

# 福祉サービス第三者評価 評価結果

【保育所】

## ゆめ和柳町ほいくえん

横浜市金沢区柳町 1-13

運営主体：社会福祉法人 ゆめ和

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・項目別評価結果	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	26～27 ページ
事業者コメント	28 ページ

2009年9月1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	ゆめ和柳町ほいくえん（保育所）	
報告書作成日	2009年7月23日	評価に要した期間 6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：09年1月13日～ 09年5月8日</p>	<p>職員会議で趣旨を説明し全職員が各自で記入。 工夫事例、文章、言葉の意味について確認。 各自が記入したものを集計し、意見の分かれた項目について再度会議を開き確認。 第三者評価担当保育士が一つにまとめる。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間：09年5月1日～ 09年5月15日</p>	<p>全園児の保護者（52家族）に対して、保育園側からアンケート用紙を手渡しで配布した。 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 09年6月9日 第2日 09年6月11日</p>	<p>[第1日] 午前：各クラスで保育観察。 昼食：各クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。 午後：書類調査。非常勤職員に面接調査。 その後、施設長・主任に面接調査。 降園の様子を観察</p> <p>[第2日] 午前：朝は登園の様子を観察。その後、各クラスで保育観察。 昼食：各クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。 午後：各クラス担任保育士5名、地域担当保育士1名、栄養士1名、主任に個別に面接調査。 その後、施設長・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 09年6月9日 第2日 09年6月11日</p>	<p>観察調査は、調査員が各クラスに分かれて実施し、戸外・園外での活動も観察した。 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】

ゆめ和柳町ほいくえんは京浜急行線金沢八景駅から歩いて10分、国道16号線から少し入った住宅地の中にあります。運河に面しており、近くには海があります。鉄筋2階建ての園舎は自然光がたくさん入るよう工夫され、障子やふすま、廊下など和風のしつらいとなっています。2階窓からは運河越しに180度の景色が広がり、屋上でプール遊びができます。園庭には遊具のほか、季節の草花の花壇があります。

当園は2006年4月に、社会福祉法人ゆめ和により設立されました。2002年に近くの六浦に設立された横浜保育室ゆめ和ほいくえんが前身です。

定員は60名（産休明け～5歳児）、開園時間は平日は7時から20時、土曜日は7時から17時です。

保育理念として、「今の時代だからこそ、情報に振り回されず、日本の伝統文化を大切にしたい『生活保育』を進めます。」「子どもたちが大人になった時『人として必要な力』を養い、一人一人の個性を尊重しつつ、発達に即した『生活保育』を進めます。」を掲げています。

### 高く評価できる点

#### 1、子どもたちは園生活の中で、生活力を身につけています

子どもたちは園生活の中で、それぞれの発達に合わせ多くのことを学び成長しています。保育士は子どもたちと生活していく中で、道具の使い方や片づけ方、良いことといけないこと、集団生活での約束事など「人として必要な」ことを伝えていきます。子どもたちがいけないことをした時は、0歳児であってもはっきり伝え、なぜいけないかを発達に応じてわかるように説明しています。また、言葉で伝えるだけでなく、自身が見本となる姿を見せ、子どもが納得できるようにしています。たとえば、絵本やおもちゃが壊れた時や障子が破れた時などは、子どもと一緒に直し、なぜ壊してはいけないのか、物を大切にするとどのようなことかを伝えています。

子どもたちはお手伝いが大好きです。乳児は遊びの中でほうきやチリトリを使って保育士の掃除する姿を真似して自分から手伝いをしています。幼児になると保育園の生活の流れを体で覚え、言われなくても自然に靴の底をはいたり、片づけをしたり、ぞうきを絞ったりできるようになっており、生活力が身につけています。

守るべきことを子どもに伝えるだけでなく、子どもたちの話をじっくり聞き言葉の間違いや表現を丁寧に直していくことで、乳児でも話ができる子どもは自分の思いを言葉にして伝えることができます。子どもたち一人ひとりの発達に合わせ生活に基づいた支援をしていくことで、子どもたちは生活力だけでなくきちんと挨拶をしたり、自分の思いを表現する力をつけており、のびのびと園生活を楽しんでいます。

保育理念にある「生活保育」が実践されています。

#### 2、地域の施設として子育て支援事業を積極的に行っています

園では児童福祉施設として福祉保健センターと連携して積極的に地域の子育て支援事業に取り組んでいます。

具体的には、園庭開放、一時保育、交流保育、育児相談、育児講座を行っています。園庭開放では、園児と自然に交流することができ、保護者には好評です。一時保育は毎日数名の利用者がおり、ちょこちょこ組として2階の一時保育室で地域担当保育士と過ごしています。月齢や発達に応じて集団生活が必要な子どもは、月齢に応じたクラスに入って過ごすこともあります。育児相談はいつでも受け付けており、一時保育や

園庭開放の保護者からの相談が多いです。

今年度7月から、親子の居場所作りとして「ゆめ和ほいくえん親子広場」を、前身である旧ゆめ和ほいくえんの園舎で始めています。

### 独自に取り組んでいる点

#### 園では「和」を大切に保育を行っています

園では保育理念で「日本の伝統文化を大切に生活保育を進める」ことを掲げています。園舎は雪見窓のある障子やふすま、廊下などがある和風のしつらいになっており、子どもたちは自分の家にいるかのように落ち着いて過ごしています。障子を破らないことや物を大切にすること、挨拶や座るときの姿勢、行儀などのしつけや、日本の生活習慣を生活の中で子どもたちにしっかりと伝えていきます。

また、日本の伝統文化を子どもたちに伝えることも大切にしています。日本の伝承行事を保育に積極的に取り入れるとともに、食文化も子どもたちに伝えるよう、保育士と給食職員が連携してあたっています。恵方巻、三食ちらし、七草かゆなどの行事食のほか、旬の食材や地元の食材を用いることを通じて、子どもたちが多くの食材を食べる経験を積めるようにしています。

### 改善や工夫が望まれる点

#### 1、保育士同士の横の連携が望まれます

クラスの運営は保育士に任されており、保育士は園の保育方針に沿って、自分の得意とするものをプログラムに取り入れています。複数担任のクラスでは、担当する子どもが決まっており、保育士は子どもたちの発達に応じて活動を設定しています。担当保育士は子どもたちに寄り添い、より良い支援ができるよう自分たちにできることを各自の課題の基に頑張っています。このように自由裁量があり自分の保育をできることは、保育士のモチベーションにつながっています。

しかし、観察時には園庭で遊ぶ時や担当が一人の子どもに付いて場を離れるときなど、それぞれの保育士が自分の担当の子どもたちだけに集中しており、保育士同士で声をかけなかったり相手の立ち位置を確認していなかったりする場面が見受けられました。より良い保育をするためには、場を移動するときなどは声をかけ合うなど、保育士同士が横の連携を強化していくことが必要です。

また、園の方針として子どもがいけないことをした時は叱ることも必要としています。保育士は良いこと、いけないことを子どもたちに丹念に伝え、いけないことをした時は叱ることもありますが、その判断は保育士個人に任されています。このような判断は、保育士の経験や価値観の微妙な違いにより、ずれが生じる可能性があります。また、保育士の交替や異動などにより、差が生じることも考えられます。子どもたちが混乱しないためにも叱るときや注意するときの基準などは、園全体の問題として話し合い考え方を統一することが必要かと思われまます。

これらの実践を通じ、保育士同士の横の連携を強化することにより、園全体として子ども一人ひとりを見る体制を整えていくことが望まれます。

#### 2、保護者とのさらなるコミュニケーションが期待されます

園では保護者との口頭によるコミュニケーションを大切にしています。毎日の連絡帳だけでなく、送迎時には口頭で子どもたちの様子を直接伝えるようにしています。また、幼児クラスはホワイトボードでその日の活動の様子を伝えています。

しかし、このような努力にもかかわらず、保護者アンケートでは「園便りや掲示による園の様子や行事に対する情報提供」「お子さんに関する重要な情報の連絡体制」「年間の保育や行事についての説明」「保護者の要望が活かされているか」などの保護者とのコミュニケーションを問う設問で不満がかなり見られました。

子ども一人ひとりについてだけでなく、懇談会やクラスだよりなどを用い、自分達がどのようにクラス運営をしているか、自分の保育観や日々の保育での集団の様子を保護者に伝えるさらなる努力が望まれます。

また、保護者とのコミュニケーションをさらによくするためには、個々の保育士に寄せられた保護者の意見を個々の問題としてではなく園全体の問題として取り上げ、より良い保育園を皆で作りに上げるために検討する必要があります。保護者の声なき声を拾うことは自分たちの保育を見直し、園の改善にもつながります。意見箱やアンケート、個人面談を頼みやすい雰囲気づくりなど、声を上げにくい保護者の声を拾うためのさらなる工夫が期待されます。

## 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

- ◇ 保育の理念に「今の時代だからこそ、情報に振り回されず、日本の伝統的文化を大切にした『生活保育』を進めます。」「子どもたちが大人になったとき『人として必要な力』を養い、一人一人の個性を尊重しつつ、発達に即した『生活保育』を進めます。」と掲げ、利用者本人を尊重したものとなっています。
- ◇ 職務規定の中に守秘義務の意義や目的の規定があり、毎年非常勤職員を含む全職員に周知し、年度始めの職員会議で個人情報の取り扱いでの留意点を周知しています。
- ◇ 押入れや隙間、コーナーなど友だちや保育士の視線を意識せずに過せる場所、必要に応じて子どもに威圧感を与えず、プライバシーを守る場所があります。
- ◇ 「虐待を受けていると疑われる子どもについて」というマニュアルを作成し、全職員に周知している他、虐待が明白になった場合には、専門機関と連携する体制が来ています。

### 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

- ◇ 「ルールがある中での自由」を大切にしており、よいことといけないこと、集団活動におけるルール、約束事などを0歳児から伝えていきます。言葉で説明するだけでなく、大人が手本となる姿を見せて、子どもが納得できるようにしています。
- ◇ 乳児だけでなく、全児童の児童票が個人ファイルに保管されており、一人ひとりの成長過程に沿って、課題に沿った個別の指導計画となっています。
- ◇ 子どもの生活の連続性の視点から、保護者と子どもの状態を共有できるように、全園児に連絡帳があり、園での子どもの様子を伝え、保護者からは家庭での様子を伝えてもらうようにしています。
- ◇ 日常的に町内を散歩し、地域の方と挨拶や会話を交わすように努めています。また、交番の警官、消防署の消防士や、買い物に行く地域のお店の人々と触れ合い、地域との関係作りを積極的に行っています。

### 3、サービスマネジメントシステムの確立

- ◇ 健康管理、衛生管理、安全管理等に関する各種マニュアルがあり、年度始めに全職員に周知しています。
- ◇ 保育計画は、保育の基本方針や地域の実態、周囲の環境を考慮しています。例えば、近隣の自然を活かし、海水浴や潮干狩りを取り入れるほか、理念に沿って、日本の伝統文化を大切に「生活保育」を進めています。
- ◇ 指導計画は、子どもの発達や状況に応じて翌月の計画に反映し、担任、主任、栄養士など必要に応じて複数の職員が参加し、子どもの意見・意思を指導計画の見直しに活かし、「日常の挨拶、伝言、報告ができる」「お話しや童話を聞いてイメージを広げる」など、子どもの自主性や主体性を育て、発揮できるような指導計画となっています。
- ◇ 要望・苦情を受け付ける担当者が決まっており、事前に保護者に説明されています。また、玄関ホールの集中掲示板に第三者委員や苦情窓口等の連絡先を常に掲示し、保護者が第三者委員に、直接苦情を申し立てることができます。
- ◇ 職員から業務改善の提案を募るなど、意見を聴取するためのアンケートなどは実施していません。職員一人ひとりは、保育の内容を自ら考え努力していますが、園全体でとらえ職員が連携して業務改善に取り組む体制づくりが望まれます。
- ◇ 大きな苦情・トラブルだけでなく、日常的に保育士が受け止める保護者や子どもたちの意見や要望もデータとして蓄積・整理することで、保護者の小さな要望・意見を園全体の問題として取り上げ今後

に活かすことが望めます。

#### 4、地域との交流・連携

- ◇ 園庭開放、一時保育、交流保育を行い、参加者の保護者との会話、見学者や電話での相談を通して施設に対する要望を汲み取っています。また、育児講座の参加者にアンケートを書いてもらい、ニーズを把握しています。
- ◇ 地域との友好的な関係作りに努めている段階であり、自治会など地域の団体との定期的な交流までには至っていませんが、近隣の保育園、小学校などと交流を図っています。また、近隣の中学生、高校生の職業体験の受け入れ、地域のコミュニティセンターでのお話会参加など、地域との交流・連携を行っています

#### 5、運営上の透明性の確保と継続性

- ◇ 守るべき法・規範・倫理等が職務規程に明文化され、“社会福祉事業とは？福祉とは？”など福祉原理等を職員会議、各打ち合わせで事例をあげて説明及び解説し、不正、不適切な行為を行わないように啓発しています。
- ◇ 理念・基本方針を明文化したものを玄関ホールに掲示する他、全職員に配布しています。
- ◇ 保育を組み立てる時には、必ず理念などをおさえ周知し、園長が職員の理解を促すために一人ひとりと話す機会を持ち、説明をしています。
- ◇ 何か新しい事を行う前に核となる保護者に相談しています。例えば、保育時の写真の掲載の仕方などについて話し合っています。

#### 6、職員の資質向上の促進

- ◇ 内部研修が定期的実施され、希望者を募り全職員が参加できるようになっています。常勤職員・非常勤職員とも必要な職員は必ず受講できます。また、非常勤職員にも業務マニュアルが配布されています。
- ◇ 職員会議において保育の見直しをし、それを個々の職員のスキルの問題として各自の業務に即して課題を決めて取り組み、年度末に自己評価を行っています。
- ◇ 実習生の受け入れは、「オリエンテーション資料」に基づき、園の方針、利用者への配慮等を十分に説明し、受け入れにあたり、あらかじめ職員に説明しています。
- ◇ スーパーバイズのできる主任クラスを計画的に育成していましたが、該当者2名が産休に入っているため、現主任がこれまで以上に、保育士間の連携が進むように現場でサポートすることが望めます。



## 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"> <li>・ 保育の理念に「今の時代だからこそ、情報に振り回されず、日本の伝統的文化を大切に『生活保育』を進めます。」「子どもたちが大人になったとき『人として必要な力』を養い、一人一人の個性を尊重しつつ、発達に即した『生活保育』を進めます。」を掲げ、利用者本人を尊重したものとなっています。</li> <li>・ 「ゆめ和の名前の由来」の通り、「子どもたちが夢を描ける保育を」「職員は保育に夢と誇りを持つ」ということを事業計画の中に明記し、サービスの実施内容は、保育の基本方針に沿っています。</li> <li>・ 保育計画は、保育の基本方針や地域の実態、周囲の環境を考慮しています。例えば、近隣の自然を活かし、海水浴や潮干狩りを取り入れるほか、理念に沿って、日本の伝統文化を大切に「生活保育」を進めています。</li> <li>・ 集団生活の中で必要なルールなど説明するだけでなく、大人が見本となる姿を見せて子どもが納得できるようにしています。また、言語化できない子どもの場合は、動きや表現を大切にし、言葉や仕草から子どもの意思を汲み取るよう心がけています。</li> <li>・ 汲み取った子どもの意見・意思を指導計画の見直しに活かし、「日常の挨拶、伝言、報告ができる」「お話しや童話を聞いてイメージを広げる」など、子どもの自主性や主体性を育て、発揮できるような指導計画となっています。</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>・ 入園面接や見学等で親子の関わりを観察するほか、入園前に園庭開放や一時保育などに誘い、子どもや保護者の状況を把握しています。また、この期間は保護者が園を理解する機会ともなるように考えています。</li> <li>・ 全園児に個人ファイルを作り、呼び方やアレルギーに関することも含み、入園までの生育歴や家庭での状況など、面接時に把握した記録は、児童調書、児童・家庭台帳に記載し、日々の保育に活かされています。</li> <li>・ 短縮保育（ならし保育）が必要な場合は保護者に説明しています。入園前に園庭開放や子どもが入る予定のクラスでの一時保育など、</li> </ul>

	<p>保護者と一緒のならし保育の利用に誘い、子どもの様子を見ながらフルタイムに繋がるように進めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 0、1、2歳児に対しては個別に主担当保育士が決まっています。</li> <li>・ 指導計画は、担任、主任、栄養士など複数の職員が参加して、毎月末に保育を見直し評価し、子どもの発達や状況に応じて翌月の計画に反映しています。</li> </ul>
<p>- 3 快適な施設環境の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 園舎は南向きに大きな開口部があり、陽光を十分取り入れるよう配慮しています。また、できるだけ自然の光の中で過ごせるよう活動場所を考えています。</li> <li>・ 隣接地が工事中の為、頻繁に清掃を行い、保育園の屋内・外とも、常に清潔に保っています。</li> <li>・ 0歳児の保育室に沐浴設備があります。</li> <li>・ 幼児の保育室にはユニットバスがあり、全園児のお風呂として使用しています。乳児室には沐浴設備があり、汗を流したり、オムツかぶれ予防のために使用したりしています。また、屋上での活動やボール遊び後はすぐに汗や塩素を流せるよう屋上にはシャワーが設置されています。</li> <li>・ 低年齢児には、発達に応じた小集団保育が行われるよう、ロッカーなどの什器や衝立を活用して仕切りを作るなど、保育室の使い方を工夫しています。</li> <li>・ 0、1歳児の隣に3歳児の保育室、4、5歳児の隣に2歳児の保育室を配置するなど、屋内で自然と異年齢児間での交流が生まれるように配慮しています。</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>・ 乳児だけでなく、全児童の児童票が個人ファイルに保管されており、一人ひとりの成長過程・課題に沿って個別の指導計画となっています。</li> <li>・ 個人ファイルには、子どもや家庭の個別の状況・保護者の要望など、入園後の子どもの成長発達の記録が保管され、経過を追って見ることができます。</li> <li>・ 児童票には、重要な申し送り事項が記録され、進級時などに新しい担当に伝達されています。</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を積極的に受け入れる姿勢があり、個別のケースについて会議で話し合い、必要な情報は、職員連絡ノート、会議記録、日誌などに記録されています。</li> <li>・ 保護者の同意を得て、保健師、ケースワーカー、南部及び中部療育センターと連携し、障がいの特性を考慮した個別指導計画が立てられています。子どもたちに対しては、“友だちの一人”として接することができるように支援しています。</li> <li>・ 食物アレルギーにおいては、医者からの指示書をもとに、家庭とも話し合い、代替食・除去食の提供を行い、職員会議の中で給食について取り上げ、アレルギー疾患についての必要な知識や情報を全職員に周知しています。</li> <li>・ 文化（言語・表現・食事）や生活習慣、考え方の違いを認め文化の違いを尊重しながらも、日本の文化も伝え、文化や生活習慣の違い</li> </ul>

	<p>を子どもたちが理解できるよう配慮しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国籍や帰国子女など、意思疎通が困難な場合日常は、ジェスチャーなどでコミュニケーションをとっています。また重要なことは、言葉のわかる近隣の方や通訳の方に来てもらい、しっかりと伝えられるように配慮しています。</li> </ul>
<p>- 6 苦情解決体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要望・苦情を受け付ける担当者が決まっており、事前に保護者に説明されています。また、玄関ホールの掲示板に第三者委員や苦情窓口等の連絡先を常に掲示し、保護者が第三者委員に、直接苦情を申し立てることができます。</li> <li>・ 日々、保護者とのコミュニケーションを大切にしています。</li> <li>・ 自分で意見を表明するのが困難な園児や保護者に対しては、自分の意見が話しやすいように、また、園児には友だちと、保護者には他の保護者と親しくなれるように配慮しています。</li> <li>・ 大きな苦情・トラブルだけでなく、小さな要望・意見でも園全体の問題として日常的に保育士が受け止めています。さらに、意見や要望はデータとして蓄積・整理することで個々の課題や対応を園全体の問題として取り上げ、今後活かすことが望まれます。</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>・乳児は布おもちゃや音のでるおもちゃ、幼児はブロックやドミノ、パズルなど年齢や発達にふさわしいおもちゃが用意されています。また、年度始めは活動に集中するため自由に取り出せるおもちゃを少なくし、集団が出来上がってから量を増やすなど、子どもの発達や季節、集団の状況に合わせておもちゃを入れ替えています。</li> <li>・障子やふすま、廊下など和風のしつらいで、子どもが自分の家庭にいるかのような環境を設定しています。また、マットやクッション、パーテーション可動式の棚でコーナーを設け、子どもが落ち着いて遊べる環境を確保しています。</li> <li>・「ルールがある中での自由」を大切にしており、よいことといけないこと、集団活動におけるルール、約束事などを0歳児から伝えていきます。言葉で説明するだけでなく、大人が手本となる姿を見せて、子どもが納得できるようにしています。観察時は、1、2歳児でも活動の切り替え時にいすに座って待ち、集中して次の活動に取り組んでいました。</li> <li>・活動に必要なものを近くの店に買いに行く、下準備を子どもが手伝うなど、子どもと一緒に活動の準備をすることで、子どもの関心、興味を自然に引き出しています。</li> <li>・子どもたちは近くの店におやつや園で必要なものを買いに出かけ、地域の人たちと交流しています。観察日は誕生日の子どものお祝いに近くの花屋へ子どもの好きな花を1本、クラス全員で買いに出かけました。</li> <li>・斜面登り、平均台、マット、リトミックなど年齢や発達に合わせた活動を通して、子どもたちは自分の気持ちをのびのびと体で表現しています。</li> <li>・保育士は子どもたちの話をよく聞くとともに、間違っ言葉や使い方を丹念に直し、自分の気持ちを正しく言葉で表現できるよう手助けしています。</li> <li>・園の方針として子どもがいけないことをした時には叱ることも必要としています。叱った時は、保育士はそのあとに子どもへ理由を問いかけるとともに、なぜだめかを説明し、子どもの思いを受け止め子どもとの信頼関係を築くよう心がけています。</li> <li>・天候や体調を見ながら、園庭遊びや散歩などの野外活動を積極的に行っています。例えば、4、5歳児は春に近くの海に潮干狩りに数回出かけています。また、斜面登り、マット、マラソン、相撲、ボールなど子どもの運動能力を高めるような活動を積極的に取り入れています。</li> <li>・子どもの発達に合わせた椅子を用い、良い姿勢の習慣を身につけるようにしています。</li> </ul>

- 1 保育内容[生活]



- ・保育士は子どもたちの目の前で給食を取り分け、配膳するとともに、食事の前にその日のメニューと食材を説明し、子どもたちの関心がわくようにしています。また、全クラスにおいて、担任が子どもたちと一緒に食事をし、子どもたちとの自然な会話の中で、食材に関心を持ち食べる意欲を引き出すような働きかけを行っています。
- ・毎日、給食職員が子どもたちの様子を見に回り、食事を一緒にし、子どもの状況を把握しています。また、毎月の給食会議でも、保育士から子どもの喫食状況を聞いています。把握した子どもの状況を、次の献立に活かしています。残食記録はありませんが、残食はほとんどありません。
- ・希望すれば、保護者が給食を試食することができます。
- ・午睡時には、眠れない子ども、眠くない子どもは、友だちの昼寝の邪魔をしないよう横になって静かに過ごし、身体を休めています。
- ・保護者と連携をとりながら、トイレトレーニングを進めています。

- 2 健康管理・衛生管理・安全管理 [健康管理]



- ・一人ひとりの健康診断・歯科健診の結果は児童健康台帳に記録し、連絡帳で保護者に伝えていきます。歯科健診の結果は集計し、全体データを数値化して掲示し、保護者と共有しています。
- ・登園停止基準や保育中に感染症等の疑いが生じた場合の対応については「ゆめ和柳町ほいくえん利用のしおり」に明記するとともに、入園説明会で保護者に周知しています。
- ・「ゆめ和柳町ほいくえん利用のしおり」に受け入れ基準など健康状態についての園の方針を明記しています。視診、登降園表、連絡帳、定期的な検温などで、健康状態を把握していますが、統一的な基準として文書化していません。今後は健康チェックの方法や判断の基準を明記したマニュアルを整備することが望まれます。

- 2 健康管理・衛生管理・安全管理 [衛生管理]



- ・掃除の仕方、感染症が出た場合の対応などをマニュアル化し、業務マニュアルにファイルし、全職員に配布しています。マニュアルは年度始めの職員会議において、読み合わせしています。
- ・マニュアルに基づき清掃が行われています。

- 2 健康管理・衛生管理・安全管理 [安全管理]



- ・安全管理に関するマニュアルがあり、年度始めに全職員に周知しています。
- ・棚はすべて、阪神大震災の際の経験に基づいて計算された地震でも倒れない高さのものが用いられています。
- ・年3回消防署との合同避難消火訓練、毎月1回避難訓練を実施しています。また、不審者対応訓練も実施しています。
- ・子どものけがについては軽傷であっても連絡帳に記入するとともに口頭でも保護者に伝えていきます。子どもの事故、けがは事故報告書に記録し、「推察される原因」「どうすれば起きなかったか」「今後起こさないためにはどうするか」も記入し検討しています。年間の事故報告書はまとめ職員会議で検討したうえで、ヒヤリハットとしてマニュアル化しています。
- ・インターフォンと目視で玄関から入ってくる人の確認をしています。



### - 3 人権の尊重



- ・園の方針として子どもがいけないことをした時は叱ることも必要としています。子どもを叱ったときは、そのあとに子どもの話を良く聞き、子どもの心を受け止めるように心がけています。
- ・叱り方について、保育士によってばらつきが見受けられるので、どのような場合に叱られるかを子どもが納得できるよう、職員会議などで話し合い、園としての統一的な基準を設けることが望めます。
- ・押入れやコーナーなど友だちや保育士の視線を意識せずに過せる場所があります。また、必要に応じてプライバシーを守る場所を用意することが出来ます。
- ・職務規定に、守秘義務の意義や目的を明記し、毎年非常勤職員を含む全職員に周知しています。また、年度始めの職員会議で個人情報の取り扱いについての留意点を周知しています。保護者に対しては年度始めの保護者説明会で説明していますが、今後は園のしおりに記載するなど保護者に対しても文書化することが望めます。
- ・「虐待を受けていると疑われる子どもについて」を作成し、全職員に周知しています。また、虐待が明白になった場合や疑わしい場合には、関係機関と連携する体制が出来ています。
- ・男女分かれて並ぶ場合もありますが、性差による差別はしていません。子どもに対する声かけなどで、性による役割を感じさせないように心がけています。また、職員会議で性差についての話し合いを行っています。

### - 4 保護者との交流・連携





- ・年度始めの保護者説明会、保護者懇談会で保育の基本方針について、保護者に説明しています。園独自のアンケートはとっていませんが、保護者とのコミュニケーションを心がけ、日常の会話から保育方針が理解されているかを把握しています。
- ・全クラスで毎日連絡帳を用い、その日の子どもの様子を伝えていきます。また、3歳児以上は保育室に「今日の出来事」を掲示しています。
- ・保護者から要請があれば、いつでも個別面談を実施しており、その旨を保護者に懇談会で伝えていきます。しかし、保護者アンケートでは、「保護者面談がない」という意見がみられますので、さらなる周知が望めます。
- ・保護者と日常の会話や連絡帳で相談を受けた保育士は、施設長、主任に報告、相談し回答する体制が出来ています。相談は記録し、継続的なフォローが出来ています。
- ・毎月の給食献立に施設長からの一言とその月の予定を載せていますが、子どもの園生活の様子を知らせる「園だより」は発行していません。園は保護者との口頭によるコミュニケーションを大切にしています。一人ひとりの子どもの様子については、口頭や連絡帳を用い保護者に密に情報提供されていますので、今後はクラス運営についての保育士の考えやクラスの全体やの友だちの様子を伝えるためのさらなる工夫が望めます。
- ・保護者同士の関係作りのために、懇談会に出席できなかった保護者への連絡を保護者同士でもらっています。孤立しそうな場合には仲立ちするなどの手助けをしています。保護者同士の関係作りは

大切ですが、仲立ちにより園の思いや子どもの様子が伝わらないことも考えられます。正確な情報を保護者が共有するためにも、資料を渡す、場合によっては正確に伝わっているか確認するなどさらなるフォローが望まれます。




- ・ 前身のゆめ和ほいくえんの保護者が中心となって立ち上げた、保護者が仲良くなるための自主的な組織である「ひまわりの会」があります。園は場所の提供をしたり、会のメンバーとコミュニケーションをとったりして、保護者が自主的に活動できるよう支援・協力しています。

## 評価領域 地域支援機能




評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園庭開放、一時保育の保護者との会話、見学者や電話での相談を通して施設に対する要望を汲み取っています。また、育児講座の参加者にアンケートを書いてもらい、ニーズを把握しています。</li> <li>・一時保育、交流保育、園庭開放を行っています。</li> <li>・一時保育は専任の担当職員がおり、毎日利用者を受け入れています。一時保育の子どもは2階の一時保育室だけでなく、年齢や発達に応じて、各クラスに入り同じ年齢の子どもたちと過ごすこともあります。</li> <li>・年2回育児講座を開催しています。</li> <li>・今年度7月より、親子の居場所作りとして「ゆめ和ほいくえん親子広場」を、前身のゆめ和ほいくえんの旧園舎を利用して立ち上げました。</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>・育児相談を実施しています。定期的な相談日はありませんが、保育園が開園している日はいつでも相談を受け付けています。</li> <li>・必要な関係機関、地域の団体等をリスト化しており、職員は必要とときに見ることができます。</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>・開園4年目を迎え、地域との友好的な関係作りに努めている段階であり、自治会など地域の団体との定期的な交流までには至っていません。</li> <li>・近隣の保育園と日常的に交流しています。近隣の小学校のフェスティバルに出かける、社会科見学を受け入れるなど、交流を図っています。また、近隣の中学生、高校生の職業体験を受け入れられています。</li> <li>・地域のコミュニティセンターでのお話会に参加しています。また、図書館などの施設を利用しています。</li> <li>・出来るだけ、町内を散歩し、地域の方と挨拶や会話を交わすように努めています。また、交番の警官、消防署の消防士や、買い物に行く地域のお店の人々と触れ合い、地域との関係作りを積極的にしています。地域の人々も子どもたちに挨拶を返しており、友好的な関係が続くよう心がけています。</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>・園のパンフレット、ホームページのほか、横浜市のホームページ、タウン情報誌、地域のインターネット情報ページで園の情報を提供しています。</li> <li>・園の基本方針、保育内容等についての問い合わせに対しては、常時対応しています。また、見学は見学希望者の都合に対応し、随時受け付けています。</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>・「オリエンテーション資料」に基づき、ボランティア、実習生に対して園の方針、利用者への配慮等を十分に説明しています。</li> <li>・次世代育成のため、原則ボランティアは断らない方針です。中高生の職業体験、横浜市社会福祉協議会のボランティアを受け入れています。また、実習生も積極的に受け入れています。</li> <li>・施設長、主任が窓口となっており、記録も整備しています。感想は回覧し、全職員が目を通し、園運営に反映しています。</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>・運営に十分な人材構成であるかをチェックし、必要な人材の補充を逐次行い、応募者には事前に見学してもらい保育園の理念や方針に適合した人材であるか確認しています。</li> <li>・内部研修が定期的実施され、希望者を募り全職員が参加できるようになっていて、常勤職員・非常勤職員とも必要な職員が必ず受講できます。</li> <li>・非常勤職員にも業務マニュアルが配布され、業務にあたっては常勤職員と非常勤職員の組み合わせなどの配慮をしています。常勤職員が非常勤職員に一方的に指導するだけでなく、子育ての先輩でもあるパート職員が、若い職員のアドバイザーになることもあります。</li> </ul>
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員会議において保育の見直しをし、それを個々の職員のスキルの問題として各自の業務に即して課題を決めて取り組み、年度末に自己評価を行っています。</li> <li>・一層の保育の向上を目指し、現在は、園として保育の基礎づくりの時期と考えています。理事会でも理念を含めた保育の基礎づくりを大切にし、有識者の理事による勉強会の開催や職員会議の中でも理念を取り上げて話し合っています。</li> </ul>
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験・能力や習熟度に応じた役割は保育所保育指針を基準としています。</li> <li>・利用者の状況に応じ自主的に判断できるように、各クラスの保育については担当職員に可能な限り権限を委譲しています。</li> <li>・個別の面接だけでなく、施設長・主任は出来るだけ職員とコミュニケーションをとり、職員の満足度・要望などを把握するように務めています。</li> <li>・職員一人ひとり、年度の課題を定め、保育の内容を自ら考え努力していますが、園としては職員から業務改善の提案を募ったり、意見を聴取するためのアンケートなどは実施していません。個々の課題とその取り組みを園全体の課題としてとらえなおし、職員が連携して取り組む体制づくりが望まれます</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>・ 守るべき法・規範・倫理等が職務規程に明文化され、“社会福祉事業とは？福祉とは？”など福祉原理等を職員会議、各打ち合わせで事例をあげて説明及び解説し、不正、不適切な行為を行わないように啓発しています。</li> <li>・ ゴミ減量化・リサイクルのために裏紙でメモ帳を作るなど保育の中にも活かし、利用できそうな容器や資材などは教材室に常時保管するほか、リサイクル家具などの取り組みを行っていますが、環境への考え方、取り組みが明文化されていません。</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>・ 理念・基本方針を明文化したものを玄関ホールに掲示するほか、全職員に配布し、保育を組み立てる時には必ず理念等をおさえ、職員の理解を促すために一人ひとりに説明する機会を持っています。</li> <li>・ 施設長は、前身の旧ゆめ和ほいくえんからの保護者が軸となり自主的に立ち上げた保護者会と継続的に意見交換をし、何か新しい事を行う前には保護者の意見をリサーチしています。</li> <li>・ 主任は個々の職員の能力や経験にあわせ、人と人とのコミュニケーションを大切にして、的確な助言や指導を行っています。</li> </ul>
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 制度や経済状況など重要な情報は幹部職員や主要な職員間で共有するため会議等で議論し、重点改善課題として設定し、職員に周知して園全体の取り組みとしています。</li> <li>・ 次代の施設運営に備え、後継者の育成を重要視しており、幹部職員は計画的に後継者を育成しています。</li> <li>・ 開園4年目のため、現実対応を重視し、中長期的な事業の方向性を定めた計画は作成していません。ただし、制度や経済状況が変わりやすい状況でこそ、中長期の方向性を示すことが望まれます。</li> </ul>

## 利用者（園児）家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2009年5月1日～5月15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 約94.2%（52枚配付、49枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児クラス...5人、1歳児クラス...9人、2歳児クラス...9人、3歳児クラス...9人、  
4歳児クラス...8人、5歳児クラス...9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。

文中の「満足度」は、「満足」「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値、  
「不満足」は、「不満」「どちらかといえば不満」の回答を合計した数値です。

### 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

89.8%が保育目標や保育方針を「よく知っている」「まあ知っている」と答えています。そのうち93.4%の保護者が保育目標や保育方針に賛同できると答えています。自由意見では、「生活保育」を大切にする姿勢に同感し賛同する意見や、充実した保育に感謝する意見が複数ありました。反面、保育内容が、理念の実現に至っていない場合や、基本方針と保育内容が密着していないと感じる場面があるという意見が複数あり、保育士により対応にばらつきがあることが考えられます。

#### 【問2】入園時の状況について

「入園時の面接などで、お子さんの様子や生育暦を聞く対応」「保育園での1日の過ごし方についての説明」「園の目標や方針についての説明」については90%以上の満足度となっています。ただし、「入園前の見学、園からの情報提供」「費用やきまりに関する説明」についてはそれぞれ12.2%、14.2%の不満という意見があります。自由意見の記述から、具体的な説明が不足していると感じている意見が複数あり、園からの情報発信が正確に保護者に伝わっていないことがうかがわれます。

#### 【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」「年間の保育や行事に保護者の要望がいかされているか」についてはどちらも、20.4%の保護者が不満と答えています。

自由意見では、運動会の日程や開催会場について配慮を望む意見がありますが、今年から年間行事が配布され予定が立てやすくなったという意見が複数あります。

#### 【問4】日常の保育内容「遊び」「生活」について

「遊び」の項目では、概ね90%前後の保護者が満足しています。“外遊びや長距離の散歩など、身体を使い体力が付いている”ことに対する感謝の意見があります。“学習や音楽、製作活動については、もう少し力を入れて欲しい”という意見もあります。

「生活」の項目では、「給食の献立」「お子さんが給食を楽しんでいるか」「基本的習慣の自立に向けての取り組み」については、90%以上の保護者が満足しています。「昼寝や休憩」「ケガに関する保護者への説明やその後の対応」については、それぞれ12.2%、16.3%の保護者が不満を感じています。丁寧に個性を考えた対応に対する感謝の意見がある一方で、子どものケガについての報告や説明が不足しているという意見もあります。

#### 【問5】快適さや安全対策などについて

「施設設備」「お子さんがおちついて過ごせる雰囲気」「外部からの不審者侵入を防ぐ対策」については90%以上の保護者が満足しています。「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10.2%の保護者が不満と答え、自由記入では、“もっと早く情報提供してほしい”“隔離できる部屋があるとよい”

“隣の工事による粉塵対策が必要”などの要望が出ています。

**【問6】園と保護者との連携・交流について**

全般的に、ほぼ80%前後の満足度となっています。「園だよりや掲示による情報提供」「園の行事の開催日や時間帯への配慮」「子どもに関する重要な情報の連絡体制」については、20%以上の保護者が不満に感じています。具体的には、“重要な連絡については、掲示板や口頭で伝えるだけでなく、連絡ノートへの記載やプリントで配布して欲しい”という意見があります。また、“個別面談をやってほしい”“保護者会の開催する時間帯や時間について、配慮して欲しい”“相談しにくい”という意見が複数あります。

**【問7】職員の対応について**

「子どもが大切にされているか」「子どもが保育園生活を楽しんでいるか」「アレルギーや障がいのある子どもへの配慮」については、90%以上の保護者が満足しています。

「話しやすい雰囲気、態度であるかどうか」「意見や要望への対応」については、80%前後の満足度となっていて、“丁寧に良く対応してくれる”という感謝の意見が複数あります。しかし、“相談しにくい”“笑顔が少ない”などの意見もあり、職員によって対応が異なる様子が見えます。

**【問8】保育園を総合的に評価すると**

93.8%の保護者が満足しています。

**【問9】園への要望など**

保育士が頻繁にやめることに対する不安と心配の意見が複数出ています。

**まとめ**

- ◇ アンケート回収率が大変高く、保護者が園の運営に対して高い関心を持っていると考えられます。
- ◇ 保護者の満足度は全般的に高く、保育目標や保育方針に賛同し満足しています。特に園の保育理念にあげられている「生活保育」については、日本の文化やしつけを大切にし、日々の体験の中から学び、生活力を身につけ、自主性を伸ばしていると保護者が感じていることがうかがわれます。
- ◇ 保育内容では、「遊び」「給食」について、一人ひとりに応じた丁寧な対応が評価され、保護者が満足している様子が見えます。
- ◇ 一方、個別の問題や詳細な情報についての説明が足りない、保護者の意向が十分に受け入れられていないと保護者は感じています。また、職員により対応が異なることについての指摘が各項目で見られます。保護者への連絡などは、職員によって連絡項目に差がないよう徹底するとともに、保護者とときめ細やかなコミュニケーションをとり、園として均一な保育が提供されることが求められていると考えられます。

## 利用者（園児）家族アンケート集計結果

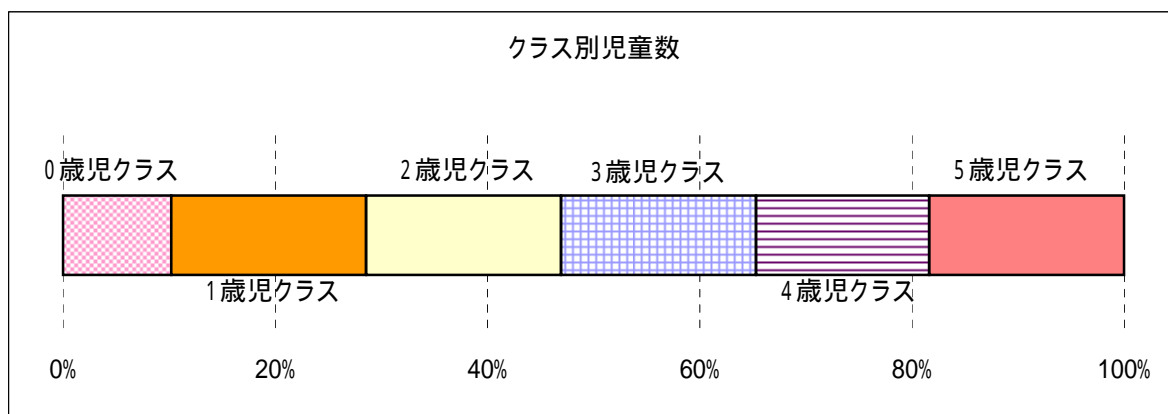
実施期間： 2009年 5月1日～5月15日

回収率： 94.2%（回収49枚 / 配布52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
49	5	9	9	9	8	9	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



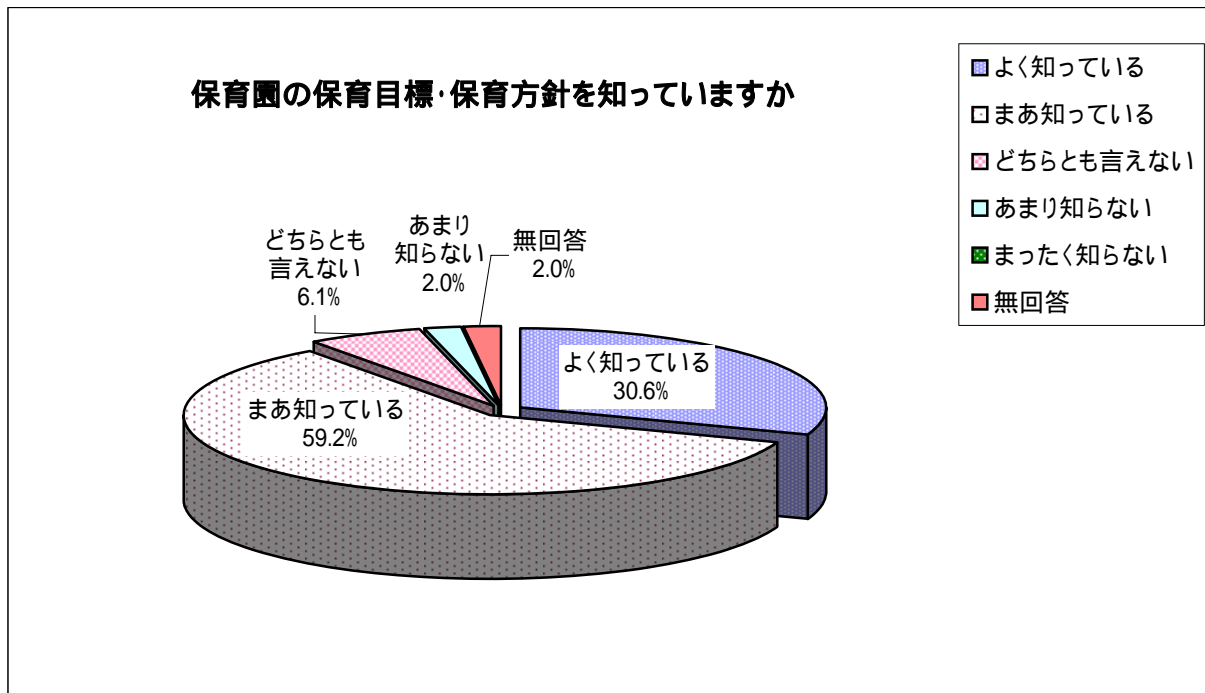
## 保育園の基本理念や基本方針について

### 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	30.6	59.2	6.1	2.0	0.0	2.0	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。)

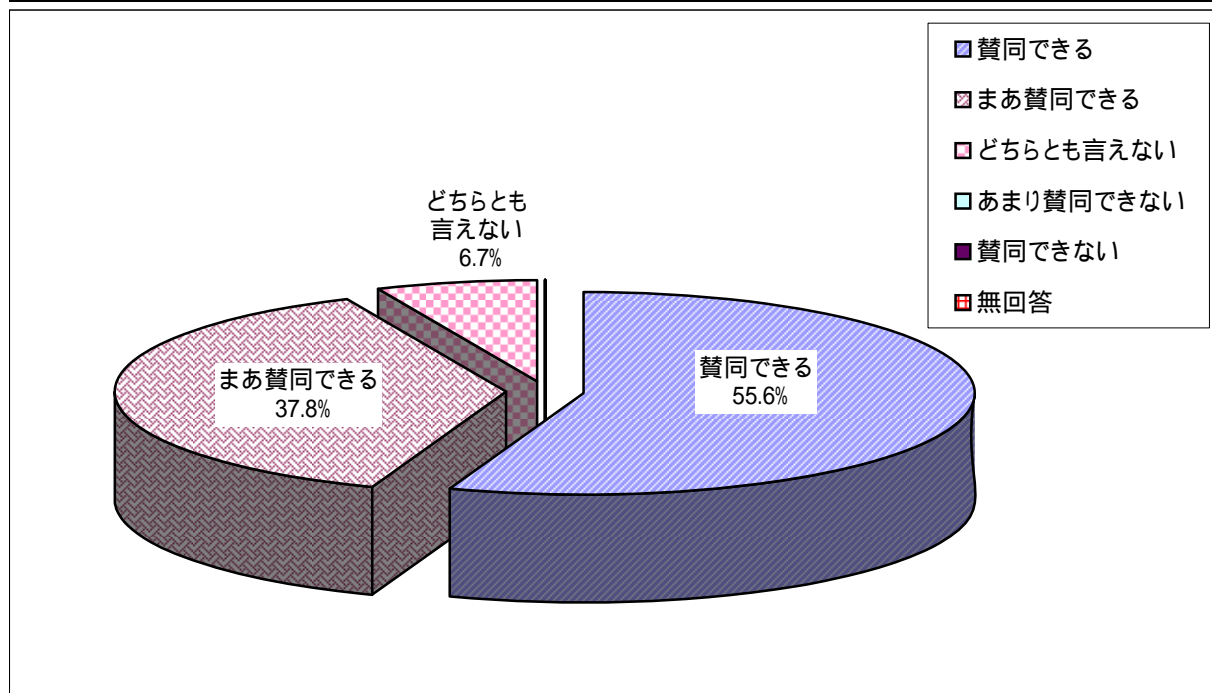


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

### 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	55.6	37.8	6.7	0.0	0.0	0.0	100



# 保育園のサービス内容について

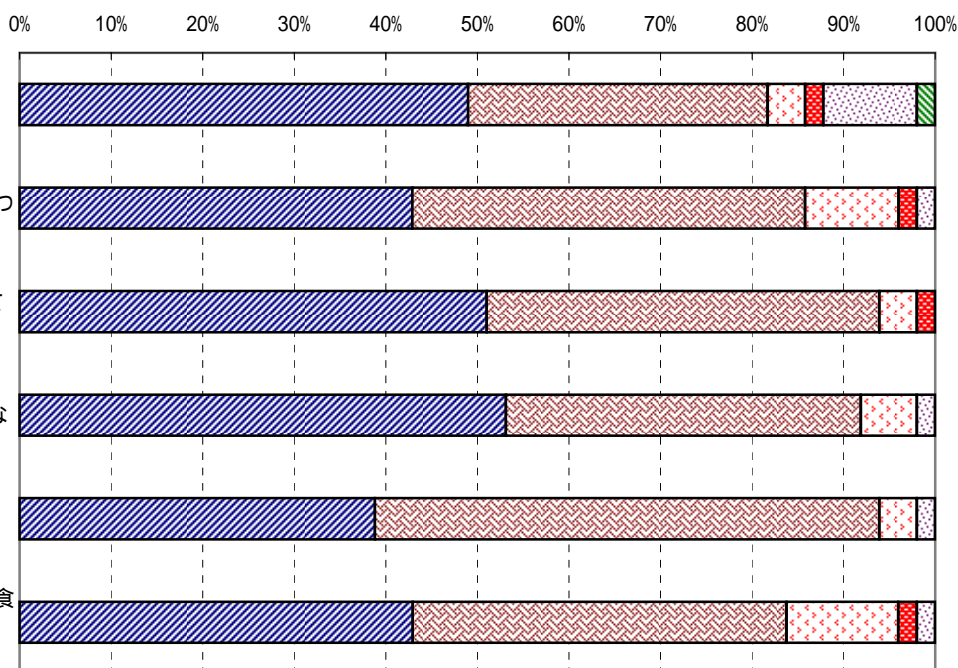
## 問2 入園時の状況について

(%)

	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	49.0	32.7	4.1	2.0	10.2	2.0	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	42.9	42.9	10.2	2.0	2.0	0.0	100
園の目標や方針についての説明には	51.0	42.9	4.1	2.0	0.0	0.0	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	53.1	38.8	6.1	0.0	2.0	0.0	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	38.8	55.1	4.1	0.0	2.0	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かなども含めて)	42.9	40.8	12.2	2.0	2.0	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



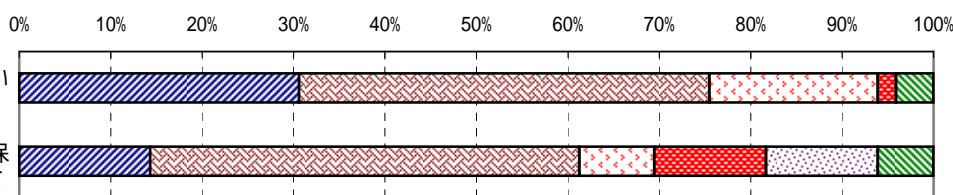
## 問3 年間の計画について

(%)

	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	30.6	44.9	18.4	2.0	0.0	4.1	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	14.3	46.9	8.2	12.2	12.2	6.1	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



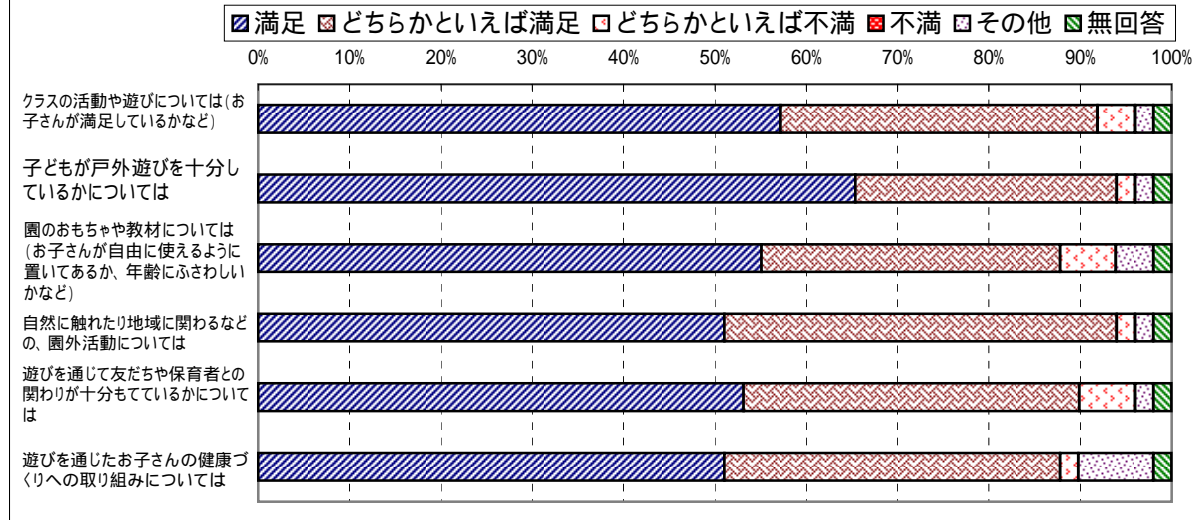


### 問4 日常の保育内容について

(%)

「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)	57.1	34.7	4.1	0.0	2.0	2.0	100
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	65.3	28.6	2.0	0.0	2.0	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)	55.1	32.7	6.1	0.0	4.1	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	51.0	42.9	2.0	0.0	2.0	2.0	100
遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もっているかについては	53.1	36.7	6.1	0.0	2.0	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	51.0	36.7	2.0	0.0	8.2	2.0	100

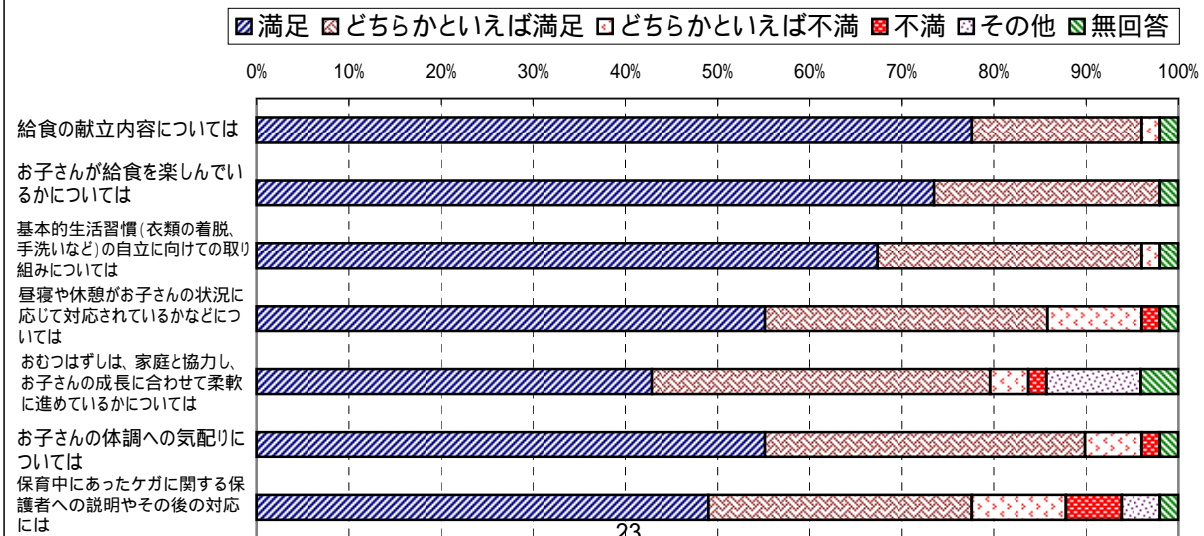
#### 日常の保育内容「遊び」について



(%)

「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
給食の献立内容については	77.6	18.4	2.0	0.0	0.0	2.0	100
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	73.5	24.5	0.0	0.0	0.0	2.0	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	67.3	28.6	2.0	0.0	0.0	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	55.1	30.6	10.2	2.0	0.0	2.0	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は	42.9	36.7	4.1	2.0	10.2	4.1	100
お子さんの体調への気配りについては	55.1	34.7	6.1	2.0	0.0	2.0	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	49.0	28.6	10.2	6.1	4.1	2.0	100

#### 日常の保育内容「生活」について



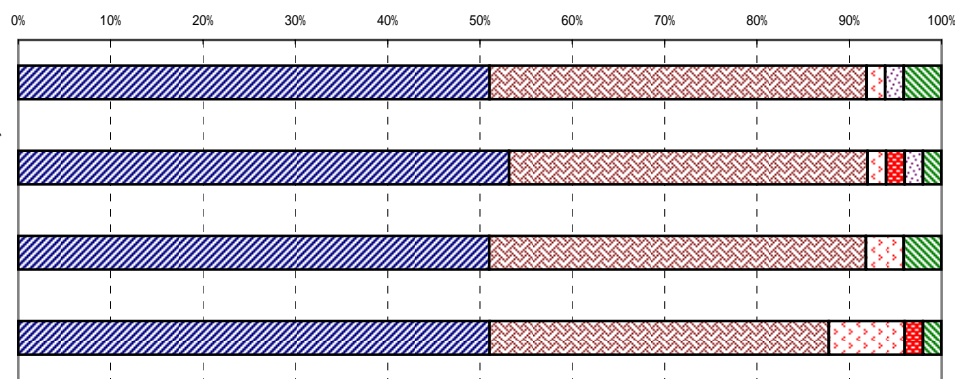
### 問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	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
施設設備については	51.0	40.8	2.0	0.0	2.0	4.1	100
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気になっているかについては	53.1	38.8	2.0	2.0	2.0	2.0	100
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	51.0	40.8	4.1	0.0	0.0	4.1	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	51.0	36.7	8.2	2.0	0.0	2.0	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



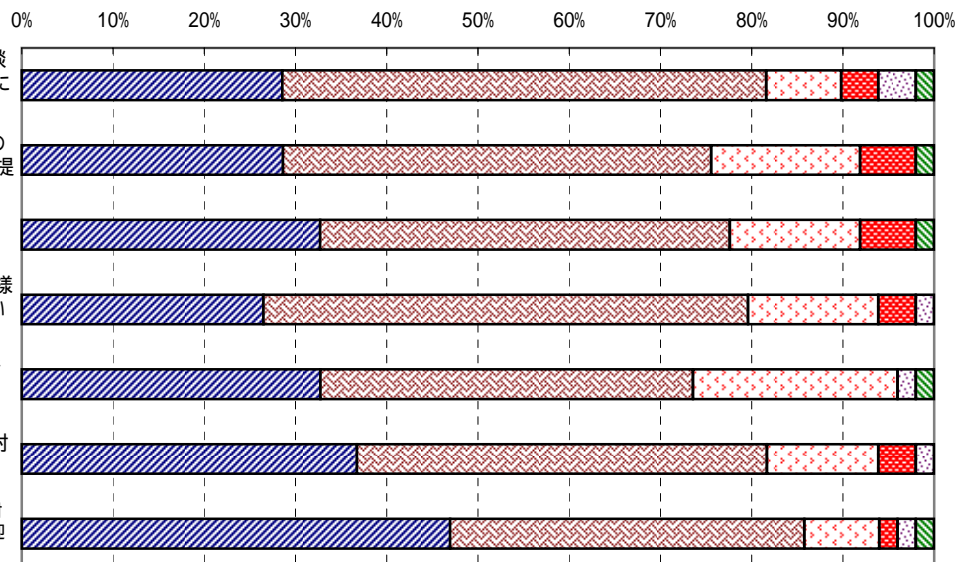
### 問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	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	28.6	53.1	8.2	4.1	4.1	2.0	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	28.6	46.9	16.3	6.1	0.0	2.0	100
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	32.7	44.9	14.3	6.1	0.0	2.0	100
送り迎えの際のお子さんの様子に関する情報交換については	26.5	53.1	14.3	4.1	2.0	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	32.7	40.8	22.4	0.0	2.0	2.0	100
保護者からの相談事への対応には	36.7	44.9	12.2	4.1	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	46.9	38.8	8.2	2.0	2.0	2.0	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

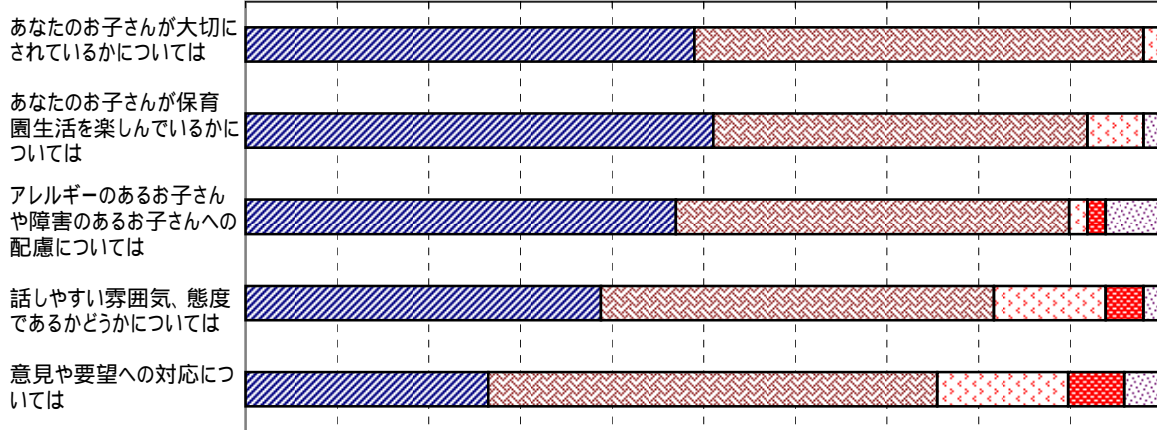
(%)

	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	49.0	49.0	2.0	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	51.0	40.8	6.1	0.0	2.0	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	46.9	42.9	2.0	2.0	6.1	0.0	100
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	38.8	42.9	12.2	4.1	2.0	0.0	100
意見や要望への対応については	26.5	49.0	14.3	6.1	4.1	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

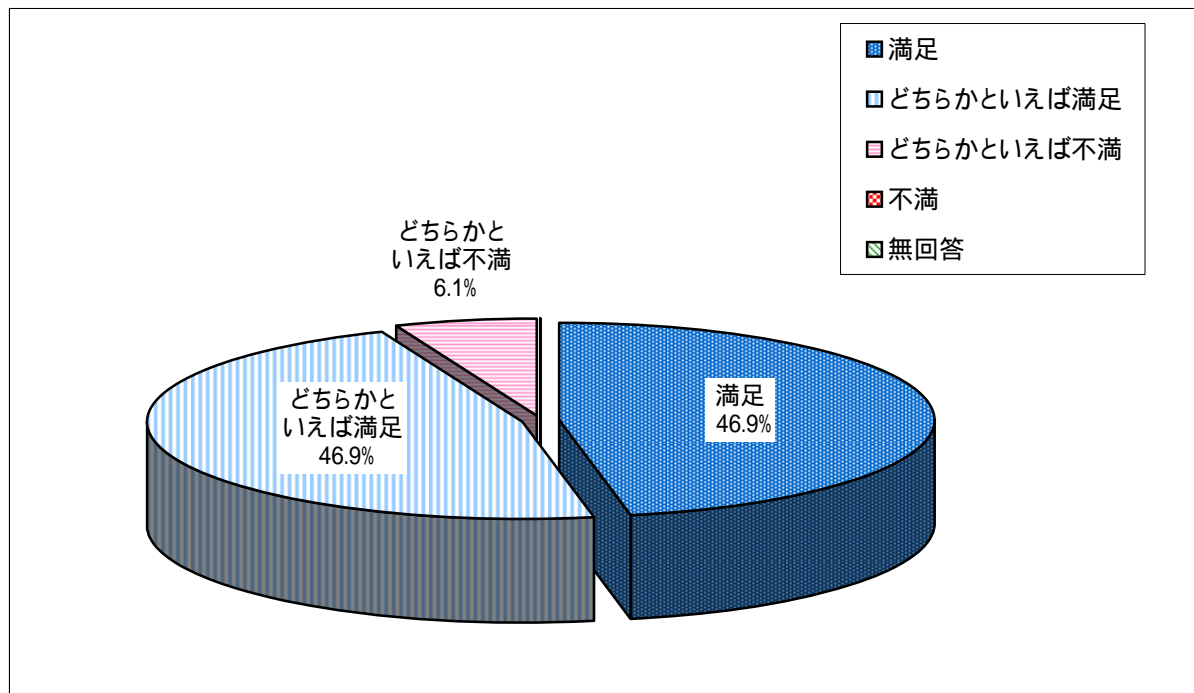
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



### 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	46.9	46.9	6.1	0.0	0.0	100



## 利用者（園児）本人調査 分析

観察調査 6月9日（火）9：00～19：00 6月11日（木）9：30～17：00

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（ころころ組）

朝、登園してくると、はいはいをしたり、寝返りをしたり、つかまり立ちをしたりしながらおもちゃで遊び、それぞれの発達に合わせて過します。眠いのか泣いて保育士の後を追いかけている子どももいます。

観察日は雨だったので、保育室で身体を動かしました。クッションで作った斜面をはいはいで登ったり降りたりして遊びます。クッションの間隙をくぐる子どももいます。その間にまだはいはいができない月齢が低い子どもたちは保育士に声をかけてもらいながら足や手を動かしてもらい、赤ちゃん体操をします。月齢が高い子どもたちは、保育士に励まされながら、廊下をはいはいしました。

月齢が高い子どもたちは離乳食を食べます。保育士に声をかけてもらいながら、それぞれのペースでゆっくり食事します。授乳の時は抱っこされ、話しかけられながらゆっくり飲ましてもらいます。

まだ入園して間もないためか、なかには園の生活のリズムがつかめず、ぐずる子どももいましたが、子どもたちは保育士にたくさん笑いかけられ、声をかけられて、それぞれのペースでゆっくりと過していました。

### 1歳児クラス（とことこ組）

この日は晴れたので園庭で遊びました。砂場や滑り台でそれぞれ好きなことをして遊んでいます。鉄棒にぶら下がり保育士に手を添えて身体をゆすってもらっている子どももいます。おもちゃの取り合いでけんかになったときは、保育士はしばらく様子を見ていますが、手が出そうになると間に入り仲立ちします。

保育士が「お片づけの時間ですよ」と声をかけほうきを持ち出し園庭を掃きだすと、子どもたちは我先にとほうきを取り、掃く真似をします。靴箱の上をほうきで掃いている子どもやちりとりでごみを集めようとする子ども、靴箱の靴を取り出し靴の裏についた泥をパンパンとはたき落としている子どももいます。みんな、お手伝いが大好きです。

給食の時は、保育士が大皿にきれいに盛られたおかずを子どもたちの目の前でよそっていきます。その間、子どもたちはごそごそ動きながらも手をひざに載せてきちんと座って待ちます。食べる時は、一部に手を使う子どももいますが、大体の子どもがフォークとスプーンを使っています。食べられないのかアスパラガスが人気がありませんでしたが、栄養士がしょうゆを持ってきて声をかけると、ほぼ全員が平らげました。

### 2歳児クラス（ぴよんぴよん組）

おやつの後、2つのグループに分かれて活動しました。一つのグループはビー玉をスプーンですくう遊びをしたあと、2階に上がり、ボールや大きな段ボール箱で遊びました。段ボール箱に入り、電車ごっこ、バスごっこ、上にシーツをかぶせてお家ごっこなど、子どもたちは楽しそうです。もめることもありますが、保育士は「お願いだからあれをとって」「ありがとう」と子ども同士が会話し意思を伝えあうよう働きかけています。

もう一つのグループはペットボトルにビー玉や小さく切ったストローとモールをスプーンですくう遊びをしました。そのあとドミノで遊びました。最初は並べたり、積んだりそれぞれ思い思いに遊んでいましたが、そのうちに一人が家を作るとみんな自分の好きな家を作り始めます。「ここがお父さんとお母さんの部屋、ここがおじいちゃんとおばあちゃんの部屋・・・」などおしゃべりしながら作る子どももいます。

給食のとき、保育士は一つずつ食材の名前を言いながら、よそっていきます。子どもたちはよく食べ、ほとんどの子どもがお代わりをします。給食で出た「きゅうり」と「キウイ」で混乱してしまう子どもがいたので、保育士が丁寧に説明し発音を教えていました。

子どもたちはのびのびと、自分たちが思っていることを話しています。保育士はゆっくりと話を聞いており、

子どもたちとの信頼関係が感じられます。

### 3歳児クラス(きよろきよろ組)

子どもたちが、各自椅子を持ってきて好きな場所へ座ると、保育士が「おはなし始まるよ」と声をかけ、パネルシアターが始まります。パネルシアターが始まると、それまでの騒がしさはさっと収まり、全員が集中し、大好きなお話の世界に入っていきます。おやつのはじめは紙粘土をしました。紙粘土が配られる間はみんな膝の上に手を置き背筋を伸ばして待ちます。保育士の「はいどぞ、いいですよ」の一声で子どもたちは一斉に膝から手を放し、机の上の粘土に手を出し、思い思いに製作活動に取り組みます。保育士は、全体をみてまわり、「ハンバーグ」「おいしそう」「見てみて」「すごい、によろによろ」と子どもたちと作品について会話をします。

保育士は毎日の生活の中で、すべきこと守るべきことをしっかり伝えていきます。子どもたちは生活の流れをしっかりとつかんでおり、自分から必要なものを出したり、片づけたりしています。自分の思いが強くて泣いてしまう子どももいますが、自分が何をやりたいかをはっきりと表現することができます。保育士は子どもたちの話をよく聞き、気持ちを受け止めていました。

### 4,5歳児(ずんずん組)(4歳児どんどん組、5歳児すいすい組)

調査日はみんなでトウモロコシの皮をむきました。新聞紙の上で、2人で仲良く交代しながらむきました。相手が遅くてもじっと待っています。押さえてあげる子どもや両方で引っ張り合うチームもありますが、どの子どもたちも、和やかに積極的に関わっています。保育士はそばで見守り、柄が折れないところは手伝ったり、むいた皮をビニール袋に回収していきます。子どもたちも自然に皮をビニール袋に入れるのを手伝います。

給食のときは当番の子どもが、バケツで台ふきを洗い、テーブルをふき、準備します。当番は保育士が前で配膳した給食をトレイに2つずつ載せて、みんながおとなしく待っているテーブルに配ります。子どもたちはおしゃべりしながら食事します。減らすこともお代わりも自由です。

調査日にお誕生日の子どもがいたので、午睡のあと、みんなで近くの花屋へその子どもが好きな花を買いに行きました。保育士がおやつのはじめが溶けないうちに帰るため、20分で往復することを告げ、出発です。2人ずつ手をつなぎ、道路を渡る前には一時停止、手をあげて横断します。途中の交番で、警察官に手をふって挨拶すると、警察官も子どもたちに手を振り返してくれます。花屋では、誕生日の子どもが中に入り、ピンク色のバラの花を買いました。おやつのはじめに、2階のホールでお誕生会をし、花をプレゼントしました。

### 一時保育(ちょこちょこ組)

登園してきた子どもは一時保育担当の保育士と2階の保育室で過ごします。毎回違う組み合わせである上、月齢も違うので、遊びが始まるまでには時間がかかります。保育士はパネルシアターを見せたり、おもちゃを並べ遊びを提案し、一緒に遊べるよう働きかけます。天気の良い日は園庭で過ごすこともあります。

服の着脱、片づけなどは月齢や発達に応じ、自分でやるよう働きかけます。発達段階によって集団に興味がある子どもは下のクラスで過ごすこともあります。

### まとめ

子どもたちは小さいときから生活の流れを教えられ、身につけています。言われる前に、月齢の低い子どもでもごく自然に片づけたり、靴をそろえたりしています。また、してはいけないことや約束事を0歳児から伝えているので、たとえば活動の切り替え時にはきちんと座って待つことができるなど、体で覚えています。遊ぶときはとても賑やかですが、物事に取り組む時は集中しており、めりはりをつけることが身につけています。また、保育士は子どもたちの言うことをよく聞いており、子どもたちは自分の思いを言葉でしっかりと表現しています。

## 第三者評価を受審して

第三者評価を受審するにあたり、第三者評価とはこういうものであると説明を受けていたが、実際にイメージがわからず、動き始めた当初もしばらく戸惑いがあった。

自己評価をすすめながら、一つ一つ細かく取り組む中で、同じことでも言い方・伝え方・その人の感じ方等で様々な捉え方があることが改めて分かり、この機会に全員で確認しあうことが出来た。そして、この過程が第三者評価を受けることで最も大事なことでであると気付かされた。

実地調査日当日は常に見られ、メモをとられている姿から緊張することもあったが、保育をしているうちに取り繕う余裕もなく、普段どおりの姿を見られたことと思う。たとえ取り繕ったとしても、第三者委員の方々には見抜かれてしまっていたであろう。

保護者アンケートは、保護者の方々の協力により回収率がとても高い結果となり、感謝している。アンケートを通じて保護者の方々の思いを初めて具体的に知ることができ、喜ばしい反面、考えさせられることも数多くあった。

例えば、園と保護者とのコミュニケーション不足である。園の方針として掲示板や口頭で情報やお願い等を伝えている。園は伝えていると思っていたが、日々の保育で伝わりきれていないと感じることがあり、何故だろう？と常々考えさせられていた。

表現の仕方が悪く、伝えたいことが理解されなかったのか？ 一方的に話してしまったのか？ 保護者の方が忙しくてそれどころではなかったのか？ 重要なことだと感じていただけなかったのか？ 等理由は多く浮かんでくる。

保護者の方の提案どおりにプリントにし、配布することにより解消されるのか？とも考えたが、プリント化することにより今まで大切にしている“子ども達自身が自分で伝える”ことの経験をなくしてしまうのではないだろうかと思う。大人の都合で、子ども達の大切な経験する場・機会をなくしてしまうことはあってはならないと思う。

では、どうしたらいいのだろうか。

園側の伝え方、言うタイミングにも問題があったのだと思う。園から保護者の方へ情報が伝わっていないということは、今回指摘された保育士同士の横の連携不足にも通じることだと思う。例えば、声のかけあいที่ไม่十分であったり、他の保育士の立ち位置を確認せず保育士同士がかたまっていたりと、改善・工夫しなければならない点についても同じように考えられる。これらは全て“子どもたちにかえってくる”ということを理解したうえで、園と家庭とで協力しながら、共育ち・共育て出来るようにもう一度伝え合いについて見直し、伝わり不足とならないように徹底して取り組んでいきたい。



～ 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.k-daisansyahyouka.org/>

---

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・改善事業ユニット

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>

---