
**福祉サービス第三者評価
評価結果報告書**

川崎市菅保育園

平成31年3月22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)	川崎市管保育園 (定員95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	〒214-0001 川崎市多摩区菅1-5-24
事業所連絡先	044-945-5109
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 30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30年2月19日・20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および保育観察を併せた。

[総合評価]

〈施設の概要・特徴〉

菅保育園は、JR 南武線稲田堤駅から徒歩 3 分の住宅地にあります。園の周辺では近年子どもたちの数も増えており保育需要への対応が求められています。当園の開設は昭和 43 年 6 月 1 日で長い歴史があり、地域住民とのつながりも深く良好な関係が築かれています。地域支援事業や園庭開放などを行い、地域との関わりを大切に保育を進めています。保育理念「健全な環境と豊かな愛情のもとで、ひとりひとりを尊重し、子どもの最善の利益を守り、未来を作り出す基礎を培う」や保育目標の「からだもこころも元気な子・いきいきと遊び感性豊かな子ども・友だちと仲良く遊ぶ子ども」を実現するために、経験豊かな職員が子どもや保護者の意向を把握しきめ細かな対応を行っています。保護者からは、子どもへの対応や保護者との信頼関係で高い評価が寄せられています。

[全体の評価講評]

〈特によいと思う点〉

保護者や子どもたちとの関りを、大切に保育を進めています。

開園中は、事務室の入り口の戸や窓を開けておき、いつでも保護者や子どもたちが話せる環境をつくるほか、登降園時には、笑顔を絶やさず話しかけるなど保護者が話しやすい雰囲気づくりを行いコミュニケーションを大切にしています。利用者アンケートでは、子どもへの対応について多くの保護者から信頼できるとの声が寄せられました。保護者の要望や意向は、個人面談やクラス懇談会、保護者役員会のほか、保護者参加の行事後のアンケートで把握し個々に丁寧に細やかな対応を行っています。職員は市の研修や自主研修で保護者対応について学んでいます。

子どもの人権を尊重した考えは、人権研修やグループワークで職員に伝えています。

人権については、保育の質ガイドブックに沿った対応を進めています。「自我を受け止め、一人ひとりに寄り添う」を基本に、園では子どもたちの想い受け止めながら日々の保育を進めています。室内の遊びでは、コーナー設定や子どもたちが自由に遊具を取り出し遊べるようにするなど、子どもたちの自主性を大切に取り組んでいます。子どもミーティングでは子どもたちが丸くなって座り自由に話し合い色々な考えのあることを理解し大切にすることを学んでいます。訪問時にも子どもたちが丸くなって座り活発に話し合っている様子が見られました。

ひとりでやるのではなく、みんなで考えることが習慣化されつつあります。

組織マネジメントについては、“開かれている” “業務が見える化する” “気づいてわかる、ほめて伸ばす” “希望を出し合い、全体で決める” “定期的に振り返る” “日々の取り組みを通して行う” “元気の出るカンファレンスを行う” といった考え方が、園の経営や業務の遂行において実現していくかを考えながら活動しています。その前向きで明るさに好感を持ちました。

〈さらなる改善が望まれる点〉

日々の保育で、子どもに配慮した取り組みを進めていますが、シャワーの目隠しについて更なる配慮が求められています

子どもたちとの関りは、経験豊かな職員が子どもに寄り添い理解を深めながら進めていることが見られました。子どもたちには、嫌な時は嫌と言うことの大切さも伝え、子どもたちが伸び伸びと活動を行えるよう丁寧な対応を心がけていました。日々の保育では、おむつ交換やトイレ・シャワーなど、目隠しをして一人ひとりの子どもに合わせた個別対応を進めていましたが、職員からは夏のシャワー使用時の方法について、より子どもに配慮した対応も必要との声が聞かれ、夏に向け検討することが必要と思われる。

地域ニーズの把握や地域支援についての業務内容の工夫が求められています

地域支援業務については、活動の参加率や近隣の施設の動きを見ながら、例えば「親子プール」のように回数を削減するなど、効率化に取り組んでいます。ただ、業務量が多いと職員が感じているということは職員の声として聞かれるところです。

地域支援において大切なのは、園が有する人材であることは疑う余地のないところですが、教材・遊具の貸し出しが多くなっていることにも着目する必要があるでしょう。地域支援の在り方について、その必要性が高まることがあっても少なくなることはないという状況を考えると、より広い視野からの検討が求められるでしょう。

〈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>入園を希望している保護者には、入園説明会や園の見学時に、保育方針や依頼ごとを伝えています。説明会では、職員が入園にあたって伝えておきたいことを、プレゼンツールを使いわかりやすく説明しています。年度初めには、一人ひとりを大事にした保育を進めていることを伝え、園での生活に不安を持たないように丁寧な対応に取り組んでいます。就学時にも保護者へは、クラス懇談会での丁寧な説明や個人面談、就学説明会等で不安への対応を行っています。子どもたちは、小学校で授業を受けたり遊びに行ったりなどで学校生活を体験しています。</p>
<p>園の保育についての基本的な姿勢は、保育目標で「からだもこころも元気なこども」「いきいきと遊び感性豊かなこども」「友だちと仲良く遊ぶ子ども」と伝えています。日々の保育では、全体職員会議や乳幼別職員会議の話し合いで作成される、年間指導計画や月・週日の指導計画、個別指導計画をもとに園の考えに沿った保育が実践されています。園の長い歴史のなかで培われた、フレンドリーで話しやすい風土の中で、子どもたちに寄り添った保育がおこなわれています。保護者からも「子どもが毎日楽しく登園している」等の声が聞かれました。</p>
<p>防災や安全の対応は年間避難訓練計画等を作成し取り組んでいます。保護者には「重要事項説明書」「入園のしおり」で災害時の対応や不審者対応について説明しています。職員は園舎の消火器がどこにあるかをスタンプラリー的なゲームの要素を取り入れ工夫し取り組んでいます。職員は防災マニュアルや震災マニュアル、健康管理マニュアル等や手順書で周知しています。またアクションカード研修や応急手当研修などで緊急時に漏れがなく迅速な対応に結びつく取り組みで対応を理解し子どもの安全対策を進めています。</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入園希望の保護者には市のホームページで園の概要と運営内容、入所要件、保育方針等の情報を伝えています。入園説明会や園の見学時には、入園のしおりや園のチラシ、重要事項説明書で園の考えを伝えています。入園のしおりでは、園での楽しい生活のためのお願いや園の取り組み内容、重要事項説明書では、運営方針や職員体制、保育提供に関する事項等を伝えています。</p> <p>②入園説明会や保育説明会では、地域子育て支援での関りや個人情報の取扱い、主食提供、延長保育、除去食等について図などを活用しながら分かりやすく伝えています。重要事項説明書では、個人情報について説明し使用範囲を伝え同意書を提出頂いています。</p> <p>③子どもたちが園での生活に不安を感じないように、慣れ保育では時間をかけながら丁寧におこなうほかフリーの保育士がサポートするなど、子どもたちに配慮した取り組みを進めています。保護者には、保護者面談やホットルーム、ハッピーフライディの取り組みを進めています。</p> <p>④就学については、子どもたちは小学校に遊びに行ったり授業を受けるなどで理解を深めています。保護者には就学説明会や講演会のほか個人面談で就学について説明し理解を促しています。</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		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保育目標で掲げている「からだもこころも元気な子ども」「いきいきと遊び感性豊かな子ども」「友だちと仲良く遊ぶ子ども」の考えを大切に、日々の保育を進めています。保護者の意向は、入園前面談や個人面談で把握し緊急連絡票や児童票に記載し管理しています。子どもたちへの対応については、乳幼別職員会議や全体職員会議で情報共有を進めています。</p> <p>②年間指導計画は、「全体的な計画」で示された内容をふまえ、乳幼別職員会議や全体職員会議での話し合いで作成しています。また、乳幼別職員会議の話合い等で、月度や週日の指導計画、個別指導計画が作成されています。専門分野については専門職の職員が、食育計画や保健計画を作成しています。</p> <p>③計画の進捗状況は、週日指導計画反省、クラス反省、月反省、期反省、年間反省を全体職員会議や乳幼別職員会議、ミーティング等で振り返り、見直しや改善を進めています。</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 子どもの保育実施記録は、年・月・週日指導計画や行事の記録、すこやか手帳のほか、やり取り記録等で管理しています。記載されている内容は、各種の会議やミーティングで職員に周知しています。職員が記載した内容は、園長が最終確認し必要に応じ修正や内容の確認を行っています。</p> <p>② 子どもたちの記録管理は、情報セキュリティマニュアルに沿った鍵付きのロッカーで保管しています。記録類の管理の責任者は園長と決めています。長期保管が必要な書類は、市の公文書管理規則で定められている手順で進めています。職員は、市の文書管理の研修に出席し公文書管理について学んでいます。職員からは、現在おたよりポケットを活用し進めている、すこやか手帳の配布と回収について、開かないと個人情報にはわからないようになっていますが、見直しが必要との声が職員から寄せられています。</p> <p>③ 子どもたちの情報は、ケース会議や日々のミーティングで情報共有しています。職員間での連絡事項は日々のミーティングや引き継ぎ簿で進めています。子どもへの個別の対応は、除去食対応表や既往表等で管理しています。子どもたちの安全な環境は、今年から実施している事故防止委員会で話し合っています。</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 提供する保育内容は、「全体的な計画」で保護者支援、地域との連携、小学校との連携、行事等について記載しています。年度の考えや進め方は、運営方針で保育理念のほか大事にしたい保育、組織や管理運営、保育の環境について伝えています。保護者には、重要事項説明書や入園のしおりで運営方針等を伝えています。年度の重点課題については、プロジェクトチームで取り組んでいます。現在、保育の質プロジェクト、カップグループ（カップおやじが住んでいると想定し各種の行事や日常の活動のなかで出現し子どもの想像力を育む活動）、環境グループが活動しています。保育の内容は、市の保育指針と健康管理や震災対応、アレルギー対応等のマニュアルで職員に周知しています。</p> <p>② 保育の見直しは、年間計画については2月から3月の全体職員会議で振り返りを行っています。日々の保育の振り返りは、乳幼別職員会議やケース会議などの会議で進めています。園でおこなう各種の行事については行事後保護者アンケートをとり次年度の改善に結びつけています。</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防災や安全の対応は防災マニュアルや震災マニュアル、健康マニュアル等で火災、地震、感染症、不審者等子どもの安全にかかわる事項の対応や手順が示されています。感染症への対応は園医や区の保育運営課と連携する体制がとられています。年間の避難訓練計画では、訓練内容・方法や災害の想定等について、毎回取り組み内容を変えながら進めています。</p> <p>②災害時の連絡体制や対応は緊急連絡網や災害伝言ダイヤルで進めています。避難訓練や消防訓練では土曜日出勤時で職員が少ない場合を想定した避難訓練や消火器を探すスタンプラリーの要素を取り入れた訓練など、工夫をしながら取り組んでいます。職員には、アクションカードを活用したグループ研修で取り組み内容を確認し災害時の対応に漏れの無いようにしています。AEDの応急手当研修で緊急時の対応を伝えています。</p> <p>③事故への対応は、事故防止委員会で園の安全対策や事故の予防について検討を進めています。園内の安全点検や室内の消毒や清掃等の衛生管理は毎日職員がおこなっています。事故発生時には事故報告書やヒヤリハットに記録し職員間で周知しています。またAEDの取扱いや応急手当については全職員が研修で学んでいます。</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

経験豊かな職員の知見を活かしながら「自我を受けとめ、一人ひとりに寄り添う」を基本に、子どもたちの想いを受けとめ、丁寧な対応で日々の保育を進めています。保護者には、月一回の「ハート通信」等で園の取り組み内容を伝えています。職員は「保育の質ガイドブック」を活用し毎月振り返りを進めています。日々の保育ではコーナー設定や自分で取り出しやすい遊具設定、子どもを呼び捨てにしない等に取り組んでいます。子どもたちには、子どもミーティングの場でいろいろな考えがあることやその考えを大切にすることを伝えています。

「虐待の防止マニュアル」に沿って虐待防止に取り組んでいます。日々の保育では、登園時の視診や保護者との会話のほか、日常の保育の場で子どもの身体的・精神的な変化をしっかりと確認するなど早期発見を心がけています。虐待への対応は、職員会議での情報共有や対応の検討などを行い、一人ひとりに丁寧な対応を心がけています。保護者には、入園時に重要事項説明書で責任者の設置や体制の整備、相談窓口などを伝えています。虐待が疑われる場合には、要保護児童対策地域協議会や児童相談所等と連携し、迅速な対応を心がけています。

プライバシー保護に関する園の考えは、入園時に入園説明会や個人面談で必要最小限の範囲での使用について伝え、個人情報使用同意書を提出してもらっています。行事などで、子どもの写真や情報が必要な場合は、個別に保護者の同意を得てから使用しています。職員は、一人ひとりの子どもに寄り添い、嫌な時は嫌ということの大切さなどを伝え、子どもたちが伸び伸びと活動できる環境を整えています。日々の保育では、おむつ交換やトイレ、シャワーで目隠しなどの配慮を行っています。より良い保育を目指し更なる改善が必要と考えています。

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
<p>①子どもたちの思い受け止めながら、日々の保育を進めています。室内遊びでは、コーナー設定や子どもたちが自由に遊具を取り出し遊べるようにするなど、子どもたちの自主性を大切にしたい保育に取り組んでいます。子どもたちがまるくなって自由に話し合い色々な考えがあることを理解し大切に、子どもミーティングも行っています。職員は、日々の保育の中で子どもたちを呼び捨てにしないなど子どもに寄り添った取り組みを進めています。</p> <p>②子どもの人権を尊重した考えは、人権研修やグループワークで職員に伝えています。保育の質ガイドブックに沿った対応や反省をおこない全職員が考えを理解し保育を進めています。保護者には、園だよりやクラスだよりで園の取り組みや活動を伝えています。</p> <p>③虐待の発見や防止については、市で作成した虐待防止マニュアルに沿って進めています。虐待の防止は、園の重要な取り組みと考え、登園時や日常の保育の場で子どもたちの身体的または精神的な変化をしっかりと確認するなどに取り組み、子ども一人ひとりを大切にしたい保育を進めています。虐待が疑われる場合は、要保護児童対策地域協議会や児童相談所等と連携し迅速な対応を心がけています。</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、保育説明会や重要事項説明書で園の取り組みを伝えています。入園時には、入園説明会や個人面談で保護者に説明し、個人情報保護同意書で同意を得ています。また、行事等の活動で子ども等の情報を外部に提出する場合は、個別に保護者の確認を取っています。要保護児童については、会議で情報の共有をおこなうほか、写真の使用についても十分に注意を払っています。</p> <p>②職員は、一人ひとりの子どもに寄り添い理解を深めています。嫌な時は嫌と言うことの大切さも伝え、子どもたちが伸び伸びと活動を行えるよう丁寧な対応を心がけています。日々の保育では、おむつ交換やトイレ・シャワーなどでは、目隠しをして子どもに配慮した対応を進めています。一人ひとりの子どもに合わせた個別対応を進めています。職員からは夏のシャワー使用時の方法について、より子どもに配慮した対応も必要との声が聞かれ、夏に向け検討課題と考えています。</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>職員と保護者の良好な関係が築かれています。利用者アンケートから、子どもへの対応について多くの保護者から信頼できるとの声が寄せられました。保護者の要望や意向は、個人面談や年2回のクラス懇談会、毎月の保護者役員会のほか、カップフェスやにこにこリサイクル等の保護者参加の行事後のアンケートで把握しています。アンケートの集計結果は、保護者役員会等でフィードバックしています。日々の保護者への連絡は連絡帳や連絡ノートで進めています。職員は、園内で行っている職員自主研修で保護者対応について学んでいます。</p>
<p>子どもたちや保護者が、職員と気楽に話せる環境を整えることが大切と考えています。開園中は、事務室の入り口の戸や窓を開けておき、いつでも話せる環境をつくるほか、登降園時には、笑顔を絶やさず話しかけるなど保護者が話しやすい雰囲気づくりを行い保護者とのコミュニケーションを大切にしています。子どもたちも気楽に事務室にきて話をしている状況が見られました。このような取り組みで、子どもが楽しく生活している、子どもを温かく見守っている等の声が寄せられ、子どもの主体性を大事にした取り組みが見られました。</p>
<p>子どもの、発達・興味・関心に合わせた保育指導計画を作成し、一人ひとりと向き合いながら保育を進めています。異年齢保育や子どもたちの想像力を育成する創作活動ではクラスの枠を超えての活動に取り組んでいます。室内遊びでは、複数の遊具を用意するなど子どもたちの関心内容に合わせて選択できるようにしています。インクルーシブ保育の考えを大事、子どもたちに、人の多様性について伝え運動会や発表会では、障がいのある子が参加できるプログラム内容を取り入れるなど障がいをもっている子どもたちも一緒に楽しめる工夫を行っています。</p>

評価分類		A
(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。		
<p>①子どもたちが、保育目標で掲げている「からだもこころも元気で感性豊かな子ども」に育てていくためには、保護者の意向をしっかりと把握し日々の保育に取り組むことが必要と考えています。保護者の考えは、保護者参加行事終了後の保護者アンケートで感想や意見をもらい次年度の行事での改善に結びつけています。日々の保育では、個人面談やクラス別保護者懇談会のほか各クラスの代表が参加する保護者役員会等で把握しています。</p> <p>②保護者から寄せられた意見や要望は、全体職員会議やリーダー会議、乳児・幼児職員会議等で、内容を検討し保護者役員等で対応などを伝えています。職員は、市の研修や園での自主研修に参加し保護者対応を学んでいます。</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保護者や子どもたちが職員と気楽に話せる環境をつくるのが大切と考え、開園中は事務室の戸は常にかけておき保護者等がいつでも相談しやすくしています。子どもたちも、気軽に事務室に入りお話をしている状況が見られました。登降園時の保護者との会話でも笑顔を絶やさず話しかけ、話しやすい雰囲気づくりを行い保護者と良好なコミュニケーションがとられていることが保護者アンケートから見られました。日々の保育の内容等は、生活記録連絡票や個別の連絡帳で伝えています。多様な取り組みで保護者の意向を把握し日々の保育を進めています。</p> <p>②苦情解決については、市の苦情解決要綱に沿った対応をおこなっています。保護者には、保育説明会で苦情解決責任者や苦情受付窓口第三者委員などについて伝えています。そのほか玄関に掲示し周知しています。</p> <p>③日頃から、保護者や子どもたちとの関りのなかで、苦情の未然防止に心がけ良好なコミュニケーションづくりに取り組んでいます。保護者からの個別の意見や要望は、面談等での迅速な対応を心がけています。必要に応じ事故防止委員会で対応を検討しています。振り返りや対策は職員会議や乳幼児職員会議で話し合っています。</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>①子どもの、発達・興味・関心に合わせた保育指導計画を作成し、一人ひとりの子どもと向き合いながら保育を進めています。保育の振り返りは、年・月・週日の指導計画でおこなっています。</p> <p>②異年齢保育や子どもたちの想像力を育成するための制作活動などで、クラスの枠を超えて、子どもたちが成長できるように、縦割りの活動に取り組んでいます。またインクルーシブ保育にも取り組み、子どもたちは人の多様性について学んでいます。</p> <p>③子どもの発達、興味、関心に合わせた活動や遊びの提供をおこなっています。室内では、コーナー分けによる遊びの工夫や、遊具の置き場所を写真で示すなど、子どもたちが自分で考えて活動できる工夫をしています。遊びも複数用意し子どもが自由に選べるようにしています。</p> <p>④園には、特別な配慮が必要な子どもが在籍しており、発達相談支援コーディネーターを中心にインクルーシブ保育の考えを取り入れ日々の保育に取り組んでいます。運動会や発表会等の行事では、障がいのある子どもと一緒に参加できるプログラムや内容を取り入れ子どもたちが楽しんでいきます。</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>登園時には保護者との会話から家庭での様子を把握しています。家庭での様子は必要に応じ朝のミーティング等で状況を共有しています。クラス別のデイリープログラムでは、家庭の状況をふまえて休息の時間帯などに配慮し一人ひとりの生活のリズムを大切にしています。降園時には保護者にその日の出来事を良いエピソードを交えて伝え、帰宅後家族で話し合えるようにしています。保育時間の長い子どもには、職員体制や室内環境について落ち着いて遊べる工夫をおこなっています。クラス交流、交流散歩、仲良しランチで異年齢保育を進めています。</p>
<p>給食では、日替わりで子どもたちが配膳やメニューを紹介しています。食事の献立表も子どもが理解しやすいようにひらがなで作成しています。子どもの発達等に合わせ、テーブルの配置や高さを調整するなどの配慮で、子どもたちが元気に明るく食事を楽しんでいました。給食は、出汁から手づくりするほか国産の食材や園での栽培物など、こだわりの食材も取り入れ、子どもの安全に配慮しています。七夕やひな祭り、節分、クリスマスなどの行事食では、子どもたちが見て楽しい盛り付けなどの工夫で食に関心を持ってもらうことを心がけています。</p>
<p>健康集会では、子どもたちに体の仕組みや風邪の予防のための手洗いの大切さなど、パネルを使い分かりやすく伝えていきます。安全対策については、固定遊具の点検や遊具の遊び方を伝えるほか、日々の声かけや靴や衣類のサイズ等の確認を行い子どもが安心して生活できるよう配慮しています。園で10年ぐらい前から取り入れている裸足保育は保護者に園見学時に説明し理解を得ています。園の健康管理の取り組みは、健康だよりで伝えていきます。子どもの健康状況は保育日誌で、病欠状況、視診状況、応急処置について職員間で共有しています。</p>

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子ども様子は、毎日の登園受け入れ時の声かけや視診で確認するほか、保護者への丁寧な会話や連絡帳で把握しています。対応が必要な場合は、朝のミーティングで情報共有し迅速に進めています。出席できなかった職員には、ミーティングノートで周知しています。</p> <p>②子どもの発育や心身の状況に合わせた保育の計画と実施評価をおこなっています。年・月・週日指導計画、個別指導計画、個別の課題設定で進めています。散歩については、園独自の散歩マニュアルを作成し、散歩の目的や安全管理、歩き方、緊急時の対応等を伝えています。</p> <p>③クラス別のデイリープログラムでは、子どもの発達や家庭状況、体調や生活リズムなどをふまえて休息の時間帯や休息時間に配慮しています。</p> <p>④降園時に、保護者にはこの日の良い出来事などエピソードを交えて伝えています。職員は保護者に伝える内容を、日々の保育の現場で書きとめ遅番の職員に引継簿で伝えています。</p> <p>⑤保護者の意見や要望は、クラス懇談会や4月の保育説明会、年1～2回おこなう個人面談で把握しています。行事後のアンケートや日々の登園・降園時の会話やご意見箱「はーとボックス」でも保護者の意見を聞いています。</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		A
(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。		
<p>①早出保育や特例保育の際など、保育時間の長い子どもへの対応は、職員間で子どもの様子を引き継ぎ体調面等に気をつけて保育を進めています。また、朝夕は固定の職員が保育する体制で子どもたちが落ち着いて生活できる環境で進めています。クラスの室内環境は静と動の遊びを取り入れ、一人ひとりが落ち着いて遊べるよう工夫しています。</p> <p>②異年齢の子どもたちの関りを大切にして保育を進めています。日々の活動中では、異年齢の子どもたちが自然と関わりが持てるよう、縦わり保育も取り入れ進めています。縦割り保育では、室内でのクラス交流や交流散歩、仲良しランチデイなどを行っています。</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食事中は、日替わりで当番の子どもたちが配膳やメニューを紹介しています。食事の献立表もひらがなで作成し、子どもが理解できる配慮を行っています。子どもたちの発達や様子に合わせ、テーブルの配置や高さを調整するなどに取り組んでいます。</p> <p>②日々の食事は、出汁から手づくりして園長が検食し確認後検食簿に記入しています。市の栄養士が作成した献立に沿い、国産の食材や園での栽培物などこだわりの食材も取り入れ子どもの安全に配慮しています。七夕やひな祭り、節分、クリスマスなどでは行事食を提供しています。</p> <p>③アレルギー対応食や配慮食は、医師の判断のもと適切に提供しています。園では、マニュアルをもとに、調理室から出すところから配膳まで複数の職員による声掛けや目視で確認しています。別テーブルや別トレイの対応もおこなっています。子どもの体調面にも気を配り量などの配慮をおこない、個々の子どもに合わせた対応をおこなっています。</p> <p>④保護者には毎月の給食便りで、子どもたちの食事の状況や行事食などを伝えています。毎年6月におこなっている試食会では、レシピの配布や写真で伝えたり、見本食展示で香りや食感も楽しめる工夫をおこなっています。</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健康集会では、子どもたちに体の仕組みや風邪の予防のための手洗いの大切さなどパネルを使い分かりやすく伝えています。安全対策については、固定遊具の点検や遊具の遊び方を伝えるほか日々の声かけや靴や衣類のサイズ等の確認を行い子どもが安心して生活できる取り組みを進めています。園で10年ぐらい前から取り入れている健康のための裸足保育は保護者には園見学时に説明し理解を得ています。</p> <p>②園の健康管理の取り組みは、保健だよりで保護者に伝えています。日々の状況は保健日誌で、病欠状況、視診状況、応急処置等を職員間で周知しています。健康診断の結果は、すこやか手帳で保護者に伝えています。</p> <p>③保育説明会では、入園のしおりなどで感染症等の対応を伝えています。健康だよりでは園で取り組んでいる予防等について連絡し、健康への意識を促しています。感染症が発生した場合は感染症のお知らせで保護者に伝えるほか、関係機関と連携を取り迅速な対応を進めています。</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
<p>理念・基本方針についての利用者や職員の理解について、見てもらう、読んでもらう工夫も大事ですが、それは日々の取り組みを通して達成されるとの考え方、また利用者から掲示しているにもかかわらず知らなかったといわれるケースもあり、そのためにリマインドをいかに行うかが大切であるとの考え方に基づいての活動をしています。事務室の開放に象徴される開かれた雰囲気作りも、リマインドに貢献しているといえるでしょう。職員においても定期的な振り返りを大切にしています。</p>
<p>職員のタイムスケジュールを出してもらって改善・見直しが行われています。いわゆる1日の業務の見える化を行うことで、何が負担になり、何を効率化が必要があるかなど、自らが気づきや発見ができるだけでなく、他の人がほかの人の業務について理解し、サポートしやすい環境が醸成されてきています。担任ひとりでするのではなく、みんなで保育を考えるようになり、チームワークが生まれてきています。</p>
<p>会議に要する時間の短縮、多くなっている業務量の効率化による削減、業務の見える化による休暇取得率の向上（周りからの理解も得やすくなった）など経営や業務の効率化や改善に向けた成果が出始めています。特に業務が増えている地域支援については、効率化を目標に業務を行なわねばならないという意識が高くなっています。</p>

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	園の理念・基本方針については、保育説明会などを通して保育者に直接明示、説明すると同時に、「入園のしおり」などの印刷物に明記し、さらには事務室や各クラスに掲示するなど、さまざまな手段、方法、機会を通じて、その周知に努めています。	
2	職員の理解については、異動があるので異動職員へのオリエンテーションをしっかりと行うように気を付けています。園内研修で周知を図り、職員会議、特に年度始めと年度末の会議で検討周知を行っています。定期的に振り返りをし、言葉の意味の理解を深めています。	
③	入園前説明会、保育説明会、クラス懇談会などでの説明はもちろんのこと、写真掲示やお便りなどのよりわかりやすい伝達活動を行い、理解を体感的に深めてられるようにしています。開かれた雰囲気作りもそのひとつで、事務室をいつでもものぞける、入れるように開放的にしていることも、理念・基本方針を感じてもらうための工夫のひとつです。	
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 (2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		A
<p>1 まず全体的な計画をつくり、それを年間指導計画、プロジェクト年間計画などに落とし込み、運動方針を設定し、それに基づいた年間の会議計画や事業計画、臨時職員任用計画、調達計画など実践的に具体化しています。</p> <p>2 事業計画の策定においては“希望を出し合って全体で決める”という考え方に基づいて、全体職員会議やリーダー会議等で業務分担を行い、業務分担表を作成し、また区保育総合と連動した事業計画の策定を行っています。</p> <p>3 事業計画の職員周知については各職員会議で周知し、同時にペーパーでも各自に配布しています。保護者等への周知については、「入園のしおり」「園だより」などで知らせ、クラス懇談会などでも説明しています。ただ、告知していても知らなかったと言われるケースもあるので、リマインドに心掛けています。</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 (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。		A
<p>1 職員業務分担表を作成し配布し、課題を提示し、討議を行い、実践を深めつつ質の向上に取り組み、改善を図ってきています。その取り組み姿勢は、個人の良いところを伸ばすという課題の設定を行うことです。</p> <p>2 質の向上においては、会議内での資料配布や研修の実施、事例検討や会議内でのワークショップを行い、特に保育の質ガイドブックや写真を使った反省を毎月行い、さらに保育の質グループと環境グループを新たに設け、子どもの主体性を伸ばすことに注力しています。</p> <p>3 職員各人にタイムスケジュールを出してもらい、改善・見直しへの取り組みを指導しています。それらはリーダー会やフリー会で検討し、会議等で提案しています。具体的には、会議時間短縮や業務内容の削減など業務の見直し、改善が行われ、休暇の取得率のアップなどの成果にもつながっています。</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 (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 監査、第三者評価、職場巡視、行事のアンケート調査などを行うことでサービス内容について定期的に評価を行う体制が整備されています。</p> <p>2 評価結果は各種計画に反映しています。例えば、組織面では休暇の取得が目標になり、その取得率を向上させていますし、サービスの面では、セキュリティ等の改善が目標に掲げられ、消火訓練を毎回必ず行うようにしたとか、改善策・実施計画を立て実施しており、利用者の評価も高くなっています。</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 全市の園長会、区内公立園長会、区内公私立園長会、区内保育所等施設長会議、園長補佐会議など他、地域連携会議等、数々の会議等での環境把握に努めると同時に、支援ニーズの内容についての把握活動も行っています。</p> <p>2 改善すべき課題の発見や取り組みについては、参加率や近隣施設の動きを見ながら、減らすべきものは減らすなど（“あっぴっぴ”や親子プールの回数を減らすなど）の取り組みを行っています。</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>地域との関係確保という視点から、ア. 人材提供（講師など）、イ. 場の提供（園庭開放など）、ウ. 教材・遊具の貸し出し、エ. 知識の提供（専門職）などの提供を積極的に行っています。なかでも人材の提供、活用が一番大切と考えており、その活用を重視しています。地域のつながりを大切にし、積極的に役割を果たしていくという意味で、公開保育やコーディネーターとしての役割に特に力をいれています。</p>	
<p>保育教材の貸し出しが多くなってきています。そうした要望に対応すべく、教材の作り替えを行い、よりニーズにマッチした教材づくりに取り組んでいます。「パネルシアター」はそのひとつの例です。わかりやすく、関心をもってもらえる教材ニーズに対応する取り組みを行っています。</p>	
<p>ボランティアの受け入れ体制の確立は、ボランティアを単に数多く受け入れるということではなく、中学生の職場体験、高校生のインターシップ、保育士養成校の保育実習、さらには学校の先生などにも参加してもらっており、育成に力点をおいた受け入れになっています。</p>	

評価分類		A
(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
<p>① 玄関前の地域事業掲示板、たまっ子ノート、子育てアプリ、地域向けチラシ「たまっ子カレンダー」、その他の多様な媒体や機会を通じて情報開示を行っています。</p> <p>② 地域への機能提供ということでは、園庭開放（月～金）を基本として、外へ出ていくきっかけになったタイアップ型連続講座「ママも遊ぼうパパもね」（地域親子向けプログラム）をはじめ、あっぷっぷ、連続講座、親子でランチ、体験保育、AED応急手当講座（地域園向け）などをはじめ数々の事業を行っています。教材の貸し出しも多く、パネルシアターの作成など教材の作り替えなどにも取り組んでいます。</p> <p>③ ボランティアについては、ボランティア募集ナビへの情報提供を行い、運営方針・全体的な計画・実習マニュアルなど、受け入れ体制を整備しています。インターシップなどの受け入れが多く、学校の先生なども来ています。</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		A
(2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
<p>1 市・区の園長会をはじめ、さまざまな会・会議に参加しています。こうした会議は園長、園長補佐、担当者の各層で行われており、看護師会議など専門職別にも行われています。</p> <p>2 支援の必要な方については要保護児童対策地域協議会で、子育てに関しては地域教育会議で、多摩地域については多摩区こども総合支援連携会議で、それぞれ課題解決に向けて共同して取り組みを行っています。</p> <p>3 地域の福祉ニーズの把握という点では、さまざまな会議への参加のほか、たまたま子育てまつり、園庭開放などの活動を通じて行っています。</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＞

<p>共通評価領域 7 職員の資質の向上の促進</p>
<p>作成には大きな苦労はあったようですがタイムスケジュールを出してもらったことは大きな効果があったようです。業務の見える化ができたことで、この業務にこんなに時間がとられているかがわかり、いろんな気づきがあったようです。見える化の効果は自分だけがわかるのではなく、リーダーはじめ周りの人にも、〇〇さんはどの業務が負担になっているのかがわかり、サポートに入りやすくなり、協力体制がうまれています。その結果、休暇の取得なども、取得しやすくなっています。非常に大きなプラスの循環ができています。</p>
<p>個人の能力を育てることに配慮がなされています。当園には20代、30代の若い人も多いため、押し付けるのではなく自らの反省ということを大事にし、人事評価などにおいては個人の課題出しにおいて良いところを伸ばすことに重点をおいて育成しています。気づいてわかる、ほめて伸ばす、の考え方で行われています。</p>
<p>業務の効果について、職員が実感できることがやる気を生み、改善につながっています。地域支援において効率化を目標に掲げて取り組んだことで、職員の意識は高くなったといいます。言いたいことが言える環境があることが、みんなで取り組む意識を高め、担任一人でやるのではなく皆で考えるという土壌が作られています。今何が重要かをわかっているから、一所懸命に取り組む姿勢につながっています。保護者支援の重要性を理解しているから保護者と時間を過ごす「ホットルーム」に取り組み、当園の理念である一人一人を大切にしたい保育には、普段の保育プラスアルファが必要で、それは丁寧な対応をすることであると理解しているから、それができています。</p>

<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。</p>	A
<p>1 運営方針、配置基準に沿った職員配置、臨職の任用、障害児加配に取り組んでいます。専門職人材育成のあり方、要支援児への加配と個別対応を考え、業務分担表を作成しています。</p> <p>2 遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するために文書の回覧を行い、服務規律を徹底し、自主考査を業務とは関係なくテーマを選んで行っています。</p> <p>3 実習生の受け入れと育成については、年間を通じて実習マニュアルに基づいて受け入れを行っています。具体的には、中学生の職場体験、高校生のインターンシップ、保育士養成校の保育実習としての受け入れが行われています。</p>	
<p>評価項目</p>	<p>実施の可否</p>
<p>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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>5 実習生の受入れと育成が積極的に行われている。</p>	○

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 人材育成ビジョン、人材育成計画に基づいて職員の教育・研修が行われています。個別の職員に対して、階層別研修、市内キャリアアップ研修、園内研修のほか、職員が講師となって行う自主研修なども行われています。</p> <p>2 研修報告書を作成し回覧して共有化をはかると同時に、キャリアシート（OJTノート）は人材育成につなげています。それにより個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っています。</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 クラス担任や担当業務については職員個々の希望を聞いて行われています。職場巡視、人事面談を行っています。</p> <p>2 定時退庁、休暇申請を促し、福利厚生制度の利用促進、健康相談室の対応、産業医職場巡視の実施、ストレスチェック、毎年の健康診断の実施など、職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいます。</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） 川崎市営保育園					
●アンケート送付数（対象者数）（ 76 ）人					
●回収率 98.7%（ 75 ）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。	86.7%	12.0%	1.3%	0.0%
		65 人	9 人	1 人	0 人
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%
		70 人	5 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。	93.3%	4.0%	2.7%	0.0%
		70 人	3 人	2 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。	84.0%	14.7%	0.0%	1.3%
		63 人	11 人	0 人	1 人
5	園の生活で身近な自然や社会と十分かわっているか。	74.7%	22.7%	2.7%	0.0%
		56 人	17 人	2 人	0 人
6	安全対策が十分に取られているか。	54.7%	37.3%	8.0%	0.0%
		41 人	28 人	6 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。	85.3%	13.3%	1.3%	0.0%
		64 人	10 人	1 人	0 人
8	子どものプライバシーは守られているか。	86.7%	12.0%	1.3%	0.0%
		65 人	9 人	1 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。	89.3%	10.7%	0.0%	0.0%
		67 人	8 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。	42.7%	9.3%	48.0%	0.0%
		32 人	7 人	36 人	0 人
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	61.3%	24.7%	2.7%	1.3%
		46 人	26 人	2 人	1 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。	84.0%	14.7%	0.0%	1.3%
		63 人	11 人	0 人	1 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。	40.0%	16.0%	2.7%	41.3%
		30 人	12 人	2 人	31 人

利用者アンケート結果(川崎市菅保育園)

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：76世帯 回収数：75世帯 回収率：98.7%

4. コメント

アンケートの回収率は98.7%になっています。多くの利用者が園の運営や保育の内容に関心を持っていると感じました。

<サービスの提供>

特に利用者の満足度が高いのが、「子どもの体調変化への対応は適切か」と「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」で、90%以上の利用者が「はい」と回答しています。また、「安全対策が十分に取られているか」については、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>

85%以上の利用者が子供たちは大切にされており、プライバシーも守られていると回答しています。

<相談苦情への対応>

「保護者の考えを聞く姿勢について」は約90%の利用者が「はい」と回答していますが、「要望や不満はきちんと対応されているか」では「はい」と答えた利用者は60%でした。

<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、84%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58%が「はい」、38%の利用者が「いいえ」と回答しています。

*サービスの提供の中では「園の雰囲気」「子どもへの対応」「食事」といった保育提供の核になる項目では、利用者の高い満足度を得ています。特に子どもの体調変化への対応や食事の提供については90%以上が「はい」と答え、利用者の高い評価が得られています。一方安全対策については、利用者が対応に不安を持っている部分も見られました。相談・苦情では、聞く姿勢については高い満足度を得ていますか、対応については若干不安が感じられる回答でした。