

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

株式会社グローバルキッズ
グローバルキッズ白根保育園

平成29年 8月29日

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

目次

評価結果総括

- 評価方法 1
- 総合評価 2
- 評価領域ごとの特記事項 6
 - 人権の尊重
 - 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供サービス
 - サービスマネジメントシステムの確立
 - 地域との交流、連携
 - 運営上の透明性の確保と継続性
 - 職員の資質向上

分類別評価結果

- 利用者本人（子ども本人）の尊重 9
- サービスの実施内容 13
- 地域支援機能 17
- 開かれた運営 18
- 人材育成、援助技術の向上 19
- 経営管理 20

利用者本人調査

- 利用者本人調査結果 21

家族アンケート結果

- アンケートの概要 24
- アンケート結果 25

事業者コメント

- 事業者からのコメント 30

評価結果総括

法人名 株式会社グローバルキッズ
事業所名 グローバルキッズ白根保育園
施設長名 岡田 久美子

評価方法

自己評価方法

実施期間 平成 29 年 6 月 1 日～平成 29 年 6 月 11 日
実施方法 全職員が合議して自己評価を実施し、施設としてまとめた。

評価調査員による評価方法

実施日 平成 29 年 7 月 12 日、平成 29 年 7 月 19 日
実施方法 評価調査員が訪問し、施設の見学、資料確認及びヒアリング等で実施した。

利用者家族アンケート実施方法

実施期間 平成 29 年 6 月 1 日～平成 29 年 6 月 12 日
実施方法 施設から利用者家族へ配布し、返送は直接家族より評価機関に郵送してもらった。

利用者本人調査方法

実施日 平成 29 年 7 月 12 日、平成 29 年 7 月 19 日
実施方法 訪問調査時に保育見学、食事や活動場면을観察して行った。

□ 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）

〔施設の概要〕

グローバルキッズ白根保育園は、相鉄線鶴ヶ峰駅からバスで3分程、バス停から徒歩1分の住宅街にあります。道路に面した、大きな窓が目立つ建物が園舎となっています。2階建ての園舎は奥行きがあり、その奥には園庭もあります。室内は最新の空調設備を導入し、換気のために窓を開ける必要がなく、外から室内は見えにくく、室内からは外が良く見える開放的な設計となっています。

グローバルキッズ白根保育園は、首都圏を中心に100施設を超える保育園を運営する株式会社グローバルキッズが平成26年4月に開園しました。「グローバルキッズ」の名前には「世界を舞台に活躍できる人、みんなのために頑張れる人、まわりから尊敬される人、そんな人に成長して欲しい」という思いが込められています。園は定員60名で、保育理念に「社会の中で“豊かに生きる力を育てる”」を掲げ、園独自の目標も掲げて保育を実践しています。

《優れている点》

1. 「子どもたちの未来のために」子どもを中心とした保育の実践を大切にしています

企業理念として、“子ども達の未来のために”を掲げ、保育理念に、社会の中で“豊かに生きる力を育てる”ことを約束しています。さらに、この使命を果たすためには、職員には、子どもたちに対し「豊かな心を持った輝いた大人を見せる」こと、“子どもたちが楽しむには、自分たちが楽しくなければ伝わらない”と職員が理解して保育を実践しています。

保育に関わる職員一人一人が生き生きと輝き、笑顔で働ける環境にすること、また、保護者の方に対しては、子育てが楽しくなるようなお手伝いをしていくことが重要であるとの考えを徹底しています。法人で実施する毎月の施設長連絡会で諸施策を議論して、その内容を園に持ち帰り、職員会議で話し合い、保育園として何をすべきか確認しています。

園では法人の経営理念、保育理念、保育方針、保育目標とは別に独自の目標を作っています。

園長始め全職員が話し合い、毎日の保育の中で「人とのかかわり、つながりを大切にする保育」に取り組んでいます。理念などの掲示にとどまらず、職員の納得を得て具体的な行動に繋がるようにしています。

法人の担当が事務業務を分担することにより、園長・主任が保育に入り保育士と共に取り組むことができ、職員全体での保育理念の徹底につながっています。

2. 保護者との日常的な情報交換ができています

各クラスの担当者は、その日のクラスの様子、何があったかを、クラスごとに1枚のホワイトボードに記載して、掲示しています。夕方には全クラスのホワイトボードを並べ、お迎えにくる保護者に園での状況を知らせています。このボードではその日のクラスでの出来事を簡潔に分かりやすく文章でまとめています。忙しい保護者が見ても理解しやすい内容となるように配慮しています。

ホワイトボードを並べて設置することで、全クラスの状況を知ることができるため、自分の子どものクラス情報の他に、将来のクラスでどんな保育が行われているのか知ることが出来き、好評を得ています。

この毎日の保育状況は、各保育士も確認しており、保育士自身が保育内容を振り返ることができ、園にとっても指導計画の見直しに繋がる貴重な材料となっています。

また、ホワイトボードと同時に、その日の食事も並べての掲示することにより、食育における園と家庭との連携になっています。

3. 児童票の運用を定め、園全体で活用しています

児童票の用紙設計には運営法人が中心となり、現場も交えて議論し設定しています。内容として児童の入園前の状況、既往症、予防接種状況、食品アレルギーなどの調査、入園後の健康状況、子ども自身の状況、入園後の指導状況などと、家族状況、家族の勤務状況など、必要な事項が記録できるようになっています。保育担当者は洩れることなく必要な情報を確実に記録しています。

運用にあたり、対象者の発達経過記録も年齢別（0歳児は毎月、1～2歳児は2カ月毎、3歳以上幼児は四半期ごと）に細かく定めをつくり、クラス担当全員が協力して対応しています。職員は重要な個人情報として認識して、園全体で活用するとともに、扱い方には個人情報として慎重な扱いで保護しています。

《努力・工夫している点》

1. 障がい児の受け入に対する啓発を行い保育活動に反映しています

地域療育センターに通っている子どもの療育参観日には、担当保育士らが参観に行っています。スペクトラム症の療育支援研修（市や区、専門分野での研修講座）を数多く受講しています。また、インクルージョン教育（少数派である障害を持った子どもが、同世代の障害を持たない仲間たちと隣同士で学習するなど）を保育の対応について学んでいます。

常に1対1の加配ではありませんが、症状に合わせた加配システムを導入しています。戸外活動や集団保育活動時に個別に対応することにより、集団に入れるようになって加配をつけなくなった事例もあります。

2. 保護者負担の軽減に配慮しています

法人として、寝具類に関しては、衛生面等にも配慮してレンタルを活用することにしてしています。出来る限り家庭の環境に合わせて、0歳児と1歳児用には敷布団を使用し、2歳児以上はコット（簡易ベット）を使用しています。レンタルを使用することにより、保護者はシーツとバスタオルの準備だけでよくなり、負担の軽減になっています。

3. 職員の役割を明確にして信頼を得ています

職員（園長、主任や保育士）の役割分担については、運営法人としての規定があります。職員が信頼できるように不明確な部分をなくすようにしています。園として仕事の分担を明確にしてオープンにする工夫を心掛けています。

従来に行っていた園長・主任の事務業務の一部は、運営法人が分担しています。業務を明確にして、分担することにより、園長・主任も保育に入れ、園全体での信頼・協力体制につながっています。

《課題や改善することが期待される事項》

1. マニュアルの活用促進

各種マニュアル類は十分に整備されており、事務室にまとめてファイリングされ、何時でも見ることが出来るようになっていきます。保育基本マニュアルは、非常勤職員も含めた全員に配布され、退職時には運営法人からエリア担当者が個別に対応し、改修をするなどの徹底もされています。

マニュアルを完備して事務室に一括管理していますが、クラス運営に必須のマニュアルについては、保育士の手元に揃えておきたいマニュアルもあると考えられます。マニュアル内容が保育の実践に活用できるような検討が望まれます。職員会議などで検討することにより、現場ですぐに確認すべき事項など、手元に置くマニュアルを検討することを期待いたします。

2. 会議等の記録

職員会議は、第1、第3火曜日、給食会議は、第2火曜日、月案作成・ケース会議、カリキュラム会議は第4火曜日、クラス会議は週1回以上開催され十分機能しています。全職員の意見は十分確認され、改善につながっていると評価され、決定事項は洩れなく通知されています。

しかし、クラス会議については内容が記録されていません。参加者名や会議の結論は、箇条書きでも残しておくことが期待されます。

3. 地域住民への発信

地域との交流には、種々配慮を積み重ねています。地域の子育て支援サービスとして一時保育の受け入れ、育児相談、ホール開放などの実施をしていますが、参加者の少ないことが課題とし認識されています。

園の情報提供は、運営法人のホームページ、横浜市旭区こども家庭支援課のホームページやチラシなど公の媒体を使った情報に限られています。

園は今後園の外での掲示板の設置、チラシやホームページなど広範囲に情報提供を進めていきたいと考えています。園からの情報提供と共に、園の専門性を生かした相談機能などを地域に還元することも期待されます。

□ 評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- ① 保育の理念や基本方針は利用者本人を尊重したものになっています。企業理念として、“子ども達の未来のために”を掲げ、保育理念に、社会の中で“豊かに生きる力を育てる”ことを約束しています。この信条を保育の場で実現するために、園長始め職員は、保育に関わる職員一人一人が生き生きと輝き、笑顔で働ける環境にすること、また、保護者の皆さんに対しては、子育てが楽しくなるようなお手伝いをしていくことが重要と考え保育園の運営を行っています。
- ② 保育士は子どもの話しに耳を傾け、子どもの発達状況や年齢に応じて、一人一人に合わせ、穏やかに分かりやすい言葉で話をして、子どもの意向を吸い上げるように努力しています。集団で行動している時や、食事のマナーなどで、そこから外れるような場合に気付いた時には、助言しますが、細心の注意もする工夫も職員間で話し合いをしています。
- ③ 子どもたちには、自分で行動を考えるように促すことを大切にしています。子どもと1対1で話し合う場合は、ホールや廊下などの空間を上手に利用し、その間に他の子どもを見ていないことがないように、職員間で連携し居場所を共有しています。
- ④ 性差に関しても、生活全般に月齢順に基準を置き、教材などの色も自分の好きな色を選ぶなどの配慮をしています。なお、男性保育士が在籍していますが、シャワーに関しては女性の保育士があたる配慮をしています。

2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス

- ① 保育活動の一つに、泥の感触を知る泥遊びや絵の具を使った色水遊び、シャボン玉遊びなど子どもの発想力を引き出す保育にも力を入れています。集団活動や自由遊びの中で守る社会的ルールを重視し、子どもが意欲的に表現活動に取り組める環境整備に努めています。園ではカブトムシを毎年各クラス育てていますが、発達年齢によって飼育の世話を変えています。卵から幼虫・さなぎ・成虫になるまでの過程を子どもたちは観察や図鑑で調べるなど命ある生き物を自分たちで飼育する責任も得られる保育活動となっています。
- ② 4・5歳児になると給食の当番制をとり、配膳や下膳、今日の献立などを皆の前に出て説明します。子どもたち全員に当番が行き渡ることによって食に関する興味を深めています。子どもの喫食状況や味付け、形、盛り付けなどの工夫を毎月の給食会議や職員会議で話し合います。会議の記録を残し、次に提供する献立や調理に反映しています。
- ③ トイレトレーニングを始めるときは、月齢や個人差により異なることを保護者に説明し、トイレに誘うタイミングや声掛けなどの情報は、連絡ノートや会話で家庭と園が共有し、同時に始めています。
- ④ 年度始めに年間行事を知らせ、かつ保育参観が出来る日程を1ヶ月前に発表、時間は9時から16時で都合が良い時間を選んで申し込みを受けています。保育参観は、ほとんどの保護者が出席していますが、今後は、保育参観を積極的に勧め、今後の運営に役立てたいと考えています。

3. サービスマネージメントシステムの確立

- ① 入園時から卒園までの各種の記録は、入園前の育成記録、予防接種状況と家族状況など、全て児童票に記入されています。入園後の記録も年齢ごとに記録用紙が設定され、個人別に1冊にまとめられています。健康診断記録、発達状況、年次別 担任、などが一目で判断できる設計になっています。
- ② 0歳児は毎月、1～2歳児は2ヶ月毎、幼児は四半期毎に記録すべき事項が明確に定められて、サービス提供の基礎が確立されています。なお、児童票の項目以外にも、気になることがあれば書類等に記入し、担任に引き継ぎを行うルールも確立しています。「日々の記録、一人一人の様子は、保育日誌に記録され、重要な変化等があればその都度児童票に記載されます。
- ③ 看護師が常勤しています。保育園での保健衛生、健康管理などは看護師中心に行われています。午前と午後一日2回の全園児の視診も行っています。保育士は受け入れ時の子ども一人一人の健康観察をチェックし「いつもと違う」、「気になる様子」などがある場合は園長や看護師、職員間で共有し、健康状態を見守りながら保育活動を行います。在園中の健康情報が1冊にまとめられ、成長が記録されています。このノートは、保護者との情報交換や連携にも役立っています。
- ④ 既往症については、入園時に入園までの生活状況、健康問診票、食品調査票などに細かく情報が記録され、配慮の必要な子どもの既往歴を職員間で共有しています。卒園までの健康に関する記録がすべて児童票に記載されますが、保護者には、健康状況が1冊にまとめられたノート「こどものすがた」が手渡されています。

4. 地域との交流・連携

- ① 保育所の行事については、自治会や敬老会などにPRしていますが、収容可能な人数に限界も感じています。昨年のハロウィンなどでは、近隣店舗をまわりその地域の方々との交流を楽しみました。旭区幼保小教育交流事業に積極的に参加、地元の白根小学校が幹事役をしていたことから、小学校との連携が深まりました。
- ② 子どもたちも行事に参加する機会が増え、「早く小学校に行きたい」という意欲が芽生えてきています。地域への施設開放として、ホール開放、絵本貸し出し等を予定しています。旭区図書館に団体登録をして、子どもたちが定期的に利用しています。年長児は、地域の学校の図書館との交流も行っています。
- ③ 園の情報提供は、運営法人のホームページ、横浜市旭区こども家庭支援課のホームページやチラシなど公の媒体を使ったお知らせをしています。地域住民の相談にいつでも職員が対応できるように必要な関係機関・地域団体などのリストが作成され、事務室にファイルされています。関係機関の窓口は、園長、または主任保育士が担当しています。地域の関係機関・団体などとの日常的な連携は、地域コーディネーターとの情報交換やアドバイスなどから得ることができています。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 保育の理念や基本方針は利用者本人を尊重したものになっていますが、この使命を果たすためには、職員には、子どもたちに対し「豊かな心を持った輝いた大人を魅せる」ことを約束し、“子どもたちが楽しむには、自分たちが楽しさがなければ伝わらない”と説いています。この信条を保育の場で実現するために、園長始め職員は、保育に関わる職員一人一人が生き生きと輝き、笑顔で働ける環境にすること、また、保護者の皆さんに対しては、子育てが楽しくなるようなお手伝いをしていくことが重要と考えて保育園の運営を行っています。
- ② 重要な意思決定については、クラス懇談会などで保護者に説明をし、意見の吸い上げを大切にしています。親子で遊ぶ会【保育参観】の開催について日程発表後に配慮を求められましたが、園内で議論した上、日程に工夫し、改めて全保護者に通知し、納得をいただきました。園の行事が行われた時は、必ずアンケートを実施し意見を集めて次年度の検討に反映しています。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 運営法人では、月に1回全国の施設長会議が開催され、社長を中心にした話し合いが行われています。この会議の基本にはクレド(信条)に沿ったものであり、「子ども達に対し“豊かな心を持った輝いた大人を魅せる”ことを約束し、実践によって、大人になっても夢や希望があることを伝えるために何をすべきかがテーマです。この会議の検討事項や結論は、園長が職員会議等で徹底していますが、ここでも“豊かな心を持った輝いた大人を魅せる”ためにも、毎月の指導計画で自己評価や振り返りを行い、保育内容の向上を目指しています。法人として変わらない方針が、職員にとっても理解され職員のモチベーションの維持向上に繋がっています。
- ② 本社研修は、年度始めに計画が発表され、職員は8段階のランク付けによって研修参加が決まり、他にも海外視察のための研修も積極的に参加を進めています。社内外の各種研修に積極的に参加し、技術面だけでなく保育の質と意識の向上を常に目指しています。
- ③ 非常勤職員にも、法人が作成した「保育基本マニュアル」(保育理念、保育目標、基本方針、子ども対応の心得、保育の実際、コミュニケーション)を渡して、これに沿った研修も行っています。このマニュアルは、会社のクレド(信条)についても最初にふれて、非常勤職員にも協力を求めています。

分類別評価結果（および理由）

※ ひょう太マークは各項目において下記の水準をあらわしています。また、各項目ごとにひょう太の数の理由のコメントがあります
 3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある

I 利用者本人の尊重

I-1 保育方針の共通理解と保育課程等の作成



- ① 保育の理念や基本方針は利用者本人を尊重した者になっています。企業理念として、“子ども達の未来のために”を掲げ、保育理念に、社会の中で“豊かに生きる力を育てる”ことを約束しています。同時に、この使命を果たすためには、職員には、子ども達に対し「豊かな心を持った輝いた大人を魅せる」ことを約束し、“子どもたちが楽しむには、自分たちが楽しまなければ伝わらない”と説いています。この信条を保育の場で実現するために、園長始め職員は、職員一人一人が生き生きと輝き笑顔で働ける環境にすること、また、保護者の皆さんに対しては、子育てが楽しくなるようなお手伝いをしていくことが重要と考え保育園の運営を行っています。
- ② 毎月の施設長連絡会では、サービス業務をより良いものにするための諸施策を議論しています。施設長連絡会の内容は、園長が持ち帰り、職員会議で徹底され、保育園として何をすべきか確認されています。園長をはじめ全職員が納得して、毎日の保育に取り組んでいます。理念・信条の掲示にとどまらず、子ども達に対し「豊かな心を持った輝いた大人を魅せる」ことが必要という具体的な指導が職員の納得を得られています。
- ③ 保育課程は、前記の基本方針に基づき全職員が参画して作成していますが、平成30年には、子どもたちの生活に沿った改定を目指し、全職員が参加して検討したいと考えています。
- ④ 指導計画は、子どもの目線、立場にたったの保育を目指したものにしています。クラスの保育士が自分のクラスだけで終始せず、園に持ち上げて広い視野で作成するよう心掛けています。保育士が、外部の研修に自主的に参加して、良い話し、良い取り組み例のが、園全体に紹介されています。この方針が徹底したことで、小学校で使用されているメロディオンについて、5歳児から取り組むことが実現しています。

I-2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施



- ① 入園までの記録をした上で、クラス担任は定期的に児童票の見直しを行っています。乳児は毎月、幼児は、6月、9月、12月、3月に記入し、日々の記録は、保育日誌の「個別記録」欄に記載されています。支援児・個別日誌（4名）は、この資料を基に、その日の状況を保護者に報告し説明をしています。
- ② 0・1歳児には出来るだけ同じ保育士が関わるように心掛けています。子どもの心理的拠り所となる物については、子どもの状況に応じて持ち込みに配慮しています。その際は衛生面の注意を怠ることがないようにして保護者にもお願いをしています。
- ③ 乳児については「個別指導計画」を作成しています。計画については、毎月振り返りを行い、カリキュラム会議で報告することで、職員が共有しています。保護者の意見・要望があれば、その都度記録を残し、次月の計画作成時に参考にしています。

I-3 快適な施設環境の確保



- ① 静かな環境に加え、最新の空調設備を導入しています。床から除湿した新鮮な外気が噴出し、天井から排気する設備が24時間稼働しています。そのため、窓の開閉による換気の必要はありません。これに伴い窓は大きく設計され、室内から外部は良く見えていながら、外部からは内部が見えない設計です。室内の音楽や声は外部にはほとんど聞こえない状況にあり、周囲からの苦情等はありません。年長クラスには廊下を歩くときの足音について、室内にいる年少クラスの子どもたちに配慮することを教えています。
- ② 各クラスの室内清掃は全職員分担し、その結果を職員室に保管されている「清掃チェック表」に記載して、漏れがないように注意しています。沐浴、温水シャワーについては、使用後の水滴清掃に力を入れて対応しています。7・8月は毎日シャワーの実施を行っており、より慎重な対応を行っています。
- ③ コーナー遊びについては試行錯誤を繰り返してスペース設定を工夫しています。コーナー遊びに入ってゆけない子どもについても、参加できる工夫を考えています。寝具については、レンタルの物を使用し2週間で借り換えを行っています。2階のホールは、広さ、明るさ、見晴らしの良さがあり、子どもたちの好きな場所です。ホールにはエレクトーンや跳び箱、鉄棒、マットレスなども用意され、室内運動場として、また、誕生会、集会などにも活用しています。

I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力



- ① 0、1、2歳児は個別指導計画を作成しています。作成はクラス担当の保育士が中心となり、柔軟に変更や見直しを行い、指導案に入れていきます。特別に配慮が必要な子どもの個別指導計画も作成します。指導計画は、クラス会議からケース会議（職員会議）で話し合わせ、情報は職員間で共有しています。
- ② 児童票には、入園から卒園までの発達記録が細目に分かれて記載されます。職員は必要に応じていつでも確認することができます。保護者へは入園から卒園までの発達経過記録や健康に関する記録ノート「こどものすがた」が渡されています。
- ③ 進級時は次年度の参考資料としての記録の引継ぎだけでなく、新旧のクラス担当間で保護者の配慮事項や基本情報など綿密に話し合われます。配慮を要する子ども（トイレトレーニングや障がい児対応など）について保護者と密接な連携を図り、情報を共有しながら要望や意見を聞いています。
- ④ 進級時は口頭で説明するとともに児童票に記入しています。それ以外にも気になることがあれば書類等に記入し、新担当に引き継ぎを行っています。

I-5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み



- ① 特に配慮を要する子どもの受け入れも行い、全職員で周知しています。加配の必要な子どもには、その症状や保育活動に合わせた状況で支援の提供をしています。個別指導計画は、職員会議やクラス会議で話し合わせ、カンファレンスの記録、日々の支援児個別日誌、療育センター巡回相談の記録、横浜市西部地域療育センターでの活動や情報など細部に渡り記録され、日々の保育に反映しています。
- ② 配慮を要する子どもの保護者向けに育児相談や保護者の精神的な支援も行っています。担当職員はもちろんのこと、園全体として専門的な知識を取り入れることに努め、旭区養育支援研修、横浜市西部地域療育センター児童発達支援施設での参観、保育のユニバーサルデザイン化を目指す研修、インクルーシブ保育など、支援障害児保育に関する研修や学習を重ねて対応しています。

- ③ 虐待のマニュアルは運営法人の「保育基本マニュアル」「危機管理マニュアル」「虐待防止マニュアル」に疑わしい場合、虐待が明白になった場合、見守りが必要な場合などの対応が詳細に明記されています。職員は登園、着替え、シャワー、寝起きの時などに数回細かな観察をし、傷やあざなどの発見時には写真を撮り記録する場合があります。また、看護師が毎日子どもたちの全体様子などの視診をしています。
- ④ アレルギー疾患の子どもの場合は、入園時に食品・花粉・薬品・その他のアレルギーの有無及び注意する事項などの細かい情報を保護者に依頼しています。食事におけるアレルギーに関しては、医師の診断書と指示書に従い除去食としています。保護者、栄養士、調理員、園長、担任の面談により、毎月の献立の確認をしています。また、職員はアレルギー発作時の緊急対応に備えてエピペンの使用方法など勉強会や研修会などで定期的に学習しています。
- ⑤ 園ではアレルギー児持参のお弁当の場合は、事前に園の献立表の除去食日に合わせた持参弁当の確認リスト「お弁当預かり簿」の提出を依頼しています。担任、栄養士によるお弁当の内容確認、担任の受け取り者印・栄養士印・園長印を通過した後、配膳時にアレルギー児の名前を再度確認した上で提供しています。誤食防止のために除去食園児には、単独のテーブルで他児のトレイとは色分したトレイに名前、除去食のメモをつけ、除去献立の読み合わせ確認もした上で提供しています。
- ⑥ 外国籍や帰国子女など文化の異なる子どもは現在在園していませんが、読み書きが困難な保護者にはローマ字やひらがなを使用し、手紙文にはルビをつけるなど意思疎通を図る工夫に努めています。

I-6 苦情解決体制



- ① 日頃から保護者と話しやすい関係を築いています。また、園のしおり（重要事項説明書）に園や保育内容に関する相談・苦情の連絡先を明記しています。相談苦情窓口の受付担当者、運営法人の保育事業部解決責任者、第三者委員の担当名・連絡先がそれぞれ記載されています。保育園以外に区市町村の相談・苦情窓口として旭区福祉保健センターこども家庭支援課の連絡先も紹介しています。相談方法には、面接・文章・電話など、どの方法でも受け付けることや本部の保育事業部解決責任者担当先のフリーダイヤルの番号も明記しています。また、園や職員直接に何でも気軽に相談してほしいと明記しています。
- ② 運営法人の「保育基本マニュアル」「保育に関する諸対応」に要望や苦情解決についての諸対応が記載されています。園に直接苦情が寄せられた場合は、園長に報告をし、本部に「意見・要望・是正措置報告書」を提出します。内容の原因や経緯・改善策など必ず全員で共通認識を持ちます。運営法人では報告書を基にデータベースを作成し、分析・活用することでサービスの向上に役立っています。
- ③ 入園のしおり（重要事項説明書）、チラシに苦情担当者や連絡機関が明示されています。日頃から保護者との信頼関係を築くための努力を行っています。送迎時などに受けた質問や意見・要望などについては、受けた職員で回答できない内容や即答できないのも、苦情に繋がる物でなどは手順に従い記録を残し、問題によっては園長と連携して対応しています。苦情処理については、マニュアルがあり法人本部とも密接な連携の下で、誠意を持って迅速な対応を心掛けています。

Ⅱ サービスの実施内容

Ⅱ-1 保育内容【遊び】



- ① 発達年齢に合わせたおもちゃを取り揃えています。安全性を考慮した上で異年齢児のおもちゃを取り替え、それぞれが新しい発見を見出し、飽きない遊びが展開される工夫もしています。3歳児以上の各保育室には、子どもの背丈に合ったキッチンセット（調理台）が設置され、食材は、手作りで工夫をしています。ペットボトルのキャップを二つ合わせてケーキやクッキーに見立てたり、フェルトで作った目玉焼きなどが用意されています。1、2歳児には、木製の電車や線路を長くつなげたり、線路に高低差を作るなど自由に遊びこめるおもちゃや時間を確保しています。
- ② 泥の感触を知る泥遊びや絵の具を使った色水遊び、シャボン玉遊びなどを取り入れ、子どもの発想力を引き出す保育にも力を入れています。表現活動では、粘土、セロテープ、廃材、ノリやはさみなどを使います。それぞれ発達年齢に合わせた素材や用具の使い方やルールを説明しながら危険のないように援助しています。集団活動や自由遊びの中で社会的ルールを守る学ぶことも重視し、子どもが意欲的に表現活動に取り組める環境整備に努めています。職員は遊びの大切さを学ぶ研修にも参加し、日々の保育に積極的に活かしています。
- ③ 今年は園庭にサツマイモ・ナス・きゅうり・ピーマンを栽培しています。雑草取りや水やりは4、5歳児の担当です。サツマイモにはビニールマルチをつけた本格的な栽培をしています。収穫時には、自分たちで育てたサツマイモに愛着を持って触ったり、眺めたりそして実際に調理を出される味に満足感が得られる食育にもつなげています。また、園ではカブトムシを毎年育てています。各クラスで飼育していますが、発達年齢によって飼育の世話が異なります。卵から幼虫・さなぎ・成虫になるまでの過程を子どもたちは観察や図鑑で調べるなど命ある生き物を自分たちで飼育する責任も得られる保育活動です。天気の良い日は散歩や公園に行きますが、行くことの目標を決め、それぞれが新しい体験が得られる機会を多く取り入れています。地域住民との交流、四季折々の植物や生き物との触れ合いも大切にしています。
- ④ 興味や関心から自由に表現できる活動として1、2歳児は合同でリズム遊びを始めています。3、4、5歳児は担任を中心として、エレクトーンに合わせた「リトミック」や「わらべ歌」など全体体を使って表現をした活動も行っています。また、制作用シートでダイナミックな絵や文字を描いて自分を表現できる工夫や外国人英語講師を迎えて月2回の英語レッスンも取り入れています。旭区主催の研修を兼ねた「わらべ歌」公開保育が本園担当となり、4、5歳児と保育士が一同に会し、人形劇、お手玉、ハンカチとりなどが催されました。
- ⑤ 子ども同士のトラブルは、安全を確認しながら子ども同士で解決できるように見守り、必要に応じて公平で温かい態度や言葉使いで仲立ちをしています。園ではケンカも大事な経験と考え、なぜ、ケンカになったかお互いに考え、解決に向けての援助をします。異年齢の子どもたちの関わり合いとして年度の終わりには異年齢の組み合わせで散歩に出かけたり、年長児が1歳児以上の午睡の子どもを起こしに行き着替えの手伝いをしています。
- ⑥ 天気の良い日は、どの年齢の子どもたちも積極的に散歩に出かけます。近隣の公園散歩マップを作成し、体力づくり、公園遊び、自然を遊ぶなど目標によって戸外活動の場を選択しています。散歩コースには、森のような公園があり、山道や坂道を利用しながら運動機能を高めると同時に森林浴も得られる贅沢な戸外活動です。外遊びの害虫予防対策にはデイト剤不使用の虫よけスプレーを保護者承諾の上使用しています。また、紫外線や害虫アレルギーのある子どもは医師や保護者と連携し、個別対応で皆が安心して戸外活動ができるよう努めています。ぜんそくや体調の

すぐれない子どもには、症状に合わせた対応をしています。

Ⅱ-1 保育内容【生活】



- ① 食事時間は30分から40分に区切り、完食が目的ではなく皆で食べるのが楽しいと思える工夫をしています。一人一人の発達や体調を見ながら量や形を調整し、完食ができた喜びも味わえる心がけもしています。乳児はほしがるときに決まった保育士が授乳しています。4・5歳児になると給食の当番制をとり、配膳や下膳、今日の献立などを皆の前に出て説明します。子どもたち全員に当番が行き渡ることによって食に関する興味を深めています。
- ② 毎月の献立は運営法人で作成されます。法人から送られてきた献立をベースに園独自の工夫を取り入れた食事を提供しています。子どもの喫食状況や味付け、形、盛り付けなどの工夫を毎月の給食会議や職員会議で話し合います。会議の記録を残し、次に提供する献立や調理に反映しています。おやつにおにぎりを提供したところ喫食率が下がったため、茶碗盛りにすると喫食率が上がった例もあります。また、季節に合わせた行事食や旬のものなど新鮮で安全な食材を使った手作りにこだわり、子どもたちがどんなものでも美味しく食べられるように工夫をしています。食具は安全性に配慮して器は陶器を使い、スプーンやフォーク、箸などは子どもの発達年齢に合わせたものを使用しています。
- ③ 幼児食・離乳食・アレルギー確認用の献立表は前月25日に保護者に配布しています。毎月配布される「給食たより」には旬の野菜の情報やレシピ、発達年齢に合わせたその月の平均摂取量や栄養量、目標カロリーなど詳しく知らせています。提供する給食やおよつのサンプルは玄関に展示し、0歳児のクラス前には、月齢期に合わせた離乳食の写真にコメントをつけて掲示しています。保護者からは「わかりやすい」と好評です。離乳食は保護者、栄養士、担任との連携で一人一人に合った進め方を行っています。また、保育参観や「おやこで、あそぶ会」などを設け、保護者が試食できる機会も作っています。
- ④ 午睡時は落ち着いて眠れるように程よい暗さで安定した温湿度の中で眠ります。乳幼児突然死症候群の対策として一人一人の「睡眠チェック表」を導入し、うつ伏せは仰向けに体位を変え、0歳児は5分毎、1・2歳児は10分毎、3歳児以上は15分毎で呼吸チェック、顔色、嘔吐物の有無を確認しています。眠れない子どもには、保育士がそばにつき、体をトントンしたり優しく撫でながら安心させています。5歳児は、就学に向けて12月の発表会後から午睡をなくしています。
- ⑤ トイレトレーニングを始めるときは、月齢や個人差により異なることを保護者に説明し、トイレに誘うタイミングや声掛けなどの情報は、連絡ノートや会話により家庭と園が共有しながら同時に始めています。お漏らしをしてしまった子どもには、気持ちに配慮しそっと対応しています。

Ⅱ-2 健康管理・衛生管理・安全管理【健康管理】



- ① 看護師が常勤しているため、保育園での保健衛生、健康管理などは看護師中心に行われています。午前と午後一日2回の全園児の視診も行っています。保育士は受け入れ時の子ども一人一人の健康観察をチェックし、「いつもと違う」「気になる様子」などがある場合は園長や看護師、職員間で共有し、健康状態を見守りながら保育活動を行います。既往症については、入園時に入園までの生活状況、健康問診票、食品調査票などに細かく情報が記録され、配慮の必要な子どもの既往歴を職員間で共有しています。

- ② 1歳児から手洗いや食後の歯磨き指導をしています。保育士が側について優しく指導し、1歳児には仕上げ磨きをしています。手を洗うことの大切さや歯の役割など発達年齢に合った言葉や仕草でわかりやすく話しています。
- ③ 園医による健康診断を0歳児は毎月、1歳児以上は年2回行われます。歯科健診は年に1回、身体測定は毎月実施しています。卒園までの健康に関する記録がすべて児童票に記載され、保護者には、1冊にまとめられたノート「こどものすがた」が手渡されます。在園中の健康情報として実施される毎に成長が記録されます。ノートは保護者との情報交換や連携にも役立っています。
- ④ 感染症対応マニュアルは整備されています。保護者には登園停止基準や書類の提出方法、保育中に感染症の疑いが生じた場合の園の対応などが明記され、入園時に説明しています。感染症の疑いがある場合は速やかに保護者に知らせます。また、旭区や横浜市から得られる感染症発生の最新情報は玄関ホールや廊下など目につくところに掲示し、注意喚起しています。毎月の「ほけんだより」にも時期的に発生しやすい感染症の予防対策を挿絵入りでわかりやすく保護者に知らせると共に園の廊下や掲示板にも目立つように掲示しています。

II-2 健康管理・衛生管理・安全管理【衛生管理】



- ① 衛生管理マニュアルが作成されています。年度初めに各保育士で話し合い、内容の確認をし、園全体でまとめています。また、運営法人の看護師会から常に情報が入り、その都度、見直しをして全職員で共有しています。横浜市作成の嘔吐処理の動画や看護師からの実習などで職員共通の徹底した処理ができるように勉強会を重ねています。嘔吐処理対応のセットが各保育室に整備され、マニュアルも掲示されています。
- ② 各保育室には手指の消毒液が備えてあります。0歳から2歳児のおもちゃの消毒は毎日行われます。保育室、トイレなどの場所に清掃チェック表を作成し、事務室にも終了したサインをするなど清掃漏れがないように工夫しています。職員の健康管理について、月一回細菌検査、年一回健康診断の他、手洗いやうがいなど衛生管理に努めています。

II-2 健康管理・衛生管理・安全管理【安全管理】



- ① 事故や災害に備えた安全管理マニュアルが整備されています。毎月15日は避難訓練の日として、地震や火事を想定した訓練を行っています。園内の家具や棚などの落下防止や転倒防止対策を行っています。保護者向けに年一回の引き渡し訓練や緊急時一斉メールの配信訓練も行います。職員は横浜市旭区の消防署に来てもらい救急救命法を学び、心肺停止蘇生法、AED使用方法、けがの応急処置法など全員が常に対処できるように訓練を重ねています。関連機関への緊急連絡体制も整備されています。
- ② 保育中の事故やケガは、重症・軽症にかかわらず看護師の指導のもと速やかに応急処置が施され、保護者には状況や対応を細かに報告しています。怪我に至らない場合は「ひやりはっと」に、軽症は「怪我記録簿」に記入し、重症や事故の場合は、運営法人に連絡の上、緊急会議を開き、内容は詳細に「事故記録簿」に記載されます。原因を究明し、全職員で再発防止に努めています。
- ③ 玄関は電子錠を導入しています。保護者は登録したICカードで解錠できます。事務室のモニターでも確認されます。未登録者が送迎する際には、事前に個人情報を提出してもらい、当日は本人確認書をコピーするなど間違いがないように十分な確認を行います。不審者に対する情報は近隣小学校や警察署などの情報網を活用しています。関係機関から情報提供があった場合はすぐに掲示し、状況により保護者あてに「すぐメール」で配信する場合があります。「不審者対策訓練」は年に1回園児らと共に行っています。

Ⅱ-3 人権の尊重



- ① 保育士は子どもの話しに耳を傾け、子どもの発達状況や年齢に応じて、一人一人に合わせ、穏やかに分かりやすい言葉で話をして、子どもの意向を吸い上げるように努力しています。集団で行動している時や、食事のマナーなどで、そこから外れるような場合に気付いた時には、助言しますが、細心の注意もする工夫も職員間で話し合いをしています。子どもたちには、自分で行動を考えるように促すことを大切にしています。
- ② 子どもと1対1で話し合う場合は、ホールや廊下などの空間を上手に利用して、その間に他の子どもを見ていないことがないように、職員間で連携し居場所を共有しています。
- ③ 個人情報の取扱いについては、ガイドブックで定められており、全員に周知されています。職員、非常勤職員、ボランティア採用時には守秘義務誓約書を取って法人本部に保管しています。入園時には保護者にも取扱いについて了解を得ています。
- ④ 生活全般に月齢順に基準を置き、教材などの色も自分の好きな色を選んでおり、性差の区別はありません。男性保育士が在籍していますがシャワーに関しては女性の保育士があたる配慮をしています。

Ⅱ-4 保護者との交流・連携



- ① 玄関ホール、ホームページ、園だより、入園のしおり、重要事項説明書等に保育方針は繰返し理解されるよう明記しています。保育方針そのものに関するアンケートではありませんが、園行事には必ずアンケートを行い、保育方針との関連も十分読み取ることが出来ています。
- ② クラス別のホワイトボードに、各クラスの担任が、その日のクラスの様子を記入し、夕方には玄関ホールに提示してお迎えの保護者に情報を提供しています。保護者は全てのクラスのその日の様子を見ることが出来ます。子どもの進級後の姿も見えるようで、好評を得ています。懇談会は年2回、個人面談は年1回以上実施、送迎時の情報交換も大切にしています。
- ③ 各クラスの様子は、玄関ホールに掲示しているホワイトボード、園だよりの裏面には、クラス別に「クラスだより」欄を設けて保護者にお伝えしています。ほけんだより、給食だよりも毎月発行して情報提供を行っています。日常の様子を撮影したスナップ写真の閲覧・販売もインターネット上でを行っています。
- ④ 保護者の相談には丁寧に対応しています。相談を受けた際その場で解決できない場合には、申し送りノートに記入し、職員間で共有し園長・主任・本社管理者と連携し回答をしています。
- ⑤ 年度始めに年間行事をお知らせしています。保育参観が出来る日程を1ヶ月前に発表し、9時から16時までの都合が良い時間で申し込みを受けています。そのため、保育参観はほとんどの保護者が参加しています。0～3歳児には子ども本人が保護者に気付かない工夫をして、保育状況を見ていただいています。
- ⑥ 保護者会の組織はありませんが、保護者が集まる懇談会や茶話会にホール使用などの提供も行っていきます。

Ⅲ 地域支援機能

Ⅲ-1 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供



- ① 地域の子育て支援サービスとして一時保育の受け入れ、育児相談、ホール開放などを実施しています。また、地域の祭りなどイベントにも参加しています。関係機関や他施設との交流として横浜市旭区（こども家庭支援課）主催の中部エリア地区7園による育児支援のイベントを催しています。本年度は、園のホールで旭区の子育て支援研修「わらべ歌」を子どもたちと保育士合同で実施し、人形劇、お手玉、ハンカチとりなど保育活動の実習を通して検討・研修会を開催しました。
- ② 地域の子育て世代向けの講習や研修会の実施には至っていませんが、専門的な講習や研修会を開催したいと考えています。

Ⅲ-2 保育園の専門性を活かした相談機能



- ① 園の情報提供は、運営法人のホームページ、横浜市旭区こども家庭支援課のホームページやチラシなど公の媒体を使った情報に止まっています。地域の子育て支援サービスとして一時保育の受け入れ、育児相談、ホール開放などを実施していますが、一時保育の受け入れには、定員枠に人数が制限されているため、常に受け入れ可能な体制ではありません。火曜日は予約制で身体測定・ホール解放や育児相談を設けていますが、参加者の少ないことが課題とされています。園独自の情報提供までは実施できていないため、今後は園外の掲示板の設置、チラシやホームページなど広範囲に情報提供を進めていきたいと考えています。園の専門性を活かした相談機能を地域に還元できる努力が期待されます。
- ② 地域住民の相談に、いつでも対応できるように必要な関係機関・地域団体などのリストを作成し事務室にファイルしています。関係機関の窓口は、園長または主任保育士が担当しています。地域密着の関係機関・団体などとの日常的な連携は、地域コーディネーターから情報交換やアドバイスなどは得ていますが、他との連携は現在十分とは言えません。今後は地域に密着した民生委員・主任児童委員、住民組織などとの連携を密にし、地域における専門的な育児支援の拠点地を目指した構築が望まれます。

IV 開かれた運営

IV-1 保育園の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ



- ① 保育所の行事については、自治会や敬老会などにPRしていく予定です。園に収容可能な人数に限界も感じています。地元の民生委員とのコンタクトも開始され、徐々にその成果が表れています。旭区幼保小教育交流事業に積極的に参加しています。昨年までは、地元の白根小学校が幹事役を行っていたことで、小学校との連携が深まりました。今年からは、園が幹事役を務めることになり、これまでの関係を引き継ぎ、更に交流を深めたいと考えています。子どもたちも行事に参加することが増え、小学校への意欲が芽生えるようになりました。
- ② 地域への施設開放として、ホール開放、絵本貸し出し等を予定しています。旭区図書館に団体登録をして、子どもたちが定期的に利用しています。年長児は、地元の学校の図書館との交流も行っています。
- ③ ボーイスカウトの活動「プレイパーク・公園交流」やNPO法人たちばな福祉会の「子育て拠点メダカ」ジュニアボランティア育成などに参加しています。

IV-2 サービス内容等に関する情報提供



- ① 法人のホームページ、横浜市のホームページにサービス内容詳細、料金などで情報を提供しています。見学者についてはパンフレットを用意して、園長又は主任が丁寧に説明を行っています。
- ② 見学希望者には、保育に支障がない範囲内で随時予約を受け付けています。

IV-3 ボランティア・実習の受け入れ



- ① ボランティア募集を横浜市にも要請をしていますが応募がない状況です。良好な関係性が構築出来てきている地域施設などとの繋がりを活かすなど、ボランティアを募る活動に取り組まれることが期待されます。
- ② 保育実習生の受け入れ担当は園長、主任とし、育成については各クラスで行っています。近年は連続して実習生を受入れ保育士養成を支援しています。事前のオリエンテーションで保育園の概要・実習にあたっての説明を行い、実習生の希望を聞きながら保育士が指導しています。

V 人材育成・援助技術の向上

V-1 職員の人材育成



- ① 職員は目標設定をし、その達成状況を振り返り、園長との面談を行い次のステップに向けた話し合いをする場合があります。評価結果によってはキャリアパスのための運営法人研修にも参加させて、法人を挙げて人材育成の取り組みを行っています。
- ② 研修には運営法人研修、横浜市主催研修、旭区実施研修があります。運営法人研修は、年度始めに計画が発表され、職員は8段階のランク付けによって研修参加が決まります。他にも、海外視察のための研修も計画されています。横浜市、旭区の研修については発表があり次第、職員の職務状況に応じた研修を選び、無理のない範囲で参加を申し込んでいます。
- ③ 研修参加者は、報告書を作成し園長に提出し研修報告をします。研修報告は、全職員に回覧し、内容によっては職員会議でも発表をして、話し合う場合もあります。社内、社外の各種研修に積極的に参加し、技術面だけでなく、保育の質と意識の向上を常に目指しています。運営法人に人事制度があり、各人が目標設定シートを活用して目標を定め、半年ごとにその達成状況を振り返り、園長と話し合いを行っています。運営法人では評価基準により評価し、フィードバックされた内容についても園長との話し合いが行われています。
- ④ 非常勤職員にも、法人が作成した「保育基本マニュアル」（保育理念、保育目標、基本方針、子ども対応の心得、保育の実際、コミュニケーション）を渡して、これに沿った研修も行っています。このマニュアルは、会社のクレド（信条）についても最初にふれて、非常勤職員にも協力を求めています。

V-2 職員の技術の向上



- ① 運営法人の人事考課制度の中で職員の自己評価が提出され、園長との話し合いが行われています。障がい児保育に関しては、保育園の規模に比較して障がい児の受け入れがやや多い環境も考慮して、横浜西部地区療育センターの巡回相談で指導を受け、クラス保育の中でも活用する取り組みを行い、技術の向上を目指しています。
- ② 職員は一年の目標を個々に設定し、人事考課制度の中で、自己評価をする仕組みがあります。自己評価や振り返りを行い、保育内容の向上を目指しています。
- ③ 各自の総合評価が本部からフィードバックがあり、これを基に今後の仕事の進め方や改善点を話し合っています。

V-3 職員のモチベーションの維持



- ① 職員には、経験に応じた役割・階級を決めています。人事考課や社内研修等を受け、キャリアアップできるようになっています。園の行事、運動会や生活発表会などでの役割を通して、職員のやりがい・満足度を高めるために、園長との直接の対話が重要な役割を担っています。月に1回、運営法人では施設長会議が開催され、社長を中心にした話し合いが行われています。この会議の基本にはクレドに沿ったものであり、会議参加者の意見も十分反映されたものになっています。この会議の検討事項や結論は、園長が職員会議等で周知していますが、職員にとっても法人として何事にもぶれない方針が、理解され職員のモチベーションの維持向上に繋がっています。

VI 経営管理

VI-1 経営における社会的責任



- ① 就業規則など各種規程、入社時の誓約書に規範や倫理が明文化されていますが、より具体的には職員、非常勤職員の全員に配布されている「保育基本マニュアル」によって、周知されています。施設数が多くなった現状を踏まえ、エリアごとに担当マネージャーが定期的に巡回しています。幅広く状況を把握しているマネージャーは、園にとっての相談役でもあり、法人本部の施策、方針に照らした的確な助言も得られています。同時に、事務的な負担は法人本部が支援することでできた余裕は、各施設のサービス業務の提供を充実する方針が明確になっています。他施設での不適切な事例等があれ、法人本部で状況を調べ全施設、全職人に周知しています。
- ② ゴミの減量化・省エネルギーの促進は、牛乳パックや廃材を利用したおもちゃ作り、職員の出したごみの持ち帰りの実施、緑のカーテンの実現に向けた取り組みなど、一つ一つ取り組んでいます。

VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



- ① クレドは、保育基本マニュアルにも最初に記載されており、園長は施設長連絡会での議論を踏まえて、園内職員会議で検討過程も含めて、職員との対話を行い、園としての行動を議論して業務に取り組んでいます。重要な意思決定については、クラス懇談会などで保護者に説明をし、意見の吸い上げを大切にしています。親子で遊ぶ会「保育参観」の開催について日程発表後に配慮を求められましたが、園内で議論した上、日程に工夫し、改めて全保護者に通知し納得をいただきました。
- ② 園の行事が行われた際は、必ずアンケートを実施し、意見を集めて、次年度の検討に反映しています。保育士と看護師、栄養士、栄養士などの異なる職務を担当者が横の連携を大切にしています。
- ③ スーパーバイザーの育成計画は運営法人が行っていますが、園として適任者の選択と推薦を行っています。園としては開園当初に主任が不在の時期があり、苦勞をした経験から、適任者選択推薦と、長期的育成指導を行う必要性を実感しています。園長と主任の役割分担については、法人としての定めがありますが、職員側から見てやや不明確な部分がありますので、職員が不信感を持たないように、園として仕事の分担をオープンにする工夫を心掛けています。

VI-3 効率的な運営



- ① 事業運営に影響がある情報の収集分析は、どちらかと云うと、法人本部の力に頼りがちになっていましたが、最近では、同一地域にある公立保育園2園を含めて8保育園での連携で、「おおきくなったかな？」というパンフレットも用意され、連携を取って、徐々に効果をあげています。また、旭区幼保小教育交流事業に積極的に参加、エリアでの会議はCブロックのメンバーです。今年は園が幹事役を仰せつかるころに来ました。把握した情報は、運営法人やエリアマネージャーにも報告、園として主任とも相談の上、職員にも周知しています。
- ② 中長期的な事業計画は法人本部が作成していますが、日々変化もしており現在、見直しの時期に来ていると考えて、外部の専門家（大学教授）などの意見を取り入れることを始めて検討しています。

利用者本人調査

調査対象

園全体の在籍数：

0歳児クラス：6名

1歳児クラス：10名

2歳児クラス：11名

3歳児クラス：10名

4歳児クラス：10名

5歳児クラス：11名

調査概要

《0歳児クラス》

(午前遊び)

月齢の差で大きく成長度が異なるこの0歳児クラスでは、登園時間も過ぎ、いつもの保育室での雰囲気慣れ始めたのか、どの子どもも穏やかな表情で過ごしています。

保育士手づくりの肘掛け椅子に座り、両足を伸ばしてニコニコご機嫌の子ども、保育士に抱っこされながらまわりの子どもたちに興味津々な子ども、横になりながらおもちゃを手にじっくり遊んでいる子ども、みんな安心した様子です。

1人遅れて登園してきた子どもが入ってきました。保育士に手渡される時に少し泣き出しました。保護者は、着替えや朝の様子など、必要なことを保育士に伝えていきます。保育士は泣き止まない子どもを抱いてトントンと背中を叩きながらもしっかりと伝言を聴いています。

保育室の床は、木質のコルクタイルを使用し、壁面は自然のぬくもりが伝わる木質素材にしています。滑りにくく、弾力性があり、歩き始めの乳児にとって配慮ある環境です。快適な保育室で子どもたちも保育士もゆったりとした朝の時間を過ごしています。

《1歳児クラス》

(午前遊び)

午前の水遊びの後、保育室の一つのコーナーに集まり、プラスチック製のブロックで昼食まで遊びます。保育士の膝の上で指をしゃぶっている子ども、保育士に寄り添いながらブロックで遊んでいる子ども、離れて一人でじっくりブロック遊びをしている子ども、長くつなげてゆらゆらさせている子ども、他の保育士が空いたスペースに食事のための椅子テーブルをセットしていますが、その動きをじっと指をくわえて見ている子どももいます。

月齢により活動の差が大きく異なるこの時期の子どもの遊びや行動には個性が表れています。思い通りにいかなくてぐずっている子どもは誰もいませんでした。昼食の前の自由遊びも保育士に見守られながら穏やかに過ごしていました。

《2 歳児クラス》

(遊び、午睡)

保育士の電子ピアノに合わせて朝の歌や自由遊びなど午前中の活動を目いっぱい楽しんだ後、11 時過ぎには昼食をとります。午前中の活動の場であった保育室は、昼食後、きれいに片付けられ、静かで落ち着いた雰囲気の中で午睡に入れるように準備されます。通気性の良い低い簡易ベッドにバスタオルを敷いていつものお決まりの場所で寝ます。大きな窓にはロールカーテンが引かれ、程よい暗さで子どもたちは寝る時間がわかるのでしょうか、それぞれのベッドで指を吸いながら半分寝ている子ども、首を動かしながら周りを見ている子ども、足を上にあげたり、手で足をつかんでみたり、お腹にかけられたバスタオルがよじれてしまっている子どもなどそれぞれが寝る体勢に入っています。昼食に洋服を濡らしてしまった子どもが部屋の片隅で保育士に教えてもらいながら静かに着替えています。濡れた服をきれいにたたむのも保育士が優しく教えています。たたみ終えた子どもに「上手にできたわね」というと嬉しそうにニコニコしながら汚れた服をビニールの袋に自分で入れていました。ずっとそばで声をかけながらやさしく誘導していた保育士に何度も嬉しそうな顔を見せていた子どもも自分のベッドに入り、寝ながらこちらにバイバイをしてくれました。

《3 歳児クラス》

(プール遊び)

観察日は 32 度の猛暑日でした。子どもたちはプール遊びの手順や楽しさに慣れてきた頃です。園庭に二つの大きなビニールプールが用意され、2 階にある 3 歳児保育室で水着に着替えた子どもたちは、園庭まで降りてきます。プールに入る前に園庭の温水シャワーで体を洗ってもらいます。順番を待っている間は、ずっとプールの話で持ちきりです。「ボク、潜れるもん!」「私もいっぱいもぐれるよ」「プール好き?」と聞くと「だ〜い好き」「楽しい!」と話してくれました。シャワーが終わった子どもからプールに入る前に「お手てをブ〜ラ、ブラ〜、お首をクルッと」と保育士の身振り手振りを真似して準備体操完了です。さあ、プールです。プールの中では保育士が待っています。カラフルで大小の水鉄砲や手作りのジョウロなどおもちゃが十分に用意され、好きなおもちゃを持って遊びはじめます。子どもたち同士で掛け合ったり、ジョウロの水の流れに見とれたり、中には水鉄砲だけではなくて手ですくって保育士にかけている元気な男の子もいます。「お願いだから顔はやめてほしいなあ、顔から下ならいいんだけど」と保育士が頼むのですが、やはり顔に集中です。保育士もずぶ濡れになりながら子どもたちと一緒に楽しくプール活動をしています。ラッシュガードを着て日焼け防止をしている子どもも元気にプール遊びをしていました。プール遊びの楽しみをすっかりこの 1 週間で学習したのでしょう。ワクワク感が十分伝わってくるプール遊びでした。

《4 歳児クラス》

(プール後の自由遊び)

プール遊びから着替えも終わり、保育室に戻った子どもたちは食事までの時間をゆったりと遊んでいます。作品をじっくり作るための椅子テーブルが用意され、それぞれのテーブルで紙粘土の小物を作ったり、ビーズを色分けして形にはめ込んだりしています。おもちゃ箱のそばで自分のお気に入りを探している子どももいます。

それぞれがプールの後の時間を静かに自由に過ごしています。4歳ではまだ時計をしっかりと理解してはいませんが、時計の長針が分かるように1のところに5分、2に10分、3に15分と時計に貼り付けています。「2のところに長い針がきたら、食事の用意をしましょう。」と日常の保育活動の流れを時計で示しながら伝えています。

「理解できなくてもいつも見ていれば分かるかもしれないという思いから」と保育士の説明です。子どもたちは、プール遊びの時に見せる顔の表情とは全く違う落ち着いた雰囲気でも過ごしていました。

《5 歳児クラス》

(プール遊び)

5歳児のクラス担任は男性保育士と女性保育士がついています。プール遊びも観察しましたが、さすがに元気で活発な5歳児ばかりです。プールを目いっぱい使いワニさん泳ぎやバタバタ足で目一杯水を浴びています。

「潜るから見て」「わあ、すごい出来たね」保育士に褒めてもらいました。満足気に何回も潜っています。「見てた？潜れたでしょう？」と調査員に話しかけてきました。水は全く怖くないようです。プール遊びはルールを守り、皆で水遊びする楽しみ、水場での危険性の学習や身体の運動力を高めるなど一度にたくさん体験できる夏の活動保育です。子どもたちは元気いっぱい遊んでいました。

(食事)

食事の当番は二人です。配膳の手伝いやおかずがきちんと配られているかを聞きます。今日の献立はナスのミートソース、鳥のサラダ、スープ、ヨーグルトです。「スパゲッティはありますか？」と当番が聞きます。「あります」と他の子どもが答えます。「スープはありますか？」「あります」、「鳥のサラダはありますか？」「あります」、「ヨーグルトはありますか？」「あります」と、それぞれ確認し、挨拶して食べ始めます。

先に「ヨーグルトを食べようかな」といった子どもに「デザートに食べるんだよ。デザートはヨーグルトって言ってたよ」と食べる順番のアドバイスが入りました。

中にはどうしても食べられないナスを上手に避けている子どもがいます。「ナス食べられるかな？ナスの味はしないよ。ミートソースの味だよ」と保育士、「食べてみたら？」とそばの子どもが言うのですが、なかなか食べる勇気はないようでした。保育士も無理強いせず、見守っています。

食事中に髪の毛を掻く仕草をした子どもがいましたが保育士が「食事の時は、髪の毛をいじらないんだよ」と優しく注意をしています。

家族アンケート結果

アンケートの概要

1. 調査対象

利用者の全家族

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして保育園から配布してもらいました。回答は家族から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数：	51 通	返送数：	19 通	回収率：	37%
クラス：	0歳児： 2 通	1歳児：	4 通	2歳児：	5 通
	3歳児： 4 通	4歳児：	3 通	5歳児：	1 通

4. 全体をとおして

利用者家族へのアンケートを前年度にも実施したことなどで、回収率は37%に留まりました。

アンケートに回答した家族は、「保育園を総合的に評価した満足度」において、「満足」が42%を占め、「どちらかといえば満足」も含めると84%が満足しております。

個別の内容では、「満足」の高い項目として保育内容の「生活」のすべての項目が挙げられ、5割以上が「満足」と答えています。「生活」の中で「給食の献立内容」「お子さんが給食を楽しんでいる」「基本的習慣の自立に向けての取り組み」については、「満足」「どちらかといえば満足」の合計で9割を超えています。

また、「保育園の快適さや安全対策などについては、「満足」「どちらかといえば満足」の合計で評価が高く、「お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気になっている」は100%となっております。

他に「満足」の高い項目は「園だよりや掲示などによる、園の様子や行事に関する情報提供」「開所時間内であれば柔軟に対応してくれるなど、迎えが遅くなる場合の対応」「あなたのお子さんが保育園生活を楽しんでいる」「（職員の対応が）話しやすい雰囲気、態度である」が挙げられます。

その一方で、「年間の保育や行事に、保護者の要望は生かされているか」については、「満足」が16%に留まっています。

また、「不満」が多い項目は、「入園後に食い違いがなかったなどを含め、費用や決まりに関する説明」が16%であり、「どちらかといえば不満」を含めると26%になります。園と保護者とのれんけいにおける「保護者からの相談事への対応」、職員の対応について「意見や要望への対応」も「不満」が多い状況です。

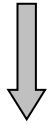
施設への要望などの自由記入欄には、感謝の意見がある一方で、職員の対応に関して「報告」や「説明」についての要望もあります。

アンケート結果

■ 保育園の基本理念や基本方針について

問1 あなたは、この園の保育目標・保育方針をご存知ですか

1 よく知っている	3 どちらともいえない	4 あまり知らない
2 まあ知っている		5 まったく知らない



1	2	3	4	5	無回答
10.5%	52.6%	26.3%	10.5%	0.0%	0.0%

付問1 【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方】

あなたは、その保育目標や保育方針は賛同できるものだと思いますか。

1 賛同できる	3 どちらともいえない	4 あまり賛同できない
2 まあ賛同できる		5 賛同できない

1	2	3	4	5	無回答
41.7%	50.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

■ 保育園のサービス内容について

問2 お子さんが入園する時の状況について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
見学の受け入れについては	47.4%	42.1%	0.0%	5.3%	0.0%	5.3%
	その他:					
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	36.8%	42.1%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:					
園の目標や方針についての説明には	21.1%	57.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんの生育歴などを聞く対応には	52.6%	36.8%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
保育園での一日の過ごし方についての説明は	31.6%	52.6%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
入園後に食い違いがなかったかなどもも含め、費用やきまりに関する説明については	26.3%	47.4%	10.5%	15.8%	0.0%	0.0%
	その他:					

問3 保育園に関する年間の計画について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
年間の保育や行事についての説明には	36.8%	36.8%	15.8%	5.3%	5.3%	0.0%
	その他:					
年間の保育や行事に、保護者の要望が活かされているかについては	15.8%	47.4%	10.5%	10.5%	15.8%	0.0%
	その他:わからない					

問4 日常の保育内容について

「遊び」について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
クラスの活動や遊びについては (お子さんが満足しているかなど)	42.1%	52.6%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%
	その他:不明					
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	36.8%	52.6%	0.0%	5.3%	5.3%	0.0%
	その他:不明					
園のおもちゃや教材については (お子さんが自由に使えるように置いてあるか、年齢にふさわしいかなど)	36.8%	52.6%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
	その他:					
自然に触れたり地域に関わるなどの、園外活動については	36.8%	57.9%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%
	その他:					
遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もてているかについては	36.8%	52.6%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
	その他:不明					
遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組みについては	36.8%	47.4%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:不明					

「生活」について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
給食の献立内容については	52.6%	42.1%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	57.9%	36.8%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:					
基本的な生活習慣（衣服の着脱、手洗いなど）の自立に向けての取り組みについては	57.9%	36.8%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:					
昼寝や休憩がお子さんの状況に応じて対応されているかなどについては	52.6%	36.8%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
	その他:わからない					
おむつはずしは、家庭と協力し、お子さんの成長に合わせて柔軟に進めているかについては	57.9%	21.1%	10.5%	0.0%	10.5%	0.0%
	その他:まだはずしていない					
お子さんの体調への気配りについては	52.6%	31.6%	5.3%	10.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
保育中にあったケガに関する保護者への説明やその後の対応には	52.6%	26.3%	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%
	その他:ケガをしたことがない					

問5 保育園の快適さや安全対策などについて

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
施設設備については	42.1%	52.6%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
その他:						
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気になっているかについては	47.4%	52.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他:						
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	47.4%	47.4%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
その他:						
感染症の発生状況や注意事項などの情報提供については	42.1%	36.8%	5.3%	10.5%	5.3%	0.0%
その他:						

問6 園と保護者との連携・交流について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会については	31.6%	42.1%	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%
その他:						
園だよりや掲示などによる、園の様子や行事に関する情報提供については	57.9%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%
その他:						
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	36.8%	57.9%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
その他:						
送り迎えの際のお子さんの様子に関する情報交換については	21.1%	63.2%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%
その他:						
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	31.6%	36.8%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%
その他:						
保護者からの相談事への対応には	31.6%	47.4%	5.3%	15.8%	0.0%	0.0%
その他:						
開所時間内であれば柔軟に対応してくれるなど、残業などで迎えが遅くなる場合の対応には	57.9%	21.1%	0.0%	10.5%	10.5%	0.0%
その他:わからない、お願いしたことがない						

問7 職員の対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
あなたのお子さんが大切にされているかについては	47.4%	36.8%	5.3%	10.5%	0.0%	0.0%
その他:						
あなたのお子さんが保育園生活を楽しんでいるかについては	63.2%	26.3%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
その他:						
アレルギーのあるお子さんや障害のあるお子さんへの配慮については	47.4%	21.1%	5.3%	5.3%	21.1%	0.0%
その他:アレルギーないので不明						
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	52.6%	31.6%	5.3%	10.5%	0.0%	0.0%
その他:						
意見や要望への対応については	36.8%	42.1%	0.0%	21.1%	0.0%	0.0%
その他:						

問8 保育園を総合的に評価すると、どの程度満足しているか

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	42.1%	42.1%	10.5%	5.3%	0.0%

事業者コメント

事業者名：グローバルキッズ白根保育園

開園4年目、まだまだ足りない部分がある中で毎日、試行錯誤をしていましたが・・・
初めての第三者評価受審をきっかけに、全職員が自分自身の保育や園全体の運営について、基本的なことから見つめ直すことができ、園として必要な保育内容や子育て支援、地域支援、地域交流、職員について等、色々な内容について発見し考え直し、今後の保育運営をするヒントが沢山いただけました。

今後も保育内容の改善・充実を図りながら、より求められる保育園を作っていこうと思います。
特に保育の面では、課題となっている手作り遊具の充実を進めて行きたいと思います。
職員とも、まずは何からできるのか？こうしたらできるのでは？等々と話をする機会が増え日頃より利用者様とのコミュニケーションを密にとり信頼関係を築いていくことの大切さも再認識いたしました。

今回の第三者評価の受審に際し、ご尽力いただいた評価機関の皆様、利用者調査にご協力いただいた保護者の皆様に心より感謝申し上げます。

本当に有難うございました。

グローバルキッズ白根保育園 施設長 岡田 久美子



株式会社フィールズ
〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 湘南リハウスビル3F
TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323