

福祉サービス第三者評価 評価結果

【保育所】

よこはま夢保育園

横浜市都筑区高山 6-23

運営主体: 社会福祉法人 夢工房

実施概要	1 ページ
総合評価 (評価結果についての講評)	2～4 ページ
評価領域ごとの特記事項	5～6 ページ
分類別評価結果	7～17 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	18～25 ページ
利用者本人調査分析	26～28 ページ
事業者コメント	29 ページ

2008年12月24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	よこはま夢保育園（保育所）	
報告書作成日	2008年11月27日	評価に要した期間 5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: 08年6月28日 ~08年8月20日</p>	<p>自己評価票を全職員に配布し、6月28日にほぼ全職員が、評価機関より、第三者評価について説明を受ける。</p> <p>職員が3グループに分かれ、それぞれ各項目の説明を受け、各自で記入した。</p> <p>グループごとに話し合い、まとめた。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間: 08年7月22日 ~08年8月4日</p>	<p>全園児の保護者（59家族）に対して、保育園側からアンケート用紙を手渡して配布した。</p> <p>各保護者より、返信用封筒で、評価機関にあてて無記名で返送してもらった。</p>
<p>3、訪問実地調査</p> <p>実施日: 第1日 08年9月25日 第2日 08年9月26日</p>	<p>[第1日]</p> <p>午前: 各クラスで保育観察。</p> <p>昼食: 幼児クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。</p> <p>午後: 書類調査。</p> <p>園長・副園長・主任に面接調査。栄養士に面接調査。</p> <p>[第2日]</p> <p>午前: 朝は登園の様子を観察。その後、各クラスで保育観察。</p> <p>昼食: 幼児クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。</p> <p>午後: 各クラス担任保育士6名、看護師（非常勤職員）1名、主任、副園長に個別に（担任は2名ずつ）面接調査。</p> <p>その後、法人の専務理事・園長・副園長・主任に面接調査。最後に意見交換を行い、終了。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>実施日: 第1日 08年9月25日 第2日 08年9月26日</p>	<p>観察調査は、調査員が各クラスに分かれて実施した。戸外・園外での活動も観察。</p> <p>幼児を中心に、観察調査や昼食で同席した際に、会話の中で適宜聞き取りを実施した。</p>

総合評価（評価結果についての講評）

【施設の概要】

「よこはま夢保育園」は、横浜市営地下鉄グリーンライン「都筑ふれあいの丘」駅から徒歩5分ほどの、閑静な住宅地域に位置します。付近には、都筑地区センター、緑豊かで大きな鴨池公園などがあり、恵まれた立地条件となります。

当保育園は、2006年(平成18年)6月1日に60人定員で開園した新しい保育園です。月曜日から土曜日の午前7時から午後8時まで開園しています(日曜日・国民の祝日は休園日)。

運営法人は、「社会福祉法人 夢工房」です。法人では、保育園や特別養護老人ホームの運営を、兵庫県を中心に大阪府や神奈川県横浜市でも展開しています。とくに兵庫県姫路市では、戦後間もないころより、60年以上の保育の歴史があります。また、現在保育園は12園運営(うち横浜市内で2園)していますが、今後も新園を設立の予定です。

保育理念は「見るもの、聞くものに好奇心を誘発され、人に認められ、喜ばれることにより、自分自身が生きている意味を子どもなりに感じる保育」・「命や生きる力の大切さを感じる保育」・「人から守られるだけでなく、自立していく過程で困難なことや、悲しいことに立ち向かう勇気と気力が育つ保育」・「子どもたちの成長過程で、自立意欲を助長し、それを実践できる機会を大切に考えられる保育」の4つを掲げています。

高く評価できる点

1、子どもたちは多種多様な体験を通して、体力と教養を身につけています

子どもたちは歌がとてもし好きで、保育室内や散歩中など日々の生活の中で、友だち同士で口ずさむ姿が見られます。また、園庭では、全員素足になり思いっきり走り回ったり、追いかっこをしたりしながら、飽きることなく遊びに熱中した子どもたちの様子がうかがえます。

保育士は子どものやりたいことを尊重し、あたたかく見守り(時には厳しく接し)ながら、子ども一人ひとりの「個性」や「人間性」を大切にしています。このような保育士の姿勢を受けて、子どもたちは自然と安心感が高まり、心身ともに健康的な生活を送ることができています。

園では、リズム体操・和太鼓・粘土細工・共同制作など日々の保育のほかに、外部講師による英語教室(ECC)・体育あそびや、鴨池公園こどもログハウスでのアスレチックなど、さまざまな学びと遊びの場を用意しています。このような多種多様なプログラムを通して、子どもたちは無理なく体力や教養を身につけていきます。

その他にも、年長児に対しての食育活動として、夏場にナス・トマト・オクラなど子どもたちが選んだ苗を育てています。収穫した野菜は、「お花ピザ」などクッキングの時間に食材として調理しながら、料理体験を通して食への関心を育みます。

園では日常保育を通して、保育方針にある「他人の気持ちがわかる子ども」・「自分らしく生きる子ども」・「個性豊かな子ども」への成長を促しています。

2、職員のモチベーション(満足度)を最優先した、効果的な人事制度を確立しています

法人として、保育理念・方針に共感・理解した人材を確保するために、採用時には「面接」・「適性検査」・「グループ討議」・「筆記(作文)」・「実技試験」を行います。採用後においても、法人主催の幹部・中堅職員研修(年2回)や新人職員研修(年1回)を定期的に行っています。

また、「優秀なスタッフが生き生きと働ける職場でなければ、よりよい保育は目指せない」という前提

のもと、人事評価についても充実した制度を確立しています。具体的には、職員一人ひとりの目標達成度を図る成績評価(年1回)・主要業務に必要な能力を図る専門要素評価(年2回)・社会人として規律性・積極性・協調性などを図る共通要素評価(年2回)を実施しています。

これらの評価は個人面談を基本として、毎年4月に行われる「目標設定時面談」、毎年4月と10月に行われる「育成面談」で、職員一人ひとりの目標・達成度・課題点・反省点などの確認を行っています。

さらに、副主任・主任昇格試験の実施、職員異動調査(年3回)・上司評価(職員から施設長を評価する仕組み)などの法人独自の取り組みを実施しながら、法人全体として、個人ビジョン・法人理念の実現、組織活性化、職員一人ひとりのモチベーション(満足度)向上につなげています。

なお、職員同士の連帯感を深めるため、新人歓迎会・スポーツ大会・各種レクリエーションなどの業務以外のイベント開催にも力を入れています。

3、法人のスケールメリットを活かした各種規程が整備され、ノウハウが蓄積されています

長年に渡って、保育園(現在12園)・老人介護施設(現在1施設)を運営してきた経験から、今までに蓄積したノウハウ・スキルをもとに、充実した規程類(マニュアル)を整備しています。

すべての系列保育園では、就業規則・賃金規程はもちろんのこと、各種規程類(「保育安全マニュアル」「苦情解決体制規程」「給食衛生管理マニュアル」「児童虐待防止マニュアル」「人事制度運用マニュアル」などが整備されていて、保育理念・目標を実現するための日々の保育に必要なルールを、分かりやすく示しています。

特に「苦情と事故の報告」については、苦情の受付から苦情解決のための話し合いや解決状況の報告まで、当園だけでなく系列園全体の状況をホームページに一般公開し、透明度の高い保育園運営を目指しています。

また、法人主催で、系列園の施設長・栄養士・看護師・主任それぞれごとに集まる会議を毎月開催(主任会議は隔月開催)し、情報提供のみならず、現場保育の実践に役立つような検討・見直しの機会を設け、全系列園の情報共有と共通認識を大切にしています。

改善や工夫が望まれる点

「タテのつながり」だけでなく「ヨコのつながり」について、さらなる組織の強化を

「職員のモチベーション(満足度)を最優先した効果的な人事制度の確立」と「法人のスケールメリットを活かした各種規程整備やノウハウの蓄積」は、長年の運営経験を活かした「法人の強み」として十分に活かされています。一方園では、設立3年目を迎えたばかりということもあり、比較的在職の短い職員で構成されています。

法人と園との「タテのつながり」については、各種会議の定例開催や法人からのさまざまな情報提供、事業計画・運営方針の落とし込みなどを継続的に行っています。また、幹部職員に対して理事による定期面談も実施されていることから、「タテのつながり」は十分に確保され、保育理念・方針の実現に向けた手法を確立しています。

その半面、園内での「ヨコのつながり」については、保育士の連携(コミュニケーション)・職員間の意思のつながり・より良い職場環境の実現に向けた取り組みが、法人との「タテのつながり」と比較すると、歴史や職員の経験も含めて、成長段階であると言えます。

法人の保育方針と日々の現場での保育について、職員一人ひとりが「その方針実現のための課題」を認識・理解し、すぐに改善できることと少し時間をかけて改善しなくてはならないことを見極めながら、保育の場や各種会議などで都度話し合いを行うことにより、さらなる「ヨコのつながり」の強化が期待されます。

独自に取り組んでいる点

設計段階から地域性を考慮し、地域特性やイメージを反映した施設環境を実現しています

運営母体である「社会福祉法人 夢工房」主導により、基本理念並びに運営方針の実現に向けて、短中期事業計画を策定しています。具体的には、「新保育指針の具現化」・「自由契約時代へ向けた取り組み」・「幼保一元化を見据えたシステム構築」などを法人主導にて調査・研究し、系列園への情報提供を継続的に行っています。

また、新園の設立段階においては、横浜市の地域性を考慮し、待機児童解消問題などの各自治体の課題・問題点を調査研究することによって、業界全体の先導役を担いながら、積極的な意思表示をしていくことを方針としています。

当園では、横浜市都筑区という「政令指定都市の横浜市」・「今後発展が期待される新しい街(地域)」・「緑も豊富な閑静な住宅地域」などの地域性を考慮した結果、地域特性・イメージを反映した施設環境を実現しています。

【園内の様子】

2階建ての施設内に入ると、白が基調の明るいエントランスが広がり、1階には、カウンターでの対面も可能な事務所・芝生が全面に敷きつめられた園庭・ランチルーム兼イベントホール(舞台付)があります。2階には、子どもたちが自由に行き来できることを意識し設計された、3つの保育室が並んでいます。

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、人権の尊重

- ◇ 保育理念は「見るもの、聞くものに好奇心を誘発され、人に認められ、喜ばれることにより、自分自身が生きている意味を子どもなりに感じる保育」・「命や生きる力の大切さを感じる保育」・「人から守られるだけでなく、自立していく過程で困難なことや、悲しいことに立ち向かう勇気と気力が育つ保育」・「子どもたちの成長過程で、自立意欲を助長し、それを実践できる機会を大切に考えられる保育」の4つを掲げています。すべての項目が利用者本人を尊重したものとなっています。
- ◇ 個人情報の取り扱いや守秘義務については、全職員、実習生にも説明を行い、「利用者情報保護誓約書」を交わしています。子どもの肖像権を考慮し、園内での写真撮影は、保護者の同意書がなければしないという決まりを作っています。また、個人情報に関する書類は、事務所内の施錠ができる場所で管理しています。
- ◇ 虐待防止、または虐待の早期発見のためのマニュアルを、保育士全員に配布するとともに、園内研修で共通理解を深めています。

2、意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ◇ 施設内は、十分な陽光が確保できる設計構造となっています。また、清掃はチェックシートを使用し、確認できるようにして、保育士一人ひとりが、施設内が常に清潔に保たれるように意識しています。
- ◇ 施設は設計段階から地域性を考慮し、地域特性やイメージを反映させた施設環境を実現しています。
- ◇ 日常の保育の中では、リズム体操、和太鼓、粘土細工、園庭での外遊びなどをして遊びます。そのほかに、専門の講師によるECC（英語教室）や体育あそびにも力を入れています。
- ◇ 乳児の食事は、決して急かせることなくそれぞれの子どものペースで進めています。また、食の細かい子どもにも無理強いすることなく、その時点まで食べられたことをまず褒めた上で、「もう1口食べてみる？」などと言って、すすめています。
- ◇ 年長児は夏の間、ナス、トマト、オクラなどを、各自で自分の1苗を決めて育てています。収穫した野菜で「お花ピザ」などを作り、クッキングの時間に活かしています。子供たちの描いた絵と、写真が入った観察日記をつけ、保護者にも見てもらっています。
- ◇ 子どもたちと一緒に給食を食べた職員が、給食の感想と子どもの反応や様子を給食日誌に記録し、その記録を基に、調理担当者が次の月の献立作りを工夫しています。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ◇ 保護者の実状を考慮しながら保育計画を作成することを目指し、保育参観の日程なども、保護者の予定を立てやすくし、できるだけ負担がかからないよう心がけています。また、忙しい送迎時にも保育内容が分かるように、玄関先・クラス前にイーゼルを置き、日々の保育を保護者へ分かりやすく伝える工夫をしています。
- ◇ 週1回の職員会議や各クラスミーティングなどで、子ども一人ひとりの発達の状況や日常の様子を話し合い、指導計画の作成・評価・見直しに反映しています。また、日々の会話・連絡ノート・個人面談により、保護者の要望や意見をくみ取り、指導計画に反映することを心がけています。
- ◇ 苦情（相談事）受付責任者を副園長、解決責任者を園長とし、苦情解決体制・申し出方法を保護者にプリントで配布し、説明しています。また、保護者からの要望や苦情については、迅速・適切・誠心誠意な対応を心がけ、担当保育士から副園長・園長への連絡を徹底しています。過去に起きた事例は、インターネットで情報公開をするとともに、法人としてすべての園に情報を提供し、現場の改善に役立てています。

- ◇ 「子どもの健康と安全を守るために」と題した健康管理、衛生管理、安全管理、虐待予防、防災、汚物処理に関するファイルが各保育室に置いてあり、職員がいつでも見られるようになっています。
- ◇ 法人のスケールメリットを活かした各種規程が整備され、ノウハウが蓄積されています。

4、地域との交流・連携

- ◇ 園庭開放や一時保育を積極的に行っています。こうした、地域に向けた催しの案内は、地域の回覧板、ホームページなどで情報提供をしています。
- ◇ 毎週月曜日に行われる園庭開放のとき、育児相談に応じています。園の管理栄養士や看護師も相談に応じます。またこの園の法人組織から統括園長が来園するときは、相談コーナーを設けて相談に応じています。
- ◇ 地域の町内会に入会し、地域との友好的な交流をしています。園で開かれる七夕会やミニコンサートのチケットを、近隣の住人に配布し、招待しています。
- ◇ 近隣の小学校から小学生が体験学習に来たり、年長児が進学して入学する前には小学校の見学に行ったりするなどの交流をしています。また近隣の中学校からも、職場体験学習の中学生を受け入れています。また、都筑地区センターは、乳児の散歩コースになっているだけでなく、毎年園の運動会はこの施設内の体育館を利用しています。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ◇ 職員が守るべき法・規範・倫理等について、法人主催の新人研修・職員会議・就業規則において説明をし、また、全職員に全国保育士会倫理要領を配布し、周知徹底しています。
- ◇ 保育理念・保育方針は明文化し、玄関に掲示するとともに、書面化したものを職員に配布・周知徹底し、全職員が理解しています。また、人事評価時の園長面談において、保育士が自己評価を行いながら、園の保育理念の理解度・目標の達成度・専門スキルの習熟度などを確認しています。
- ◇ 法人として、全国社会福祉施設協議会・専門情報誌や独自のネットワークなどににより、さまざまな保育・経営情報の収集に努めています。また、重要な情報は、法人主催の施設長会議で話し合い・検討を行っています。
- ◇ 法人の保育方針と日々の現場での保育について、職員一人ひとりが「その方針実現のための課題」を認識・理解し、保育の場や各種会議などで都度話し合いを行うことにより、さらなる「ヨコのつながり」の強化が期待されます。

6、職員の資質向上の促進

- ◇ 職員が保育理念・方針に共感・理解するために、法人では年2回の幹部・中堅職員研修や年1回の新人職員研修を定期的で開催しています。また、採用時には「面接」・「適性検査」・「グループ討議」・「筆記(作文)」・「実技試験」を行い、必要な人材の確保に努めています。
- ◇ 保育理念や方針を実践する保育を行うために、法人独自の人事考課制度を活用しながら、計画的な人材育成が行われています。人事考課制度では、成績・専門要素(主要業務に必要な能力)・共通要素(積極性・協調性など)を評価し、職員一人ひとりと園長が面談(副主任以上は専務理事が面談)しながら、丁寧な人材育成計画を策定しています。
- ◇ 園長・主任・保育士・看護師・栄養士などについて、それぞれの役割を明文化しています。また、園長面談の際に、職員の専門能力の習熟度・社会人としてのマナー・本年度の目標・前年度の反省(課題)点など、さまざまな項目を十分に話し合いながら、職員一人ひとりの経験・能力や習熟度に応じた役割や期待水準を明文化しています。
- ◇ 園長・副園長・主任は、保育士との日常的なふれあいを大切に、保育士の心情や保育内容を把握するよう努めています。また、園長面談(年3回)・職員異動調査(年3回)・上司評価(職員から施設長を評価する仕組み)を行い、職員の意見・要望・満足度を把握しています。

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、横浜市健康福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/hyouka/index.html> を参照して下さい。




「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"> 法人理念の3つ(「社会福祉法の理念を尊び、利用者の人権を保障する」・「第一に利用者の利益を尊重し、福祉サービスのよりよき供給の担い手となるべく邁進する」・「常にサービス利用者の要望に答えるべく行動し、かつ地域社会との共生を目指す」)を基本とした保育理念を掲げています。 保育理念は「見るもの、聞くものに好奇心を誘発され、人に認められ、喜ばれることにより、自分自身が生きている意味を子どもなりに感じる保育」・「命や生きる力の大切さを感じる保育」・「人から守られるだけでなく、自立していく過程で困難なことや、悲しいことに立ち向かう勇気と気力が育つ保育」・「子どもたちの成長過程で、自立意欲を助長し、それを実践できる機会を大切に考えられる保育」の4つを掲げています。すべての項目が利用者本人を尊重したものとなっています。 保護者の実状を考慮しながら保育計画を作成することを目指し、保育参観の日程なども、保護者の予定を立てやすくし、できるだけ負担がかからないよう心がけています。また、忙しい送迎時にも保育内容が分かるように、玄関先・クラス前にイーゼルを置き、日々の保育を保護者へ分かりやすく伝える工夫をしています。 指導計画は、保育計画に基づき、子どもの個人差に即して保育ができるよう、年齢のみに捉われず子どもの月齢や発達状況に応じて作成しています。また、子どもの個人差にも対応できるように1年間を4期に区分し、それぞれの発達段階に合わせた記録をしていながら、子ども一人ひとりの自主性や主体性を大切に、柔軟性を持たせた計画となっています。

- 2 子どもの発達や状況に
応じた適切な援助の実施



- ・入園前に、園長と担任で、保護者と子どもと同時に面接を行っています。担任は子どもとの遊びを通して、子どもの様子や親子関係を観察・把握しています。また、入園までの成育歴や保育の要望等は、観察記録も含めて「児童票」に記載し、指導計画に反映できるようにしています。
- ・入園説明会で、短縮保育（ならし保育）の有無や期間について説明しています。子どもの様子や保護者の就労状況など、家庭の事情を十分に考慮し、協力が得られる範囲内で柔軟に対応しています。また、園内の子ども様子は連絡ノートに記録し、ノートで伝えきれない出来事や意見要望などは、送迎時の日常的な会話や面接の機会を確認して、園と家庭とのコミュニケーションを密にするよう心がけています。
- ・週1回の職員会議や各クラスミーティングなどで、子ども一人ひとりの発達の状況や日常の様子を話し合い、指導計画の作成・評価・見直しに反映しています。また、日々の会話・連絡ノート・個人面談により、保護者の要望や意見をくみ取り、指導計画に反映することを心がけています。

- 3 快適な施設環境の確保



- ・清掃はチェックシートを使用し、確認できるようにしています。また、保育士一人ひとりが、施設内が常に清潔に保たれるように意識しています。
- ・施設は、十分な陽光が確保できる設計構造となっています。また、住宅地域に位置するため、付近には高い建築物がほとんどなく、保育室すべてに十分な陽光が取り入れられています。
- ・沐浴・温水シャワー設備があります。皮膚を清潔に保つため、汗をかいたときや排便後に使用しています。
- ・0、1歳児は同じ部屋を使用していますが、少人数でいつでも好きな遊びが選んでできるように、棚で仕切ったり、囲いを設置したりしながら、コーナーをつくり、室内の使い方を工夫しています。
- ・園内1階にはランチルームがあり、2歳児以上は食事の時間になると2階の各クラスから1階へ移動しています。0、1歳児については、同じ部屋の中で食事と午睡の場所を決め、食べる・寝る・遊ぶなどの機能別空間を確保しています。

- 4 一人ひとりの子どもに個別に対応する努力



- ・発達の状況変化が著しい時期である0、1、2歳児については、個別指導計画を作成し、子どもたち一人ひとりの発達状況に応じた保育を行っています。
- ・個別指導計画の作成・見直しについて、保護者に伝えること・納得してもらうことを大切にしています。園で行っていることを伝えたと上で、保護者の意向をくみ入れながら、連携を密にして、理解を得ています。
- ・子どもたち一人ひとりの個人情報は「児童票」に記録しています。「児童票」には、既往歴・成長記録・保育経過記録・保護者の要望等を記録し、事務所に保管・管理しています。なお、事務所内にて職員は「児童票」をいつでも見ることができます。

- 5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み





- ・法人主催で、系列園の施設長・栄養士・看護師・主任それぞれごとの会議を毎月開催(主任会議は隔月開催)しています。
- ・特に配慮を要する子どもを受け入れるために、対応に必要なノウハウや情報などの意見交換ができる仕組みを確立しています。保育経過や情報については、対象児童用のノートに記録し、職員がいつでも確認できるようにしています。
- ・室内はバリアフリー構造となっていて、車いすを使用する障がい児にも対応できるように、玄関には保育室へ続くスロープを備え、トイレやエレベーターなどの設備も完備しています。
- ・開園以来、障がいと認定された子どもの受け入れ実績はありませんが、園では、障がいのある子とない子のかかわりについて、障がいのある子どもがゆっくりと成長していけることを心がけ、子どもたち同士が分け隔てなく仲間として接し、人間的な心の成長ができることを考えた保育を目指しています。
- ・アレルギー疾患のある子どもへの対応については、子どものかかりつけ医の診断書や指示書により、看護師・栄養士主導の適切な対応を行っています。また、必要な場合は園医に相談し、助言を受けています。
- ・保護者が外国籍の子どもに対しては、文化や生活習慣の違いを認め尊重し、保護者の意向を大切にしています。また、どうしても意思疎通が困難な保護者に対しては、行政やNPOの協力を得て翻訳してもらうなどの対応策を用意しています。




- 6 苦情解決体制



- ・苦情(相談事)受付責任者を副園長、解決責任者を園長とし、苦情解決体制・申し出方法を保護者にプリントで配布し、説明しています。また、保護者は第三者委員に対して、直接苦情(相談事)を申し出できるとともに、各種アンケートの配布や玄関に設置された「ヤギさんポスト(意見箱)」によって、園にも直接意見や要望を表明できる仕組みがあります。
- ・外部の苦情受付連絡先として、都筑区役所福祉保健センターサービス課・横浜市福祉調整委員会・かながわ福祉サービス運営適正委員会などの連絡先を紹介しています。
- ・保護者からの要望や苦情については、迅速・適切・誠心誠意な対応を心がけ、担当保育士から副園長・園長への連絡を徹底しています。過去の苦情・トラブルなどのデータは、苦情の記録としてファイリングし、今後のトラブル防止・解決に役立てています。また、過去に起きた事例は、インターネットで情報公開をするとともに、法人としてすべての園に情報を提供し、現場の改善に役立てています。

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"> ・3つの保育室と、広さのあるランチルーム、はだしで遊べる園庭があります。クラス間で、人数や時間の調整を工夫して、子どもたちがゆったり遊べるようにしています。 ・日常の保育の中では、リズム体操、和太鼓、粘土細工、園庭での外遊びなどをして遊びます。そのほかに、専門の講師によるECC（英語教室）や体育あそびにも力を入れています。 ・年長児は夏の間、ナス、トマト、オクラなどを、各自で自分の1苗を決めて育てています。収穫した野菜で「お花ピザ」などを作り、クッキングの時間に活かしています。子供たちの描いた絵と、写真が入った観察日記をつけ、保護者にも見てもらっています。 ・子どもたちは歌がとても好きで、自由遊びのときなどに友だち同士で口ずさむ姿が見られます。 ・異年齢児が、同じ部屋や園庭で一緒に過ごすことは日常的であり、自然な形でかわりが持てる環境があります。遊びの中においても、年長児が年少児を気遣う様子がよく見られます。 ・子ども同士のけんかは、保育士が二人の話を聞き、必要に応じてお互いの気持ちを話し聞かせて、握手をして仲直りをさせています。 ・子どもたちは、天気の良い日は園庭の芝生や砂場をはだしでかけまわり、土や草の感触を覚えます。散歩も取り入れ、歩き、走り、たくさん汗をかいています。
<p>- 1 保育内容[生活]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・乳児の食事は、決して急かせることなくそれぞれの子どものペースで進めています。また、食の細い子どもにも無理強いすることなく、その時点まで食べられたことをまず褒めた上で、「もう1口食べてみる？」などと言って、すすめています。 ・給食メニューは、サイクルで同じメニューを繰り返すのではなく、園独自の工夫をした献立作りをしています。午後の間食は手作りおやつを提供するとともに、「カミカミメニュー」としておやつ昆布、するめ、大豆などを交えて、子どものかむ力を養う配慮をしています。 ・食材は国産のものにこだわっています。また、園では有害な活性酸素を除去し、抗菌作用もある新たな装置(活水器)を設置し、「水の安心・安全」に配慮しています。 ・子どもたちと一緒に給食を食べた職員が、給食の感想と子どもの反応や様子を給食日誌に記録し、その記録を基に、調理担当者が次の月の献立作りを工夫しています。 ・ランチルームに隣接する調理室は部屋の2面がガラス張りになっていて、子どもの食事をする様子が常に見られるように設計されています。調理担当者はランチルーム内で、子どもと接するだけでなく、調理室からも様子を見守っています。 ・玄関ホールに、その日の給食サンプルが展示してあり、保護者がお迎え時に見ることができます。献立に関するコメントや、人気メニューのレシピも置いてあり、家庭での食事とつながりが保てるようにして

	<p>います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児突然死症候群に対しては 15 分おきの呼吸チェックをして、記録を取っています。 ・排泄のリズムは一人ひとりが違うことを、職員が共通理解しています。トイレトレーニングにおいても、同年齢でも月齢差があり、個人差があることから、あせらず「待つ」姿勢で臨んでいます。
<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"> ・子どもの健康状態や既往症については保護者から情報を得て、子ども一人ひとりについての健康診断票と経過記録によって、職員全員が把握しています。 ・一人ひとりの健康診断・歯科健診の結果は、園児健康診断票に記録しています。各健診の結果は保護者に伝えられ、必要に応じて医師との連携を取ることができます。 ・感染症対策のマニュアルがあります。感染症発生時は、園の玄関ホールにある掲示板に明記して、保護者に速やかな情報提供をしています。また、感染症に関する最新情報は囑託医や市から得て、職員会議の場で職員全員に周知しています。
<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"> ・「子どもの健康と安全を守るために」と題した健康管理、衛生管理、安全管理、虐待予防、防災、汚物処理に関するファイルが各保育室に置いてあり、職員がいつでも見られるようになっています。 ・衛生管理のマニュアルに基づいて清掃が行われ、チェック表で管理をし、清潔を保っています。
<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"> ・災害、事故、不審者などに備えた安全管理に関するマニュアルがあり、園としての安全対策を講じています。 ・毎月の避難訓練は、いろいろな場面を想定した上で避難場所への誘導、保護者への引き渡し訓練など、工夫して行っています。 ・子どものけがや事故は、必ず保護者に状況報告をしています。けがは保健日誌に記録し、事故は事故報告書に記載の上、職員会議で報告し、対策や改善策をその都度検討しています。 ・園児一人ひとりの ID カードがあり、登園・降園の確認をしています。 ・民間の警備会社と契約をし、緊急通報体制ができています。また、全職員が警備会社に指紋認証登録をしています。

- 3 人権の尊重



- ・職員は採用時に、「保育士の姿勢」に関する研修を全員が受講しています。子どもへの接し方は毎月の職員会議でも確認され、子どもの人格を尊重した保育ができるように努めています。
- ・子ども同士のけんかの場合は、保育士は、他の子どもたちと少し離れたところで、二人の気持ちや話をゆっくり受け止め、解決に導きます。
- ・子どもが一人になりたいときには、各保育室に、背の低い家具でできた一角があり、子どもが自分の時間を過ごすことができます。
- ・子どもが保育士と一対一で話したいときなどは、事務所やランチルームの一角、比較的広い廊下部分や、玄関ホールなどでも向き合って話すことができます。
- ・個人情報の取り扱いや守秘義務については、全職員、実習生にも説明を行い、「利用者情報保護誓約書」を交わす仕組みを作っています。子どもの肖像権を考慮し、園内での写真撮影は、保護者の同意書がなければいけないという決まりを作っています。
- ・個人情報に関する書類は、事務所内の施錠ができる場所で管理しています。
- ・子どもへの虐待が明らかになった場合には、「横浜市北部児童相談所」「よこはま子ども虐待ホットライン」と園医による協力体制がとられることになっています。
- ・子どもの性差については職員会議で取り上げ、保育士の意識の確認をしています。無意識に性差の固定観念を持ってしまったときには、職員同士で互いに指摘するようにしています。



- 4 保護者との交流・連携






- ・園の保育方針は、入園時に保護者に配布する「入園のしおり」に明記しています。また、入園時や進級説明会、クラス懇談会、個人面談などでも必ず保護者に説明をしています。
- ・連絡帳の記入を丁寧にして、保護者とときめ細かな情報交換をしています。また、子どもの送迎時に毎日の子どもの様子を直接伝え合い、家庭との連携をもっています。
- ・個別面談と保護者懇談会は、保護者が出席しやすい日時の希望を聞いて実施しています。
- ・保護者からの相談は、内容がほかの人に聞かれることのないように部屋と時間を決め、落ち着いて受けられるように配慮しています。
- ・毎月「園だより」「クラスだより」「給食だより」「ほけんだより」を発行しています。保育参観のときに、日常の保育の様子をスクリーンで紹介します(肖像権や子どものプライバシーを考慮して、映像媒体の貸し出しや撮影は禁止という決まりを作っています)。普段家庭にいるときと違う子どもの姿を保護者に見せ、子どもの成長を確認してもらいます。
- ・年間行事は入園時に配布する「入園のしおり」に記載し、保護者が予定を立てやすいようにしています。
「保育参加」は年2回あり、ほかに、親子で楽しむ運動会、七夕会、バザー、生活発表会など保護者参加の行事を行っています。
- ・園の開設時、「保護者会をつくるか」のアンケートをした結果、保

	<p>護者全員が不要と回答した経緯があり、保護者会は存在しません。 しかし、懇談会の後、保護者同士が交流できる時間と場所の提供をしています。</p>
--	--




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"> ・園庭開放や一時保育を積極的に行っています。こうした、地域に向けた催しの案内は地域の回覧板、ホームページなどで情報提供をしています。 ・「手作りおもちゃ」「わらべうたと伝承遊び」「絵本の与え方」などの講習会を開いたり、園庭開放（毎週月曜日）や一時保育の折には、育児相談を受けたりし、地域のニーズに応えています。 ・地域の子育て支援ニーズについて職員会議で話し合い、年間の一時保育に関する取り組みを計画しています。
<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"> ・毎週月曜日に行われる園庭開放のとき、育児相談に応じています。園の管理栄養士や看護師も相談に応じます。またこの園の法人組織から統括園長が来園するときは、相談コーナーを設けて相談に応じています。 ・地域住民からの相談内容によっては、必要に応じて関係機関との連携を図り、園長と主任が担当しています。




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"> ・地域の町内会に入会し、地域との友好的な交流をしています。園で催す七夕会のチケットを近隣の住人に配布したり、子育て支援の一環として、ミニコンサートを開き、親子連れを招待したりするなどしています。 ・近隣の小学校から小学生が体験学習に来たり、園児の入学前には、小学校の見学に行ったりするなどの交流をしています。また近隣の中学校からも、職場体験学習の中学生を受け入れています。 ・都筑地区センターは、乳児の散歩コースになっているだけでなく、毎年園の運動会はこの施設内の体育館を利用しています。 ・都筑地区センター主催の行事（クリスマス会、絵の発表会）に参加しています。また、近隣マンションで行われる移動図書館でのお話し会に参加し、地域の子どもたちとの交流を図っています。 ・散歩先や散歩の途中で、地域の人たちと声をかけ合い、親しい交流をしています。
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容、料金、職員体制などの利用者が必要な情報は、園のパンフレット、ホームページなどで詳しい内容を提供しています。ホームページは毎月更新し、充実しています。 ・園の見学希望者には、なるべく希望の曜日や時間で対応しますが、園児の様子ができるような時間設定を提案しています。 ・利用希望者の問い合わせには副園長が対応し、副園長不在時は、事務所内の誰でもが常に対応できるようになっています。
<p>- 3 ボランティア・実習の受け入れ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・高校生のボランティアを受け入れています。受け入れマニュアルがあり、受け入れにあたって職員と利用者に、マニュアルに沿って説明をしています。ボランティアとの間に、「利用者保護誓約書」を交わしています。 ・ボランティアの感想を受ける仕組みがあり、若い人に保育の現場を知ってもらえる良い機会と認識して、受け入れに前向きに取り組む姿勢でいます。 ・実習生を受け入れています。事前に職員には受け入れマニュアルを配布し、保護者には趣旨を説明しています。 ・実習生の希望に合わせた実習を、クラス担任が実施します。そして実習終了後には、実習生と職員との反省会があり、意見交換の機会を作っています。

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"> 職員が保育理念・方針に共感・理解するために、法人では、年2回の幹部・中堅職員研修や年1回の新人職員研修を、定期的開催しています。また、採用時には「面接」・「適性検査」・「グループ討議」・「筆記(作文)」・「実技試験」を行い、必要な人材の確保に努めています。 保育理念や方針を実践する保育を行うために、法人独自の人事考課制度を活用しながら、計画的な人材育成が行われています。人事考課制度では、成績・専門要素(主要業務に必要な能力)・共通要素(積極性・協調性など)を評価し、職員一人ひとりと園長が面談(副主任以上は専務理事が面談)しながら、丁寧な人材育成計画を策定しています。 常勤・非常勤とも、職員が積極的かつ主体的に、研修に参加しています。園では年間研修予定表があり、現場の保育に必要な研修項目は随時追加しています。計画では、法人内研修や外部研修など多岐にわたる研修項目を策定し、法人理念や個人目標の実現につなげています。 常勤職員だけでなく非常勤職員においても、指導担当者を配置し、丁寧な人材育成を行っています。また、非常勤職員・常勤職員を区分けせずに研修の参加を呼びかけ、全職員同様の資質向上に努めています。
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 職員会議や各クラスミーティングで、保育内容や保育技術についての確認や反省を行っています。また、法人統括園長や系列園の事例などから提供されるサービス事例を職員間で検討し、必要に応じて実践しています。個々の職員のスキルアップに向けた自己評価については、人事考課制度の仕組みを活用しています。 必要に応じて本部や外部からの講師を招き、体育・英会話・音楽などの専門的な指導を受け、日々の保育に役立てています。また、本部から派遣される法人統括園長より専門的な助言・相談・指導を得るなど、保育技術の評価・指導を受ける仕組みを確立しています。
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 園長・主任・保育士・看護師・栄養士などについて、それぞれの役割を明文化しています。また園長面談の際に、職員の専門能力の習熟度・社会人としてのマナー・本年度の目標・前年度の反省(課題)点などさまざまな項目を十分に話し合いながら、職員一人ひとりの経験・能力や習熟度に応じた役割や期待水準を明文化しています。 園長・副園長・主任は保育士との日常的なふれあいを大切にし、保育士の心情や保育内容を把握するよう努めています。また、園長面談(年3回)・職員異動調査(年3回)・上司評価(職員から施設長を評価する仕組み)を行い、職員の意見・要望・満足度を把握しています。

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"> 職員が守るべき法・規範・倫理等について、法人主催の新人研修・職員会議・就業規則において説明をし、また、全職員に全国保育士会倫理要領を配布し、周知徹底しています。 法人による施設長会議では、経営・事業運営に関する情報が報告されています。施設長会議で報告された法人の情報は、施設長の責任において職員に周知徹底しています。また、ホームページでは法人の経営・運営状況を公開しています。 ゴミの減量化やリサイクルに関しては、子どもたちへ絵本などで読み聞かせを行いながら、ゴミの減量化に興味を持つような取り組みを行い、付近の公園でのゴミ拾いを実践しています。 環境配慮の考え方や取り組みは、明文化されていて各クラスに備え付けています。
<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"> 保育理念・保育方針は明文化し、玄関に掲示するとともに、書面化したものを職員に配布・周知徹底し、全職員が理解しています。また、人事評価時の園長面談において、保育士が自己評価を行いながら、園の保育理念の理解度・目標の達成度・専門スキルの習熟度などを確認しています。 平日頃からの保護者とのコミュニケーションを大切にし、重要な意思決定だけではなく、運動会などの行事に対しても、幅広くかつ継続的に意見交換を行っています。園運営に関しての重要な意思決定については、その理由・経過・目的について、職員会議で話し合い、全保護者向けにプリントを配布し、理解を求めています。 法人主催による幹部職員・中堅職員研修を定期的で開催しています。副主任や主任への昇格試験も定期的に行い、スーパーバイズのできる主任クラスの計画的な育成プログラムが確立しています。
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 法人として、全国社会福祉施設協議会・専門情報誌や独自のネットワークなどにより、さまざまな保育・経営情報の収集に努めています。また、重要な情報は、法人主催の施設長会議で話し合い・検討を行っています。 運営面での重要課題（保育指針の改定・保育内容の向上・法人の財務状況や職員体制及び職員の労働条件など）については、法人主催の施設長会議で報告・検討した後、各園長が職員会議を通じて職員に納得できるように説明を行い、全体の取り組みとしています。 法人として、短中期的な事業計画を策定しています。「市場の現況」・「行政の動向」等を分析・協議し、短中期計画の策定に役立てています。また、法人の事業運営については、監査法人による監査など、外部機関の専門家から意見・助言を取り入れています。

利用者（園児）家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2008年7月22日～8月4日
- 2、実施方法 保育園から全園児の保護者に直接配付（手渡し）し、回答を依頼。
各保護者より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- 3、回収率 57.6%（59枚配付、34枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児クラス...4人、1歳児クラス...7人、2歳児クラス...8人、3歳児クラス...5人、
4歳児クラス...6人、5歳児クラス...4人

ただし同一家族で複数名が園に在籍している場合は、下の子どものクラスについて回答。

設問ごとの特徴

【問1】保育園の基本理念や基本方針について

約70%の保護者が知っています。さらに、「知っている」と答えた保護者のうち約96%の人が保育目標や保育方針に賛同できると答えています。

数値「70」%は、「よく知っている」「まあ知っている」を合わせたもの。

【問2】入園時の状況について

「見学の受け入れ」・「入園前の見学や説明」・「費用や決まりに関する説明」の設問についての満足度が、60%台とやや低いものになっています。2006年の園開設時に入園した保護者が含まれることも原因と考えられますが、「もう少し丁寧な説明、丁寧な対応が欲しい」という意見もあります。

数値「60」%は、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせたもの。以下同様。

【問3】年間の計画について

「年間の保育や行事についての説明」の設問は、80%以上の満足回答を得ていますが、「保護者の要望が活かされているか」の項目は60%強の満足度にとどまっています。体操やECC（英語教室）のプログラムを歓迎し、「年間スケジュールが年度初めに配られ、土日祝日の行事開催で助かる」という意見があります。保護者の要望について、園として声を聞く仕組みを用意しているものの、「その声を活かしていないと感じている」という意見もあります。

【問4】日常の保育内容「遊び」「生活」について

「遊び」については、「子どもの年齢に合った遊びをしている」「芝生の園庭は裸足で遊べる」などの点を喜ぶ意見がある一方、「外遊びを多くしてほしい」「本やおもちゃを増やしてほしい」などの要望があります。

給食についての設問は90%以上の満足度を得ています。「メニューが多い」「おいしい」と、給食の内容を好感しています。子どもの体調やケガの説明については、「一日の様子をよく説明してくれる」という意見がある反面、「説明をもう少し詳しくしてほしい」という意見もあります。なお、「低年齢からの歯磨き」を希望する声が複数あります。

【問5】快適さや安全対策などについて

「落ち着いて過ごせる雰囲気」と「不審者侵入に対する備え」の設問が満足度60%台です。「設備が整っていてきれい」「安心して預けられる環境」という意見がありますが、保育室内の温度管理に「暑い」「風通しが悪い」などの印象をもつ保護者もいるようです。

【問6】園と保護者との連携・交流について

「送迎時の子どもの様子の説明」については、満足度が60%台です。「連絡ノートで様子がよくわかって

助かる”“担任以外の先生も子どもの様子を話してくれる”という意見がある反面、“説明をもう少し詳しくしてほしい”という意見もあります。「話し合いの機会」についても60%台の満足度で、“よく相談に乗ってくれる”という意見がある一方で、“もっと話したい”という声もあります。

【問7】職員の対応について

「アレルギーや障がいのある子どもへの配慮」への回答で、「満足」が60%弱、「その他」が約35%になっている理由は、自分の子どもがこの質問に該当しないことによるものと考えられます。「意見や要望への対応」については、“担任がとても良くしてくれる”“よく話を聞いてくれる”という意見の一方、“相談がしにくい”と感じている意見もあります。

【問8】保育園を総合的に評価すると

約80%の満足度となっています。

【問9】園への要望など

職員の入れ替わりについて、園から説明はありましたが、不安という声や早めの説明を希望する意見があります。

◆ まとめ

「園から保護者への説明」「園との話し合い」などに関する設問に不満足の見解が多くみられます。園は園としてのアンケートなども折々に実施し、保護者の意見・要望を聞く体制は取っていますが、園からの声が保護者に十分に伝わっていないと考えられます。保護者の気持ちのくみとり方や、説明の仕方などの配慮によって改善される部分であり、さらなる工夫が望まれます。

利用者（園児）家族アンケート集計結果

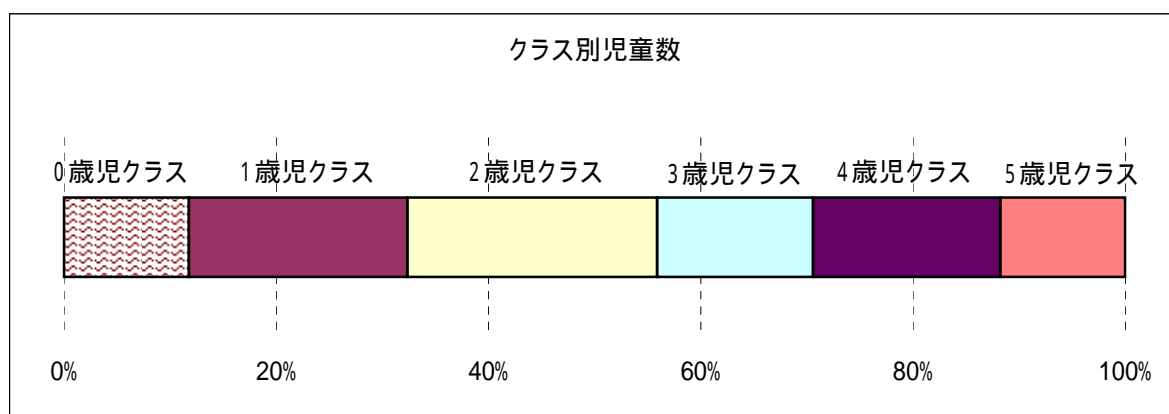
実施期間：2008年 7月22日～8月4日

回収率：57.6% （回収34枚 / 配布59枚）

【属性】

クラス別児童数							(人)
合計	0歳児クラス	1歳児クラス	2歳児クラス	3歳児クラス	4歳児クラス	5歳児クラス	無回答
34	4	7	8	5	6	4	0

同一家族で複数名が園に在籍の場合は、下の子どものクラスで記入



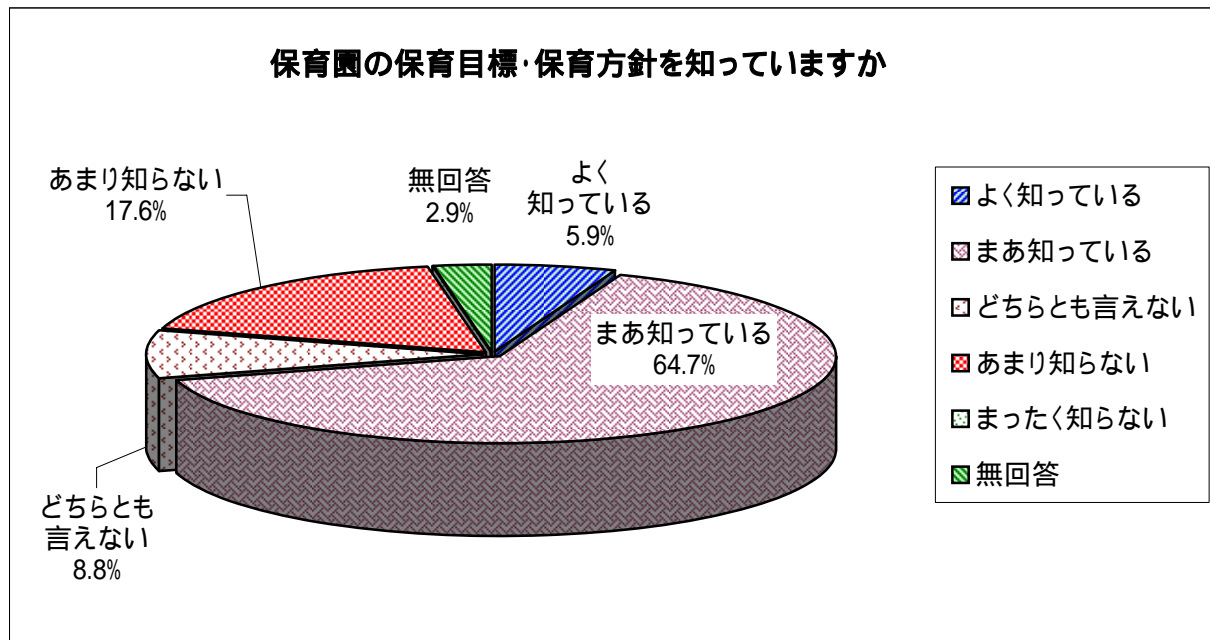
保育園の基本理念や基本方針について

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	5.9	64.7	8.8	17.6	0.0	2.9	100

(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)

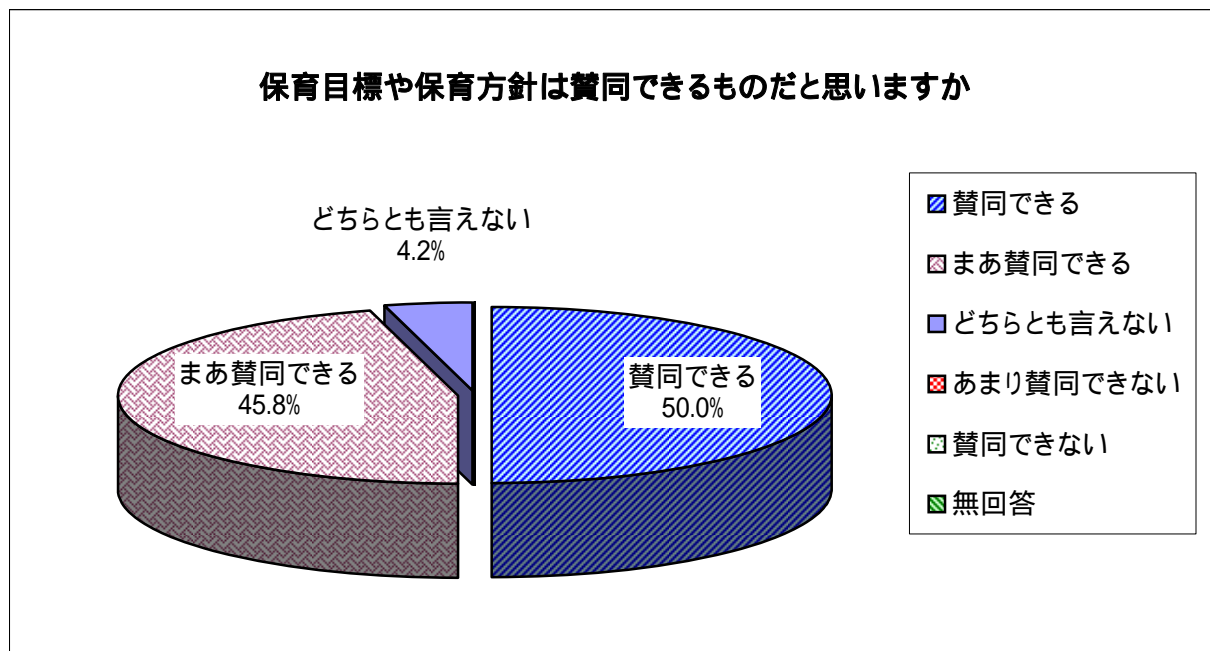


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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:	賛同できる	まあ賛同できる	どちらとも言えない	あまり賛同できない	賛同できない	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	50.0	45.8	4.2	0.0	0.0	0.0	100



保育園のサービス内容について

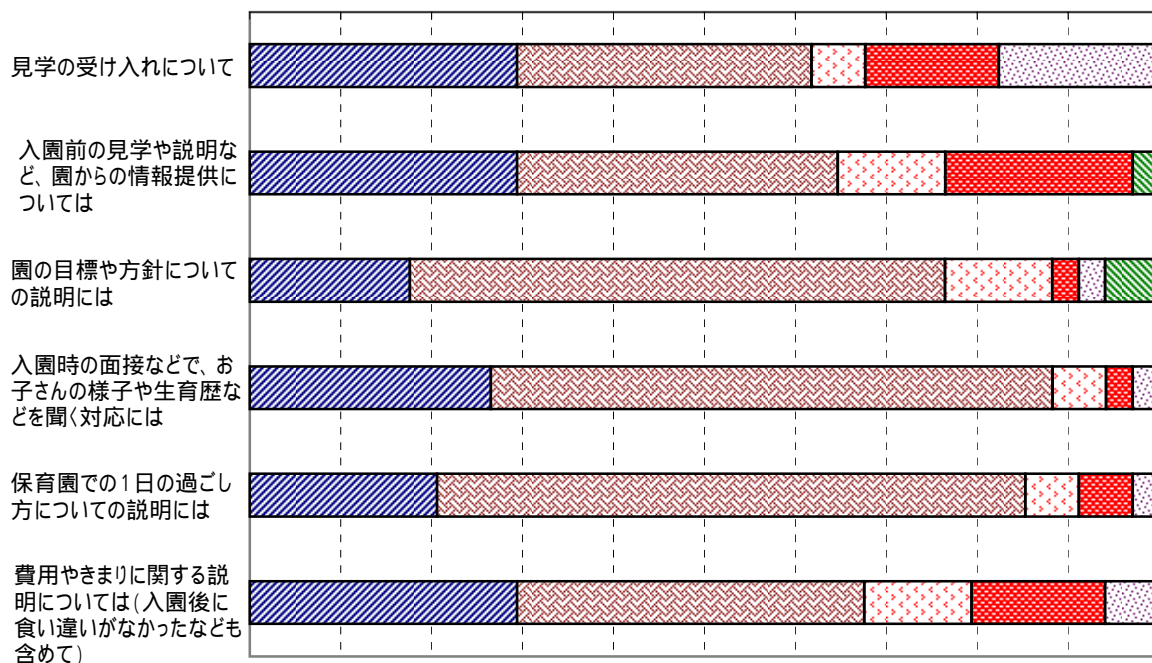
問2 入園時の状況について

(%)

	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	29.4	32.4	5.9	14.7	17.6	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	35.3	11.8	20.6	0.0	2.9	100
園の目標や方針についての説明には	17.6	58.8	11.8	2.9	2.9	5.9	100
入園時の面接などで、お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	26.5	61.8	5.9	2.9	2.9	0.0	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	20.6	64.7	5.9	5.9	2.9	0.0	100
費用やきまりに関する説明については(入園後に食い違いがなかったなども含めて)	29.4	38.2	11.8	14.7	5.9	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



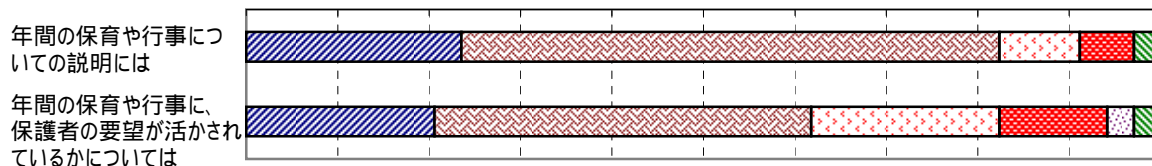
問3 年間の計画について

(%)

	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	23.5	58.8	8.8	5.9	0.0	2.9	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	20.6	41.2	20.6	11.8	2.9	2.9	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



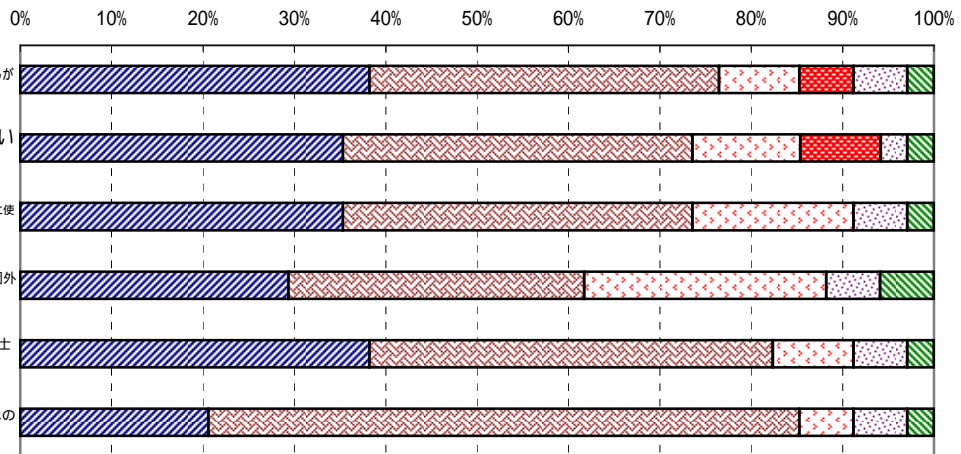
問4 日常の保育内容について

(%)

「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
クラスの活動や遊びについては(お子さんが満足しているかなど)	38.2	38.2	8.8	5.9	5.9	2.9	100
子どもが外遊びを十分しているかについては	35.3	38.2	11.8	8.8	2.9	2.9	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)	35.3	38.2	17.6	0.0	5.9	2.9	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	29.4	32.4	26.5	0.0	5.9	5.9	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	38.2	44.1	8.8	0.0	5.9	2.9	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	20.6	64.7	5.9	0.0	5.9	2.9	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

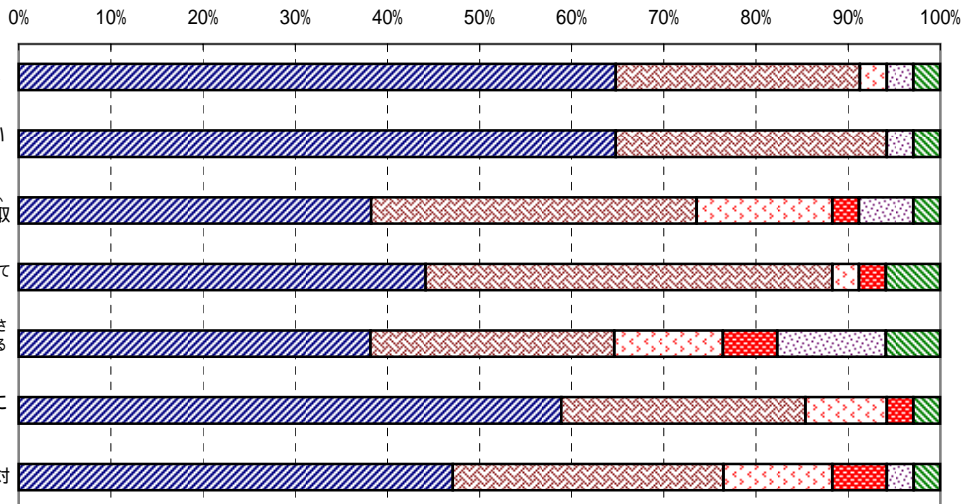


(%)

「生活」について	満足	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
給食の献立内容については	64.7	26.5	2.9	0.0	2.9	2.9	100
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	64.7	29.4	0.0	0.0	2.9	2.9	100
基本的な生活習慣(衣類の着脱、手洗いなど)の自立に向けての取り組みについては	38.2	35.3	14.7	2.9	5.9	2.9	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	44.1	44.1	2.9	2.9	0.0	5.9	100
おむつはずしは、家庭と協力し、お子さんの成長に合わせて柔軟に進めているかについて	38.2	26.5	11.8	5.9	11.8	5.9	100
お子さんの体調への気配りについては	58.8	26.5	8.8	2.9	0.0	2.9	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	47.1	29.4	11.8	5.9	2.9	2.9	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



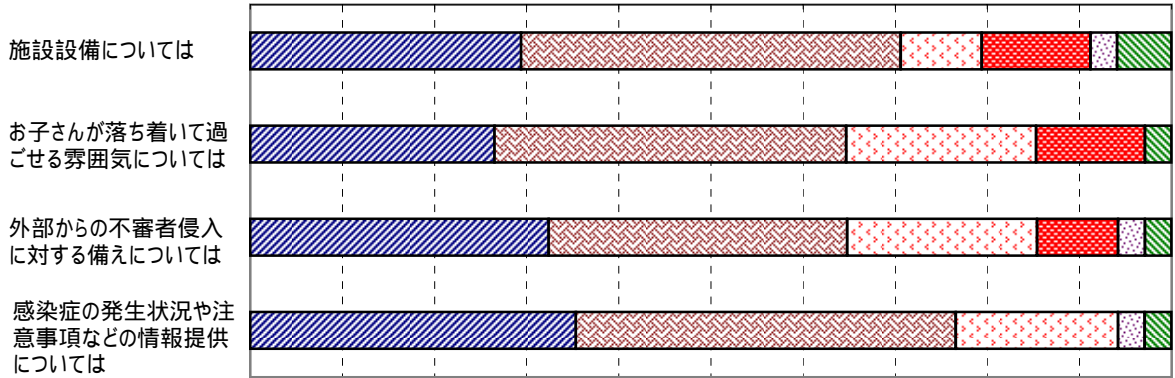
問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	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
施設設備については	29.4	41.2	8.8	11.8	2.9	5.9	100
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気については	26.5	38.2	20.6	11.8	0.0	2.9	100
外部からの不審者侵入に対する備えについては	32.4	32.4	20.6	8.8	2.9	2.9	100
感染症の発生状況や注意事項などの情報提供については	35.3	41.2	17.6	0.0	2.9	2.9	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



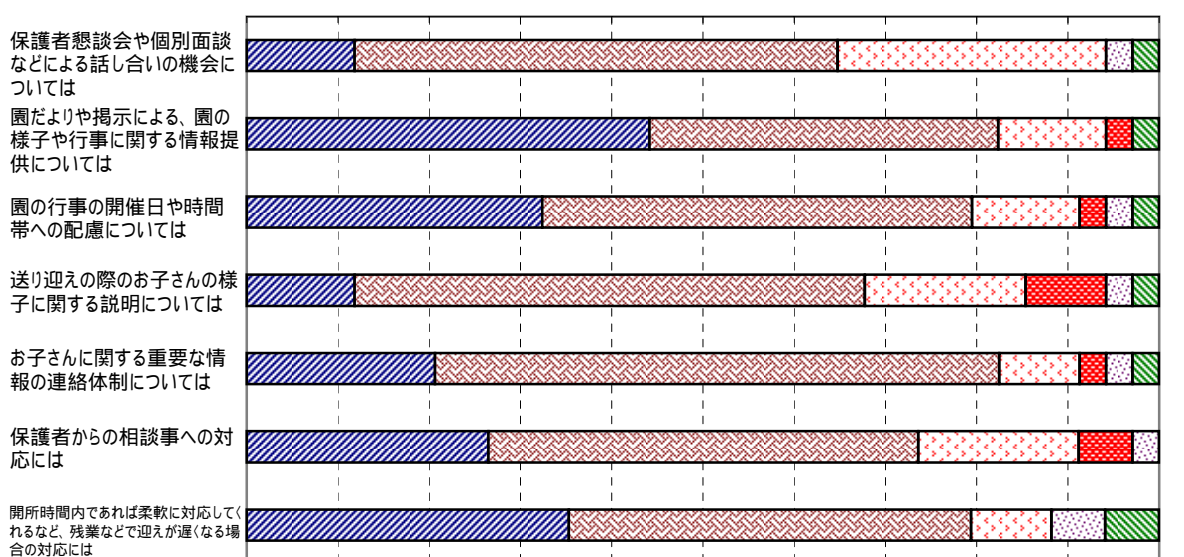
問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	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	11.8	52.9	29.4	0.0	2.9	2.9	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	44.1	38.2	11.8	2.9	0.0	2.9	100
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	32.4	47.1	11.8	2.9	2.9	2.9	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	11.8	55.9	17.6	8.8	2.9	2.9	100
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	20.6	61.8	8.8	2.9	2.9	2.9	100
保護者からの相談事への対応には	26.5	47.1	17.6	5.9	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	35.3	44.1	8.8	0.0	5.9	5.9	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

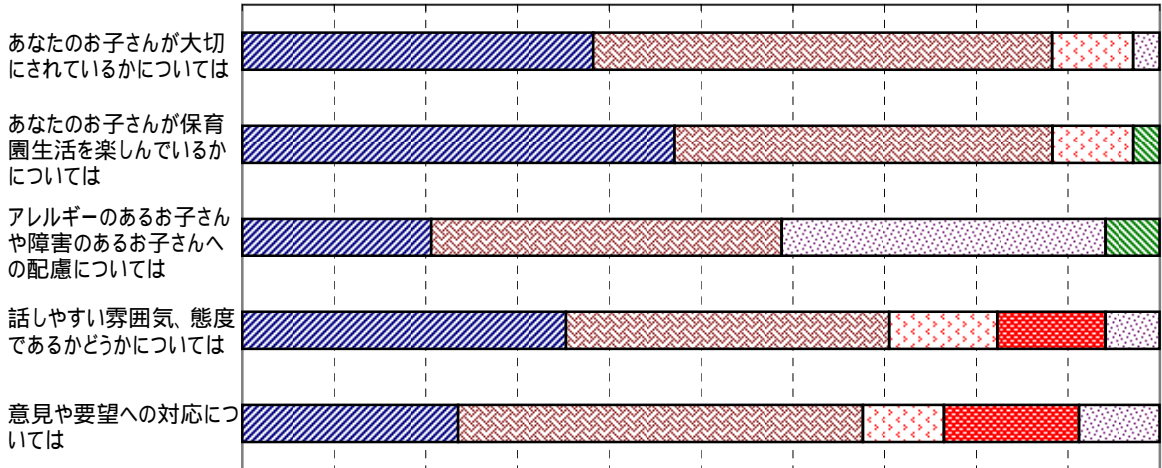
(%)

	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	38.2	50.0	8.8	0.0	2.9	0.0	100
あなたのお子さんが保育園生活を楽しくしているかについては	47.1	41.2	8.8	0.0	0.0	2.9	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	20.6	38.2	0.0	0.0	35.3	5.9	100
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	35.3	35.3	11.8	11.8	5.9	0.0	100
意見や要望への対応については	23.5	44.1	8.8	14.7	8.8	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%

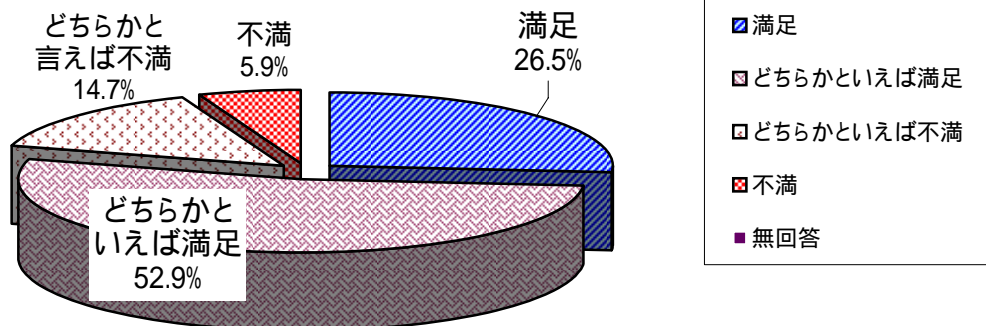


問8 保育園を総合的に評価すると

(%)

	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	26.5	52.9	14.7	5.9	0.0	100

総合満足度



利用者（園児）本人調査 分析

観察調査 9月25日（木）9：00～12：40 9月26日（金）8：30～12：40

観察中、幼児を中心に、会話の中で適宜聞き取りを行いました。

0歳児クラス

朝の時間は、サークルの中で保育士に抱かれたり、ハイハイをして遊んだり、落ち着いた様子で過ごしています。保護者から離れたくなくて泣く子どもも、保育士に優しく抱かれて安心します。

散歩は、バギーに乗る子、保育士に抱かれる子、保育士と時々歩く子、それぞれの発達に応じての違いがあります。近くの地区センター内のプレイルームまでが当日の散歩コースでした。保育士は途中で行き交う地域の人たちに積極的にあいさつをし、返ってくる笑顔からは子どもたちが町の人に愛されていることがわかります。

プレイルームでは、ボールプール（水ではなく小さなボールがたくさん入ったプール）や、おもちゃの自動車などで、よく遊びます。一人ひとりの子どもが興味を持ってそんなことを保育士が探し、遊びを見つけてあげます。今までできなかったことが、できるようになった「ひとつずつ」を、子どもとほかの保育士とみんなで喜び合っています。

1歳児クラス

0歳児と同じ保育室で、朝の時間を過ごします。朝のおやつの後、絵本の「はらぺこあおむし」を保育士に読んでもらいます。子どもたちはこの話が大好きで、アオムシがチョウチョになるときはみんなで大喜びです。0歳児も一人、保育士に抱っこされて聞きに来ます。2歳児も数人、隣の部屋からのぞきに来ています。続いて「リズム体操」をします。音楽に合わせて体を大きく動かし、とても上手にできます。

11時にお昼ごはんが始まります。エプロンをして、3つのテーブルに分かれていすに座ります。保育士に手をアルコール消毒してもらい、用意ができるのを待ちます。お友だちと話をしながら、楽しく食事をしています。食べ終わると保育士の「お手々ぱっちゃん。ごちそうさまでした。」の声に合わせて、手を胸の前で合わせあいさつをします。子どもたちは自分のいすを机の中に入れてから、席を離れます。

食事が済むと、一人ずつトイレに行きます。一生懸命、自分でズボンとおむつを脱いでいますが、できなくなると保育士に手伝ってもらいます。便器に座り、おしっこが出ると、入り口にいる保育士に大きな声で「おしっこ出たぁ」と、言っています。保育士は一人ひとりを、大きくほめてあげます。

昼寝の前に着替えをすることも練習です。「できない」という子どもも保育士に「やってみてごらん」と言われ、できるところまで自分でやってみます。時間がかかっても保育士はゆっくり見守っています。

2歳児クラス

朝のおやつが終わると、トイレを済ませて、散歩に行く準備をします。出かける支度に集中できなかったり、けんかが始まったりしても、保育士は子どもの興味を優先させながら、準備を進めます。けんかをしている子どもには、「お口で言いましょう」「嫌なことはやめようね」と言い聞かせ、握手で仲直りをさせています。

二人ずつ手をつないで出発します。散歩の途中や、目的地の鴨池公園では、落ち葉を拾ったり、クモの巣を見つけたり、池のアヒルを見たりして過ごします。

次の日は、ランチルームで大きな紙を広げて、全員で一つの作品を作りました。紙を広げる前に、保育士が床にビニールシートを敷き、何のためにこのシートを敷くかを話し聞かせます。子どもたちが床を汚さないようにすることを理解してから、作業が始まります。

広告のチラシから切り抜いた自動車の写真を紙の上に貼り、道路や信号を描いて町の風景を仕上げます。子どもたちは自動車の形をよく覚えていて、車の色や名前を競って声に出しています。色とりどりの道路を、たくさんの自動車が走る作品が出来上がりました。

途中、飽きてしまう子どももいますが、作業をじますることもなく、ほかの遊びを見つけて過ごしています。保育士の言いつけを守って、床にはみ出して絵を描いたり、のりをつけたりする子どももいません。制作の間、何人かが集まってしまい、込み合う場所にいる子どもを見つけては、保育士が「ここでしてごらん」「ここが空いてるよ」と言って、ゆっくり作業ができるように、けんかをしないように、導いています。

3歳児・4歳児クラス（調査日には、2クラス合同の保育時間が多かったため、一緒に記述とします）

朝の時間は、保育室内で自由に自分の遊びたいことをして過ごします。ぬり絵や折り紙、ブロック遊び、ジグソーパズルなどを、数人ずつのお友だちで遊んでいます。保育士のオルガンの合図で、子どもたちはみんなすぐに片付けができます。物の片付けや、室内を汚さないようにすることが、とても上手にできています。

自分の水筒を持ち、帽子をかぶって、園庭に出て遊びます。芝生の庭を保育士と一緒に、はだして駆け回ります。「鬼ごっこ」「ボールリレー」「砂あそび」「縄跳び」などが大好きです。

たらいで足を洗い、手洗い、うがいを済ませて昼食です。ランチルームへはみんなで並んで移動します。

給食の当番があり、当番の子どもはエプロンをつけてお手伝いをします。配膳のお手伝いと、「いただきます」「ごちそうさま」のあいさつの声かけです。当番の子どもは、全員がきちんとあいさつができるように気を配っています。

食事中は、同じテーブルの友達と話をしながら、楽しく給食をいただきます。お代りをする子どももたくさんいます。「給食はおいしい」「給食は大好き」と言っていました。食べ終わると、自分の食器を調理室の前の食器入れに、同じ形の食器ごとに片付けることまでできます。

食後の歯磨きは、まず子どもたちが自分で磨き、その後一人ひとり保育士に仕上げをしてもらっています。

調査2日目は、3歳児と4歳児と一緒に、鴨池公園のログハウスに散歩に行きました。帽子をかぶり水筒を持ち、準備が整うと、保育士から散歩途中の注意と行き先の説明があります。年上の子どもが年下の子どもをいたわる気持ちを教えられ、4歳児と3歳児が一組ずつになって、手をつないで歩きます。目的地に着くまで、保育士は子どもたちの安全に配慮しながらも「着いたら何して遊びたい？」と声をかけ、子どもたちの期待を膨らませる工夫をしています。

ログハウスに着くと保育士は、再度この施設の注意事項を子どもに伝えます。施設には長いすべり台、ネットトンネル、パイプ通信（2階と1階で話す遊具）、つりばしなど、たくさんの遊び道具があり、子どもたちは大はしゃぎです。3歳児と4歳児、仲良く一緒に、汗びっしょりになって遊びました。

帰り道、ログハウスの楽しかった話をしながら保育園に向かいます。途中で拾ったドングリや、ススキがお土産です。

5歳児クラス

朝の時間は、3歳児・4歳児と一緒に、園の室内着に着替えて遊びます。

出席を取り終わると、帽子をかぶり水筒を肩からかけて、園庭に移動して遊びます。はだしになって「泥んこ遊び」「すべり台」「かけっこ」など、保育士と一緒に思いきり遊んでいます。長縄跳びをしながら歌う“ゆうびんやさん おはいんなさい”の音が、元気いっぱいです。また、園庭を一緒に使う1歳児の子どもたちを助けたり、気をつけてあげたりしながら遊ぶことを、保育士に教えられています。

保育室に帰ってからは、粘土を使って制作をしました。最初に、紙粘土の性質と扱い方を丁寧に習います。水のつけ具合などを、しっかり教えてもらっています。次にテーブルを汚さないようにビニールシートを敷き、保育士から一人ずつの紙粘土を分けてもらいます。「もっと粘土が欲しい人は言ってください」「何を作るか決めてから始めましょう」と言われ、それぞれ口々に自分の作りたいものを言っています。

隣同士でふざけたりしながらも、次第に制作に集中していきます。制作に入ると、保育士は必要以上の声かけはせず、子どもたちが自分で物を作り上げることの手助けだけにとどめて、見守る姿勢でいます。

まとめ

年齢の高い子どもは小さい子どもを助け、小さい子どもはお兄さんお姉さんといえることで安心して遊ぶ、こうしたことが異年齢児間の交流を通して自然な形でできています。さらに、保育園を大きな「家」と考える中で、整理整頓が行き届いた園舎を大切に使う気持ちを育てています。

事業者コメント

グリーンラインの「都筑ふれあいの丘」駅を降りて2分の閑静な住宅地の一角に私たちの保育園があります。家庭的な環境を大切にしたい保育園です。

保育士全員が子ども達一人ひとりを大切に見守り、温かく包みこむ。そんな、人に優しいコミュニケーションの中で友達や保護者どうしが育みあい、そして地域の人たちとも豊かな人間関係を作れるようになる。そんな子ども達に成長してくれることを願って保育に力を注いでいます。

一方、多様なニーズが望まれるようになった時代の中で、子ども達にとって一番良い教育の方法を選択するのは、簡単なことではなくなってきました。そのようなプロを育てるためには、自立心・熱意・信念を持ち、そして愛情豊かな優秀な人材を育てなければなりません。その為には、法人自身が、その内容充実をはかるとともに、今回の第三者評価という取組を通して、社会から保育園が求められている質への認識を、全職員で持つことができたことが良かったと思います。職員一人ひとりの力が園での大きな力となることを共通認識し、保護者の方々の思いも受けとめながらも、保育園としてできることと、できないことについての説明も引き続きしていくことの必要性を感じました。

最後になりましたが、公正な立場で講評をいただきました関係者の方々に感謝致しますと共に、助言いただいた課題に向けて職員と取り組みたいと考えております。本当にありがとうございました。

～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見るができます ～

市民セクターよこはまの第三者評価のページ

<http://www.shimin-sector.jp/hyouka/>

横浜市(健康福祉局)の福祉サービス第三者評価のページ

<http://cgi.city.yokohama.jp/kenkou/jigyousyajoho/hyoukaall.cgi>

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のページ

<http://www.rakuraku.or.jp/hyouka/>

特定非営利活動法人



特定非営利活動法人

市民セクターよこはま 評価事業部

かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第4号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第4号

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 26 番地 洋服会館 2 階

TEL:045-222-6501

FAX:045-222-6502

<http://www.shimin-sector.jp>
