

福祉サービス第三者評価 評価結果

【保育所】

矢向保育園

横浜市鶴見区矢向 5-12-24

運営主体: 社会福祉法人 神奈川労働福祉協会

実施概要	1 ページ
総合評価 (評価結果についての講評)	2～3 ページ
評価領域ごとの特記事項	4～5 ページ
分類別評価結果	6～16 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	17～23 ページ
利用者本人調査分析	24～26 ページ
事業者コメント	27 ページ

公表日: 2012 年 2 月 15 日

2 回目の受審(前回は 2007 年度)

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	矢向保育園（保育所）		
事業所への 報告書提出日	2011年12月26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 2011年8月～10月31日</p>	<p>職員会議で説明した後、各職員個人で自己評価票を記入した。職員個々の自己評価をクラスごとにまとめ、さらに乳児・幼児・給食・パートと部門ごとにまとめた。</p> <p>部門ごとのまとめを、乳児リーダー・幼児リーダー・給食リーダー・主任・園長で1つにまとめた。</p> <p>園長と主任で再度内容を確認し、園としての自己評価とした。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間 2011年9月15日～10月13日</p>	<p>全園児の保護者（78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。なお、外国につながる保護者の個別の状況に合わせて、日本語以外の言語でもアンケート用紙を作成した。</p> <p>各保護者より、返信用封筒で、評価機関にあてて無記名で返送してもらった。</p>
<p>3、訪問実地調査</p> <p>実施日：第1日 2011年11月15日 第2日 2011年11月18日</p>	<p>[第1日]</p> <p>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。</p> <p>[第2日]</p> <p>午前：朝は登園の様子を観察。その後、各クラスで保育観察。 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6名、看護師1名、栄養士1名、地域支援担当フリー保育士1名、非常勤職員1名、主任に個別に面接調査。 その後、理事長・園長・主任に面接調査。 最後に意見交換を行い、降園の様子を観察して終了。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>実施日：第1日 2011年11月15日 第2日 2011年11月18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。</p> <p>幼児を中心に、観察調査や昼食で同席した際に、会話の中で適宜聞き取りを実施した。</p>

総合評価（評価結果についての講評）

【施設の概要】

横浜市鶴見区の「矢向保育園」はJR南武線の矢向駅から徒歩6分のところにあります。川崎市に隣接した古い住宅地に位置し、周辺には新しいマンションが増えています。小さい公園があちこちにあり、散歩コースには事欠きません。園庭は全園児が同時に遊ぶこともできるくらいの広さがあります。周りにはレモンやキウイ等の木々があり、レモンの木に集まるアゲハチョウの幼虫は園児たちの注目を集め、保育室で飼育されます。園庭には園児が野菜を栽培する畑もあります。

2006年に横浜市より民間移管された保育園で、運営は社会福祉法人神奈川労働福祉協会です。ほかに横浜市内で「小鳩保育園」「横浜市かながわ保育園」、鎌倉市で「山崎保育園」を運営しています。時代に先駆けて乳児・長時間・延長・障がい児保育を実践した法人で、現在は「矢向保育園」、「横浜市かながわ保育園」、「山崎保育園」で休日保育を行っています。移管当初は1歳から5歳の定員67名の園でしたが、2009年に増改築して0歳児保育を開始し、定員も90名になりました。平日の開園時間は7:00~20:00、土曜日は7:00~18:30、休祭日は8:00~18:00です。休日保育は法人の運営する園以外の子どもたちも受け入れています。

法人の基本保育理念は「子どもたちの『今、ここに生きる』を大切にし、一人ひとりが『かけがえのない存在』と感じて、自信を持って生きていく力を育てます」で、園の保育目標は「矢向保育園は、家庭や地域とのつながりを大切に共に子育てをします」とし、「友だちとのびのび遊べる子」「自分で考え行動できる子」「こころもからだもすこやかな子」を掲げています。

高く評価できる点

1、子どもたちはイメージをふくらませて遊びに集中しています

子どもたちは意欲的に自分の好きな遊びに集中しています。おもちゃの数が豊富なので、取り合いにならず、ブロックや板積み木では創造的な大きなものを作っています。どのクラスにも手作りおもちゃの種類が多く、何気ないものをおもちゃや教材にしている、子どもたちの想像力をふくらませています。ままごとコーナーには手作りのレンジ・冷蔵庫、鍋・フライパン、調理器具や食器に見たてられる細々したもの等がたくさんあります。子どもたちは台所で働き、食べ物ができるとレンジをお店に見たててお店屋さんになって売り、また、夜になると布団を敷いて人形を寝かせる等、思い思いに遊んでいます。

また、保育士は遊びの中に自然にわらべ歌や手遊びを入れ、絵本の読み聞かせをし、折々に紙芝居やパネルシアターを取り入れています。どのクラスにも絵本がたくさんあり、貸し出しもしています。子どもたちは乳児のときからわらべ歌やお話の世界に親しみ、5歳児クラスでは「もりのへなそうる」の本をもとに、自分たちも登場する劇遊びのお話を作っていました。

2、職員は子どもを中心に熱心に話し合い、協力し合っています

園は一人ひとりの子どもの状況や指導計画の話し合いに非常に力を入れています。乳児・幼児カリキュラム会議はもちろん、職員会議でも子どもに関する話し合いに熱が入ります。会議では、園長・主任はあまり発言せず、さまざまな経験を持つ職員の思いを尊重します。全職員がすべての子どもを把握することを目標にして、みんなが意見を出し合えるように配慮しています。

看護師は0歳児クラスに入っていますが、毎朝、全クラスを巡回しています。栄養士・調理師もできるだけ毎日、食事時に乳児を主にして全クラスを回っています。給食室のカウンターは調理職員と保育

士・子どもたちとのコミュニケーションの場ともなっています。栄養士は保育士と一緒に食育のカリキュラムを立て、クッキング保育の際にはクラスに入ります。

職員のヒアリングでは、多くの職員から「意見を言いやすい」「仲が良い園だ」という声が聞かれました。職員は子どもを中心に、横のつながりも良く、まとまっています。

3、近隣や保護者との関係が良好です

園は、休日保育、一時保育、保育室開放の「げんきっこ広場」、お年寄りとの世代間交流、交流保育、育児講座等、さまざまな地域に向けた子育て支援をしています。近隣との関係づくりにも力を入れています。町内会に加入し、園の行事の際にはお知らせを近隣に配布し、園長と保護者会の会長等が当日あいさつ回りをします。駐車に関する事など近隣からの園についての指摘には、速やかに改善して結果を報告しています。

現在、近隣の人々は園の良き理解者です。東日本大震災のときには心配して声をかけてくれました。園の夏祭りの前日には町内を子どもたちが自分たちで作ったお神輿を担いで回ることが恒例になっていて、夏祭りには地域からの参加者も多いです。保育観察で散歩に同行すると、近所の住人が親しく話しかけています。お年寄りがわざわざ家から出てきて声をかけてくれ、近くの工事現場の警備の人ともなじみになっています。このような関係が地域に根付いた地域支援を支えています。

保護者との関係も良く、家族アンケートでは総合満足度が95%以上、クラスの活動や遊び・外遊びについては100%の満足度という評価を得ています。保護者の活動は活発で、保護者会のほかに、園児の父や卒園生の父親有志と男性職員とで「オヤジ会」を作っています。行事は夏祭りは共催で、保護者会とオヤジ会が模擬店を担当します。もちつき大会は「オヤジ会」主催で園と保護者会が協力、お楽しみ会は園主催で保護者会は協力というように、子どもたちのために力を合わせています。また、プールのペンキ塗りは「オヤジ会」がやっています。保護者会役員会には「オヤジ会」の会長も園の担当職員も参加し、園、保護者会、「オヤジ会」が子どもたちを中心に一丸となっています。

保護者会のない保育園が増えている昨今、このような貴重な協力体制が維持され、受け継がれていくことが期待されます。園の目標である「家庭や地域とのつながりを大切に共に子育てをします」が実践されていると言えます。

改善や工夫が望まれる点

実際に行っていることの記録・明文化を

園の実績はさまざまな形で文書化されていますが、実際に行っていることで記録に残していないことや明文化していないこともあります。保護者からの相談記録、育児相談をした際の相談記録、地域に備品等を貸している貸し出し記録等はありません。職員が共有したり、担当者が変わっても状況や実績が分かるように、記録を残すことは必要です。相談記録等は守秘義務に配慮して保管するなら、記録を残すことに問題はないと思われます。また、職員の役割に応じた期待水準や園としての自己評価や課題も実際には打ちだされているものの、明文化されてはいません。職員がそれらをしっかりと意識し、共有するためにも明文化することが望まれます。

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

- ・ 法人の基本保育理念は「子どもたちの『今、ここに生きる』を大切にし、一人ひとりが『かけがえのない存在』と感じて、自信を持って生きていく力を育てます」とし、保育目標は「矢向保育園は、家庭や地域とのつながりを大切に共に子育てをします」としています。そして目指す子ども像として「友だちとのびのび遊べる子」「自分で考え行動できる子」「こころもからだもすこやかな子」をあげています。いずれも利用者本人を尊重したものとなっています。
- ・ 人権の尊重について全職員に周知していて、職員の間で、具体的な対応を会議で話し合える体制ができています。
- ・ 各保育室にはいくつかのコーナーがあり、1人でも遊びに集中したり、他からの視線を感じないで過ごしたりできるようになっています。事務室や休憩室でも一対一で話し合えるようになっています。
- ・ 守秘義務についてのマニュアルがあり、個人情報取り扱いについてのガイドラインとともに、職員が共有しています。ボランティアや実習生にもオリエンテーション時に周知しています。

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

- ・ 保育室のおもちゃや教材、絵本は子どもが取り出しやすい高さの棚に置いたりかごや引き出しに入れたりしてあるものが多く、子どもたちは自由に取り出して遊んでいます。ブロックや板積み木等、十分な数があり、子どもたちは大きな創造的なものを作っています。乳児の部屋には、ダンボール・牛乳パック・フェルト・ペットボトルや空き缶等で保育士が手作りした、年齢にふさわしいおもちゃが多くあり、子どもたちはよく遊んでいます。
- ・ 畑やプランターで季節の野菜や花を育て、観察したり食育でクッキングの食材にしたりしています。虫の観察、特にレモンの木のアゲハチョウの幼虫は、2歳以上の全クラスで飼育し、羽化を見届けています。
- ・ 食事の量は子どもの様子を見て加減していますが、苦手なものも、無理のないように食べる意欲を引き出しています。竹ざるにその日の給食に使った野菜を少しずつ入れて、クラスに回してみんなでそれが何というのか当てたり、園で栽培した野菜をクッキングして食べたりしています。
- ・ 幼児クラスは交替で毎月地域ケアプラザを訪問し、ディサービスの高齢者や地域ケアプラザに来ている母子と交流しています。5歳児は就学前に小学校を訪問して交流しています。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・ 保育課程は園の基本理念、目標、方針に基づいて、0歳児から5歳児までの年齢ごとの保育目標と保育内容が記され、子どもの最善の利益を第一義にしています。
- ・ 新入園時、0・1・2歳児は一人ひとりに担当保育士を決めています。0・1歳児は、入園初日は保護者と一緒に過ごすようにしています。また、心理的拠り所となるガーゼやぬいぐるみなどは必要がなくなるまで持ち込めます。在園児には持ち上がりの保育士がつき、安定して過ごせるように配慮しています。
- ・ 0～2歳児クラスでは、毎月一人ひとりのその月のねらいを決めて、個別の指導計画を立てています。幼児でも気になる子どもについて、毎月個別の指導計画を立てています。
- ・ 障がい児に関しても、職員会議でその子どもの受け入れ方を討議します。また、毎月、乳児・幼児カリキュラム会議で障がいの特性を考慮した話し合いがもたれ、個別指導計画は、担任が課題や保育内容等をまとめて作成しています。
- ・ 各クラスに苦情解決の仕組みと受付担当者、解決責任者を書いたものを掲示して、保護者に知らせています。また、「ほいくえんのしおり」に、苦情解決第三者委員の氏名、住所、電話番号を明記し、入園説明会の際に直接説明しています。

- ・健康管理、感染症、安全管理、事故等に関するマニュアルがあり、職員に周知しています。
 - ・保護者組織とは行事を共催する等、常にコミュニケーションが取れていて、関係は良好です。
 - ・保護者の相談にはいつでも応じています。担任のほか、内容によって園長、主任、看護師、栄養士等が応じています。相談について継続的なフォローもしていますが、都度の記録はとっていないので、守秘義務に配慮しながらも記録を取ることが望まれます。
- 4、地域との交流・連携
- ・地域の「とちのき子育て支援会議」の総会に参加して、子育てサークル、区、ケアプラザ、町会長等と意見交換をしたり場所を提供したりして、子育て支援ニーズを把握しています。また、地域ケアプラザのつどいの広場に毎月幼児が参加していますが、地域の親子と交流する中でもニーズを把握しています。
 - ・地域で子育て支援をするためのサービスとしては、休日保育、一時保育、毎月第3土曜日の「げんきっこ広場」、年3回の交流保育、世代間交流等をしています。また、年2回育児講座を開き、外部講師を招いたり、栄養士や看護師が講師を務めたりしています。
 - ・園の行事はお知らせを近隣に配布して地域住民を招待し、園長と保護者会代表等が、当日あいさつ回りをしています。日ごろから地域の人とは良好な関係を築くように配慮をしていて、近隣の人は園のよき理解者です。東日本大震災のときには心配して声をかけてくれました。
 - ・園についての問い合わせには、いつでも対応しています。利用希望者に見学ができることを知らせ、見学日や時間は見学者の都合に合わせて案内しています。
- 5、運営上の透明性の確保と継続性
- ・職員の守るべき倫理等は、就業規則等を全職員に配布し、運営法人の新人研修で周知し、実行しています。
 - ・ゴミ分別、ペットボトルのふたの回収に園として取り組み、5歳児クラスでも分別を行っています。牛乳パックやラップの芯、ペットボトル、段ボール等を使ってベンチ等の備品や遊具・おもちゃ・教材を多数作っています。また、裏紙、カタログ、空き箱等を集めていて、子どもたちは自由に取り出して作品を作っています。
 - ・事業運営に関係のある情報は、主に運営法人が収集・分析し、「理事長施設長会議」で4園の園長に伝えています。
 - ・園では重要な情報を幹部会議で共有して、理念や基本方針を実現するための取り組みを検討し、園としての中長期計画を作成しています。
- 6、職員の資質向上の促進
- ・園内研修を毎月実施しています。園外研修は、全国保育団体合同研究集会、横浜市や横浜市社会福祉協議会の定例研修会・保育福祉部会研究会、専門分野の研修会等々に該当者が出席しています。
 - ・法人では、中堅研修、主任会議、部署別会議、0～5歳の年齢別部会等で計画的に職員の技術の向上に取り組み、サービスの向上を図っています。
 - ・体育遊びの講師を外部に依頼していて、毎週幼児の体育遊びを指導してもらうとともに、月1回は講師と職員との話し合いの場を設け、勉強会をしています。
 - ・職員アンケートや個別面接で、園長は各職員の満足度・要望等を把握し、一人ひとりを長い目で見て評価し、地道に努力していることを励まし、仕事への意欲が増すように配慮しています。
 - ・職員の経験・能力や習熟度に応じた役割の期待水準の明文化が望まれます。
 - ・ボランティア・実習の受け入れマニュアルがあり、それに基づきオリエンテーションを行い、園の方針、子どもへの配慮等を説明しています。

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>  <p>(1)保育の理念や基本方針が利用者本人を尊重したものになっており、全職員が理解し、実践しているか。</p> <p>(2)保育課程は、保育の基本方針に基づき、保護者の実状などを考慮して作成されているか。</p> <p>(3)日常の保育を通して子どもの意見や意思を汲み取る努力をし、指導計画に反映させているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人の基本保育理念は「子どもたちの『今、ここに生きる』を大切に、一人ひとりが『かけがえのない存在』と感じて、自信を持って生きていく力を育てます」とし、保育目標は「矢向保育園は、家庭や地域とのつながりを大切に共に子育てをします。友だちとのびのび遊べる子 自分で考え行動できる子 ころもからだもすこやかな子」としています。 ・ 職員会議、乳児・幼児カリキュラム会議、園内研修、パート会議等で基本方針を確認し合い、全職員が理解しています。保育目標は職員がさまざまなグループに分かれて一年間をかけて見直し、現在のものになりました。家庭や地域と共に育ち合う保育を目指し、延長保育、休日保育を行い、懇談会、個人面談を重視し、保護者や保護者会とのつながりを大切にしています。 ・ 保育課程は園の基本理念、目標、方針に基づいて、0歳児から5歳児まで年齢ごとに保育目標と保育内容が記され、こどもの最善の利益を第一義にしています。 ・ 指導計画は子どもと話し合ったり、意見をくみ取ったりして見直しに活かし、教材や遊具の工夫をしています。例えばお店屋さんごっこに向けて話し合ううちに、子どもの希望でお化け屋敷ごっこの方向になり、そこで必要になる教材をまた話し合う等、子どもの主体性を大事にして計画に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



- (1)入園前に子どもの発達状況や課題を把握しているか。
- (2)新入園児受け入れ時の配慮を十分しているか。
- (3)子どもの発達や状況に応じて指導計画を作成しているか。

- ・ 入園説明会のときに、保護者に児童票、健康台帳、生活調査票を提出してもらい、入園までの子どもの状況を把握するようにしています。
- ・ 面接時に把握された内容を記録したものを職員会議で全職員配布し、説明し、共通理解を図り、保育に活かしています。
- ・ 入園前の面接時に主任が短縮保育(慣らし保育)について説明し、個別に保護者と子どもの状況を話し合います。短縮保育については保護者の事情を考慮して柔軟に対応しています。
- ・ 0・1・2歳児は一人ひとりに担当保育士を決めています。0・1歳児は、入園初日は保護者と一緒に過ごすようにしています。また、心理的拠り所となるガーゼやぬいぐるみなどは必要がなくなるまで持ち込めます。
- ・ 在園児には持ち上がりの保育士がつき、安定して過ごせるように配慮しています。
- ・ 指導計画は、毎月、乳児・幼児カリキュラム会議で子どもの姿を話し合い、評価し、見直し、翌月のものを作成しています。さらに職員会議でも話し合い、必要な修正等をしています。
- ・ 乳児・幼児カリキュラム会議にはそれぞれの担当保育士と園長、主任、看護師、給食職員が出席しています。

- 3 快適な施設環境の確保



- (1)子どもが快適に過ごせるような環境(清潔さ、採光、換気、照明等)への配慮がなされているか。
- (2)沐浴設備、温水シャワーなど体を清潔にできる設備があるか。
- (3)子どもの発達に応じた環境が確保されているか。

- ・ 清掃については、保育室は各クラスの担任、トイレは当番が掃除をして、「掃除チェック表」で確認しています。屋内外は、フリー、パート保育士も適宜掃除し、ガラス、床清掃は年4回業者が行っていて、清潔に保たれています。
- ・ 各保育室に空気清浄機(加湿機付き)を設置しています。保育室は日当たりが良く、明るく、乳児室は床暖房の設備があります。各保育室の壁に温湿度計をかけ、適切な管理をしています。
- ・ 沐浴設備、温水シャワーの設備があり、各設備は毎日消毒清掃を行っています。
- ・ 低年齢児にはグループに分かれて小集団で遊べるようにさまざまなコーナーを作り、自分で使いたい遊具を選んで遊べるようにしています。
- ・ 音楽や保育士の声は騒音にならないように、保育士が互いに話し方等に気をつけています。保育観察では、どのクラスでも保育士が静かに話していました。

- 4 一人ひとりの子どもに個別に対応する努力



- (1)子ども一人ひとりの状況に応じて保育目標を設定し、それに合わせた個別指導計画を作成しているか。
- (2)子ども一人ひとりの発達の段階に応じた対応をし、その記録があるか。

- ・ 0~2歳児クラスでは、毎月一人ひとりのその月のねらいを決めて、個別の指導計画を立てています。幼児でも気になる子どもについて、毎月個別の指導計画を立てています。
- ・ 個別のねらいと指導計画は、月1回実施している乳児・幼児カリキュラム会議で見直しをしています。随時行われている乳児・幼児会議でも必要に応じて話し合い、見直しをしています。
- ・ 入園後の子どもの成長発達記録は、保育面に関しては経過記録、健康面に関しては個別児童健康台帳に記されています。

- 5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み



(1)特に配慮を要する子どもを受け入れ、保育する上で必要な情報が職員間で共有化されているか。

(2)障害児保育のための環境整備、保育内容の配慮を行っているか。

(3)アレルギー疾患のある子どもへの適切な対応ができているか。

(4)外国籍や帰国子女など、文化の異なる子どもに対して適切な配慮がされているか。

- ・ 特に配慮を要する子どもについては、どの職員も同じ対応ができるように職員会議で情報を共有し、話し合い、丁寧にかかわっています。
- ・ 障がい児に関しても、職員会議でその子どもの受け入れ方を討議します。また、毎月、乳児・幼児カリキュラム会議で障がいの特性を考慮した話し合いがもたれ、個別指導計画は、担任が課題や保育内容等をまとめて作成しています。
- ・ 障がい児や配慮を要する子どもを保育する上で必要な最新の情報は、年3回の療育センター巡回日の午後を園内研修とし、各クラスが参加して学んでいます。その他、職員は園外研修にも積極的に参加し、報告書を発表したり回覧したりして共有しています。
- ・ 虐待が疑われる場合は、早期発見を心がけ、見守り、区の福祉保健センターと連携することができます。必要に応じて児童相談所とも連携できます。
- ・ アレルギー疾患のある子どもについては、医師に診断書を書いてもらい、栄養士、保護者、担任で事前に除去食か代替食かを話し合います。保護者には毎月、確認のため翌月の献立表で食べられない食材にマークをしてもらいます。
- ・ 代替食、除去食を提供する場合には、専用トレイ、専用食器、名札を使用しています。また、配膳のときには調理室でも保育室でも必ず声に出して確認しています。
- ・ 外国につながる生活習慣や考え方の違いを認めて尊重し、必要な場合には子どもたちに分かりやすく説明しています。宗教による食物の除去にも応じています。

- 6 苦情解決体制





(1)保護者がサービスについての要望や苦情を訴えやすい仕組みになっているか。

(2)要望や苦情等を受けて、迅速に対応できる仕組みになっているか。

- ・ 各クラスに苦情解決の仕組みと受付担当者、解決責任者を書いたものを掲示して、保護者に知らせています。また、「ほいくえんのしおり」に、苦情解決第三者委員の氏名、住所、電話番号を明記し、入園説明会の際に直接説明しています。
- ・ 玄関に意見箱を置くとともに、年3回の懇談会や個人面談で保護者の要望等を聞いています。また、運動会や夏祭り等大きな行事の後にはアンケートを実施して、保護者の意見を聞いています。
- ・ 過去の苦情・トラブルや要望はファイルされていて、解決に活かしていません。送迎時の保護者の駐車に関して近隣から苦情が出された際には、園だよりでも公表し、保護者に協力を求め、現在は解決しています。

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>- 1 保育内容[遊び]</p>  <p>(1)子どもが主体的に活動できる環境構成（おもちゃ・絵本、教材、落ち着いて遊べるスペースなど）ができているか。</p> <p>(2)遊びが一斉活動に偏らないよう配慮しているか。</p> <p>(3)動植物の飼育や栽培・園外活動など、自然に触れたり地域や社会に関わる体験が取り入れられているか。</p> <p>(4)子どもが歌やリズム、絵や文字、からだを動かすなどの体験を通して、自分の気持ちを自由に表現できるよう配慮されているか。</p> <p>(5)遊びを通して子ども同士の関係や保育士との関係が育つよう配慮しているか。</p> <p>(6)積極的な健康増進の工夫が遊びの中になされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育室のおもちゃや教材、絵本は子どもが取り出しやすい高さの棚に置いたりかごや引き出しに入れたりしてあるものが多く、子どもたちは自由に取り出して遊んでいます。ブロックや板積み木等、十分な数があり、子どもたちは大きな創造的なものを作っています。乳児の部屋には、ダンボール・牛乳パック・フェルト・ペットボトルや空き缶等で保育士が手作りした、年齢にふさわしいおもちゃが多くあり、子どもたちはよく遊んでいます。 ・各クラスに棚等をパーテーションにしたり敷物を敷いたりしたコーナーやテーブルがあり、ままごと、ブロック、製作等ができるようになっていて、子どもたちは好きなことに集中しています。 ・子どもの発想を大切にしています。例えば5歳児のクラスでは話し合っただけ気に入った本の主人公を夏祭りのおみこしにしたり、続きの話を作って劇化したりしています。 ・発達段階に応じた体育遊びや劇遊び等をみんなで楽しむ中で、ルールを決めたり順番に話したりして、社会性を培っています。 ・畑やプランターで季節の野菜や花を育て、観察したり食育でクッキングの食材にしたりしています。虫の観察、特にレモンの木のアゲハチョウの幼虫は、2歳以上の全クラスで飼育し、羽化を見届けています。 ・園の行事の世代間交流、地域ケアプラザの訪問等地域の人と交流する機会が多く、散歩や公園遊びでも地域の人にあいさつしたり声をかけられたりしています。 ・乳児は、生活の中にわらべ歌や手遊び歌が多く取り入れられ歌ったり踊ったりしています。幼児は歌や合奏、体育遊びを友達と楽しんだり、自由に絵を描いたり製作をしたりしています。 ・保育士は乳児が気持ちを表現できないときは代弁したり、幼児のけんかには子ども同士で解決できるように見守ったり、話し合いの場が作れるように援助しています。職員は子どもたちに話すときは、静かに話していて子どもたちもよく聞いています。 ・天気のよい日には、園庭や公園散歩で、発達段階に留意しながら思いきり身体を動かす活動をしています。まだ歩けない乳児も積極的にはいはいをさせています。幼児には体育遊びの講師が週1回訪れ保育士と一緒に指導しています。
<p>- 1 保育内容[生活]</p>  <p>(7)食事を豊かに楽しむ工夫をしているか。</p> <p>(8)食事の場、食材、食器等に配慮しているか。</p> <p>(9)子どもの喫食状況を把握して、献立の作成・調理の工夫に活かしているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食事の量は子どもの様子を見て加減していますが、苦手なものも、無理のないように食べる意欲を引き出しています。竹ざるにその日の給食に使った野菜を少しずつ入れて、クラスに回してみんなでそれが何というのか当てたり、園で栽培した野菜をクッキングして食べたりしています。 ・旬の食材を地元の業者から購入し、季節感のある食事づくりをしています。行事や誕生会にはお楽しみメニューを出し、幼児は手作りのランチオンマットを敷き、花を飾っています。食器は安全な陶磁器製のものを数種類用意し、年齢に合わせて大きさを変えています。

<p>(10)子どもの食生活について、家庭と連携しているか。</p> <p>(11)午睡・休息は発達や日々の子どもの状況に応じて対応しているか。</p> <p>(12)排泄は個人差があることを十分に配慮して対応しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 栄養士はクラスを回って子どもの喫食状況を見たり、食材について話したりしています。献立は2週サイクルなので、残食が多かった献立については原因を考え、2回目に出すとき食材の切り方や味付け等を工夫しています。 ・ 毎月、献立表と給食だよりを発行し、献立作成のポイントや旬の食材メニューを載せ、希望者にはレシピを渡しています。保護者懇談会で試食会を行い、給食について配慮していることを知らせていて、参加者は多いです。 ・ 乳児の午睡の場の傍らに保育士がいて寝かしつけています。眠くない子どもや早く目が覚めた子どもがいたら、静かに過ごさせるようにしています。5歳児は就学に備えて、年明けから午睡の時間を減らしていくようにしています。 ・ 排泄については、個々のリズムを大切にせず強制することはありません。トイレトレーニングもオムツはずしを急かすことをせず、尿を溜められるようになることを重視しています。
<p>- 2 健康管理・衛生管理・安全管理 [健康管理]</p>  <p>(1)子どもの健康管理は、適切に実施されているか。</p> <p>(2)健康診断・歯科健診の結果を保育に反映させているか。</p> <p>(3)感染症等への対応に関するマニュアルがあり、保護者にも徹底しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 健康管理に関するマニュアルがあり、それに基づき一人ひとりの健康状態を把握しています。毎朝、看護師が全クラスを巡回し、子どもの状況を見たり、保育士と連絡を取り合ったりしています。 ・ 食後の歯磨き指導は段階的に行っています。離乳食後に麦茶を飲むことから始めて、1歳の年明けから歯ブラシを持たせて自分で口に入れて、保育士が磨いています。2、3歳は自分で磨いた後、保育士が仕上げ磨きをしています。4、5歳は自分で磨くのを保育士は見守っています。 ・ 全園児が年2回の健康診断、年1回の歯科健診とぎょう虫検査、3、4歳児は尿検査、4歳児は視聴覚健診を行い、結果は速やかに保護者に伝え、必要があれば話合っています。 ・ 感染症に対応するマニュアルがあり、乳幼児がかかりやすい主な感染症や登園許可書が必要なもの等について、文書を保護者に配布し、入園時に説明しています。園内で感染症が発症したときは、各クラスに掲示し、近隣の情報を得たときも知らせています。
<p>- 2 健康管理・衛生管理・安全管理 [衛生管理]</p>  <p>(4)衛生管理が適切に行われているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 衛生管理に関するマニュアルがあり、毎年職員会議で見直しをしています。実際の嘔吐物等の処理の仕方について、保育室に掲示してあったり、研修を受けた看護師が直接指導したりしています。 ・ マニュアルに従って非常勤職員も協力して清掃を行い、掃除チェック表をつけ確認しています。流しには液体殺菌剤が用意され、手の洗い方も指導しています。

- 2 健康管理・衛生管理・安全管理 [安全管理]



- (5)安全管理に関するマニュアルがあり、事故や災害に備えた安全対策が実施されているか。
- (6)事故や怪我の発生時および事後の対応体制が確立しているか。
- (7)外部からの侵入に対する対応策が整備されているか。

- ・安全管理に関するマニュアルがあり、地震等を想定して家具に転倒防止安定板を入れるなどしています。
- ・毎月、設定を変えた避難訓練を行い、その後に安全点検をしています。
- ・保護者や救急機関等への連絡体制ができていて、その一覧表はいつでも使えるようになっています。
- ・子どものケガは、保護者に伝え記録しています。受診するときは、保護者の了承を得てからしています。
- ・ヒヤリハットやアクシデントレポートがあり、記録は、職員会議、乳児・幼児会議で見直して、再発防止策を立てています。
- ・外部からの侵入に対して、装置を作動させると大音響が響くようになっています。しかし不審者侵入防止についてはさらなる対策が望まれます。

- 3 人権の尊重



- (1)保育中の子どもの呼び方や叱り方などで、子どもの人格尊重を意識しているか。
- (2)必要に応じてプライバシーが守れる空間を確保できるような工夫がされているか。
- (3)個人情報の取り扱いや守秘義務について、職員等に周知しているか。
- (4)虐待を疑われる子どもの早期発見と適切な対応を心がけているか。
- (5)性差への先入観による役割分業意識を植え付けないよう配慮しているか。

- ・子どもに対して職員は落ち着いて丁寧な言葉づかいで話していて、呼び捨てをせず、しかるときも子どもがよく理解できるように、静かに言い聞かせています。
- ・各保育室にはいくつかのコーナーがあり、1人でも遊びに集中したり、ほかからの視線を感じないで過ごしたりできるようになっています。事務室や休憩室でも一対一で話し合えるようになっています。
- ・守秘義務についてのマニュアルがあり、個人情報の取り扱いについてのガイドラインとともに、職員が共有しています。ボランティアや実習生にもオリエンテーション時に周知しています。
- ・遊びや行事、順番、グループ分け、整列等性別による区別をしていません。父子家庭・母子家庭もあるので、母の日は「大切な人ありがとうを伝える日」として取り組んでいます。

- 4 保護者との交流・連携





- (1)保護者が保育の基本方針を理解できるよう努力しているか。
- (2)個々の保護者との日常的な情報交換に加え、個別面談等を行っているか。
- (3)保護者の相談に応じているか。
- (4)保育内容(行事を含む)など子どもの園生活に関する情報を提供しているか。
- (5)保護者の保育参加を進めるための工夫をしているか。
- (6)保護者の自主的な活動の援助や意見交換を行っているか。




- ・保育の基本方針は、保護者に入園説明会や保護者会で説明しています。その後、園だよりやクラスだより、連絡帳等で保育方針が具体的に理解されるように努めています。
- ・子どもの送迎時にその日の子どもの様子を伝えるように配慮しています。0~2歳児には連絡帳があり、3~5歳児は連絡カードを使用したり、毎日担任がクラスノートを書き保護者に見てもらったりしています。
- ・年1回個人面談を実施することとし、保護者の都合に合わせて日時を決めています。0歳児クラスは、今年度から家庭訪問を実施しています。
- ・保護者の相談にはいつでも応じています。担任のほか内容によって園長、主任、看護師、栄養士等が応じています。相談について継続的なフォローもしていますが、都度の記録はとっていないので、守秘義務に配慮しながらも記録を取ることが望まれます。
- ・園だよりやクラスだよりを発行し月初めに家庭に配布しています。行事、クッキング、散歩等の写真を撮り、速報としてことばを添えて掲示しています。運動会やお楽しみ会の際は、各クラスの「みど

	<p>ころ」を書いた小冊子を作成し、保護者に配布しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保育参観・保育参加は期間を決めてありますが、保護者の都合に合わせて期間以外でもいつでも受け入れています。 ・ 保護者会の活動は活発に行われ、会議場所は保育園内で行っていません。役員会には担当職員が決まっています話し合いに参加しています。保護者組織とは行事を共催する等、常にコミュニケーションが取れていて、関係は良好です。
--	--



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>  <p>(1)地域の子育て支援ニーズを把握するための取り組みを行っているか。</p> <p>(2)地域の子育て支援ニーズに応じて施設の専門性を活かしたサービスを提供しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の「とちのき子育て支援会議」の総会に参加して、子育てサークル、区、ケアプラザ、町会長等と意見交換をしたり場所を提供したりして、子育て支援ニーズを把握しています。また、地域ケアプラザの「つどいの広場」に毎月幼児が参加していて、地域の親子と交流する中でもニーズを把握しています。 ・ 地域で子育て支援をするためのサービスとしては、休日保育、一時保育、毎月第3土曜日の「げんきっこ広場」、年3回の交流保育、世代間交流等をしています。年2回育児講座を開き、外部講師を招いたり、栄養士や看護師が講師を務めたりしています。
<p>- 2 保育園の専門性を活かした相談機能</p>  <p>(1)地域住民への情報提供や育児相談に応じているか。</p> <p>(2)相談内容に応じて関係諸機関・団体との連携ができる体制になっているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民への情報提供は地域ケアプラザにチラシを掲示してもらったり、園の入口にもチラシを置いたりしています。育児相談は常時行っていますが、特に園庭開放等で来園する人から相談されることも多いです。 ・ 区こども家庭支援課保育担当、児童相談所、東部地域療育センター、小学校、中学校等連携先はリストアップし、職員が共有しています。随時アドバイスを受ける等日常的な連携ができています。

評価領域 **開かれた運営**



評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 保育園の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p>  <p>(1)保育園に対する理解促進のための取り組みを行っているか。 (2)子どもと地域との交流により、子どもの生活の充実と地域の理解を深めているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園の行事はお知らせを近隣に配布して地域住民を招待しています。夏祭りには園長と保護者会代表が、もちつき大会には「オヤジ会」代表、保護者会代表、園長の三者が、当日あいさつ回りをしています。日ごろから地域の人とは良好な関係を築くように配慮をしていて、園についての指摘には速やかに改善し結果を報告しています。近隣の人からも園のよき理解者として、東日本大震災のときも心配して声をかけてもらっています。 ・子どもたちと保育士は散歩のときに、地域の人とあいさつや会話を交わしたり、地域の店で買い物をしたりしています。幼児クラスは交替で毎月地域ケアプラザを訪問し、ディサービスの高齢者や地域ケアプラザに来ている母子と交流しています。
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p>  <p>(1)将来の利用者が関心のある事項についてわかりやすく情報を提供しているか。 (2)利用希望者の問い合わせや見学に対応しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園のパンフレットがあり、見学者に渡して説明しています。園や地域の子育て支援のイベントでもパンフレットを配布していますし、区役所にもパンフレットや休日保育のチラシを置いています。 ・園についての問い合わせには、いつでも対応しています。利用希望者に見学ができることを知らせ、希望日や時間は見学者の都合に合わせています。
<p>- 3 ボランティア・実習の受け入れ</p>  <p>(1)ボランティアの受け入れや育成を積極的に行っているか。 (2)実習生の受入れを適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア・実習の受け入れマニュアルがあり、それに基づきオリエンテーションを行い、園の方針、子どもへの配慮等を説明しています。育成の担当者は主任で受け入れ時の記録が整備され職員が共有しています。学生や畑作りの高齢者など、多くのボランティアを受け入れています。 ・実習に対しては、目的に応じた効果的な実習が行われるために実習プログラムを工夫しています。実習生の希望や学校の意向も参考に配属を決め、実習指導は職員が協力して行い、休憩時間や反省会で実習生と職員との意見交換を行っています。

評価領域 人材育成・援助技術の向上

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 職員の人材育成</p>  <p>(1)保育園の理念や方針に適合した人材を育成するための取り組みを行っているか。 (2)職員・非常勤職員の研修体制が確立しているか。 (3)非常勤職員等にも日常の指導を行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人材育成計画は、園の職員研修計画や中長期計画に示されています。運営法人でも基礎研修や中堅研修、主任会議、部署別会議、0～5歳の年齢別部会等で、法人の理念や方針に適合した人材育成を計っています。 ・ 年度末に職員アンケートとして、各職員が一年の振り返りや来年度に向けた目標等を文書化して提出しています。園長は一人ひとりに面接を行い、目標の達成度や職員の思いを把握するようにしています。 ・ 園内研修を毎月実施しています。今年度のテーマは 東部地域療育センターと連携して、障がい児保育を学ぶ、「気になる子ども」の遊んでいる写真を見ながら、職員の子どもへの手立てについてグループで討議を深めていく、としています。園外研修は、全国保育団体合同研究集会、横浜市の定例研修会・横浜市社会福祉協議会の保育福祉部会研究会、専門分野の研修会等々に該当者が出席しています。 ・ 園外研修に出席した職員は研修報告書を提出し、全体に必要なものは職員会議で発表します。その他のものは報告書を回覧しています。全国保育団体合同研究集会は夏季に実施され、複数の職員が参加します。報告書は職員会議で発表するほか、保護者にも配布しています。 ・ 非常勤職員は、希望すれば園内研修にも運営法人の研修にも参加することができます。園外研修としては、大学で行われる保育講座や全国保育団体合同研究集会に参加し、園が参加費を負担しています。 ・ 非常勤職員への日常的な指導は主任が行っています。また、隔月にパート会議を行い、保育について、子どもの様子や気になること、気がついたこと等を話し合い、嘔吐や下痢の対応等、必要な研修も実施しています。
<p>- 2 職員の技術の向上</p>  <p>(1)職員のスキルの段階にあわせて計画的に技術の向上に取り組んでいるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営法人内の中堅研修、主任研修、部署別部会、0～5歳の年齢別部会等で計画的に職員の技術の向上に取り組み、サービスの向上を図っています。 ・ 体育遊びの講師を外部に依頼していて、毎週幼児の体育遊びを指導してもらうとともに、月1回は講師と職員との話し合いの場を設け、勉強会をしています。 ・ 年間指導計画は、4期ごとにねらいと養護・食育等の保育内容を記載するようになっていて、各項目に「反省」欄が設けられています。週案にも「効果・反省」欄が設けられています。看護師もここに記載しています。栄養士は給食日誌の別紙に振り返りのコメントを書いています。 ・ 乳児・幼児カリキュラム会議で、反省・振り返りを討議して評価し、その後の計画作成に反映させています。 ・ 年度末に職員の振り返りをもとに、乳児・幼児カリキュラム会議や職員会議で園としての振り返り・自己評価を行っています。それをもとにして、事

	<p>業報告書と事業計画書を作成し、改善に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園としての自己評価は公表してはいません。
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p>  <p>(1)本人の適性・経験・能力に応じた役割を与え、やりがいや満足度を高めているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園の業務である避難訓練や年間の行事、園だより、地域活動、保護者会、教材、内外の環境等々の係が決められ、職員の役割分担表が作成されています。担当者が責任を持って自主的に業務を進めていくことで、やりがいを高めています。年度末には職員会議で各係の担当者が反省を文章化して報告し合い、次年度に向けて話し合っています。 ・職員アンケートや個別面接で、園長は各職員の満足度・要望等を把握し、一人ひとりを長い目で見て評価し、地道に努力していることを励まし、仕事への意欲が増すように配慮しています。 ・経験・能力や習熟度に応じた役割の期待水準は明文化されていません。

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>  <p>(1)事業者として守るべき、法・規範・倫理等を周知し実行しているか。</p> <p>(2)サービスの質を維持しつつゴミ減量化・リサイクル・省エネルギーの促進、緑化の推進など環境に配慮しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の守るべき倫理等は、就業規則等を全職員に配布し、運営法人の新人研修で周知し、実行しています。 ・ゴミの減量化やりサイクルに取り組んでいます。ゴミ分別、ペットボトルのふたの回収に園として取り組み、5歳児クラスでも分別を行っています。牛乳パックやラップの芯、ペットボトル、段ボール等を使ってベンチ等の備品や遊具・おもちゃ・教材を多数作っています。また、裏紙、カタログ、空き箱等を集めていて、子どもたちは自由に取出して作品を作っています。 ・節電に心がけています。また、ゴーヤの緑のカーテンやよしずを利用して緑化や省エネルギーにも取り組んでいます。
<p>- 2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p>  <p>(1)保育園の理念や基本方針等について職員に周知されているか。</p> <p>(2)重要な意思決定にあたり、関係職員・保護者等から情報・意見を集めたり説明しているか。</p> <p>(3)主任クラスの職員がスーパーバイザーとしての役割を果たしているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・理念、保育目標を明文化したものを各保育室、事務室に掲示し、また、全職員に配布しています。理念、保育目標は保育課程にも明記されています。 ・年度始めの職員会議では必ず理念、保育目標を取り上げます。運営法人の研修でも法人の原点である理念を確認しているので、全員が周知しています。 ・厨房の工事にあたって職員間で話し合うとともに、保護者会とも話し合いました。保護者の意見も入れて、厨房工事の日にはお弁当を持ってきてもらうこと等が決まりました。 ・休日保育については、リーダー会議のような異なる職種の職員が検討する場で話し合い、組織をあげて取り組んでいます。 ・園のリーダー会議、運営法人の主任会議、中堅研修等で計画的に主任を養成しています。 ・主任は全クラスのカリキュラムに目を通し、乳児・幼児カリキュラム会議、リーダー会議、パート会議に出席し、全体を把握し、指導しています。 ・主任は個々の職員の精神的肉体的な状況を把握するように努め、声をかけたり相談にのったりして、良い状態で仕事に取り組めるように配慮しています。職員ヒアリングでは、主任には相談しやすい、という声も聞かれました。

- 3 効率的な運営



(1)外部環境の変化等に対応し、理念や基本方針を実現するための取り組みを行っているか。

(2)保育園運営に関して、中長期的な計画や目標を策定しているか。

- ・ 事業運営に関係のある情報は、主に運営法人が収集・分析し、「理事長施設長会議」で4園の園長に伝えています。
- ・ 園では重要な情報を園の幹部会議で共有し、理念や基本方針を実現するための取り組みを検討し、園としての中長期計画を作成しています。
- ・ 次代の組織運営に備え、運営法人は園長と共に0歳児保育、休日保育、法人研修の充実等を検討し、実現してきました。現在も新たな仕組みを考えています。
- ・ 外部の専門家として、税理士、社会保険労務士、弁護士を顧問として依頼しています。保育園運営に関して相談し、意見を取り入れています。

利用者（園児）家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2011年9月15日～10月3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。
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。
なお、外国につながる保護者の個別の状況に合わせて、
日本語以外の言語でもアンケート用紙を作成した。
- 3、回収率 60.3%（78枚配付、47枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児クラス...5人、1歳児クラス...10人、2歳児クラス...12人、3歳児クラス...7人、
4歳児クラス...10人、5歳児クラス...3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。

結果の特徴

- ・総合満足度は、「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせると約96%で多くの利用者が満足していません。
- ・中でも満足度が高い項目は、「クラスの活動や遊び」「外遊びを十分しているか」で100%の満足度です。他に満足度95%以上の項目は、「入園時面接での対応」「給食の献立内容」「子どもが給食を楽しんでいるか」「保護者からの相談事への対応」「残業などで迎えが遅くなる場合の対応」「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」「（職員が）話しやすい雰囲気、態度であるか」です。
- ・不満がやや多い項目は、「外部からの不審者侵入に対する備え」「送り迎えの際の子どもの様子に関する説明」で、30%以上の不満があります。
- ・自由意見欄には“家庭や地域と共に子育てをするという目標に好感が持てる”“休日（土曜日）の行事が多くありがたい”“子どものことを第一に、保護者の事情も考えていただきありがたい”“担任以外でも声をかけてくれてうれしい”など園の目標や姿勢への共感や感謝の声と“外遊びが多く体力がついてきた”“手作りおもちゃが多くてよい”“献立はいろいろな調理方法で満足”など保育園の生活の中心である遊びや食事についての満足や感謝を表したものが多いです。
一方“誰でも自由に出入りできそうで心配”“迎えのとき、もう少し子どもの状態を聞きたい”という声もやや多くありました。“水回りを清潔に”という声も複数あります。乳児の中には“オムツはずしについて積極的に説明してほしい”という声、幼児には“もう少し絵や字を書くことなどを取り入れてほしい”という声もあります。

これまで安心できる地域の中で保育ができたことがうかがえますし、不審者が入って来たときの対策はよく考えられていますが、昨今の世情から不審者を入らせない対応が望まれます。延長保育のため担任と会う機会が少ないという保護者からは、“職員の名前を覚えるために名札をつけてほしい”“職員の早番、遅番の担当表を保護者が分かるようにしてほしい”という意見もあります。

園の努力により、アンケートから保護者の高い満足感がうかがえますが、今後も地域の中で時代の要請にも答えながらさらによりよい保育の取り組みをすることが期待されます。

利用者（園児）家族アンケート集計結果

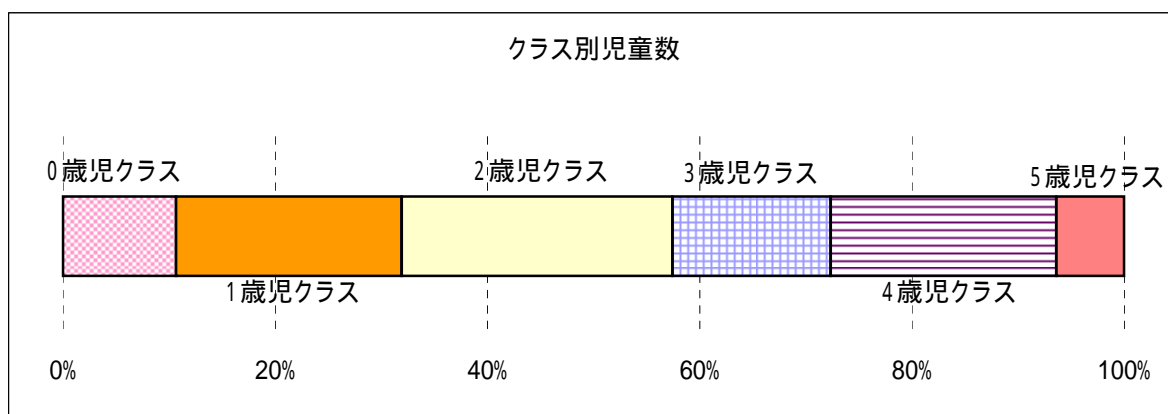
実施期間： 2011年 9月15日～10月3日

回収率： 60.3%（回収47枚 / 配布78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	
47	5	10	12	7	10	3	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



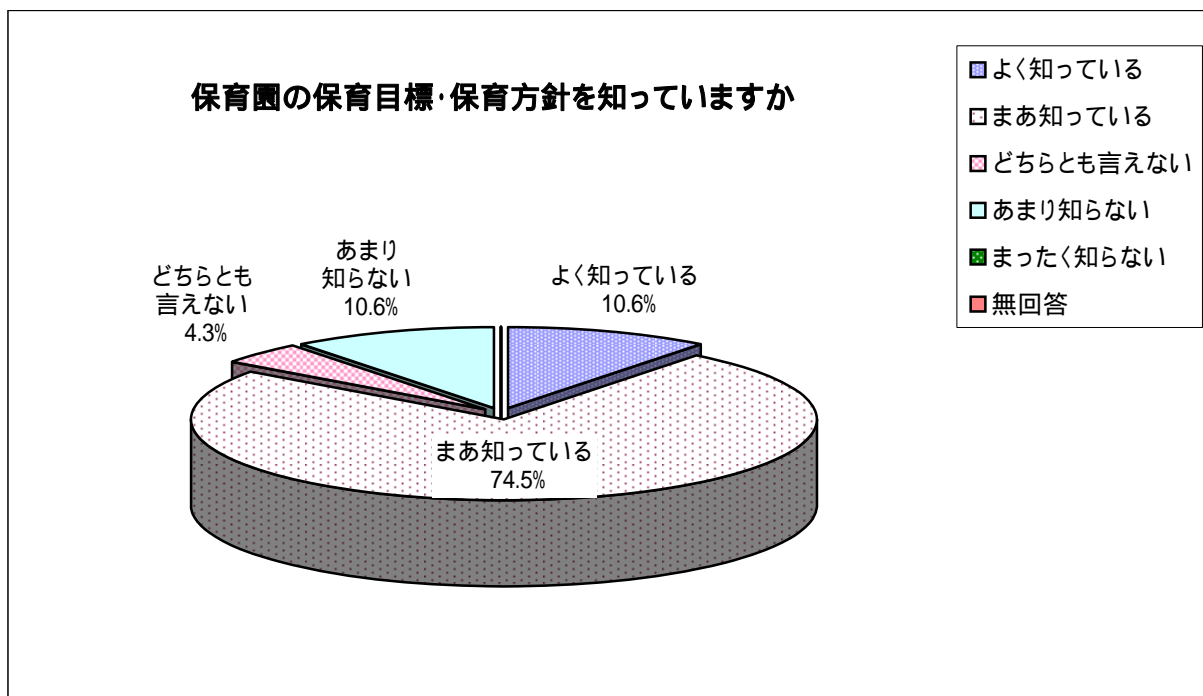
保育園の基本理念や基本方針について

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	10.6	74.5	4.3	10.6	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。)

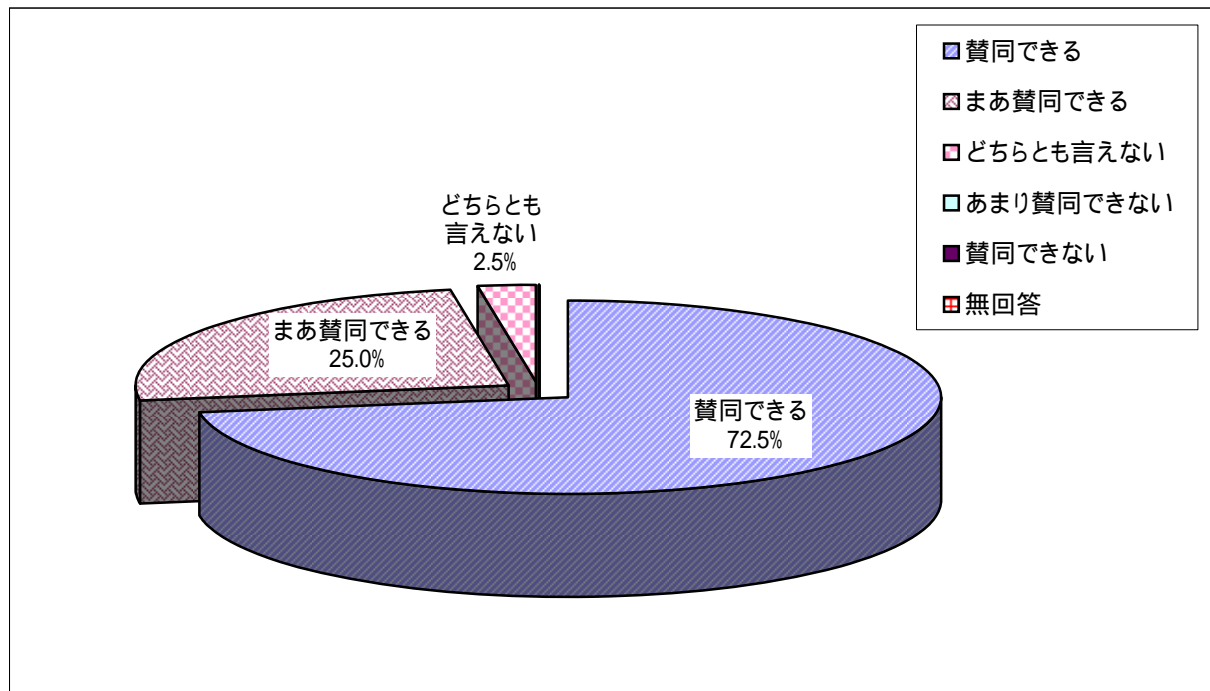


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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	72.5	25.0	2.5	0.0	0.0	0.0	100



保育園のサービス内容について

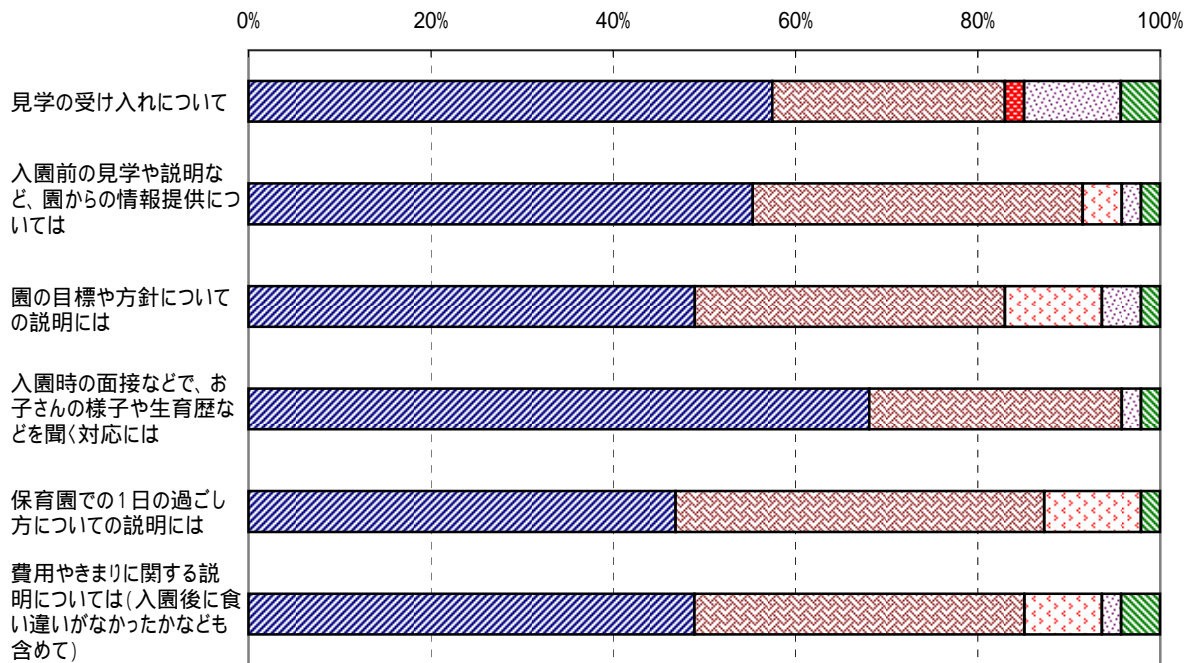
問2 入園時の状況について

(%)

	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	57.4	25.5	0.0	2.1	10.6	4.3	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	55.3	36.2	4.3	0.0	2.1	2.1	100
園の目標や方針についての説明には	48.9	34.0	10.6	0.0	4.3	2.1	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	68.1	27.7	0.0	0.0	2.1	2.1	100
保育園での1日の過ごし方についての説明には	46.8	40.4	10.6	0.0	0.0	2.1	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)	48.9	36.2	8.5	0.0	2.1	4.3	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



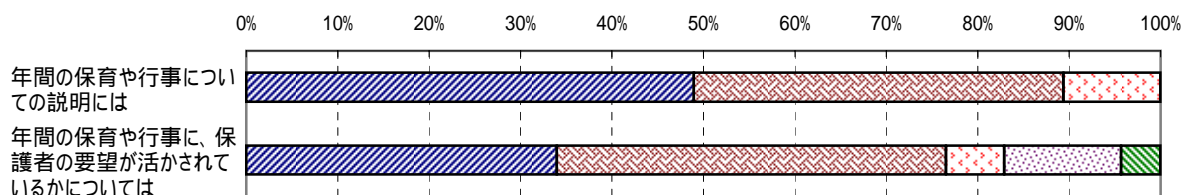
問3 年間の計画について

(%)

	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	48.9	40.4	10.6	0.0	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	34.0	42.6	6.4	0.0	12.8	4.3	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

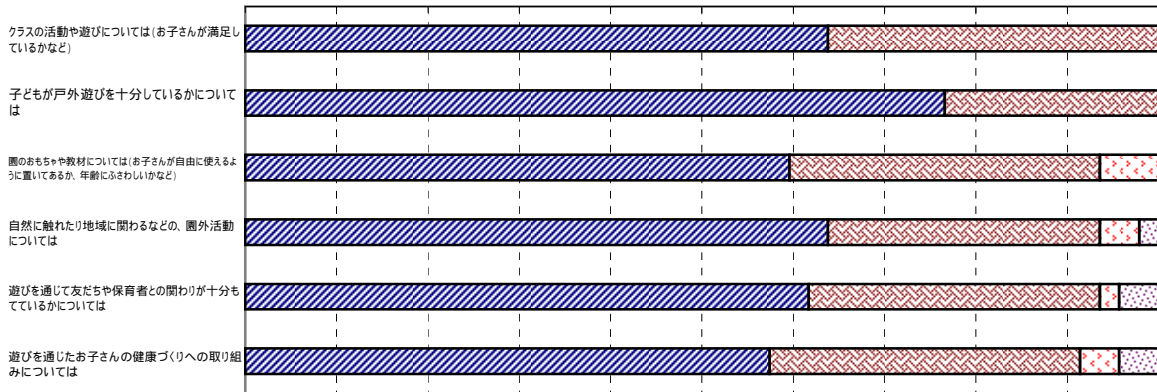
(%)

「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)	63.8	36.2	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	76.6	23.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100
園のおもちゃや教材については(お子さんが自由に使えるように置いてあるか、年齢にふさわしいかなど)	59.6	34.0	6.4	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	63.8	29.8	4.3	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	61.7	31.9	2.1	0.0	4.3	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	57.4	34.0	4.3	0.0	4.3	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

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



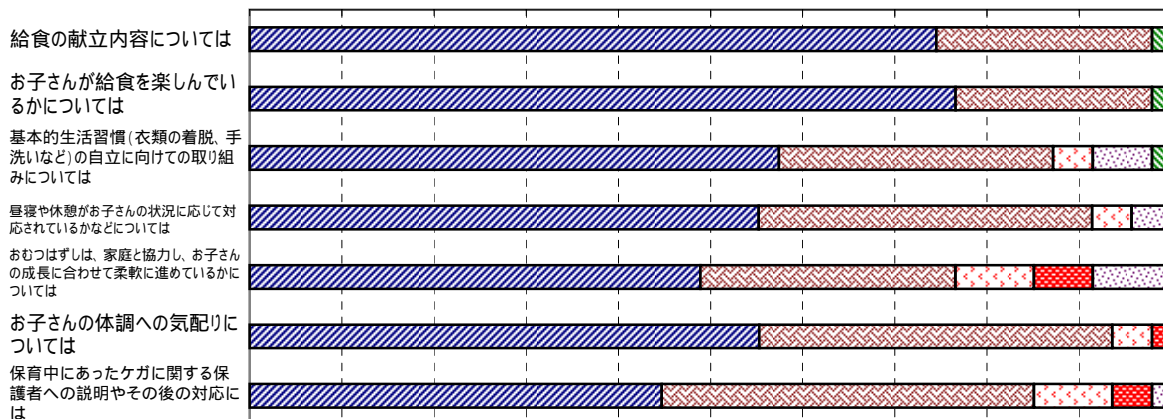
(%)

「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	74.5	23.4	0.0	0.0	0.0	2.1	100
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	76.6	21.3	0.0	0.0	0.0	2.1	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	57.4	29.8	4.3	0.0	6.4	2.1	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	55.3	36.2	4.3	0.0	4.3	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	48.9	27.7	8.5	6.4	8.5	0.0	100
お子さんの体調への気配りについては	55.3	38.3	4.3	2.1	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	44.7	40.4	8.5	4.3	2.1	0.0	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

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



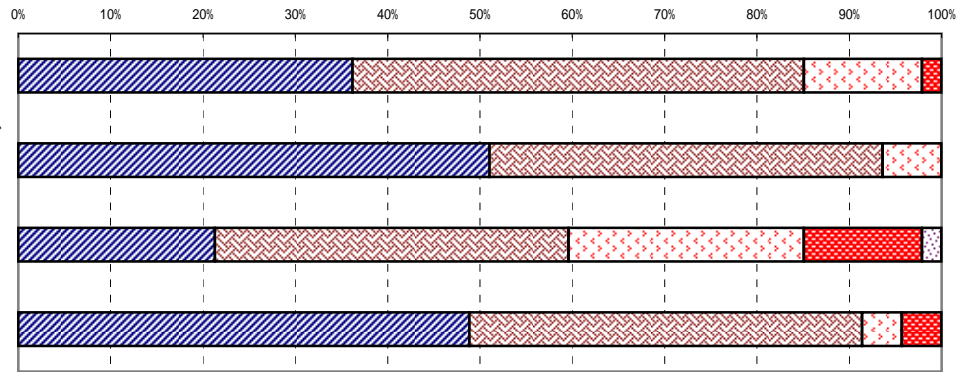
問5 快適さや安全対策などについて

(%)

	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	36.2	48.9	12.8	2.1	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	51.1	42.6	6.4	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	21.3	38.3	25.5	12.8	2.1	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	48.9	42.6	4.3	4.3	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



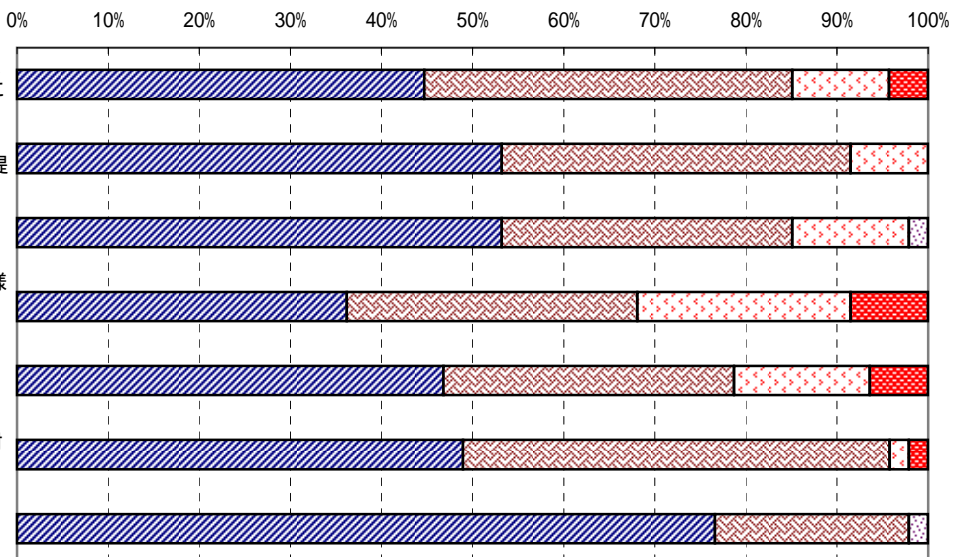
問6 園と保護者との連携・交流について

(%)

	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	44.7	40.4	10.6	4.3	0.0	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	53.2	38.3	8.5	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	53.2	31.9	12.8	0.0	2.1	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	36.2	31.9	23.4	8.5	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	46.8	31.9	14.9	6.4	0.0	0.0	100
保護者からの相談事への対応には	48.9	46.8	2.1	2.1	0.0	0.0	100
開所時間内であれば柔軟に対応してくれるなど、残業などで迎えが遅くなる場合の対応には	76.6	21.3	0.0	0.0	2.1	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

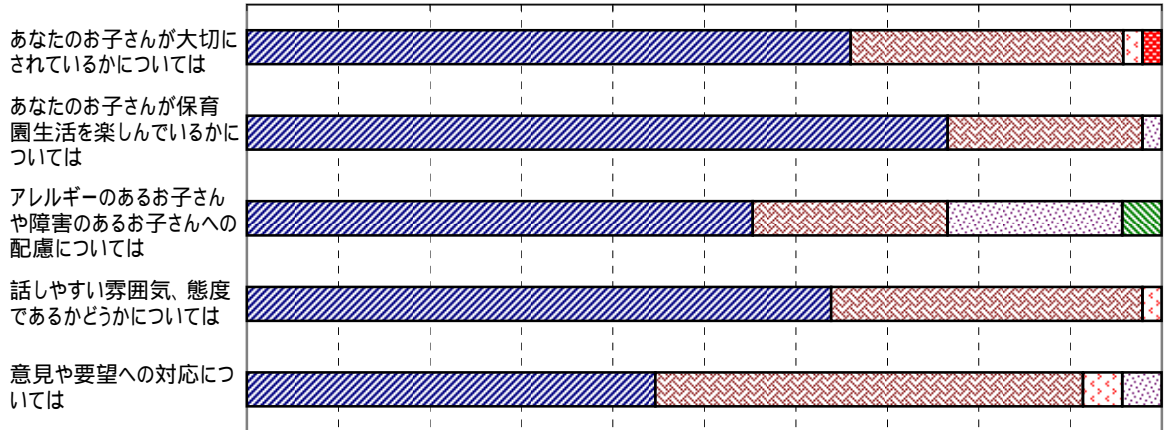
(%)

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	66.0	29.8	2.1	2.1	0.0	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	76.6	21.3	0.0	0.0	2.1	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	55.3	21.3	0.0	0.0	19.1	4.3	100
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	63.8	34.0	2.1	0.0	0.0	0.0	100
意見や要望への対応については	44.7	46.8	4.3	0.0	4.3	0.0	100

職員の対応について

■満足 ■どちらかといえは満足 □どちらかといえは不満 ■不満 □その他 ■無回答

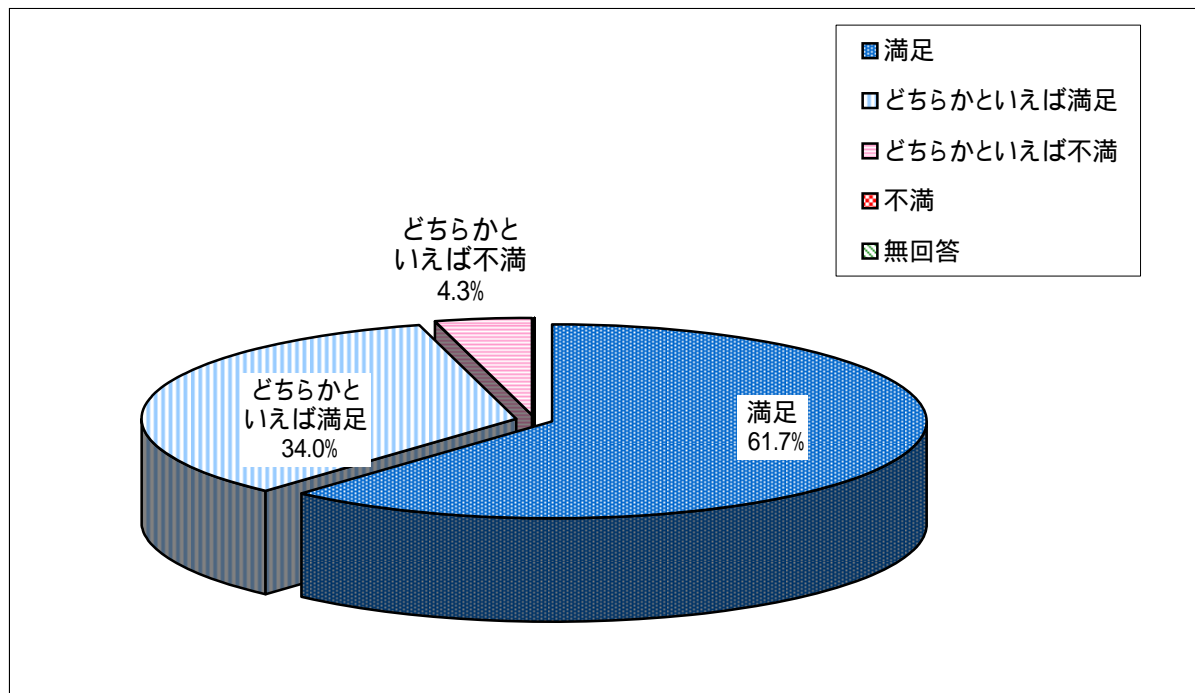
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



問8 保育園を総合的に評価すると

(%)

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	無回答	計
総合満足度は	61.7	34.0	4.3	0.0	0.0	100



利用者（園児）本人調査 分析

観察調査 2011年11月15日（火）9：00～13：00 11月18日（金）8：00～12：30
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（つくし組）

朝、登園すると2歳児の部屋に集まっています。12月生まれの子どもが1人いますが、ほかの子は1歳になっています。保護者と別れても泣く子は見かけません。1人を抱っこしてあやしている保育士のそばにお座りをして遊んでいる子、奥に敷いた布団で背中を優しくトントンされながら寝ている子と、それぞれの子どもに保育士は対応しています。

0歳児の部屋に戻ってから、4人がカラー梱包テープを貼ったミルク缶を1個ずつ抱えて太鼓のように音を出しています。部屋にはほかにも手作りのおもちゃがたくさんあります。寝ていた子も起きて、後から来た子と全員がそろって9時過ぎにおやつを食べます。その間に2人の保育士はオムツ交換をしたり手をふいたり、後から加わった看護師とともにおやつを準備をしたりします。おやつが終わってひとしきり遊び、「お片付けしよう」と言われると自分で手の届く棚の箱に車のおもちゃをしまう子もいます。

調査日は、ドングリやチョウなど目印の絵を保育士が描いた赤い帽子をかぶって、近所のパンダ公園（塚越4丁目公園）に行きました。3人の子がワゴンに乗り、3人は歩きましたが、中には保育士の手を離れて1人でしっかり歩く子もいます。途中で会う工事の警備をしている人やお年寄り、わざわざ家から出て来た人などがにこにこして声をかけてくれて、保育士もあいさつを返します。公園では這い回ったり滑り台で保育士に支えられて滑るのを楽しんだり、わらべ歌で手遊びをしたりしました。

12時過ぎには給食もすみ、保育士に見守られながらみんなぐっすり眠っていました。

1歳児クラス（すみれ組）

3月生まれの子が1人でほかの子は2歳になっています。「ウンチ出た」と言って、箱から紙おむつを持ってトイレの前の布団に自分から横になる子もいますが、トイレトレーニングは子どもに合わせて焦らずにすることにしています。

朝、1歳の部屋に戻ると思い思いのコーナーで、乗り物の絵本、ペットボトルのふたで作った穴落とし、ままごと等で遊んでいます。この部屋でも手作りおもちゃはよく使われていますし、ままごと道具も本物のお下がりも多いです。

おやつの前に保育士が絵本の読み聞かせをすると、お気に入りの本はみんな保育士と一緒に声を合わせてまねをします。ほかの保育士1人がミルクをカップに注ぎ、もう1人が子どもたちにエプロンをつけたり鼻をかんであげたりと、3人の保育士はよく連携しています。読み聞かせの後保育士はブタの指人形をはめて、1人ずつ名前を呼びその子のそばで人形と握手させますが、中には人形を抱きしめる子もいました。全員にそれを繰り返してもみんなこの時間は好きなように自分の番を待っていました。おやつはミルクとクラッカーといりこでしたが「お魚おいしいね」とすぐ食べてしまいました。

トイレと手洗いを済ませた後、園庭で遊びます。この日は、0歳児は公園散歩、2歳児は保育室、幼児は異年齢活動なので、園庭は広々としています。三輪車や砂場遊び等好きなところで好きな遊びをしているためか、けんかもなく遊びに集中しています。保育士もそれを見守ったり一緒に遊んだりしていました。

2歳児クラス（たんぼぼ組）

朝、0、1歳が自分たちの保育室に戻ると、残った2歳児はコーナーに分かれてそれぞれ違う遊びを始めました。花形のおはじきをひもに通している子、ダンボールを切り抜いて描いた動物の顔に洗濯バサミをはさんで遊んでいる子、乗り物パズル、ままごと、ブロック等、友達と遊んでいる子もいれば1人で集中してい

る子もいます。ブロックはたくさんあり、長い列車や複雑なものを作っている表情は幼児に近いです。保育士が絵本を読み始め、4人くらいが前に座って保育士とかけあいをしながら聞いていますが、一斉活動に導いたりしませんでした。

トイレトレーニングは終わっている子が多く、「出た！」と言ってトイレを済ませると保育士から渡してもらったズボンを自分ではいていました。

調査日はあまり天気がよくなかったので、公園遊びをやめて室内でリースを作ることになりました。

ダンボールをドーナツ型に切って緑に塗ったものに、保育士から紅白の紙やキラキラするモールをもらい飾り付けるのです。遅くなくても保育士は急かさず子どもは最後まで頑張り、全員の作品を部屋に吊るしてすっかりクリスマス飾りらしくなりました。おもちゃも製作も何気ない材料を工夫して作っているものが多いようです。

給食のとき、竹ざるに入れた「今日の野菜」が回って来るとみんなでそれが何なのか当てますが、みんな私も私もと答えます。「白菜」など幼児クラスで分からなかったものを当てる子もいました。保育士は一人ひとりのペースを大切にしながら声かけをして、身の辺の自立が進むように見守っています。

3歳児クラス(ちゅうりっぷ組)

幼児組になり毎日の連絡帳がなくなったので、保育士はクラスノートにクラスの様子を書き保護者に見てもらっています。朝の室内遊びも乳児クラスより大がかりなものが多いです。ままごと道具で八百屋さんごっこをしていた男の子が、調査員にも「りんごです」と言って赤いフェルトで手作りしたものを勧めてくれました。

ブロックも大きな箱に十分あり、乗り物やビルを作っていました。絵本を見たりゲームで遊んだり、思い思いの遊びをしている中で言い合いになったりもします。保育士はしからずに2人が気持ちよく一緒に遊べるように声かけをしていました。子どもたちは、おもちゃを広げていても片付けるときは速いです。

朝の会が終わると「変身ゲーム」をしました。2名ずつ保育士と陰に行き変身して出てきます。ズボンを取り替えたり腕まくりをしたりする程度ですが、すぐ分からないこともあり子どもたちは盛り上がり、お気に入りのゲームのようです。保育士は、みんなが公平に変身する人になるように配慮して声かけをしていました。この後園庭で遊び、給食の前は保育士がペーパーサートも使って読み聞かせをするのを子どもたちはよく聞いていました。

給食は、保育士がよそいますが量は一人ひとりに合わせて加減していました。それでも野菜がなかなか食べ終わらない子がいましたが、無理強いされなくても頑張っていて、保育士と食器を返しに行き、調理員から「きれいになったよ」と言われてうれしそうでした。どうやら野菜を食べるときれいになると言われたようです。

4歳児クラス(ゆり組)

朝、5歳児の部屋から戻るとままごと、絵本、ブロック等のコーナーで自由遊びをしています。ブロックや板積み木はこの部屋にもたくさんあり、大きくて創造的なものを作り上げています。何もしないで友達の周りをぶらぶらしている子もいましたが、気に入る遊びを探しているのでしょう。時計の針を見て次の行動を決められる子もいて、自発的に片付け始める子もいます。保育士と一緒にお店屋さんごっこに使うお金を色画用紙で作っている子どもたちもいましたが、かなり細かい作業をしていました。

外遊びでも園庭を駆け回って遊んでいます。このクラスの子どもたちは虫が大好きで、保育室に夏祭りのときに作った大きなカブトムシのおみこしがあります。

何人かの男の子は元気でやんちゃですが、クラス内に自分たちで作ったたくさんの「おやくそく」を掲示しています。保育士が注意しなくても「おやくそく」ということで、けじめはついています。実際にお話を聞くとときは座って静かにしますし、給食のときも、おかわりする時間になるまで待っていて、その時刻になると我先に出て行っておかわりをします。みんなの好きなカレーなどはすぐ空っぽになってしまいます。給

食が終わった子は箸をしまい、食器を片づけ、自主的に歯磨きをするのを保育士は見守っています。「歯を磨いたら本を読んでいるんだよ」と次の行動が分かっている子どもも多いです。絵本を読んだり、着替えをして布団に入っている子どもいたりしますが、まだ食べている子どももいます。子どものペースは大切にされているようです。子どもたちは元気な声で話していますが、保育士はそれを見守って指示を出し過ぎず静かな声で話しています。

5歳児クラス（ひまわり組）

保育室にたくさんの歌の歌詞を大きく書いたものが掲示されていて、ほかのクラスより文字が多いと感じます。出席調べも3つのグループのそれぞれに何人いるかをマグネットで表し、それをみんなで数えています。17人と分かり、保育士が後から1人来ることを知らせると「18人だ」「全員だ」と喜びます。生活の中で自然に文字や数にふれていることがわかります。子どもたちがつけたグループの名前も「ロシア」「ベトナム」「インド」で、「国旗がかっこよかったから」とその理由を調査員に教えてくれました。合奏でも楽器を勝手に鳴らさず友達に合わせています。

子どもたちは「もりのへなそうる」の本が大好きで、保育室にも大きな赤と黄色の縞の怪獣へなそうるのおみこしが作ってありますし、今度お楽しみ会にも「へなそうる」の続きの話を作って劇にするとのこと、その話し合いをしていました。テーブルを寄せて周りに椅子を並べますが、なかなかおもしろい意見も出て、みんなで話し合いができています。異年齢保育のときも3、4歳児を迎えに行き、それぞれのクラスに連れで行っていました。

園庭でもスクーター、鬼ごっこ、鉄棒、縄跳びと活発に遊びます。鉄棒は下にマットを敷き、保育士が見守っていました。当番の子はみんなが園庭にいるときから、ござを敷いて布団を出し午睡の準備をする保育士を手伝ったり、順序よく給食当番をしたりしています。

「トイレに行って来ます」と断って自由にトイレに行き、調査員にも「めしあがれ」と言葉づかいも丁寧で、さすが年長のクラスとしてみんなのお手本になっています。

まとめ

子どもたちは、一人ひとりの個性やペースが大切にされ受容されています。一斉活動でも初めはそろって始まりますが、終わるときは、遅い子は見守られ、終わった子は次の行動に移り待たせることはありません。

乳児は職員や地域の人たちに温かいまなざしで見守られ、ゆったりと育っています。

幼児は、その年齢なりに自分で考え、見通しを持って行動することができています。

保育士は得意なことを活かしながら連携して子どもたちを育てています。

事業者コメント

矢向保育園は、民間移管 6 年目を迎えました。0 歳児保育を始め、定員 67 名から 90 名、職員数も倍以上の保育園になり 3 年目を迎え、保育を見直していく機会にしていきたく 2 回目の第三者評価を受けました。

0 歳児保育を始めてから職員会議以外に、乳児カリキュラム会議、幼児カリキュラム会議、園内研修の時間を夕方に持ち、話し合いを重ねてきました。

「すべての子どもたちのことを、全職員が知る」ことを大切にしてきました。

保護者の方のアンケートで、「子どもが保育園生活を楽しんでいる」「子どもが給食を楽しんでいる」「子どもが大切にされている」「話しやすい雰囲気、態度」等 95%以上の満足度をいただきうれしい思いです。自分が好き、友だちが好き、保育園が好きな子どもたち、給食職員との連携で食育を進め、栽培、食材に触る、調理を経験する中で、食べるのが好きになってきている子どもたちの姿が見られ、保育に携わるいろんな職種の職員でこれからも協力して保育を進めていきたいと思えます。

安全については、地域とのつながりの中で常時周りの目が有ることで安心していましたが、昨今の社会情勢の中では、もう一度見直していきたいと思えます。

また、日々の忙しさに追われることなく、保護者の皆さんの声に迅速に responding できるよう努力をしていきたいと思えます。これからも、保護者会、オヤジ会、地域の方と連携して保育運営を行っていききたいと思えます。

園長 鳥海 千恵子

矢向保育園は第三者評価を受けるのは 2 回目になりますが、初めての職員も多く、緊張を持ち臨みました。二日間の実地調査では、朝早くから夕方まで調査員の方に保育に入っただき、子どもたちや職員のいつもと変わらない姿を見てもらいました。とても高い評価をしていただき、緊張していた職員も安心するとともに励みになったことと思えます。自己評価については、乳児職員・幼児職員・給食の職員がそれぞれグループに分かれて話し合いをし、さらにそれを持ち寄って話し合いを重ねてきました。保育をする中で「大切にしてきたところ」「これから大切にしていきたいところ」「弱いところ」「誇れるところ」といろいろ意見を交わし、職員みんなで確認する良い機会になりました。私自身も学ぶことが多かったです。

話し合いの大切さも再確認することができ、子どもの発達保障のために取り組みたいと思っています。またご指摘いただいた課題をしっかりと受け止め、職員全員で改善していきたいと思えます。

主任保育士 菅野 由美子

～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見るすることができます ～

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

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>
