

福祉サービス第三者評価 評価結果

【保育所】

鶴見ポケット保育園

横浜市鶴見区鶴見中央 1-7-5

運営主体: 有限会社 KBC

● 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・項目別評価結果	6~18 ページ
● 利用者家族アンケート分析・集計結果	19~26 ページ
● 利用者本人調査分析	27~28 ページ
● 事業者コメント	29 ページ

公表日: 2016 年 4 月 7 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	鶴見ポケット保育園（保育所）		
報告書作成日	2016年2月19日	評価に要した期間	6ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま		

■評価方法

1、自己評価 実施期間 2015年9月3日～2015年12月16日	① 職員会議で園長が説明し、その後、全職員が自己評価票に記入した。 ② 各人が記入したものを持ち寄り、乳児クラス、幼児クラスに分かれて、それぞれの項目について意見交換した。 ③ 乳児クラス代表、幼児クラス代表と園長が意見交換し、最終的に園長がまとめた。
2、利用者家族アンケート調査 実施期間 2015年11月24日～2016年1月12日	① 全園児の保護者（53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。 ② 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 2016年1月18日 第2日 2016年1月21日	[第1日] ① 午前：各クラスで保育観察。 ② 昼食：幼児クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。 ③ 午後：書類調査。園長・主任に面接調査。 [第2日] ① 午前：朝は登園の様子を観察。その後、各クラスで保育観察。 ② 昼食：幼児クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。 ③ 午後：各クラス担任保育士6名、栄養士1名、非常勤職員1名に個別に面接調査。 その後、園長・主任に面接調査。 最後に意見交換を行い、終了。
4、利用者本人調査 実施日:第1日 2016年1月18日 第2日 2016年1月21日	① 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。 ② 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】

鶴見ポケット保育園は、JR「鶴見」駅から徒歩約1分、または京浜急行線「京急鶴見」駅から徒歩約2分の商店街の中にあります。平成25年（2013年）4月、有限会社KBCにより開設されました。

園の施設は、鉄骨造り4階建てで、1階が保育室（0・1歳児）、事務室、給食室、2階が保育室（2歳児）、多目的ホール、医務室兼職員控室、3階が保育室（3歳児、4・5歳児）、4階が屋上園庭や倉庫などとなっています。定員は62名（生後57日～満6歳の3月末まで）で、開園時間は、平日7:00～19:00、土曜日7:00～15:30です。

保育理念は“保護者、園職員、地域の方々ほか、皆で見守る優しい環境作りを大切にし、まるでポケットの中のようなぬくもり溢れる温かさと安心感を提供出来るよう心掛け、地域に根付いた子育て支援を目指していく”としています。保育目標を“①ひとりひとりの個性を尊重し、その個別の状況に応じた子ども支援と家庭支援②心と体の健康を大切にし、情緒豊かな人間関係の構築③「良く食べ、良く遊び、良く眠る」基本的な生活習慣の確立”と定め、保育方針を“子どもたちひとりひとりの個性に寄り添いながら、認め、褒めて考えて、共に成長を喜ぶ”としています。

◆ 高く評価できる点

1、子どもたちは、元気に遊びながら、さまざまなことを学んでいます

天気の良い日には、散歩や公園に出かけます。乳児でもかなり遠い公園まで歩いて行き、思いっきり身体を動かしています。ボールを蹴って自分で追いかけたり、保育士に遠くの方に投げてもらったりしています。手の力をつけるため、保育士に見守られながら、鉄棒を掴んだり、よじ登ったりすることもあります。幼児は、縄跳び、ボール遊びなどのほか、ドッジボールやリレーなどルールのある遊びもしています。また、毎朝、0歳児から5歳児クラスの全員がホールに集まり、朝の会を行い、歌を歌った後、音楽に合わせて体操をします。さらに、4・5歳児は、月1回、外部講師が来園してのダンス教室があります。

室内では、自分が好きなことをして遊ぶ時間が十分にあります。さまざまなブロックや積み木、電車、車、人形、ぬいぐるみ、トランプ、カルタ、折り紙などで、友だち同士で遊んだり、ひとりで絵を描いたり、絵本読みに熱中していたりします。遊びの終わりの合図で、子どもたちは片付け始めます。箱や棚に、おもちゃの写真やマークを付け、乳児でもきちんと片付けることができるよう配慮されています。また、散歩から帰ったときの着替えや、午睡時のパジャマへの着替えなどの後、脱いだ衣類をきちんと仕舞うことや、食後に歯磨きをするなど、基本的な生活習慣が身についています。

2、職員は、子どもの気持ちを尊重した保育を心がけています

全職員が、保育方針である“子どもたちひとりひとりの個性に寄り添いながら、認め、褒めて考えて、共に成長を喜ぶ”を、日々の活動の中で活かすようにしています。例えば、自由遊びのとき、一人一人が興味・関心を持って遊べるように見守ったり、子どもの声に応じて別のおもちゃを出したりしています。乳児クラスの子どもが散歩に出かけるときなどは、できるだけ子ども自身で用意するのを見守り、できた

ときは“上手になったね”などと褒めています。また、“だめ”とか“いけません”などの言葉を使わないようにしています。「何をしたかったのかな？」とか「こうしたらどう？」といった声をかけています。

3、子育て支援や地域との交流に力を入れています

子育て支援として、一時保育、育児支援、育児講座、育児相談を行っています。育児支援は、1回3組限定で、1～3歳の子どもが、同年齢のクラスの子どもたちと一緒に遊びや給食を経験しています。また、「親子で遊ぼう」として、ホールや屋上の庭園などで親子が遊べる機会を提供しています。育児講座は、「食中毒と離乳食」「寒さに負けない強いからだを作ろう」などをテーマとしています。

また、子どもたちが地域のことを知ったり人々と触れ合うことを大事にしています。例えば、4・5歳児クラスは、月1回程度、近隣の図書館を訪れたり、地域ケアプラザに行き、高齢者の前で歌を披露したり、プレゼントを渡したりしています。さらに、系列園や近隣の保育園の子どもたちとの交流の機会も作っています。3～5歳児の遠足では、電車に乗って羽田空港まで行く経験もしています。

◆ 改善や工夫が望まれる点

1、マニュアルの整備と管理

健康管理・感染症への対応・衛生管理・安全管理などのマニュアルは作成されていますが、個人情報保護やボランティア受け入れなど、作成されていないものがあります。また、既存のマニュアルも内容をさらに充実することが望まれるものもあります。さらに、定期的に見直すまでには至っていません。マニュアルがなぜ必要なのか、どのようなことを盛り込むのか、見直しの頻度をどのようにするかなどを、職員間で検討し、マニュアルを整備することが望まれます。

2、人材育成の工夫

外部研修・園内研修、職場訓練（OJT）、自己啓発などを、どのように組み合わせるかを総合的な方針や計画を策定することが望まれます。また、その中に、経験や習熟度に応じた、専門知識や保育技術などの期待水準も明文化することが良いと考えられます。それにより、横浜市や鶴見区などが行う外部研修のどれに参加するのが良いかを、職員が選択する目安となりますし、園内研修で何を行うべきかなどの指針ともなります。

また、現在、園が定めた「保育への取り組み状況」などの共通項目について、全職員が自己評価を行っていますが、それに加えて、一人一人の職員が、重点的に取り組む課題や目標を毎年自分で定め、達成度を評価する体制を取り入れると、さらに効果的な資質向上への取り組みとなることが期待されます。

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

- ・ 保育理念は、“保護者、園職員、地域の方々ほか、皆で見守る優しい環境作りを大切にし、まるでポケットの中のようなぬくもり溢れる温かさと安心感を提供できるよう心掛け、地域に根付いた子育て支援を目指していく。”です。これに基づき、保育目標・保育指針を定めています。
- ・ 子どもに対して威圧的な言葉遣い、無視が行われないよう、園長がリーダー会議で職員に伝えています。また、子どもを呼ぶときは、「くん」や「ちゃん」をつけ、呼び捨てにしないこととしています。
- ・ 個人情報の取り扱いに関するガイドラインは用意しておらず、守秘義務の意義や目的を、職員等に周知する機会は設けていません。

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

- ・ 保育課程に基づき、年齢ごとに、年間指導計画・月間指導計画・週案・日案を作成しています。日々の保育の中で、職員は、子どもの年齢に見合った分かりやすい言葉で、必要なことをきちんと説明するようにしています。
- ・ 子どもの発達や状況に応じて、月間指導計画・週案を作成し、評価・見直しを行っています。見直しにあたっては、保護者に対するアンケートの結果などから保護者の意向を把握し、指導計画に反映させるようにしています。
- ・ 3歳未満の子どもについて、個別指導計画を作成しています。また、幼児は、配慮が必要な子どもについて個別指導計画を作成しています。
- ・ 玩具は、各種ブロックや積み木、電車、車、人形、ぬいぐるみ、トランプ、カルタ、折り紙などを用意し、構成遊びやごっこ遊びなど、遊びが発展していくようなものを取り入れています。牛乳パックで使った手作りの玩具なども用意しています。子どもの興味や発達に合わせて玩具の入れ替えをしています。
- ・ 子どもの年齢や発達状況にあわせて自由に表現できるよう、製作やお絵かき、歌、手遊び、リトミック、ダンスなどを行っています。4・5歳児クラスは外部講師が来園し、ダンス教室を月1回実施しています。
- ・ 毎朝・毎夕、全園児が多目的ホールに集まり、朝の会・帰りの会を行い、異年齢児交流の場となっています。また、毎月の誕生会も全園児が集まり、行っています。
- ・ 屋上の園庭を利用し、プチトマトやきゅうりを栽培しています。収穫した野菜はクラスのみんなで食べるなど、新鮮な野菜を子どもたちが味わっています。
- ・ 3歳児クラスから月1回クッキング保育を行っています。みかんジャムやみかんジュースを作ったり、子どもたちが採ったニンジンを使いクッキー作りをしたり、とうもろこしの皮むきなどを行っています。また、調理職員と一緒に、子どもが旬の食材に触れたり下ごしらえをする機会を持っています。各クラスで食育の計画をたて、栄養士と連携を取りながら実施しています。
- ・ 年1回、年度のはじめにクラス懇談会を行い、各クラスの様子を保護者に伝えています。年1回行う保育参加の後の全体会では、0～5歳児クラスの活動をDVDにまとめたものを上映しています。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・ 子どもや家庭の個別の状況・要望や、子どもの成長発達記録は、内容に応じて各クラスまたは事務室に置いてあり、必要に応じて全職員が見ることができるようにしています。
- ・ 職員は、特に配慮を要する子どもや障がいのある子どもの保育に関し、横浜市などが行う研修に参加しています。参加した職員は、研修報告を作成し、会議で内容を伝えるなど、全職員が情報を共有できるようにしています。
- ・ 園内のフロアはフラットなつくりであり、エレベーターも設置されています。また、車椅子でも利用できるトイレがあり、バリアフリーに配慮しています。
- ・ 苦情解決体制の概要を、「＜苦情・要望＞受付窓口の案内」として園内に掲示するほか、重要事項説明書にも記載し保護者に知らせています。第三者委員に、保護者は直接苦情を申し立てることができます。
- ・ クラス懇談会や、年度末の保護者アンケートなどで、要望や苦情を把握しています。
- ・ 「健康管理マニュアル」に、健康診断などの対応方法を記載し、一人一人の健康状態を把握しています。
- ・ 各保育室と事務室に、「地震発生時の流れ」、「火災発生時の流れ」、「事故発生時の流れ」を図式化した掲示物を貼り、全職員に周知するとともに緊急時に速やかに連絡できる体制を整えています。
- ・ 月1回、地震・火災・水害・不審者などを想定した避難訓練を行っています。保育室内で子どもたちは裸足で過ごしているため、災害時に備えて、各自の上履きを保育室に置き、子ども用の防災頭巾や職員のヘルメットを全員分用意しています。
- ・ 健康管理・感染症への対応・衛生管理・安全管理などのマニュアルは作成されていますが、個人情報取り扱いやボランティア受け入れなど、作成されていないものがあります。また、既存のマニュアルも内容をさらに充実させることが望まれるものもありますので、マニュアルの整備が期待されます。

4、地域との交流・連携

- ・ 地域子育て支援として、一時保育、育児支援、育児講座、育児相談などの取り組みをしています。育児支援は、1回3組限定で、毎月0歳児、1歳児、2歳児と順番に行っており、各クラスの子どもたちと活動や給食をともにしています。その他に「保育園で遊ぼう」と題し、ホールや屋上などで、親子が遊べる機会を提供しています。育児講座では「食中毒と離乳食」、「寒さに負けない強いからだを作ろう」などをテーマに、地域の親子に向けて園長が話をしています。
- ・ 一時保育や育児講座などのとき、保護者から相談があれば応じています。定期的な育児相談は、月1回の予約制で受け付けていますが、週に1回以上、相談日を設けて対応することが望めます。
- ・ 4・5歳児クラスの子どもは月1回程度、図書館を利用しているほか、地域ケアプラザにある子どもの広場なども利用しています。また、3～5歳児クラスの遠足では、系列園の子どもたちと一緒に、羽田空港に行っています。さらに、日常的に、近隣の保育園や系列園の子どもたちと交流をしています。
- ・ 年間1～2名の実習生を受け入れています。受け入れにあたっては、「保育士実習の心得マニュアル」に基づき、園の方針や子どもへの配慮事項を実習生に説明しています。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ・ 保育士などの指導計画の自己評価や保護者アンケートの結果から、保育所としての課題を明らかにし、

改善に取り組んでいますが、保育所としての自己評価をするには至っていません。

- ・ 職員に、全国保育士会倫理綱領を配布しているほか、会社として「保育士としての心得」「有限会社KBCが大切にしていること」を定め、守るべき規範・倫理などを周知しています。
- ・ 保育理念、保育目標、保育方針は、毎年度の事業計画書や園のパフレットに記載し、職員に配布しています。園長が、保育理念、保育目標、保育方針を、職員会議などで説明しています。
- ・ 事業運営に影響のある情報は、鶴見区役所や鶴見区園長会などから得ています。重要な情報は、リーダー会議で議論し、必要に応じ職員会議でも伝えています。

6、職員の資質向上の促進

- ・ 全職員（非常勤職員も含め）が、園が定めた「保育への取り組み状況」などの共通項目について、毎月、自己評価を行い、それに対して、園長がコメントやアドバイスを返しています。今後、一人一人の職員が重点的に取り組む項目や目標を毎年自分で定め、達成度を評価する体制も取り入れると、さらに効果的な資質向上への取り組みとなることが期待されます。
- ・ 職員は、横浜市や鶴見区などが行う研修に参加しています。研修に参加した職員は、研修報告を作成、職員会議などで内容を報告し、全職員が情報を共有できるようにしています。
- ・ 日常の保育や保護者との対応など、それぞれの担当者が責任を持って対応するようにし、指導計画に関する自己評価は、計画で意図したねらいと関連付けて行い、子どもの意欲や取り組む姿勢がどうであったかなどを重視しています。
- ・ 外部研修・園内研修、職場訓練（OJT）、自己啓発などを、どのように組み合わせるかを育てるかの総合的な方針や計画を策定することが望まれます。また、その中に、経験や習熟度に応じた、専門知識や保育技術などの期待水準も明文化することが良いと考えられます。

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Ⅰ 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>I-1 保育方針の共通理解と保育課程等の作成</p> <p></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、子どもの最善の利益を第一義に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">・保育理念は、“保護者、園職員、地域の方々ほか、皆で見守る優しい環境作りを大切にし、まるでポケットの中のようなぬくもり溢れる温かさと安心感を提供出来るよう心掛け、地域に根付いた子育て支援を目指していく”としています。また、保育目標を、“①ひとりひとりの個性を尊重し、その個別の状況に応じたきめ細かな子ども支援と家庭支援②心と体の健康を大切にし、情緒豊かな人間関係の構築③「良く食べ、良く遊び、良く眠る」基本的な生活習慣の確立”と定め、保育方針を“子どもたちひとりひとりの個性に寄り添いながら、認め、褒めて考えて、共に成長を喜ぶ”としています。・入職時に、園長が保育理念・保育目標・保育方針について説明しているほか、職員会議、リーダー会議など、さまざまな機会を捉えて説明しています。・保育課程は、子どもの最善の利益を第一義にし、保育理念・保育目標・保育方針を踏まえて作成しています。また、少子化・核家族の増加などを背景に、伝承遊びなどを取り入れるよう配慮して作成しています。・保育課程に基づき、年齢ごとに、年間指導計画・月間指導計画・週案・日案を作成しています。・日々の保育の中で、職員は、子どもの年齢に見合った分かりやすい言葉で、必要なことをきちんと説明するようにしています。・職員は、子どもの態度・表情・仕草などから、興味や関心を汲み取るようにし、子どもの様子や状況に応じて、その日の活動を変更するなど、柔軟に対応しています。

I-2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施



- (1)入園前や入園後すぐに子どもの発達状況や課題を把握しているか。
- (2)新入園児の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。

- ・入園までの生育歴や家庭での状況などを記入した書類を、入園説明会の時に、保護者に提出してもらっています。それに基づき、クラス担任が内容を把握しています。入園直後、短縮保育の初日に、クラス担任が保護者と面談し、詳しく聞き取っています。また、短縮保育（ならし保育）期間中に、子どもの様子を丁寧に把握しています。
- ・保護者から提出された資料や面談時の記録は、事務室の決められた書棚に収納し、全職員が目を通すようにしています。
- ・短縮保育は、保護者の希望を考慮し、個別に対応しています。
- ・0～2歳児クラスは、複写式の所定書式の連絡帳を用いて、毎日保護者と情報交換しています。3歳児クラス以上は、必要なときに、連絡帳を用いています。
- ・1歳児→2歳児、2歳児→3歳児への進級にあたっては、クラスの部屋がある階が変わるので、3月頃に、新しい部屋で過ごす時間を時々設けるなどの工夫をしています。
- ・子どもの発達や状況に応じて、月間指導計画・週案を作成し、評価・見直しを行っています。見直しにあたっては、保護者に対するアンケートの結果などから保護者の意向を把握し、指導計画に反映させるようにしています。

I-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。

- ・マニュアルに基づき清掃が行われ、屋内・外とも、常に清潔を保たれています。
- ・各保育室に空気清浄機を設置しています。また、各保育室に温湿度計を設置し、適切な温度・湿度になるようにエアコンなどを調整しています。
- ・0・1歳児室、4・5歳児室は、壁での仕切りはなく、低い棚などで区切られています。そのため、それぞれのクラスの音がお互いの活動の妨げにならないよう、あらかじめ保育士間で話し合っています。必要な場合は、2階の多目的ホールを使うこともあります。
- ・沐浴設備および温水シャワーの設備があります。使用後に清掃し、清潔に保っています。
- ・どの保育室も、カーペットやクッションマットを敷いて遊びのコーナーを作るなど、小集団保育が行われるよう保育室の使い方を工夫しています。
- ・毎朝・毎夕、全園児が多目的ホールに集まり、朝の会・帰りの会を行い、異年齢児交流の場となっています。また、毎月の誕生会も全園児が集まり、行っています。

I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力



- (1) 子ども一人一人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) 子ども一人一人の発達の過程に応じた対応をし、その記録があるか。

- ・ 3歳未満の子どもについて、個別指導計画を作成しています。また、幼児は、配慮が必要な子どもについて個別指導計画を作成しています。
- ・ 離乳食やトイレトレーニングの時期など、保護者と連絡を取り、個別指導計画に反映させています。
- ・ 保育所児童保育要録を小学校に送付しています。必要な場合は、先方を訪問し、手渡しています。
- ・ 子どもや家庭の個別の状況・要望や、子どもの成長発達記録は、内容に応じて各クラスまたは事務室に置いてあり、必要に応じて全職員が見ることができるようにしています。
- ・ 進級時には、重要な申し送り事項を書類で連絡するほか、旧担任と新担任が話し合う時間を十分に確保しています。

I-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) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

- ・ 職員は、特に配慮を要する子どもや障がいのある子どもの保育に関し、横浜市などが行う研修に参加しています。参加した職員は、研修報告を作成し、会議で内容を伝えるなど、全職員が情報を共有できるようにしています。
- ・ 園内のフロアはフラットなつくりであり、エレベーターも設置されています。また、車椅子でも利用できるトイレがあり、バリアフリーに配慮しています。
- ・ 障がいの特性を考慮した個別指導計画を作成しています。また、東部地域療育センターから、助言や情報を得られる体制があり、年1回、巡回指導を受けています。
- ・ 虐待の防止に関するマニュアルがあり、その中で虐待の定義を記述し、全職員に周知しています。
- ・ 虐待が明白になった場合や、虐待が心配されたり、見守りが必要な場合には、鶴見区役所や中央児童相談所に通告・相談し、連携して対応することとしています。
- ・ アレルギー疾患のある子どもの場合、医師によるアレルギー疾患生活管理指導表に基づき、保護者と話し合い、適切な対応をしています。
- ・ アレルギー疾患に関する必要な知識や情報を、職員会議などで全職員に周知しています。
- ・ 食物アレルギーの場合、給食をプレートに乗せ、名札をつけて、調理員および保育者と確認しあっています。また、保育者が子どもの傍らに座ることとしています。
- ・ 外国籍の子どもが十数名在籍していますが、それぞれの国や地域の文化（言語・表現・食事）や生活習慣の違いを認め尊重しています。

I - 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。

- ・苦情解決体制の概要を、「＜苦情・要望＞受付窓口の案内」として園内に掲示し、保護者に知らせています。また、重要事項説明書にも記載しています。
- ・苦情受付担当者は主任、苦情解決責任者は園長です。
- ・第三者委員に、保護者は直接苦情を申し立てることができます。
- ・クラス懇談会や、年度末の保護者アンケートなどで、要望や苦情を把握しています。また、要望や苦情は、書面でなくとも口頭や電話などでも受け付けることを保護者に説明しています。
- ・外部の権利擁護機関として、かながわ福祉サービス運営適正化委員会があることを園内に掲示しています。
- ・要望や苦情は、保育日誌や職員会議議事録などに記載しています。今後は、これらの記録をまとめてファイルするなど、蓄積・分析しやすいようにすることが期待されます。

評価領域 II サービスの実施内容

評価分類

評価の理由（コメント）

II - 1 保育内容[遊び]



- (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。
- (2)遊びが一斉活動に偏らないよう配慮しているか。
- (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。
- (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。
- (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。
- (6)積極的な健康増進の工夫が遊びの中でなされているか。

- ・全てのクラスで、子どもが玩具や絵本等を自分で取り出して遊べるようになっています。玩具を片付ける箱や棚に、玩具の写真やマークを付け、子どもたちが片づけやすいように配慮をしています。
- ・玩具は、安全を第一に選定しています。各種ブロックや積み木、電車、車、人形、ぬいぐるみ、トランプ、カルタ、折り紙などを用意し、構成遊びやごっこ遊びなど遊びが発展していくような玩具を取り入れています。牛乳パックで使った手作りの玩具なども用意しています。子どもの興味や発達に合わせて玩具の入れ替えをしています。
- ・自由遊びの中で、一人一人が興味・関心を持って遊べるように声かけをしています。子どもたちが調べることに興味を持ち始めているため、今後は、クラスに図鑑を置き、自分で調べることができるような保育環境を設定することにしています。
- ・屋上の園庭を利用し、プチトマトやきゅうりを栽培しています。収穫した野菜はクラスのみんなで食べるなど、新鮮な野菜を子どもたちが味わっています。かぶとむしを育てたクラスもあり、栽培や飼育を通して得られる体験を、保育活動にフィードバックしています。
- ・子どもの年齢や発達状況にあわせて自由に表現できるよう、製作やお絵かき、歌、手遊び、リトミック、ダンスなどを行っています。毎日行う朝の会では、全クラスがホールに集まり、朝の歌、季節の歌

	<p>や体操をしています。子どもたちが思い思いに身体を動かし、自己表現をしている姿が見られました。4・5 歳児クラスでは外部講師が来園して、ダンス教室を月 1 回実施しています</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども同士のけんかについては、見守る姿勢を基本にし、その時に解決できるように援助しています。相互の気持ちを言葉で表すことで、お互いが納得できるように対応しています。 ・散歩や屋上の園庭・公園での遊びを積極的に取り入れ、天気の良い日は戸外に出るようにしています。近隣には 13 箇所以上の公園があり、戸外活動の目的や子どもの意見・状況に合わせて、散歩の行き先などを決めています。
<p>Ⅱ－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> <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"> ・食事は楽しく食べることを目標にしています。なるべく最後まで食べることができるように、食事前に量の調節をしています。 ・乳児の授乳にあたっては、ほしがる時に、抱っこして与えるようにし、ゆったりと授乳ができるように努めています。 ・3 歳児クラスから月 1 回クッキング保育を行っています。みかんジャムやみかんジュースを作ったり、子どもたちが採ったニンジンを使いクッキー作りをしたり、とうもろこしの皮むきなどを行っています。各クラスで食育の計画をたて、栄養士と連携を取りながら実施しています。 ・季節感がある献立として、行事食を提供しています。ハロウィンのときには、オバケの形に見立てたカレーを提供し、クリスマスでは、ハンバーグをツリーの型に並べて子どもが楽しめるようにしています。その他に、おしるこや七草粥、ちらし寿司など、季節に合わせた伝統料理などの提供も行っています。 ・3 歳児クラスから、箸・スプーン・フォークのセットを各家庭から持参し、箸の指導を始めています。3 歳児クラスでは、「今日のおかずは箸を使ってたべてみようね」など、声かけをしている様子が見られました。 ・子どもの食事の状況は担任の保育士から直接聞いたり、給食会議などで共有しています。また、調理職員と一緒に、子どもが旬の食材に触れたり下ごしらえをする機会を持っています。 ・献立は 2 週間のサイクルメニューを採用し、子どもの好きなメニューだけに偏らないように、和食・洋食・中華を組み合わせています。 ・乳幼児突然死症候群（SIDS）に対する対策として、0 歳児クラスは 5 分おきに呼吸チェックを行い、1 歳児クラスでは 10 分おき、2 歳児クラスでは 15 分おきにチェックをしています。子どもの体調に応じて、午睡時に呼吸がしやすくなるよう、頭の位置が高くなるようにしています。また、「SIDS 発症時対応マニュアル」を

	<p>各クラスに掲示しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄は子どもの発達状況に応じて、個人差を尊重しています。2歳児クラスでは、1時間に1回程度トイレに行くようにしています。 ・栄養士は、懇談会などでレシピの工夫や子どもの好きなメニューなどを保護者に伝えていますが、保護者が給食を試食できる機会は設けていません。
<p>Ⅱ－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"> ・「健康管理マニュアル」に、健康診断などの対応方法を記載し、一人一人の健康状態を把握しています。その日の子どもの様子は各クラスで把握し、日誌に記入しています。 ・体調不良時の対応として、朝から 37.5℃以上の体温がある場合には、登園を控えてもらうこととしています。また、保育中に子どもの健康状態に変化があった場合の対応方法や与薬などについては「入園のしおり」や「重要事項説明書」に記載して保護者に伝えています。降園後の対応については、園長や担任が保護者と話し合っています。 ・1歳児クラスから歯磨きの指導を始め、3歳児クラスまでは仕上げ磨きを保育士が行っています。4・5歳児クラスは各自で歯磨きをしています。 ・毎月の身体測定と、定期健康診断（内科健診、歯科健診、ぎょう虫検査、幼児クラス尿検査、4歳児クラス視聴覚検査）を実施し、記録に残しています。 ・登園停止基準や保育中に感染症等の疑いが生じた場合の対応をマニュアルに明記し、保育室内に具体的な対応手順を図式化して掲示しています。保護者には、入園時に感染症の症状や登園の目安、登園許可証明書について、「重要事項説明書」を用いて説明しています。
<p>Ⅱ－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"> ・「お掃除マニュアル」があり、床やテーブル、玩具、トイレなどの掃除場所や洗剤の種類を明確にしています。保育室の掃除の仕方など、具体的な手順については定められていないため、現在マニュアルの改訂を検討中です。 ・マニュアルは、定期的に見直しされておらず、マニュアルの内容を全職員が共有するための研修は行っていません。

Ⅱ－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及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。

- ・各保育室と事務所には、「地震発生時の流れ」や「火災発生時の流れ」、「事故発生時の流れ」を図式化した掲示物を貼ってあり、全職員に周知するとともに緊急時に速やかに連絡できる体制を整えています。
- ・月1回、地震・火災・水害・不審者などを想定した避難訓練を行っています。保育室内で子どもたちは裸足で過ごしているため、各自の上履きを保育室に備え、子ども用の防災頭巾や職員のヘルメットを全員分用意しています。
- ・ケガについては軽症であっても、送迎時に担当者が保護者に伝えています。担当が直接伝えることができない場合には、送迎担当者に担当がメモを渡すことで、保護者に伝達しています。ケガや事故の記録は、「ケガ・事故報告書」に記録しています。
- ・警備会社のセキュリティシステムを導入しています。園の玄関はオートロックとなっており、保護者は個別に渡されているカードを用いて解錠しています。また、事前に園に登録をしていない親族等が迎えに来る場合は、事前に園にお知らせすることを義務付ける等、対応策をとっています。
- ・救急救命法を身に付けるための研修には参加していません。園内や外部の研修などを通して、職員が救急救命法を身に付けることが望まれます。

Ⅱ－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)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。

- ・子どもに対して威圧的な言葉遣い、無視が行われないよう、園長がリーダー会議で職員に伝えています。また、子どもを呼ぶときは、「くん」や「ちゃん」をつけ、呼び捨てにしないこととしています。
- ・せかしたり強制することが無いように、遊びの終了時間などを「長い針が4の時間まで」など事前に子どもたちに知らせています。
- ・トイレは年齢に応じてドアを設置し、プライバシーを守ることができる場所としています。また、屋上でプール遊びをしている様子が近隣のビルから見えないように、ネットを設置しています。
- ・遊びや行事の役割、持ち物、服装などで性別による区別をしていません。
- ・個人情報の取り扱いに関するガイドラインは用意しておらず、守秘義務の意義や目的を、職員等に周知する機会はありません。
- ・出席番号や整列などの順番は、男女による区別を行っていませんが、無意識に性差による固定観念で保育をしていないか、職員同士で反省する仕組みを作るまでには至っていません。

Ⅱ－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への援助や意見交換を行っているか。

- ・入園時に使用する「入園のしおり」や「重要事項説明書」、「パンフレット」などに、保育の方針を掲載して説明しています。
- ・0～2歳児クラスはそれぞれ書式の異なる複写式の連絡帳を使用しています。3歳児クラス以上は、必要なときに連絡帳で情報交換を行うこととしています。
- ・個別面談は、1月～2月にかけて、面談を希望する保護者に対して実施しています。各クラス半数以上の保護者に個別面談を行っています。
- ・年1回、年度のはじめに懇談会を行い、各クラスの様子を伝えています。年1回行う保育参加の後の全体会では、園全体の伝達事項を保護者に伝えています。
- ・保護者の相談は、他の人に聞かれることの無いように事務所で相談ができるように配慮しています。
- ・保育参加の後に行う全体会では、0～5歳児クラスの活動をDVDにまとめたものを上映し、保育の様子を伝える努力をしています。また、写真展を年3回行い、子どもの写真を販売しています。
- ・保護者に対するアンケートなどは行っておらず、保育方針が理解されているかどうかの把握には至っていません。
- ・保護者主催の行事や保護者会など、保護者の自主的な活動は現在のところ無いため、保護者が活動するための場所を提供する機会はありません。

評価領域Ⅲ 地域支援機能

評価分類

評価の理由(コメント)

Ⅲ－１ 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供



- (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。
- (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。

- ・地域に根付いた子育て支援を保育理念の一つに掲げており、今後積極的に行っていきたくとしています。地域の子育て支援ニーズは、育児支援、育児講座、一時保育の利用者や地区のイベント会議、園長会、近隣の保育園などから把握し、具体策を講じています。
- ・地域子育て支援として、一時保育、育児支援、育児講座、育児相談などの取り組みをしています。マイ保育園(登録することで子育て支援サービスが優先的に受けられる鶴見区の事業)に登録し、地域子育て支援を利用する家庭もあります。育児支援は、1回3組限定で、毎月0歳児、1歳児、2歳児と順番に行っており、各クラスの子どもたちと活動や給食をともにしています。その他に「保育園で遊ぼう」と題し、ホールや屋上などで、親子が遊べる機会を提供しています。
- ・育児講座では「食中毒と離乳食」、「寒さに負けない強いからだを

	<p>作ろう」などをテーマに、地域の親子に向けて園長が話をしています。</p>
<p>Ⅲ－２ 保育所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"> ・ 育児相談を実施しており、主に園長が担当しています。 ・ 「公共機関一覧」、「災害関係一覧」、「医療機関一覧」など、関係機関のリストを作成して事務所などに掲示し、関係機関と必要に応じた連携を図っています。 ・ 一時保育利用者や育児講座参加者から相談があれば、その都度応じています。また、定期的な育児相談は、月1回の予約制で受け付けていますが、週に1回以上、相談日を設けて対応することが望まれます。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅳ－１ 保育所の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p>  <p>(1) 保育所に対する理解促進のための取り組みを行っているか。</p> <p>(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"> ・ 小学校の就学前見学で5歳児クラスの子どもたちが小学校に出向いたり、小学校の教師が園を訪れることもあり、連携に努めています。中学生の職場体験ボランティアの受け入れもしています。 ・ 4・5歳児クラスの子どもは月1回程度、図書館を利用しています。その他に、地域ケアプラザにある子どもの広場などを活用しています。また、3～5歳児クラスの遠足では、系列園と合同で羽田空港に行っています。 ・ 日常的に、近隣の保育園や系列園の子どもたちと交流をしています。4・5歳児クラスでは、地域ケアプラザの高齢者と交流する機会を持っています。地域ケアプラザでは高齢者に歌を歌ったり、プレゼントを渡したりしています。 ・ 地域への施設開放や備品の貸し出しなどは行っていません。
<p>Ⅳ－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。</p> <p>(2) 利用希望者の問い合わせや見学に対</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育所のパンフレットやホームページ等により、地域や関係機関に幅広く情報を提供しています。パンフレットは区役所や地域ケアプラザにも置いてあります。 ・ 見学は予約制となっており、日時を定めて実施しています。1回10名程度を目安とし、見学のほかに説明会を設けています。今年度は3回を予定していましたが、見学希望者が予想以上に多かったため、回数を増やし、最終的には100名程度の見学を受け入れました。

<p>応しているか。</p>	
<p>IV-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) 実習生の受け入れを適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・中学生の職業体験ボランティアを受け入れています。クラス担任から、子どもの遊びの配慮事項などを中学生に説明したうえで、子どもと関わることにしています。 ・「保育士実習の心得マニュアル」を用意し、園の方針や子どもへの配慮事項を実習生に説明しています。 ・実習の受け入れ担当者は園長とし、受け入れの記録をファイルに綴じています。年間1~2名の実習生を受け入れています。 ・ボランティアを受け入れるためのマニュアルは用意していません。

評価領域V 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>V-1 職員の人材育成</p>  <p>(1) 保育所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"> ・園運営に十分な人材構成になるように、経験年数などを考慮し、必要に応じて人材の補充を行っています。 ・全職員（非常勤職員も含め）が、園が定めた「保育への取り組み状況」などの共通項目について、毎月、自己評価を行い、それに対して、園長がコメントやアドバイスを返しています。今後、一人一人の職員が重点的に取り組む項目や目標を毎年自分で定め、達成度を評価する体制も取り入れると、さらに効果的な資質向上への取り組みとなることが期待されます。 ・職員は、横浜市や鶴見区などが行う研修に参加しています。研修に参加した職員は、研修報告を作成、職員会議などで内容を報告し、全職員が情報を共有できるようにしています。 ・マニュアルは事務室に備えてあり、非常勤職員も見ることができます。 ・非常勤職員の指導は、主任が担当し、職員間のコミュニケーションが良好となるようにしています。 ・人材育成計画は策定していません。また、内部研修として、一部のマニュアルについての見直しや、外部研修に参加した職員の報告等を行っていますが、定期的にテーマを決めての研修を実施するには至っていません。
<p>V-2 職員の技術の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外部研修や園長会などで、他園の工夫・改善した良い事例を得た場合は、職員会議で報告し検討しています。 ・保育の指導計画に関する自己評価は、計画で意図したねらいと関連付



- (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。
- (2)保育士等が保育や業務の計画及び記録を通してみずからの実践を評価し、改善に努める仕組みがあるか。
- (3)保育士等の自己評価を踏まえ、保育所としての自己評価を行っているか。

- けて行い、子どもの意欲や取り組む姿勢がどうであったかなどを重視しています。
- ・週案・月間指導計画・年間指導計画の自己評価の結果は、カリキュラム会議やリーダー会議で話し合っています。
- ・保育士などの指導計画の自己評価や保護者アンケートの結果から、保育所としての課題を明らかにし、改善に取り組んでいます。
- ・保育所としての自己評価をするには至っていません。

V-3 職員のモチベーションの維持



- (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。

- ・日常の保育や保護者との対応など、それぞれの担当者が責任を持って対応するようにしています。
- ・会議の場だけでなく、いつでも園長などに改善提案をしたり、意見を述べるすることができます。
- ・職員との定期的な個別面談や調査は行っていませんが、園長は、日々の会話の中から職員の満足度・要望などを把握しています。
- ・経験・能力や習熟度に応じた役割の期待水準を、明文化するには至っていません。

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>VI-1 経営における社会的責任</p>  <ul style="list-style-type: none"> (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。 (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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に、全国保育士会倫理綱領を配布しているほか、会社として「保育士としての心得」「有限会社 KBC が大切にしていること」を定め、守るべき規範・倫理などを周知しています。 ・他施設での不正・不適切な事例などを入手したときは、職員会議などで取り上げ、職員に周知しています。 ・事業系ゴミとして出す袋は、1日2枚と決めているほか、コピーは裏紙も使うなど、ゴミ減量化に努めています。また、牛乳パックでおもちゃをつくったり、ダンボールで小さな腰掛をつくったりしています。 ・無駄な電灯をこまめに消すなど、省エネルギーに努めています。 ・園の運営方針などに、環境配慮への考え方や取り組みを明文化するには至っていません。

VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



(1) 保育所の理念や基本方針等について職員に周知されているか。

(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。

(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。

- ・ 保育理念、保育目標、保育方針は、毎年度の事業計画書や園のパンフレットに記載し、職員に配布しています。
- ・ 園長は、保育理念、保育目標、保育方針を、職員会議などで説明しています。
- ・ 重要事項が決定されたときは、職員会議などで目的・決定理由・経過などを十分に説明しています。また、保護者には、掲示したり、文書を用いて説明したりしています。例えば、子ども子育て新制度実施に伴い、重要事項説明書の交付、利用者契約書の締結が必要になりましたが、保護者に十分説明し、同意を得ています。
- ・ 主任は、0歳児クラスリーダーを兼ねているので、他クラスの保育現場を観察する機会は少ないですが、乳児会議、幼児会議に出席するほか、保育日誌などからも、個々の職員の業務状況を把握しています。また、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。

VI-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) 保育所運営に関して、中長期的な計画や目標を策定しているか。

- ・ 事業運営に影響のある情報は、鶴見区役所や鶴見区園長会などから得ています。重要な情報は、リーダー会議で議論し、必要に応じ職員会議でも伝えています。
- ・ 来年度から、区内の鶴見市場に新たな保育園を開設するなど、新たなサービス展開を会社として取り組んでいます。
- ・ 中長期的な事業計画は定めていません。

利用者（園児）家族アンケート集計結果

実施期間：2015年11月24日～2016年1月12日

回収率：54.7%（回収29枚／配付53枚）

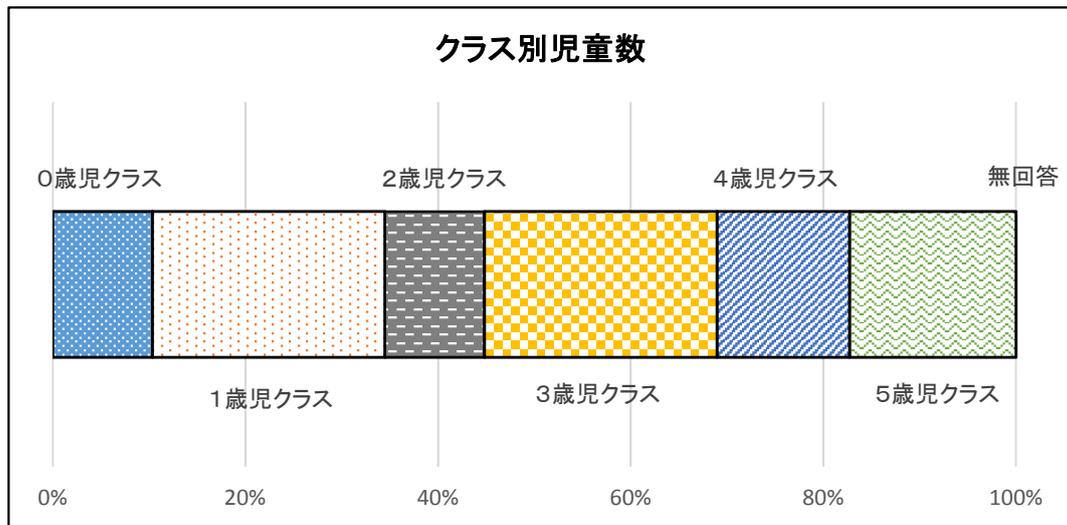
【属性】

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
29	3	7	3	7	4	5	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

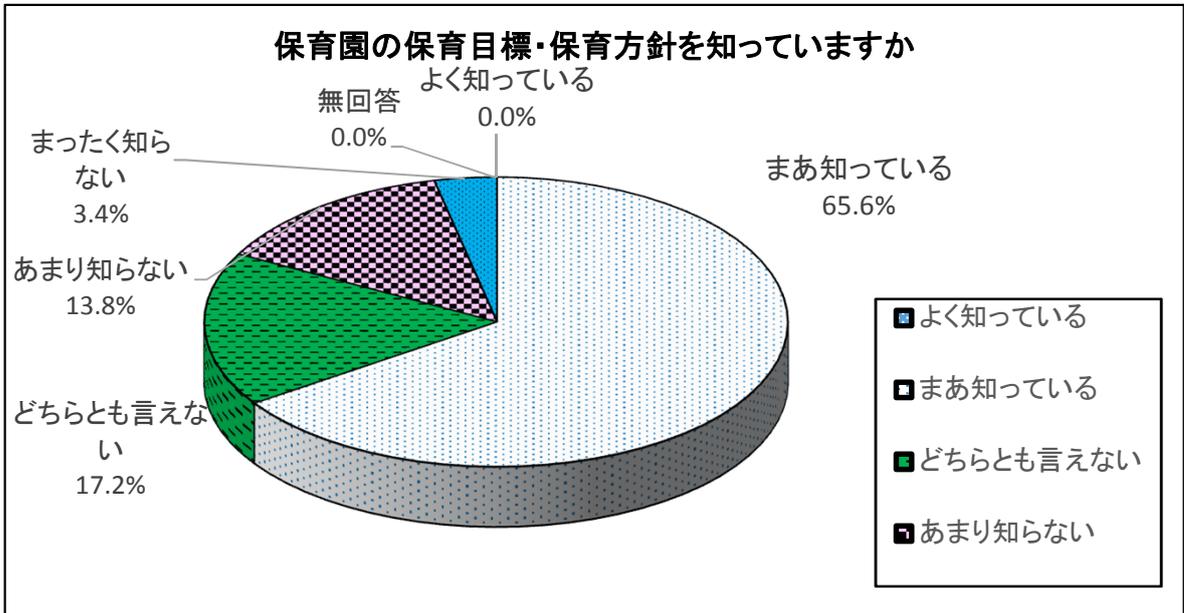


■ 保育園の基本理念や基本方針について

問1 保育園の保育目標・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	0.0%	65.6%	17.2%	13.8%	3.4%	0.0%	100.0%

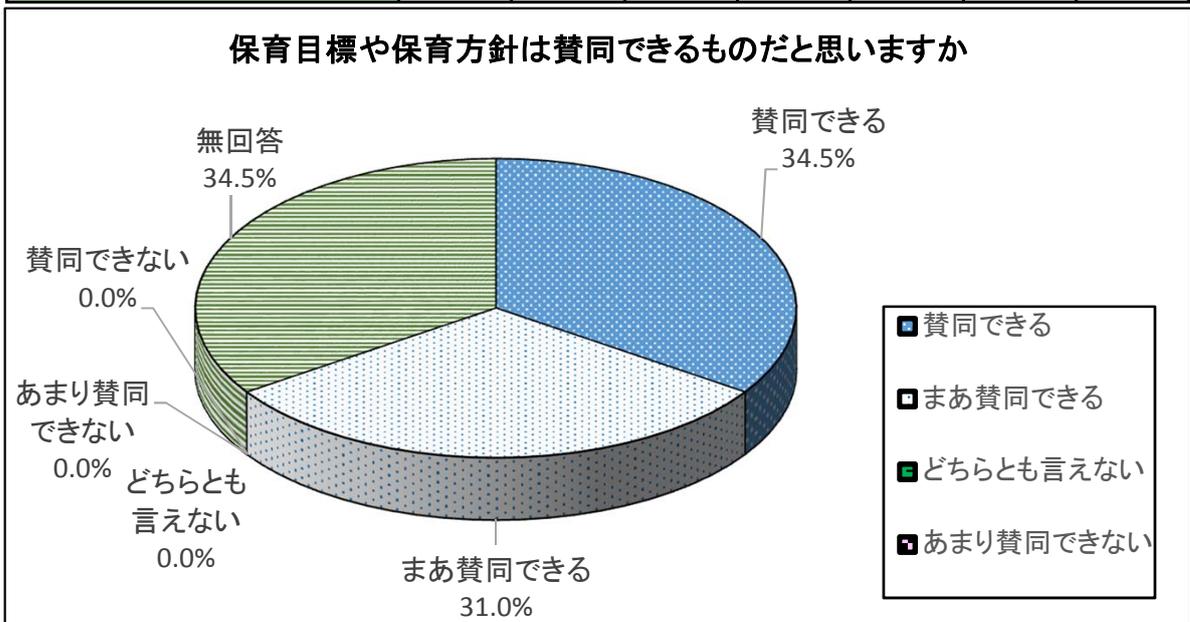
(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)



「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	34.5%	31.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.5%	100.0%

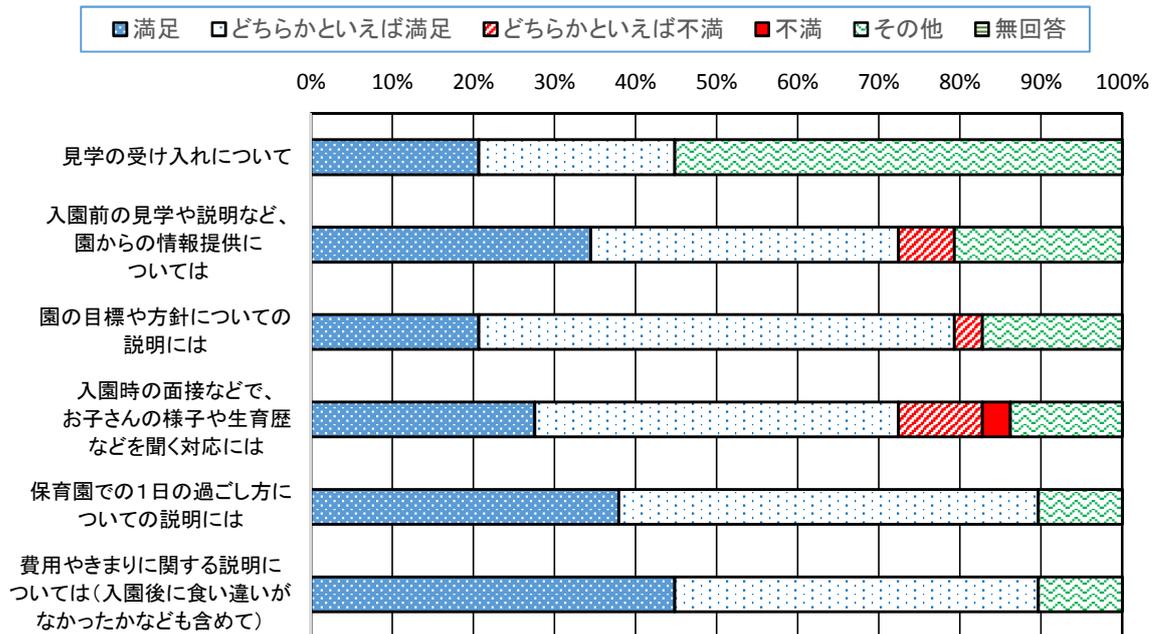


■ 保育園のサービス内容について

問2 お子さんが入園する時の状況についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	20.7%	24.1%	0.0%	0.0%	55.2%	0.0%	100.0%
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	34.5%	37.9%	6.9%	0.0%	20.7%	0.0%	100.0%
園の目標や方針についての説明には	20.8%	58.6%	3.4%	0.0%	17.2%	0.0%	100.0%
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	27.6%	44.8%	10.4%	3.4%	13.8%	0.0%	100.0%
保育園での1日の過ごし方についての説明には	38.0%	51.7%	0.0%	0.0%	10.3%	0.0%	100.0%
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)	44.8%	44.8%	0.0%	0.0%	10.4%	0.0%	100.0%

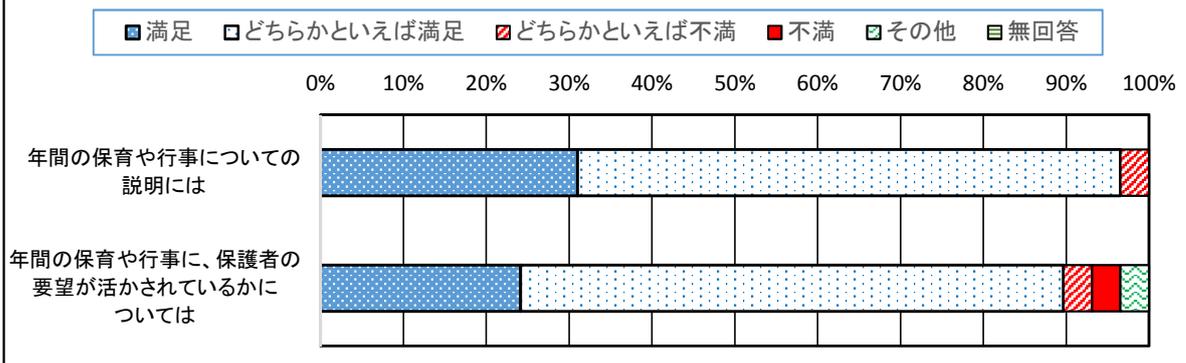
入園時の状況について



問3 保育園に関する年間の計画についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	31.0%	65.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
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	24.2%	65.6%	3.4%	3.4%	3.4%	0.0%	100.0%

年間の計画について



問4 日常の保育内容についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

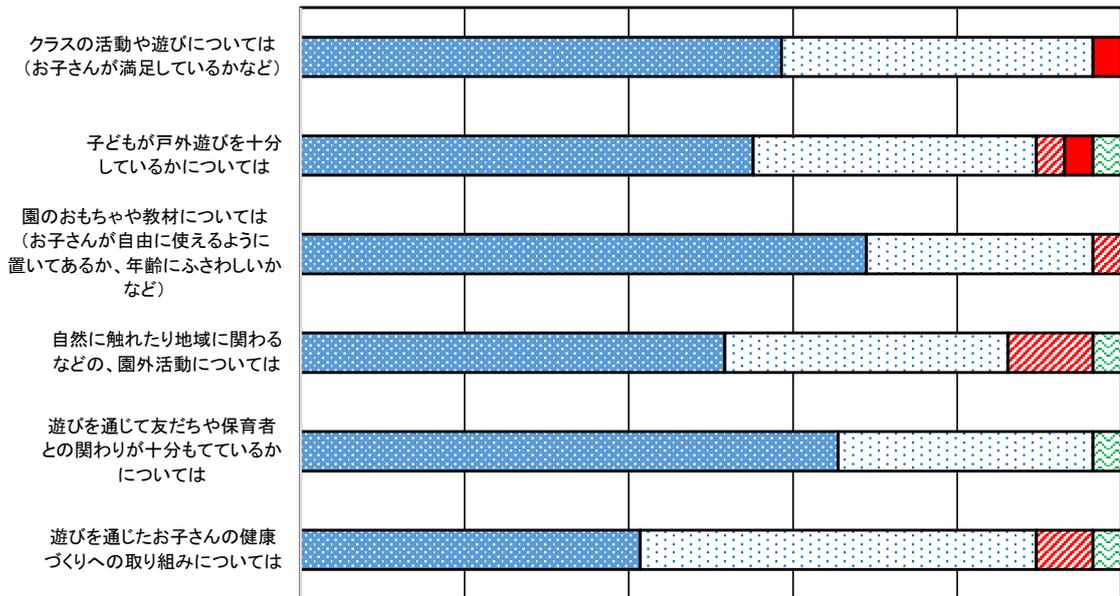
●「遊び」について

	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)	58.6%	38.0%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	55.2%	34.6%	3.4%	3.4%	3.4%	0.0%	100.0%
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)	69.0%	27.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自然に触れたり地域に関わるなどの、園外活動については	51.7%	34.6%	10.3%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もてているかについては	65.6%	31.0%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
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	41.4%	48.3%	6.9%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%

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

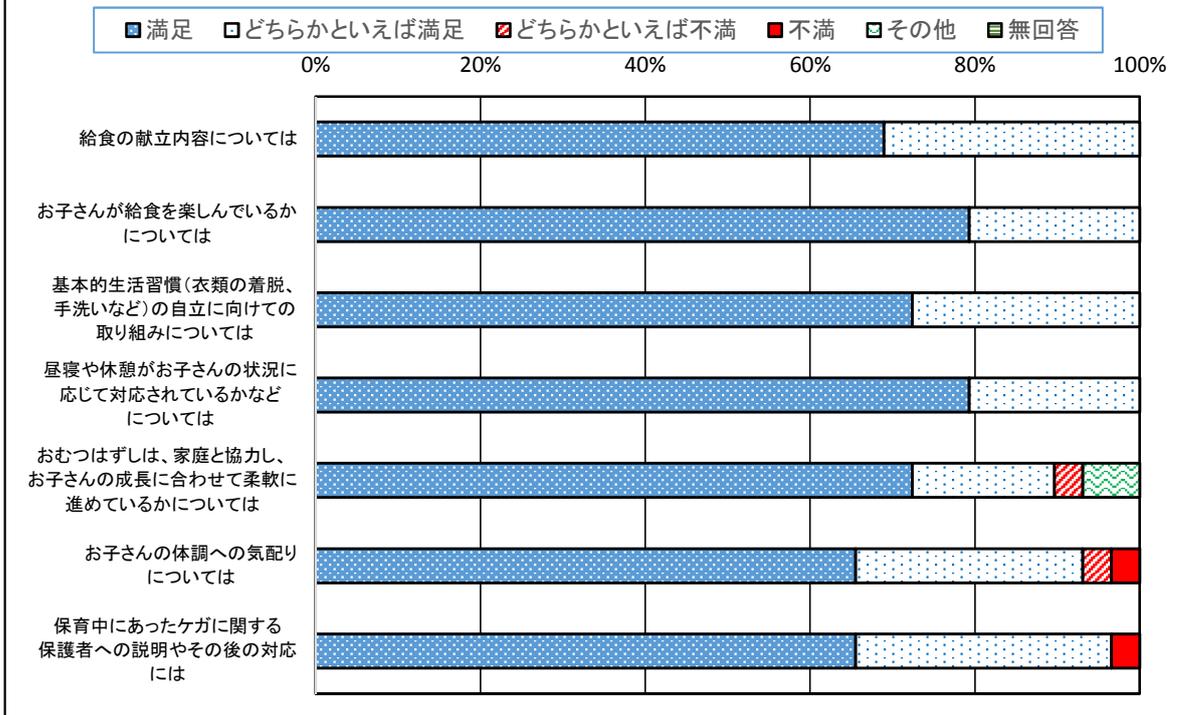
0% 20% 40% 60% 80% 100%



●「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	69.0%	31.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
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	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
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	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
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	72.4%	17.2%	3.4%	0.0%	7.0%	0.0%	100.0%
お子さんの体調への気配りについては	65.6%	27.6%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%
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	65.6%	31.0%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%

日常の保育内容「生活」について



問5 保育園の快適さや安全対策などについてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	62.1%	31.0%	0.0%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%
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	58.6%	34.6%	0.0%	3.4%	3.4%	0.0%	100.0%
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	62.1%	37.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
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	58.6%	41.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

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

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



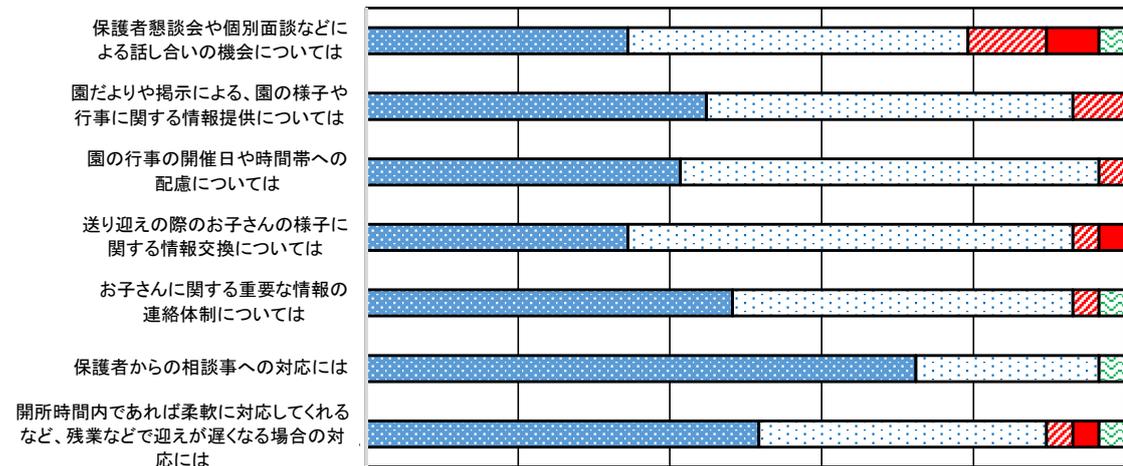
問6 園と保護者との連携・交流についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	34.5%	44.8%	10.3%	7.0%	3.4%	0.0%	100.0%
園だよりや掲示による、園の様子や行事に関する情報提供については	44.8%	48.3%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	41.4%	55.2%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
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	34.6%	58.6%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	48.4%	44.8%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
保護者からの相談事への対応には	72.4%	24.2%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
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	51.8%	38.0%	3.4%	3.4%	3.4%	0.0%	100.0%

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

0% 20% 40% 60% 80% 100%



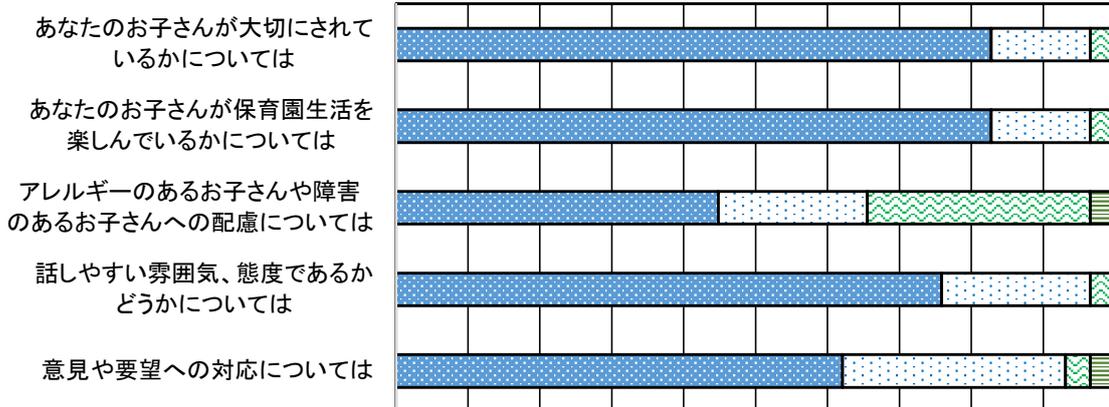
問7 職員の対応についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	82.8%	13.8%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
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	82.8%	13.8%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
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	44.8%	20.8%	0.0%	0.0%	31.0%	3.4%	100.0%
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	75.9%	20.7%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
意見や要望への対応については	62.2%	31.0%	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%	100.0%

職員の対応について

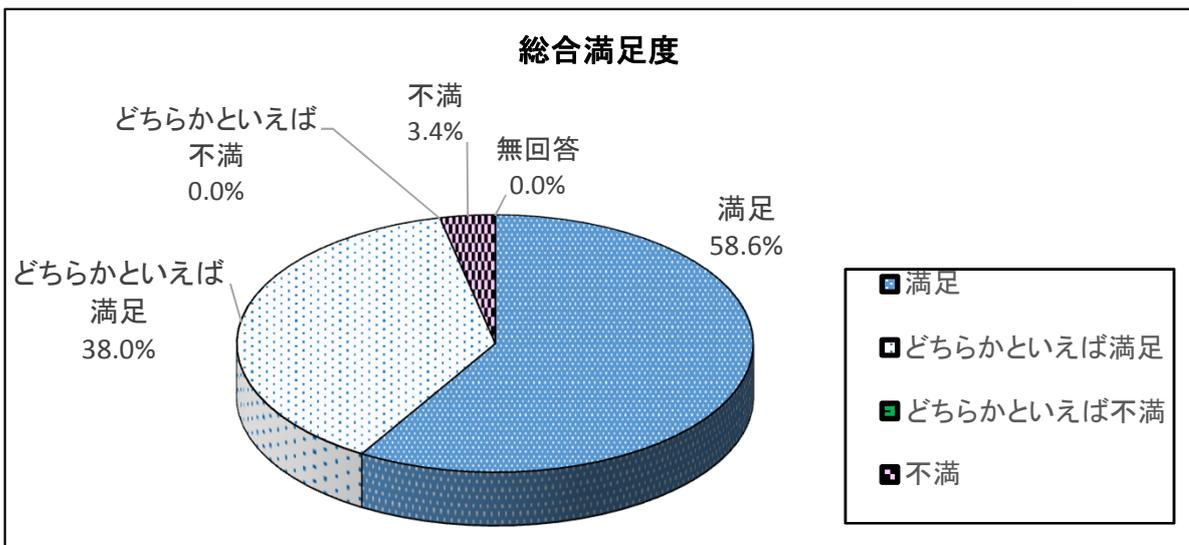
■満足 □どちらかといえば満足 ▨どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答

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、どの程度満足していますか。

	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	58.6%	38.0%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%



利用者（園児）家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2015年11月24日～2016年1月12日
- 2、実施方法 ①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。
②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 54.7%（53枚配付、29枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児クラス…3人、1歳児クラス…7人、2歳児クラス…3人、3歳児クラス…7人、
4歳児クラス…4人、5歳児クラス…5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。

◆まとめ

- 【問1】の「園の保育目標や保育方針」については、「よく知っている」との答えは無く、「まあ知っている」と答えた保護者が66%です。そのうち、66%の保護者が保育目標や保育方針について、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。（「無回答」が34%）
- 【問2】～【問7】の設問では、37項目中、多くの項目で「満足」「どちらといえば満足」の回答が90%以上となっています。そのうち、100%の回答があったのは、次の6項目です。
 - 【問4】「日常の保育（生活）」中の
“給食の献立内容”、“子どもが給食を楽しんでいるか”、“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”“昼寝や休憩が子どもの状況に応じて対応されているか”
 - 【問5】「園の快適さや安全対策」中の
“外部からの不審者侵入を防ぐ対策”、“感染症の発生状況や注意事項などの情報提供”
- 【問2】～【問7】の設問の中で、「どちらかといえば不満」「不満」の回答が10%を超えたのは、次の3項目です。
 - 【問6】「園と保護者との連携・交流」中の
“保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会”・・・17%
 - 【問2】「入園する時の状況」中の“入園時の面接などで子どもの様子や生育歴などを聞く対応”14%
 - 【問4】「日常の保育内容（遊び）」中の“自然に触れたり地域に関わるなどの園外活動”・・・10%
- 【問8】の「総合満足度」は、97%と高い評価です。（「満足」59%、「どちらかといえば満足」38%）

自由記述欄には、「旬の食材を取り入れた献立で、子どもも楽しみにしている」「毎日公園に連れて行ってもらい、子どもが喜んでいる」「かっこいいスプーンの持ち方を教えてもらい、子どもが自慢している」「施設設備は充実しているし、園内も綺麗だ」などの声があります。一方、「個別面談をして欲しい」「クラスだよりが毎月ではなくなったのが残念」などの意見があります。

利用者（園児）本人調査 分析

◆ 観察調査 ①1月18（月）9：00～12：40 ②1月21日（木）8：45～12：40

※ 観察中、幼児を中心に、会話の中で適宜聞き取りを行いました。

◆ 0歳児クラス

2階ホールでの朝の会を終わって、部屋に戻り、おやつを食べます。みんなで「ごちそうさま」をした後、靴下を履き、ジャンパーを着せてもらい、子ども6人と保育士2人で公園に向かいました。バギー車に子どもが3人乗り、1人はバギー車の押し棒につかまって歩き、あとの2人は別の保育士と手をつないで歩きます。

公園に着くと、子どもたちに約束事を説明した後に、「ボール遊びしよう」と保育士が言い、ボールを子どもたちに渡しました。ボールはサッカーボールより少し大きいものから野球ボールくらいの大きさのものなど、3～4種類用意してあります。子どもは、手に持って投げたり、足で蹴ったりして、自分でボールを追いかけて、追いついたところで、また投げたり、蹴ったりしています。保育士が温かい眼差しで見守るなか、子どもたちはさらに遠くへボールを蹴ったりして、遊びを発展させていました。

ボール遊びをしない子どもについては、シートに座っておもちゃで遊んだり、小さなプラスチックのシャベルで周りの土をいじったりして、自由に遊んでいました。保育士がシャボン玉を作り飛ばすなど、子どもたちに働きかける場面もありました。

園に帰って、手洗いの後、絵本読み聞かせの時間です。音の出る絵本で、みんな真剣に聞いています。保育士の「いただきます」の声かけで、昼食が始まります。今日の主食はパンで、固い耳の部分は取り除き、小さなスティック状に切っており、食べやすいようになっています。ほとんどの子どもがスプーンを使っており、きちんとした持ち方ができるように保育士が手助けをしています。保育士に、オムツ替えとパジャマへの着替えをしてもらってから、布団に入りました。

◆ 1歳児クラス

午前中のおやつを終えると、子どもたちは部屋の一番奥の腰掛けに座り、絵本の読み聞かせが始まりました。電車の絵本で、音が出るようになっています（ドアの閉まる音や、発車の合図、車掌の笛など）。子どもたちは、集中して聞いています。絵本を終えると、朝の歌と挨拶が始まります。保育士が、今日の日付と天気を伝えた後、出欠を取ります。呼ばれた子どもは、「はい」と返事をして手を上げます。

出欠が終わると、公園に行く準備をはじめます。保育士が子どもたちに靴下を履き、帽子を被るように伝えると、子どもたちは意欲的に、自分で靴下をはき、帽子をかぶりはじめました。保育士は子ども自身で準備をする様子を見守っており、ほとんどの子どもが保育士の手助けなしに準備することができました。保育士がジャンパーを床に広げ、名前を呼ばれた子どもから前に出ていきます。自分のジャンパーを見つけて、子どもたちは自分でジャンパーを着はじめました。玄関では、靴を積極的に履く姿もみられました。公園に着くと、0歳児クラスと一緒に、ボール遊びをしました。帰りの道では、歩道に置いてあるブランターのパンジーを保育士が指差しながら「紫」、「黄色」、「白」などと子どもたちに教えていました。上空を飛んでいる飛行機を見つけた子どもが上を見上げると、「〇〇ちゃん、すごい」と褒めていました。

園に帰って部屋に入ると、保育士に言われなくとも、子どもたちはすぐに手洗いをします。絵本読み聞かせの後、昼食です。自分でエプロンを着け、子どもたちと保育士が声を合わせて給食の歌を歌ってから、「いただきます」で食べ始めます。みんなスプーンを上手に使っています。食べ終わると、保育士に歯磨きをしてもらいました。3人の子どもが、保育士と一緒に給食室の前に行き、「ごちそうさま」と調理職

員にあいさつをしました。絵本読み聞かせの後、それぞれ保育士にオムツを替えてもらってから、パジャマに着替え、脱いだ衣類を自分の持ち物入れにしまいます。

◆ 2 歳児クラス

朝の出欠取りで、名前を呼ばれた子どもは、「モリモリ！」と元気に大きな声で応えます。お休みの子の名前が呼ばれると、「おやすみ～」と子どもたちみんなが応えます。今日は、雪が降ったので、休みの子どもが多いようです。朝のおやつ（せんべいと牛乳）を終えると、トイレへ。オムツ替えをしてもらう子ども、一人でできる子どもなど、さまざまです。トイレを終えて子どもたちが揃うと、「ひも通し」の遊びです。保育士が「これから、ひも通しをします。今日は、お星さまの形やステキな形のものがあるよ」と子どもたちに話しかけます。先生が子どもたちに、プラスチックの器と 30 cm ほどの長さのひもを 1 本ずつ渡します。器の中には、様々な色がついたビーズや星、蝶の形をした飾りなどが入っています。「さて、どんなものができるのかな？」と保育士が言うと、みんな黙々と取り組み始めました。男児が、「ちょうちょが落ちちゃった」と保育士に言うと、「そう、ちょうちょが飛んで行っちゃったのかな」と保育士が応えました。「ねえねえ、見てみて、ビーズとストローを交互にやるときれいだよ」と、保育士は上手にできているひもを皆に見せたり、完成したひもを子どもの首にかけ、「かがみをみておいで」と話しかけ、子どもたちに関わっていました。出来たのが嬉しかったのか、首にひもをかけたまま走り回る子どもに対し、「首にかけたままだと首が閉まって危ないからあそこにかけておいてね」と伝えると、子どもは走るのをやめ、タオル置き場にひもをかける場面もありました。

◆ 3 歳児クラス

散歩に出かける前に、子どもたちはトイレに行きます。1 人の保育士はトイレの中で子どもたちに「押さないでね」など声をかけ、一人ひとり誘導しています。もう 1 人の保育士は、トイレから出てきた子どもたちの上着などを準備していました。

公園の遊具で遊んでいると、他の保育園の子どもたちが大勢やってきました。保育士同士で挨拶をし、子どもたちは、しばらく一緒にうんていやすべり台で遊んでいました。遊具周辺が混みだしたためか、保育士は「4 の時間（約束の時間）よりちょっと早いけど、はらっぱの方に行こうか」と子どもたちに話しました。

子どもたちは、まだ遊具に夢中になっています。すると 2 人いる保育士のうちの 1 人が、地面に○、△、□を大きく書き始めます。「ほら、○○先生が楽しそうなことをしているよ」と別の保育士が子どもたちに声をかけると子どもたちは興味を持ったのか、自然と保育士の周りに集まってきました。保育士が「しかく！」というと、子どもたちは地面に描かれた四角の中に集まります。「まる！」「さんかく！」など続け、子どもたちは声を出しながら移動遊びを楽しんでいます。少しずつ遊びを応用させ、保育士が「男の子はしかく！」や「お名前に“あ”が付く人はまる！」と遊びを徐々に発展させていくと、子どもたちは、一生懸命考えながら移動遊びを楽しんでいました。

昼食の時間になり、保育士がメニューを読み上げます。「鶏の照り焼き」、「ツナサラダ」など読み上げていくと、子どもたちは、その都度「あった！」と言い、自分の前の食事を指さしました。当番 2 人がみんなの前に出て、給食の歌やいただきますの挨拶をした後に、食事の量を減らしたい子どもがいないかどうか、保育士は確認をしていました。

◆ 4 歳児クラス

午前中の自由時間に、子どもたちは好きな玩具を自分で取り出して、思い思いに遊んでいます。カーペットのコーナーではブロックにタイヤを付け車に見立て、床を勢いよく走らせて遊ぶ姿が見られました。テーブルとイスの場所では折り紙に絵を書くなど静かに集中して遊んでいます。保育士が「ねえ、ダンス教室行く？じゃあさ、長い針が 6 になったら片付けてトイレに行こうよ」と子どもに声をかけます。時間

がくると保育士が電子ピアノを弾きはじめます。ピアノの音が合図だったのか、子どもたちはブロックで作った車などを次々と保育室の棚の上に置き始めました。作ったものをすぐ壊すことなく一時的に棚に置いておくことができるようでした。

ダンス教室は、専門の外部講師が来園してホールで行います。各自の足元にある①②③④の丸型のシートの中央に自分が立ち、言われた番号や色のカードにジャンプしたり、音楽に合わせて身体を大きく動かしたり、小さく動かしたりしていました。ダンス教室のプログラムは、4歳児と5歳児クラスでは異なるものとなっているようでした。

昼食の時間になり子どもたちが着席すると、保育士は、「手をおひぎに置いている人から配ります」と子どもたちに声をかけました。子どもたちは、その声に応えるように手を膝に置いて待っていました。全員に配り終わると、当番の子ども2人が皆の前に出てメニューを言い、給食の歌を全員で歌います。食後は、それぞれが食器を片付け、歯磨きをはじめました。

◆ 5歳児クラス（一部、4歳児クラスと合同）

公園に出かける前、保育士が今日の行先や遊びの内容を子どもたちに話しています。「鯉ヶ淵公園に行きます」、「ドッジボールをします」、「じゃんけん列車をします」と保育士が言い、ホワイトボードに、ひらがなで書き入れました。

鯉ヶ淵公園に到着すると、4歳児クラスと合同で準備体操が始まります。その後、じゃんけん列車の歌の練習をして、保育士が遊び方のお手本を子どもたちに見せました。「走らないこと」などの約束ごとを伝え、じゃんけん列車が始まります。2名が1組となってじゃんけんをし、負けた子どもが、勝った子どもの後ろにつきまします。じゃんけん列車を2回行くと、次はドッジボールが始まりました。1回目は4歳児クラスと5歳児クラスで対戦し、2回目は混合チームで対戦しました。途中、ボールの取り合いになり、保育士が「どっちが先なの？」と仲裁に入る場面もありました。ドッジボールが終わると、場所を移動して、縄跳びを行います。

ここからは5歳児クラス単独の活動となります。保育士は、「奥で運動する人の迷惑にならないようにすること」、「道路に出ないこと」など、この場所での注意点を伝えました。保育士が「昨日、小学校に行って、お兄さんとお姉さんたちは何してた？」と尋ねると、「なわとび！」と子どもたちは元気に返事をします。「そうだね。みんなもうすぐ小学生になるから練習しましょう」と言い、子どもたちはなわとびの練習を始めました。練習の後は、発表の時間となります。縄跳びを終えると、自由時間となります。子どもたちは、うんていやすべり台、鬼ごっこなど、好きな遊びをして自由時間を楽しみました。

園に帰って、昼食です。当番がテーブルを布巾で拭いた後、おしぼりを一人一人の子どもの前に置きます。保育士に呼ばれた順番で、一人一人が配膳台に置かれたご飯・おかず・汁椀を取りに行きます。保育士は、「ご飯は左、汁椀は右」に置くように声かけします。当番2人が、今日のメニューを読み上げた後、みんなで給食の歌。その後「いただきます」で食べ始めます。食べ終わって、各自歯磨きをします。小学校への就学が近く午睡はしないので、2階のホールに移動し、自由遊びをしました。

◆ 朝の会

0歳児から5歳児クラスの全員が集まり、朝の会をホールで行います。園長が弾くピアノの音にあわせて、朝の歌や豆まきの歌、雪のペンキ屋さんなど季節に合わせた歌をテンポよく次々と歌っていきます。前から順番に0・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歳児クラスと並んでいます。歌を終えると、朝の体操をCDの音楽にあわせて行います。0・1歳児クラスの子どもは、歌や音楽を聞いて静かにしていたり、少し身体を動かす様子がありました。2歳児クラス以上の子どもは声を出して歌い、曲に合わせて大きく身体を動かしていました。

事業者コメント

立ち上げから、無我夢中で取り組んできた保育がようやく形になってきた頃の中、今まで曖昧になっていた部分も改善しなければならぬところを明確にしていくために、更に良い園を作る為の前向きな姿勢で受審できるようにと、全職員が理解して取り組んで参りました。

自己評価に沿って、週4回の会議を行い、1つ1つの項目について深く意見交換をしていくことで、改めて、職員同士の考え方を知ったり、迷いに気づいたりすることがあり、そこからすぐに、改善を努めていくこともできました。

この取り組みを通して、更に職員の関係が深まり、みんなが「良い保育へ向けて…」「良い職場作りに向けて…」と更に気持ちが1つになったこと、保育観も確立され、保育に反映することができました。

この経験は、これから4年目を迎える鶴見ポケット保育園にとって、大きな力と活力へととなりました。

また、家族アンケートにおいては、お忙しい中、大変貴重なご意見を頂きまして有難うございました。前向きに受け止め、改善をしていきたいと思えます。

高い評価をして頂いたところや温かなお言葉は私たちにとって、大きな励みとなり、これからも大切にしながら、更なる保育向上に努め、子どもたちの為により良い、保育を目指して参ります。

長い期間をかけて改善点や課題を明確にして頂いた評価機関の皆様には、心より大変感謝しております。最後まで、温かなご指導、本当に有難うございました。

園長 青木 真紀子

～ 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.lg.jp/kenkou/fukushi/>

●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.knsyk.jp/search/3hyouka/index.html>



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

〒231-0011 横浜市中区太田町4-49 NGS横濱馬車道802号室

TEL : 045-222-6501 FAX : 045-222-6502 <http://www.shimin-sector.jp>
