

## 福祉サービス第三者評価 評価結果

【保育所】

### 保土ヶ谷保育園

横浜市保土ヶ谷区天王町 1-3-3

運営主体：横浜市

実施概要	1 ページ
総合評価（評価結果についての講評）	2～3 ページ
評価領域ごとの特記事項	4～5 ページ
分類別評価結果	6～19 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	20～26 ページ
利用者本人調査分析	27～29 ページ
事業者コメント	30 ページ

2011 年 1 月 28 日公表

実施機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま



## 実施概要

事業所名	横浜市保土ヶ谷保育園（保育所）		
報告書作成日	2011年1月12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 2010年7月15日 ～2010年9月15日</p>	<p>常勤・非常勤の全職員に自己評価票を配付。各個人で記入した。職員を7つのグループ(0歳児・1歳児・2歳児・幼児組・調理・乳児福祉員・幼児福祉員)に分け、グループごとに会議を開き、意見交換しながら1項目ずつ確認・合意した。(園長、主任、フリー担当保育士もいずれかのグループに入った)グループごとにまとめたものを、保育向上プロジェクト担当者・主任・園長で検討し、一つにまとめた。のまとめを職員会議で報告し、合意・確認した。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間 2010年9月1日～2010年9月15日</p>	<p>全園児の保護者(88世帯)に対して、保育園側からアンケート用紙を手渡しで配付した。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。</p>
<p>3、訪問実地調査</p> <p>実施日:第1日 2010年10月25日 第2日 2010年11月2日</p>	<p>[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・主任に面接調査。その後、福祉員1名に面接調査。</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:乳児クラス、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6名、調理員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 2010年10月25日 第2日 2010年11月2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】

横浜市保土ヶ谷保育園は、相鉄「天王町」駅から徒歩約7分、商店街の一角にあります。近隣には、多くの公園があり、子どもたちの散歩・遊びの場として利用しています。

園舎は鉄骨2階建てで、1階は幼児保育室(3~5歳児)・調理室・事務室、2階は乳児保育室(0~2歳児)・職員休憩室となっています。屋上はクッション性のあるウレタン舗装となっていて、子どもたちの遊び場として活用しています。

1950年(昭和25年)9月民間保育園として開設され、1956年(昭和31年)4月、横浜市に移管されました。定員は120人(0~5歳児) 開園時間は平日7時から19時、土曜日は7時30分から15時15分です。

保育目標を“ 保育園がすき あいさつをしよう なんでもやってみよう ”と定め、保育姿勢として“ 子どもが安心して自分を表現できる環境を整え、さまざまな体験や人とのかかわりを大切にする。保育園と家庭との連携を大切に、伝え合い、話し合いながら、個人差をふまえた発達を保障していく。”を掲げています。

### 高く評価できる点

#### 1、子どもたちは、自分の思いを尊重され、のびのびと園生活を楽しんでいます。

子どもたちが自分の好きな遊びをする時間が十分に確保されています。各保育室には、子どもの発達に合わせて、ブロック・積み木・お手玉・クレヨン・かるた・おままごとセット・ジグソーパズルなどさまざまなおもちゃや教材、絵本や図鑑が置いてあり、自由に取り出して遊べるようになっています。一人で好きなことに熱中したり仲間と一緒に遊んだり、自分の思いのままに、のびのびと過ごしています。保育士は上手くできた子どもを褒めたり、できなくて困っている子どもを励ましたり、時にはその遊びが得意な子どもに声をかけ、手助けを頼んだりしています。園庭での遊びも、追いかけてっこをしたり、ボール遊びをしたり、砂場で泥団子を作ったり、ままごとをしたり、思い思いに遊んでいます。リレーや「なか鬼」などのルールのある遊びの時は、子どもたち同士で話し合いルールを決めますが、まとまらない場合などには保育士が適切な援助をしています。子どもたちは、決めたことを守ることや仲間と協力することの大切さを学んでいます。

製作などの活動を年齢に応じて取り入れています。クラス全員で同時に行うことは少なく、製作をするか、自由遊びをするかは、子どもの思いを尊重しています。保育士は、自由遊びを選んだ子どもに対してはその思いやペースを考慮し、見守りながらも、製作にも興味が向くように適宜働きかけをしています。

#### 2、職員一丸となって、より良い園を目指しています

4つのプロジェクト(保育向上、環境整備、危機管理、地域交流)が組織され、保育士は全員がいずれかのプロジェクトに参加し、それぞれの分野の課題について検討しています。テーマは、年度末に実施する全職員対象のアンケート(次年度へ向けての業務改善提案など)の結果の中から主に取り上げますが、保護者からの要望や園長・主任の提案をも考慮しています。検討結果は職員会議などで報告し、実施できるものは直ぐに実行に移しています。例えば、地域交流プロジェクトでの検討結果から、園児とともに地域の親子も一緒に遊ぶ出張保育が始まる前に、5歳児クラスの子どもたちが開

催場所となる公園の清掃をすることを取り入れています。

また、プロジェクト以外でも園行事（こどもの日、運動会、お楽しみ会、おじいちゃんおばあちゃんと遊ぶ会など）や交流保育、育児講座、園だよりの発行、各種会議のリーダーなどの担当があらかじめ決められるなど、園長以下全職員が組織を挙げて活動する体制が確立しています。

### 3、地域の子育て支援に力を入れています

地域の子育て支援として、園庭・施設開放（平日毎日および月1回土曜日）、プール開放（夏季週1回）、交流保育、育児講座、育児相談、絵本貸し出し（めだか文庫）などを実施しています。

特に人気があるのは、園児と地域の子どもと一緒に遊ぶ交流保育で、年10回程度テーマを決めて行っています。定員を超えキャンセル待ちが出るほどで、参加できない場合には別の子育て支援を案内するなどのフォローをしています。

親子で遊びながら保護者に育児に関することを学んでもらう育児講座を年2回開催するほか、保土ヶ谷区合同育児講座に際しては、保育士を派遣しています。

また、近隣の公園に保育士が出向いて行う出張保育を月2回実施し、園児と一緒に遊ぶ機会を設け、多数の親子が参加しています。さらに、横浜市ほどがや地区センターが行う幼児教室に保育士を派遣しています。

これらの活動の際に参加者から要望を聞いたり、アンケートを取ったりし、それらを「地域交流プロジェクト」の中で議論し、より良い子育て支援となるように努めています。

## さらなる工夫が望まれる点

### 1、ファイリングの工夫

各種のマニュアル類は完備していて、良く使うものはコピーを1冊のファイルにまとめ、各保育室に置いています。その他のマニュアルは事務室に保管していますが、どこにあるか、どのマニュアルを見れば良いかなど職員が十分に把握しているとは言えませんので、保管場所を一定としそれぞれのマニュアルの内容を明示することが望まれます。この時、マニュアルを統合したり内容を他のマニュアルに移行させたりする（例えば、健康管理と感染症マニュアルで内容重複や矛盾がないか、不十分なところはないか、別々のファイルが良いのかどうかなど）ことを検討していくと、よりわかり易く、誰もが使いやすいマニュアルとなることが期待されます。

### 2、生活習慣の指導の工夫

食後の歯磨きや食事前後のあいさつ・食事マナーなどの生活習慣の指導が、クラスや保育士によってばらつきが見られます。これらの指導は、年齢ごとの年間指導計画・月間指導計画のほか、園全体としての年間食育計画・年間保健計画にも記載されていますので、計画間の整合性を再度チェックしたり、より具体的な事柄について、さらに保育士間で十分に話し合いをすることにより、子どもの発達に応じた連続性のあるものとするのが期待されます。

## 評価領域ごとの特記事項

このページは、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

- ・園目標を“ 保育園がすき あいさつをしよう なんでもやってみよう ”と定めています。また、保育姿勢として“ 子どもが安心して自分を表現できる環境を整え、さまざまな体験や人とのかかわりを大切にする。保育園と家庭との連携を大切にし、伝え合い、話し合いながら、個人差をふまえた発達を保障していく ”と掲げていて、利用者本人を尊重したものとなっています。
- ・保育士は子どもたちに穏やかに話しかけ、意見を聞くように心がけており、不用意に急がせたり叱ることはありません。子どもの人権を尊重する保育を行うため、昨年度は園内研修で「お互いの保育を見合う」として、他クラスの日常の保育の様子を見学し、良い点、改善すべき点などの意見交換を行いました。
- ・個人情報に関するマニュアルを保育室に常備し、職員に周知しています。個人情報に関する配布物は封筒に入れて渡し、個人記録のファイルは事務室の施錠できる棚に保管して、事務室からは持ち出し禁止になっています。写真の撮影、掲示について、保護者に通知し了解を得ています。
- ・保育士は虐待を早期に発見するよう心がけています。必要な場合には関係機関と連携を取っており、保護者と信頼関係を築くことで未然に防ぐように努めています。

### 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

- ・園では個々の興味に合わせて遊び込める時間を大切にしています。幼児は、一つの遊びを終えると、その都度おもちゃを片付け、整理したうえで次の遊びに移行するなど、子どもが主体的に遊ぶ姿がみられました。
- ・子どもたちは自分の思いを尊重され、のびのびと園生活を楽しんでいます。
- ・0歳児クラスでは、牛乳パックで作った階段や台を利用し、這ったりつかまったりして発達を促す遊びをしています。
- ・園では、ケンカは成長の大切な過程と考えています。保育士はしばらくケンカを見守ると共に、危険の無いように対応しています。子ども同士で解決できない場合には、双方の話しをよく聞くことで、お互いの気持ちを代弁して仲裁しています。
- ・異年齢間の交流を計画的に取り組んでいます。異年齢同士の定期的な会食、散歩や幼児クラスの子どもが他のクラスの手伝いに行くなどしています。
- ・トイレトレーニングは、個人差があることを考慮し、家庭と一緒に取り組んでいます。1歳児クラスでは、まずトイレに慣れるため、午睡後にトイレに誘導しています。2歳児クラスでは、春の懇談会で家庭との連携について話しをした上で、保護者からの声を待って進めるようにしています。

### 3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・保育課程の作成にあたっては、商店街に近く土や緑が少ないことや、近隣に育児支援センター園・民間保育園・幼稚園・地域子育て支援拠点（こっころ）、地区センターなど子育て支援の場が多いことなどを配慮しています。なお、保育課程の見直しは毎年行っています。
- ・健康・食育などの指導は、年齢ごとの年間指導計画・月間指導計画のほか、園全体としての年間食育計画・年間保健計画にまとめられています。しかし、期ごと・月ごとのそれぞれの計画間での対応・連携などに不十分なところが見受けられますので、これらの計画間で整合性が取れているかどうかを見直すことが望めます。
- ・要望・苦情の受け付け担当者・解決責任者は園長、第三者委員は、主任児童委員の2名と定め、園の案内に記載しています。
- ・権利擁護機関や区役所など、外部の苦情解決窓口もあることを保護者に伝えていないので、掲示や書面配付などの工夫が望めます。
- ・健康管理、衛生管理や安全管理に関するマニュアル等の主要な書類はファイルにまとめた上で、各クラスに配付され、いつでも職員が確認出来るようになっていきます。また、見直しは年に1回行っています。

- ・その他のマニュアルは事務室に保管していますが、どこにあるか、どのマニュアルを見れば良いかなど職員が十分に把握しているとは言えませんので、保管場所を一定としそれぞれのマニュアルの内容を明示することが望まれます。
- 4、地域との交流・連携
- ・園に対する地域の理解を得るため、運動会や地域招待行事「おじいちゃんとおばあちゃんと遊ぶ会」を通して、園に町内会会長、老人会会長や会員を招待しています。
  - ・月2回の公園清掃活動や、今年8月に行った商店街での打ち水イベントに5歳児クラスが参加し、地域との交流を深めています。
  - ・地域の子育てを支援するために、「育児講座(年2回)」、「育児相談(随時)」、「園庭開放・施設開放(平日毎日)」、「めだか文庫(絵本貸し出し)」、「プール開放(夏季週1回)」、「土曜開放(月1回)」、「交流保育(年10回)」、「出張保育(月2回)」といった多種多様なメニューを提供しています。
  - ・保土ヶ谷区の認可保育園が主催している「合同育児講座」にも年2回協力したり、横浜市ほどがや地区センター主催の「幼児教室」にも保育士を派遣し、園児とともに参加するなどして協力しています。
  - ・将来の利用者が関心のある事項について情報が得られるように、園の情報及び育児支援の情報は、市のホームページ、広報誌、園の掲示板や町内の掲示板だけでなく、横浜市ほどがや地区センター、地域子育て拠点、近隣のスーパーに掲示したり、散歩や出張保育等で配付しています。
  - ・中高校生の職業体験ボランティアや地域のボランティアの受け入れをしています。
  - ・学生の保育実習を受け入れています。効果的な実習が出来るように協力しています。
- 5、運営上の透明性の確保と継続性
- ・職員として守るべき法・規範・倫理などを職員会議などで周知しています。
  - ・職員会議などで園目標・保育姿勢を周知するほか、保土ヶ谷区政運営方針・こども家庭支援課方針などに基づき園長が作成した行動計画表を職員に説明しています。
  - ・重要事項の決定に際しては、職員会議などで目的や決定・変更理由、経過などを十分に説明しています。保護者には、クラス懇談会や保護者会役員会で説明したり、書面で伝えています。最近の事例では、創立60周年記念行事を園と保護者会の共催とすることにしました。
  - ・保育向上・環境整備・危機管理・地域交流の4つのプロジェクトを編成し、それぞれの分野の課題について検討することで、職員一丸となってより良い園づくりに取り組んでいます。
  - ・重要な情報を得た場合は、リーダー会議(園長、主任、乳児・幼児・調理・福祉員の各リーダーで構成)で報告・議論した後、職員会議で周知しています。
- 6、職員の資質向上の促進
- ・保土ヶ谷区人材育成ビジョンと横浜市こども青少年局保育士人材育成ビジョンに基づき、職員一人ひとりに対し、育成計画を園長が作成しています。
  - ・年2回、園長が職員と個別面談を行い、自己申告書に基づいて年度目標の設定と達成度について話合っています。
  - ・職員一人ひとりの受けた研修希望および園として受けさせたい研修などを考慮し、園長が研修計画を作成しています。また、受講記録を個々の職員の研修手帳に記載しています。
  - ・園内研修テーマは、保育向上プロジェクトの中で議論し定めています。昨年度は「お互いの保育を見合う」として、他クラスの日常の保育の様子を見学し、良い点、改善すべき点などの意見交換を行いました。本年は「第三者評価受審」をテーマに自己評価を行っています。
  - ・横浜市や保土ヶ谷区が行う福祉員対象の研修会に毎年全員が参加しています。また、福祉員が子どもたちの様子をより深く知るため、希望者は日中の保育に参加できる機会を設けています。
  - ・年度末に次年度へ向けての業務改善提案をアンケート形式で募っています。また、保土ヶ谷区の「一人1改善」の取り組みに対応し、職員一人ひとりが課題設定をしています。園長・主任は、いつでも職員がアイデアや改善点の提案をできる雰囲気となるよう心がけています。

## 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"> <li>・園目標を“ 保育園がすき あいさつをしよう なんでもやってみよう ”と定めています。また、保育姿勢として“ 子どもが安心して自分を表現できる環境を整え、さまざまな体験や人とのかかわりを大切に。保育園と家庭との連携を大切に、伝え合い、話し合いながら、個人差をふまえた発達を保障していく ”と掲げています。</li> <li>・園目標・保育姿勢を玄関や各保育室に掲示し、携帯用カードに印刷し全職員に配付しているほか、異動者・嘱託職員・アルバイト職員には、採用時にも説明しています。毎年度末に全職員で見直し・確認を行っています。</li> <li>・保育課程は全職員が関わって作成し、毎年見直しをしています。</li> <li>・保育課程の作成にあたっては、商店街に近く土や緑が少ないことや、近隣に育児支援センター園・民間保育園・幼稚園・地域子育て拠点（こっころ）、地区センターなど子育て支援の場が多いことなどを配慮しています。</li> <li>・年齢ごとに、年間指導計画・月間指導計画・日案を作成しています。</li> <li>・指導計画は、子どもの自主性や主体性を育て、発揮できるように配慮して作成し、行事の内容などを決める時は、子どもの興味や経験など意見を聞きながら反映させるようにしています。</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>・アレルギー・離乳食・障がい等配慮が必要な子どもの保護者とは入園前に個別に面談しています。その他の保護者とは入園後短縮保育（ならし保育）の際に行っています。</li> <li>・子どもの様子は、入園説明会や短縮保育（ならし保育）の際に把握しています。また、入園前、園庭開放に参加していた子どもについては、その時の様子を担当職員がクラス担任に伝えています。</li> <li>・0歳児は個別に主担当保育士を決めていますが、特定の保育士とのアタッチメント（愛着）が強くなり過ぎないように配慮し、できるだけクラスの全保育士が関わるようにしています。1歳児は、年度初めは進級児と新入園児の2グループに分け、それぞれ主担当保育士を決めていますが、時期を見てグループ分けを無くしています。2歳児はクラス内で小グループをつくり、なるべく同じ保育士が対応</li> </ul>

	<p>するようにしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡ノートは、0歳児は所定書式のもの、1～2歳児は自由形式のものを使い、保護者との丁寧な連絡を図っています。幼児はクラスノートにその日の活動の様子などを記入し、迎えに来た保護者が見られるようにしていますが、必要に応じ、個別に直接口頭で、または連絡用封筒に手紙を入れて保護者に伝えています。</li> <li>・0歳児、1歳児、2歳児への進級に際しては、前年度担当の保育士のうち1人は持ち上がりとなるように配慮し、子どもたちが不安のないようにしています。</li> <li>・月間指導計画は、前月度活動の評価をし、子どもの発達や状況を考慮して次月度分を作成しています。評価・改訂にあたっては、クラス担当の全保育士が参加しており、単数担当のクラスでは、フリー保育士などの意見を参考にしています。</li> </ul>
<p>- 3 快適な施設環境の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園の屋内・外とも清潔に保たれています。</li> <li>・各室に温度計・湿度計を設置しています。夏は28℃、冬は20℃の管理目標を各室に掲示し、温湿度を日誌に記録しています。</li> <li>・どの保育室も南側に面しており、明るい造りとなっています。夏季にはゴーヤー・ひょうたん・朝顔などを栽培し、直射日光が保育室に差し込まないようにしています。</li> <li>・沐浴設備を0歳児室に、温水シャワーを、0歳児室・乳児トイレ・幼児トイレ・園庭の4ヶ所に設置しています。沐浴設備・温水シャワーなどの設備管理、清掃は十分に行なっているほか、感染症発生時に沐浴設備・温水シャワーを使った場合には、浴槽などの消毒を行っています。また、保育室・廊下・トイレなどを含め保育士の清掃分担を定め、清潔を保つようにしています。</li> <li>・乳児室では、棚やカーペットなどを用いてコーナーを作り、小集団活動が行われるよう保育室の使い方を工夫しています。また、2歳児室の一部をカーテンで仕切り、どのクラスでも使えるようにしています。</li> <li>・乳児室は、つい立などで仕切り、遊ぶ場所・食べる場所・寝る場所を別々に確保しています。幼児室では、食事後テーブルを片づけたり部屋の隅に寄せたりして布団を敷き、食べる場所・寝る場所を使い分けています。</li> <li>・玄関脇にコーナーを作り、絵本やおもちゃなどを置いて異年齢の子どもたちが触れ合えるスペースとしています。</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>・乳児は、月間指導計画の中で、一人ひとりの子どもの様子・配慮すべきこと・家庭との連携などを記載し、また、食事の内容について個別に保護者と相談しています。幼児についても、アレルギー・家庭の事情など特別な課題がある子どもについて、月間指導計画の中に、配慮すべき事項などを記載しています。</li> <li>・個別の目標・計画は、月1回の定期的見直しのほか、随時担当者間で見直しています。</li> <li>・子どもや家庭の状況・要望などは「児童票」に、入園後の子どもの成長発達記録は「経過記録」に記載しています。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもに関する記録は、個人別にまとめ、事務室の鍵のかかる書架に保管しています。職員は園長・主任の了解を得て誰でも見ることができます。また、全職員に必要な個別の子どもの情報は、職員会議・日々のミーティングなどで報告し、共有化を図っています。</li> <li>・年度末の新年度会議に、「次年度への申し送り事項」の時間を設け、次年度への課題とともに引き継ぎ事項を確認しているほか、新旧担任間で一人ひとりの子どもの様子・配慮すべきことなどを話し合っています。</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や障がいのある子どもなどを積極的に受け入れています。</li> <li>・1階（幼児室）はフラットな造りとなっていて、バリアフリーに配慮しています。乳児室は2階にありますが、身体の不自由な子どもが入園したときは、抱きかかえて階段を上り下りするなどして対応するよう全職員が心得ています。また、特に配慮を要する子どもや障がいのある子どもが落ち着いて過ごせるよう保育室や共用部分にコーナーを設けています。</li> <li>・障がいのある子どもや特別支援児には、障がいの特性を考慮して個別指導計画を作成しています。</li> <li>・個別のケースについて、職員会議の中で話し合い記録し、共有する情報は、職員がいつでも確認できるようファイルし事務室に保管しています。</li> <li>・アレルギー疾患のある子どもの場合、かかりつけ医の診断書や指示書に基づき、保護者と話し合い適切な対応をしています。また、食物アレルギーのある場合には、入園説明会の時に保護者と個別面談を行っています。</li> <li>・食物アレルギーについて、マニュアルとして「食物アレルギー誤食事故防止の手引き」があります。毎月、保護者・担任・調理員が面談し献立チェックを行うほか、毎夕方の職員ミーティングで翌日の献立チェック表を読み上げ確認しています。また、給食・おやつを提供する際は、食器・トレーを一人ひとり違う色で分け、運搬台車・トレーに子どもの名前を書くとともに、アレルゲンとなる食材の名称を明記したタグを付けています。さらに、配膳時に職員同士で声だしチェックを行い、テーブルの位置を工夫し担任が必ずそばに座るようにし、他の子どものものを食べてしまわないよう配慮しています。</li> <li>・宗教上の理由で食べられない食物がある子どもには除去食を提供するなど、文化（言語・表現・食事）や生活習慣、考え方の違いを認め尊重しています。</li> </ul>

## - 6 苦情解決体制



- ・ 苦情解決規程を定めています。
- ・ 要望・苦情の受け付け担当者・解決責任者とも園長、第三者委員は、主任児童委員2名を定め、園の案内に記載しています。第三者委員の名前・電話番号は園内にも掲示して保護者に周知しています。
- ・ 保護者は第三者委員に、直接苦情を申し立てることができます。
- ・ 玄関に意見箱を設置するほか、クラス懇談会・個人面談・保護者会役員会などで要望や苦情を聞いています。また、要望や苦情は、口頭でも受け付けることを保護者に伝えています。
- ・ 権利擁護機関や区役所など、外部の苦情解決窓口もあることを保護者に伝えていないので、掲示や書面配付などの工夫が望まれます。
- ・ 苦情があった時は、ミーティングなどで全職員に伝え、対応と経過、今後のあり方などを話し合っています。職員が口頭で保護者から要望などを受けた時は、内容をメモし、ミーティングなどで報告しています。

## 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 data-bbox="161 300 472 338">- 1 保育内容[遊び]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各保育室には、子どもの発達に合わせて、ブロック、積み木、お手玉、クレヨン、かるた、おままごとセット、知育玩具等、多種多様なおもちゃや教材、絵本や図鑑が子どもの目の高さに置いてあり、自由に取り出して遊べるようになっています。</li> <li>・ 各保育室にはカーペットを敷いたコーナーがあります。コーナー周辺の棚にはおもちゃが整理・収納され、テーブルやイス、大型の玩具や牛乳パック製の間仕切り等が配置されています。子どもが少人数で落ちついて遊べる環境が整っています。</li> <li>・ 保育室ではおままごとやブロック遊び、園庭では鬼ごっこなど、子どもが数人でごっこ遊びをしたり、落ち着いて一人で遊んだりしています。</li> <li>・ 園では個々の興味に合わせて遊び込める時間を大切にしています。幼児は、一つの遊びを終えると、その都度おもちゃを片付け、整理したうえで次の遊びに移行するなど、子どもが主体的に遊ぶ姿がみられました。</li> <li>・ 年間の「栽培計画」をたて、計画的に栽培で得られる体験を保育活動に取り入れています。夏には、ゴーヤー・朝顔・ひょうたんを植え付けて日光を遮断するグリーンカーテンを作りました。また、ひょうたんを使い製作を行っています。</li> <li>・ ピーマン・ゴマ・ハゼトウモロコシなどを植え付け、子どもと共に収穫を行いました。</li> <li>・ 玄関外にメダカを飼い、保育室ではザリガニやカブト虫などを飼育しています。</li> <li>・ 子どもが地域に関わる体験として、今年度から、出張保育前の時間を利用して、5歳児クラスが出張保育で使用する公園の清掃活動を行っています。</li> <li>・ 近隣に公園が17箇所あり、年齢、発達や季節に合わせて行き場所や歩く距離を考慮し使い分けています。</li> <li>・ 0歳児クラスでは、牛乳パックで作った階段や台を利用し、這ったりつかまったりして発達を促す遊びをしています。</li> <li>・ 歌やリズムを計画的に取り入れており、月1回横浜市ほどがや地区センターを借りてリズム遊びを行っているほか、屋上や保育室の中で最も広い2歳児クラスの部屋を利用するなど、工夫をしながら全クラスで行うことができるように配慮しています。</li> <li>・ 園では、ケンカは成長の大切な過程と考えています。保育士はしばらくケンカを見守ると共に、危険の無いように対応しています。子ども同士で解決できない場合には、双方の話をよく聞くことで、お互いの気持ちを代弁して仲裁しています。</li> <li>・ 異年齢間の交流を計画的に取り入れています。異年齢同士の定期的な会食、散歩や幼児クラスの子どものほかのクラスの手伝いに行くなどしています。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運動会において、異年齢競技を取り入れ、今年は3・4・5歳クラスでバルーン競技を行いました。</li> <li>・ 職員は子どもたちに穏やかに話しかけ、公平かつ温かい態度で接しており、子どもたちから慕われています。</li> </ul>
<p>- 1 保育内容[生活]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事を豊かに楽しむために「食育計画表」を作成し、計画的に食育に取り組んでいます。今期は、食事マナーの話やサバの解体ショーを行い、食べ物や生命の大切さを伝えています。また、子どもに人気の調理体験は、トウモロコシの皮むきです。</li> <li>・ 園で収穫した野菜は調理員と連携を取り、給食に使っています。例えば、ナスとピーマンの収穫量が多いときには「ナスとピーマンの味噌炒め」を1品追加し、収穫量が少ないときは、通常メニューのサラダの上に形が分かるようにピーマンをスライスしてのせるなど、工夫しながら提供しています。</li> <li>・ 保育士はもう少しで食べ終わりそうな子どもには「あつまれあつまれ、する？」と声をかけ、偏食や体調に応じて「食べられるところまで食べてみよう」、「ちょっと減らそうか」と声かけをして、個々の状況を確認しながら援助しています。</li> <li>・ 0歳児クラスでは、手を使って、食べ物の感触を楽しみながら自分で食べることを大切に考えています。</li> <li>・ 4・5歳児クラスを中心に、グループごとに異年齢と会食をしたり、バイキング方式を取るなど、食事を豊かに楽しむ工夫をしています。</li> <li>・ 食事は市立保育園既定の2週間サイクルの献立のため、喫食状況を見て、次回の盛り付け方法等を工夫しています。また、月1回の職員会議において、給食検討が実施され、現場の意見を給食に反映させやすい体制となっています。</li> <li>・ 食器は、全クラス陶磁器を使用しています。0歳児のコップは、湯のみの形をした持ち手のないコップを取り入れ、両手でしっかり持てるように工夫しています。</li> <li>・ 給食の現物を毎日展示しています。人気メニューのレシピを玄関付近に置き、いつでも保護者が持ち帰れるようにしています。</li> <li>・ 保護者が給食を試食出来る機会はありません。</li> <li>・ SIDS（乳幼児突然死症候群）の対策を取っています。0歳児クラスでは5分毎に様子を見るなど特に注意を払っています。</li> <li>・ 保育時間が長時間に及ぶ子どももいることから、子どもの健康に配慮して、5歳児クラスでも午睡の時間を設けています。就学を見据えて、子どもの様子をみながら、午睡時間を短くすることも検討しています。</li> <li>・ トイレトレーニングは、個人差があることを考慮し、家庭と一緒に取り組んでいます。1歳児クラスでは、まずトイレに慣れるため、午睡後にトイレに誘導しています。2歳児は、春のクラス懇談会で家庭との連携について話をした上で、保護者からの声を待って進めるようにしています。</li> </ul>

- 2 健康管理・衛生管理・  
安全管理 [健康管理]



- ・健康管理に関する事項は、「健康管理マニュアル」にまとめられ、各クラスに配付されています。
- ・「健康管理マニュアル」には、観察のポイントや留意点、病気やけが、与薬の対応、健診について、保健指導、アレルギー疾患のある子どもへの対応、SIDSを防ぐために常に心がけること、保育中に起こりやすい症状とその対応などがまとめられています。
- ・「年間保健計画」を立て、計画的に健康管理を行っています。計画に基づき、毎月の身体測定、年2回の健康診断、年1回の歯科健診、ぎょう虫検査や、手洗いやうがい指導、鼻のかみ方指導、暖房器具の点検や救急箱の整備等を実施しています。
- ・幼児クラスでは、保育士が食事の後に歯ブラシを用意しています。しかし、丁寧に歯磨きをする様子や保育士が指導をする様子は見られませんでした。
- ・個々の健康診断や歯科健診の結果は、クラス別に「健康台帳」にまとめられています。「健康台帳」には、予防接種の状況や、個別の児童健康台帳などがファイリングされています。
- ・発熱、嘔吐など体調不良の時は、総合的に判断して保護者に連絡を取っています。保護者が来るまで子どもを事務室で休ませることもあります。
- ・感染症に関する事項は「感染症マニュアル」にまとめられ、各クラスに配付されています。
- ・「感染症マニュアル」には、疾患別の対応方法、予防方法や下痢便・吐物の処理方法がまとめられています。
- ・「入園のしおり」には、乳幼児がかかりやすい主な感染症が一覧になっており、登園停止基準や登園許可証明書についても説明しています。
- ・保護者や職員に対する緊急時の情報提供方法の一つとして、希望者に保土ヶ谷区こども家庭支援課のメーリングリスト登録を導入しています。これは、園長及び保土ヶ谷区こども家庭支援課の職員から直接保護者等のメールアドレスに緊急のお知らせを発信できる仕組みとなっています。例えば、感染症等の発症により、急遽休園しなくてはならない場合などに用いることができます。
- ・空気清浄機を各保育室に設置し、感染症の予防に努めています。

- 2 健康管理・衛生管理・  
安全管理 [衛生管理]



- ・衛生管理に関する事項は「衛生管理マニュアル」にまとめられ、各クラスに配付されています。
- ・「衛生管理マニュアル」には、保育室、食事・おやつ、調乳室、おむつ交換、トイレ、寝具、園庭、プールの8項目の衛生管理事項がまとめられており、消毒についても書かれています。
- ・清掃は、当番制で行われています。清掃手順については「保育室清掃」「トイレ清掃」「洗濯室清掃」に分けてまとめてあり、保育室にも掲示しています。
- ・調理室の衛生管理については、日々適切に実施され「給食日誌」に記録しています。

- 2 健康管理・衛生管理・  
安全管理 [安全管理]



- ・安全管理、事故や怪我発生時の対応については「安全管理マニュアル」にまとめています。具体的な配慮事項やフロー図を用いた対応手順が分かりやすく書かれてあり、訓練や事例説明を通して全職員に周知されています。
- ・非常事態発災時の対応については、入園時、保護者に説明すると共に、地域防災拠点、広域避難場所や災害用伝言ダイヤルについても伝えていきます。
- ・避難訓練は「避難訓練計画表」に基づき、月1~2回実施し、「避難訓練実施記録」に訓練の内容、クラスの状況や反省を記録しています。
- ・避難訓練の想定内容として、地震、火事だけでなく、警戒宣言発令に伴う二次避難や時間外保育時の訓練、不審者侵入についての訓練も行っています。
- ・救急救命の研修は、福祉員を含めて全員が受講しています。また、保土ヶ谷区の看護師が年2回園を訪問して、救急について職員に伝えていきます。
- ・安全点検簿を用意し、週3回、園内外31箇所の点検を行っています。
- ・園内の棚等に転倒防止の安全対策を講じていません。ピアノについては安全対策を行っているものの、園全体を再度確認して対策を講じることが望まれます。
- ・子どものケガについては、軽症であっても保護者に状況を伝えています。担任が直接伝えることが出来ない場合は、職員間の「引き継ぎノート」等で共有し、遅番担当者が保護者に報告しています。場合によっては、担任や園長が自宅に電話をして、ケガの経過を確認するなど取り組んでいますが、家族アンケートでは、ケガの報告漏れについて数件意見が上がっていました。
- ・ケガや事故については、程度に応じて「事故報告書」や「怪我・事故等の記録表」に記録し、職員ミーティングで報告した上で、速やかに再発防止策を講じています。
- ・外部からの侵入防止策として、電子錠の採用、回転灯の設置、不審者捕獲ネットの設置、定期的な訓練の実施に加え、警備会社との契約を行い、不審者対策を行っています。
- ・赤色の回転灯は、玄関真上の目立つ位置に設置されています。各保育室等にあるボタンを押すと、非常を知らせるランプが点灯し、近隣に異変を知らせることができる仕組みになっています。

### - 3 人権の尊重



- ・ 保育士は子どもたちに穏やかに話しかけ、意見を聞くように心がけており、不用意に急がせたり叱ることはありません。子どもの人権を尊重し、より良い保育を目指して、昨年度は園内研修を「お互いの保育を見合う」というテーマで行っています。この研修で他のクラスの保育の様子を見学し、良い点、改善すべき点について意見を交換して今年度の保育に活かしています。
- ・ 保育室の一部に、間仕切りや本棚で仕切ってマットなどを敷いた場所や、押し入れの下に隠れ家のような空間があり、一人でゆっくり遊ぶことができます。必要なときは子ども一人ひとりと静かに話すことができる場所が作られています。3~5歳児のトイレは他の子どもから見えないようドアが付いていて、プライバシーが守られています。
- ・ 個人情報に関するマニュアルを各保育室に常備し、職員に周知しています。個人情報が記載された配付物は封筒に入れて保護者に渡し、個人記録のファイルは事務室の施錠できる棚に保管し、事務室からは持ち出し禁止にしています。写真の撮影、掲示について、保護者に通知し了解を得ています。
- ・ 保育士は虐待を早期に発見するよう心がけています。必要な場合には関係機関と連携を取っており、保護者と信頼関係を築くことで未然に防ぐように努めています。
- ・ 保育において性差による区別をせず、父親・母親の役割を固定するような発言はしないように心がけています。気になることがあれば職員同士で注意をしています。

### - 4 保護者との交流・連携



- ・ 園の目標・保育姿勢を入園のしおりやパンフレットに記載し、懇談会、保護者役員会などで園長が説明をしています。玄関、各保育室に園目標や保育姿勢を掲示して、保護者に理解されるよう図っています。
- ・ 園での様子を保護者へ伝えるために、0~2歳児は個人の連絡ノート、3~5歳児はクラスノートを使用し、降園時に保護者へ口頭でも伝えていきます。延長保育の場合は、時間外を担当する福祉員との引き継ぎを、口頭だけでなく「引き継ぎノート」を使って行き、正確に伝わるようにしています。
- ・ 懇談会は年2回、個人面談は年1回実施しています。面談は希望があれば随時行っています。
- ・ 保護者の相談には随時対応しています。必要であれば、プライバシーを守れる場所で相談を受け、記録して保育日誌に綴じ、関係機関につないでいます。
- ・ 園だよりを毎月発行して保育内容を知らせています。園や保護者会で保育の様子を写真を撮り、掲示しています。
- ・ 年間行事の日程は、保護者が参加しやすいように年度初めに知らせています。保育参観は随時受け付け、保育参加は乳児と幼児で日を変えてそれぞれ年2回行っています。
- ・ 保護者会の会合に園長が出席し、要望や意見を聴いています。玄関のそばに保護者会用の掲示板があり、会報や会則も常時置いてあり

	ます。今年度は創立 60 周年にあたり、園と保護者会で記念行事を行いました。
--	--

## 評価領域 地域支援機能

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の子育てを支援するために、「育児講座(年2回)」、「育児相談(随時)」、「園庭開放・施設開放(平日毎日)」、「めだか文庫(絵本貸し出し)」、「プール開放(夏季週1回)」、「土曜開放(月1回)」、「交流保育(年10回)」、「出張保育(月2回)」といった多種多様なメニューを提供しています。</li> <li>・ 保土ヶ谷区の認可保育園が主催している「合同育児講座」にも年2回協力したり、横浜市ほどがや地区センター主催の「幼児教室」にも保育士を派遣し、園児とともに参加するなどして協力しています。</li> <li>・ 人気のある育児支援は「交流保育」「出張保育」です。「交流保育」は定員を超えて、キャンセル待ちが出るほどになっています。希望していて参加できなかった世帯に対しては、別の育児支援に声掛けをするなどフォローを行っています。</li> <li>・ 地域の子育てニーズを把握するため、園庭開放、交流保育、出張保育や育児相談で要望を集めたり、育児講座の参加者に対してアンケートを取ったりしています。</li> </ul>
<p>- 2 保育園の専門性を活かした相談機能</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 園の情報や育児支援のお知らせは、園の玄関においているほか、門付近にある掲示板や町内の掲示板や区の広報に掲載してもらったり、横浜市ほどがや地区センターや地域子育て拠点にチラシを置かせてもらったりして、情報提供に努めています。</li> <li>・ 地域で子育てする保護者に対して育児相談を随時受け付けています。受け付けた内容は記録され、傾向を集計・分析しています。</li> <li>・ 関係機関との連絡は園長が行っています。速やかに連携がとれるように、必要な関係諸機関を「電話連絡一覧表」にまとめています。</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>・園に対して地域の理解を得るため、運動会や地域招待行事「おじいちゃんとおばあちゃんと遊ぶ会」に町内会会長、老人会会長や会員を招待しています。</li> <li>・近隣の保育園、小学校との交流や中高生の職業体験希望者の受け入れを行っています。</li> <li>・地域の親子に対して絵本を貸し出しする「めだか文庫」を行っています。「めだか文庫」は、園庭開放時の来園者を中心に利用されています。</li> <li>・日常的に横浜市ほどがや地区センターを利用してリズム遊びなどを行っています。運動会は天王町公園を借りて行っています。</li> <li>・月2回の公園清掃活動や、今年8月に行った商店街での打ち水イベントに5歳児クラスが参加し、地域との交流を深めています。打ち水イベントで子どもたちはボランティアが裁縫したはっぴを着て、イベントを盛り上げました。</li> </ul>
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来の利用者が関心のある事項について情報が得られるように、園の情報及び育児支援の情報は、市のホームページ、広報誌、園の掲示板や町内の掲示板だけでなく、横浜市ほどがや地区センター、地域子育て支援拠点、近隣のスーパーに掲示したり、散歩や出張保育等で配付しています。</li> <li>・利用希望者からの問い合わせは基本的に園長・主任が受け、随時対応できるようになっています。</li> </ul>
<p>- 3 ボランティア・実習の受け入れ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアや実習生の受け入れ担当は主任が行い、資料に沿って、オリエンテーションを行い、記録をしています。</li> <li>・ボランティアは、中高校生の職業体験ボランティアとして、地域の4つの中学校から年間20名弱を受け入れていています。</li> <li>・その他に、保土ヶ谷区社会福祉協議会を通じたボランティアや地域のボランティアの受け入れもしています。ボランティアには子どもとの触れ合いや、布おもちゃを手作りしてもらったことがあります。</li> <li>・学生の保育実習を受け入れています。</li> <li>・実習目的に応じた効果的な実習が行われるように、早番・遅番の両方を体験してもらい、実習生の希望と園側の状況を加味してクラスを決めています。</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>・ 保土ヶ谷区人材育成ビジョンと横浜市子ども青少年局保育士人材育成ビジョンに基づき、職員一人ひとりに対し、育成計画を園長が作成しています。</li> <li>・ 年2回、園長が職員と個別面談を行い、自己申告書に基づいて年度目標の設定と達成度について話し合っています。</li> <li>・ 職員一人ひとりの受けた研修希望および園として受けさせたい研修などを考慮し、園長が研修計画を作成しています。また、受講記録を個々の職員の研修手帳に記載しています。</li> <li>・ 園内研修テーマは、保育向上プロジェクトの中で議論し定めています。昨年度は「お互いの保育を見合う」として、他クラスの日常の保育の様子を見学し、良い点、改善すべき点などの意見交換を行いました。本年は「第三者評価受審」をテーマに自己評価を行っています。</li> <li>・ 横浜市や保土ヶ谷区の行う研修などの外部研修に積極的に参加しています。</li> <li>・ 横浜市や保土ヶ谷区が行う福祉員対象の研修会に毎年全員が参加しています。また、福祉員が子どもたちの様子をより深く知るため、希望者は日中の保育に参加できる機会を設けています。</li> </ul>
<p>- 2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自己申告書に基づく園長との面談の中で、職員一人ひとりが自己評価を行っています。また、年度末の次年度会議で、担当クラスや担当業務の成果と振り返りを発表し、次年度への課題を確認しています。</li> <li>・ 保育向上・環境整備・危機管理・地域交流の4つのプロジェクトの中で課題検討を行い、サービスの向上を図っています。</li> </ul>
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 横浜市人材育成ビジョン中の“職員の果たすべき役割、求められる取組姿勢・能力”をもとに階層別に期待水準を職員に周知しています。</li> <li>・ 日常の保育や保護者との対応など、できるだけ現場の職員に任せるとしています。また、園行事・プロジェクト・園だより発行・各種会議リーダーなどの担当者を本人の希望・適性・経験・能力などに応じて決め、やりがいや満足度を高めています。</li> <li>・ 年度末に次年度へ向けての業務改善提案をアンケート形式で募っています。また、保土ヶ谷区の「一人1改善」の取り組みに対応し、職員一人ひとりが課題設定をしています。園長・主任は、いつでも職員がアイデアや改善点の提案をできる雰囲気となるよう心がけています。</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>・ 職員として守るべき法・規範・倫理などを職員会議などで周知しています。</li> <li>・ 他の施設での不正・不適切な事案などのニュースや情報を職員会議で伝えています。また、アレルギー食の誤飲や給食への異物混入などの情報があった時は、すぐに夕方の職員ミーティングで伝えています。</li> <li>・ ゴミの分別やペットボトルのキャップ回収などに取り組んでいます。また、紙類はできるだけ両面コピーし、裏紙のメモ用紙への再使用、封筒の再利用などを徹底しています。</li> <li>・ 電気をこまめに消したり、冷暖房温度を適切に保つなど省エネルギーに取り組んでいます。また、プリンターでゴーヤー・ひょうたん・朝顔などを育て緑化に取り組んでいるほか、最近、園庭の一部にクローバーの種まきをし、緑化と砂ほこり発生防止を図っています。</li> </ul>
<p>- 2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 園目標・保育姿勢を玄関や各保育室に掲示するほか、携帯用カードに印刷し全職員に配付しています。</li> <li>・ 職員会議などで園目標・保育姿勢を周知するほか、保土ヶ谷区政運営方針・子ども家庭支援課方針などに基つき園長が作成した行動計画表を職員に説明しています。</li> <li>・ 重要事項の決定に際しては、職員会議などで目的や決定・変更理由、経過などを十分に説明しています。保護者には、クラス懇談会や保護者会役員会で説明したり、書面で伝えています。最近の事例では、創立60周年記念行事を園と保護者会の共催とすることにしました。</li> <li>・ 主任は、ミーティングで個々の職員の業務状況を把握するほか、できるだけ現場に出て保育の様子を把握するようにしています。</li> <li>・ 主任は個々の職員の能力や経験にあわせ、的確な助言や指導を行っています。また、職員が作成した指導計画や育児支援関係の地域への配付物などの確認をし、適切な指導・助言をしています。</li> <li>・ 主任は個々の職員の事情などに配慮しながら勤務シフトを作成しています。また、職員の個人的な相談事などにも丁寧に応じています。</li> </ul>
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業運営に影響する情報は、横浜市や保土ヶ谷区、保土ヶ谷区園長会、横浜市代表園長会などから収集しています。</li> <li>・ 重要な情報を得た場合は、リーダー会議（園長、主任、乳児・幼児・調理・福祉員の各リーダーで構成）で報告・議論した後、職員会議で周知しています。</li> <li>・ 改善課題については、4つのプロジェクトを編成し、園全体で取り組んでいます。</li> </ul>

## 利用者（園児）家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2010年9月1日～9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 54.5%（88枚配付、48枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児クラス...4人、1歳児クラス...13人、2歳児クラス...13人、3歳児クラス...8人、  
4歳児クラス...4人、5歳児クラス...6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

個別の設問で最も「満足度」が高かった問いは、「問4遊び：子どもが戸外遊びを十分にしているか」「問4遊び：園のおもちゃや教材について」の2問で、98%の満足度となりました。続いて「問2入園時の状況：保育園での一日の過ごし方についての説明」「問4遊び：遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分に持っているか」「問4生活：子どもが給食を楽しんでいるか」の3問が96%の満足度となりました。

なお、「満足」「どちらかといえば満足」の割合を比較すると、「満足」の回答割合が最も高かったのは、「問4生活：給食の献立内容について」でした。記述欄には、“種をまき、植物を育て、給食で口に入れる機会があることは素晴らしいと思います”など、感謝の気持ちが幾つか寄せられています。

一方、個別の設問で最も「不満足」が高かった設問は、「問5外部からの不審者侵入を防ぐ対策」が33.2%となり、続いて「問5施設設備について」が29.2%となりました。なお、「どちらかといえば不満」「不満」の割合を比較すると、「不満」の回答割合が最も高かったのは、後者の「問5施設設備について(12.5%)」という結果になりました。記述欄には、“古さや狭さ”や“電子錠の管理”など、数件の意見が寄せられています。

### まとめ

- ◇ 「保育目標や保育方針について」は、半数弱の保護者が「知っている」と答え、そのうち96%の保護者が「賛同できる」「まあ賛同できる」と考えています。
- ◇ 「入園時の状況」や「園と保護者との連携・交流」についてはおおむね80%～90%程度の満足度でした。
- ◇ 「年間の計画」の満足度は70%台となりました。
- ◇ 全体として、「日常の保育内容」についての満足度はおおむね90%以上となり、高い結果となりました。
- ◇ 「快適さや安全対策」と「職員の対応」は、設問ごとに満足度のバラツキがみられました。
- ◇ 「総合的な評価」は、満足が48%、どちらかといえば満足が48%で、96%の満足度となりました。
- ◇ 意見欄には多種多様な意見が寄せられていましたが、特徴的な傾向は見られませんでした。類似してあがっていた意見としては、“ケガをしても相手の名前は伏せて報告があります”“ケガをしても説明が無いときがあります”や“先生によって対応の差があります”などがありました。

## 利用者（園児）家族アンケート集計結果

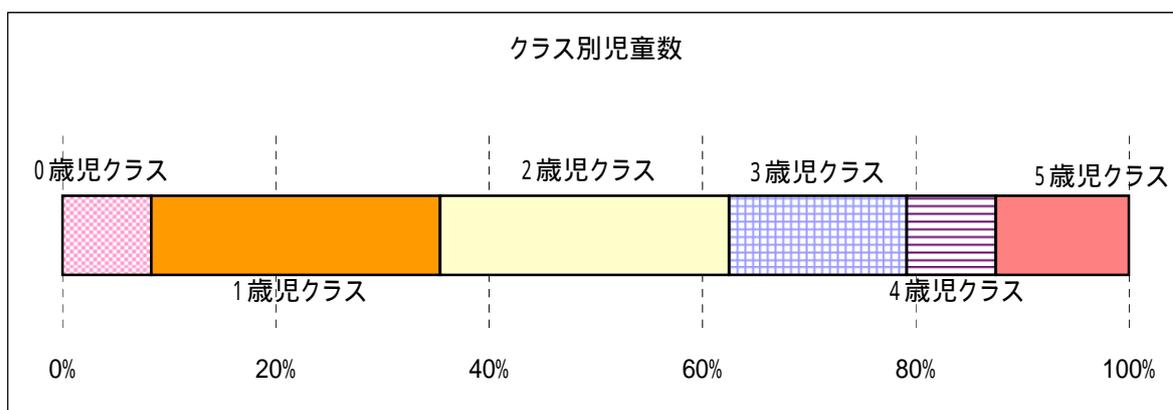
実施期間： 2010年 9月1日～15日

回収率： 54.5% （回収48枚 / 配布88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
48	4	13	13	8	4	6	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



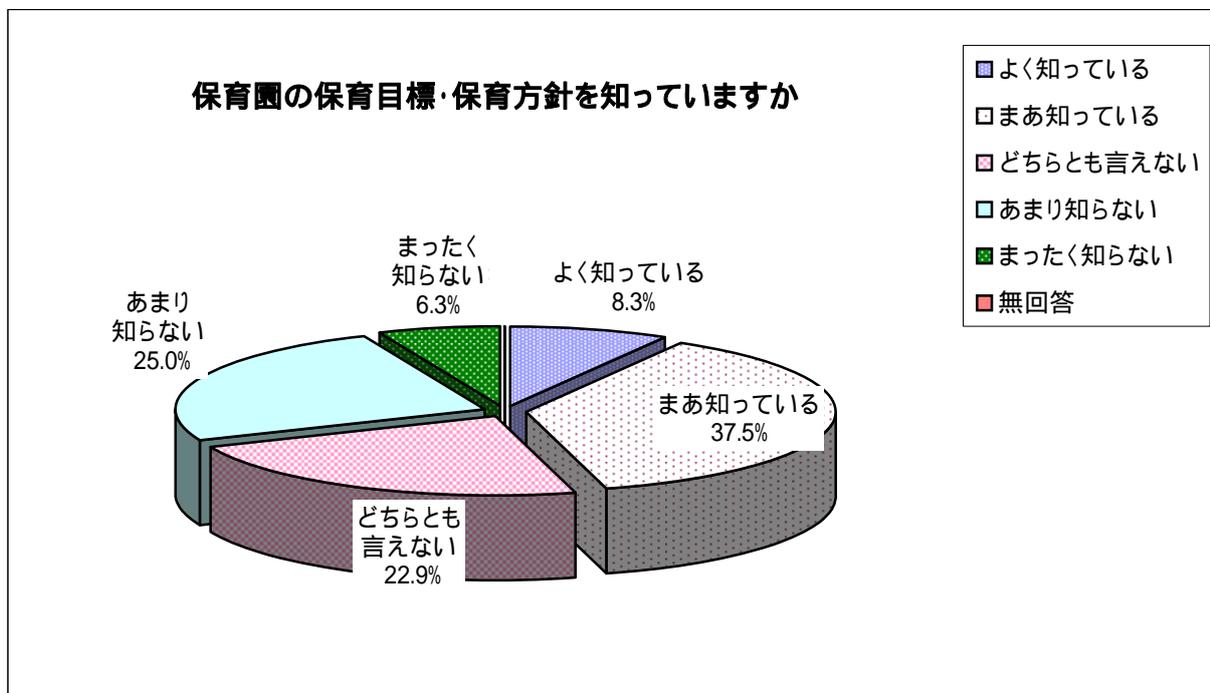
# 保育園の基本理念や基本方針について

## 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	8.3	37.5	22.9	25.0	6.3	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。)

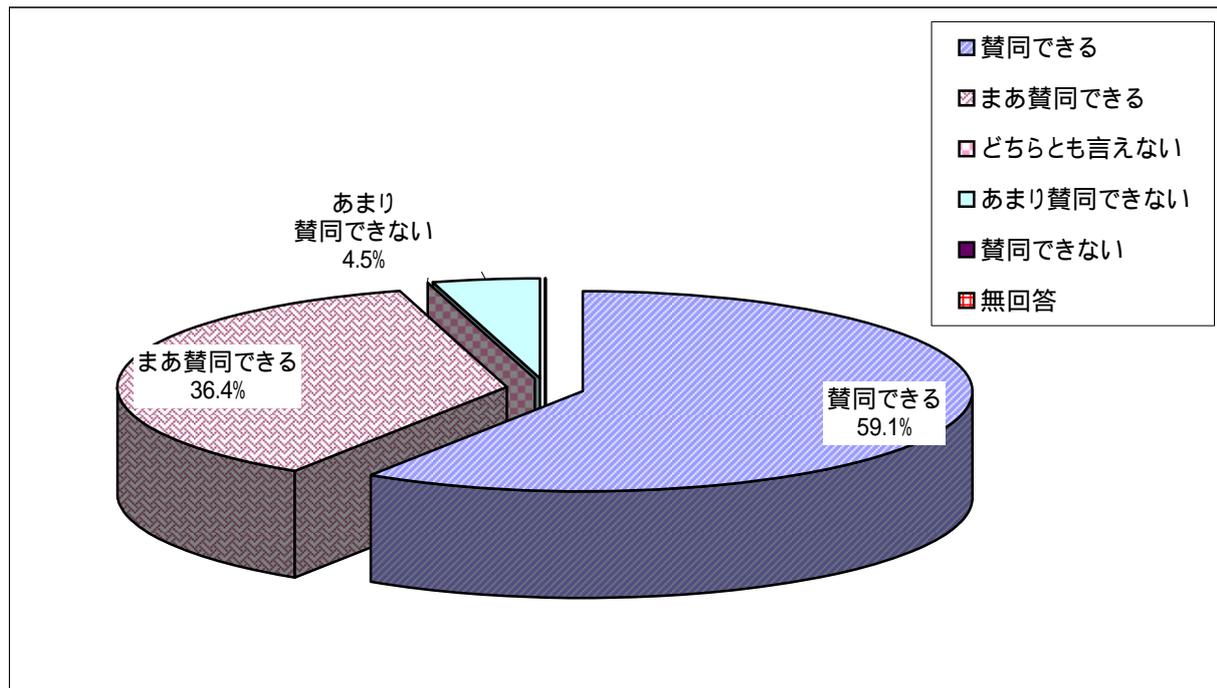


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

## 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	59.1	36.4	0.0	4.5	0.0	0.0	100



# 保育園のサービス内容について

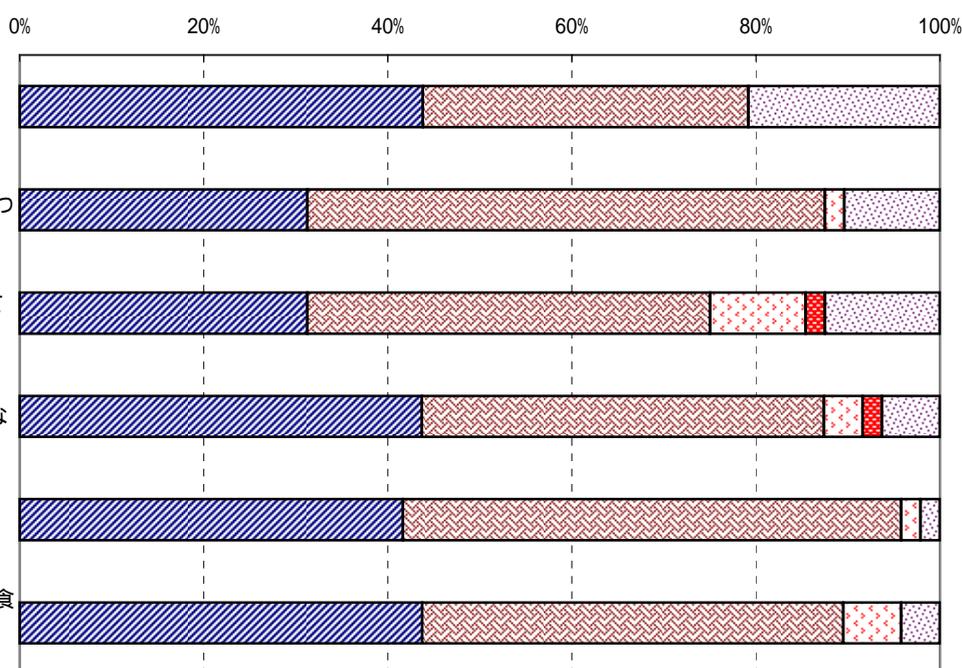
## 問2 入園時の状況について

(%)

	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	43.8	35.4	0.0	0.0	20.8	0.0	100
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	31.3	56.3	2.1	0.0	10.4	0.0	100
園の目標や方針についての説明には	31.3	43.8	10.4	2.1	12.5	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	43.8	43.8	4.2	2.1	6.3	0.0	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	41.7	54.2	2.1	0.0	2.1	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)	43.8	45.8	6.3	0.0	4.2	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



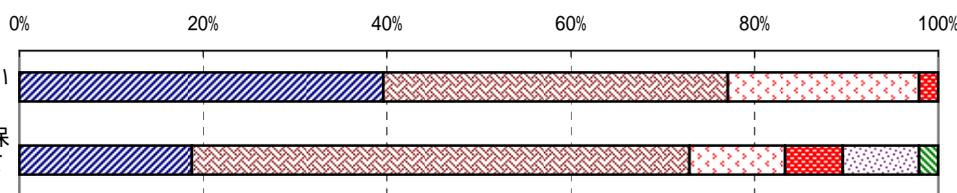
## 問3 年間の計画について

(%)

	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	39.6	37.5	20.8	2.1	0.0	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	18.8	54.2	10.4	6.3	8.3	2.1	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



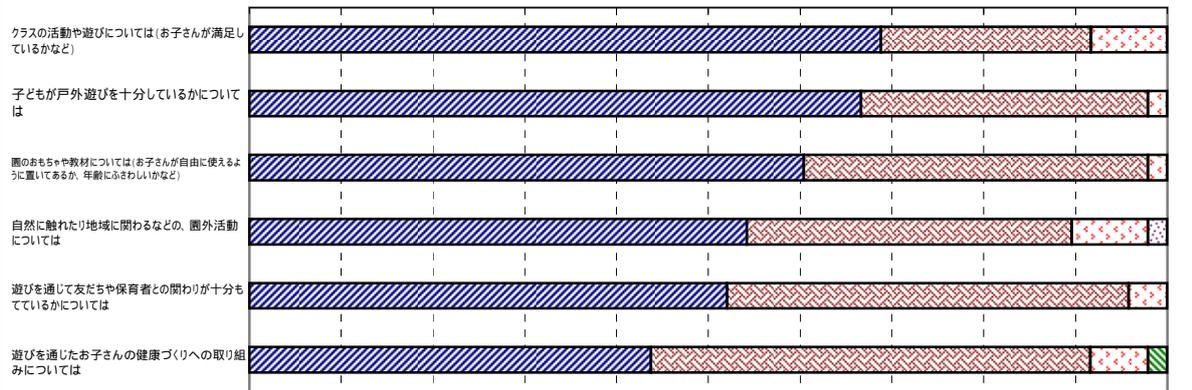
### 問4 日常の保育内容について

(%)

「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)	68.8	22.9	8.3	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	66.7	31.3	2.1	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)	60.4	37.5	2.1	0.0	0.0	0.0	100
自然に触れたり地域に関わるなどの、園外活動については	54.2	35.4	8.3	0.0	2.1	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	52.1	43.8	4.2	0.0	0.0	0.0	100
遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組みについては	43.8	47.9	6.3	0.0	0.0	2.1	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

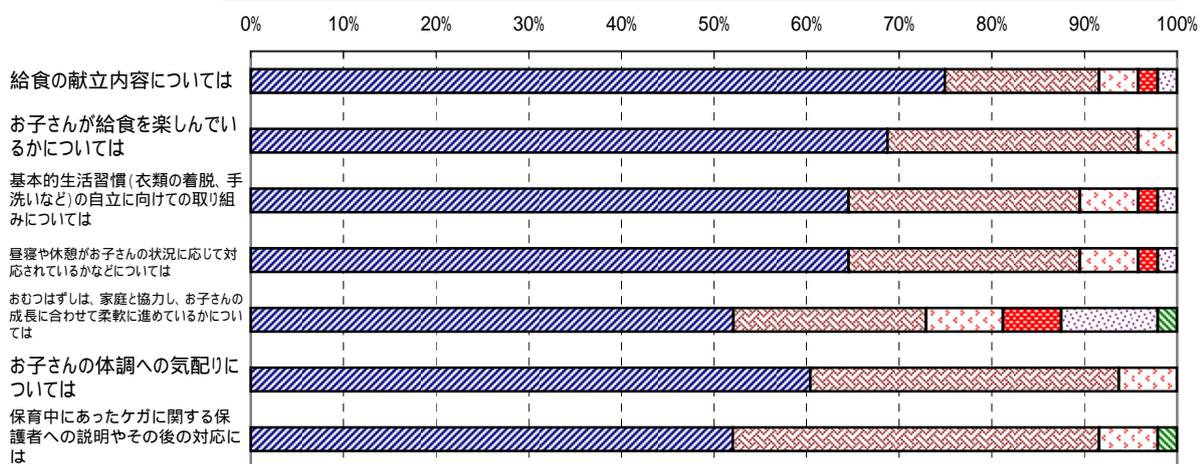


(%)

「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	75.0	16.7	4.2	2.1	2.1	0.0	100
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	68.8	27.1	4.2	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	64.6	25.0	6.3	2.1	2.1	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	64.6	25.0	6.3	2.1	2.1	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	52.1	20.8	8.3	6.3	10.4	2.1	100
お子さんの体調への気配りについては	60.4	33.3	6.3	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	52.1	39.6	6.3	0.0	0.0	2.1	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



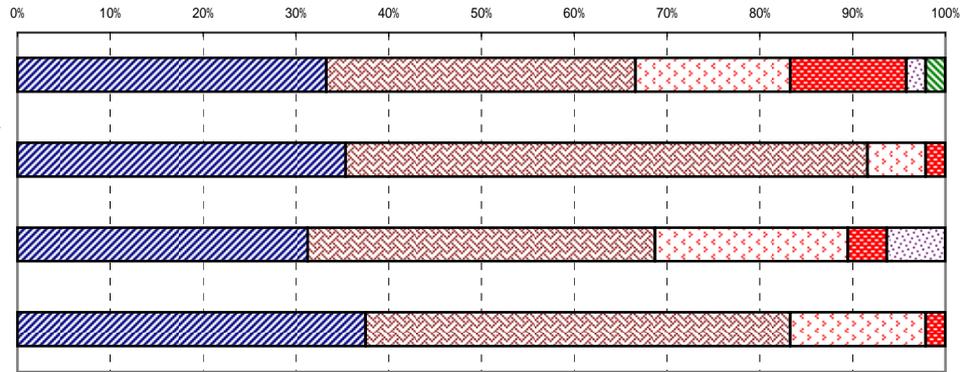
### 問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	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	33.3	33.3	16.7	12.5	2.1	2.1	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	35.4	56.3	6.3	2.1	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	31.3	37.5	20.8	4.2	6.3	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	37.5	45.8	14.6	2.1	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



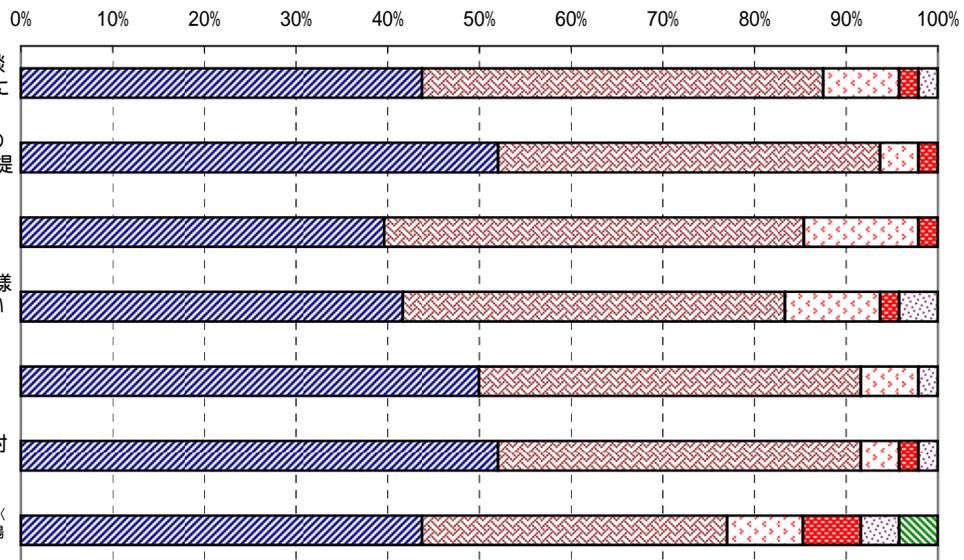
### 問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	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	43.8	43.8	8.3	2.1	2.1	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	52.1	41.7	4.2	2.1	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	39.6	45.8	12.5	2.1	0.0	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	41.7	41.7	10.4	2.1	4.2	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	50.0	41.7	6.3	0.0	2.1	0.0	100
保護者からの相談事への対応には	52.1	39.6	4.2	2.1	2.1	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	43.8	33.3	8.3	6.3	4.2	4.2	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

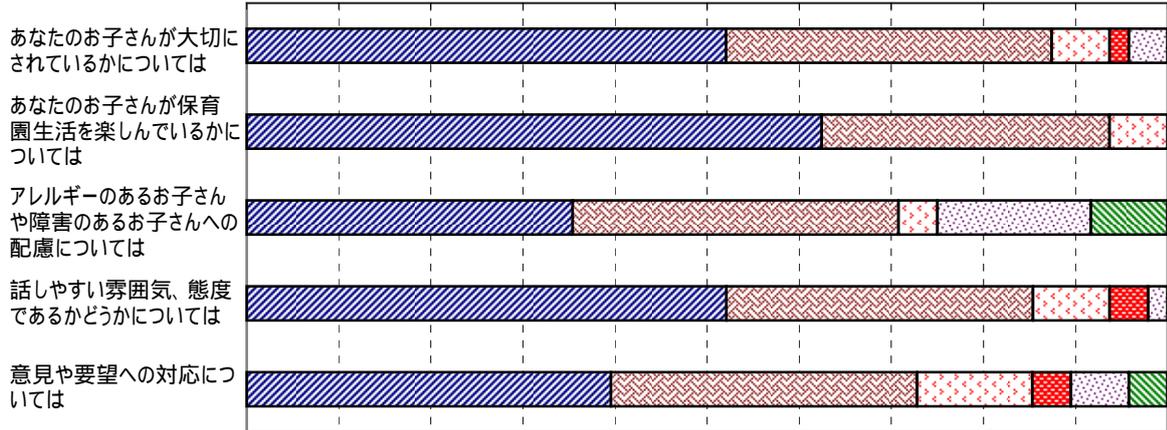
(%)

	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	52.1	35.4	6.3	2.1	4.2	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	62.5	31.3	6.3	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	35.4	35.4	4.2	0.0	16.7	8.3	100
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	52.1	33.3	8.3	4.2	2.1	0.0	100
意見や要望への対応については	39.6	33.3	12.5	4.2	6.3	4.2	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

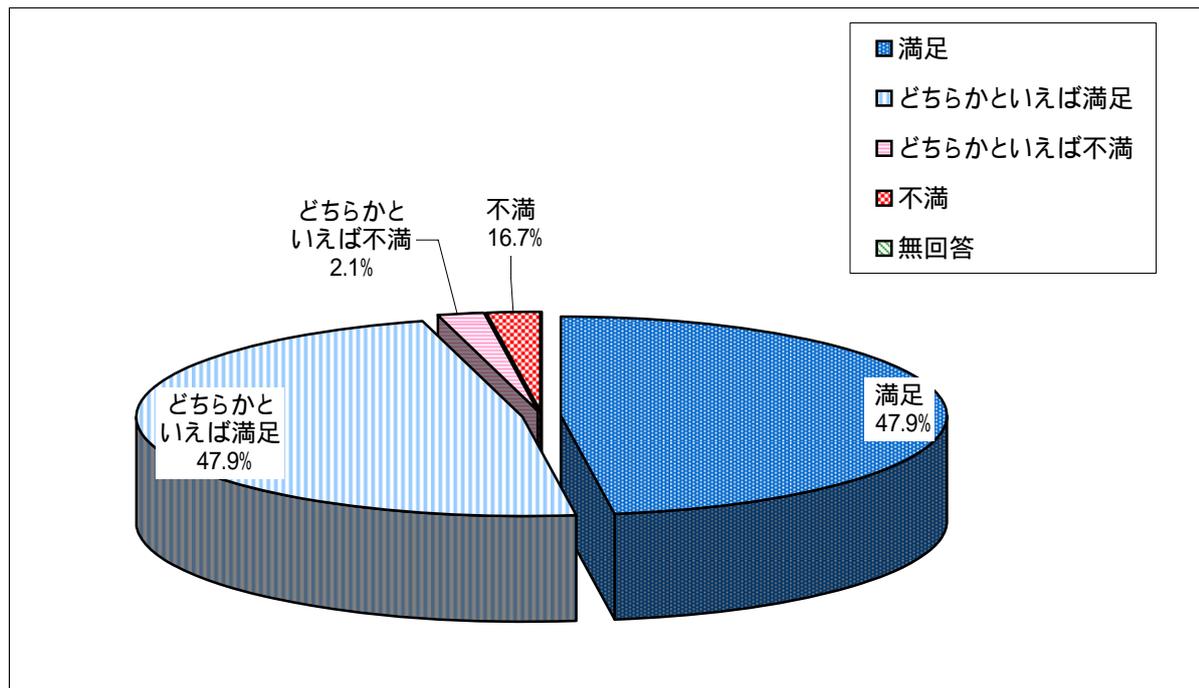
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



### 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	47.9	47.9	2.1	2.1	0.0	100



## 利用者（園児）本人調査 分析

観察調査 10月25日（月）9：00～18：00 11月2日（火）8：30～17：30

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

天気があまり良くなかったため、保育室で遊びます。

子どもたちは、牛乳パックで作った台や階段を昇り降りしたり、木馬に乗ったりと、体を使って楽しそうに遊んでいます。保育士は見守りながら、上手にできるとほめ、ほかのことに挑戦するように勧めています。友だちを噛みそうになると「噛んではだめ」と優しく止めています。

2歳児の広い保育室が空いたのでそちらへ移動しました。走ったり、押し入れに入ったり、カーテンに隠れたりして遊びます。保育士は台に布団を敷いて感触の違いを楽しませたり、椅子を並べて電車ごっこに誘っています。様子を見て子どもたちの服やおむつを替え、おしりもきれいにしています。

食事は自分で食べるように促し、今は手を使って食べています。上手に食べられない子どもには保育士が食べさせています。野菜の食感になれるようまず野菜を食べてから肉やご飯を食べるようにしています。

午睡では、保育士は寝付けない子どもには寄り添い、抱いたり背中をとんとんして寝かせ付けています。

食事中に椅子に座ったまま寝てしまった子どもに対して、「朝早くから来ているから」と理解を示し、喫食量を確認した上でそのまま眠らせて、20分ほどたってから起こしています。その後午睡にもすぐには入れませんでした。しばらく自由に遊んだ後、他の子どもとともに午睡をしています。

### 1歳児クラス

観察日は保育参加の日です。

散歩に行くので保育士は順番に帽子をかぶらせて上着を着せますが、待っている子どもには紙芝居を見せ、準備のできた子どもは廊下で手遊びをして、飽きさせないようにしています。

散歩には4人乗りのベビーカー、ベビーカーそれぞれ1台ずつに子どもが乗り、それ以外の子どもは保護者や保育士と手をつないで出かけます。信号を渡る時は、「お手々キラキラ」「手々上げられる？」と保育士が声かけし、子どもたちは手を上げて、手のひらをキラキラさせながら渡ります。

公園に着くと、保育士が「お約束があります。向こうには行きません」（遊具のある方には行かない）、「公園の外には行かないでね。車がいっぱい走っていて、危ないの」とルールを説明します。その間、1人の保育士は子どもを見て、残る1人は芝生内の危険物を拾います。

公園では保育士や保護者に見守られながら、ドングリ拾いや虫取り、追いかっこなどで自由に遊びます。セミの抜け殻を見つけた子どもは、嬉しそうにみんなに見せています。

園から持参したボールは、保育士が「みんなでね」「順番こ」と声をかけて渡しています。ボールを抱えて離さない子どもに「くんとコロコロする？」と誘いかけて、ほかの子どもと遊ぶように勧めています。

帰りは、歩きたい子ども、カートに乗りたい子どもを確認して本人の希望にあわせて公園を出ました。

### 2歳児クラス

観察日は保育参加の日です。

クラスを3グループに分け、1グループに保育士が1人付き散歩に行きます。保護者のいる子どもは保

護者が、それ以外の子どもは保育士が手をつないで歩きます。歩くのが遅い子どもが遅れがちになりますが、保育士はせかすことなく、励ましながら歩いていきます。

目的地は、横浜ビジネスパークの一角にある公園です。庭にある動物の彫刻や、建物の中の彫刻を見ながら歩きます。動物の彫刻にはみんな興味を示し、建物の中では保育士に「シーですよ」と言われて、「シーだよ」「シーだよ」と言っています。最後に着いたところに池があり、周囲を回れるようになっています。子どもたちは保育士や保護者と元気に池の周りを走って回ったり、池を眺めたりして遊んでいます。

園に戻ると、保育士はまずトイレに行くよう勧めます。ズボンやパンツ・おむつは自分で脱いでトイレに座ります。終わったら自分ではくように勧めますが、なかなかはかない子どもにはズボンとパンツを揃えて「はいどうぞ」と勧めています。漏らした子どもには「オムツにする?お兄さんパンツにする?」と聞いています。

食事はスプーンとフォークで上手に食べています。保育士は食べるのが遅い子どもに、様子を見てフォークをスプーンに持ち替えさせたり、少し減らして「食べてね」と声をかけるなどしています。

### 3歳児クラス

子どもたちは登園すると、保育室で自由に遊んでいます。ブロックで遊ぶ子ども、かるたとりをする子ども、レストランごっこをする子どもなど、さまざまです。保護者と別れて泣いている子どもは保育士が抱えています。絵本を読み始める子どもがいると保育士はそばに行き、時々読んであげています。

この日は園庭で遊ぶので、保育士の声かけでまず帽子をかぶり、靴下や靴をはいて外に出ます。砂場へ行く子ども、かけっこや鬼ごっこをする子ども、すべり台脇で育てているクローバーの芽を見に行く子どもなど、保育士の合図がなくても自由に遊び始めます。

2歳児、4歳児の子どもたちも園庭に出てきて、年齢に関係なく一緒に遊んでいます。物置からフラフープやボールなどを出してもらって遊んでいる子ども、砂場では泥団子を作る子ども、スコップで砂をバケツに入れる子どもなど、好きなことに集中しています。

保育士の「お片づけ」という声で、子どもたちは物置に遊具をしまい、外のたらいで手足を洗って保育室に入ります。部屋では自分で汚れた服を着替えてビニール袋に入れ、その袋は外の自分の場所にかけておきます。下駄箱、ビニール袋かけ、帽子などにはそれぞれ自分のマークが貼ってあり、分かるようになっています。

食事は、食べるのが遅い子どもには「少し減らそうか?」と声かけをし、もう少しで食べ終わりそうな子どもには「集まれ集まれする?」と聞いておかずを集めて食べやすくしています。

3、4歳児は午睡の布団を敷く間、玄関前のスペースで本の読み聞かせをしてもらっています。

### 4歳児クラス

朝の時間、子どもたちは、お絵描き、絵本読み、かるた取り、ジグソーパズル(木製)、ブロック、積み木などで、好きなことをして遊んでいます。ジグソーパズルの子どもが困って保育士に助けを求めると、「パズル名人の　　さん、呼ばれています」と声をかけ、ほかの遊びをしていた子どもが来て手助けをしています。

12月のお楽しみ会で行う「ブレーメンの音楽隊」の劇の練習がありました。テーブルに役の名前を置き、子どもたちは好きな所へ行きます。1回目はどのテーブルも4、5人ずつになり、みんなで保育士の後についてセリフを言っています。保育士が終わろうとすると子どもたちからもう1回やりたいと声上がり、もう1度行うことになりました。今度は一つの役に集中してしまい、1人しかいなかった役に保育士が声をかけて2人にしてから練習しました。

昼食は、今日のお当番4人が配膳をします。当番はエプロンを着け、石鹸でよく手を洗います。配り終わって当番の「用意はいいですか?」の声に子どもたちが「いいですよ」と答え、当番「それではみなさんご一緒に」子どもたち「いただきます」で食べ始めます。お代わりをする子どもがたくさんいます。遅い

子どもはせかされることはなく、奥のテーブルに移って食べています。空いたテーブルから片付けて、布団を敷きます。

#### 5歳児クラス

朝の遊びの時間、子どもたちは自然にグループに分かれ、お絵かき、トランプ、粘土遊び、積木のドミノ作りなどをして遊んでいます。保育士はそれを邪魔することなく、リース作りや紙風船作りなどを始め、興味を持った子どもが寄ってきて参加する形にしています。お絵かきをした子どもやドミノを作った子どもが見せに来ると対応し、うまくいかない時はその理由を考えるように勧めています。

外遊びの時間になると、子どもの発案で鬼ごっこが始まりました。鬼ごっこで押した、引っ張ったなどで、転んでけんかが始まると、保育士はじっくりとお互いの子どもの気持ちを代弁しながら話をしていきます。その横で別の子どもが、倒れた子どもの土汚れを手で払っています。

また別のけんかでは、訴えてきた子どもに保育士が「どう思ったの?」と聞くと、子どもは「いやだと思った」と答え、保育士が「それを伝えたの?」と言うと、子どもは相手に自分の気持ちを伝えに行き、それを保育士は見守っています。

外遊びでは、リレーや「なか鬼」などルールのある遊びもしています。ルールは子どもたちが意見を出し合って決めています。リレーで2組の人数が揃わない時は、一人の子どもが「2回走る」と言って解決しています。遊びが始まると、保育士はうまくいかない時だけ中に入って、ルールから外れていることを話しています。多くの子どもが参加していますが、砂場で上手に泥団子を作って遊んでいる子どももいます。

#### まとめ

子どもたちはそれぞれ集中して好きな遊びをしています。保育士にほめられたり励まされたりすることで、安心してのびのびと過ごしています。

また、子どもたちは自由に遊びながら、大きくなるに従って助け合う気持ちが育っています。保育士に意見や気持ちを良く聞いてもらい、自分の思いを言葉にして相手へ伝えることの大切さを学んでいます。

保育士は、子どもたちが安全な環境で心身ともに成長していけるよう配慮しています。保育士同士が協力し合う体制も取れており、次の活動に移る時、子どもに向き合う時間が必要な時などは、連携して仕事を分担しています。園庭で遊ぶ場合も協力し合い、乳児と幼児と一緒に遊ぶ時間と同年齢で安全に元気に遊ぶ時間を作っています。

## 事業者コメント

昨年度、園内研修で、「お互いの保育を見合う」として、ほぼ半年間、職員間で、自分以外の全クラスに入り、保育内容、環境設定、保育士の言動などをチェックし、それを職員会議で検討するという取り組みを行いました。これは様々な気づきを与えてくれました。自らの保育を見直すきっかけにもなったことは勿論のこと、職員間のまとまりという利点をもたらしてくれました。今回の第三者評価の受審はその流れの中にあり、今の保土ヶ谷保育園の保育と園運営等、第三者機関の評価を受けることによって更に、気づきや課題が明確になり、サービスの質の向上につながればという思いで受審するに至りました。

自己評価については、アルバイト、嘱託を含め職員 36 人を 7 つのグループに分け、午睡時間を利用して、リーダーを中心に検討していきました。それをプロジェクトで検討し、更に全体の会議で確認していきました。最も時間をかけた内容は「人権の尊重」に関する項目でした。無意識の差別、傷つけるような言動、プライバシーの保護等を今一度確認していく必要があったからです。職員一人一人が評価の言葉に沿って自らを見直し、全体の中で確認できたことは有意義でした。またマニュアル等の書類については、すべての職員が必要な時にすぐに見られるように、「園運営資料集」を作成し、各クラス、調理員、福祉員、事務室に置き、活用できるようにしました。これは大きな成果物です。

今年度保土ヶ谷保育園は、創立 60 年という節目の年でもあり、11 月に記念の行事を行いました。第三者評価を受審し、一歩自信をつけた職員が、保護者、地域に向けて精一杯の演技や役割を遂行している姿に職員の成長とまとまりを感じました。

第三者評価は新たなスタートと考えています。これから課題への取り組みと検証が始まります。園児・保護者・地域に向けてよい保育を提供していけるよう職員一同力を合わせて参ります。長い期間、丁寧に受け止めていただきました評価機関の皆様にお礼申し上げます。

2010 年 12 月 20 日 保土ヶ谷保育園園長 高橋 和子

～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見ることができます ～

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

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>

---