



横浜市福祉サービス第三者評価
評価結果報告書
わらべうた幸町保育園
平成31年4月

評価実施機関
特定非営利活動法人
よこはま地域福祉研究センター

目 次

実施概要.....	1
総合評価/全体の評価講評.....	2
サービス実施に関する項目.....	3
共通評価領域 1 サービスマネジメントシステムの確立.....	3
共通評価領域 2 人権の尊重.....	6
共通評価領域 3 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供.....	7
共通評価領域 4 サービスの適切な実施.....	9
組織マネジメントに関する項目.....	12
共通評価領域 5 運営上の透明性の確保と継続性.....	12
共通評価領域 6 地域との交流・連携.....	15
共通評価領域 7 職員の資質の向上の促進.....	17
利用者調査結果（アンケート）.....	19

川崎市福祉サービス第三者評価（認可保育所版）
【実施概要】

対象事業所名（定員）	わらべうた幸町保育園（30人）
経営主体（法人等）	HITOWAキッズライフ株式会社
対象サービス	認可保育所
事業所住所	〒212-0011 川崎市幸区幸町1-749-2 オオモリビル1F
事業所連絡先	044-511-1277
評価実施期間	平成30年12月～平成31年4月
評価機関名	特定非営利活動法人よこはま地域福祉研究センター

評価実施シート （管理者層合議用）	評価実施期間 平成30年12月1日～平成30年12月28日
	（評価方法） ・園長、保育リーダーとの合議
評価実施シート （職員用）	評価実施期間 平成30年12月1日～平成30年12月28日
	（評価方法） ・第三者評価の説明をし職員一人一人にアンケートを配布。
利用者調査	配付日）平成30年12月1日 回収日）平成31年12月15日
	（実施方法） ・全世帯の保護者に対し、保育園を通じてアンケート用紙、返信用封筒を配付した。 ・アンケート記入後、保護者より無記名で評価機関に直接返送してもらい、集計した。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間（実施日）／平成31年3月11日、3月13日
	（調査方法） ・1日目：午前中は各クラスの保育観察、園児と一緒に昼食をとり、午後は書類調査、事業者面接調査を実施した。

[総合評価]

<施設の概要・特徴>

わらべうた幸町保育園は、JR「川崎」駅および京浜急行線「京急川崎」駅から歩いて10分ほどの所にあります。オフィスビルや大型ショッピングモールが並ぶ地域にありますが、徒歩圏には複数の公園もあり、子どもたちの散歩コースとなっています。

園は、2014年（平成26年）4月にHITOWA キッズライフ株式会社によって設立されました。

運営法人は、首都圏を中心に保育所や病児保育室などを多数運営しています。

鉄骨造3階建ての1階部分を園舎として用いていて、1・2歳児保育室、幼児保育室、調理室、事務室兼医務室などがあります。

定員は、30人（1歳児～5歳児）、開園時間は平日・土曜日ともに7時～20時です。

保育理念として「～子どもの時間が流れる保育園～家庭のようなあたたかい場で、いきいきとした『生活』と『あそび』を子どもたちに」、保育目標として「生きる力の基礎を育む：身体を育む～しなやかなからだの手、つながる力を育む～友だちも大人も大好き、学ぶ力を育む～チャレンジする好奇心、生活力を育む～自分の事は自分で自信」を掲げています。

[全体の評価講評]

<特によいと思う点>

■子どもたちは様々な経験をし、主体的に園生活を楽しんでいます

園は、子どもが自分の思いを伝え、困ったことがあれば自分から発信できるように、子どもの思いを大切に保育しています。幼児は、行事の内容を友だちと話し合って決めたり、自由遊びの時間には自分たちでおもちゃを選んでコーナー設定するなどしています。また子どもが好きな絵本に出てきたお菓子をクッキングで作ったり、栽培した小松菜と市販の小松菜の食べ比べをしたり、月2回の英語体験で取り上げた国の食事を楽しんだり、子どもの興味や関心を保育活動につなげていて、子どもたちは経験を通して様々な学びを得ています。

■保育士は、目指す方向性を共有し、連携して保育にあたっています

保育理念を玄関に掲示し、法人研修やスタッフ会議で職員に周知しています。保育理念を基に年度の園理念を策定して担当分担当表やマニュアルを整え、園理念が具現化できるようにしています。職員は、年度ごとに目標設定し、自己評価をしていますが、1つは法人のグループ行動指針から取り上げることで、職員自身が振り返られるようにしています。職員は、法人研修や、外部研修にも積極的に参加して研鑽を積み、理念に基づいた方向性を共有し、保育にあたっています。

■マニュアルの整備やヒヤリハット事例の共有など、安全・安心な保育の実践に向けての仕組みを整えています

園長は、スタッフ会議でリスクマネジメント研修の報告をし、園全体で安全面の点検、改善に取り組んでいます。事故や災害を想定した緊急連絡フローのマニュアルを整備し、職員に周知しています。また、緊急時の対応、救急情報センターや緊急時の連絡先を掲示するなど、職員誰でもが対応できる仕組みを整えています。アクシデント、インシデント、ヒヤリハットは記録し、毎月集計してスタッフ会議で共有し、改善に向けて取り組んでいます。ヒヤリハットについては職員に用紙を配付して提出を義務付け、職員の危機管理意識を高めています。

<さらなる改善が望まれる点>

■運営法人の中期計画を踏まえた単年度の事業計画を策定することが期待されます

中期的な方針を示した計画として、運営法人作成の3ヶ年の「事業方針」があります。また、職員から出た前年度の反省を基に園長が課題を抽出し、年度ごとの事業計画を策定しています。ただし、単年度の計画は、中期計画からつながる具体的な目標や行動計画などについては記載されてなく、連動したものになっていません。園の目指す方向性を明確にするためにも、中期計画を踏まえた事業計画を策定していくことが期待されます。

■地域に園を開いていき、地域の福祉施設としての役割を果たしていくことが期待されます

地域の子育て支援としては、育児相談をいつでも受け付けていますが、保育園見学や育児講座、保育士が地域に出て遊びを提供するなどの取り組みは行っていません。また、ボランティアや体験学習についてもマニュアル等の体制は整えているものの、受け入れの実績はありません。リーダー格の保育士も育ってきたこともあり、絵本を地域の親子向けに紹介したり、地域の子育て支援イベントで読み聞かせをするなど、園が持つ専門性を地域に還元していくことが期待されます。

＜サービス実施に関する項目＞

共通評価領域 1 サービスマネジメントシステムの確立
園のホームページがあり、保育園の基本方針や提供するサービス内容・園児のようすなどをわかりやすく掲載しています。入園時の保護者への説明は園長が個別に対応し、重要事項説明書（入園のしおり）を手渡して、丁寧に説明しています。入園後の年間指導計画や月間指導計画は園の全体的な計画及び保育理念に即して策定しています。年間の保健計画、食育計画も策定しています。入園に際しては保護者の保育参加を行い、家庭生活からの集団での生活への円滑な移行に取り組んでいます。
保育業務に関する各種のマニュアルが作成されています。内容は「運営ハンドブック」として保育全般に関するもの他、「保健衛生ハンドブック」「危機管理ハンドブック」「水遊びのマニュアル」「苦情解決マニュアル」なども整備されており、職員の心構えや、子どもの健康管理・生成管理・感染症対応、防災・環境整備などについて、わかりやすく具体的なものになっています。マニュアルは事務室に備え、職員が必要なときに活用できるようにしています。園独自に現場に即した具体的なマニュアルも作成し、毎年見直しています。
利用者の安全を確保する取り組みとして、地震・火災・津波・不審者侵入などを想定した防災訓練が園児参加で年14回実施されています。4月は地震発生の避難訓練を2回実施し、屋内での避難、屋外への避難と段階を踏んで子どもたちが安全に避難できるようにしています。不審者侵入の対応として、防犯カメラを設置して事務所のモニターで確認できるようにし、送迎の保護者はICカードキーで解除しています。避難経路の確保の他、近隣の住民や会社などとの連携にも取り組んでいます。

評価分類 (1) サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。	A
①利用者への園の情報提供は、園の掲示や写真をのせたパスワードで管理されたブログなどを使って日々の様子を伝えています。ホームページやパンフレットなどには園の保育方針や保育内容などをわかりやすく掲載しています。また、利用希望者の問い合わせには見学ができることを案内し、個別に対応しています。 ②入園時の説明は、園長が重要事項説明書（入園のしおり）を渡して、面談して行い、写真掲載承諾書などの同意書ももらっています。 ③入園時には5日間の慣らし保育を行い、3日間は保護者が保育参加をして子どもの育ちの様子を保育士に伝え、園での生活の様子を知ってもらって、子どもが保育園に十分に慣れるよう取り組んでいます。 ④就学に向けて、保育所児童要録を作成して小学校に送付しています。必要に応じて小学校に電話などで直接必要事項を知らせています。5歳児の担任保育士が小学校の授業を参観したり、幼保小連絡懇談会に参加しています。子どもたちが学校に行く機会を設けたり小学生と交流する機会を設けています。	
評価項目	実施の可否
① 保護者等（利用希望者を含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	○
② サービスの開始にあたり保護者等に説明し同意を得ている。	○
③ サービス利用開始後に、子どもの不安やストレスが軽減されるような支援を行っている。	○
④ 就学がスムーズに行われるよう、保育の方法や保護者とのかわりに配慮されている。	○

評価分類 (2) 手順を定め、その手順に従ったアセスメントを行い、サービス実施計画を策定している。		A
<p>①1・2歳児クラスについては、クラスの指導計画を元に個人別の年間指導計画を作成しています。また、要配慮児については、5歳児まで個別の指導計画を作成し、必要に応じて外部機関（児童相談所や川崎市南部地域療育センター）といつでも連携できるようにして、きめ細かい対応をしています。</p> <p>②年間指導計画・月間指導計画共に園の全体的な計画及び保育理念・保育の基本方針に即して策定しています。年間指導計画は年間目標をもとに所定の様式で項目ごとに作成されています。年間の保健計画、食育計画が作成され、スタッフ会議、給食会議で共有しています。</p> <p>③毎月、月案作成の中で反省と振り返りを行い、クラス会議、乳児担任会議、幼児担任会議、スタッフ会議で職員間で共有し、状況に応じて指導計画を見直しています。保育計画、月案の作成に当たっては、園長が確認し、全体的な計画を踏まえて作成するよう指導しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行っている。	○
②	指導計画を適正に策定している。	○
③	状況に応じて指導計画の評価・見直しを行っている。	○

評価分類 (3) サービス実施の記録が適切に行われている。		A
<p>①指導計画の実施状況は、担当保育士がクラス単位の保育日誌に活動のねらい、子どもの様子、反省を記録し、主任、園長が確認しています。1歳児クラスについては複写式の連絡帳の1枚を個別日誌としてファイリングしています。週案、月案の反省と振り返りを行い、職員会議で共有しています。</p> <p>②子どもの個人情報に関わる書類は、事務室内の鍵の掛かる書棚で施錠して管理しています。個人情報の取り扱いについては個人情報保護規定で、守秘義務については就業規則に明記し、職員に周知しています。</p> <p>③子どもに関する情報は、スタッフ会議、乳児会議、幼児会議、給食会議を定例で開催し、職員間で共有しています。前日の子どもの様子など必要な事項については、事務室の連絡ノートに記入し、保育士は出勤時に確認し、それ以外でも口頭で伝達しあっています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもに関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	○
②	子どもに関する記録の管理体制が確立している。	○
③	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有している。	○

評価分類 (4) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		A
<p>①法人のマニュアルとして「運営ハンドブック」があり、事務室に置き保育士は必要に応じてコピーし、手元で確認しています。「保健衛生ハンドブック」は、Ⅰ子どもの健康を見る、Ⅱ施設を整える、Ⅲ保健に関する姿勢を身に着けるの3領域からなり、保健衛生について詳しく記載されています。「危機管理ハンドブック」「苦情解決マニュアル」などのほかに、園の状況に即した園独自のマニュアルも作成され、これらにもとづいて保育を実践しています。</p> <p>②系列園共通のマニュアルについては、法人本部で見直しがなされ、変更については伝達、研修が行われます。また、園独自のマニュアルは、園長、リーダーにより毎年見直しがされています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	提供するサービスについて、標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	○
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	○

評価分類		A
(5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		
<p>①事故や災害を想定した緊急連絡フローのマニュアルがあり、各保育室からの避難経路図を掲示し、自衛消防隊を編成しています。園児に感染症が疑われる場合は速やかに保護者に連絡しています。感染症が発症した場合は玄関のお知らせボードで保護者に知らせます。</p> <p>②地震・火災・津波・不審者侵入を想定した防災訓練を年間14回行い、特に4月は園内と園外に避難する2段階の訓練を行っています。不審者侵入の対策としては地元警察のほか、同じビルの住民や会社とも連携しています。また、緊急時の保護者への連絡は一斉メールシステムを導入し、年1回システム登録時に配信を行い保護者の防災意識を高めています。</p> <p>玄関には防犯カメラを設置し、事務室内のモニター画面で安全確認を行っています。不審者侵入対策として出入り口は施錠し、送迎の保護者はICカードキーにより解錠しています。</p> <p>③ヒヤリハット・インシデント・アクシデントを記録し、毎月集計して内容、問題点、改善策を検討しています。公立保育園の看護師による心肺蘇生法の講習を保育士全員が受講しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	緊急時（事故、感染症の発生時など）における子どもの安全確保のための体制が整備されている。	○
②	災害時に対する子どもの安全確保のための取組を行っている。	○
③	子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	○

<サービス実施に関する項目>

共通評価領域 2 人権の尊重
全職員に「全国保育士会倫理綱領」を配付するとともに、園内研修で子どもの人権尊重を取り上げ、周知しています。新年度に向けた園内研修では、保育の実践の場面での子どもとの関わり方について取り上げてグループ討議をし、保育士自身が自己の保育を見直す機会としています。「信頼される存在として子どものそばに居ること」「子どもにとって心のよりどころとなること」などの項目で自己の保育を振り返るチェック表があり、保育士は年2回自己点検しています。今後は、保育士同士で注意し合える関係を構築していくことが期待されます。
園は保護者の子育てについての考え方を尊重し、保護者と連携していくことを大切にしています。入園前の保護者面接で生活習慣や価値観などを把握し、個々に合わせた対応をしています。トイレトレーニングや箸の導入などは、園での子どもの様子を伝えて保護者の意向を確認しながら進めています。また、食習慣の違いなど、文化や考え方の違いも尊重しています。外国籍などで保護者とコミュニケーションを取ることが難しい場合には、ゆっくり話したり、必要な外国語の会話一覧表を用意するなど、工夫しています。
個人情報保護規程があり、入職時に説明するとともに、毎年、全職員対象にコンプライアンス研修を実施し、周知徹底を図っています。保護者に対しては、重要事項説明書に「プライバシーポリシー」を掲載して入園説明会で説明し、同意書を取っています。幸区の保育イベントやパンフレットなどに子どもの写真等を用いる場合には、事前に保護者の了解を得ています。オムツ替えは一人ずつ行う、着替えは外部から見えないスペースを用いるなど、子どものプライバシーにも配慮しています。

評価分類 (1) サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	A
①入園前の保護者面接で生活習慣や子育てについての考え方などを把握し、個々に合わせた対応をしています。トイレトレーニングや箸の導入などは、園での子どもの様子を伝えて保護者の意向を確認しながら進めていて、園が主導することはありません。外国籍の子どもに対しては、食習慣の違いに配慮し、声かけを工夫するなどしています。保護者に対しては、ゆっくり話したり、必要な外国語の会話一覧表を用意するなど、工夫しています。 ②園内研修で子どもの基本的人権を取り上げ、園が目指す保育の方向性について話し合っています。保育士は、子ども一人一人に寄り添い、子どもに優しく話しかけ子どもの思いを受け止めるように努めています。保育士はチェック表を用いて、年2回自己の保育について振り返っています。ただし、子どもが落ち着かなくなると、保育士の声も大きくなる場面が複数見受けられましたので、さらなる環境作りの工夫が期待されます。 ③マニュアル「虐待の発見と対応」があります。川崎市や幸区の虐待に関する研修に参加した職員は、スタッフ会議で報告しています。	
評価項目	実施の可否
① 日常の保育にあたっては、個人の意思を尊重している。	○
② 子どもを尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	○
③ 虐待の防止・早期発見のための取組を行っている。	○

評価分類 (2) 利用者のプライバシー保護を徹底している。	A
①個人情報保護規程があり、入職時に説明するとともに、毎年、全職員対象にコンプライアンス研修を実施し、周知徹底を図っています。保護者に対しては、重要事項説明書に「プライバシーポリシー」を掲載して入園説明会で説明し、同意書を取っています。地域療育センターなどの関係機関と連携する場合には、事前に保護者に伝えています。幸区の保育イベントやパンフレットなどに子どもの写真等を用いる場合には、事前に保護者の了解を得ています。子どもの写真はパスワード付きの保護者専用のブログに掲載しています。パスワードは毎年変更しています。 ②幼児トイレには扉がついています。オムツ替えは一人ずつ行なう、着替えの時には外から見えないスペースを用いるなど、子どものプライバシーへの配慮をしています。プール遊びの時にはターフを張っています。保育室は、1・2歳児保育室、3・4・5歳児保育室とオープンな構造となっていますが、子どもが落ち着かない時や子どもと一対一で話し合いたい時には、隅のコーナーを用いたり、廊下を用いるなどしています。	
評価項目	実施の可否
① 子どもや保護者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている。	○
② 子どもの気持ちに配慮した支援を行っている。	○

<サービス実施に関する項目>

共通評価領域 3 意向の尊重と自律生活への支援に向けたサービス提供
定期的に保護者にアンケートを行い、行事や保育全般についての意見や要望を園に伝えられるようにしています。また、職員も園長も送迎時にこまめに保護者に声をかけ、子どもの様子や園での出来事を伝えるようにして、保護者からも話しやすい雰囲気を作っています。保護者会やクラス会、運営委員会で園の様子や方針などを説明し、保護者からの意見や要望に対しては検討しています。園の考え方を保護者に理解してもらいながら、柔軟に対応することも心がけています。
苦情解決の仕組みとして、園内に苦情受付担当者として苦情解決責任者を置き、外部の苦情解決第三者委員として地域の民生委員2名を定めています。玄関に苦情解決に関する園内担当者及び第三者委員の氏名と連絡先を明記し掲示しています。また、職員の写真、氏名の掲示と一緒に第三者委員の写真と氏名も掲示しています。玄関に意見箱を設置しています。苦情解決のマニュアルがあり、必要に応じて公表する場合にはプライバシーに配慮しています。
職員は子ども一人一人の家庭環境や生活リズムを把握し、保育園での共同生活を子どもが無理なく受け入れられるように援助しています。保育士は、子どもが自分の思いを伝え、困ったことがあれば自分から言えるように、子どもの発言や思いを大切に保育しています。特別な配慮が必要な子どもの保育については、担当する職員が専門知識を外部研修で学んだり、外部の専門家からの定期的な助言をもらいながら、職員みんなで見守りながら、他の子どもたちとの生活がスムーズに過ごせるよう園全体で支援しています。

評価分類 (1) 利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。	A
① 行事後の保護者アンケートや本社直接提出の保護者アンケートなどで積極的に保護者の意見を聞く体制をとっています。送迎時にはどの保育士からも保護者に話しかけ、子どもの様子を伝えながら保護者が話しやすい雰囲気になるよう心がけ、必要に応じて担任や園長といつでも面談できるようにしています。玄関に意見箱を設置して保護者が意見を出しやすいようにしています。 ② アンケート結果を受けて園内の取り組みを見直しています。保護者の代表からなる運営委員会が年2回行われ、園長が参加して園の様子を伝えたり、行事についての要望などへの対応を説明しています。保護者の要望に対して園の方針や考え方を丁寧に説明し、改善できる点は工夫して対応しています。アンケート結果は職員間で共有し、保護者に向けて掲示しています。	
評価項目	実施の可否
① 利用者満足の把握に向けた仕組みを整備している。	○
② 利用者満足の向上に向けた仕組みを整備し、サービス向上に取り組んでいる。	○

評価分類		A
(2) 利用者が意見を述べやすい体制が確保されている。		A
<p>①保護者からの相談には、内容によっては事務室などの場所を設け、他人の目を気にせずに落ち着いて相談ができるように配慮しています。廊下に職員の写真と名前を掲示し、担任以外の職員とも親しく接してもらう工夫をしています。子どもたちには自ら遊びを選んだり、言葉を発することができる環境を心がけています。</p> <p>②苦情解決対応のマニュアルがあり、園内に苦情受付担当者と苦情解決責任者を置き、外部の苦情解決第三者委員として地域の民生委員2名を定めています。苦情解決について園内の担当者及び第三者委員の氏名と連絡先を明記して玄関に掲示すると共に入園のしおりにも掲載しています。地域の民生委員の2名は写真と名前を廊下に掲示してわかりやすくしています。</p> <p>③苦情記録簿を作成し、小さな苦情も記録検討しています。必要に応じて公表する場合にはプライバシーに配慮して対応しています。大きな苦情だけでなく、子どもの小さなつまずきや保護者からの意見についても、職員間で共有し解決に向けて丁寧に対応しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもや保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	○
③	子どもや保護者からの意見等に対して迅速に対応している。	○

評価分類		A
(3) 子ども一人ひとりの発達の状態に応じた援助を行っている。		A
<p>①子ども一人一人の家庭環境や成長の差を把握し、柔軟に対応しています。入園時には保護者に保育参加してもらい、家庭での生活リズムからスムーズに共同生活に移行できるようにしています。職員は子どもたちの自由な発言を受け止め、自分の思いが伝えられるよう見守っています。</p> <p>②異年齢で過ごすことが多く、1・2歳児と3・4・5歳児は同室で保育しています。年明けからは進級に向けて2・3・4歳児のクラスをミックスして交流を図っています。二つの保育室が見通せる構造になっていて、日常的に異年齢間の触れ合いを持っています。</p> <p>③3・4・5歳児は選択遊びを取り入れ、子どもたち自身が遊びたい玩具をいくつかのコーナーに設置して、名札カードを枠の中に入れて人数や時間を区切って、ルールを学びながら遊んでいます。制作活動は保育士が作り方を提示し、子どもの興味や関心を捉えて、子どもが主体的に取り組みできるようにしています。</p> <p>④特別に配慮が必要な子どもの保育については、担当職員が川崎市南部地域療育センターに保育の仕方を見学や研修に行き、電話でも相談しています。他の子どもたちとの生活がスムーズに行えるよう園全体で支援しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子ども一人ひとりを受容し、その発達の過程や生活環境などの理解を深めて働きかけや援助が行われている。	○
②	様々な人間関係や友達との協同的な体験ができ、生活が豊かになるような環境が整備されている。	○
③	子どもが主体的に活動し、自分を表現し、他者の表現を受け入れる力が育つように支援している。	○
④	特別の配慮が必要な子ども（障害のある子どもを含む）の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるように援助している。	○

＜サービス実施に関する項目＞

共通評価領域 4 サービスの適切な実施
子どもに関する家庭と園との情報交換は、年齢に応じた書式や体裁の連絡帳を用いています。1歳児については24時間の生活状況を把握できるよう、家庭と園が同じ項目で記入する複写式のノートを用い、1枚は一人一人の個人日誌として園で管理しています。保護者への日々の伝達には登降園表に記録して伝え、日中の子どもの様子などについては事務室の引継ぎノートで職員間で共有しています。日々の子どもたちの様子は廊下に各クラスの保育内容を書いて1週間掲示し、写真やパスワードで管理された園のブログで見ることができます。
園では子どもたちが食事を楽しみ、食習慣が身につくように工夫しています。発達や成長に合わせて机や椅子、食器が選べるように用意しています。日常的には和食中心のメニューを心がけ、月に2回は「ふぁんぱりん」（英語体験プログラム）の日には取り上げた国の料理を出すようにしています。全クラスが月に2回クッキングを行い、時には子どもたちが栽培した野菜を使ったりして、食への関心を高めています。みんなで読んだ絵本の内容や保育活動と連動したメニューなども取り入れています。
子どもが自分の健康や安全に関心を持つように、「からだのはなし」や看護師・保育士・栄養士の三者による健康をテーマにした話をする機会を設けています。子どもたちと一緒に「公園マップ」を作成して、危険箇所を確認したり、遊びや散歩のルールやマナーを確認しています。公園の大型遊具は、遊ぶ範囲を決めるなどして安全に遊べるように援助しています。月2回の内科検診と年1回の歯科検診、毎月の身体測定の結果を記録し保護者にも伝えていきます。ヒヤリハットを記録し、毎月集計して問題点・改善点を全職員で共有しています。

評価分類 (1) 家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている。	A
①登園時に保護者から確認した子どもの様子を登降園表に記載し、家庭との連絡には、年齢に応じた書式や体裁の連絡帳を用いています。1歳児は24時間の様子が把握できるように家庭と保育園で同じ項目を書ける書式を用いています。 ②乳児は個人月案を作成し、幼児は3ヶ月ごとに発達チェックを行っています。子どもたちには姉妹園の看護師が幼児向けの身体の話を行っています。保護者にはクラス懇談会でトイレトレーニングについての練習手順書を示して説明するなどきめ細かい配慮をしています。晴天時は基本的に毎日散歩に出かけ、屋外で身体をたくさん使う活動をしています。 ③午睡時間は各年齢のプログラムによって開始時間を設定していますが、体調によって柔軟に対応しています。5歳児クラスは年明けを目安に午睡をなくしています。 ④お迎えの保護者への伝達は登降園表をもとに行っています。各クラスの今日の活動を1週間毎日書き加えていく表を掲示して、その日の活動や前日までの活動を見ることができるようにしています。 ⑤クラス懇談会、運営委員会を年2回、個人面談を年1回設けており、保護者アンケートも行っています。	
評価項目	実施の可否
① 登園時に家庭での子どもの様子を保護者に確認している。	○
② 子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるよう支援を行っている。	○
③ 休息（昼寝も含む）の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している。	○
④ お迎え時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている。	○
⑤ 保育所の保育に関して、保護者の考え方や提案を聴く機会を設けている。	○

評価分類 (2) 保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている。		A
<p>①登降園表をもとに、遅番スタッフへ伝達を行い、日中の様子を把握して保育に当たるようにしています。また、確実に迎えの保護者にも伝わるようにしています。4月はできるだけ同じ保育士が対応するようにして子どもたちの様子を把握し、子どもが保育士に親しみ、かかわりを楽しめるように配慮して、保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるようにしています。</p> <p>②日頃から、乳児クラス、幼児クラスはそれぞれ同室で保育を行っており、朝の会や帰りの会はそれぞれ一緒に行っています。5歳児がおやつを作って、1歳児に食べさせてあげたり、進級前には4歳児が2歳児と散歩に行くなどして異年齢児間の交流を多く持てるように配慮しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている。	○
②	年齢の違う子どもとも楽しく遊べるような配慮をしている。	○

評価分類 (3) 子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している。		A
<p>①身体の大きさに合った年齢別のテーブル、いすを用意して、幼児クラスは3～5歳児と一緒に食事ができるようにしています。幼児クラスは毎日、当番が調理室に給食のメニューを聞きに行き、覚えて他の子どもに知らせています。どのクラスの配膳も栄養士が行い、子どもたちの食べる量や嗜好などを把握しています。</p> <p>②給食は和食を中心とした献立です。お誕生日会や行事の時はメニューを工夫し、毎月2回の「ふぁんぱりん」（英語体験プログラム）に合わせた世界のメニューも提供しています。定期的に栄養士・保育士・園長で食材の切り方や大きさを検討しています。</p> <p>③食物アレルギーのある子どもには、アレルギー対応マニュアルに沿って除去食を提供しています。トレーの色を分け、乳児は別の窓口から運びだし、声に出して確認しています。</p> <p>④毎日の給食とおやつは写真を玄関のフォトフレームで見られるようにしています。保護者からレシピを聞かれると個別に知らせるほか、人気メニューのレシピを給食日より紹介しています。全クラスが毎月2回クッキングを行っていています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもが楽しく、落ち着いて食事を取れるような雰囲気作りに配慮している。	○
②	メニューや味付けなどに工夫をしている。	○
③	子どもの体調や文化の違いに応じた食事（アレルギー対応を含む）を提供している。	○
④	保育所の食事に関する取組を保護者に対して伝える活動をしている。	○

評価分類 (4) 子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている。		A
<p>①月に1回、姉妹園の看護師による「体の話」を行って、子どもたちにもケガや病気の予防について伝え、他の場面でも振り返るようにしています。年4回、看護師、栄養士、保育士の三者で連携して、体に関するテーマを決めて子どもたちに話す機会を設けています。また、公園遊びでは、公園マップを作成して、大きな遊具の使い方やルール、危険箇所などを子どもたちと確認して、安全に遊ぶための工夫をしています。</p> <p>②健康診断は内科検診を全クラス2ヶ月に1回、歯科健診を年1回行っています。内科健診、歯科健診、毎月の身体測定の結果を「すこやか手帳」に記録して、毎月保護者に伝えています。</p> <p>③感染症については入園のしおりに明記し、発症した場合は掲示で保護者に知らせ、一定数を越えた場合は行政に報告して指示を仰いでいます。本社から発行される「ほけんだより」を保護者に配布し、季節や子どもに関連した健康・安全の情報を提供しています。乳幼児突然死対策としては午睡時に1歳児は5分ごと、2歳児は10分ごとにブレスチェックを行い、うつぶせ寝の子どもは体位を変えるなどしています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	けがや病気を防止するため、日頃から身の回りの危険について子どもに伝えている。	○
②	健康診断・歯科健診の結果について、保護者や職員に伝達し、それぞれの保育に反映させている。	○
③	保護者に対して感染症や乳児突然死症候群（SIDS）等に関する情報を提供し、予防に努めている。	○

<組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 5 運営上の透明性の確保と継続性
保育理念は「～子どもの時間が流れる保育園～家庭のようなあたたかい場で、いきいきとした『生活』と『あそび』を子どもたちに」で、玄関に掲示するとともに、保育理念、保育目標、保育方針をパンフレットや重要事項説明書に明記しています。保育理念を基に、園長が年度ごとの園理念を作成し、年度初めのスタッフ会議で周知しています。園理念に基づき年度の行動指針と担当分担表、マニュアルを作成して職員に周知し、方向性を共有して実践に向けて取り組めるようにしています。保護者に対しては、入園説明会や懇談会で説明しています。
中期的な方針を示した計画として、法人作成の3ヶ年の「事業方針」があります。また、職員から出た前年度の反省を基に園長が課題を抽出し、年度ごとの事業計画を策定しています。ただし、単年度の計画は、中期計画と連動したものとなっており、今後は中期計画からつながる具体的な目標や行動計画についても記載することが期待されます。職員に対しては、年度初めのスタッフ会議で事業計画について説明しています。
園長は各種会議を主宰し、質の向上に向けて積極的に取り組んでいます。年度ごとの保育マニュアルや安全管理マニュアル、救急マニュアル等の園独自のマニュアルやルールブックを作成して職員に周知しています。ICT化を導入し情報共有と事務の効率化を図ったり、毎月、ヒヤリハットの提出を職員に義務付けて分析結果を共有したり、「年間行事の導入・制作時期の目安」を作成して担当保育士が早めに企画・準備できる仕組みを作るなど、様々な取り組みを行っています。

評価分類 (1) 事業所が目指していること(理念・基本方針)を明確化・周知している。	A
①保育理念を玄関に掲示するとともに、保育理念、保育目標、保育方針をパンフレットやホームページ、重要事項説明書(入園のしおり)に明記しています。 ②法人研修で、保育理念や方針を職員に周知しています。また、新年度に向けて「保育の原則について」というテーマで園内研修を実施してグループワークで意見交換し、目指す方向性を共有しています。 ③リーダーはクラス会議に参加するなどして、指導計画が理念や方針に沿っているかを確認し、必要なアドバイスをしています。園長は、保育の様子や職員の自己評価をチェックし、必要な指導やアドバイスをしています。また、職員の自己評価表、チェック表、園の自己評価などの項目に、理念や方針に基づいた項目があり、職員が理念に沿った保育が実践できたかを振り返られるようになっています。 ③園長は、入園説明会や年度初めの保護者懇談会で、保育理念について具体的に分かりやすく保護者に説明しています。今年度は、子どもの最善の利益を取り上げました。	
評価項目	実施の可否
① 理念・基本方針を明示している。	○
② 理念・基本方針について、職員の理解が深まるような取組を行っている。	○
③ 理念・基本方針について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている。	○

評価分類		B
(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		
<p>①中長期的な方針を示した計画として、法人作成の3ヶ年の「事業方針」があり、重点目標として「筋肉質な運営体制の構築」と「周辺事業の拡張で更なる成長を目指す」を掲げています。</p> <p>②園としての単年度の事業計画が策定されていますが、中長期計画からつながる具体的な目標や行動計画を定めたものとはなっていません。</p> <p>③職員から出た前年度の反省を基に園長が課題を抽出し、事業計画を策定しています。</p> <p>④年度初めのスタッフ会議で園長が職員に年度の方針を説明し、職員間で共有しています。法人の理念に基づき、年度ごとの園理念を作成し、それに沿った年度の行動指針とマニュアルを作成し、新年度に向けたスタッフ会議で周知しています。今年度の園理念は「保護者が在園児の兄弟児も預けたいと思える保育園、スタッフが自分の子どもを預けたいと思える保育園」です。</p> <p>⑤保護者代表が参加する運営委員会で年度の方針について説明していますが、事業計画自体について説明することはしていません。</p>		
評価項目		実施の可否
①	理念・基本方針の実現に向けた中・長期計画が策定されている。	○
②	中・長期計画を踏まえた年度単位の事業計画が策定されている。	●
③	事業計画の策定が組織的に行われている。	○
④	事業計画が職員に周知されている。	○
⑤	事業計画が保護者等に周知されている。	●

評価分類		A
(3) 管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている。		
<p>①園長は各種会議を主宰し、自らの役割と責任を職員に対して表明しています。組織図及び担当役割表を作成し、それぞれの職員の役割や責任を明確にしています。</p> <p>②年度ごとに園理念の実践に向けた保育マニュアルを作成し、職員に周知しています。安全管理マニュアルや救急マニュアル等の園独自のマニュアルやルールブックを作成して職員に周知するなど、職員間の質の統一化に向けて積極的に取り組んでいます。</p> <p>③今年度ICT化を導入し、指導計画、全体的な計画、日誌、成長・発達表などをパソコン上で情報共有できるようになり、事務の効率化が進みました。毎月、職員からヒヤリハットを提出してもらって時間帯、クラス別、内容、要因等の分析を行なって結果を毎月のスタッフ会議で共有することで職員の危機管理意識を高め、事故防止に向けて取り組んでいます。また、「年間行事の導入・制作時期の目安」を作成し、担当保育士が中心となって早めに企画・準備することで、子ども主体の保育が実践できるようにしています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	○
②	質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	○
③	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	○

評価分類 (4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		A
<p>①指導計画や日誌には自己評価の欄があり、保育の内容が園の理念や方針、計画のねらいに沿っているかを自己評価する仕組みがあります。</p> <p>②年1回、職員一人一人が園全体についての自己評価をし、集計結果を基に話し合って園としての自己評価を作成しています。また、法人による保護者アンケートを毎年実施しています。園の自己評価、保護者アンケートの結果は園内に掲示し、保護者にフィードバックしています。</p> <p>②園としての自己評価の結果や保護者アンケートの結果は、スタッフ会議で共有し、園としての課題を抽出し、改善について話し合っています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	○
②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	○

評価分類 (5) 経営環境の変化等に適切に対応している。		A
<p>①園長は、運営法人の園長会、幸区園長会、幸区代表園長会、地域別園長会などに出席し、事業経営を取り巻く情報を把握しています。</p> <p>②園長は、経営状況を取り巻く情報を分析し、改善すべき課題を抽出しています。課題はスタッフ会議等で職員間で共有し、園として取り組んでいます。今年度までの園理念を「保護者が在園児の兄弟児も預けたいと思える保育園、スタッフが自分の子どもを預けたいと思える保育園」とし、質の向上と園の地域への認知度の向上に取り組んできましたが、開園5年目を迎え、園見学者、入園希望者ともに大幅に増加したことを受け、来年度からは「スタッフが自分の子どもを預けたいと思える保育園」に絞り込み、質の向上に向けて積極的に取り組んでいく予定です。</p>		
評価項目		実施の可否
①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	○
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	○

<組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 6 地域との交流・連携
ホームページやパンフレットで園の情報を提供しています。パンフレットは幸区役所や幸区の保育園児作品展の会場に置くなどしています。市内の保育園が持ち回りで行う市民会館の展示で園の紹介をしています。また、毎月町内会長に園便りを送付しています。利用希望者等の見学は予約制で最大1日3組までを目安に受け付けています。日程は利用者の希望を聞き相談しながら決めています。見学時には、園長がパンフレットを用いて理念や方針、保育内容を説明し、園内を案内して子どもが遊んでいる姿やおやつの様子を実際に見てもらっています。
地域の子育て支援としては、育児相談をいつでも受け付けていて、幸区役所のパンフレットにその旨を掲載しています。また、園見学に訪れた保護者の育児相談にも応じています。ただし、保育園見学や育児講座、保育士が地域に出て遊びを提供するなどの取り組みは行っていません。また、ボランティアや体験学習についてもマニュアル等の体制は整えているものの、受け入れの実績はありません。開園5年目を迎え、リーダー格の保育士も育ってきたこともあり、今後は地域に園を開き、園の専門性を還元していくことが期待されます。
幸区園長会、幸区代表園長会、幸区幼保小連携会議などに園長や職員が参加しています。また、園長と主任児童委員の会議や要保護児童対策地域協議会議に参加し、地域の福祉ニーズを把握しています。5歳児がミニミニ運動会などで南河原地区の保育園と交流したり、プール交流や行事見学などで公立園と交流したりしています。プール前には、公立園の看護師による救命救急の園内研修を実施しています。

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。	A
①ホームページやパンフレットで園の情報を提供しています。パンフレットは幸区役所や幸区の保育園児作品展の会場に置くなどしています。市内の保育園が持ち回りで行う市民会館の展示で園の紹介をしています。また、毎月町内会長に園便りを送付しています。 ①園の見学は予約制で最大1日3組までを目安に受け付け、パンフレットを用いて園の理念や方針、保育内容を説明し、園内を案内して子どもが遊んでいる姿やおやつの様子を実際に見てもらっています。 ②育児相談をいつでも受け付けていて、幸区役所のパンフレットにその旨を掲載しています。また、園見学に訪れた保護者の育児相談にも応じていて、必要に応じて地域療育センターなどの情報を提供しています。 ②ボランティア受け入れマニュアルを整備し、受け入れ体制を整えています。主任児童委員等を保育園に招待し、伝承遊びを教えてもらうなどの交流をしていますが、ボランティアの受け入れ実績はありません。また、小中学生の体験学習等の受け入れも今後の課題となっています。	
評価項目	実施の可否
① 地域社会に対して、開かれた組織となるよう、事業所に関する情報を開示している。	○
② 事業者が有する機能を地域に提供している。	○
③ ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	○

評価分類 (2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		A
<p>①幸区園長会、幸区代表園長会、幸区保健担当者連携会議に園長、幸区幼保小連携会議に年長担当保育士、幸区栄養士会に栄養士が参加しています。</p> <p>②5歳児が南河原地区の保育園とミニミニ運動会などで交流しています。また、プール交流や行事見学などで公立園と交流しています。プール前には、公立園の看護師による救命救急の園内研修を実施しています。5歳児は、幸区の保育まつりの観劇鑑賞に参加したり、作品展の見学に行ったりしています。</p> <p>③園長は主任児童委員の会議に参加したり、要保護児童対策地域協議会議に参加したりし、地域のニーズを把握しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	関係機関・団体との定期的な連絡会等に参画している。	○
②	地域の関係機関・団体の共通の課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
③	地域の福祉ニーズを把握するため事業・活動に参加している。	○

<組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 7 職員の資質の向上の促進
就業規則の服務規律に職員が守るべき規範、倫理等を明記し周知しています。また、法人の「グループ行動指針」を事務室に掲示しています。毎年、全職員対象にコンプライアンス研修を実施し、終了後には理解度テストを行っています。全職員が年度初めに「評価表」を用いて年間目標を作成し年度末に自己評価をしています。それを基に、年4回園長面談を行ない、目標設定と期ごとの進捗度のチェック、達成度の評価を実施しています。評価結果は、賞与に反映しています。
法人の「保育士研修体系」にステージごとの必要要件と期待水準を明記し、それに基づき必要な研修を実施しています。研修担当は園長で、個々の職員の経験や職務、年度目標、希望などを考慮して研修計画を作成しています。園内研修を定期的実施するほか、法人の基礎研修、フォローアップ研修、保育力向上、絵本検定などの研修があり、必要な職員が参加しています。また、川崎市や幸区の外部研修にも参加しています。研修に参加した職員は研修報告書を回覧するとともに、必要に応じてスタッフ会議等で報告しています。
法人は、持ち帰り業務ゼロ、残業ゼロ、年間休日125日を掲げ、働きやすい環境作りに向けて取り組んでいます。社宅制度や家賃補助の仕組みを整備したり、年1回の健康診断を実施したり、インフルエンザの補助金を支給するなどしています。年4回の職員面談で、個々の職員の意向を把握しています。また、園長は、職員の様子や健康状態を観察し、日々コミュニケーションを取る中で、職員の悩みや困っていることを聞き、アドバイスをしたり、相談にのったりしています。

評価分類 (1) 事業者が目指しているサービスを実現するための人材構成となるよう取り組んでいる。	B
①配置基準以上の人員体制を確保しています。 ②人材の求人・採用は法人が行っています。常勤職員の採用は全て法人が行いますが、非常勤職員については園長が面接しています。 ③就業規則の服務規律に職員が守るべき規範、倫理等を明記し職員に周知しています。また、全職員に「全国保育士会倫理綱領」を配付しています。毎年、全職員対象にコンプライアンス研修を実施し、終了後には理解度テストを行っています。 ④全職員が年度初めに年間目標を作成し年度末に自己評価をしています。それを基に、年4回園長面談を行ない、目標設定と期ごとの進捗度のチェック、達成度の評価を実施しています。評価結果は、賞与に反映しています。目標設定にあたっては、法人のグループ行動指針と法人独自の絵本検定からも取り上げることとしています。 ⑤実習生受け入れのマニュアルを整備し、受け入れ体制を整えています。今までのところ受け入れの実績はありません。	
評価項目	実施の可否
① 必要な人材や人員体制に関する具体的な考え方が確立している。	○
② 具体的なプランに基づく人材の確保に取り組んでいる。	○
③ 遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するための取組を行っている。	○
④ 職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格など）が連動した人材マネジメントを行っている。	○
⑤ 実習生の受入れと育成が積極的に行われている。	●

評価分類 (2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		A
<p>①法人の「保育士研修体系」にステージごとの必要要件と期待水準を明記し、それに基づき必要な研修を実施しています。現在、それぞれの職員のキャリアパスを見据えた体系的な人材育成計画の作成を検討しています。職員が個々のライフプランに基づき将来の見通しをもてるような人材育成計画の作成が期待されます。</p> <p>②研修担当は園長で、個々の職員の経験や職務、年度目標、希望などを考慮して研修計画を作成しています。園内研修を定期的実施しています。嘔吐処理、救命救急などの研修には非常勤職員も参加しています。法人の基礎研修、フォローアップ研修、保育力向上、絵本検定などの研修があり、必要な職員が参加しています。また、川崎市や幸区主催の外部研修にも参加しています。</p> <p>③研修に参加した職員は研修報告書を記載するとともに、必要に応じてスタッフ会議等で報告しています。研修報告書は回覧し職員間で共有しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	○
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	○
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	○

評価分類 (3) 職員の就業状況に配慮がなされている。		A
<p>①定期的に就業状況をチェックしています。有休表を用い、職員の希望を聞いています。また、年4回の職員面談で、個々の職員の意向を把握しています。園長は、職員の様子や健康状態を観察し、日々コミュニケーションを取る中で、職員の悩みや困っていることを聞き、アドバイスをしたり、相談にのったりしています。</p> <p>②法人は、持ち帰り業務ゼロ、残業ゼロ、年間休日125日を掲げ、働きやすい環境作りに向けて取り組んでいます。また、社宅制度や家賃補助の仕組みを整備しています。コンプライアンスホットラインを設置し、職員に周知しています。年1回の健康診断を実施するほか、インフルエンザの補助金を支給しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	○
②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	○

認可保育所 利用者調査項目（アンケート）

- アンケート送付数（対象者数）（ 26 ）人
- 回収率 80.8%（ 21 ）人

サービスの提供

利用者調査項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
1	落ち着いて過ごせる雰囲気になっているか。	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%
		17 人	4 人	0 人	0 人
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%
		19 人	2 人	0 人	0 人
3	提供されている食事は、子どもの状況に配慮されているか。	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%
		18 人	2 人	1 人	0 人
4	子どもの保育について、保護者と園に信頼関係があるか。	76.2%	23.8%	0.0%	0.0%
		16 人	5 人	0 人	0 人
5	園の生活で身近な自然や社会と十分かかわっているか。	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%
		18 人	2 人	1 人	0 人
6	安全対策が十分に取られているか。	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
		14 人	7 人	0 人	0 人

利用者個人の尊重

7	一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか。	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%
		20 人	1 人	0 人	0 人
8	子どものプライバシーは守られているか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		21 人	0 人	0 人	0 人

相談・苦情への対応

9	保護者の考えを聞く姿勢があるか。	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
		15 人	6 人	0 人	0 人
10	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか。	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
		18 人	0 人	3 人	0 人
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
		15 人	6 人	0 人	0 人

周辺地域との関係

12	周辺地域と園との関係は円滑に進められているか。	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%
		17 人	4 人	0 人	0 人

利用前の対応

13	【過去1年以内に利用を開始され、利用前に説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか。	53.8%	38.5%	0.0%	7.7%
		7 人	5 人	0 人	1 人

福祉サービス第三者評価 評価機関

特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 17 番地 金井ビル 201 号室

TEL : 045-228-9117 FAX : 045-228-9118

URL : www.yresearch-center.jp/ E-mail : top@yresearch-center.jp



かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第 26 号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第 17 号

川崎市福祉サービス第三者評価認証機関 第 14 号

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定番号 25-01

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 認証番号 機構15-232

全国社会福祉協議会社会的養護関係施設第三者評価機関 2510-002-02
