

福祉サービス第三者評価 評価結果

【保育所】

十日市場のぞみ保育園

横浜市緑区十日市場町 872-19

運営主体：テンプスタッフ・ウィッシュ 株式会社

実施概要	1 ページ
総合評価（評価結果についての講評）	2～3 ページ
評価領域ごとの特記事項	4～5 ページ
分類別評価結果	6～17 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

作成日：2010年4月14日

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	十日市場のぞみ保育園（保育所）	
事業所への 報告書提出日	2010年3月18日	評価に要した期間 8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

1、自己評価 実施期間 2009年7月中旬～10月16日	職員会議の中で趣旨の説明を行い、各個人で記入した。 各個人が記入した内容を無作為に分かれたグループの中で意見交換しながら1項目ずつ確認した。 全体会議で報告し、検討する項目についてはリーダー会議や全体会議で話し合った。 グループは全職員が様々な領域に関われるよう3度にわたってグループ替えを行い、リーダーが意見をまとめた。
2、利用者家族アンケート調査 実施期間 2009年10月13日～25日	全園児の保護者（25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付した。 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。
3、訪問実地調査 実施日：第1日2010年2月1日 第2日2月3日	[第1日] 午前：各クラスで保育観察。 昼食：幼児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。園長・主任への面接調査。 事務室での昼礼と、保育室でのお誕生会を見学。 [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：幼児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3名、栄養士1名、 非常勤職員1名、主任に個別に面接調査。 その後、園長・主任、本社職員への面接調査。 最後に意見交換を行い、終了。
4、利用者本人調査 実施日：第1日2010年2月1日 第2日2月3日	観察調査は、調査員が各クラスに分かれて実施し、戸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。

総合評価（評価結果についての講評）

【施設の概要】

十日市場のぞみ保育園は、JR 横浜線「十日市場」駅から徒歩 2 分、環状 4 号線に面した 4 階建てマンションの 1 階にあります。駅前の表通りには大きな商業店舗ビルが並んでいますが、一歩わき道に入ると緑が多い住宅街となっていて、すぐそばには田んぼも広がっています。

当園は平成 18 年（2006 年）4 月に開設されました。運営主体はテンプスタッフ・ウィッシュ株式会社で、保育園や幼稚園への保育士等有資格者の派遣事業を行っています。直営の認可保育園としては当園のほかにも青葉区内に 1 園、東京都では学童保育クラブや児童館などを多数運営しています。

定員は 産休明け～5 歳児 36 名（乳児 12 名・幼児 24 名）保育時間は平日 7 時～20 時、土曜日 7 時～16 時です。園舎は、ビルの 1 フロアを柵などで仕切り、限りあるスペースを工夫して利用しています。保育室から出るとすぐ園庭で、砂場もあり、一角に置いたプランターで稲や野菜、花などを栽培しています。隣接する民家には木が多く四季の移り変わりを感じることができます。

基本理念として「自立・自律を促進し、子どもと大人の関わり合いの中で、育ち合っていく『響育』を心がけます。」保育方針として「生きる力の基礎を育てる。」「違いを認められる気持ちを育てる。」を掲げています。

高く評価できる点

1、子どもたちは自分の世界を自由に広げ、遊びこんでいます

園では生活の時間に幅を持たせ、子どもたち個々のリズムや区切りを大切に「流れる日課」を取り入れていて、子どもが「自分のやりたいことをやりきった」満足感・達成感を得、自己肯定感が育つようにしています。

また、「コーナー保育」により、常に複数の活動の中から子どもが自由に選択できるようにしています。

子どもたちは、ままごと、ブロックを使っての街づくり、お絵かきなど自分の好きな遊びを選択し、自分の世界に入り込み夢中になって遊んでいます。お風呂屋さんごっこでは、風呂と洗い場という一人の子どもの発想から、皆で意見を出し合い、露天風呂、サウナ、打たせ湯、泡風呂・・・、プリペイドカードや回数券づくりなど、次々と遊びの世界を自由に広げていきます。また、園庭では古タイヤや縁台を用いた迷路コースをルールに従って通ったり、室内では動物将棋などで友だちと相談してルールや約束事を作り、どんどん複雑で高度な遊びに発展させて遊んでいる姿が見られました。

子ども同士でもめることもあります。保育士の仲立ちもあり、幼児になると納得するまで意見を言って、お互いを認め合い、仲直りしています。

2、保育士は子どもと心を通わせ、楽しみながら保育しています

保育士は子どもたちの様子をよく観察し、丹念に話を聴いて、子どもたちの意思を大切に保育にあたっています。子どもたちが遊びこんでいる時はその世界を壊さないよう配慮しながら、コーナーを大きくしたり小さくしたり、それとなく場所を移したりして調整し、一人ひとりの遊びのスペースが確保されるよう援助しています。コーナーは子どもたちが遊びを発展させ、主体的に活動できるよう、子どもの発達に合わせていて、職員による手作りのおもちゃも多数用意されています。

子どもが遊びに入り込んでいるときは、保育士もその世界に寄り添い、子どもと一緒に世界を共有し広げています。また、遊びや活動の小さな場面をとらえて、子どもたちにさりげなく必要なことを伝えていきます。観察時にも、お風呂屋さんごっこの中で、身体の洗い方は皆違うのだ、違いがあることは楽しいことなのだ、ということと一緒に楽しみながら伝えたりする場面が見られました。このような時の保育士はとても楽しそうで、子どもたちも素直に遊びながらたくさんを学んでいます。

また、保育士は子どもたちに対してだけでなく、保育士同士でも丁寧な言葉遣いで話しています。言葉遣いについては、年度初めの研修で、正しい日本語を使うよう言葉の使い方について皆で確認し、子どもたちの手本となるよう気をつけています。子どもがいけないことをした時には、遠くから大きな声で叱るのではなく、その子どもの近くに行き、小さな声でなぜいけないかを説明し、丁寧に伝えています。

このような保育士の働きかけを通して、子どもたちは友だちとの違いを認識し、自分を大切にすることと同じように他人の意見を尊重し大切にすること、相手を思いやることなどを学んでいます。

基本理念の「自立・自律を促進し、子どもと大人の関わり合いの中で、育ち合っていく『響育』を心がけます」が実践されています。

独自に取り組んでいる点

わらべうたを多く取り入れています

園では人との関わり合いの大切さを学べるよう、生活の様々な場面でわらべうたを取り入れています。ピアノなどの楽器は用いず、保育士が歌うのを聞いて子どもたちが自然にマネするという形です。わらべうたは、教え込まなくても子どもが歌いやすい音階でできているので、日本古来の難しい歌詞があるにもかかわらず、乳児でも覚え、保育士と一緒に遊びながら繰り返し歌っています。

子どもたちの集中力が途切れたときや遊びの流れが止まったときなどに、保育士がわらべうたを歌って気持ちを落ち着かせ、次の遊びにつないでいます。また、生活での約束事もわらべうたを通してさりげなく伝えたり、行事などの時に皆で歌って日本の伝統を学んだりしています。

改善や工夫が望まれる点

1、園が培った専門性を地域の子育て支援にも活かすことが望めます

緑区の認可保育園と緑区が主催する、未就学児親子を対象とするイベント「みどりっこまつり」に、園として実行委員会の一員となり参加しています。イベント当日は、複数職員で参加し、職員有志で作っている人形劇の劇団が人形劇を上演するなど協力しています。また、園の外掲示板におすすめ絵本やレシピの紹介、子育て情報などを掲示したりしていますが、園として園庭開放や育児相談、育児講座など、地域への子育て支援事業に取り組むのは、これからという段階です。

園舎や園庭のスペースに余裕がないという制約もありますが、機会をとらえて人形劇やわらべ歌を披露したり、玄関のコーナーにある絵本の貸し出しをするなど、園が培った財産を地域の親子連れに役立てる方法を工夫することが望めます。

また、近隣との関係を築くために、行事へのお誘いのチラシを配ったり、あいさつを交わしたりなど努力しています。地域にさらに開かれた施設にするためにも、ボランティアの受け入れなど、さらなる努力が望まれます。

2、書類をさらに使いやすいよう再整理することが期待されます

園では、必要な書式を用意し丹念に記録しています。保育記録も、個人の経過記録に記録として残すほか、ミーティングノート、職員会議録、保育レポートなどに記録・共有し、週案の作成などにつなげています。保育レポートは各クラスの保育を月ごとに振り返り総括し、職員会議で話し合う材料として作成されており、次の計画の立案と情報の共有・改善策の検討等に役立っています。ただし、それぞれ、一部に重複記載部分があったり、関連性を一目でつかむことが難しい状態にあります。また、計画等も、月間指導計画、週案、行事企画案、「命のカリキュラム」案などがそれぞれ丁寧に作成されていますが、その計画が出来るまでの経過や、配慮を要する子どもの個別の支援方針などについては、一目で見通すことは難しい状態です。

今後、書類の再整理やファイリングの工夫などによって、全員での共有がしやすくなり、新任職員が入ってきた時もより分かりやすくなるとともに、職員の事務負担も軽減されることが期待されます。

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

- ・基本理念として「自立・自律を促進し、子どもと大人の関わり合いの中で、育ちあっていく『響育』を心がけます。」、保育方針として「生きる力の基礎を育てる。違いを認められる気持ちを育てる。」を掲げ、いずれも利用者本人を尊重したものとなっています。
- ・保育士は、子どもと話す時には子どもの目線に合わせ、ゆっくりと分かりやすい言葉で穏やかに語りかけています。叱るのではなく、何がいけないかをその子どもの近くに行き静かに伝えるようにしています。
- ・個人情報の取り扱いについての保護方針、個人情報管理規定を定め、職員に対し毎年研修を実施し、理解しているかを確認しています。保護者に関しては入園時に説明し、署名・捺印してもらっています。
- ・虐待防止マニュアルを作成し、全職員に周知しています。また、虐待が明白になったような場合には、区役所のケースワーカーや児童相談所に通報・相談する体制ができています。
- ・保育士は活動や遊びの場面で、一人ひとりみな違いがあり、お互いを認め合うことは大切なことだということを、子どもたちにさりげなく伝えています。

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

- ・「コーナー保育」を取り入れ、各コーナーには布のおもちゃ、ままごと、人形遊びの道具、パズルなど、子どもの発達段階に合わせた保育士手作りのおもちゃがたくさん用意されています。
- ・生活の時間に幅を持たせ、子どもたち個々の生活リズムや区切りを大切にする「流れる日課」を取り入れ、子どもが「自分のやりたいことをやりきった」満足感・達成感を得て、自己肯定感が育つようにしています。
- ・保育士は一人ひとりの子どもの話によく耳を傾け、それぞれの興味・関心を遊びに繋げられるよう自らが遊んで手本を見せたり、ヒントを出したりしています。子どもたちは自由に自分の遊びの世界を広げ、保育士もその世界に自然に入り込み、子どもの想像力を広げる手助けをしています。
- ・保育の中にわらべうたを取り入れ、子どもたちは保育士と一緒に楽しそうに歌っています。また、遊びの流れが途切れた時や、場面の切り替えなどの時に、わらべうたで子どもの気持ちを惹きつけて次の活動に繋がっています。
- ・絵本コーナーには、子どもたちの興味・関心に合わせ、絵本だけでなく図鑑や地図帳、料理本などを用意しています。自由遊びの時間には、乳児でも数人で同じ本を囲み、皆で絵を見たり、本について話し合ったり、自分たちの物語を作ったりしています。
- ・1・2歳児、3・4・5歳児は異年齢混合のクラスで活動しています。また、誕生会を全園児で祝う、幼児（異年齢児クラス）の豆まきを乳児（0歳児クラス、1・2歳児クラス）が見学するなど、乳児と幼児も日常的に交流しています。
- ・夕涼み会で保護者がおやつを試食できるコーナーを設けたり、0歳児の保護者交流会で離乳食を試食する機会を設けたりしています。
- ・園庭のプランターで花や野菜を栽培しています。幼児は、地域の人に栽培の仕方を教えてもらって稲を育て、脱穀・精米して給食で食べるなどの体験をしています。また、メダカ、ザリガニ、カブトムシなど小さな生きものを飼育したり、ヒヤシンスを室内で育てて観察し、絵日記をつけたりしています。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・0、1、2歳児については個別指導計画を作成しています。幼児についても、特別な課題がある場合には個別指導計画を作成しています。
- ・入園前に保護者に面接し、入園までの子どもの生育歴や家庭での状況、体質、健康状態、食べ物の好き嫌い、家庭での呼び方などを聞いています。把握した情報は記録し、日々の保育に活かしています。
- ・苦情解決責任者は園長、苦情受付担当者は主任です。第三者委員を2名設けており、保護者に園のしおりの中で紹介しています。
- ・保健衛生マニュアルを整備し、それに基づき子ども一人ひとりの健康状態を把握しています。
- ・感染症対策マニュアルがあり、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方法を明記しています。保護者に対しては園のしおりで周知しています。
- ・子どもの健康衛生について、「園長さんからの子育て情報局」というプリントを毎月作成して配付し、保護者に情報提供しています。

- ・地震、火災、自然災害、事故、不審者侵入時などに応じた総合的な「危機管理マニュアル」があり、全職員に周知しています。また、月1回、設備保全チェックリスト、環境保全チェックリストを用いて安全管理の点検を実施しています。
- ・コーナー設定を子どもの様子に合わせて絶えず移動しているため、可動式の低い棚が多く、固定されている家具が少ないので、地震等対策としては、家具転倒防止のための何らかの工夫が必要です。
- ・毎年1月に「災害時食の日」を設け、地震の時に食べられる食材を用いた簡単な食事を提供するとともに、園長が阪神淡路大震災の経験を子どもたちに伝えています。
- ・子どものケガについては、軽傷であっても保護者に状況を口頭で報告するとともに、事故報告書やヒヤリハット報告書には、発生内容・経過報告と事後処理・再発防止のための原因や改善策を記録しています。また、昼礼や職員会議で職員に報告し、周知しています。

4、地域との交流・連携

- ・散歩で出会った親子連れや、園の行事に参加した地域住民との日常的な会話を通して、園に対する要望を聞いています。ただし、園庭開放や、地域住民に向けての講習・研修会等を開催するなどの子育て支援サービスは、まだこれからの段階です。
- ・園の外掲示板に、おすすめ絵本の紹介や子どもの健康に関する情報、給食のレシピなどを掲示し、地域住民に対し情報提供しています。
- ・散歩の際に、子どもたちや保育士は地域の方とあいさつを交わしています。また、子どもたちは地域の方から稲の栽培方法を教えてもらうなど交流しています。
- ・緑区と区内認可保育園が主催する、未就学児親子を対象とした年1回のイベント「みどりっこまつり」の実行委員会に参加し、まつり当日も職員有志で人形劇を上演しています。
- ・保育園利用希望者の問い合わせに対しては主任が窓口となって常時対応しています。利用希望者には園のパンフレットやしおりに基づき、園の基本方針や特徴、利用条件などの概要を説明しています。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ・組織及び職員が不正・不適切な行為を行わないよう、守るべき法・規範・倫理等を就業規則に明記し、職員に周知しています。また、入社時誓約書に署名押印してもらい、職員に対して法の遵守を徹底しています。
- ・ゴミの減量化・リサイクルのため、分別方法を園内に掲示し、実践しています。
- ・園の基本理念・基本方針を明文化したものを玄関や事務所、更衣室に掲示するとともに、入園案内のしおりにも明記する等、職員や保護者等にも周知を図っています。
- ・中長期的な事業計画があり、重要課題については、毎月、本社と園長とで行う本社ミーティングにおいて話し合っています。次代の組織運営に備えた園の運営や、サービスプロセスの新たな仕組みについても検討・見直しを行っています。
- ・毎月一回、外部から保育の専門家に訪問してもらい、保育の技術等についてのアドバイスを受けています。
- ・法人として、法令遵守や環境保全など、企業の社会的責任を果たすことを「CSR（企業の社会的責任）」として宣言し、ホームページにも掲載しています。また、園として、横浜市から「横浜型地域貢献企業」の最上位認定を得ています。
- ・経営・運営状況等の情報（収支計算書等）は、保育園として公開できるよう、今後に向け準備中です。

6、職員の資質向上の促進

- ・個々の職員について、資質向上に向けた目標を毎年定め、年3回の園長との職員面談で、目標達成度の評価を行っています。
- ・研修の案内状や案内チラシを一冊に綴り込んだ研修ファイルを設け、職員・非常勤職員とも自由に見られるようになっています。職員はこれを見て希望を出し、研修に参加しています。
- ・研修等の成果を保育で活かすため、研修成果を職員会議で発表するとともに、研修報告書を作成し、全職員が回覧して、情報を共有しています。
- ・月に一回、各クラスで「保育レポート」を提出し、職員会議において話し合い、それを基に個々の職員も保育技術の振り返りをしています。
- ・ボランティアや実習生の受け入れに際しては、「実習生及び福祉体験ボランティアの受け入れマニュアル」があり、これに基づき園の方針や守秘義務などについて説明しています。

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"> ・基本理念や保育方針、保育目標は、下記のように定め、利用者本人を尊重したものとなっています。 基本理念は「自立・自律を促進し、子どもと大人の関わり合いの中で、育ちあっていく『響育』を心がけます。」 保育方針は「生きる力の基礎を育てる。違いを認め合える気持ちを育てる。」 保育目標は「健康な生活習慣を身につけ、けじめのある生活を送れる子ども」「命を大切にできる子ども」「自分の思いや考えを表現できる子ども」「見通しを持ち、意欲を持って行動できる子ども」「不正なこと不合理なことが、おかしいと思える子ども」「友だちと一緒に頑張ることに喜びを感じる子ども」「困難なことに出合ったときに友だちと助け合い、乗り越える力を持つ子ども」「相手の気持ちを思いやることのできる子ども」 ・基本理念・保育方針は、保育室や玄関、更衣室に掲示し、職員には資料を配付するとともに会議の中で話し合うなどして周知を図っています。 ・保育課程は、基本方針に沿って作成しています。また、地域を廻って調査した上で、園の立地環境・自然環境などを考慮し、さらに、保護者の就労状況などの実情を考慮し、全職員で取り組んでいます。 ・保育課程については、入園時や年度末に保護者説明会を設け、来年度の見通しが持てるよう説明しています。また、改定した時には随時保護者に説明しています。 ・職員は、子どもの目の高さで向かい合い、子どもの態度・表情などから子どもの意思をくみ取り、言語化できる子どもからは意見・要望を聞いています。 ・指導計画は子どもたちの自主性や主体性を育て、発揮できるようなものとなっています。また、雪の降った翌日は、子どもたちの意見をいれ、その日予定していた遊びから雪遊びに変更するなど、計画には柔軟性を持たせています。

- 2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施



- ・入園前に保護者に面接し、入園までの子どもの生育歴や家庭での状況、体質、健康状態、食べ物の好き嫌い、家庭での呼び方などを書類でも提出してもらい、しっかりと把握・記録し、日々の保育に活かしています。
- ・慣らし保育（短縮保育）は保護者に十分説明し、保護者の就労状況に合わせ相談しながら行っています。
- ・0、1、2歳の園児に対しては育児担当制を取り入れ、個別に主担当保育士が決まっています。
- ・新入園児と在園児の担当を決め、保育士の役割を明確にすることで、新入園児と在園児の両方の子どもたちへの配慮をしています。また、園児の進級に合わせて保育士も1人は持ち上がり担任とし、進級児にも不安のないようにしています。
- ・子どもの生活の連続性の視点から、乳児クラスは複写式連絡帳、幼児クラスはミニノートを使用して、保護者への丁寧な連絡をしています。
- ・指導計画は、子どもの発達や状況に応じて作成・評価・見直しを行っています。

- 3 快適な施設環境の確保



- ・保育園の屋内・屋外とも常に清潔に保たれています。床に木のフローリング、木製の家具等で園全体として明るく柔らかな雰囲気を作っています。玄関には、職員手作りの羊毛で作った人形やぬいぐるみ、カラーセロファンで作ったスタンドグラス等、季節ごとに装飾が施され、子どもたちも楽しみにしています。
- ・通風・換気等については、時間・曜日によって担当者を決めて取り組んでいます。子ども用トイレのドアは開閉に気をつけ、気になるにおいはありません。
- ・保育室に温湿度計を設置し、温・湿度管理を日々適切に行っています。日差しの強い夏季には、園庭に日除けシェードを張っています。
- ・音楽や保育者の声などが騒音にならないよう、個人的な会話・注意は対象の子ども近くで行うなどの配慮をしています。
- ・午睡のときにはそれぞれの部屋を天井までのカーテンで囲い、遮光・遮音に気を付けています。
- ・沐浴設備・温水シャワーの設備があり、必要なときはいつでも使えるように毎日掃除しています。
- ・0歳児クラス、1・2歳児クラス、3・4・5歳児クラスの異年齢児混合のクラス構成になっていて、日常的に異年齢児同士が交流しています。
- ・0歳児クラスには小集団保育を、1歳児以上のクラスにはコーナー保育が行えるよう、1つのフロアーを背の低い家具などで仕切って、保育室の使い方を工夫しています。
- ・スペースに限りがある中で、食べる・寝るなどの機能別空間の確保は難しい状況ですが、食事や午睡のときにはその都度テーブルを移動するなど工夫をしています。

- 4 一人ひとりの子どもに個別に対応する努力



- ・0、1、2歳児については、一人ひとりの状況に合わせた個別指導計画を作成しています。3歳以上児についても特別な課題がある場合には、個別指導計画を作成しています。
- ・子どもや家庭の個別の状況・要望事項、入園後の子どもの成長発達記録については、決められた書式に記録し、一人一冊にまとめてあります。
- ・子どもについての記録内容は、鍵のかかるキャビネットに保管し、全職員が必要な時に見られるようになっています。

- 5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み



- ・特に配慮を要する子どもを積極的に受け入れています。保育する上で必要な最新の情報を学習し、保育に活かしています。
- ・障がいのある子どもについては、障がいの特性を考慮した個別指導計画を立てています。
- ・保育士は、遊びや絵本を使って一人ひとりの違いを子どもたちに話し、個々人の違いを認め合える教育を実践していて、障がいのある子どもとない子どもとの関わりに配慮しています。
- ・子ども用トイレの一部に段差がある他は、園舎はバリアフリーになっています。障がい児が入所する際には、その子どもに合った環境整備に十分配慮する体制があります。
- ・食物アレルギーの代替食を提供する場合は、他の子どもの給食との見た目の相違が気にならないように配慮しています。また、テーブルを分けたり、皿に目印をつけたりして、間違いのないようにしています。幼児クラスでは、アレルギーのある子どもとの違いの理由について、保育士が子どもたちにきちんと説明しています。
- ・違う文化や生活習慣への理解と関心を深めるために、世界の主な国のあいさつの言葉を玄関に貼ってあります。また、園児の保護者の国の料理を給食で出して子どもたちに紹介したり、保護者に簡単なレシピを紹介するなどしています。
- ・日本語による意思疎通が困難な場合、やさしい日本語を使い、身振り・手ぶりで対応し、園からの便りなどは漢字にルビを付けて渡しています。

- 6 苦情解決体制



- ・マニュアルとして「苦情申し出窓口の設置について」「苦情解決の仕組み規定」があります。
- ・苦情解決責任者は園長、苦情受付担当者は主任で、入園・進級の際に保護者に配付するしおりの中で保護者に周知しています。また、第三者委員に直接苦情を申し立てることができることも紹介しています。
- ・保護者に対し、「相談ボックス(意見箱)」や保護者懇談会(交流会)・アンケート等を通して、進んで要望や苦情を聞いています。
- ・要望や苦情は全て職員で共有し、解決・改善策を職員会議等で話し合っています。また、過去の苦情・トラブルや要望等のデータは決まった様式に蓄積・整理し、解決に活かしています。
- ・園単独で解決困難な場合は、外部の権利擁護機関や相談機関との連携体制が出来ています。
- ・権利擁護機関などの外部の苦情解決窓口を、掲示等で保護者に案内することが望まれます。

評価領域 サービスの実施内容

評価分類	評価の理由（コメント）
<p data-bbox="161 344 472 383">- 1 保育内容[遊び]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・手作りのおもちゃ（布おもちゃ・ままごとセット・人形遊び・パズルなど）を子どもの発達段階に合わせてたくさん用意しています。小さなおもちゃだけでなく、縁台等の大きなものも手作りしています。また、廃材を利用しておもちゃを作ることを通して、子どもに、物を大切にすることを伝えています。 ・ごっこ遊び、絵本、構成（積み木・ブロック等）、製作等のコーナーを設け、子どもがそれぞれ落ち着いて遊べるようにし、子どもの興味や、発達に合わせて随時入れ替えています。保育士は子どもたちを近くで見守り、必要に応じてコーナーを広げたり狭めたり遊びの場所を調整し、一人ひとりの子どもが遊びの世界を確保できるよう声をかけたりして働きかけています。 ・積み木やブロックなどを用意した構成コーナーでは、子どもたちが自由に想像を広げて大きな町を作ったりしています。また、絵本コーナーには絵本だけでなく、図鑑や地図帳、料理本なども用意しています。自由遊びの時間には、1・2歳児クラスでも数人で同じ本を囲み、皆で絵を見たり、本について話し合ったり、自分たちの物語を作ったりしています。 ・生活の時間に幅を持たせ、子どもたち一人ひとりの個々のリズムや区切りを大切にする「流れる日課」を取り入れ、子どもが「自分のやりたいことをやりきった」満足感・達成感を得て、自己肯定感が育つようにしています。 ・子どもたちが好きな絵本から、お化け屋敷ごっこをしたり、子どもの話からお風呂屋さんごっこに発展させるなど、子どもの自由な発想を受け止め集団活動に取り入れています。 ・大縄跳びや、園庭に古タイヤ等で作った迷路コースなど集団で遊ぶ時には、子どもたちが話し合って自分たちで遊びのルールを決められるよう、保育士が援助しています。 ・保育士は一人ひとりの子どもの話によく耳を傾け、それぞれの興味・関心を遊びに繋がられるよう、自らが遊んで手本を見せたり、ヒントを出したりしています。子どもたちは自由に自分の遊びの世界を広げており、保育士もその世界に自然に入り込み、子どもの想像の世界を広げる手助けをしています。 ・園庭のプランターで花や野菜を栽培しています。幼児は、地域の人に稲の栽培の仕方を教えてもらって育て、脱穀・精米して給食で食べるなどの体験をしています。また、メダカ、ザリガニ、カブトムシ等の小さな生きものを育てています。 ・わらべうたを取り入れており、子どもたちは保育士と一緒に楽しそうに歌っています。また、遊びの流れが途切れた時や場面の切り替えなどの時に、わらべうたで子どもの気持ちを惹きつけて次の活動につなげています。 ・1・2歳児と、3・4・5歳児は異年齢混合のクラスで活動しています。

また、誕生会を全園児で祝う、幼児の豆まきを乳児が見学するなど、乳児と幼児も日常的に交流しています。

- ・保育士は子どもが意思を表示できるよう常に聴く姿勢で接し、子どもに問いかけて答えを引き出したり、思いを整理するなどの働きかけをして、子どもが自分で考えられるよう手助けしています。
- ・園庭では、縄跳びや廃材のベニヤ板や古タイヤで作った斜面、ボールなどを使って、子どもの発達段階に応じて運動能力を高めるような遊びを工夫しています。
- ・室内、屋外の遊びを用意し、子どもたちが自分の体調に合わせて選択できるように設定しています。体調が悪い子どもがうまく選択できない時には保育士がそれとなく、室内で遊べるよう声をかけています。

- 1 保育内容[生活]



- ・乳児には、子どもが食べきれぬ量を保育士が配膳し、子どもが食べきったという満足感を味わえるようにしています。幼児には大皿に盛り付けるバイキング方式を取り入れ、自分で食べられる量を取り分けて食べるようにしています。子どもに分かるよう、標準的な量を見本として示すとともに、必要な時には保育士が声をかけ、量を調整しています。
- ・食材はなるべく国産を用いるようにしています。また、食器は強化ガラスのものを using しています。
- ・調理室が保育室に面しており、ガラスの扉を通して子どもたちの様子が見えるので、栄養士・調理員は食事の様子をみたり、給食についての子どもの声を聞くことができます。栄養士と保育士は子どもの喫食状況について昼礼や給食会議で情報交換し、献立内容に反映しています。
- ・毎月末に翌月の献立表を作成し、保護者に配付するとともに、毎月給食だよりを発行し、情報提供しています。また、給食便りに人気のレシピを載せたり、保護者が自由に持ち帰れるようにレシピを玄関に置いたりしています。
- ・「夕涼み会」で保護者がおやつを試食できるコーナーを設けたり、0歳児の保護者交流会で離乳食を試食する機会を設けたりしています。
- ・午睡のときは、クラスとクラスの間に遮光・遮音カーテンを引いています。また、子どもを寝かしつけるときに、保育士がわらべうたを歌っています。
- ・おもしろをした子どもを叱ったり、心を傷つけるような対応をしてはならないことを、全職員が認識しています。幼児トイレには扉、乳児トイレにはついたてがあり、廊下から直接見えないよう配慮されています。

- 2 健康管理・衛生管理・
安全管理 [健康管理]



- ・「保健衛生マニュアル(保育園の保健と健康管理について)」を整備し、子ども一人ひとりの健康状態を把握しています。
- ・手洗い、うがいについて保育の中で指導しています。子どもたちも手洗いが大好きで、よく手を洗っています。
- ・健康診断・歯科健診の記録は、健康診断記録・歯科健康診査票に記録し、一人ひとりの個人ファイルに保管しています。
- ・嘱託医とは子どもの健康について意見交換・情報交換する時間を設け、日常的に連携を密にしています。感染症等について嘱託医から得た最新情報は、お便りなどで保護者に伝達しています。
- ・「感染症対策マニュアル(感染症予防のための衛生管理対策)」があり、登園停止基準や保育中に感染症等が生じた場合等の対応を明記しています。保護者に対しては園のしおりで周知しています。また、感染症に関する最新情報は毎日の昼礼や、職員会議で報告し、職員間で共有しています。
- ・子どもの健康衛生について、「園長さんからの子育て情報局」のプリントを配付して保護者に情報提供しています。

- 2 健康管理・衛生管理・
安全管理 [衛生管理]



- ・保健衛生マニュアルがあります。
- ・マニュアルは年度末に職員の意見を聞いて見直しをし、重要部分については職員会議で読み合わせを行っています。非常勤職員に対しては、後日、園長・主任から研修を行っています。
- ・マニュアル内の清掃の手順に従い清掃が行われ、園内・外は清潔・適切な状態が保たれています。

- 2 健康管理・衛生管理・
安全管理 [安全管理]



- ・安全管理に関しては、地震、火災、自然災害、事故、不審者侵入など総合的な「危機管理マニュアル」があり、マニュアルは、全職員に周知しています。また、月1回、設備保全チェックリスト・環境保全チェックリストを用い、全職員で安全管理の点検を実施しています。
- ・可動式の低い棚を使ってコーナー設定がされており、子どもの様子に合わせて絶えず移動させるため、固定されている家具が少ないので、地震等災害時に備え、何らかの工夫が必要です。
- ・災害伝言ダイヤルの操作方法をしおりに明記し、保護者に周知しています。
- ・毎年1月に「災害時食の日」を設け、地震の時に食べられる食材を用いた簡単な食事を提供するとともに、園長が阪神淡路大震災の経験を子どもたちに伝えています。また、絵本コーナーにも地震に関する本を置いてあり、子どもたちも関心を持っています。
- ・子どものケガについては、軽傷であっても保護者に状況を口頭で報告した上で、事故報告書・ヒヤリハット報告書に、発生内容・経過報告と事後処理・再発防止のための原因や改善策を記録しています。また、毎日の昼礼や、職員会議の際に改善について検討したり、周知を行っています。
- ・不審者対応訓練を実施しています。
- ・スクールポリスネットから不審者などに関する情報を得ています。また、スクールサポーター(地域の警察OB)から、月1回、防犯につ

	<p>いてのアドバイスを受けていて、子どもたちにも好評です。お泊り保育の際も、警察に見回りを依頼しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救急救命法研修を半数の職員が受講済みですが、今後、全職員が受講予定です。
<p>- 3 人権の尊重</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・園の理念として「響育」を掲げており、保育士は子どもとお互いを認め合い、人格を尊重し合うよう努めています。保育士は子どもの目線に合わせ、ゆっくりと分かりやすい言葉で穏やかに語りかけています。また、子どもたちを叱るのではなく、何がいけないかを伝えるようにしており、子どもの近くで静かに話しています。 ・「服務規律」の中で言葉遣いについて定め、年度初めの職員会議で使ってはいけない言葉を確認しています。 ・保育士は子どもたちを家庭での呼び方に合わせ「ちゃん」「君」づけで呼んでいて、呼び捨てにしていません。子どもたちは保育士を「さん」づけで呼んでいます。 ・保育室にはコーナーや棚の下のスペースなど、友だちや保育士の視線を意識せずに落ち着いて過ごせる場所があります。 ・個人情報の取り扱いについての保護方針、個人情報管理規定を定め、職員に対し毎年研修を実施し、理解しているかを確認しています。保護者に関しては入園時に説明し、署名・捺印してもらっています。 ・法人として、プライバシーマーク（Pマーク）を取得し、個人情報保護に積極的に努めています。 ・虐待防止マニュアルを作成し、全職員に周知しています。また、虐待が明白になったような場合には、区役所のケースワーカー、児童相談所に通報・相談する体制ができています。 ・ジェンダーフリー（性差）についてのガイドラインを定めるとともに、研修を行い全職員に考え方を周知しています。 ・一人ひとりみな違っていること、お互いの違いを認め合うことは大切なことだということを、活動や遊びの場面をとらえて、さりげなく伝えていきます。

- 4 保護者との交流・連携



- ・園の基本理念、基本方針を園のしおりに明記するとともに、園内に掲示しています。また、年度初めの保護者懇談会で、保護者に対し基本理念・基本方針を説明しています。
- ・朝夕の登降園の際にその日の子どもの様子を伝えるとともに、乳児クラスは毎日複写式連絡帳を用い、保護者と情報の共有を図っています。幼児クラスは必要に応じて連絡帳を用い、保護者と情報交換し連携しています。また、年2回の個人面談、年2回の保護者交流会(乳児)・保護者懇談会(幼児)を実施しています。
- ・毎月、園だより、クラスだより、給食だよりを発行し、子どもの園生活に関する情報を提供するほか、「園長さんからの子育て情報局」を発行し、子育てに関するタイムリーな情報提供も行っています。
- ・「夕涼み会」「親子で身体を動かそう(運動会)」「もちつきぺったんこ」など、保護者が保育参加できる行事を実施しています。また、誕生会に誕生日を迎える子どもの保護者も参加し、一緒に祝っています。
- ・自主的な保護者組織はありませんが、園の「運営委員会」は、保護者代表が1名参加して開催されています。
- ・父親に子どもの成長を知ってもらい、父親同士の親交も深めてもらうための機会として「おやじの会」を職員も参加して実施し、場所等を提供しています。昨年度はカブトムシ採りやおもちつき、今年度は凧作りを行いました。また、昨年度は「おやじの会」にならい、「おふくろの会」も開催し、今後の交流も期待されます。

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"> ・緑区と区内の認可保育園が主催する、未就学児親子を対象としたイベント「みどりっこまつり」実行委員会に職員が積極的に参加しています。 ・幼保小教育交流事業の会議や「みどりっこまつり」実行委員会に参加した内容を、職員会議等で報告し、地域の子育て支援で何ができるか話し合っています。 ・園として、園庭開放などの子育て支援サービスや、地域の子育て世帯等に向けての講習・研修会は、まだ実施していません。地域の子育て支援ニーズについては、散歩で出会った親子連れや、園行事に参加した地域住民との会話を通して把握に努めていますが、園として具体的な取り組みは、これからです。
<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"> ・園の外掲示板に、絵本の紹介や健康に関する情報、給食のレシピなどを掲示し、地域住民に対して情報提供しています。 ・緑区、横浜市北部児童相談所、緑区地域子育て支援拠点「いっぼ」等の関係機関をリスト化し、職員がいつでも見られるようにしており、関係機関等とは日常的な連携ができています。 ・まだ、定期的な相談日を設けての育児相談までは、行っていません。

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"> ・「夕涼み会」や「親子で身体を動かそう（運動会）」に近隣の住民や第三者委員も招待しています。また、チラシを園の外掲示板に掲示するとともに近隣に配付し、参加を呼び掛けています。 ・職員が「みどりっこまつり」に参加し、人形劇を上演しています。 ・幼保小教育交流事業の会議に参加し、連携しています。 ・「お泊まり保育」や「夕涼み会」など園庭で行う行事のときには、近隣の方にあいさつの手紙をポストイングしています。 ・散歩の際に、子どもたちや保育士は地域の方とあいさつを交わしています。また、散歩の際に、地域の方から稲の栽培方法を教えてもらうなど交流しています。 ・グループ会社（特例子会社）が運営している作業所へ見学に行き、障がい者の方と交流しています。園のおやつのコッキーは、ここで作ってもらっています。 ・地域の保育園から運動会で使用する平均台やマイクなどの備品を借りたりしていますが、こちらからの備品等の貸し出しは、まだ行っていません。
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・園の基本理念、園の特徴、利用条件などを掲載したパンフレットを作成しています。また、園独自のホームページや法人のホームページに園の様子を紹介しています。 ・十日市場地区センターで年1回行われる「みどりっこまつり」で園の情報を提供しています。また、横浜市子ども青少年局のホームページ（ヨコハマはびねすぼっと）や、緑区の行政情報誌等に園の情報を提供しています。 ・通信制高校・サポート校の高校生がつくった雑誌『15 - 1A(いちごいちえ)』の職業体験取材に協力したり、テレビ番組の取材に応じたりして、積極的に外部に情報提供しています。 ・利用希望者の問い合わせに対しては、主任が窓口となって常時対応しています。保育に支障がない範囲で、曜日・時間などはできるだけ見学者の都合に合わせて対応しています。 ・利用希望者には園のパンフレットやしおりに基づき、園の基本方針や特徴、利用条件などの概要を説明しています。

- 3 ボランティア・実習の受け入れ



- ・ボランティアや実習生の受け入れに際しては、「実習生及び福祉体験ボランティアの受け入れマニュアル」があり、これに基づき園の方針や守秘義務について事前に説明しています。
- ・実習生受け入れの担当は園長で、学校の実習担当と相談し、実習目的に沿ったプログラムを用意しています。保育の専門学校や高校の職業体験実習を受け入れているほか、他施設からの見学等を多数受け入れています。
- ・過去に清掃ボランティアの方を受け入れたことがありますが、ボランティアから感想を聞いたり意見交換等は、したことはありません。

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"> ・本社が、園運営に十分な人材構成であるかを常にチェックし、必要な人材補充を逐次行っています。 ・園の理念・方針を達成するための人材育成計画は、本社で作成しています。 ・個々の職員は、資質向上に向けた目標を毎年定め、年3回行われる園長との職員面談で、目標達成度の評価を行っています。 ・研修案内等の資料を一冊に綴り込んだ研修ファイルを設け、常勤・非常勤職員とも自由に見て希望を出し、研修に参加しています。 ・職員は、園外研修として、人権擁護・軽度発達障がい・わらべうた・虐待防止ほかの研修や大会等へ多数参加しています。東京家政大学ナースリールーム等、他施設の見学・実地研修も行っています。 ・研修等に参加した職員は、研修等の成果を保育に活かすため、研修成果を職員会議で発表するとともに、研修報告書を作成し、全職員に回覧し、情報を共有しています。 ・主任は、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、非常勤職員にも職員と同様に資質向上への取り組みを行っています。
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、各クラスで振り返りを行い「保育レポート」をまとめて提出し、職員会議で話し合っています。それを基に個々の職員の保育技術の振り返りも行っています。 ・月2回の職員会議の中で、園長が講師となって経験から事例を話すなど、保育の質の一層の向上を目指した勉強会をしています。 ・保育行事の開催後には翌年度に活かすため、職員間で今後の改善点等を話し合う機会を設けています。 ・毎月1回、外部から保育の専門家に訪問してもらい、保育技術等について評価・アドバイスを受けています。

- 3 職員のモチベーション維持



- ・園長は職員の経験・能力や習熟度に応じた役割・期待水準として「人事考課表」等に明文化しています。
- ・利用者（園児・保護者等）の状況に応じて職員が自主的に判断できるように、現場の職員に出来るだけ権限を委譲し、組織図・職務分掌・職務分担表等で責任を明確にしています。
- ・園長は年3回行う職員面談で、職員の満足度・要望などを把握しています。また、職員アンケートを行い、常勤・非常勤を問わず園運営や業務改善の意見を取り入れています。

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 経営における社会的責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人本部は、組織及び職員が不正・不適切な行為を行わないよう、守るべき法・規範・倫理等を就業規則に明記し、職員に周知しています。また、入社時誓約書の署名押印で、職員に対して法の遵守を徹底しています。 ・法人として、保育事業を通じて利用者や地域社会に貢献するとともに、コンプライアンス（法令遵守）を徹底し、地球環境の保全を配慮した事業活動を行うなど、社会の一員として企業の社会的責任を果たすことを「CSR（企業の社会的責任）」に定めてホームページにも掲載・宣言しています。 ・横浜市から「横浜型地域貢献企業」の最上位認定を受けていて、職員の意識向上が図られています。 ・個人情報保護研修を行い、職員に守秘義務や個人情報保護についての知識や理解を深めています。 ・ゴミの減量化・リサイクルのためにゴミの分別方法を園内に掲示し、実践しています。 ・省エネルギーの促進・緑化推進への取り組みとして、栽培計画を立てて園庭のプランターでケナフ等の植物を植えたり、園内に観葉植物を配置しています。また、不要な電気はこまめに消灯し、トイレの電気はセンサーを付けて自動的に点灯・消灯するようにしています。 ・経営・運営状況等の情報（収支計算書等）は保育園としては公開していません。今後に向けて現在準備中です。
<p>- 2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・園の基本理念・基本方針を玄関や事務所、更衣室に掲示するとともに、入園案内のしおりにも明記する等、職員や保護者等にも周知しています。また、職員向けに「保育事業計画」の中に基本方針の考え方を詳しく説明しています。 ・重要な意思決定・変更事項があるときは、進級時に保護者に説明したり、保護者懇談会・懇親会などで意見を汲み取る機会を作っています。 ・スーパーバイズの出来る主任クラスの職員を計画的に育成するプログラムがあります。 ・主任が個々の職員の業務状況を把握できる仕組みがあり、主任は個々の職員の能力や経験に合わせて、的確な助言や指導を行っています。 ・園長・主任は「保育レポート」や職員会議、日常保育等を通して、園の基本理念・基本方針を職員が理解しているかを常に確認しています。

- 3 効率的な運営



- ・事業運営に影響のある情報は、園長と本社でミーティングを行って分析・検討し、その内容を必要に応じて職員に報告しています。園の事業運営については職員の意見をくみ取り、必要に応じて園全体で取り組んでいます。職員会議には本社の職員も必ず入るようにし、本社と園でよく連携がとられています。
- ・重要な情報はリーダー会議や園長・主任会議を設けて話し合い、話し合った内容を職員会議等で報告し、園全体で情報を共有しています。
- ・本社において中長期的な事業計画を作成しています。
- ・毎月の園長と本社のミーティングの際に、次代の組織運営に備え、園の運営やサービスプロセスの新たな仕組みの検討・見直しを行っています。
- ・次代の施設運営に備え、主任プログラムを作成するなど、後継者の育成を図っています。

利用者（園児）家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2009年10月13日～10月25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 56.0%（25枚配付、14枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児クラス...2人、1歳児クラス...0人、2歳児クラス...4人、3歳児クラス...3人、
4歳児クラス...4人、5歳児クラス...1人

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」「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」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

基本理念や基本方針について「よく知っている」「まあ知っている」と答えた保護者が71%、「あまり知らない」「まったく知らない」と答えた保護者が14%です。「よく知っている」「まあ良く知っている」と答えた保護者の90%が「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。

【問2】入園時の状況について

「お子さんの様子や成育歴などを聞く対応」「費用やきまりに関する説明」は90%以上の満足度、「保育園での1日の過ごし方についての説明」には85%以上、「入園前の見学や説明など、園からの情報提供」「園の目標や方針についての説明」には約80%の保護者が満足と答えています。

「見学の受け入れ」についての35%の「その他」は、“見学をしていないので分からない”というものです。

【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、保護者の要望が活かされているか」についてはどちらも85%の保護者が満足しています。

“先生方がとても工夫されていて、いつも楽しい” “回を重ねるごとに工夫・改善されている” という声がある一方、“年間を通して子どもの成長を見たいのだが、行事が少ないようだ” との声もありました。

【問4】日常の保育内容「遊び」「生活」について

「遊び」の項目では、「クラスの活動や遊び」「自然に触れたり地域に関わるなどの園外活動」「遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組み」の3項目は満足度100%でした。「園のおもちゃや教材」「遊びを通じた友達や保育者との関わり」は90%以上の満足度と高くなっています。「子どもが戸外遊びを十分しているか」については、85%の満足度です。

“手遊び歌や手作りおもちゃ、自分たちで色々作って遊ぶなど、興味ある遊びが多く満足” “子どもたちからの声も取り入れてくれている” との声がある反面、“公園に行く回数が少ない” “楽器などを演奏する機会がない” “わらべうただけでなく一般的な唱歌も教えてほしい” “基礎体力の向上につながる運動を” という意見もありました。

「生活」の項目では、「お子さんが給食を楽しんでいるか」「基本的生活習慣の自立に向けての取り組み」

「お子さんの体調への気配り」の3項目は、満足度 100%と高くなっています。

「おむつはずし」についての「その他」の 14%は、“すでに外れていた” “まだ取り掛かっていない” 等というものです。

“ケガや体調のことは細かく教えてくれ、安心して任せられる” と感謝の声が見受けられます。

【問5】快適さや安全対策などについて

「施設・設備」については 80%が満足、不満の方が 20%です。「感染症の発生状況や注意事項などの情報提供」についての満足度が 100%、その他の項目の満足度も 90%と高くなっています。

“園庭も保育室も小さいながらも上手に工夫していて良い” と評価する声がある一方、“園庭や保育室が狭い” “日当たりがあまり良くない” “風通しが悪いので夏は暑いようだ” との声もあります。

【問6】園と保護者との連携・交流について

「園便りや掲示などによる情報の提供」についての 100%満足を始め、90%前後の満足度が3項目ありました。しかし、「残業などで迎えが遅くなる場合の対応」「保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会」についての満足度が 70%台と少し低くなっています。「残業などで迎えが遅くなる場合の対応」の約 30%のその他回答は、“迎えが遅くなったことがないので分からない” というものです。

“保護者の意見を取り入れようと、アンケートなど配慮をしてくれている” “迎えの時間が遅くなっても先生同士の連絡がとれていて良い” “保護者懇談会や面談等をもう少し増やしてほしい” との声もありました。

【問7】職員の対応について

「あなたのお子さんが大切にされているか」「あなたのお子さんが保育園生活を楽しんでいるか」「話しやすい雰囲気、態度であるかどうか」の問いには全員が満足と答えています。

「アレルギーのあるお子さんや障がいのあるお子さんへの配慮」についての 30%の「その他」は、“アレルギーが無いので分からない” というものです。

“今の状態に不満は無い” “職員の方は皆笑顔でとても明るく、話しやすく、相談しやすい” “子どもたちのことを良く見てくれて、感謝しています” と、満足の声が多くありました。

【問8】保育園を総合的に評価すると

「総合的満足度は」との質問には、100%（回答者全員）が満足と答えています。

【問9】園への要望など

“家庭的な雰囲気でも一人ひとりを見てくださり満足しています” “きめ細かく対応して下さり、感謝しています” などと満足の声が多数ありました。他に、“子どもたちが食べている給食を1度食べてみたい” “今年4月に園長先生が交替した時には、事前の説明がなく、不安と不満がいっぱいでした” “今の園長に代わって以前より良くなった” 等の声が複数寄せられています。

まとめ

- ・「保育園を総合的に評価すると」が 100%の満足度であっただけでなく、園の生活や遊び・お子さんが大切にされているか・お子さんが保育園生活を楽しんでいるか・職員と話しやすい雰囲気であるか等の項目においても 100%の満足度となっており、保護者が園に満足していることが伝わります。
- ・今後は、職員の人事異動等の重要な変更事項については、園に子どもの生活の大半を預けている保護者の気持ちに配慮し、保護者の心の準備ができるよう、事前のお知らせや説明をされることが望まれます。

利用者（園児）家族アンケート集計結果

実施期間： 2009年 10月13日～10月25日

回収率： 56.0% （回収14枚／配布25枚）

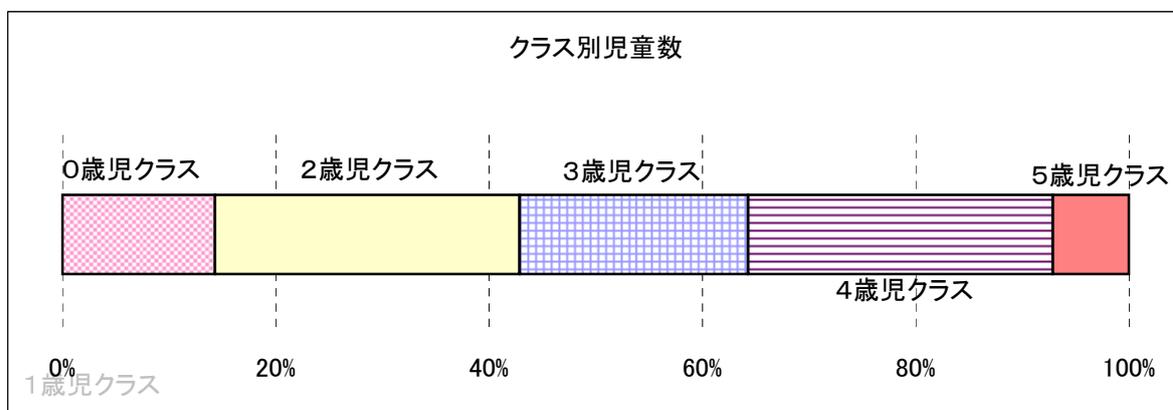
【属性】

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
14	2	0	4	3	4	1	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



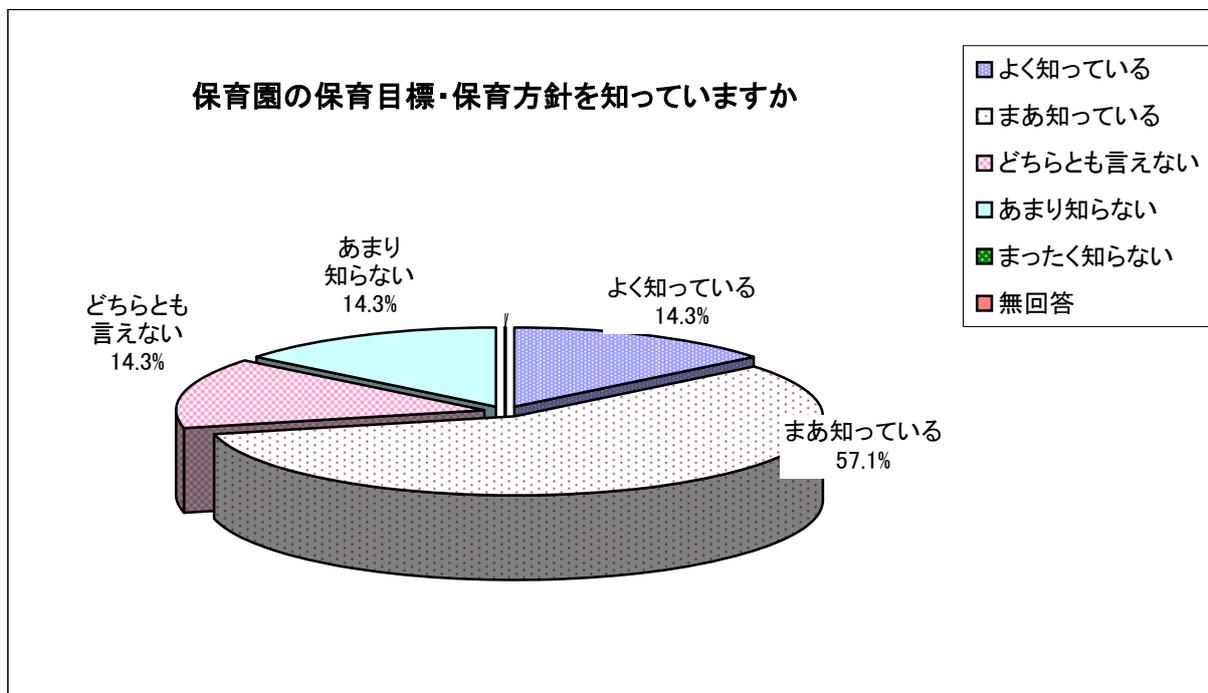
■ 保育園の基本理念や基本方針について

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	14.3	57.1	14.3	14.3	0.0	0.0	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。)

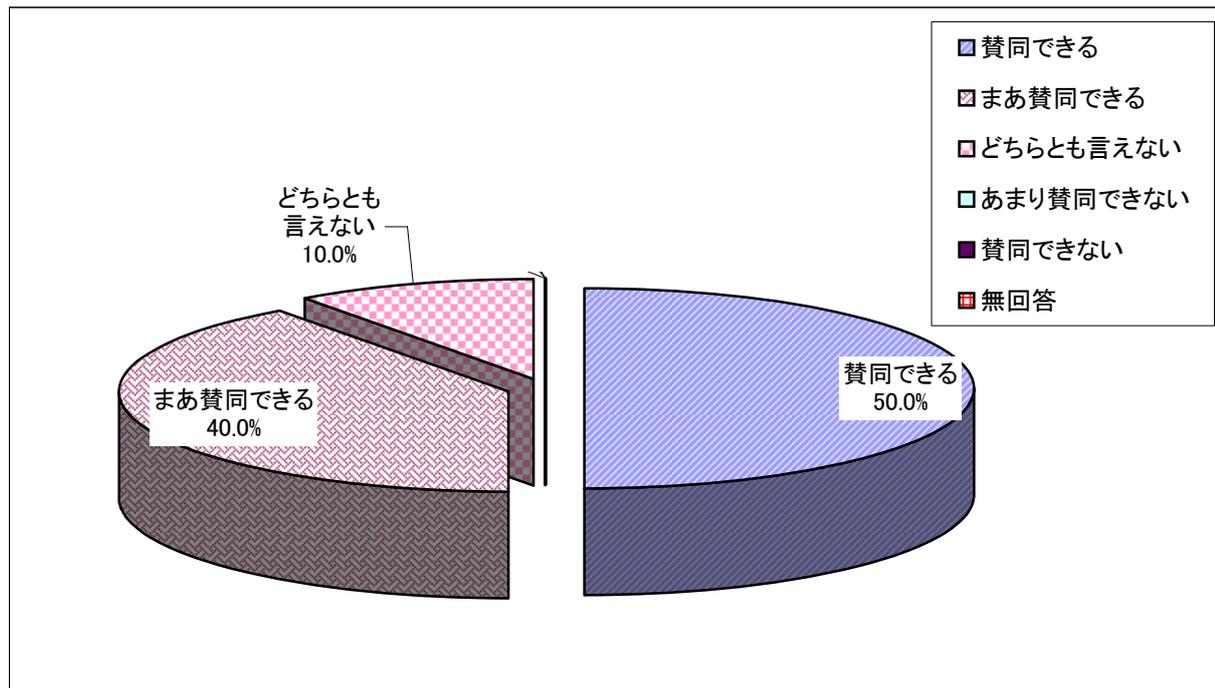


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100



■ 保育園のサービス内容について

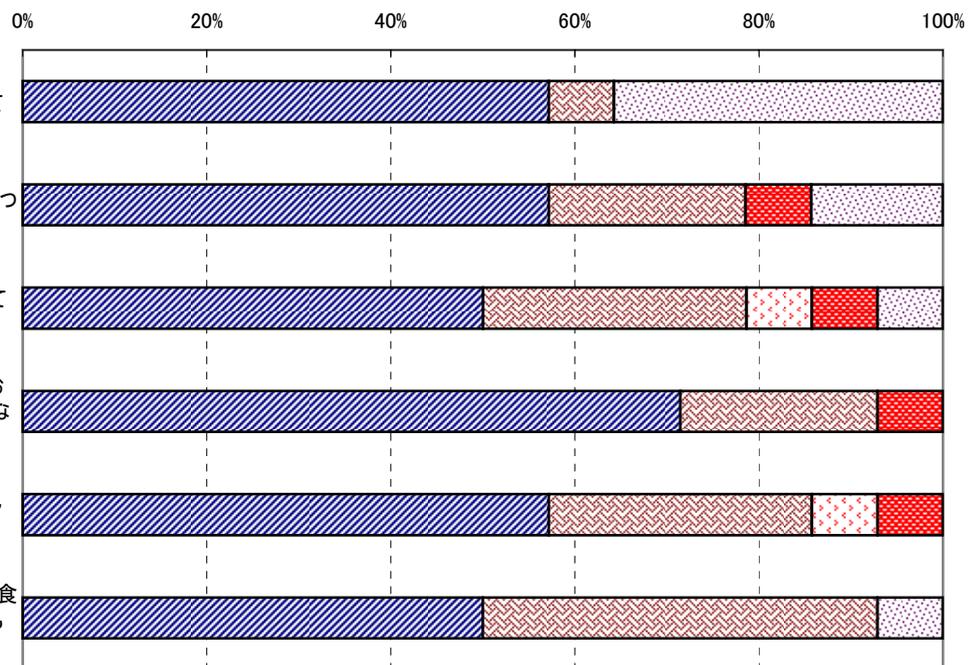
問2 入園時の状況について

(%)

	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	57.1	7.1	0.0	0.0	35.7	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	57.1	21.4	0.0	7.1	14.3	0.0	100
園の目標や方針についての説明には	50.0	28.6	7.1	7.1	7.1	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	71.4	21.4	0.0	7.1	0.0	0.0	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	57.1	28.6	7.1	7.1	0.0	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)	50.0	42.9	0.0	0.0	7.1	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



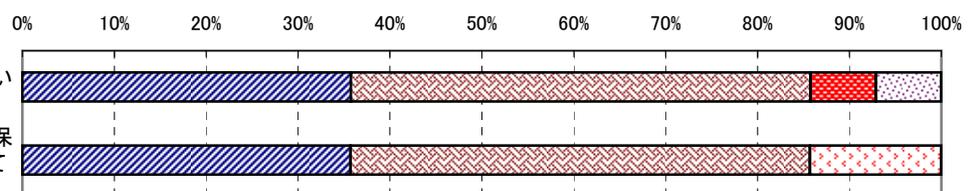
問3 年間の計画について

(%)

	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	35.7	50.0	0.0	7.1	7.1	0.0	100
年間の保育や行事に、保護者の要望が活かされているかについては	35.7	50.0	14.3	0.0	0.0	0.0	100

年間の計画について

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答



問4 日常の保育内容について

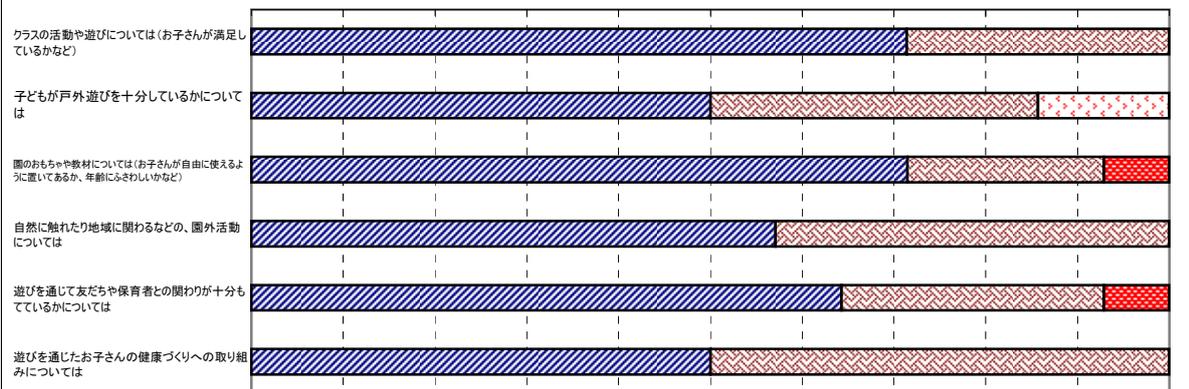
(%)

●「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)	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	50.0	35.7	14.3	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)	71.4	21.4	0.0	7.1	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	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	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	64.3	28.6	0.0	7.1	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	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100

日常の保育内容「遊び」について

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答



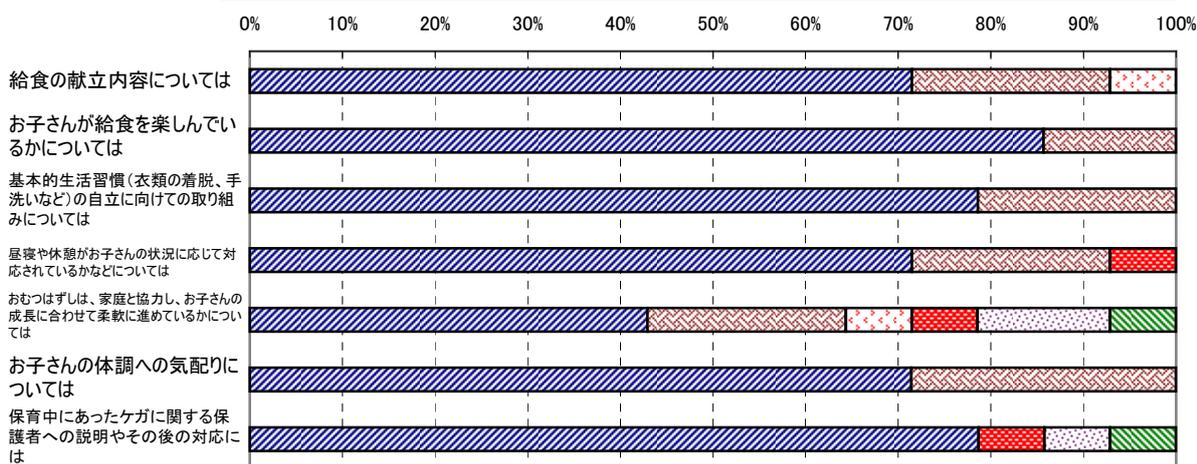
(%)

●「生活」について

	満足	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	71.4	21.4	7.1	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	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	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	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100
昼寝や休憩がお子さんの状況に応じて対応されているかなどについては	71.4	21.4	0.0	7.1	0.0	0.0	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	21.4	7.1	7.1	14.3	7.1	100
お子さんの体調への気配りについては	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100
保育中にあったケガに関する保護者への説明やその後の対応には	78.6	0.0	0.0	7.1	7.1	7.1	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



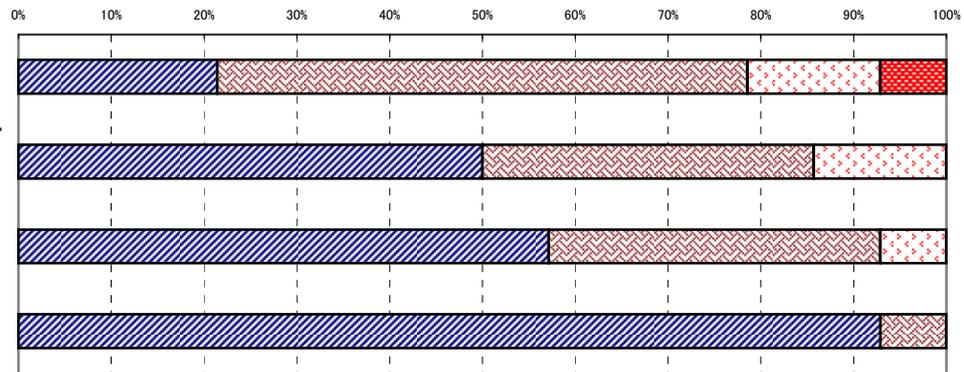
問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	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	21.4	57.1	14.3	7.1	0.0	0.0	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	50.0	35.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	57.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0	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	92.9	7.1	0.0	0.0	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



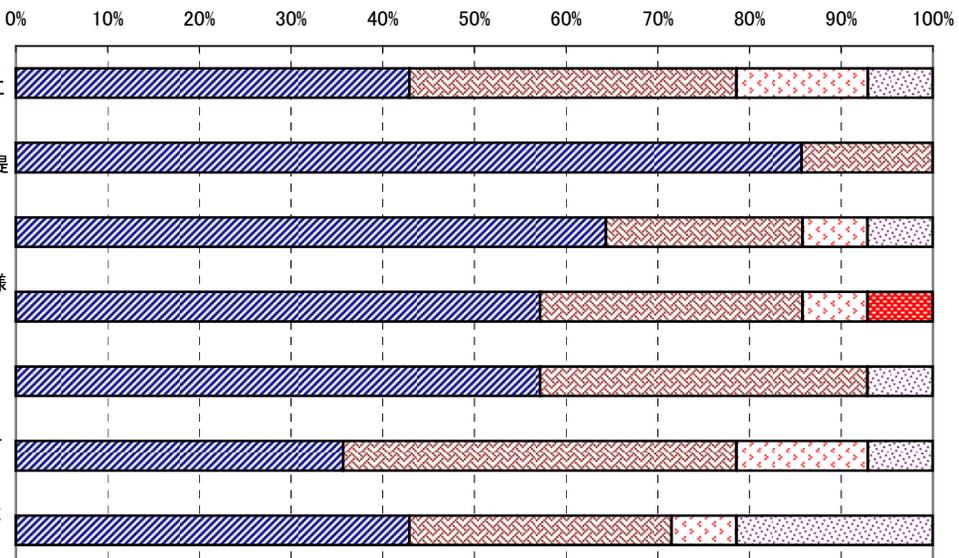
問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	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	42.9	35.7	14.3	0.0	7.1	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	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	64.3	21.4	7.1	0.0	7.1	0.0	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	57.1	28.6	7.1	7.1	0.0	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	57.1	35.7	0.0	0.0	7.1	0.0	100
保護者からの相談事への対応には	35.7	42.9	14.3	0.0	7.1	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	42.9	28.6	7.1	0.0	21.4	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

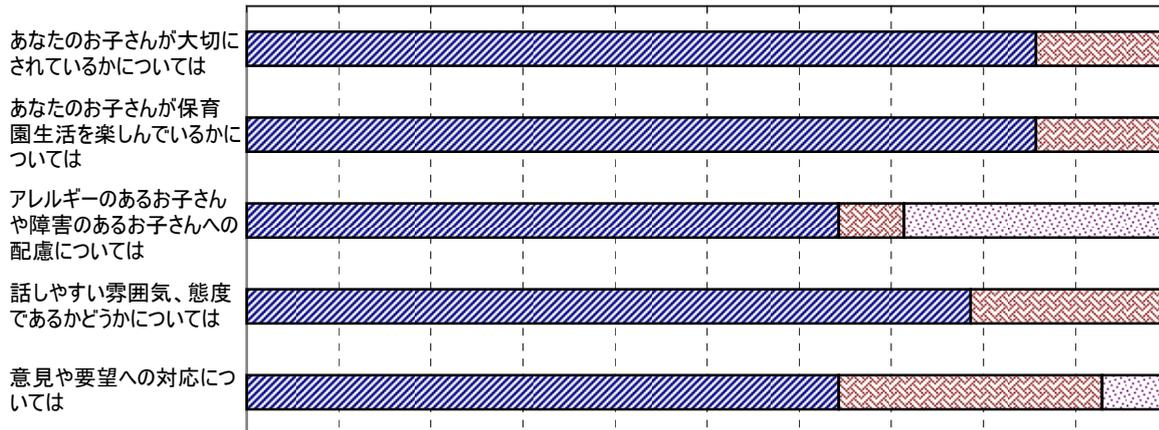
(%)

	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	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
あなたのお子さんが保育園生活を楽しているかについては	85.7	14.3	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	64.3	7.1	0.0	0.0	28.6	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	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100
意見や要望への対応については	64.3	28.6	0.0	0.0	7.1	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

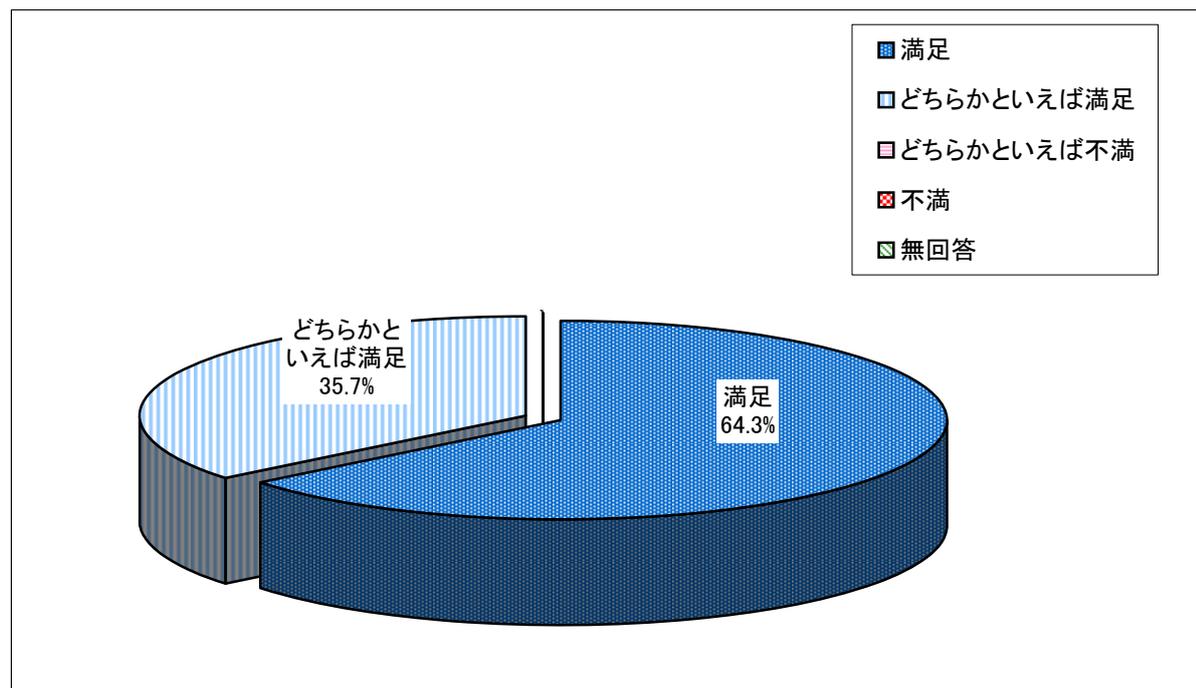
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



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	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	100



利用者（園児）本人調査 分析

観察調査 2月1日（月）9：00～17：00 2月3日（水）8：30～17：00

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（ひよこ）

保護者と一緒に登園してきた子どもたちは、洗面所の前で手を出して待っています。手洗いの習慣がきちんとできているようでした。保護者は保育士とあいさつを交わし、子どもの熱を計ったりしながら、ゆっくりと話をしてから出かけていきます。保護者と離れるのを嫌がって泣くような子どもはいませんでした。

手伝ってもらって手洗いが終わると、担当の保育士の膝の上で遊び始めます。ボールを転がしたり、投げたり、器に入れたりして遊んでいます。保育士が目を見て声をかけると、視線を合わせ笑顔になり、保育士との信頼関係が感じられました。一人ひとりの子どもに対して、主に担当する保育士が決まっています。ゆったりと、子どものペースに合わせて優しく声をかけたり、おむつを替えたり、絵本を読んであげたりしています。朝のおやつの際に、牛乳の入ったコップを自分の手でしっかり持って飲んでいきます。勢いあまって一気にこぼしてしまうハプニングもありましたが、保育士は穏やかに対応し、床をきちんと拭いていました。

観察2日目は節分でした。寒い時期なので、微熱で機嫌が悪くてずっと泣いている子どもがいました。保育士はこまめに子どもたちの首に手を当てたりして、配慮していました。午前睡のあと、保育士に抱かれて、年上の異年齢児クラスが豆を炒っている様子を見学に行きました。炒った豆のおいさをかぐと、とても嬉しそうに、にこっと笑い、鼻を動かしました。そのあと少し園庭に出て遊びます。広くはないですが、幼児とは別のスペースが確保されていて、ボールやプラスチックのおもちゃを持って保育士に手をひかれ、ゆっくりと歩き、遊ぶことができます。

食事は担当の保育士と一対一で向かい合い、声をかけてもらいながらゆっくりと食べます。スプーンをつかんで自分で食べようと意欲を見せる子どももいます。食事の後は、わらべ歌を歌ってもらい昼寝をしました。

1・2歳児クラス（すずめ・あひる）

園庭では、砂場でままごとをしたり、タイヤを登ったり、フープを家に見立ててのごっこ遊びなど、子どもたちは思い思いに想像の世界を広げて遊んでいます。

風呂に見立てたたたらいやプラスチックケースに一人ずつ入って座り、風呂屋さんごっこをしている子どももいます。保育士も混じって、一緒にゆっくりと風呂に漬かっています。

「フープの家」をしていた2人の間に、別の子どもが入ってきてもめごとが起こりましたが、保育士がさっと間に入り、それぞれの言い分を聞きました。「わたしたちのお家に勝手に入らずに、ブロックの所にあるベルを押してから入ってほしい」と分かったと納得し、ベルを押して入れてもらい、仲良く遊びだしました。

保育室の中でも、子どもたちはそれぞれ自分の好きなことを選んで、思いっきり遊びます。

ブロックのろうそくを使って保育士と「お誕生会ごっこ」をする子どもや、ブロックやチェーンなどでラーメンやジュースなどを作り「熱いから気をつけて」「お薬がはいっているから苦いよ」などと勧めあう子ども、おばあさん・おじいさんになりきり牛乳パックでできた靴を履き、おもちゃを詰めた袋を持って手をつないで保育室を仲良く歩く子ども、絵本を小さな机の真ん中に置いて2～3人で物語について話し合う子どもなど、様々な遊びが展開されています。

どの子どもも自分の連想をどんどん広げて世界を作っていて、保育士は子どもたちの話を聞き、遊びを広げる手伝いをしたり、ルールを教えたりと、自然にその世界に寄り添っています。

「部屋にテントウムシが入ってきた」と言った子どもには、一緒に虫をつかまえて逃がすマネをしたり、子どもの世界を保育士も一緒に楽しんでいる姿が見られました。

遊びが途切れ、もめごとが多くなった時や眠くなった時には、保育士がわらべ歌で手遊びをすると子どもたちの気分が変わり、また遊ぶ気持ちになります。

トイレには、自分から言って行く子どもも多いですが、自分から言い出さない子どもは様子を見て保育士がさり

げなくトイレに誘います。子どもが自分でズボンやパンツを脱ぎ履きできるよう、保育士はゆっくりと見守っていて、声をかけたり、最後にズボンを引き上げるところだけ手伝ったりしていました。

観察日に、誕生日の子どもがいたので誕生会をしました。その子どもの保護者と姉妹も参加していて、保護者からは子どもへのお手紙が読み上げられ、子どもはとても嬉しそうにしています。そして、異年齢児クラスの子どもたちも一緒に園全体で、職員が蜜蝋で手作りしたキャンドルに灯をともしお祝いしました。園からのプレゼントは、その子どもの写真と絵具でとった手形などが貼られたパステルのカードと、羊毛でできた小人の人形で、いずれも保育士手作りの温かみのあるものでした。子どもたちからのプレゼントは、その子の好きな歌でした。皆に祝ってもらって、少し照れながらも嬉しそうでした。

異年齢児クラス(3・4・5歳児、こぼと・つばめ・かもめ)

朝、登園すると思いいいに好きなことをして遊びます。「前日に銭湯に出かけた」という子どもの話がきっかけとなり、この日はお風呂屋さんごっこが始まりました。最初はブロックで作った風呂と洗い場、受付だけでしたが、それを見ていた他の子どもたちから、サウナ、泡風呂、露天風呂、打たせ湯...と次々にアイデアが上がります。保育士は、どうすればできるかな、と子どもたちに考えさせ、良い案が浮かばない時は製作の素材が色々入った引き出しをさりげなく触るなどして、アイデアを出す手助けをします。子どもたちは出来上がったお風呂に入ったり、打たせ湯を浴びたり、身体や髪を洗うマネをしたりして遊んでいました。

別のグループはブロックを並べて道や橋を作り、大きな街づくりをしています。想像がどんどん広がり、交通事故や病院、牢屋まで登場します。事故現場には救急車やひっくり返った車、牢屋には囚人や見張りの警官の人形まで並べられ、子どもたちが自分たちで物語を作って遊んでいることが伝わります。

また、窓際に塗り絵をしているグループや、こま廻しに熱中しているグループもいます。

絵本コーナーでは一つの本を3~4人で読んでいます。みんなで「トントントン」と言ったり、亀の歌を歌ったりと、にぎやかです。

園庭では、大縄跳びをしたり、砂場で遊んだり、タイヤや板などを使ったコースで遊んだりします。子どもたち同士でどのように遊ぶか話し合い、ルールを作って遊ぶことができます。

大縄跳びを何百回も跳ぶ子もいます。順番を待っている子どもたちはたくさん跳んだ子どもをほめたたり、縄跳びが苦手な子どもが頑張っって跳ぶと一緒に喜んだりします。また、大縄を回す保育士を気遣ったりする姿も見受けられ、子どもたちが遊びを通して多くのことを学んでいることが伝わります。

跳ぶ順番をめくってもめぐりが起き、保育士は、お互いが自分の意見を言うのをじっとそばで見えていましたが、頃合を見計らって間に入って「じゃんけんで決める方法や、余分に跳んでよいかみんなに聞いてみる方法などもあるよ」と案を出し、自分たちで解決する手助けをしていました。

観察2日目は節分でした。保育士が準備したホットプレートで、子どもたちが一人ずつ順番に豆を炒ると良いにおいがきて、「黄粉餅のにおいだ」などと口ぐちに言います。保育士は「熱いから気をつけて」と言いながら傍で見守っています。炒った豆は、世界中の福を願って「福は内」と言って庭に敷いたビニールシートの上に撒きました。そのあと、食べるための豆も別にみんなでもう一度炒って、一人ひとりの健康を願って歳の数に1粒を加えて食べました。

まとめ

子どもたちは、保育士に一人ひとりたくさん話しかけられ、話を聞いてもらっているので落ち着いて園生活を送っています。乳児のときから「何をしたいか、なぜそう思うのか」と自分の意思を周りに伝えることができるよう、働きかけを受けているので、幼児になると、自分がやりたいことを言葉で表現することができるようになっているようです。

また、一人ひとりの思いを大切に、それぞれの遊びの世界を大事にする保育士の援助もあり、幼児になると、自分の思いと同じくらい、他人の意思を尊重し、他人を思いやる気持ちが育っていて、友だちや保育士を気遣ったり、自分たちで話し合っってものごとを決めたり、一人ひとりの違いを認め合うことができるようになっています。

事業者コメント

第三者評価を受けるにあたり、評価項目を一つひとつ確認するなかで、内容的にこれまでの保育経験の中で大切にしてきたことが、多くあることに気付きました。ただ、自分ひとりではなく、全てにおいて全職員と共通認識の基に保育の展開、危機管理、運営をしていく難しさを感じました。そんな中で職員と一緒に、保育内容 地域との関係、サービスの提供など振り返ると共に、「十日市場のぞみ保育園が大切にしてきた **良さ**」がよくわかりました。又、振り返りの中からわかった課題に対しても、真摯に受け止めより良い保育を全職員で創っていきたいと思います。

（ 園長 坂井孝美 ）

はじめての第三者評価でもあり、手引きを基にして職員一丸となって取り組みました。職員をグループ分けして話し合った事により、職員同士のコミュニケーションも深まり、お互いの課題も見えてきました。マニュアルの整備を行い、役割分担や手順など整理ができて、より安全で、子どもが安心して過ごせる保育環境を構築できたかと思います。

今後も、さらに充実した保育環境を目指し、引き続き取り組んでいきたいと思います。

（ 主任保育士 ）

第三者評価を終えて、保育園の中ではつい自分の仕事内容だけにとらわれてしまいがちなところがありますが、自己評価をつける際に保育士だけでなく、保育補助・調理・用務・事務...と様々な領域のメンバーでチームを作り、意見を出し合いみんなで話し合えたことで、今までよりさらに保育のこと、子どものことを考えられたように思います。

まだ開園して4年目という事もあり、地域に根付くためには様々な取り組みが必要であることを実感しました。今後は、いろいろな行事や活動を通して園全体で地域支援に取り組んでいけたらいいなと思いました。

（ 職員 ）

～ 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>
