
**福祉サービス第三者評価
評価結果報告書**

川崎市高石保育園

平成31年3月26日

公益社団法人 けいしん神奈川

〔川崎市福祉サービス第三者評価結果報告様式〕
 (認可保育所版)

対象事業所名(定員)	川崎市高石保育園 (定員90名)
経営主体(法人等)	川崎市
対象サービス	認可保育園
事業所住所	〒215-0003 川崎市麻生区高石1-14-15
事業所連絡先	044-954-5355
評価実施期間	平成30年12月～平成31年 3月
評価機関名	公益社団法人 けいしん神奈川

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 12日～平成 31年 1月 29日
	(評価方法)
	・園長、園長補佐との合議により指定の評価票により自己評価を行なった。

評価実施シート (職員用)	評価実施期間 平成 30年 12月 12日～平成 31年 1月 29日
	(評価方法)
	・施設より職員全員に評価実施シートを配布。 ・記入後、園内設置の回収箱(評価機関準備)に投函。

利用者調査	配付日)平成 31年 1月 7日
	回収日)平成 31年 1月 29日
	(実施方法)
	・施設より利用者家族全員にアンケート用紙を配布。 ・記入後、園内設置の回収箱(評価機関準備)に投函。

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2月26日・27日
	(調査方法)
	・評価者2名が訪問し、施設見学及び園長・園長補佐へのヒアリング、保育観察を行った。 ・職員へのヒアリング及び園長・園長補佐へのヒアリングを行った。

[総合評価]

〈施設の概要・特徴〉 高石保育園は、小田急線「百合ヶ丘」徒歩5分の住宅地に昭和51年5月1日開設されています。園舎は、鉄筋コンクリート2階建てで、建てられてから年数を経っていますが、職員たちが毎日の点検等で確認を行い、子どもたちが安全・安心に過ごせるように取り組んでいます。園の保育目標である「た 楽しくあそぶ子ども、か 考える子ども、い 意欲のある子ども、し 自分を好きになれる子ども」の実現を目標に、子どもたちが保育園を楽しいと思ってもらえるように取り組んでいます。当園の職員は、豊かな経験と保護者に信頼される対応で保育の基本である、子どもとの関わりと保護者との関係づくりで高い評価を得ています。園庭の芝山には湧き水が流れ、サワガニなども生息するなど環境にも恵まれています。地域との関わりも大切にしています。保育相談や保育体験、園庭開放等で地域との交流を深めています。

[全体の評価講評]

〈特によいと思う点〉

経験豊かな職員の対応で、保護者と良好な関係が築かれています。

保護者との関わりでは、迅速な対応を心がけています。対応が難しい内容についても丁寧な説明を心がけています。経験豊かな職員のきめ細かな対応により保護者からは、「子どもだけでなく、保護者の体調にも心を配ってくれている」「相談に親身に答えてくれる」など信頼の声が多く聞かれました。職員間の連携では経験に裏打ちされた多くの工夫が随所で見られました。リーダー会では、事前に職員たちが困っていることを把握し、楽しく気持ちよく頑張れるように話しあっています。職員の知恵と工夫で質の高い保育が進められています。

子どもたちが、食への関心を持ち楽しく食事できるように取り組んでいます。

子どもたちが楽しく食事出来るように様々な取り組みを行っています。食事環境では子どもにテーブルや椅子が合うように足台を用意するなどをしています。開始時に、当番の子がメニュー紹介や「いただきます」と大きな声で伝え楽しく食事している様子が見られました。行事食では季節感を感じられる献立や盛りつけで、子どもたちが楽しく食事できる工夫を行っています。月に2回同じ献立なので1回目の状況を把握し、次回に反映しています。園庭で栽培した野菜などの提供や調理保育で子どもたちが食への関心を持つ取り組みを進めています。

計画の策定、実施、評価のなかに、振り返りをしっかり組み込んで取り組んでいます。

たとえばイベントを行う場合でも、楽しかった、さようなら、というのではなく、しっかり次につなげていくという意識を強く持って取り組んでいます。いわゆる見直し意識が非常に強いことが、多くの改善につながっています。こうした仕組みが全職員の参加や業務の見える化、問題点や課題、悩みの共有化や活発な議論によって、より有効に働くようになっていきます。

〈さらなる改善が望まれる点〉

安全や防犯の取り組み内容を保護者に再度伝え、不安を取り除くことが必要と感ず

緊急時の対応や災害時の安全確保はマニュアルや実技研修で職員は理解しています。安全確保も防災訓練で子どもの安全確保と職員の役割を確認しています。子どもたちも防災教育や防犯教育でロールプレイ形式の疑似体験をおこない防犯意識の向上を図っています。危機管理計画に沿い職員は年4回防犯訓練を行い不審者侵入時の対応について確認しています。このような取り組みで安全対策等に取り組んでいますが、保護者からは、防犯について一部不安の声も寄せられています。園での取り組みや対応を再度保護者に伝えることも必要と思われま

特に地域支援等における業務負担増への対処の工夫が必要と感じています。

地域支援を強化することで外へ出ることが多くなってきています。かなりの部分において、精神的にも物理的にも改善に取り組んでいますし、具体的な成果も出てきていますが、たとえば事務ワークのできる方を一人増やすことはできないか、連携やチームワークをより強化することで業務負担の軽減に結び付けられないか等々、改善へ向けてのなお一層の取り組みが求められています。

〈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
<p>入園説明会や入園時面談で、園の保育目標や園で大切にしていること、園の保育の特色を伝えています。保育開始時には、保育や健康管理、食事について保育士が面談し子ども一人ひとりの生活のリズムや体調に合わせた対応や慣れ保育などについて説明しています。保育説明会では、プレゼンツールを使った説明や動画での職員紹介を行い園の楽しい雰囲気伝える工夫を行っています。利用開始後は「お子さんが保育園に慣れるまで」のステップに沿って慣れ保育を行っています。保護者への丁寧な取り組みで保護者の不安の軽減に取り組んでいます。</p>
<p>園では、全体職員会議、乳児・幼児職員会議、朝のミーティング等で情報共有や振り返りを行っています。保護者の要望や意向は、面談や夏まつり、運動会、キラキラ発表会等の行事後の感想等により把握しています。保護者からの要望や意見は、職員会議で検討しその後の保育や行事の見直しや改善に結びつけています。日々の保育については、ミーティングノートや保健日誌、事故報告書、ヒヤリハット等に記載しています。対応等については、乳児・幼児職員会議や朝のミーティングで職員に伝え、情報の共有と意思統一を行っています。</p>
<p>毎月の防災訓練で子どもの安全確保と災害時の職員の役割を確認しています。日頃から子どもたちの安全能力を育てるため、防災教育や防犯教育に取り組んでいます。防犯教育ではロールプレイ方式で実際の対応を経験し身につく取り組みを行っています。職員は緊急時の対応について、緊急マニュアル、危機管理マニュアル、事故発生時対応マニュアル等で理解しています。マニュアルは毎年見直しを行い、保育の質を高めています。またアクションカードを活用した実技研修で迅速な対応と漏れの無い対応について全職員が学んでいます。</p>

評価分類		A
(1) サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。		
<p>①園の情報は市のホームページやパンフレット等で伝えています。子育て支援の情報は門横の掲示板、園のチラシ等で伝えています。</p> <p>②保育の開始時には、重要事項説明書で説明しています。保育の内容や健康管理等については職員が面談で確認しています。必要に応じ看護師や栄養士も面談し子どもの情報を共有しています。保育の内容や一時保育で意図しているねらい、行事については保育説明会で伝え、受託時間は園長と保護者の面談で確認しています。</p> <p>③保護者へは、個別の連絡帳や個人面談、懇談会などで園での生活等を伝えています。子ども一人ひとりの生活リズム、体調に合わせた生活配慮、給食提供をしていることや保護者の就労に合わせた慣れ保育などの取り組みを伝えています。</p> <p>④幼保小連携会議等で得た情報は保護者に伝えています。小学校には、保育要録や引継ぎ面接で子ども等の情報を提供しスムーズな就学に配慮しています。年長児交流会では、同じ小学校へ行く子ども同士の交流や近隣の小学校へ出向き小学生との交流を行っています。年長児クラスでは席に座り一定時間話を聞くなどのほか、当番活動や自分で持ち物の管理や準備などができるように取り組み就学に向けた対応を計画的に進めています。</p>		
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	サービスの利用開始後に、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かわりに配慮されている。	○

評価分類		A
(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。		
<p>①園では、全体職員会議、乳児・幼児職員会議、朝のミーティング等で情報共有や振り返りをおこなっています。保護者の要望や意向は、面談や乳児の生活記録連絡票から得た情報や夏まつり、運動会、キラキラ発表会等の行事後の感想等により個別の要望を把握しています。保護者からの要望や意見は、園の職員会議等で検討しその後の保育や行事の見直しや改善に結びつけています。利用者に関する情報は職員会議等の会議で全職員に周知しています。</p> <p>②保育所保育指針をもとに「全体的な計画」を策定しています。全体的な計画をもとに年間や月の保育指導計画、週日指導計画を作成しています。また、看護師、栄養士による健康・食育計画も作成しています。一人ひとりの発達状況に配慮し3歳未満児と障がい児については、毎月個別指導計画を作成しています。</p> <p>③年間・各期・月・週ごとの計画についての評価・反省、振り返りは、全体職員会議や乳児・幼児職員会議でおこなっています。</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		A
(3) サービスの実施の記録が適切に行われている。		
<p>①保護者の就労状況や保育時間等の変更については、児童票に記録するとともに職員会議や朝のミーティングで全職員に周知しています。子どもの発達状況に合わせた関りについては、観察個人記録、離乳食経過記録、個人面談記録、ケース検討記録等に記入し園長が確認し必要に応じ話し合いを行っています。記録については、記入例の添付や記録についての研修で学んでいます。</p> <p>②記録類の回覧は、職員名簿を添付し職員の既読や未読の確認を行い職員が必ず読むように取り組んでいます。個人情報に関する書類は鍵のかかる場所に保管し、持ち出しを禁止しています。個人情報に関する書類や可動記録媒体は、毎日閉園後にファイルや媒体の数を確認し紛失等の予防に努めています。観察個人記録は、提出期日を厳守し、活きた情報として活用するように取り組んでいます。</p> <p>③子どもに関する情報は、緊急度合いを確認し状況に応じて緊急会議をおこない職員に周知しています。日々の保育での対応は、ミーティングノートや保健日誌、事故報告書、ヒヤリハット等に記載しています。対応等については、乳児・幼児職員会議や朝のミーティングで職員に伝え、情報の共有と意思統一を行っています。</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		A
(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。		
<p>①保育に必要な手順書は、川崎市公立保育園運営の手引き、健康管理マニュアル、保育園給食の手引き等のマニュアル類が整備されています。職員はマニュアルの内容に沿って業務を遂行しています。マニュアルの改訂内容は、各種の会議やミーティングで伝えています。</p> <p>②市のマニュアルは、手引きマニュアル部会等が園からの意見を基に見直し、検討、改定しています。改訂された内容は職員会議等で伝えるほか修正点を記載した書面を回覧し周知しています。園内でマニュアルや手順書等について、職員が年に1回定期的に見直しを行い保育の質の向上を図っています。</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事故等緊急時の対応は緊急マニュアル、危機管理マニュアル等各種のマニュアルで職員は理解しています。緊急時の対応は看護師からの救命救急法の実技研修や感染症対策についての説明を行っています。緊急時の取り組みはアクションカードを活用した実技研修で、迅速な対応と漏れの無い対応について全職員が学んでいます。</p> <p>②安全確保については毎月防災訓練を実施し子どもの安全確保と職員の役割を確認しています。日頃から子どもたちの安全能力を育てるため、防災教育や身を守るための防犯教育を実施しています。防災訓練には、消防士に訓練の様子を見てもらう機会を設けるなど危機管理の向上を図っています。保護者には入園のしおりで、災害時の避難場所、園の対応を伝えています。</p> <p>③毎朝園庭の固定遊具の点検を行っています。月1回の園内園外の安全点検も進めています。危機管理プロジェクト年間計画に沿い職員は年4回防犯訓練を行い不審者侵入時の対応について確認しています。子どもたちへの防犯教育ではビデオで分かりやすく伝えただけでなくロールプレイ形式で疑似体験をおこない防犯意識の向上を図っています。ヒヤリとした事例はヒヤリハット検証記録で職員間の情報共有をおこない事故防止に努めています。</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〉

<p>共通評価領域 2 人権の尊重</p>
<p>一人ひとりの子どもが個性を十分に発揮し健やかに成長できる保育を進めています。子ども同士のやり取りでも円滑な意思疎通ができるように職員は寄り添いサポートする立場で保育を進めています。子ども同士のトラブルでも、両方の話を聞き理解しあえるよう取り組んでいます。人権マニュアルは、職員用と臨時職員用を作成し共通理解を持ち保育に取り組んでいます。保護者には、クラス懇談会で子どもの人権について考える場をもっています。子どもたちには、人権集会で人はそれぞれ違うこと、周りの人を大切にすることを伝えています。</p>
<p>虐待の防止については園全体で早期発見・防止に取り組んでいます。虐待防止への対応は、経験豊かな職員による登園時の視診のほか着替え時、毎月の身体測定時に体にあざや傷がないか確認しています。喫食状況（朝食の有無等）体臭などでも確認しています。また、生活状況も把握し、虐待の防止や早期発見に努めています。虐待が疑われる場合には、市の児童虐待防止マニュアルにもとづいた対応のほか、児童相談所や保健福祉センターとの連携で進めています。保護者には重要事項説明書で責任者の設置や体制の整備等を伝えています。</p>
<p>個人情報については、入園時に個人情報の取扱いや使用範囲について説明し署名押印を得ています。重要事項説明書では、受付担当や解決責任者、第三者委員について伝えています。配慮の必要な子ども等の発達相談を進める時は、必ず保護者と相談を行い、同意を得たうえで申請しています。必要に応じ保護者の意向に寄り添い時間をかけた対応も心がけています。園にいる2名のコーディネーターを中心にケース検討を行っています。行事等の写真掲示や外部に情報を出す場合は、その都度事前に保護者の同意を得てから行っています。</p>

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
<p>①日々の保育は、保育者主導ではなく、子どもが自ら選択できるような保育を心掛けています。子ども同士のトラブルの時は、両方の話をよく聞き子ども同士が意思の疎通をおこない円滑に話し合うことができるように必要に応じやりとりを補助しています。子どもの気持ちを察し寄り添い受けとめるようにしています。</p> <p>②人権マニュアルは、職員用と臨時職員用を作成し共通理解を持ち保育に取り組んでいます。保護者には、年2回のクラス懇談会で子どもの人権について考える場をもっています。子どもたちには、人権集会で自分は守られる存在であることや周りの人を大切にする事の大切さを伝えています。</p> <p>③虐待防止への対応は、登園時の視診のほか着替え時、毎月の身体測定時に体にあざや傷がないか確認しています。喫食状況（朝食の有無等）体臭などでも確認しています。また、生活状況も把握し、虐待の防止や早期発見に努めています。職員には、市の虐待防止マニュアルにもとづいた対応のほか、ケース会議での検討、児童相談所、保健福祉センターとの連携をおこない虐待の防止・早期発見に努めています。</p>		
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
<p>①個人情報については、入園時に個人情報の取扱いや使用範囲について説明し署名押印で同意を得ています。配慮の必要な子ども等の発達相談を進める時は、必ず保護者と相談を行い、同意を得たうえで申請しています。必要に応じ保護者の意向に寄り添い時間をかけた対応も心がけています。園にいる2名のコーディネーターを中心にケース検討を行っています。また、写真掲示については、都度保護者の同意を得てから掲示しています。</p> <p>②日々の保育では、子どもの思いや気持ちを汲み取り、一人ひとりの気持ちに寄り添い、言葉掛けや対応を行い子どもの最善の利益に考慮し保育を進めています。</p>		
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、子どもや保護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
<p>保護者の意見や意向等は個人面談・クラス別懇談会・保育説明会等で把握しています。行事ごとのアンケートでも保護者の意向を把握しています。事務室前に意見箱「あなたの声 みんなの声」を設置し、意見や要望を伝えやすいよう取り組んでいます。日頃から経験豊富な職員が保護者と話しやすい雰囲気・関係づくりを心がけています。保護者と会える時間が限られ待つこともあり、口頭で伝えることを大切に一緒に喜びあったり、悩みを共有することなどで保護者に寄り添った保育をおこなっています。</p>
<p>園では自由遊び、グループ活動、当番活動、異年齢グループでの活動や遊びや行事などで子ども同士が様々な関りを持てる機会を作り、子どもたちの自主性を大切にした保育を進めています。夏まつりでは、ポスター掲示のお願いや、おみこしや山車の練り歩きで地域や町内会との関わりを経験しています。支援が必要な子どもの保護者には子育ての大変さなどの気持ちに寄り添い保育を進めています。個別支援を行う時間の「ぱんだルーム」で子どもの発達に合わせた支援を進めています。園では「共育て」の考えで保護者とともに保育を進めています。</p>
<p>職員は、乳児期より受容的、応答的、共感的な関りで子どもとの信頼関係を築き、どの子も自己表現ができ主体的に生活できるように保育に取り組んでいます。子どもたちが年齢に応じ、一人ひとりの意見を発言したり話し合いを行う活動で子どもたちの自立を支援しています。食事の場面では、子どもたちが食事の挨拶や献立紹介を元気よく行ったり、園庭遊びでも自由に遊具を選び遊んでおり園の保育目標が実践されていることが見られました。</p>

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
	<p>①保護者の意見や意向等は、個人面談・クラス別懇談会・保育説明会等で把握しています。また、行事ごとのアンケートでも保護者の意向を把握しています。アンケートの意見は職員会議等で検討し、検討内容はおたより等で伝え次年度の行事に反映させています。事務室前に意見箱「あなたの声 みんなの声」を設置し意見や要望を伝えやすいよう取り組んでいます。乳児懇談会や保育参観では、保育の状況を見てもらい園の保育への取り組みについて理解を深めています。個人面談では、事前に連絡をいただき随時対応しています。</p> <p>②寄せられた意見や要望は職員会議で改善点・対処法を検討し保護者に回答しています。対応が難しい場合は、理由等を丁寧に説明し理解を得ています。日頃から保護者と話しやすい雰囲気・関係づくりを心がけ、保護者からの意向は直接担当の職員に伝えられています。保護者から意向や意見は、園長に迅速に伝えられています。日々の保育では、朝のミーティングやミーティングノート、クラス別引継簿で朝夕の申し送りをを行い連絡漏れが無いよう取り組んでいます。</p>	
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) 利用者が意見等をのべやすい体制が確保されている。		
<p>①日常的に、送迎時の保護者への声かけなどのコミュニケーションを取り、良好な関係づくりに努めています。乳児の生活記録連絡票、幼児クラスの個別の連絡帳を活用しコミュニケーションを取るなど、保護者が伝えやすいような取り組みをおこなっています。職員が保護者と会える時間は限られていますが、大切な内容については時間等の工夫を行い直接お話をすることを心がけています。保護者には積極的に話しかけ、悩みを聞くなどと一緒に喜び合うなどを行っています。このような経験豊かな職員のきめ細かな取り組みで保護者からは高い信頼が寄せられています。</p> <p>②川崎市苦情解決要綱に沿って、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員を選定しています。保護者には、保育説明会で説明するほか玄関に掲示し周知しています。</p> <p>③保護者からの意向や要望は、園長に速やかに報告し、職員間で朝のミーティングや職員会議等で検討し共通認識を持ち解決に取り組んでいます。保護者には、対応が難しい内容についても丁寧な説明を心がけています。</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) 個別支援計画等に沿った、自立した生活を送るための支援を行っている。		
<p>①3歳未満児や障がい児は、毎月観察個人記録で発達の確認等を行い一人ひとりの育ちを理解し援助に繋げています。毎月の乳幼児打ち合わせでケース報告・検討を行い、必要に合わせて全体会議でも報告やケースカンファレンスを進め、職員間で発達や援助の方法を共有しています。</p> <p>②クラス全体で行う活動だけでなく、自由遊び、グループ活動、当番活動、異年齢グループでの活動や遊びや行事などで子ども同士が様々な関りを持てる機会を作っています。夏まつりでは、ポスター掲示のお願いやおみこしや山車の練り歩きで地域や町内会との関わりを経験しています。</p> <p>③保育者は、乳児期より受容的、応答的、共感的なかかわりで子どもとの信頼関係を築き、どの子も自己表現ができ主体的に生活できるようにしています。子どもたちが年齢に応じて一人ひとりの意見を発言したり話し合いを行う活動で子どもたちの自立を支援しています。</p> <p>④食物アレルギーがあり除去食提供の子どもには、遠足のおやつや会食時の献立などで工夫し、他の子と一緒に食べられるようにします。運動会では、身体的な障がいがある子どもの発達に合わせ参加できる種目を計画しその子の達成感に配慮しています。</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
<p>基本的な生活習慣が身につくよう、個々の発達に合わせながら食事、排泄、着替え、歯みがき等について、家庭との連携を大切にしながら進めています。登降園時の会話や乳児の連絡票で家庭での姿を把握し必要に応じ生活リズムの大切さを知らせ保護者と共通理解で情緒の安定を保ち意欲的に過ごせるよう支援を進めています。子どもたちの園での様子は、保護者には、懇談会のほか健康だより、給食だより、クラスだより等で子どもたちが楽しく園で生活していることを伝えています。保護者の意向は、個別面談や懇談会、保育参観等で確認しています。</p>
<p>園では、異年齢交流計画にそって異年齢保育を進めています。異年齢保育では、4つの異年齢のグループ集団をつくり、その中に異年齢3人の小集団をつくっています。活動を通し、「大きい子にあこがれを持つこと」「小さい子に対して思いやりの気持ちをもつこと」を大切に取り組みを進めています。毎月の異年齢活動である「なかよしデー」や、異年齢で食事や午睡、一つの遊びをする機会など多くの交流の場を設け子どもたちの成長を促しています。「なかよしデー」では、カラオケごっこやおしゃれごっこなどで楽しんでいます。</p>
<p>子どもたちが楽しく安心して食事が出来るように取り組んでいます。子どもたちが元気に楽しく食事している様子が訪問時に見られました。子どもたちの体にテーブルや椅子が合うように、足台を用意するなどの工夫をしています。食事のメニューは1か月に2度同じ献立になるため、1回目の子どもたちの食べ具合や反応を把握し次回の調理に反映しています。ひな祭りなどの行事食では季節が感じられるような献立や盛りつけを行うほか、行事の由来なども学んでいます。異年齢で食事する機会などでも食事の楽しさを伝えています。</p>

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
<p>①早番職員は、保健日誌で子どもたちの前日の体調を把握し登園時視診を行っています。その後の経過や家庭での様子、本日の体調などについて登園時に確認しています。視診等で得た情報は、朝のミーティングで報告し全職員に周知しています。</p> <p>②基本的な生活習慣については保護者と連携をとりながら進めています。家庭での姿を把握し必要に応じ生活リズムの大切さを知らせ、保護者と共通理解で支援を進めています。園での状況はクラス懇談会や健康だより等で保護者に伝えています。子どもたちには三者連携集会で健康の大切さを伝えています。集会の内容は写真を入れた掲示物等で保護者に伝えています。</p> <p>③保育受入れ時の引き継ぎや連絡帳で家庭の様子を確認しています。体調を把握しその子に応じた休息を配慮しています。</p> <p>④プライバシー保護の考えは職員がしっかり理解し、口頭での伝達時や各種の記録時には個人情報保護に配慮した対応を心がけています。個別の連絡事項は申し送り簿を利用し担任以外の職員からも確実に保護者に伝わるようにしています。</p> <p>⑤保護者の意向は、個別面談や懇談会、行事後の感想等で把握し、職員会議等で保育や行事の見直しに結びつけています。</p>		
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特例保育時間には、集団が大きくなり過ぎないように配慮し年齢に応じた保育を心がけています。少人数で楽しめるカードゲームなどの遊具も取り入れ子どもたちが好きなことができる空間や時間、遊具の提供をしています。</p> <p>②異年齢保育では、4つの異年齢のグループ集団をつくり、さらにグループを細分化し3人の小集団をつくってグループ活動を進めています。集団では、大きい子が小さい子に対して思いやりの気持ちをもつことや、大きい子に憧れたりするような取り組みを進めています。毎月、異年齢活動である「なかよしデー」や、異年齢で食事や午睡、一つの遊びをするなど多くの異年齢活動の機会を設け、異年齢での関りを通し子どもたちの成長を促しています。</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		A
(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。		
<p>①子どもたちが、楽しく食事ができるように、子どもにテーブルや椅子が合うように、足台を用意するなどの工夫をしています。子どもたちが楽しく食事できるよう、声掛けで子どもの食への関心や興味につながるよう取り組んでいます。食事の開始時には、当番の子どもたちがメニューを紹介したりいただきますと大きな声で伝えています。</p> <p>②ひな祭りなどの行事食では、季節が感じられるような献立や盛りつけを行い、子どもたちが楽しく食事できる工夫を行っています。日々の給食では、月に2回同じ献立になるので、1回目の子どもの反応や状況を把握し、次の調理に反映しています。給食のレシピを作成し登降園時に保護者が持ち帰れるよう玄関に配置し保護者が家庭ですぐ作れるように4人前の材料や作り方を伝え喜ばれています。</p> <p>③アレルギー児の除去食や発達状況に合わせて離乳食を提供しています。体調がすぐれない状況や口腔内の怪我などについては状況に合わせて配慮食を提供しています。</p> <p>④園庭で栽培した野菜などの提供や調理保育、健康集会、行事食などの取り組みは保護者に伝えています。子どもたちには、仲良しグループで食事する機会も設け食事の楽しさを伝えています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもが楽しく、落ち着いて食事をと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	保育所の食育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		A
(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。		
<p>①けがや病気の予防については、三者連携（看護師・栄養士・保育士）で健康集会を行い子どもたちに伝えています。けがにつながるヒヤリハット事例が起きた場合は、適宜集会を行い子どもに、園で決めている「安全に過ごす為の約束」を再度伝え、約束を確認し事故の再発を防止しています。</p> <p>②すこやか手帳や健診結果等の個別連絡は、個人情報保護に配慮し対応を進めています。すこやか手帳は持ち帰らず園内で見てもらっています。保健日より健康に関する情報を伝えています。子どもたちの健康状況は、ミーティングや会議で情報共有をしています。</p> <p>③感染症等の対応は、保育説明会、懇談会等で説明しています。保健日より感染症の情報を伝えるほか、玄関やクラス掲示でも伝えています。予防接種等保護者に伝える内容はデータを元に個別に声掛けをしています。子どもたちの午睡については、睡眠時チェック表で定められている内容に沿って確実に確認しています。</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幼児突然死症候群（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
保育目標を「た・か・い・し」の頭文字を使って表し、保育説明会の資料では分かりやすいイラストを用いて説明をしてなど、伝えることを、わかりやすく伝える工夫に取り組んでいます。理念・基本方針は、事務室、玄関、各部屋に掲示して、保護者や地域の来園者等に伝えています。職員には、年度初めの職員会議で保育理念、保育目標、保育方針を確認しています。
保育園の課題に関する5つのプロジェクト「環境（外）」「環境（中）」「危機管理」「地域子育て支援」「民間連携人材育成」に全職員が分かれて担当し、計画を立て自主的に課題解決に取り組んでいます。プロジェクトの見直しも常に行われ、たとえば環境を「環境（外）」と「環境（中）」に分けて、重点的に取り組むなどの見直しを行っています。各クラスで困っていることがあれば聞いて、どうしたらよいかの会議を月1回行っています。プロジェクト会議があることで、頑張ろうというモチベーションが生まれてきています。
保育所保育指針の「幼児期の終わりまでに育ってほしい姿」に照らし合わせた事例の振り返りや川崎市「保育の質ガイドブック」を活用した公開保育の実施等を行い、保育の質の向上に努めています。職員は、市の運営管理課が主催する研修や麻生区保育総合支援担当主催の研修や会議に出席し、質の向上のため研鑽につとめています。そのなかで重視しているのは、前年度の取り組みを踏襲せず、業務の見直しや効率化に取り組むことです。そのために毎月の業務予定を各職員が出し、働き方の見直しを進め事務作業時間の確保に取り組んでいます。

評価分類		A
(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。		
<p>① 保育理念に基づいて、わかりやすく保育目標を「たかいし」の4文字を頭に「た 楽しくあそぶ子ども、か 考える子ども、い 意欲のある子ども、し 自分を好きになれる子ども」と掲げ、方針を定めています。</p> <p>② 理念・基本方針は、見やすいところ、事務室、玄関、各部屋に掲示して、保護者や地域の来園者、関係機関の方々の目にとまるようにしています。同時に、子ども本人や家族の方々には特に、入園のしおりや保育説明会の資料に明記し、説明会や懇談会を通して保護者に伝え、子どもには保育活動を通して伝えるようにしています。</p> <p>③ 職員については、年度初めの会議で保育理念、保育目標、保育方針を確認しています。そして1年を通しての振り返り（週、月、期、年）を行い、全職員で理解を深めるようにしています。</p>		
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、子ども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		A
(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		
<p>① 保育理念、保育目標、保育方針の実現に向けて中長期的な視点で「全体的な計画」を策定しています。具体的には市の策定する中・長期計画を、保育園では年度計画を4期に分けて立案し、各期末と年度末に振り返りを行い、次期、次年度計画に活かしています。</p> <p>② 事業計画の策定には、ほぼ全員がかかわるようにしており、各期、前年度末の振り返りでの課題をもとに職員が分担して計画策定に向けて会議で提案しあい、相互に検討し、全体として決定するという形で、組織的に取り組んでいます。</p> <p>③ 事業計画の職員への周知については、全体会議で確認するのはもちろんのこと、全職員に配布し、いつでも見られるように各自で所有しています。保護者等に対しては、年度当初の保育説明会で事業計画を配布し主旨説明をしています。その後の進捗についても、クラスだより、園だより、クラス別に年2回行う懇談会でも詳しく知らせています。特に説明時にわかりやすく行うことに留意し、プレゼンツールを使うなどして説明しています。</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 高石保育園運営方針を明示し、業務分担を明確に行い、そのなかで園長の役割と責任を明確にしています。たとえば、川崎市や麻生区に関する重要な案件については園長が窓口になり、連絡相談を行っています。</p> <p>② 川崎市の運営管理課が主催する研修や麻生区保育総合支援担当主催の研修や会議に職員を参加させるなど質の向上のための研鑽につとめています。また保育園の課題に関して5つのプロジェクトを設けて、全職員が質の向上に取り組めるようにしています。プロジェクト自体も固定化するのではなく見直しを行いながら取り組んでいます。</p> <p>③ 川崎市から示される予算内で、適正かつ効率的な予算執行をしています。そのなかで重視しているのは、前年踏襲をせずに業務の見直しや効率化に取り組むことです。そのために働き方の見直しのための各月の業務予定を各職員が出し、事務作業の時間の確保の工夫をしています。業務予定表の提出により、業務の見える化が行われ、時間調整、事務の割り振りもしやすくなっています。</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		A
(4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
<p>① サービス内容については、定期的に月、期、年単位で保育計画や行事等の業務の振り返り、反省を行っています。</p> <p>② 反省会での課題を会議で検討し、改善策を策定し、次期・次年度の計画に取り入れています。反省は、まず担当者が振り返りを行い、そのあとにみんなで検討するという方式で行っています。つまり、ひとりひとりの気づきと、みんなでの問題意識や課題の共有化をするようにしています。</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		A
(5) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
<p>① 事業経営を取り巻く環境の的確な把握に基づく事業運営については、川崎市総合計画に基づき、市の運営管理課、麻生区保育総合支援担当と事業を実施しています。そのなかで特に対応を強化しているのは、民間保育園も増えてきているので、公開保育の実施など、民間保育園への支援です。</p> <p>② 経営において改善すべき課題の発見や取り組みについては、麻生区保育総合支援担当者等と連携しながら地域の行政課題の把握を行っています。運営管理の予算は市の運営管理課により決められますが、現場としては臨時職員の雇用や必要物品の購入を計画的に行うと同時に、経費のかからない手作りでの改善に取り組んだりして、経費の削減に努めています。</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
「新たな公立保育所」の麻生区のランチ園として地域の子育て支援や民間保育園との連携や支援をさまざまな形で行っています。連携施設の一環として、近隣の小規模保育室の入園前健診、毎月の健康診断、歯科健診の合同健診なども実施しています。また保護者協議会主催の移動動物園やクリスマスコンサート等では近所の保育園や子育て家庭を受け入れています。
子育て中の親子の来園者には、積極的に声をかけ、温かく丁寧な対応を行い、関係づくりに努めています。また、「地域子育て支援 KOKOROE（心得）ガイド」を活用し、職員一人一人が地域支援についての意識や行動の振り返りを行っています。
以前と比べると会議などで議論が多くなっています。つまり、連携に心掛け、チームワークで動き、職員間で全体を知っている状況が作れてきています。そういう意味で業務の見える化の効果は大きく、精神的にも安心して協力し合えるようになっています。

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。	A
①情報開示は、多様な機会ツール等を使って行っています。地域の方には掲示板で子育て支援事業の予定を知らせています。また園内で開催する子育て支援事業は「かわさき子育てアプリ」で情報提供しています。こども文化センターや区民祭では子どもの作品の掲示や園のパンフレットを配布しています。見学は随時受け入れ、丁寧に説明し園内を案内しています。月に2～3回、1回に5組ぐらいになることもあります。	
②区のランチ園として地域の子育て支援や民間保育園との連携や支援を行っています。毎月行う「いちごハウス」という遊びの会、身体測定や誕生会、園庭の毎日の開放や体験保育の「親子でランチ」、土曜日に開催している親子での遊びの会「にっこっこ高石」、離乳食の「もぐもぐ元気っこ」「HAPPY！ママライフ」での絵本や遊び等で園の持つスキルや専門知識を活かし講座や事業を行っています。各種の相談は随時対応しています。次世代を担う保育実習生やインターシップ、職場体験の受け入れも行っています。	
③ボランティアの受け入れについては、担当者を置いて対応しています。事前のオリエンテーションで子どもの人権や個人情報保護などについて伝えています。	
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
①園長連絡会議、園長・校長連絡会、要保護児童対策協議会等に参加し情報交換や地域の課題について話し合っています。	
②地域の関係機関・団体の共通の課題への協働的な取り組みについては、子育て支援連携会議への出席、要保護児童対策協議会の個別支援会議の実施により、情報共有をし、それぞれの役割に応じて課題解決に向けての支援方法を検討しています。	
③地域の福祉ニーズを把握するために、事業活動に積極的に参加しています。特に地域の方と直接接すること、関係機関と共に活動することが地域ニーズの把握にとって効果的と考えて活動しています。	
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	
<p>各自の業務量の見える化のため業務予定表の記入や計画的な休暇取得に向け希望を調整する取り組みを行っています。同時に、業務が多くなってきているので、効率的にできる方法はないかなど検討しています。見える化を行うことで、業務の負荷状況が把握でき、かつ共有化できるので、時間調整がしやすくなり、お互いに助け合う状況が生まれてきています。</p>	
<p>定期的な個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っています。また研修成果を保育の現場に活かす活動を積極的に行っています。たとえば、研修に参加後は、救急法の実技研修やインクルーシブ保育の公開保育を行い、学びを広く共有できるようにしています。</p>	
<p>職員の育成については、教育・研修計画に基づき進めています。具体的な取り組みについては、各職種のキャリアシートがあり、自身の現状を確認し目標を明確にすることで、キャリア形成に取り組んでいます。個々の職員に対しては、現状での達成度の把握と課題を確認し、育成担当者との面談を実施しています。また、研修には個々の職員の希望を確認し参加できるようにしています。研修参加後は、研修報告書を提出し会議での報告を行うことになっています。受講者の研修アンケートは、次年度の研修計画の立案に役立てています。</p>	

評価分類		A
(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。		
<p>①川崎市の職員配置基準に基づく人員配置を行い、特別の配慮が必要な子どもの支援のためには状況に応じて加配職員による、人員増が行われています。年齢別の受入れ児童数を事前に申請することで、必要な人材を配置することができています。</p> <p>②川崎市の公務員として法令を遵守し服務規律の確保を行い、定期的に自主考査を実施しています。また全国保育士会保育士倫理綱領を折に触れ確認しています。</p> <p>③川崎市人材育成基本方針や川崎市保育士等専門職人材育成のあり方に基づいた研修等を実施しています。人事評価制度による人事管理、人材育成を実施し、年3回の園長との面談を通じて職員の業務の進捗状況の確認、指導、助言を行い、評価を実施し報酬と連動した人材マネジメントを実施しています。</p> <p>④保育実習生、看護実習生の受け入れを積極的に行い、30年度は9校の受け入れを行いました。実習以外にも単発の職場体験等の受け入れも行っています。</p>		
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		A
(2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
<p>①川崎市人材育成基本方針、川崎市保育士等専門職人材育成のあり方に明示され、運営管理課による保育園職員人材育成研修計画、麻生区研修計画に基づき研修に参加しています。</p> <p>②教育・研修計画に基づく具体的な取り組みについては、保育士、看護師、栄養士のキャリアシートがあり、自身の現状を確認し目標を明確にすることで、今後のキャリア形成に役立つ取組をしています。個々の職員に対しては、現状での達成度の把握と課題を確認し、育成担当者との面談を実施しています。また、研修には個々の職員の希望を反映して参加できるようにしています。さらに自主研修にも参加できるようにしています。</p> <p>③定期的な個別の教育・研修計画の評価・見直しについては、研修報告書を提出し、会議での報告を行うことになっています。受講者の研修アンケートを元に反省し、次年度の研修計画の立案に役立てています。</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川崎市職場巡視実施要領に基づき産業医による職場巡視を実施しています。また衛生推進担当者による年2回のワーキングに参加し、職場の状況を報告し、必要に応じて改善に向けての働きかけも行っている。</p> <p>②職員の福利厚生や健康の維持については、年度初めに職場巡回健康相談を実施し職員が相談できる仕組みがあります。また職員厚生会があり福利委員を配置し、様々な福利厚生を行っています。</p> <p>③全職員のストレスチェック集団分析を実施し、その結果に基づき、職場環境改善に取り組んでいます。また川崎市に職員保健相談室が設置されており、精神保健相談、専門医相談が受けられるようになっていました。さらに働き方チェックを年2回行い、休暇取得や時間外に仕事の話をしていないかなどチェックし、改善に結びつけています。</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）					
川崎市高石保育園					
●アンケート送付数（対象者数）（ 81 ）人					
●回収率 75.3%（ 61 ）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。	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%
		59 人	2 人	0 人	0 人
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	98.4%	1.6%	0.0%	0.0%
		60 人	1 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。	98.4%	1.6%	0.0%	0.0%
		60 人	1 人	0 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。	98.4%	1.6%	0.0%	0.0%
		60 人	1 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。	98.4%	1.6%	0.0%	0.0%
		60 人	1 人	0 人	0 人
6	安全対策が十分に取られているか。	85.2%	13.1%	1.6%	0.0%
		52 人	8 人	1 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。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		61 人	0 人	0 人	0 人
8	子どものプライバシーは守られているか。	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%
		54 人	7 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。	96.7%	1.6%	1.6%	0.0%
		59 人	1 人	1 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。	62.3%	13.1%	23.0%	1.6%
		38 人	8 人	14 人	1 人
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	80.3%	18.0%	1.6%	0.0%
		49 人	11 人	1 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。	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%
		55 人	6 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。	42.6%	13.1%	0.0%	44.3%
		26 人	8 人	0 人	27 人

利用者アンケート結果(川崎市高石保育園)

1. 調査対象

利用者の保護者全員を対象としました。(一家族に複数利用者は1件)

2. 調査方法

保育園より保護者にアンケート用紙を渡してもらい、回答は保育園入口に設置したアンケート用紙回収箱に入れてもらい、後日、評価機関が回収しました。

3. アンケート発送数及び回収数

利用者数：81世帯 回収数：61世帯 回収率：75.3%

4. コメント

アンケートの回収率は75.3%になっています。まずまずの回収率でした。

<サービスの提供>

ほとんどの項目で利用者の満足度が90%以上と高いですが、「安全対策が十分に取られているか」については、「はい」との回答が85.2%と一番低く、利用者から対応への懸念が寄せられています。

<利用者個人の尊重>

「一人ひとりの子どもは大切にされているか」については、100%の利用者が満足していますが、「子どものプライバシーは守られているか」は88.5%と一部の利用者に不安があるようです。

<相談苦情への対応>

「保護者の考えを聞く姿勢について」は96.7%の利用者が「はい」と回答していますが、「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」については「はい」と答えた利用者は62.3%で、23.0%の利用者は「いいえ」と回答しています。

<周辺地域との関係>

「周辺地域と園との関係は円滑に進められているか」について、90.2%の利用者が「はい」と回答し、近隣との良好な関係がうかがえました。

<利用前対応>

利用前の説明については、対象者の42.6%が「はい」回答し、無回答者が44.3%いました。

*全体的には、サービスの提供については満足度は高くなっていますが、「安全対策」については若干懸念を持っているようです。また、「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」利用者が62.3%と他の項目に比べると低くなっています。さらに無回答者が多いことも含め、利用前の対応に対する「はい」という利用者が少なくなっています。