事項は連絡され討議され、運営上の透明性に結びついています。保護者へは園だよりや保護者懇談会を通して伝えられています。

### 6. 職員の資質向上の促進

- ◇ 積極的に職員の資質向上に向けた研修に努めています。横浜市、瀬谷区など外部の研修会や大会へは可能な限り参加しており、報告書などによる園内研修により技術の向上、モチベーションの維持に反映させています。他の保育園における実地研修は保育の振り返りとなり、自分自身を磨き日常の保育に生かしています。
- ◇ 今後は、個々の職員の資質向上を目標としての人材育成計画の策定により、体系的な取組みが望まれます。

## 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





評価分類の結果は、各分類を構成する1～6つの項目の評価結果で決まります。「ひょう太」が1つしかつかない項目が1つでもあると、その項目の属する評価分類の結果は「ひょう太」1つとなります。

### 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"> <li>・ 保育の理念や基本方針が利用者本人を尊重したのになっており、全職員が理解し、実践しています。</li> <li>・ 保育の理念や基本方針は玄関に掲出されています。また、カードに記載されており、職員は携帯し常に確認することによりその実践に努めています。</li> <li>・ 保育計画は、保育の基本方針に基づき作成されています。</li> <li>・ 作成にあたっては、保護者懇談会、個人面談などを通して得られた保護者の実状も考慮されており、また、日常の保育を通して汲み取られた子どもの意見や意思も反映されています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 入所説明会で配布した児童票の入所初日の提出を求め、また、申し出により園長又は主任が個別に保護者より話を聞くなどを通して、入園前に子どもの発達状況や課題を把握しています。</li> <li>・ 0歳児については、一人ひとりについて保護者との面談を行っています。</li> <li>・ 入所初日は「始めましての日」と位置づけ、子どもと保護者が一緒に過ごすスケジュールを組むなど、新入園児の受け入れには充分配慮しています。</li> <li>・ 指導計画書は、園長、主任、保育士、調理員の出席により開催するカリキュラム会議で作成しており、子どもの発達や状況を考慮しています。また、この会議では、子どもについての共通理解も図っています。</li> <li>・ 指導計画の評価、改訂にあたっては、個人面談、クラス懇談会、年度末の保護者と職員の話し合いなどを通して、できるだけ保護者の考えを聞くように努めています。</li> </ul>

<p>- 3 快適な施設環境の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 園舎は築 25 年ですが、嘱託福祉員による整理整頓清掃が行われ、快適な施設環境の確保に努めています。また、加湿器の新設、温湿度計による室内環境の調整、夏場の遮光ネットの使用など、子どもが快適にすごせるような工夫を行っています。</li> <li>・ 沐浴設備、シャワー設備など体を清潔にできる設備は、常に清掃に留意され清潔に保っています。</li> <li>・ 棚や段ボールを利用した小集団保育向けの空間の確保、テーブル移動、ジュースタン利用などによる食事時及び午睡時の空間の確保など、子どもの発達に応じた環境の確保に努めています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 日々の子どもの状況は、定例の職員会議、乳児会議、幼児会議、カリキュラム会議、毎日のミーティング、朝夕の送り迎えに関わる職員間の引継ぎノートなどにより、情報を共有しています。</li> <li>・ 子ども一人ひとりの状況に応じて保育目標を設定し、それに合わせた指導計画を作成しています。0～2 歳児及び障がい児については、個別指導計画を作成しています。</li> <li>・ 特に配慮を要する子どもについては、複数の保育士で話し合い、保護者とも面談して指導計画に反映させています。</li> <li>・ 子ども一人ひとりの記録類は鍵のかかる書架に保管し、管理しています。</li> <li>・ 今後、個別指導計画の作成・見直しにおける重要部分の保護者への説明が行われることが望まれます。</li> </ul>
<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"> <li>・ 特に配慮を要する子どもの受け入れについては、区役所との連携のもとに進めています。</li> <li>・ 保育上必要な情報は、カリキュラム会議や毎日のミーティングで話し合い、職員間で共有されています。</li> <li>・ 障がい児保育のための環境整備に努めています。また、職員間で障がい児保育についての学習も行っており、保育内容に配慮しています。</li> <li>・ アレルギー疾患のある子どもへは、保護者との連携のもと、適切な対応に努めています。</li> <li>・ 現在は、外国籍や、帰国子女の子どもは在籍していませんが、区へ通訳の手配を依頼するなど、適切な配慮が行える体制となっています。</li> </ul>
<p>- 6 苦情解決体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要望・苦情を受け付けるのは園長と定めており、このことは事前に保護者へも説明しています。</li> <li>・ 懇談会の開催、個人面談の実施、意見箱の設置、第三者委員の紹介、更には保護者会との連携・協力など、保護者がサービスについての要望や苦情を訴えやすい仕組みになっています。しかし、利用者家族アンケートでは、不満や要望を気軽に言えない状況も見受けられますので、今後の検討課題とされることが望まれます。</li> <li>・ 今日まで園単独で解決が困難な事象がないため、特に外部の権利擁護機関や相談機関との連携体制は作られていませんが、何時そのような事象が起きてもすぐに対応できるような連携体制の構築が望まれます。</li> </ul>



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"> <li>・ 保育室には、床に一部カーペットを敷き、子どもたちが座り込んで遊べる空間を作っています。さらに段ボールで一部を区切り、ごっこ遊び等ができる空間を提供しています。そこでは子どもたちがお店やさんごっこを展開したり、ままごと遊び等に熱中して遊んでいます。</li> <li>・ 子どもたちは、おもちゃや教材を自由に取り出すことができ、自分の好きな遊びを楽しむ様子が見られます。</li> <li>・ 2～5 歳児は、野菜の栽培を通して、これまで食べられなかったナスやオクラ等の野菜が食べられるようになったという良い結果が得られています。</li> <li>・ 3～5 歳児はリズム遊びを週 1 回合同で行っています。異年齢児の交流を図りながらリズム感を養い、身体機能を伸ばしています。今年は、昨年比べ転んでケガをする子が少なくなっています。</li> <li>・ 年長の 4～5 人が他のクラスに入って一緒におやつを食べる『おやつ交流』、2～3 クラス合同で行う『仲良し散歩』、雨の日に 3～5 歳児が 1 時間自由にクラスを行き来する『雨の日交流』などで、意識的・計画的に異年齢時交流を実施しています。</li> </ul>
<p>- 1 保育内容[生活]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育士や調理員は、子どもたちが栽培した野菜を昼食の献立の中に取り入れたり、子ども自身が自分たちで調理をすることで、嫌いな野菜でもおいしく食べることができるようになるという体験をさせています。</li> <li>・ 食物アレルギーや宗教上の理由から食べられない食物がある子どもに対しては、トレーを使用して他の子どものもとと混同しないように留意しています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 健康管理に関するマニュアルは、第三者評価を受審する学習の中で、職員参加により作成しています。</li> <li>・ 歯磨き指導は、歯科医師から指導を受けています。2 歳児までは、保育士が仕上げ磨きを行っていますが、3 歳児以上は、食後自主的に歯磨きをしています。</li> <li>・ 第三者評価の調査中に、水疱瘡やおたふく風邪の疑いのある子どもがいましたが、保育士は、マニュアル通りにてきぱきと対応していました。</li> </ul>
<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"> <li>・ 衛生管理のマニュアルは、第三者評価取り組み開始後に職員参加により作成しました。</li> <li>・ 今後は、定期的にマニュアルの見直しも行いながら衛生管理に努められますように望みます。</li> </ul>






<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"> <li>ケガは些細なケガでも保護者へ伝えていきます。また、ヒヤリハット簿に記入し、ミーティングで報告を行って職員間で共有できるように心がけています。</li> <li>不審者侵入防止訓練を年3回実施しています。また、スクールポリスネットからの連絡を、各クラスに掲示して保護者へ注意を呼びかけています。</li> <li>園舎には、イーグルアイやパトライトを設置し、防犯対策に努めています。</li> <li>緊急時の対応が誰でもできるように、救命救急法をできるだけ多くの職員が習得されるよう望みます。</li> </ul>
<p>- 3 人権の尊重</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>保育士は、元気よく、やさしく子どもに接しています。</li> <li>子どもたちは、子どもらしく澆刺と園生活を楽しんでいます。</li> <li>保育室は広いとはいえませんが、棚や段ボールなどを利用し一人になれる空間を工夫しています。また、事務室やホールもプライバシーを守る場所として使用されています。</li> <li>個人情報取り扱いガイドラインの作成と、虐待の定義について全職員への周知が必要です。</li> </ul>
<p>- 4 保護者との交流・連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護者は希望すればいつでも個人面談を受けることができます。また、保育参加を行うこともできます。</li> <li>保護者の相談には、随時対応しています。継続的な相談事項は、担任保育士と関係する職員が参加して、定期的に相談を実施しており、現在その成果が表れつつあります。</li> <li>園だよりやクラスだよりを発行し、月のカリキュラムを保育室に掲示するなど、情報の提供に心がけています。</li> <li>園は、保護者会組織と連携を取りながら柔軟に対応しています。</li> <li>利用者家族アンケートの結果では、園の基本方針等についての保護者の理解度が高いとは言えません。保護者から理解が得られるように努められることが望まれます。</li> </ul>




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"> <li>・ 地域の子育て支援ニーズについては、ランチ交流、交流保育、育児講座におけるアンケート調査、更には瀬谷区子育て応援ネットなどを通して把握しています。</li> <li>・ 地域の子育て支援ニーズに応じて保育園の専門性を活かしたサービスとして、ランチ交流(1回3組の地域の親子の受け入れ、毎週木曜日に開催)、1・2歳児との交流保育(年8回の開催)、育児講座(年2回の開催)、園庭開放、育児相談などを精力的に実施しています。</li> <li>・ 年度末には、提供したサービスの利用状況やアンケート結果などをもとに、次年度の子育て支援計画を策定しています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 地域住民への情報提供としては、フリースペース(親子の広場)、近所の保育室や隣接の地区センターの掲示板を利用するほか、自治会回覧板へ案内資料を挟み込むなどにより行っています。</li> <li>・ 育児相談にはいつでも対応できる体制をとっています。ランチ交流の際の相談にも応じています。</li> <li>・ 相談内容に応じて関係諸機関・団体との連携が出来るように、情報をファイル化するなどの体制が出来ています。</li> <li>・ 今後は、これら関係諸機関・団体等との関わり方をマニュアル等で明確にされることが望まれます。</li> </ul>




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"> <li>・ 保育園に対する理解度促進のために、地域の親子が参加するランチ交流や園庭開放の実施、保育まつりの開催など種々の取組みを行っています。</li> <li>・ 子どもたちは、散歩の時の近所の人たちとの挨拶や高齢者との音楽を楽しむ会などを通して、地域の人たちとの交流を図っています。</li> <li>・ 隣接する地区センターの利用、小学校の運動会の見学、近所の保育室とのリズム遊びなどを通して地域との関わりを持っています。</li> <li>・ 今後は、地域の一員として、地域行事への参加の検討が望まれます。</li> </ul>
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 将来の利用者が関心のある事項について、分りやすい情報の提供に努めています。外部の情報提供媒体として「親子の広場(まんま)」に情報を提供し、冊子「ほいくえんガイド」の中で紹介されています。</li> <li>・ 区内の保育園と連携して、11月に開催した保育まつりは、地域の人々に、保育についてのサービス内容や体制などの情報を広く提供し、好評を博しました。</li> <li>・ 利用希望者の問い合わせや見学には何時でも対応できるように体制を整えています。電話による問い合わせに速やかに対応できるように、当園のパンフレット、保育園ガイド、瀬谷区一時保育に関する資料等を備えています。</li> </ul>
<p>- 3 ボランティア・実習の受け入れ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティア、実習生の受け入れについてのマニュアルを整備し、受け入れや育成に対して積極的・効率的に対応しています。</li> <li>・ 受け入れにあたっては、あらかじめ職員や保護者へも基本的考え方・方針が理解されるように説明しています。</li> <li>・ 実習生の受け入れについては、より良い実習が出来るように、実習依頼校と十分な意見交換を行っています。また、実習が実りあるように、1日終了毎に保育士を交えて反省会を行なっています。</li> <li>・ 今後は、ボランティアの人々の感想や意見にも耳を傾け、園の運営に反映させることが望まれます。</li> </ul>

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"> <li>・ 職員の人材育成に関しては、全体的に横浜市や瀬谷区における各種の研修プログラムを中心に進められています。</li> <li>・ 市や区などが行う外部機関研修を積極的に受講し、園内研修の実施により職員の育成に努めています。</li> <li>・ 園の理念・方針を踏まえた保育を実施するための、人材育成計画の策定には、まだ至っておりません。今後、横浜市や瀬谷区と連携して、非常勤職員も含めての総合的な人材育成計画の策定と実践が望まれます。</li> </ul>
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員は、職員会議、カリキュラム会議、幼児会議、乳児会議においてサービスの見直しを行い、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。</li> <li>・ 外部機関での研修、他の保育園での実地研修を通して、更なる保育技術の向上に努めています。</li> <li>・ 外部より講師などを招いて、保育技術の評価・指導を受けられる仕組みづくりの検討が望まれます。</li> </ul>
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員本人の適性・経験・能力に応じた役割を与える仕組みをとり、会議の運営に努めており、やりがいや満足度を高める体制となっています。</li> <li>・ 年に2回の園長による個人面談においては、職員の満足度や要望などが把握できる状況になっています。</li> <li>・ 今後は、経験・能力や習熟度に応じた役割が、期待水準として明文化されることが望まれます。</li> </ul>

評価領域 経営管理

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"> <li>・ 事業者として守るべき、法・規範・倫理等は保育士就業要綱・保育士倫理綱領等に明文化され周知されています。</li> <li>・ 横浜市、瀬谷区などより通達・配布される経営・運営等に関する情報は職員会議で説明され、資料は回覧され職員に周知されています。</li> <li>・ 生ゴミから肥料を作る、電気・水・コピー用紙を節減する、ゴミ減量化・リサイクル・省エネルギーの推進等、環境に配慮した施策の実践に努めています。特に、10月よりISO14001環境マネジメントシステムの手法を採用した施策に着手しています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 園長は定期的な職員との面談において、保育園の理念や基本方針の理解・実践状況について確認しています。</li> <li>・ 重要な意思決定にあたっては、職員会議において議題として討議し、保護者へは保護者懇談会や保護者会を通して説明を行っています。</li> <li>・ 主任クラスの職員は、スーパーバイザーとして個々の職員の業務状況の把握、的確な助言・指導を行うと共に、個々の職員が良好な状態で保育に取り組めるよう努めています。</li> <li>・ 今後は、スーパーバイズできる主任クラスの計画的な育成が望まれます。</li> </ul>
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部環境の変化等に対応し、理念や基本方針を実現するための取組みを行っています。また、事業運営に影響のある情報の収集なども行っています。</li> <li>・ 保育園運営に関して、外部の機関や専門家などの意見の取り入れに努めています。</li> <li>・ 今後は、収集した情報を分析して実務面に反映させるよう、また、中長期的な計画や目標の設定についても検討されることが望まれます。</li> </ul>

## 利用者家族アンケート 分析

- 実施期間 2005年11月1日～11月18日
- 実施方法 事業者から直接利用者家族に配付（手渡し）
- 回収率 約53.7%（95枚配付、51枚回収）
- 所属クラス 0歳児...6人、1歳児...6人、2歳児...6人、3歳児...12人、4歳児...11人、5歳児...10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 数値は、「満足」「どちらかと言えば満足」または「不満」「どちらかと言えば不満」を合わせた概数。

- ◇ 保護者は、総合的にみてほぼ満足と答えています。（「満足」43.1%、「どちらかと言えば満足」53.0%。
- ◇ 保育目標・保育方針は、47%が知っていると答えています。しかし、26%は知らないと答えています。
- ◇ 日常の保育「遊び」は、他の質問項目に比較して満足度が高くなっています。「おもちゃや教材について」は98%、「園の遊びについて」「遊びを通した健康づくりへの取り組み」については、96%が満足しています。「園外活動」については94%、「友だちや保育士とのかかわり」については92%が満足しています。
- ◇ 日常の「生活」は、子どもたちが給食を楽しみ、メニューにも満足していると感じています。また、毎日の昼寝や休憩、子どもの体調にも気配りがあると感じています。
- ◇ 保育園の快適さや安全対策についての項目では、落ち着いて過ごせる雰囲気がある（84%）という反面、園舎や園庭への不満（37%）、不審者侵入に対する不満（47%）があります。
- ◇ 園と保護者との連携・交流では、園だより等による情報の提供に92%がほぼ満足しています。保護者からの相談事への対応は、90%がほぼ満足と答えています。また、行事の開催日や時間帯への配慮は84%、送迎時のお子さんの様子等の説明は、82%がほぼ満足しています。しかし、そのような満足度の中でも約10%の人が不満を感じています。残業で遅くなる場合の対応については、18%が不満を感じています。
- ◇ 保護者は、職員から子どもたちが大切にされていると感じており（92%）、子どもたちは保育園生活を楽しんでいる（98%）と感じています。しかし、26%の人が不満や要望を気軽に言えないと感じており、それらの対応については18%が不満を感じています。

### 満足度の高かった点

- ◇ 保育内容「遊び」の中で特におもちゃや教材については98%が満足しています。遊びや健康づくりへの取り組みには96%が満足しています。
- ◇ 保育内容「生活」では、給食を楽しむ等、園での生活にほぼ満足しています。
- ◇ 98%の保護者は、子どもたちが園生活を楽しんでいると感じており、園の様子や行事に関する情報提供には、92%が満足しています。

### 満足度のやや低かった点

- ◇ 外部からの不審者侵入に対して、47%が不満と答えています。
- ◇ 園舎や園庭等について37%が不満と答えています。
- ◇ 職員に対して不満や要望を気軽に言えないと26%が答えています。また、それらの対応について18%が不満と答えています。
- ◇ 衛生管理や感染症対策について16%が不満と答えています。
- ◇ 残業等で遅くなる場合の対応について18%が不満と答えています。

## 利用者家族アンケート集計結果

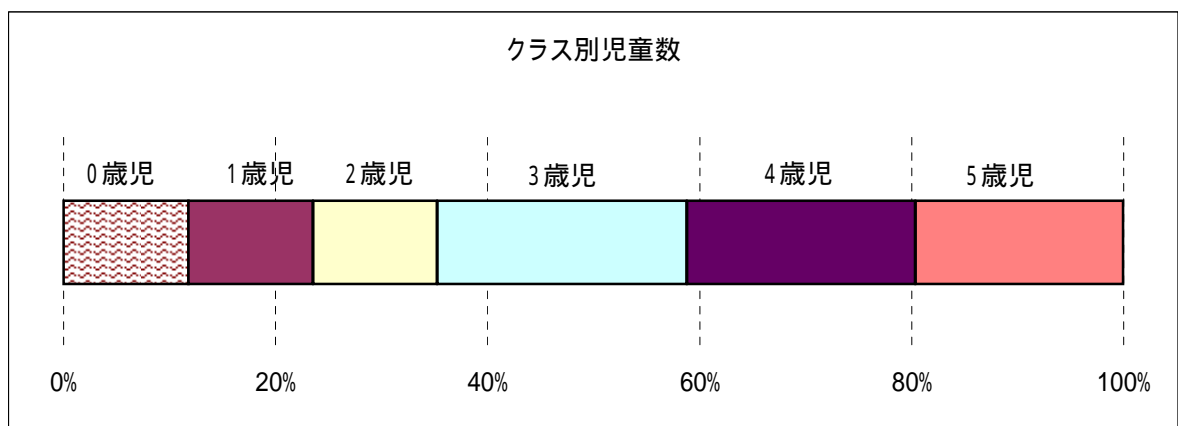
実施期間： 2005年 11月1日～11月18日

回収率： 53.7% （回収51枚 / 配付95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
51	6	6	6	12	11	10	0



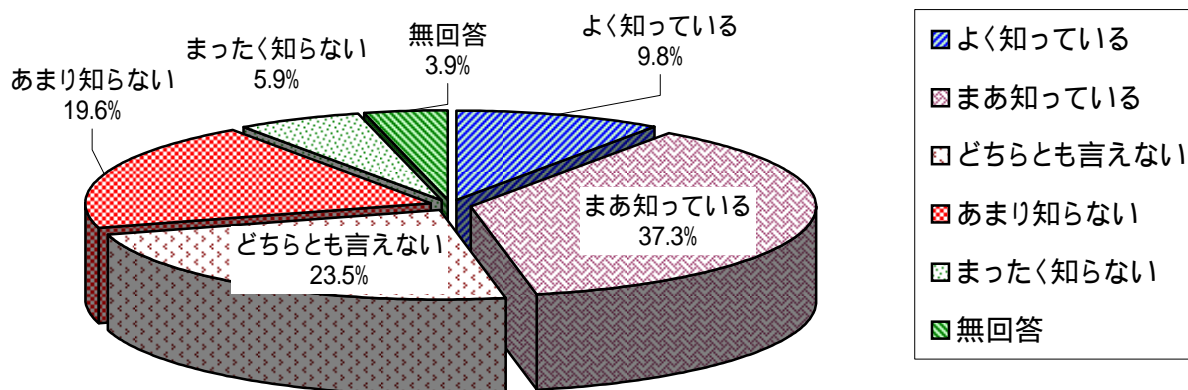
## 保育園の基本理念や基本方針について

### 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	9.8	37.3	23.5	19.6	5.9	3.9	100

#### 保育園の保育目標・保育方針を知っていますか



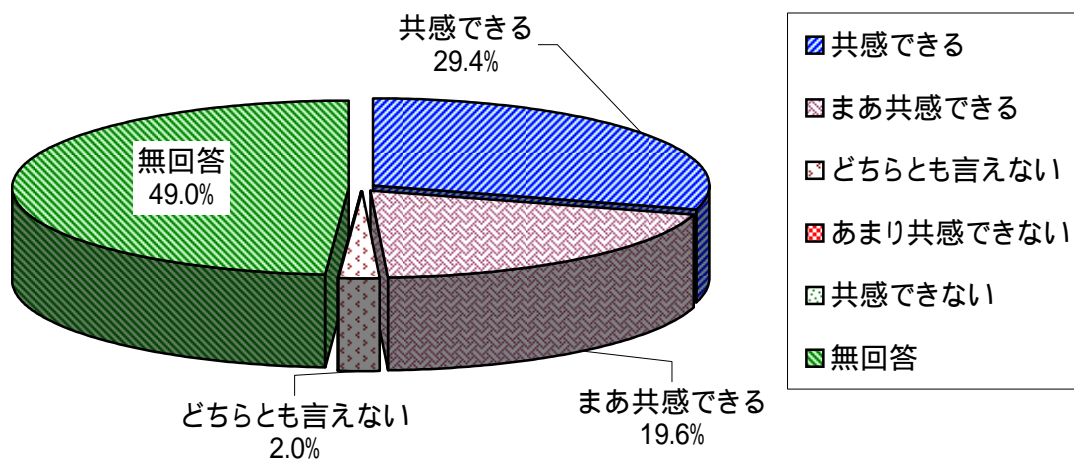
「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

### 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	29.4	19.6	2.0	0.0	0.0	49.0	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

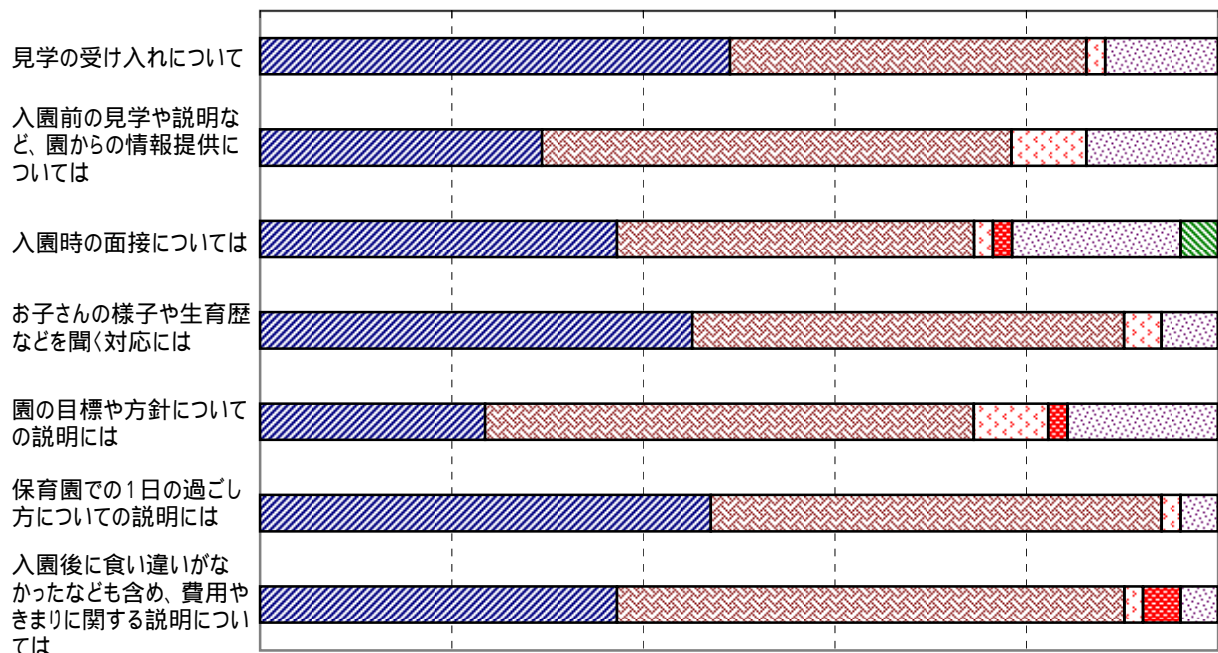
(%)

	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	49.0	37.2	2.0	0.0	11.8	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	29.4	49.0	7.8	0.0	13.7	0.0	100
入園時の面接については	37.3	37.3	2.0	2.0	17.6	3.9	100
お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	45.1	45.1	3.9	0.0	5.9	0.0	100
園の目標や方針についての説明には	23.5	51.0	7.8	2.0	15.7	0.0	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	47.1	47.1	2.0	0.0	3.9	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	37.3	52.9	2.0	3.9	3.9	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% 20% 40% 60% 80% 100%



問3 年間の計画について

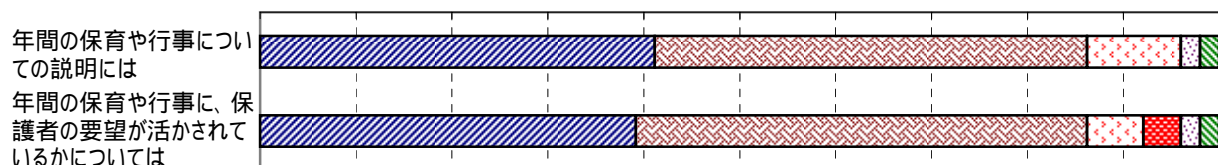
(%)

	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	41.2	45.1	9.8	0.0	2.0	2.0	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	39.2	47.1	5.9	3.9	2.0	2.0	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

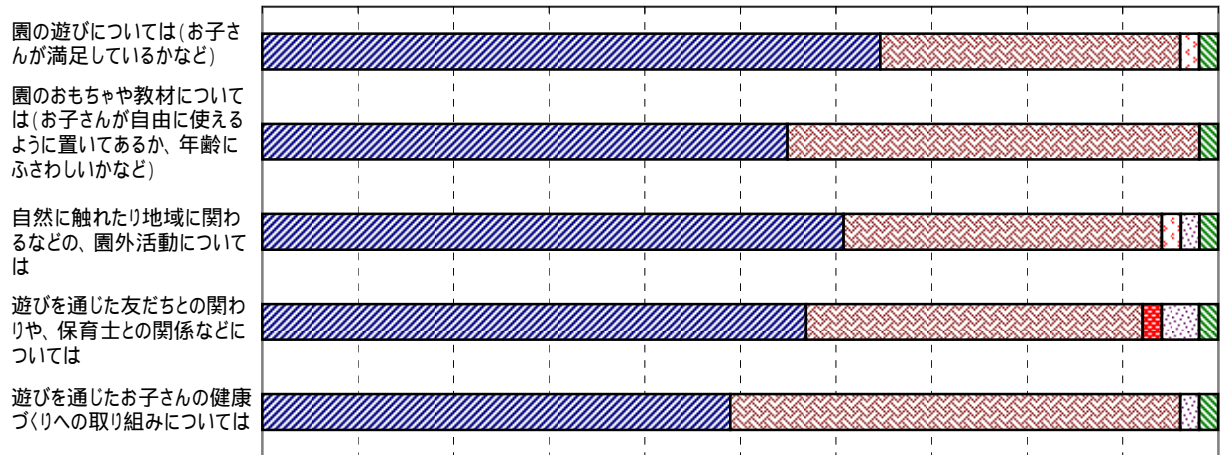
(%)

「遊び」について	満足	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)	64.7	31.4	2.0	0.0	0.0	2.0	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)	54.9	43.1	0.0	0.0	0.0	2.0	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	60.8	33.3	2.0	0.0	2.0	2.0	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	56.9	35.3	0.0	2.0	3.9	2.0	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	49.0	47.1	0.0	0.0	2.0	2.0	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

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



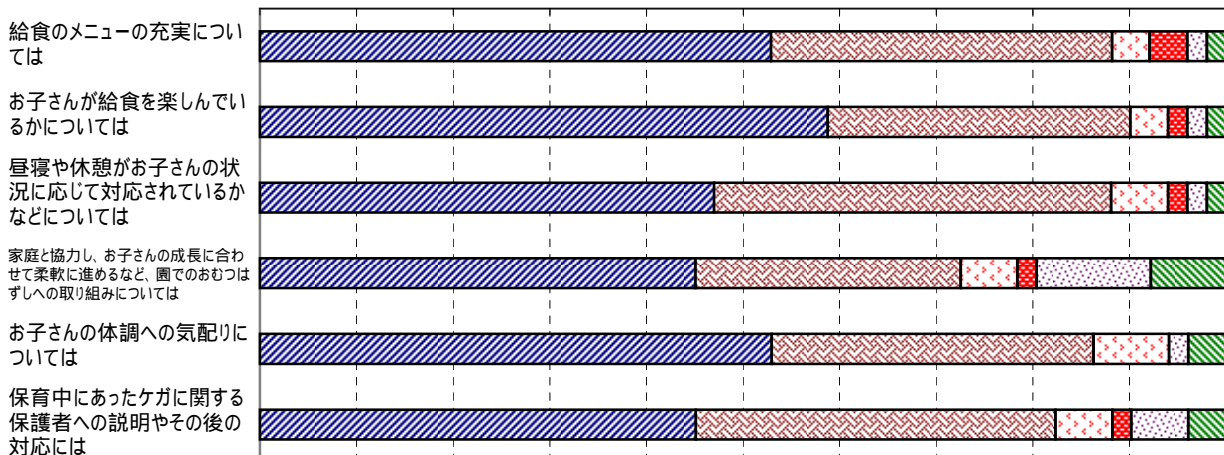
(%)

「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	52.9	35.3	3.9	3.9	2.0	2.0	100
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	58.8	31.4	3.9	2.0	2.0	2.0	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	47.1	41.2	5.9	2.0	2.0	2.0	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	45.1	27.5	5.9	2.0	11.8	7.8	100
お子さんの体調への気配りについては	52.9	33.3	7.8	0.0	2.0	3.9	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	45.1	37.3	5.9	2.0	5.9	3.9	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

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



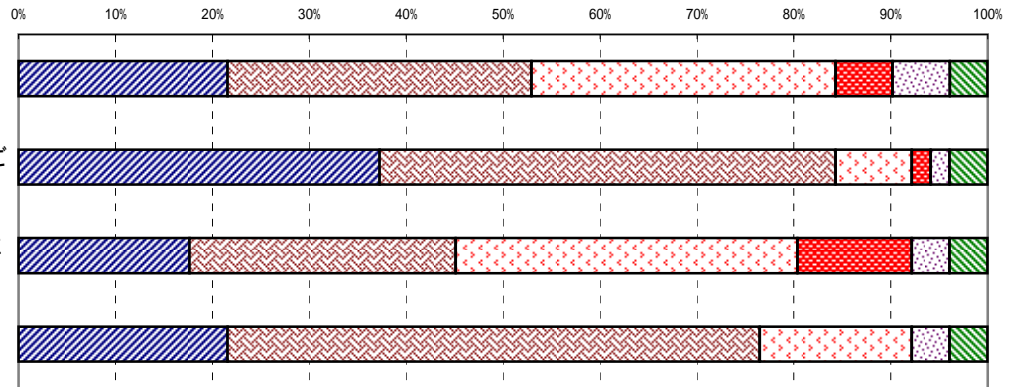
## 問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	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	21.6	31.4	31.4	5.9	5.9	3.9	100
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気については	37.3	47.1	7.8	2.0	2.0	3.9	100
外部からの不審者侵入に対する備えについては	17.7	27.5	35.3	11.8	3.9	3.9	100
衛生管理や感染症対策については	21.6	54.9	15.7	0.0	3.9	3.9	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



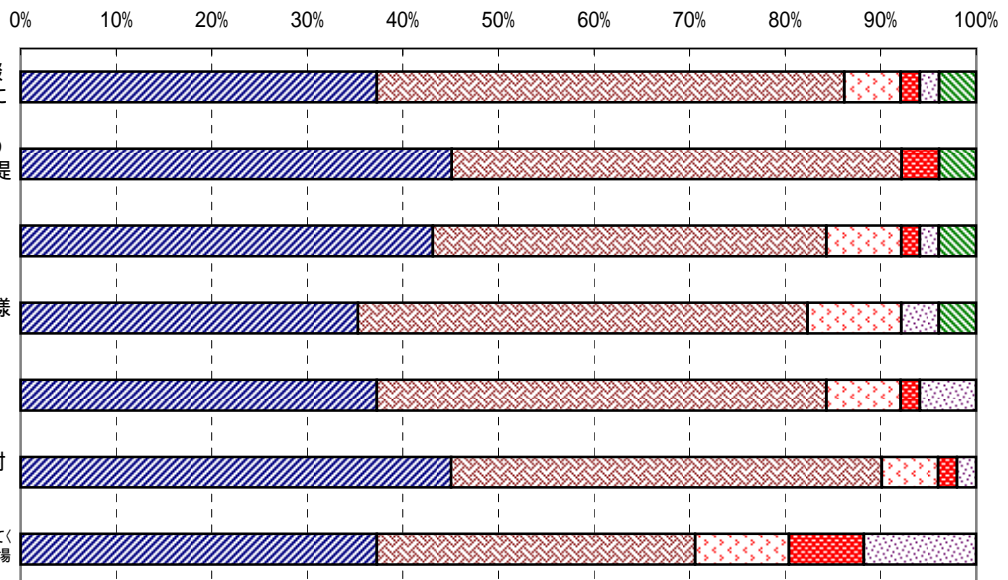
## 問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	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	37.3	49.0	5.9	2.0	2.0	3.9	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	45.1	47.1	0.0	3.9	0.0	3.9	100
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	43.1	41.2	7.8	2.0	2.0	3.9	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	35.3	47.1	9.8	0.0	3.9	3.9	100
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	37.3	47.1	7.8	2.0	5.9	0.0	100
保護者からの相談事への対応には	45.1	45.1	5.9	2.0	2.0	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	37.3	33.3	9.8	7.8	11.8	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

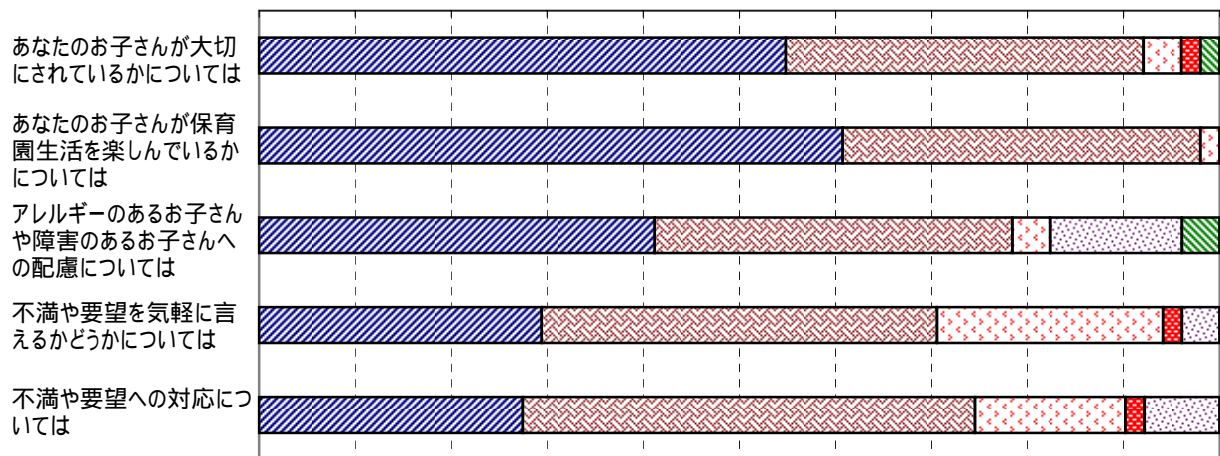
(%)

	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	54.9	37.3	3.9	2.0	0.0	2.0	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	60.8	37.3	2.0	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	41.2	37.3	3.9	0.0	13.7	3.9	100
不満や要望を気軽に言えるかどうかについては	29.4	41.2	23.5	2.0	3.9	0.0	100
不満や要望への対応については	27.5	47.1	15.7	2.0	7.8	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

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

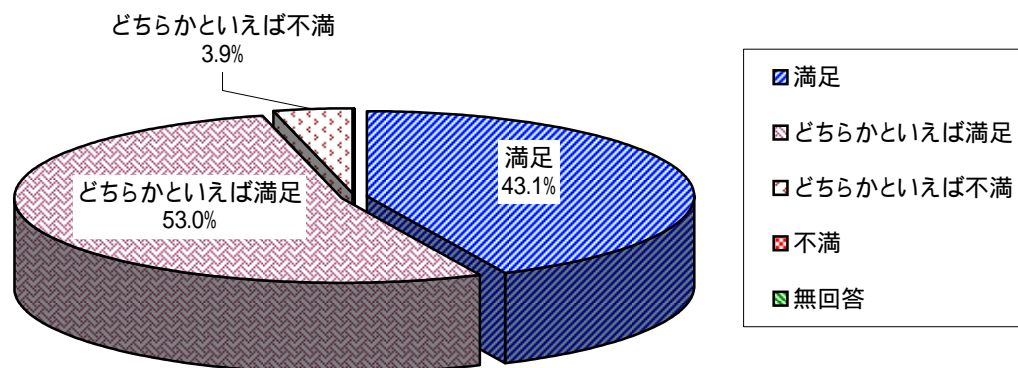


## 問8 総合的に評価すると

(%)

	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	43.1	53.0	3.9	0.0	0.0	100

### 総合満足度



## 利用者本人調査 分析

観察調査 12月15日(木) 9:00~17:00 12月19日(月) 8:00~9:00

各保育室、園庭、散歩の途中、公園他で観察

聞き取り調査 12月15日(木) 15:45~16:40

5歳児および6歳児の計21名を4グループに分けて、事務室で実施

### 1. 遊びについて

#### 観察調査

1歳児は登園して保育士から声を掛けられ嬉しそうにしていました。保育士に絵本を読んでもらったり、ぬいぐるみを持って遊んでいました。また、保育士におんぶや抱っこをしてもらっている子どももいて、どの子どもも満足そうでした。

2~5歳児は、ブロック・積み木・色紙・ままごと遊びをしたり、近くの公園へ散歩に出かけ、滑り台・ゆりかご・シーソー等で遊んでいました。園庭では、鬼ごっこや三輪車で遊んでいました。保育室では、自由に遊具を取り出して遊ぶ姿が見られました。

#### 聞き取り調査

元気に好きな遊びについて答えました。戸外では、こおり鬼・だるまさんが転んだ・鬼ごっこ等のルールのある遊びが好まれ、大縄跳びや縄跳び、サッカーも好きと答えました。室内では、あやとり・オセロゲーム・ごっこ遊びが好まれていました。

### 2. 食事について

#### 観察調査

給食の時間を楽しみに待ち、手を洗って食事の準備をしました。当番が給食を配る間、静かに待っていました。給食をいただく前には、保育士から当日の食材についての話を聞き、おいしくいただけていました。好きなメニューの時は、何人もの子どもがおかわりをしていました。苦手な食べ物は、保育士からよそってもらう時に「減らして」と自分で言っていました。どの子どもも残さずに食べていました。

#### 聞き取り調査

どの子どもも給食はおいしいし、おかわりもできると答えました。何度もおかわりをする子どももいました。嫌いな食べ物は、保育士に相談して少し減らしてもらい、がんばって食べると答えました。

### 3. 排泄について

#### 観察調査

散歩に行く前後、食事の前、午睡前等にそれとなく保育士から言われ、すすんでトイレに行っていました。

#### 聞き取り調査

お漏らしはほとんどの子どもがしないと答え、もしもお漏らしした場合は、自分で着替えると答えました。トイレに行くときは、先生に言ってから行く、黙って行っても叱られない、午睡前にはそれとなく保育士が行くように言ってくれる等答えました。

### 4. 清潔・健康について

#### 観察調査

保育室では、どの子どもも素足で過ごしています。戸外で遊んだ場合は、足を洗ってから室内に入り

ます。食事の前、トイレに行った後、外から帰った後は手を洗っていました。

具合の悪い子どもが、事務所で静かに寝かせてられました。保育士は、熱を測ったり様子を絶えず見たりして気を付けていました。

#### 聞き取り調査

汗が出たり、汚れたりしたら保育士に言って自分で着替える。できない場合は保育士がやってくれると答えました。具合が悪いときは、熱を測ったりしてやさしくしてくれるし、ケガをした場合は、消毒してテープを巻いてくれると答えました。

### 5. いやな思いへの対応や権利を守ることについて

#### 観察調査

小さなもめごとがありました。保育士が仲裁しました。

#### 聞き取り調査

けんかや嫌な思いについては、保育士に言うのと仲裁してくれるし、子ども同士で解決することもあると答えました。名前は「ちゃん」「君」と呼ばれ、時には愛称で呼ばれることもあると答えました。

昼寝は、眠たくない時はしなくてもよく、人の迷惑にならないように布団の中で静かにしていると答えました。

### 6. 職員について

#### 観察調査

1歳児は、保育士からやさしく声をかけてもらい、おんぶされたり抱っこされたり膝の上で遊んでいたりと自由に楽しく過ごしていました。

#### 聞き取り調査

先生はやさしく接してくれ、困った時には助けてくれる。悪いことをした場合は叱られることもあると答えました。

担任以外の先生から声をかけられたりするし、いっしょに遊んだりもする。園長先生とも遊んだり話したりしたことがあると答えました。

#### まとめ

子どもたちは元気が良く、のびのびと子どもらしい子どもに育っています。保育室は園庭に面しているのので、すぐに外に出ることができます。園は、公園に隣接しており近所の高齢者がゲートボールをしたり、近隣の人も通ります。その先には自然が豊かな広場があり、秋には紅葉を見たり、落ち葉遊びを楽しむことができます。散歩に行く公園がこの他にも園の近くにいくつもあり、子どもたちは異年齢児同士で手をつないで行くこともあります。公園では遊具でのびのびと遊んでいます。

保育室は広くありませんが、棚や段ボール等で遊びの場の工夫をしています。教材や遊具は自由に取り出せるようになっており、子どもたちが自由に遊び込める環境作りが行われています。

## 事業者意見

第三者評価を受けるに当たって、時間をかけて一つひとつの領域を検討し自己評価を行うことで、様々な分野に渡って思いを共有する事が出来ました。また、今まで実施している内容でも文書化されていないものが多いことに気付かされ、マニュアルを作成し業務をより統一された手順で行うことで、個人による仕事の差が無くなってきた事柄もあります。今までは出来る限り利用者の立場に立って考えようという姿勢をもち保育園の運営を考えてきたつもりでしたが、利用者の意見を知り、今まで気づかなかった点に気付く事ができました。一番大きな収穫は今後の改善点や努力すべき方向性が明確に見え、職員で一つになって向かう目標がはっきりと確認出来たことです。

### <今後の方向と課題>

#### 評価の低かった部分について

##### 1) 気軽に不満や要望が言えない

日常よりコミュニケーションを良くするよう心がけてきたつもりなので、大変残念に思いました。今後どのようにしていくのか皆で話し合って改善に努めます。また、お迎えが遅くなる場合の対応が不満という事柄に関しては、具体的にわからないので内容を把握し、方法を考え改善できる部分は行動していきたいと思えます。

##### 2) 人材育成について

「アルバイトも含めた研修」という点では、現在はアルバイト自身の努力にかかっています。施設努力では難しい部分もあり、区や市とも話し合っていきたいと思えます。園独自の研修受講に関する資料は、作成したいと思えます。

##### 3) 不審者侵入対策について

不審者侵入防止訓練をしても、設備面でも整備されなければ不安は無くならないと思えます。18年度は、その点は改善される見通しがあります。今後その様子により、より安心できるよう対策を考えていきます。