

〔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）	平間乳児・平間保育園（定員95人）
経営主体（法人等）	川崎市
対象サービス	認可保育所
事業所住所	〒211-0013 川崎市中原区上平間366
事業所連絡先	電話：(044) 533-0116
評価実施期間	平成 28年 12月～平成 29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28年12月27日～平成29年1月25日
	（評価方法）
	・職員全員から意見を聴取し、園長が取り纏め、自己評価実施。 ・指定の自己評価用紙（管理者合議用）にて自己評価実施。
評価実施シート （職員用）	評価実施期間
	平成28年12月27日～平成29年1月14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（評価実施機関準備）に投函。
利用者調査	配布日）平成28年12月27日
	回収日）平成29年 1月14日
	（実施方法）
	・施設より利用者家族全員にアンケート用紙配布。 ・記入後、園内設置の回収箱（評価実施機関準備）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29年2月10日、15日
	（調査方法）
	・評価者3名が訪問し、施設見学、園長・次席へのヒアリング、保育観察を実施。（1日目） ・職員へのヒアリング実施。（2日目）

平間乳児・平間保育園

[総合評価]

<施設の概要・特徴>

川崎市平間乳児・平間保育園は、JR南武線平間駅から徒歩で約12分、多摩川ガス橋のすぐ近くにあります。開設は、昭和43年6月で48年の歴史があります。近くの多摩川の河原には公園もあり、園児の散歩コースになっています。

園舎は、建物278㎡、園庭285㎡です。園庭には子どもたちが自由に遊べるよう、マルチパーツ・三輪車等の遊具を備え遊びの中で、感動したり、共感したり、また、園児同士の関わりなど、経験を通して感じられる保育を実践しています。

園の入所児童数は96名です。子どもたちが快適に過ごせる環境が整えられています。日々の保育は、保育理念・保育方針・園目標の実現に向けて、経験の豊かな保育士のもと利用者や地域の人々からの高い評価をいただく保育が行われています。

[全体の評価講評]

<特によいと思う点>

園庭の狭さをハンディともせず、健康な体づくりに取り組んでいます。

当保育園は他の保育園と比較し園庭が狭く立地にめぐまれていない分、近くの多摩川への散歩などを通して「健康な体作り」に力を入れています。子どもには歩く、走る、跳ぶなどの基本的な運動機能を発達させ、危険から身を守る俊敏でしなやかな身体づくりを心掛けています。元気なからだをつくるために、幼児クラスは毎朝マラソンを行っているのも当園の特徴で、に遊んで保育士の呼びかけに園児が応じて上手います。インフルエンザの園内感染が拡散しないのもマラソンの効果と考えられます。

保護者と園との連携を大切にしています。

子どもが基本的な生活習慣を身につけ、しっかり成長していくためには家庭と保育園の生活の連続性は不可欠です。このため、朝の登園時での早出職員による子どもの状況の把握・チェック、引き継ぎ簿による担任への報告なども的確に実施され、日中の遊びや食事でもその日の体調や個人差など保護者からの聞き取りを考慮し、降園時も園での様子をしっかりと伝えています。また、面談や懇談会等も多く行われ、意思の疎通を図っています。これらを通して、園と家庭との連携、生活の連続性はしっかり確保されています。

全職員が一体となって保育の質の向上に取り組んでいます。

保育の質を高める職員の主体的な取り組みとして「散歩」、「園庭」と「ふれ合いあそび」の3つのプロジェクトがあります。施設が平屋のためマンションなど階段のない住宅に住む園児には生活の中に3段以上の階段が少ないことに気づき、乳児の散歩では意識して階段を通るようにして階段を体験する機会を作っています。また、園庭でのマラソンでは、身体を動かす習慣とお互いに距離を保ちながら走ることで「軽やかな身のこなし」が自然に身につくようにしています。

<さらなる改善が望まれる点>

園独自に業務運営の中長期的視点・構想をまとめ、文書化することが望めます。

園独自で中長期計画を作成する地位・役割はありませんが、年度の諸計画作成の際には「川崎市子ども・子育て支援事業計画」等のほかに園独自の中長期的視点、構想が必要となります。現状でもこれについて毎年考察・検討され年度の計画に反映されていますが、文書化はされていません。折角検討・考察され構想（アイディア）として纏められていますのでもう一歩進めて様式等を定め、文書化されては如何かと思えます。それにより職員にも配布でき、意思の疎通が図れ、記録として残り、PDCAサイクルがより円滑になると思われます。

園児の安全を守る防災・防犯対策の整備・努力に終わりはありません。

保育園の立地が住宅に囲まれ、道路に接する出入口は一つという閉鎖的な環境にあるため、不審者防犯のための施錠、出入りする人の確認や死角となる場所をつくらない、さらに男性用務員が絶えず見回りをしていて可能な限りの安全対策がとられているように見えます。また、閉鎖的な空間での災害に備えて、市の規定する防災マニュアルの後半に園の現状に即した独自のマニュアルが追加され、緊急時の役割分担も決められています。しかし、大きな災害があるといつも「想定外」によって安全が脅かされる事態が発生することも事実です。防災・防犯に対する感度を磨き、周辺の道路・建物などの細かな状況変化の情報収集、そして臨機応変に行動できる訓練など、さらに高いレベルを目指していただきたいと思います。

〈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

保育内容説明会では職員が作成した資料でパワーポイントなどを使用して、特色ある保育などを子どもたちの姿を交え、わかりやすく説明しています。また説明会には看護師、栄養士も出席し健康管理や食事について説明し「安心して通える楽しい保育園」を実践することで保護者の不安を解消しています。当保育園は他の保育園と比較し園庭が狭く立地にめぐまれていない分、近くの多摩川への散歩や毎朝のマラソンなどを通して「健康な体づくり」に力を入れ他の園にない特色を出しています。

災害対策については臨機応変に取り組み実効性を高めています。災害対策については様々な想定で毎月訓練を行っています。年度後半は担当職員が独自に作成したマニュアルに基づき、予告なしに訓練を実施することで臨機応変に対応できるよう職員のスキルアップを図っています。また臨機応変に対応することで子どもの防災意識を高めることにもつなげています。子どもの安否確認についてはN T Tの災害用伝言ダイヤルを活用して緊急時に備えています。保護者に対しては保育内容説明会での「入園のしおり」や重要事項説明書で周知しています。

保育の実践に関する主たる記録については、観察個人記録、家庭支援と健康に関する経過記録、個人面談記録などを整備しています。園長はこれらの記録票を記入することで保育への意識を高め、次に何をやるべきかを自主的に考える習慣を身に付けるよう指導しています。また記録を振り返ることで課題を見つけ対策を講じることで保育士のレベルアップにつなげています。各種記録票は事務室内の鍵付キャビネに整理保管しており、閲覧などは園内のみとし園外持出を禁止しています。USBは使用記録簿を作成しダブルチェックで厳格に管理しています。

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
<p>①入園希望者や保育園見学者には三つ折りの「園のチラシ」を配布して地域に対して情報提供しています。入園説明会では「入園のしおり」などの資料を配布し、園の方針や目標、特色ある保育などを子どもたちの姿を交えわかりやすく説明しています。説明会には看護師、栄養士も出席し健康管理や食事について説明し保護者の不安を解消しています。</p> <p>②保護者には重要事項説明書をもとに、延長保育や主食提供などのお金に関わることや、写真や掲示物などの個人情報に関わることに力点を置いて説明し確認の同意書を得ています。</p> <p>③入園後は慣れ保育を設け無理なく園生活に慣れるよう配慮しています。また連絡帳を活用し保護者と保育園とで連絡を密にし、登降園時には保護者に出来る限り声掛けするなどして一人一人の状況を把握し、安心して保育園生活が送れるよう支援しています。</p> <p>④不安なく就学を迎えられるように他園の年長児との交流や小学校との交流などを行い学校生活に期待感が持てるように配慮しています。保育所児童要録は子どもの成長を中心に肯定的に記入するよう努めています。小学校への引き継ぎは全児童について保育士が出向いて、または、小学校職員に来園してもらい的確に実施しています。</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 (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>①川崎市の指導方針に基づき入園前個別面談で一人一人の子どもの生活・健康状況や保護者からの要望を把握し保育を行っています。個別の支援が必要なケースでは関係機関と連携して支援しています。こうした情報や要望をもとに園長が毎年度「園の運営方針」を作成し保育課程につなげています。保育課程は年度末に正規職員全員参加の職員会議で見直しを図ります。保育課程を見直す際には、保育理念、保育方針、園目標についても見直し、職員間で共有しています。</p> <p>②園独自の保育課程に基づき各年齢の年間指導計画を立て、それに沿って月・週の指導計画を作成しています。年齢別の年間指導計画は発達計画が年齢別に連続しているかどうかを職員会議で確認しています。乳児については個別指導計画を作成し一人一人にきめ細かく対応しています。幼児について配慮を必要とする子どもは個別配慮欄に記入し全職員で情報を共有しています。</p> <p>③年間指導計画は期毎に年4回、月間指導計画は月末に、週案は週末に、自らの保育実績を振り返り反省点は次回の計画に活かすようにしています。</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) サービスの実施の記録が適切に行われている。		A
<p>①保育の実践に関する主たる記録については、観察個人記録、家庭支援と健康に関する経過記録、個人面談記録などを整備しています。園長はこれらの記録票を記入することで保育への意識を高め、次に何をやるべきかを自主的に考える習慣を身に付けるよう指導しています。また記録を振り返ることで課題を見つけ対策を講じることで保育士のレベルアップにつなげています。</p> <p>②記録票の守秘義務・個人情報の取扱いに関しては全職員に周知徹底しています。記録票やUSBは事務室内の鍵付キャビネに整理保管しており、閲覧などは園内のみとし園外持出を禁止しています。鍵は園長が管理しています。USBは使用記録簿を作成し使用の都度ダブルチェックで厳格に管理しています。</p> <p>③通常は職員会議で、必要に応じて日々のミーティングで子どもの状況を報告・討議し情報を共有しています。会議に出席できなかった職員は必ずミーティングノートに目を通し全員で情報を共有するように努めています。送迎時における担任への引継ぎや担任からアルバイト職員への引継ぎは必ず引継ぎ簿で確認し漏れの防止に努めています。</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保育内容説明会では資料を保護者に配布し、パワーポイントを使い、当園の保育理念、園目標、保育方針をわかりやすい表現で説明しています。年度初めには園長が「運営方針」を職員に提示し説明を行っています。期中においては年間行動計画、月間行動計画に沿って保育を実践しています。経験豊富な保育士が若い保育士を温かく指導しながら誰もが同じレベルの高いサービスが提供できるように切磋琢磨しています。</p> <p>危機管理では、中原区の「緊急対応マニュアル」をもとに園独自のマニュアルを作成し園の運営を行っています。不審者対応編、災害編については、園長が年度初めに職員に配布し丁寧に説明しています。</p> <p>②年度末の職員会議においてマニュアルの確認を行い、必要な見直し改訂を行っています。また毎月の職員会議でも月間指導計画などの実施方法の評価と反省を行い次月の目標を定めています。専門職としてのスキルを磨く川崎市の階層別研修や中原区の様々な情報に関わる研修などには積極的に参加しています。</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 (5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		A
<p>①安全確保については中原区公営保育所緊急対応マニュアル、感染症に対するマニュアル、日々の点検表を基に安全確保に努めています。また、看護師を中心に心肺蘇生研修会を年2回午睡時に行っています。感染症についても看護師の指導のもとに嘔吐の処理などの実践訓練を行っています。</p> <p>②災害対策については様々な災害想定で毎月訓練を行っています。10月からの年度後半は予告なしに訓練を実施し、臨機応変に対応できるよう職員のスキルアップを図っています。臨機応変に対応することで子どもの防災意識を高めることにつなげています。児童の安否確認については災害用伝言ダイヤルを活用して緊急時に備えています。</p> <p>散歩時や交通安全教室で子どもへの交通ルールを知らせています。交通安全教室は小学生に向けての意識づけを目的に、年長児を対象に毎年度実施しています。</p> <p>③「安全点検表」を活用し、用務員による園舎内外、施設や遊具の安全チェックを日々行っています。不備事項については当日処理を原則としていますが、処理できないものは応急処置を施し速やかに対処するよう励行しています。月間単位では「安全点検チェックリスト」に沿って点検を行っています。</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>一人一人の発達を大切にしています。個々の子どもの生活リズムや気持ちを受け止めて保育を実践しています。例えば乳児のイヤイヤ期は発達過程と前向きにとらえ上手に折り合えるように全職員で取り組んでいます。また乳児は少人数で落ち着いた雰囲気生活できるよう専任の保育士が保育を担当しています。年長児には子どもが主体的に考えることができるよう職員も関わっています。園庭での遊びでも子どもが遊具を自由に遊べるよう選択肢をいくつも用意しています。利用者アンケートでも「利用者の尊重」は高い満足度を得ています。</p> <p>虐待の防止については重要な課題として保育園全体で早期発見・防止に取り組んでいます。川崎市の「虐待防止マニュアル」を活用し登園時の視診や着替え時の観察などで、些細な兆候も見逃さないようにし、早期発見に努めています。要保護児童のケースもあるので細心の注意を払い状況把握や保護者支援を行っています。児童相談所、区役所担当保健師、川崎市中央療育センターとの定期的なカンファレンスを通して迅速な対応に努めています。虐待に関する研修を受講した職員は研修会での内容を全職員に発表し周知しています。</p> <p>特別な配慮が必要な子どもについては発達相談支援コーディネーター4名を配置し、定期的にケースカンファレンスを通して理解を深め全職員共通認識のもとに援助しています。こうした背景から28年度に「おしゃべり会」を開催したところ、保護者からも好評をいただき2回実施しました。これをきっかけに少人数で子育ての話ができる場を設け、何でも話せる関係づくりにつなげています。</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個々の生活リズムや気持ちを受け止めて保育を実践しています。例えば乳児のイヤイヤ期は発達過程と前向きにとらえ上手に折り合えるように全職員で取り組んでいます。年長児には子どもが主体的に考えることができるよう職員も関わっています。乳児は少人数で落ち着いた雰囲気生活できるようにしています。</p> <p>②子どもの人権については、川崎市制定の「子どもの権利条例」に基づく人権研修に全職員が参加し園内で報告会を実施し周知を図っています。職員会議でも事例検討などで確認し合って常に意識して保育に取り組んでいます。また、「子どもの権利条例」のパンフレットを基にクラス懇談会で子どもの人権について話し合い保護者の意識も高めています。</p> <p>③虐待防止については川崎市の「虐待防止マニュアル」を活用し、登園時の視診や着替え時の観察などで早期発見に努めています。虐待を受けているか否かについては複数の職員で確認し合い対応しています。要保護児童のケースもあるので細心の注意を払い状況把握や保護者支援を行っています。児童相談所、区役所担当保健師、川崎市中央療育センターとの定期的なケースカンファレンスを通して迅速で適切な対応を行っています。</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保護者には個人情報の取扱いについて入園時、保育内容説明会、懇談会などで丁寧に説明し周知を図っています。守秘義務については研修などで学び、職員全体で共有し配慮しています。写真の販売・掲示や外部機関に情報を提供する場合はその都度保護者に了解を得ています。送迎時での保護者への連絡事項は他の保護者に聞かれないように配慮しています。個人情報の取扱いについて実習生やボランティアの方にもオリエンテーション時に説明しています。</p> <p>②部屋の隅にコーナーなどを設置して落ち着いて過ごせる場所を確保しています。手作りの衝立で仕切りをすることで、遊びと生活の空間を区別しています。乳児クラスでは、牛乳パックを利用してトンネルをつくり一人で過ごせる場所を確保しています。事務室前の廊下には絵本コーナーがあり必要に応じて一人で過ごせるようにしています。性差について職員は人権研修で学び職員会議で適宜確認しています。子どもに接する時は色や服装で性別による区分をしないよう職員全員で励行しています。</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	
日常生活の中で異年齢保育を積極的に行っています。異年齢交流については幼児縦割りグループとして仲良し3人組を構成し、お店やさんごっこや合同での散歩など異年齢での交流を意識的に行い、小さな子が大きな子に憧れを持つことや大きな子が小さな子に優しく関わられるような保育を行っています。幼児クラスでは毎週月曜日に「にこにこデー」と称してコーナー遊びを行い、子どもが主体性を持ってじっくりと遊び込めるような保育を行っています。コーナー遊びは異年齢の関わりが自然に見られ意欲や自己肯定感にもつながっています。	
利用者満足の上に向けた取り組みを推進しています。園目標である「楽しく遊べる子」を実現するために、夏祭りや運動会などの大きな行事の際には保護者から紙面で感想をいただき、意見、要望などは職員会議で検討し次回に活かしています。フィードバックが必要なものは毎月の「園だより」で伝えています。また園長自ら「夢わかば」を年に数回発行し利用者満足に努めています。送迎時には多くの保護者と挨拶をかわし子どもの様子を伝えるようにしています。経験豊富な保育士の細やかな対応もあり利用者アンケートは高い評価を得ています。	
利用者が意見をのべやすい雰囲気づくりに努めています。毎日の送迎時にクラス担任はもちろん、他の職員も保護者へ積極的に声掛けを行い話しやすい雰囲気づくりに努めています。玄関に「何でもボックス」（ご意見箱）を設置しています。苦情解決の体制については事務所入り口に苦情を受け付ける案内が掲示されており、苦情解決第三者委員を含め責任体制が明示されています。しかしながら他の掲示物と混在しており目立たないものになっています。掲示物の整理も含め目立つような工夫を期待しています。	

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園目標である「楽しく遊べる子」を実現するために保護者や子どもの意見や要望の把握を行っています。具体的には夏祭りや運動会、にこにこ劇場などの主要行事の時は保護者から紙面で感想や意見をいただき、これを集約した意見、要望、感想は職員会議で検討し次回に活かしています。保護者の意見でフィードバックが必要なものは毎月の「園だより」で伝えています。また園長としての立場から「夢わかば」を年に数回発行し利用者満足に努めています。朝夕の送迎時にはできる限り多くの保護者の方と挨拶をかわし、子どもの様子を伝えるようにしています。保護者とのコミュニケーションについては、経験豊かな保育士の日々細やかな対応もあり、利用者アンケートについても高い評価を得ています。	
②施設や遊具の安全チェックの中で不備事項については当日処理を原則とし再発防止に努めています。主要行事での感想や意見については迅速にフィードバックするよう励行しています。改善が必要な案件については改善策をクラスに掲示し公表しています。	
評価項目	実施の可否
① 利用者満足への把握に向けた仕組みを整備している。	○
② 利用者満足の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 (2) 利用者が意見等をのべやすい体制が確保されている。		A
<p>①子どもの様子から気持ちを受け止め対応しています。また毎日の送迎時にクラス担任はもちろん、他の職員も保護者へ積極的に声掛けを行い話しやすい雰囲気づくりに努めています。玄関に「何でもボックス」（ご意見箱）も常設しています。</p> <p>②苦情解決の体制については事務所入り口に園内窓口担当者、苦情解決第三者委員について明記し保護者に告知しています。</p> <p>③苦情・相談についてはその日の内に対応し解決を目指しています。苦情・相談内容は時系列的に記録保管し職員間で共有し長期間に亘る事案は継続的にフォローしています。</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 (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。		A
<p>①個々の子どもの発達や興味に応じて支援できるように保育指導計画の中で個別指導を盛り込んでいます。職員間で園全体の子どもの情報を共有し丁寧に対応しています。</p> <p>②異年齢交流については幼児縦割りグループとして仲良し3人組を構成し、お店やさんごっこや合同での散歩など異年齢での交流を意識的に行い、小さな子が大きな子に憧れを持つことや大きな子が小さな子に優しく関わられるような保育を行っています。</p> <p>③保育室、園庭共に稼働遊具を設定し自由に遊び込める環境をつくっています。幼児クラスでは毎週月曜日に「にこにこデー」と称してコーナー遊びを行い主体的にじっくりと遊び込めるような保育を行っています。コーナー遊びは異年齢の関わりが自然に見られ意欲や自己肯定感にもつながっています。</p> <p>④発達相談支援コーディネーター4名を配置し定期的に事例検討会を行い、特別な配慮が必要な子どもについて理解を深め、全職員で共通認識のもとに援助しています。またインクルーシブの視点から全ての子どもが共に成長していく保育を実践しています。こうした背景から「おしゃべり会」を年2回開催しコーディネーターが中心となり何でも話せる関係につなげています。</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	特別な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>保護者と園との連携を大切にしています。子どもが基本的な生活習慣を身につけ、しっかり成長していくためには家庭と保育園の生活の連続性は不可欠です。このため、朝の登園時での早出勤員による子どもの状況の把握・チェック、引き継ぎ簿による担任への報告なども的確に実施され、日中の遊びや食事でもその日の体調や個人差など保護者からの聞き取りを考慮し、降園時も園で</p>

の様子をしっかりと伝えています。また、面談や懇談会等も多く行われ、意思の疎通を図っています。これらを通して、園と家庭との連携、生活の連続性はしっかり確保されています。

日々の喫食状況を基に味付け、盛り付けなどを工夫すると共に、テーブルの配置、椅子の工夫など子どもが食事に関心を持ち、楽しく安心して食べることができるように努めています。また、食育においても園庭で栽培・収穫したものを食材としたり、魚の解体ショーで原型から口に入るまでの過程を目の前で学ぶなど、印象的かつ効果的な取り組みを行い、保護者に対してもその様子を給食便りや掲示板への写真掲示などによってタイムリーにお知らせしています。

子どもたちを怪我や病気から守るため具体的な取り組みをしています。健康診断を毎年定期的実施し、結果は「すこやか手帳」でその日のうちに保護者に連絡しています。また、健康な生活習慣づくりと病気予防のため保育士、看護師、栄養士の三者が連携して危険な行為、不衛生な行為等を寸劇やお話で具体的に分かり易く伝える取り組みをしています。保護者に対しても感染症や乳幼児突然死症候群等に関する情報を提供し、予防に努めています。

評価分類		A
(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。		
<p>①早出保育中は登園時、担当職員が引き継ぎ簿等確認しながら保護者とのコミュニケーションを積極的に図り、子どもの様子を聞き取り、定められた様式の「引き継ぎ簿」により担任に伝達しています。必要に応じさらに詳細な内容を把握し紙面に記録し、ミーティングにて報告を行っています。</p> <p>②基本的な生活習慣の把握においては、家庭との連携をとりながら、食事、排泄、睡眠、着脱などの生活習慣が身に着くよう年齢や個人差に応じた支援を行っています。</p> <p>③午睡時間、休息の長さや時間帯は、子どもの年齢や家庭での生活、その日の体調等を「連絡帳」で把握すると共に、子どもの個々の身体能力、気持ちを日々判断ながら決めています。</p> <p>④お迎え時には連絡帳や「今日の保育」、引継ぎ簿を基に口頭でその日の子どもの様子を伝えています。この際、病気や怪我、平素に比べ著しい変化や特異な事項については、連絡漏れが無いよう留意、チェックしています。</p> <p>⑤個人面談、クラス懇談会、保護者会役員会の時や保育参観・参加、行事の感想などで園の保育に対し、詳細、具体的提案や意見を聴取する機会を設けています。</p> <p>懇談会に参加できない保護者や、会議の場では話しにくい場合等にはご意見箱や行事ごとのアンケートで意見、提案を受け付けています。また、日々の登・降園時にも聴機会があり、多くの場面、要領での機会が確保されています。</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延長保育時間などは5時以降になるとクラスの体制を解き、少人数でゆったりと過ごせる環境を作っています。個人々々、好きな絵本をじっくりと読んだり、その時間に使えるゲーム遊びをして過ごすなど、心の落ち着きにも配慮しています。迎え時も保護者がその様子を確認し、安心して帰宅できるような環境を整えています。</p> <p>②朝夕の合同保育時間をはじめ、保育の中で日常的に異年齢の交流の機会があるので、違和感や窮屈感が無いような体制が平素より出来ていて、ごく自然に関わりながら、楽しく過ごしています。</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年齢発達、個人差を考慮し食事環境を整えBGMをながすなど落ち着いて食事ができるようにしています。また、魚（さけ）の解体ショーやすいかを種から栽培するなど、様々な食育活動を行い保育過程の中にも「楽しく食べる子ども」を目指し取り組んでいます。</p> <p>②献立は川崎市統一で毎月2サイクルで、前半の喫食況を見て、給食会議で検討し、後半では食べやすいように切り方や盛付けなどの工夫に努めています。会食は年間6回実施され、メニューは職員で検討したり子どものリクエストから作ったりと栄養士が園独自で作成しています。</p> <p>③アレルギー食は医師の診断書提出、健康管理委員会の指示に基づき除去食を提供しています。提供時は誤配膳、誤食のないようマニュアルに沿って、トレーは違ったものを使用しています。体調不良の子どもには、保護者から紙面での提出を受け、できる範囲で最大限の対応を行っています。</p> <p>④食育活動の様子は随時掲示物、収穫物の展示や日頃のメニューや食事の様子などを給食便り等で伝えています。また、サンプルの横にレシピを置き、特に人気レシピについては保護者が持ち帰りできるよう配布しています。</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 (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病気の予防については子どもの健康状態を確認するため、看護師が毎日巡回し視診を行っています。日常生活における危険な場所、遊具や備品について、毎日安全点検すると共に子どもの行動範囲や遊び方などを予測して、注意喚起しています。また、保育士、看護師、栄養士の三者連携して危険な行為、不衛生な行為等を寸劇で印象的・効果的伝える取り組みをしています。</p> <p>②検診結果を「すこやか手帳」「歯科検診結果のおしらせ」に記載し保護者に伝えています。職員にも随時しらせ、保育に反映させています。また、継続して保護者へ働きかける必要がある場合は担任と協力しながら口頭で伝えています。</p> <p>③感染症発生時には、保護者に連絡すると共に症状、対応策、予防法などについて記載した感染症情報を玄関に掲示しています。SIDSについては、入園説明会で情報を提供し、予防のために各年齢ごとのチェック表を使用し確認しています。</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。	○
③ 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。	○
④ 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
<p>『健康な身体づくり』をテーマに職員全員が「散歩」「園庭遊び」「ふれあい遊び」の3プロジェクトのいずれかに所属し、遊び環境の整備や子どもの姿、育ちの検証を年間通じて行い、保育の質向上に繋げています。区内保育園とも連携し、公開保育や研修会を開催しています。自園のみならず地域の保育全体の質の向上につとめています。</p> <p>園長は年度初めに、「年度運営方針」を作成し職員会議で明示し、これを踏まえて各職員の地位役割、職務分担を定め組織全体としての機能発揮に努めています。また、川崎市の人事評価制度に基づき、各職員と年3回面談を行い、それぞれの業績評価や更なる改善向上のための指導・助言、加えて希望の把握や悩み相談をも行いモチベーションを上げ、個人の能力を引き出しています。組織全体から職員個人レベルに至るまでバランスのとれた、且つ臨機応変で柔軟な業務運営を推進しています。</p> <p>園独自で中長期計画を作成する地位・役割はありませんが、年度の諸計画作成の際には「川崎市子ども・子育て支援事業計画」等のほかに園独自の中長期的視点、構想が必要となります。現状でもこれについて毎年考察・検討され年度の計画に反映されていますが、文書化はされていません。折角検討・考察され構想（アイデア）として纏められていますのでもう一步進めて様式等を定め、文書化されては如何かと思えます。それにより職員にも配布でき、意思の疎通が図れ、記録として残り、PDCAサイクルがより円滑になると思われます。</p>

評価分類	評価項目	実施の可否
(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 保育理念に基づき保育方針、園目標を作成し、玄関、事務室、各保育室になど目につきやすい場所に掲示しています。保護者配布の入園のしおり、保育説明会などの冊子にも明記し詳しく説明しています。		
② 年度末の職員会議で保育理念、保育方針、園目標について振り返り、反省事項を踏まえ再確認しています。年度初めの職員会議で園長が作成したその年度の「年間保育園運営方針」を職員に配布し、運営について話し合いを通して理解を深めています。		
③ 入園前の見学時に「入園のしおり」を配布し保育や環境を案内、説明し、年度初めの保育説明会でも、保育理念、保育方針、園目標、保育計画を説明し保護者の理解を得ています。		
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園独自で中・長期計画を作成しませんが、川崎市子ども・子育て支援事業計画や川崎市保育所運営指導方針に基づき、園独自で中・長期的視点での留意事項や考慮事項を把握・整理（中長期運営指針）し、年度の運営に反映させています。</p> <p>②川崎市保育所運営指導方針などの市が作成した中長期計画や、園独自でまとめた「運営指針」を踏まえ、年度の各事業計画を作成しています。</p> <p>③事業計画（保育過程、行事計画など）は前年度の反省を踏まえ職員会議で内容検討、作成し、指導計画は保育過程に基づきクラス担任が作成しています。</p> <p>④事業計画は年度初めの職員会議で確認し周知しています。定例会議など主要結節では、振り返りや補足説明などで計画の内容を分かり易く説明するとともに、職員間での共有が図られています。</p> <p>⑤保護者には4月開催の保育説明会、クラス懇談会で事業計画、指導計画の内容を精選して分かり易く説明し、周知を図っています。</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>①4月職員会議で年度の運営方針を明確にし、園長としての役割と責任を伝えています。それを踏まえて、必要に応じ組織体制や役割分担を見直し、また、所要の説明を実施しています。</p> <p>②保育の質の向上のため、各職員会議で職員の意見を聴き入れ、また、研修を重視しています。「社会性を育てるエピソード検討」等を柱として園内研修を毎月行っています。研修報告もしっかり行い、質の向上につなげています。</p> <p>③保育業務の定期的な見直し、保護者の意向・要望を職員全体会議で討議し、効率化や改善の焦点を見出し把握しています。必要に応じマニュアルに定め、あるいは内容を改定しています。</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		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毎月の会議では各月の保育について評価、確認するとともに反省事項や改善すべき事項を明確にし、以後の課題としています。園長は人事評価に関わる面談を年3回実施し、職員個々の振り返りやその結果として明らかになった課題や改善事項を把握し、これらを総合して園としての振り返りや評価に繋げています。職員の能力向上も図っています。</p> <p>②課題や問題点を明確にし、今後の対応等について職員間で検討、確認し、提案などに結び付けています。すみやかに改善できるものについてはすぐ着手し、しっかり検討すべき事項については次期あるいは次年度での計画に反映させるなど、着実な改善向上に努めています。</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 (6) 経営環境の変化等に適切に対応している。		A
<p>①保護者のニーズや福祉サービス事業全体の中での園の地位・役割などを考慮し、環境把握に努めています。川崎市全区の園長会、地区園長会で得た情報等を総合的に幅広い分野、視点からの収集・整理に努め、数々の要望や意見を把握しています。特に、「新たな公立保育所のあり方」に関する情報を重視し、これに関わる対応に齟齬を来たさない様に留意するとともに職員に対しても必要な事項を適宜通知しています。</p> <p>②利用者数、子育て支援の状況などをこども未来局、中原区保育総合支援担当に毎月報告し、情報分析を行っています。その情報を参考にして地域子育て支援計画を作成しています。</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	
<p>市のホームページで園の情報提供を行い、来園者には写真入りで分かりやすくデザインされたミニパンフを配布しています。子育てアプリ、中原区子育て情報ガイドブックでは子育て支援に関する情報を提供し、こども文化センターや園門前の掲示板に掲示しています。また、園が独自に作成したチラシ「平間保育園であそびましょ！」で地域子育て支援の年間計画を案内しています。</p> <p>月曜日から土曜日の園庭開放および絵本貸し出しをしています。地域の児童・保護者と保育園の部屋で交流する、0歳児向けのハイハイ広場（年9回）や1、2歳児向けのニコニコ広場（年5回）を開催しています。また、地域の子育てグループ、子育てサロンや子育てサポート養成講座等へ保育士、看護師、栄養士などを派遣し子育て支援や講演の講師などを行っています。</p> <p>中原区役所、こども家庭センター、療育センターなど関係機関とのケースカンファレンスに出席し問題解決のための意見交換を行っています。また、民間保育園が極めて多い地域の市立保育園として、近隣の園庭の無い保育園等に来園を呼びかけ、リズム遊びなどの交流保育をしています。</p>	

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。		A
<p>①市のホームページで園の情報提供を行い、来園者には写真入りで分かりやすくデザインされたミニパンフを配布しています。子育てアプリ、中原区子育て情報ガイドブックでは子育て支援に関する情報を提供し、こども文化センターや園門前の掲示板に掲示しています。また、園が作成したチラシ「平間保育園であそびましょ！」で地域子育て支援の年間計画を案内しています。</p> <p>②月曜日から土曜日の園庭開放および絵本貸し出しをしています。地域の児童・保護者と保育園の部屋で交流する0歳児向けのハイハイ広場（年9回）や1、2歳児向けのニコニコ広場（年5回）を開催しています。また、地域の子育てグループ、子育てサロンや子育てサポート養成講座等へ保育士、看護師、栄養士などを派遣し子育て支援や講演の講師などを行っています。</p> <p>③中原区保育総合支援担当を通してボランティアを受け入れ、ハイハイ広場・ニコニコ広場の補助員の役割を担っています。受け入れにあたりオリエンテーションを行い、個人情報保護、守秘義務について確認しています。</p>		
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中原区幼保小の連絡会議、年長担当者会議、園長・校長連絡会、民生委員・主任児童委員との連絡会議、社会福祉協議会会議等に出席し連携しています。</p> <p>②中原区役所、こども家庭センター、療育センターなど関係機関とのケースカンファレンスに出席し問題解決のための意見交換を行っています。また、民間保育園が極めて多い地域の市立保育園として、近隣の園庭の無い保育園等に来園を呼びかけ、リズム遊びその他の遊びで交流しています。</p> <p>③関係機関との会議への出席、園庭開放時の参加者との会話、見学者や地域子育て支援事業来園者との話し合いやアンケート、区役所からの情報などを通じて地域の福祉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
<p>中原区保育総合支援担当による研修、川崎市こども未来局運営管理課による人材育成計画に基づく新人、中堅、主任、園長補佐、園長などの階層別研修があり、職員は個々の役割と階層（経験年数毎）に応じて出席しています。また、時間外でも公営保育園園長会主催の研修会も実施し参加しています。</p>
<p>保育の質を高める職員の主体的な取り組みとして「散歩」、「園庭」と「ふれ合いあそび」の3つのプロジェクトがあります。施設が平屋のためマンションに住む園児には生活の中に3段以上の階段が少ないことに気づき、乳児の散歩では意識して階段を通るようにして階段を経験する機会を作っています。また、元気なからだをつくるために3・4・5歳児は毎朝、園庭に出てマラソンが行われ、身体を動かす習慣と「ぶつからないで一緒に走る」ことが自然に身につくようにしています。</p>
<p>園長は、年3回の人事評価面談時に職員の意向や希望を聴き、希望に沿うように調整・対応しています。「保育の質と人材育成～職員が自己発揮し、一人ひとりが輝ける集団作り～」をテーマに進める園長研究部会の職員アンケートを実施し、各職員がいきいきと働ける職場にするための実践を園長が中心となり行っています。</p>

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。		A
<p>①川崎市の保育基準や職員配置基準に沿って人材配置しています。また、園における職務分担を明確にし、人員体制について会議等で確認しています。</p> <p>②市役所の規定により必要な人材確保を行っていますが、臨時職員の人材については保育園のネットワークで確保しています。</p> <p>③職員は川崎市の公務員として遵守すべき法令・規範・倫理について研修を受けています。園内でも服務規律の研修を定期的実施、周知を図っています。</p> <p>④人事評価に関するマニュアルに目的が明記され、人事評価シートによる自己目標の記入と振り返りが行われる年間の取り組みは職員も周知、定着しています。</p> <p>⑤実習生受け入れのマニュアルに沿って2週間の保育士実習、看護師実習を受け入れています。その他、高校生・大学生のインターンシップ、中学生の職場体験、等を受け入れています。</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 (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中原区保育総合支援担当による研修、川崎市こども未来局運営管理課による人材育成計画に基づく新人、中堅、主任、園長補佐、園長などの階層別研修があり、職員は個々の役割と階層（経験年数毎）に応じて出席しています。また、時間外でも公営保育園園長会主催の研修会も実施し参加しています。</p> <p>②園長は職員との個別面談時の話し合いや、今年度から栄養士に加え保育士および看護師も対象となったキャリアシートを参考に個々の目標を確認し、これに基づき運営管理課研修、その他研修に参加し専門知識や技術の習得に努めています。</p> <p>③研修受講者は園長への研修報告を行い、同時に報告書を作成し、園内で定期的に報告会を開催しています。園長は研修の評価と見直しを行い次年度に活かしています。</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園長は、有給休暇の消化や時間外労働のデータを、毎月報告書を作成して定期的にチェックし職員の就業状況を把握し管理しています。また、年3回の人事評価面談時に職員の意向や希望を聴き、希望に沿うように調整・対応しています。</p> <p>②川崎市こども未来局運営管理課、職員厚生会などの経由で福利厚生の情報を入手しています。年1回の定期健康診断が行われ、同時に産業医による職場巡視が行われ健康相談を受けることができます。また、職員は市のカウンセラーによるメンタルケアも受診できます。</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。	○

利用者アンケート結果(総評)

(川崎市平間乳児・保育園)

1. 調査対象

利用者の保護者全員を対象とした。(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、評価機関が回収した。

3. アンケート発送数及び回収数

利用者数：73 回収数：57 回収率：78%

4. コメント

アンケートの回収率は 78%になっております。多くの利用者の方は園の保育内容に満足を得られております。

<サービスの提供>

特に利用者の満足度が高いのが、「提供されている食事」、「落ち着いて過ごせる雰囲気」、「園の日常生活での自然や社会とのかかわり」および「子供の体調変化への対応」で、90%以上の利用者が「はい」と回答しております。

<利用者個人の尊重>

90%以上の利用者が「子供たちを大切にされている」「プライバシーが守られているか」との問いに対しては「はい」と回答しています。

<相談苦情への対応>

「保護者の考えを聞く姿勢」については83%の利用者が「はい」と回答しておりますが、「外部の苦情窓口について知っていますか」との問いに対し、「いいえ」と回答した利用者が35%となっております。また、「要望や不満はきちんと対応されているか」については、65%が「はい」と答えていますが、相対的にやや低い値となっております。

<周辺地域との関係>

70%の利用者が周辺地域の園との関係は円滑に進められていると回答しております。

<利用前対応>

利用前の説明については、該当者の79%が「はい」と回答しております。

利用者アンケート集計結果（平間乳児・平間保育園）

●アンケート送付数（対象者数） （ 73 ）人

●回収率 （ 57 ）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。	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%
		54	3	0	0
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%
		52	5	0	0
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。	96.5%	3.5%	0.0%	0.0%
		55	2	0	0
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。	87.7%	10.5%	1.8%	0.0%
		50	6	1	0
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。	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%
		53	4	0	0
6	安全対策が十分に取られているか。	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%
		45	12	0	0

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。	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%
		53	4	0	0
8	子どものプライバシーは守られているか。	91.2%	7.0%	1.8%	0.0%
		52	4	1	0

相談・苦情への対応

9	保護者の考えを聞く姿勢があるか。	82.5%	15.8%	1.8%	0.0%
		47	9	1	0
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。	57.9%	7.0%	35.1%	0.0%
		33	4	20	0
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	64.9%	31.6%	3.5%	0.0%
		37	18	2	0

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。	70.2%	24.6%	5.3%	0.0%
		40	14	3	0

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。	47.4%	12.3%	0.0%	40.4%
		27	7	0	23