

福祉サービス第三者評価 評価結果

対象事業所：つばさ保育園

横浜市港南区大久保 1-15-20

運営主体：特定非営利活動法人 きずなの会

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・項目別評価結果	5～11 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	12～17 ページ
利用者本人調査分析	18～19 ページ
事業者意見	20 ページ

2006年5月15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	つばさ保育園		
報告書作成日	2006年4月10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12月12日～06年1月31日</p>	<p>職員会議で趣旨を説明し、その上でクラスごとに説明。 非常勤も含めた全職員が各自記入し、クラスごとの会議で集約。 その後、主任、副主任2名、園長で集約。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間:06年1月10日～06年1月27日</p>	<p>全利用者の保護者56人に対して事業者側から手渡し。 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 06年2月28日 第2日 06年3月6日</p>	<p>第1日は、午前中、各クラスの観察調査。昼食は幼児クラスで。 午後は、5歳児への聞き取り調査と書類調査。 第2日は、午前中、園長・主任に事業者面接調査。昼食は幼児クラスで。午後は、栄養士及び保育士6名と面接調査。その後、園長・主任と事業者面接調査を行い、意見交換後、終了。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>実施日:第1日 06年2月28日</p>	<p>観察調査は、2つの保育室(2歳児、3～5歳異年齢児保育室)と、園外活動時(散歩)に3歳児、4・5歳児の2組に同行して実施。 聞き取り調査は、5歳児9人を3グループに分け、各グループ約20分間、事務室で実施。先生は同席せず。</p>

総合評価（評価結果についての講評）

つばさ保育園は、京急線・横浜市営地下鉄「上大岡」駅から徒歩約 5 分、商店街のはずれにあり、4 階建てビルの1階部分を使用し、0歳(産休明け)～5歳児までの定員 60 人の小型園です。7時から 21 時までの長時間保育を実施し、日曜・祝日も、在籍児に限り、保護者の希望があれば保育を行っています。

本園は、保育が必要な父母 8 組が 1994 年に無認可保育所を開設したのが始まりで、その後、保護者の要望に応えながら、地域保育室、横浜保育室へと発展し、2005 年 4 月 1 日、特定非営利活動法人きずなの会運営の認可保育園となりました。

高く評価できる点

1、子どもの生活をより豊かにできる保育を目指して前向きに取り組む姿勢

基本理念として、「保育園は、子どもの成長・発達を保障する場であると認識し、子どもに最善の利益を実現できる保育をめざす」ことを掲げ、基本方針を、「乳児期は『個別化』、幼児期は『社会化』をキーワードにした保育」としています。

この理念を具現化するために、認可保育園への移行に伴い、幼児クラスに異年齢児保育を取り入れ、子ども同士の関係の中で育ち合うことを保育士は援助するという体制にしています。さらに、子どもの自立性と自律性を育てる保育を進めるため、2005 年末に新しい保育プログラムを導入しています。既実践している北海道の 3 つの保育園に職員が交替で見学に行ったり、園内研修の中で独自の保育のあり方を検討したりしながら、園長以下全職員が、新しい保育プログラムの定着に一丸となって取り組んでいます。

このように、子どもの生活をより豊かにできる保育を目指して、前向きに取り組んでいる姿勢は高く評価できます。

2、基本的な生活習慣獲得への援助

年齢ごとの指導計画が整備され、特に基本的な生活習慣の獲得に力を入れています。

乳児クラスは、食事・排泄・着替えに関しては、園児 2 - 3 人に対し 1 人の保育士という組み合わせを固定し、個別援助を徹底させています。

幼児クラスは、社会的スキルの獲得を図るため、異年齢児保育を取り入れていますが、一人ひとりの基本的な生活習慣の獲得も重視しています。このため、必要に応じ、年齢別児保育を取り入れていますが。例えば、食事は、クラス別とすることで、個別対応が十分にできるように工夫しています。

3、保護者の事情への配慮

保護者の事情にできるだけ配慮し、日曜日・祝日にも希望者があれば保育を行ったり、主要な行事は休日に行ったりするようにしています。また、急な残業で遅くなったり、迎え時間が変更になったりした時も、柔軟な対応がなされていることが、利用者家族アンケートから伺えます。

昼食の献立は、洋食化傾向の進む中、和食を中心とし、家庭での食事と併せてバランスがとれたものとなるよう工夫しています。

改善や工夫が望まれる点

1、園の運営に保護者や職員の意見を活かす体制を

保護者との個別面談を年2回行う他、クラス別懇談会を随時行って、要望を把握しています。しかし、園の運営や保育方法等を保護者に説明したり、保護者の意見等を取り入れたりする姿勢が不十分です。特に、今回の新しい保育プログラム導入に際し、事前には文書で2回連絡しただけであり、保護者の理解を十分に得たとは言えないことが、利用者家族アンケートから伺えます。保護者会が組織されているので、これを活用し、園との情報交換や意見・要望を吸い上げる場とすることが望まれます。

日々の職員間の情報交換は、各クラスでは十分行われていますが、クラス間の情報交換は不十分です。また、重要事項等について、職員が参画したり、意見交換をしたりする機会はあまりありません。今回の新しい保育プログラム導入に際しても、事前の職員への説明や意見交換が不十分であったことが伺えました。職員間の情報交換の在り方や、運営へ参加する仕組みを工夫することが望まれます。

園と保護者、職員とが密接な連携を保つ体制を築き、「子どもの成長・発達を保障する保育園」という保育理念の実践・検証を繰り返しながら、関係者が一丸となって、理念の実現に取り組むことを望みます。

2、マニュアル類の整備を

保育に関する業務マニュアルや健康管理・安全管理・苦情解決等のマニュアル・規程類がほとんどありません。現状で行っていることをベースにマニュアル等を作成すると、統一されていなかったり、欠けているところが分かり、サービスの改善や業務改善につながります。また、マニュアル作成を全職員が参加して行うことで、職員の意識改革やモチベーションの維持にも役立ちます。マニュアル類を早急に整備し、より良い園の運営が行わ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

- ◇ 理念として、「保育園は、子どもの成長・発達を保障する場であると認識し、子どもに最善の利益を実現できる保育をめざす」と掲げ、子どもを尊重したものとなっています。
- ◇ 虐待の定義や早期発見のポイントは、全職員に周知され、必要な場合は児童相談所や福祉保健センターなど関係機関に連絡、相談できる体制ができています。
- ◇ 守秘義務については就業規則に記載され全職員が認識していますが、個人情報保護に関するガイドラインは未整備です。

2、利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援

- ◇ 年齢ごとに、子どもの主体性を大切にするように指導計画を立てています。
- ◇ 乳児は「個別化」をキーワードとし、自己肯定感をもてるような保育を行い、ADLの獲得に向け、個別的援助を徹底させています。
- ◇ 幼児は「社会化」をキーワードとし、子ども集団の相互作用を重視した異年齢保育を行い、社会的スキルの基礎の獲得を図っています。
- ◇ 日常の保育の中で、乳児では子どもの表情や態度から意思を汲み取り、幼児からは意見を聞く努力をしています。
- ◇ 保護者とは年2回個別面談を行う他、随時クラス別懇談会を開き、意思疎通を図っています。
- ◇ 異年齢保育の実施、新しい保育の取り組み開始等、重要な変更事項がある場合、保護者会で説明したり、意見交換をしたりする機会を設け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

- ◇ 保育に関する業務マニュアル、安全管理・衛生管理マニュアル等を整備することが望まれます。
- ◇ 苦情受付担当者、解決責任者、第三者委員は決められていますが、規程類は無く、仕組みとしては不十分です。
- ◇ 保護者に対しアンケートを実施していますが、結果の解析は不十分です。要望事項等を整理し、園の運営等に生かす工夫が望まれます。

4、地域との交流・連携

- ◇ 近隣の公園を活用し、野外活動を行うとともに、地域の人たちとの交流に努めています。
- ◇ 積極的に一時保育利用者を受け入れています。
- ◇ ホームページを開設する等、情報発信に努めています。
- ◇ 地元町内会・子ども会等の諸団体との連携を一層深めることや、育児相談日の設定等が今後の課題です。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ◇ 理念に基づく、基本方針や保育目標は、職員会議等で園長が口頭で説明しています。職員・保護者にも浸透するように明文化することが望まれます。
- ◇ 経営・運営等の情報を職員に説明することが望まれます。
- ◇ 認可保育園となって約1年と日が浅いですが、今後の外部環境の変化等も考慮し、中長期的な事業計画や目標を策定、実行に移すことで、より一層の発展が期待できます。

6、職員の資質向上の促進

- ◇ 自己評価シートにより、個々の職員が目標設定を行い、年度末に達成度評価を行うことを始めています。
- ◇ 職員の資質向上のため、外部研修に参加させています。
- ◇ 外部研修参加者の報告は、職員会議で行う他、報告書を回覧、研修時に配布された資料をコピーして各職員に渡しています。
- ◇ 今後、人材育成計画を策定し、個々の職員の資質向上に体系的に取り組むことが望まれます。

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"> 基本理念は「保育園は子どもの成長・発達を保障する場であることを念頭におき、子どもに最善の利益を実現できる保育をめざす」と掲げ、子どもを尊重したものとなっています。 乳児期には、一人ひとりの成長に合わせた個別化を大切にしています。幼児期には、乳児期に獲得した人への信頼感の上に社会性を獲得することを目標にしています。 全職員が子どもを尊重した基本方針を理解し、保護者の実情を考慮し保育計画を作成しています。
<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"> 2005年末に、子どもの発達に沿った保育を実践するために、保育の進め方の大幅な改訂を行いました。すでに実践している北海道の保育園の取り組みを学び、保育プログラムを一新し、おもちゃの入れ替えと保育室のレイアウト変更を行いました。 子どもの状況や課題は、入園前の保護者面接と入園直後の子どもの観察から把握し、保育に活かしています。 子どもの生活の連続性の視点から、乳児では連絡帳に複写式のものを使い、家庭と園が連動できるようにしています。 新入園児については、入園1ヶ月後に、保護者とのフォローアップ面接を行い、子どもの発達や状況に応じて、指導計画の見直しを行っています。 新入園児が心理的拠り所とする物を園に持ち込むことは、家庭と園との区切りになるように断っています。 指導計画の評価・改訂にあたり、日常的な保護者の声を取り入れています。ただし、昨年末行われた保育の進め方の大幅な改訂のような重要な変更を行う場合には、事前に保護者の意見を求める機会を設ける等、十分な配慮が望まれます。



<p>- 3 快適な施設環境の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもが快適に過ごせるように、整理整頓・清潔・採光・換気などに配慮しています。 ・ 仕切りやキャビネットの使い方、時間差などの工夫で、落ち着いて遊べる空間や、食事スペースと午睡スペースを確保しています。 ・ トイレトレーニングの為に、乳児の保育室の隣に小さな便器や汚物用シンクのある使いやすいスペースが用意されています。 気になる臭いはありません。 ・ 子どもの清潔さを保つために、沐浴設備、シャワーなどの設備を設置しています。
<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"> ・ 乳児クラスは、個別指導計画を作成しています。幼児クラスは、特別な課題がある幼児について、配慮すべき項目を月ごとに確認し、個別ファイルに記録を残しています。 ・ 個別の目標・計画は定期的に見直すだけでなく、子どもの発達状況に応じて、柔軟に変更・見直しを行っています。 ・ 子どもの内容が記入された児童票は、必要に応じて全職員が見ることができるようになっています。 ・ 重要な申し送り事項は記録され、進級時等には新クラス会議で次の担任に伝えています。
<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"> ・ 障がいのある子どもを受け入れる姿勢があります。 ・ 配慮を要する子どもの保育のために、地域療育センターの巡回指導を受け、それぞれの特性を考慮した指導計画を立てています。 ・ 障がいに対する基本的な知識について、職員会議等で学習・共有し、話し合える体制が出来ています。 ・ アレルギー疾患の有無に拘わらず、給食の材料に卵を使わない方針を立てています。 ・ 現在一時保育で受け入れている3大アレルギーに反応する子どもについて、保護者と連携し対応を検討しています。 ・ 特に配慮を要する子どもについて、職員が共有すべき情報をいつでも確認できるシステムの整備が望まれます。 ・ 両親とも外国籍の子どもが一人いますが、日本で生まれ育ち、言葉や習慣に違いが無く、意思疎通に問題はありませんが、他の子どもに対して他文化を理解する機会に繋げることが望まれます。
<p>- 6 苦情解決体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 玄関に意見箱を設置し、第三者委員についても知らせており、さらに掲示板には苦情解決のしくみについての情報を掲示する等、保護者へは周知しています。 ・ 行事後にアンケートを取り、保護者の意見や感想を求め、保護者との意思疎通を図るよう努めています。 ・ 苦情等が出された場合は、幹部会議や職員会議で協議すると共に、内容によっては理事会で検討し、保護者会で保護者へ説明する等の仕組みがあります。

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"> • 子どもの生活をより豊かにすることを目指して、新しい保育の進め方を取り入れました。 • 子どもの発達段階の筋道を適切に捉え、その上で何が必要かを判断し、保育士は援助しています。 • 子どもがそれぞれ落ち着いて遊べるように、積み木、パズル、人形など、それぞれのスペースをつくり集中して遊べるように配慮しています。 • 一斉活動やリズム遊び、歌の会を取り入れ、他の子どもとスピードを合わせたり、一緒にやることの楽しさを体験したりすることで、友だち関係をつくり、ルールを守ることにつなげています。 • 身体を動かす表現力の他、絵画指導により、子どもが自発的に表現することを尊重し、個別援助しています。 • 近隣にある多くの公園を活用し、積極的に野外活動を取り入れています。 • 乳児クラスは、トンネルやろくぼくなどの遊具を使い、発達段階に応じた運動能力を高められるように配慮しています。
<p>- 1 保育内容[生活]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 乳児の食事・排泄・着脱は担当制となっていて、個別援助をしています。 • 子どもが食事の過程に関心を持つように、幼児は配膳・片づけを行ったり、栄養士が珍しい食材の説明をしたりする機会を設けています。 • 食事の場づくりには、テーブルクロスや花を飾るなど、雰囲気大切にしています。食材には添加物や保存料の少ない調味料や有機野菜など安心できる食材を取り入れ、和食中心の献立にしています。 • 乳児クラスでは、子どもが自分で食べやすい、縁のついたやや深めの皿を使い  自分で食べる満足感を与えています。 • 幼児クラスでは、4歳まではフォークを鉛筆持ちに出来るようにし、5歳で箸を正しく使えるようにする等、計画的に援助しています。 • 午睡時にパジャマには着替えず、上着を脱ぐなどの調整だけにしています。
<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"> • 子どもの既往症については、保護者から情報を得て、関係職員に周知しています。 • 園での子どもの健康状態は、必要に応じて保護者に伝えていきます。 • 食後の歯磨きは、乳児は月齢に合わせて保育士が指導し、幼児には自分で出来るよう援助しています。 • 一人ひとりの健康診断・歯科検診の結果は、個人ファイルに記録・保存されています。 • 保育中の発熱については、37度5分を超えた時は、保護者に連絡を入れるなどのルールが決められています。 • 健康管理マニュアルや感染症等への対応マニュアルを整備することが望まれます。

<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"> ・ 衛生管理について、洗面所に注意事項を掲示し、清潔・適切な状態を保つようにしています。 ・ おもちゃや保育室は毎日消毒しています。 ・ 衛生管理のマニュアルを整備す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"> ・ 緊急時用にクラス毎に連絡網を作り、通報や連絡体制の予行演習を実施し、伝言ダイヤルを使用する試みもしています。 ・ 毎月、火災発生や地震発生等を想定した避難訓練を行っています。 ・ 職員会議などで事故の報告、再発防止策の検討・改善を話し合っています。 ・ 不審者等の侵入防止策は、屋内への出入り口の施錠だけでしたが、現在、園庭フェンスと門扉の改良工事を実施中で、指紋認証を備えた電子錠を取り付けることになっています。 ・ 安全管理についてのマニュアルを整備することが望まれます。
<p>- 3 人権の尊重</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調度や衝立などの利用を工夫し、友だちや保育士の視線を意識せずに過ごせるスペースがあります。 ・ 虐待の定義について全職員が周知し、家庭支援の必要な保護者への支援や虐待の予防に配慮しています。 ・ 子どもに威圧感を与えずに1対1で話すことができる場所が確保されています。 ・ 必要に応じて、プライバシーを守れる場所を確保することが望まれます。 ・ 個人情報の取り扱いガイドラインを整備すること、及び、個人情報記録を施錠できる場所に保管す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"> ・ 園だよりや連絡帳などで保育方針が理解されるように努力しています。 ・ 年2回、定期的な個別面談のほか、必要に応じ、園長・主任・クラス担任が、適宜個別面談を行っています。 ・ 職員が相談を受ける場合、必要に応じ、主任も同席し助言出来るようにしています。 ・ 年間行事予定は年度初めに配布し、保護者が参加し易くするように配慮しています。 ・ 保育参観の機会は随時設け、保育参加も実施しています。 ・ 保護者が自主的な活動が出来るように保育室など場所を提供し、要請があれば保護者の活動に参加しています。 ・ 保護者会と意見交換をする等の工夫が望まれます。




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"> ・ 一時保育(非定型保育、リフレッシュ保育)を行っています(障がいのある子を含む)。 ・ 公園での遊びの時など、単独で過ごしている親子を見かけると、保育士は、園の存在や一時保育(リフレッシュ保育等)があることを伝えるようにしています。(これにより、一時保育利用につながった例があります) ・ 地域住民を対象とした育児講座を開催しています。 ・ 地域の子育て支援ニーズを把握する取り組みを、積極的に行うことが望まれます。
<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"> ・ 一時保育利用者から相談があった時は、内容に応じて関係諸機関・団体等との連絡を、園長が行っています。 ・ 地域住民に対する育児相談日を設けたり、園の情報を地域に発信したり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"> ・ 運動会やバザーに、児童委員・民生委員・子ども会会長・地域の方々等を招待しています。 ・ 卒園式には、散歩コース等でお世話になった方も招待し、参加してもらっています。 ・ 子ども会の行事の際、調理用具等の貸出しを行っています。 ・ 地域の行事案内等を保護者にしています。 ・ 地域の文化・レクリエーション施設等を散歩コースに組み込んだり、見学をしたりす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"> ・ 園のパンフレットの他、ホームページで必要な情報提供を行っています。 ・ 子育て支援活動をしている地域の NPO 法人の取材を受け、保育園選別に役立つ冊子「保育園特集」に園の情報が掲載されました。 ・ 見学の対応は、主に園長・主任が行っています。 ・ 見学は、園児が活動している様子が見られる時間帯になるよう配慮しています。 ・ 予約なしでの見学希望にも対応しています。
<p>- 3 ボランティア・実習の受け入れ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大学の社会福祉学科 2 年生数名を、毎年実習生として受け入れています。 ・ 実習生と職員の意見交換の機会を設けています。 ・ 実習生受け入れのマニュアル等を作成することが望まれます。 ・ ボランティアの受け入れ実績はありません。 ・ ボランティア活用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"> ・ 自己評価シートにより、個々の職員が目標設定を行い、年度末に達成度を評価することを始めています。 ・ 外部研修に職員が参加しています。 ・ 非常勤職員も、外部研修に参加しています。 ・ 外部研修参加者の報告は、職員会議で行う他、報告書を回覧、研修時に配布された資料をコピーして各職員に渡し、共有化を図っています。 ・ 人材育成計画の策定や、内部研修を定期的に行うことが望まれます。 ・ 業務マニュアルの作成が望まれます。
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2005 年末からの、新しい保育の取り組みにあたり、導入及びそのフォローアップに関し、外部から指導を受け、職員の技術の向上を図っています。また、職員が既に実践している保育園を訪問し、その結果を職員間で共有化することに努めています。 ・ 職員の保育技術を自己評価する仕組みをつくることが望まれます。
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自己評価シート見直し時における園長との面接時に、職員の満足度、要望等を把握することとしています。 ・ 職員からの日常業務に関する提案は、各クラスで討議する他、必要に応じて職員会議でも取り上げています。 ・ 職員の経験・能力や習熟度に応じた役割を、期待水準として明文化することが望まれます。 ・ 職員の権限、責任等を明確にすることが望まれます。

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"> ・ 就業規則に、職員服務規律として法を守ることが記載されています。 ・ 事業者として守るべき法・規範・倫理等は、職員会議等を通じて周知しています。 ・ ゴミの分別収集やコピー時に裏紙を使用する等、ゴミ減量化に努めています。 ・ 経営・運営等の情報を職員にも説明す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"> ・ 主任は、個々の職員の業務状況を把握しており、適宜助言や指導を行う他、職員の個人的な相談事にも的確に対応しています。 ・ 理念に基づく、基本方針や保育目標は、職員会議等で園長が口頭で説明しています。職員・保護者にも浸透するよう明文化することが望まれます。 ・ 2005 年末からの保育方法の変更の際、保護者へは事前に 2 回、文書で連絡しています。このような重要な変更にあたっては、文書のみでなく、保護者会で説明したり、意見交換をしたりする機会を設ける等、十分な配慮が望まれます。
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認可保育園となったことによる今後の運営について、法人理事会メンバーの変更等を含め検討しています。 ・ 運営に関し、税理士・社会保険労務士・児童福祉の専門家等の助言を受けています。 ・ 事業運営に影響のある情報は、適宜収集しています。分析し、重点改善課題を設定する等、対応策を検討することが望まれます。 ・ 中長期的な事業計画を策定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 2006年1月10日～1月27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 71.4%（56枚配付、40枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児...11人、1歳児...8人、2歳児...5人、3歳児...7人、4歳児...5人、5歳児...4人
ただし複数名が在籍の場合には下の児童のクラス。

設問ごとの概要

【問1】保育目標や保育方針

「毎月の園だよりに園長の考えが書かれ、よく分かる」「自分を肯定できる子、に賛同する」という声がありますが、「基本方針が文書として示されていない」「方針がよく変わる」という意見もあります。

【問2】入園する時の状況

「話を良く聞いていただいた」「面接はなかった」等、その時々への対応でさまざまな意見があります。

【問3】年間の計画

「事前に年間予定表をもらうので助かる」という声がある一方で、「変更が多い」「変わった時の連絡を早くしてほしい」という意見もあります。

【問4】日常の保育内容

遊びについては、「おもちゃが一新されて、いきいきと遊べるようになった」等ほぼ全ての保護者が満足しています。「遊びを通じての健康づくりは見えない」という意見があります。

生活については、“給食のメニューの充実”は全ての保護者が満足しています。「和食が中心で良い」との声があります。

【問5】快適さや安全対策

“不満”“どちらかといえば不満”の回答が多く、「不審者侵入に対する強化策」を求める意見が多数ある他、「もう少し園庭が広いと良い」「地震対策が不十分」という意見があります。

【問6】保護者との連携・交流

「行事が休日に行なわれるので良い」「懇談会や面談は良く行われている」「急な残業時へも柔軟に対応してくれる」「夕食の面への配慮・気遣いがある」との声がある一方、「送り迎えの際の説明をもう少ししてほしい」という意見があります。

【問7】職員の対応

「クラスの先生は良く子どもを見てくれている」との声があります。“不満や要望を気軽に言えるか” “不満や要望への対応”は、「話し易い。熱心に対応してくれる。」との声がある反面、「全体としては園からの一方通行」との声もあり、見方はさまざまなことが伺えます。

【問8】総合的な評価

9割以上の保護者が満足しています。

【問9】自由意見欄

園の方針変更や保育室のレイアウト変更などに際しての説明不足を指摘する声が多い。保育士の入れ替わりが多く不安であった、という声もあります。

結果の特徴

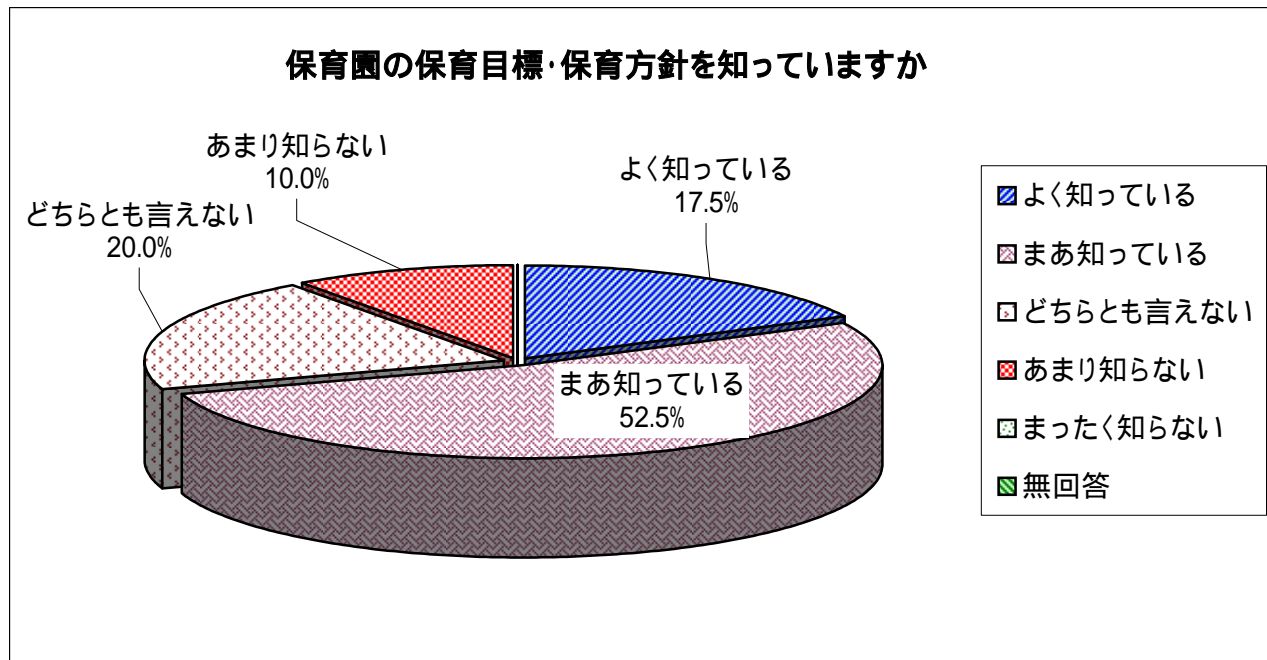
- ◇ 保育目標や保育方針を知っている保護者は70%で、その内68%が賛同できると答えていますが、無回答が28%あります。保護者へ周知する工夫が望まれます。
- ◇ 日常の保育内容では、“給食のメニューの充実”“給食を楽しんでいる”は、「満足」がそれぞれ80%、75%となっており、特に評価が高くなっています。
- ◇ 保護者との連携交流・職員の対応では、“残業時等の柔軟な対応”が「満足」80%と高くなっていますが、“送り迎えの際の説明”“重要な情報の連絡”“不満や要望を気軽に言えるか”“不満や要望への対応”は、「不満」「どちらかといえば不満」が13～28%あります。保護者とのコミュニケーションのあり方を検討することが望まれます。
- ◇ 快適さや安全対策では、アンケートを実施した時点では不満等の声がありましたが、改良工事（コンクリートの園庭にマットを敷き詰め、遊びができるようにしたり、園庭フェンスや門扉を金属製にし、電子錠を取り付けたりする等）が、調査第2日には開始されていました。

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	17.5	52.5	20.0	10.0	0.0	0.0	100

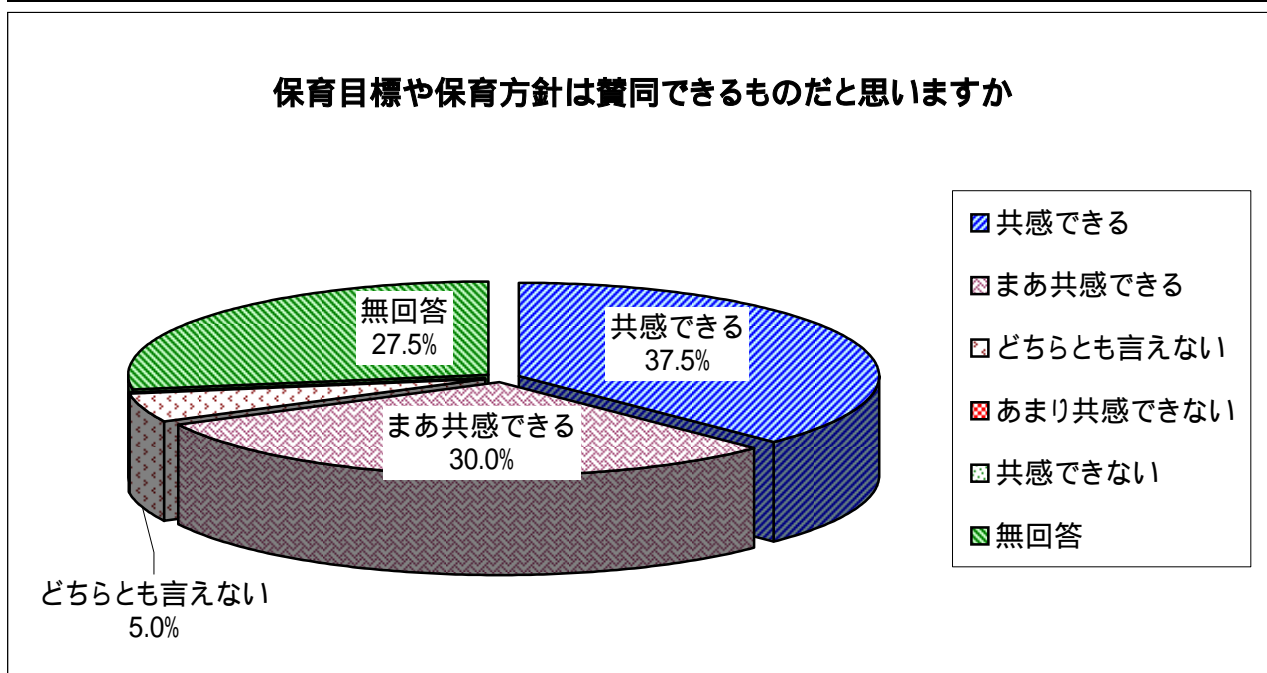


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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	37.5	30.0	5.0	0.0	0.0	27.5	100



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

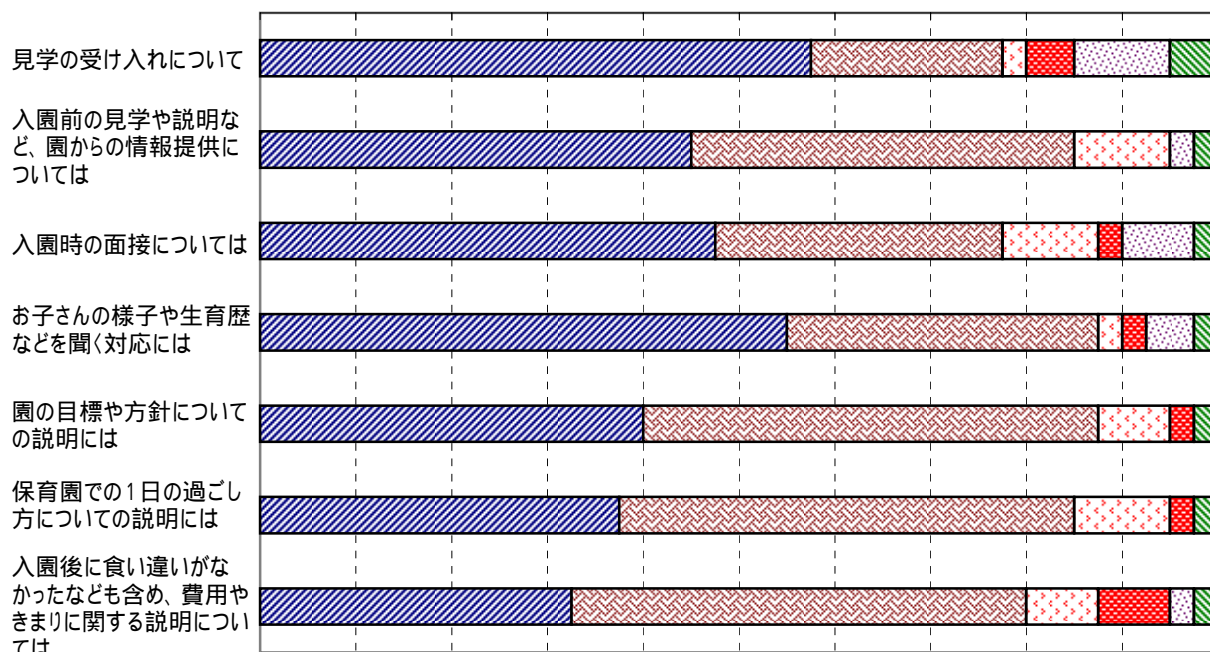
(%)

	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	57.5	20.0	2.5	5.0	10.0	5.0	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	45.0	40.0	10.0	0.0	2.5	2.5	100
入園時の面接については	47.5	30.0	10.0	2.5	7.5	2.5	100
お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	55.0	32.5	2.5	2.5	5.0	2.5	100
園の目標や方針についての説明には	40.0	47.5	7.5	2.5	0.0	2.5	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	37.5	47.5	10.0	2.5	0.0	2.5	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	32.5	47.5	7.5	7.5	2.5	2.5	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

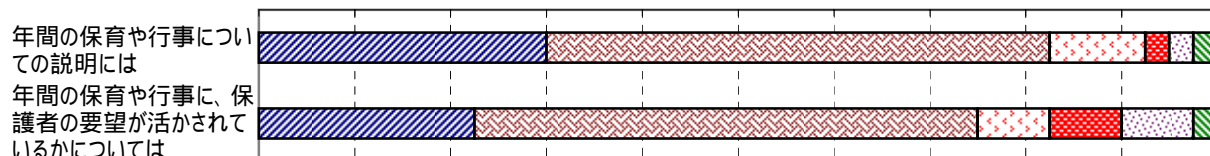
(%)

	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	30.0	52.5	10.0	2.5	2.5	2.5	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	22.5	52.5	7.5	7.5	7.5	2.5	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%

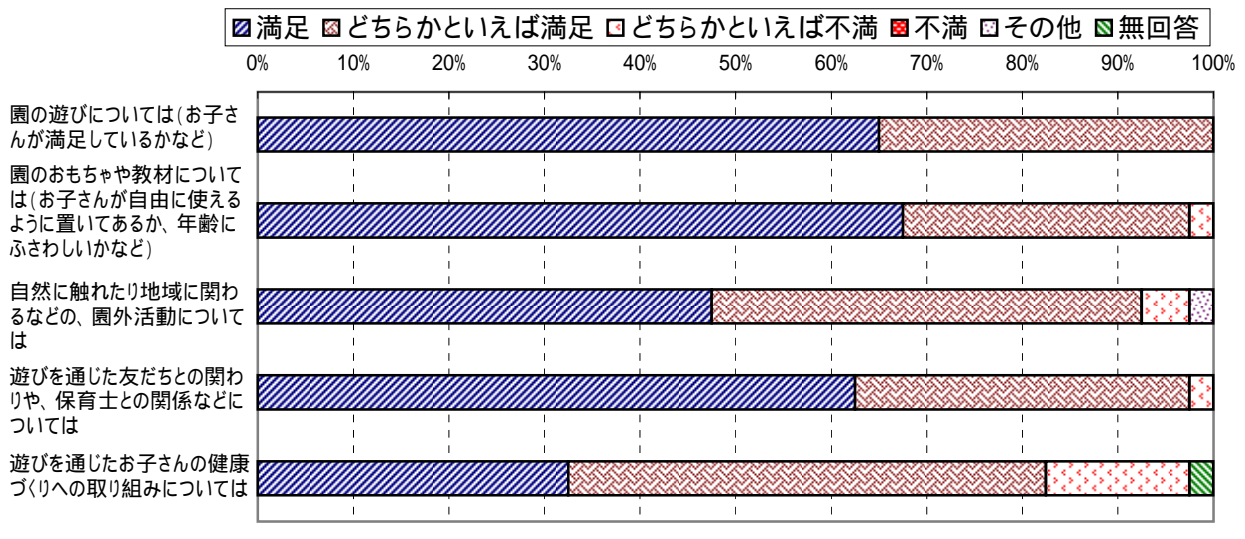


問4 日常の保育内容について

(%)

「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)	65.0	35.0	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)	67.5	30.0	2.5	0.0	0.0	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	47.5	45.0	5.0	0.0	2.5	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	62.5	35.0	2.5	0.0	0.0	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	32.5	50.0	15.0	0.0	0.0	2.5	100

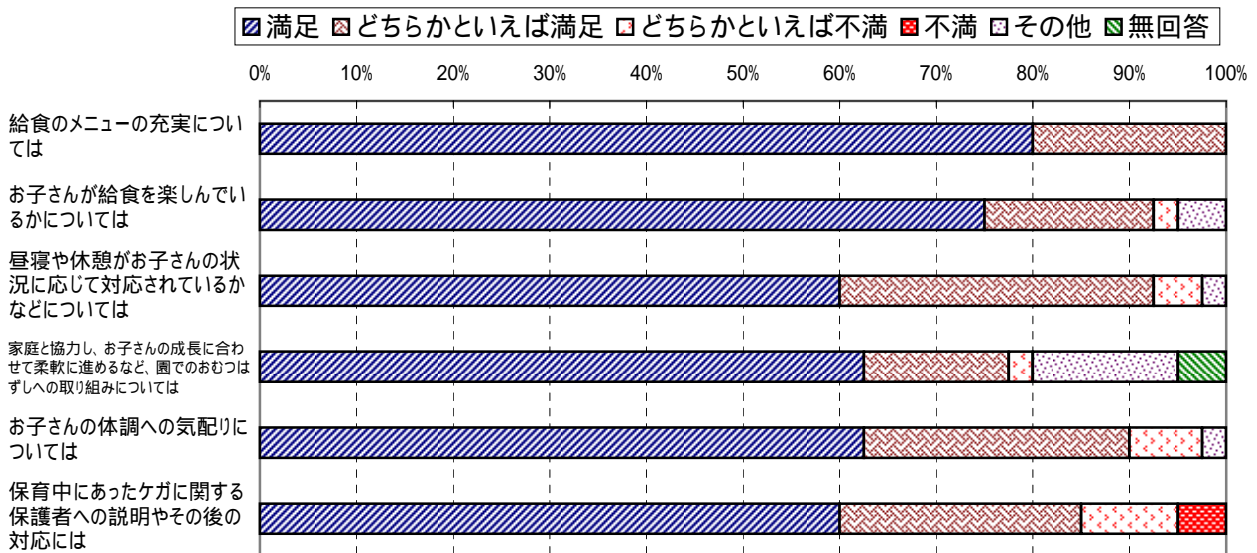
日常の保育内容「遊び」について



(%)

「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	80.0	20.0	0.0	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	75.0	17.5	2.5	0.0	5.0	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	60.0	32.5	5.0	0.0	2.5	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	62.5	15.0	2.5	0.0	15.0	5.0	100
お子さんの体調への気配りについては	62.5	27.5	7.5	0.0	2.5	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	60.0	25.0	10.0	5.0	0.0	0.0	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

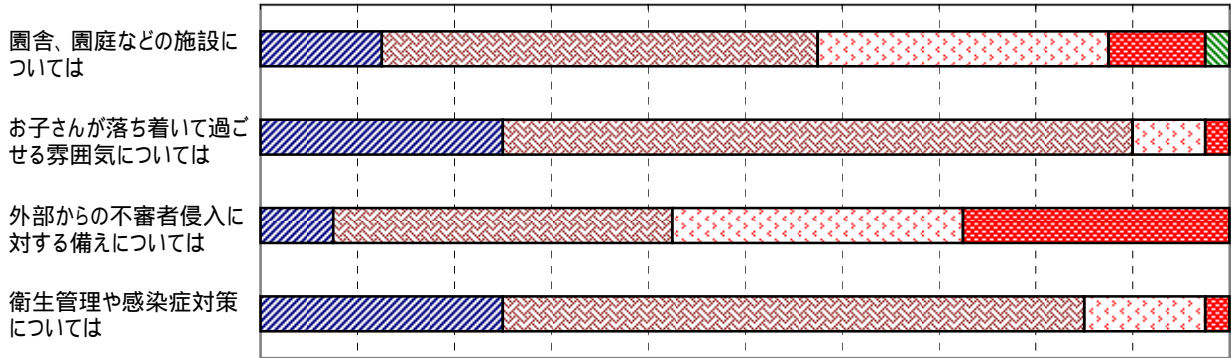
(%)

	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	12.5	45.0	30.0	10.0	0.0	2.5	100
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気については	25.0	65.0	7.5	2.5	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	7.5	35.0	30.0	27.5	0.0	0.0	100
衛生管理や感染症対策については	25.0	60.0	12.5	2.5	0.0	0.0	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

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



問6 園と保護者との連携・交流について

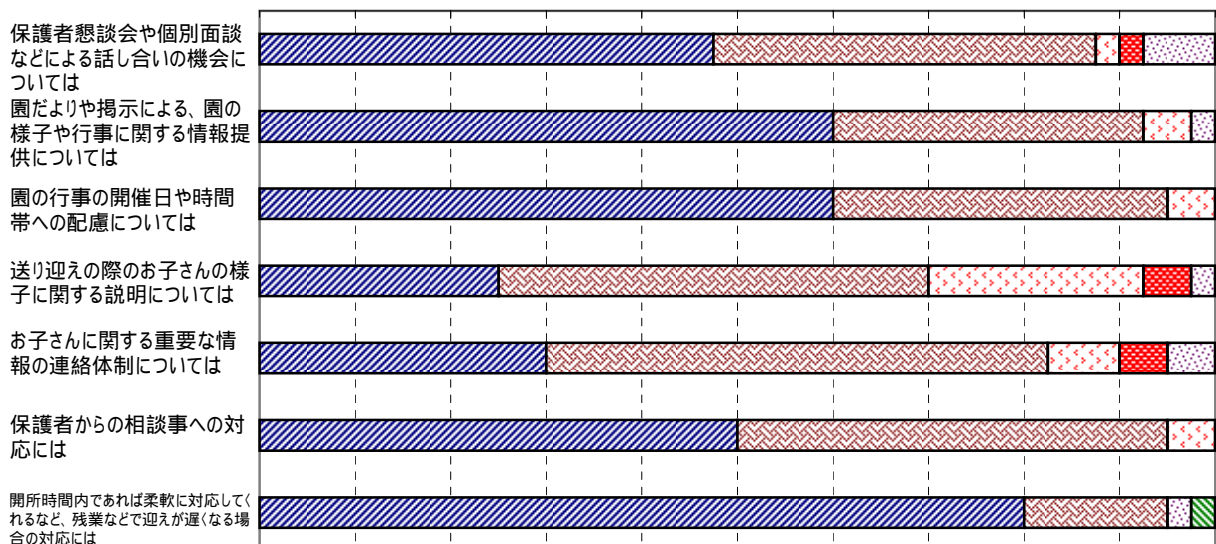
(%)

	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	47.5	40.0	2.5	2.5	7.5	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	60.0	32.5	5.0	0.0	2.5	0.0	100
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	60.0	35.0	5.0	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	25.0	45.0	22.5	5.0	2.5	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	30.0	52.5	7.5	5.0	5.0	0.0	100
保護者からの相談事への対応には	50.0	45.0	5.0	0.0	0.0	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	80.0	15.0	0.0	0.0	2.5	2.5	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

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



問7 職員の対応について

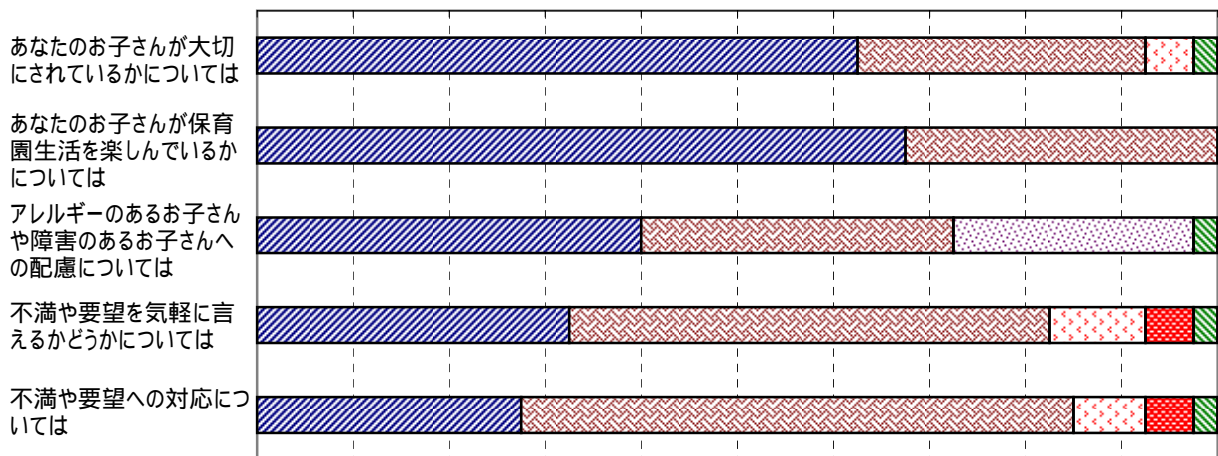
(%)

	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	62.5	30.0	5.0	0.0	0.0	2.5	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	67.5	32.5	0.0	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	40.0	32.5	0.0	0.0	25.0	2.5	100
不満や要望を気軽に言えるかどうかについては	32.5	50.0	10.0	5.0	0.0	2.5	100
不満や要望への対応については	27.5	57.5	7.5	5.0	0.0	2.5	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%

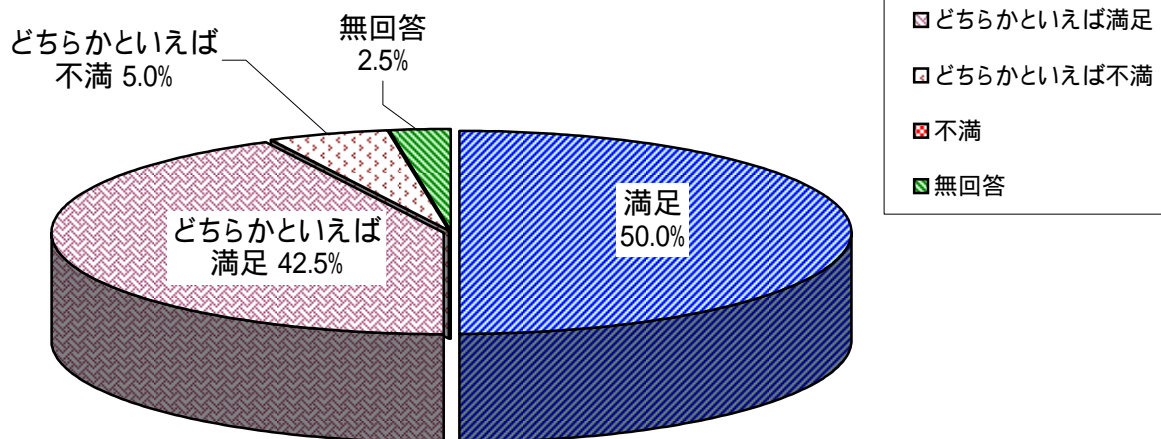


問8 保育園を総合的に評価すると

(%)

	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	50.0	42.5	5.0	0.0	2.5	100

総合満足度



利用者本人調査 分析

観察調査 2月28日(火) 9:10~12:10

聞き取り調査 2月28日(火) 15:00~16:00

5歳児クラスの計9名を3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

- ・ 幼児クラスは3歳から5歳まで広い保育室で異年齢保育が行われています。登園した子どもは、好きな遊びを始めます。自然に3、4人ずつの小グループになり、積み木・ままごと・絵描き・双六風ゲーム・折り紙など、集中して遊んでいます。一人でお絵かきをしたり、絵本を読んだりして過ごす子どももいます。子どもたちは、助けが必要な時には見守っている保育士に自分から声をかけ援助を求めます。
- ・ 乳児クラスは、0歳、1歳、2歳がそれぞれ独立した保育室となっています。子どもたちは登園すると、すぐに取り出しやすい場所にあるおもちゃの中から、自分の好きな物を取り出して遊び始めます。次のおもちゃに変えるときは、前の道具を片付けるように保育士が声をかけると、おもちゃの写真のついた棚に自分で戻します。
- ・ 乳児も幼児も、1日のうち自由遊びができる時間が多くあります。発達段階に応じ、手指の機能、推理や構成、認知する力を育てるよう工夫された豊富なおもちゃが置かれたコーナーの中で、自分の居心地の良い場所を選び、一人遊びや小グループでのごっこ遊びや手あそびなど、思い思いに遊んでいます。
- ・ 幼児クラスでは、絵本の読み聞かせやパネルシアターを、朝や夕方に行いますが、子どもたちは保育室に人が入ってきて気にならないくらい集中して聞き入っています。
- ・ 保育園の近隣には多くの公園があり、散歩のコースが豊富です。公園では、保育士が園から持ってきた道具を自由に取り出し、砂場や縄跳びで遊んだり、ブランコやかけっこをしたりなど、寒い中元気に走り回って遊んでいます。
- ・ 散歩の行き帰りは、二人ずつ手をつないで歩きます。誰と手をつなぐかは、自分たちで決め、相手が見つからない子どもや、3人になってしまい決めかねている様な時には、保育士が助言しますが、最後まで自分たちで決めます。

聞き取り調査

- ・ 子どもたちの好きな遊びは、室内では、ドールハウス、積み木、ゲーム等豊富にあるおもちゃの名前があがりました。外遊びでは、餅飯坂公園など好きな公園の名前とその公園にある遊具を詳しく教えてくれました。散歩はお友達の家の近くや、お兄ちゃん・お姉ちゃんの通う小学校のそばを通ることを楽しみにしているそうです。
- ・ 他に絵本を読むことも好きで、“エルマーの冒険”や“へんてこへんてこ”など好きな絵本をあげてくれました。

2. 食事について

観察調査

- ・ 乳児は、0歳児は2人ずつ担当の保育士に援助してもらって順番に食べます。保育士が大きなお皿から自分用の小さなお皿に分けると、フォークや手づかみで積極的に食べようとしています。1,2歳児は3人ずつで食べます。大きなお皿から自分でフォークを使って上手に食べます。
- ・ 幼児は、各自「いただきます」と言って、食べ始めます。3歳児は保育士が分けてくれた量が多い子どもは、自分から保育士に言って減らしてもらっています。4,5歳児は自分で食べられる量だけ取り分けています。主菜のおかわりはありませんが、汁物とご飯はおかわりできるので、食べたい子ども

はすべて食べ終わった後、自分でおかわりをしています。

- ・ 幼児クラスでは、保育士が決める「針が1のところまでにね(5分までのこと)」の時間までに食べ終わるように、皆、静かに食べています。おしゃべりする子どもは、保育士から注意を受けていました。
- ・ 4歳児まではフォークを使用し、5歳児はお箸を使って食べています。

聞き取り調査

- ・ 好きな食べ物は、カレー、シチューという声が多く出ました。魚が好きだけど、おかわりできないと残念そうでした。
- ・ 嫌いなものでも、少しだけは食べるようにしているそうです。

3. 排泄について

観察調査

- ・ 乳児は、トイレトレーニング表を参考にしながら、保育士が声をかけ一人ひとりのペースに合わせて援助してもらっていました。
- ・ 幼児は、散歩前に保育士が声かけしますが、それ以外は、声かけは無く、自分のペースで行きます。

聞き取り調査

- ・ みんな自分で行きたい時に行くそうです。まだ小さい時は先生に手伝ってもらったと言っていました。

4. 清潔・健康について

観察調査

- ・ トイレが終わったあと、トイレ用サンダルを手洗い台の下に各自がしまい、手洗い後は、入口にある各自の手拭を使います。しまい忘れた子どもや手を拭かない子どもは、「片づけて」「よく拭かないと、手が痛くなるよ(あかぎれになる)」と保育士に促され素直に従っていました。

聞き取り調査

- ・ ケガをした時は先生に言って手当してもらおう、と答えてくれました。
- ・ 転んだ時は手を洗い、どろんこになった洋服は自分で着替えるそうです。お漏らしした時は先生に言って手伝ってもらおうそうです。

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

- ・ けんかや、おもちゃの取り合いなどは少なく、大勢で使えないおもちゃの周りでは子ども同士で「3人までだよ」とか、声を掛け合いながら調整していました。散歩で手をつなぐ相手がいない子どもには他の子どもが代わってあげるなど、子ども同士の関係ができていました。

聞き取り調査

- ・ けんかした時は「ごめんね」とあやまったり、自分たちで話しあったりするそうです。

6. 職員について

観察調査

- ・ 見守りの姿勢が多く、あまり声かけはしません。年齢の高い子どもたちには必要に応じて、いけないことをした時には何がいけなかったのか、どうするべきなのか話して聞かせていました。

聞き取り調査

- ・ 先生は優しく、他のクラスにも好きな先生がいるそうです。特に体操の先生はみんなが好きなようです。園長先生には歌を教わっているそうです。

まとめ

子どもたちは、自由・気ままに楽しんでいます。保育士に頼らず自立している様子が見られました。

第三者評価を受審して

社会福祉の分野でサービスという言葉に耳にするようになってから、かなりの年月が経過しました。「サービス」という言葉の響きは、福祉の分野にはなじまないともいわれましたが、いまや保育サービスという言葉は一定の広がりを見せています。このような状況下、私たちは1年前に、認可外保育施設である横浜保育室から認可保育所へ移行しました。事業者にとって、横浜保育室はまさに保育サービスという言葉がしっくりくるほど、しのぎを削っているように思われたこともあり、私たちはわが身に迫る危機感を感じ、認可移行をしたのでした。

第三者評価は、そのような過程を経て受審しましたが、私たちは認可移行以前も、自分たちが提供している保育は、社会的に見てどの程度の評価を受けるものなのだろうかと常に自問していました。保護者からは一定程度の評価と批判、要望があり、これが私たちにとって、唯一の答えでした。私たちは、自分たちが作り上げていこうとする保育の、実体を伴う理念と方向性を確認できる術がほしかったのです。そのひとつとして第三者評価の受審は視野にありました。しかし、怖くもありました。特に認可移行の初年度は、私たちの保育を取り巻く枠組みが変わったこと、年度途中で職員の退職があったこと、そしてそれまでの保育のあり方を変えたこと、これらが、運営にどのような影響を与えたのか、予測がつかなかった部分もあったからでした。

それでもあえて受審しようと思ったのは、これをスタートとしようと思ったからです。結果、職員一同、驚いたのは、新しい保育のあり方に着手したばかりであったにもかかわらず、保護者からはその保育を肯定的に評価され、評価機関からは、私たちの取り組みの姿勢を評価されたことでした。自分たちの保育に対する姿勢と内容はどの程度の評価を受けるにふさわしいのか、この点を確認できたことは何よりの収穫だったし、今後のモチベーションを維持、向上させていくには十分でした。スキルのレベルは未熟な点が多々あるのは皆、自覚しています。今回の結果は、スキルアップさせていく牽引力になりうるものでした。そして、予想通りの結果になったのが、保育を支えるさまざまな仕組み、枠組みに対する評価でした。これは第三者評価を受審する前から、施設内部で課題として認識されているものばかりでした。結果、低い評価にとどまったものの、一部、改善に向けて取り組みが行われており、まもなく一定の到達点に辿り着けるはずでした。

今回の結果を一つの手がかりとして、私たちがもっと組織力をつけていくためには、何をどうすればよいのか、グランドデザインを描くことができました。課題として積み残されてきたものはそのままにせず、一つ一つクリアできる方策をたてていく、当たり前ですが、それを着実に実行していくことが必要だと再認識できました。職員集団が主体的に考え、実行できること、施設幹部はそれに対する援助を惜しまないこと、保護者とどのような情報を共有し、子どもとともに大人も育っていくことができるのか、どれをとっても一朝一夕には為し得ないことですが、今、私たちに必要なことだと思います。ひとつひとつ実行してみたら、2年後、3年後、私たちはどのように変化しているのだろうと想像すると、不安だけでなく期待を持てるような気さえしてきます。私たちに必要なのは、自分自身に対する信頼なのかもしれません。このようなことを考えさせられた、第三者評価でした。

つばさ保育園