

福祉サービス第三者評価 評価結果

【保育所】

あっぷる保育園 鶴ヶ峰

横浜市旭区鶴ヶ峰 2-82-1 ココロット鶴ヶ峰 3F

運営主体: 社会福祉法人 東京愛成会

● 実施概要	1 ページ
● 総合評価 (評価結果についての講評)	2~4 ページ
● 評価領域ごとの特記事項	5~7 ページ
● 分類・項目別評価結果	8~19 ページ
● 利用者家族アンケート分析・集計結果	20~27 ページ
● 利用者本人調査分析	28~30 ページ
● 事業者コメント	31 ページ

公表日: 2016 年 4 月 20 日

実施機関: 特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

実施概要

事業所名	あつぷる保育園 鶴ヶ峰（保育所）		
報告書作成日	2016年3月25日	評価に要した期間	6ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま		

■評価方法

1、自己評価 実施期間 2015年10月8日～2016年1月27日	① 昼礼で趣旨を説明し、全職員が自己評価票に記入した。 ② 各自が記入したものをクラス担任はクラス会議で意見交換しまとめた。フリー職員は主任が集め、まとめた。 ③ 各クラスとフリー職員のを主任がまとめ、乳児リーダー、幼児リーダー、主任、園長で意見交換しまとめた。
2、利用者家族アンケート調査 実施期間 2015年11月2日～2015年11月13日	① 全園児の保護者（111世帯）に対して、保育園側からアンケート用紙を手渡しで配付した。 ② 各保護者より、返信用封筒で、評価機関にあてて無記名で返送してもらった。
3、訪問実地調査 実施日：第1日 2016年2月23日 第2日 2016年3月2日	[第1日] ① 午前：各クラスで保育観察。 ② 昼食：幼児クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。 ③ 午後：書類調査。園長に面接調査。 [第2日] ① 午前：朝は登園の様子を観察。その後、各クラスで保育観察。 ② 昼食：幼児クラスで園児と一緒に食べながら、保育観察。 ③ 午後：各クラス担任保育士6名、看護師1名、栄養士1名、非常勤職員1名に個別に面接調査。 その後、園長に面接調査。 最後に意見交換を行い、終了。
4、利用者本人調査 実施日：第1日 2016年2月23日 第2日 2016年3月2日	① 観察調査は、調査員が各クラスに分かれて実施し、戸外・園外での活動も観察した。 ② 幼児を中心に、観察調査や昼食で同席した際に、会話の中で適宜聞き取りを実施した。

総合評価（評価結果についての講評）

【施設の概要】

あっぷる保育園鶴ヶ峰は相鉄線鶴ヶ峰駅に直結したビルの3階にあります。同じビル内には、スーパーや商店、医療施設、市民活動支援センター等が入っていて、6階より上は住宅となっています。

園は平成17年(2005年)4月に社会福祉法人東京愛成会によって開設されました。同法人は他に同じ鶴ヶ峰で1園保育園を運営するほか、東京都で保育園を1園、事業所内保育所を1園運営しています。

ビルの中の保育園ですが、園内は窓が大きく明るく、木のぬくもりが感じられます。保育室や廊下も広く、広々としたホールは園庭に面しています。

定員は、120名(0歳児～5歳児)、開園時間は平日は7時～21時、土曜日は7時から18時です。

園の保育目標として「思いやりのある子ども」「心身ともに健康な子ども」「生きる力をもつ子ども」、保育方針として「豊かな心で人を愛する気持ちを育てる」「遊びを通してたくましい心と身体を作る」「夢を持って感動する心を育てる」を掲げています。

◆ 高く評価できる点

1、子どもたちは、のびのびと遊び、たくさん身体を動かし、園生活を楽しんでます

保育士は、子どもの言葉に耳を傾け、時間がかかっても一人一人が自分の気持ちを伝えられるように援助し、子どもの思いを把握するようにしています。また、子どもの表情や態度、しぐさなどからも子どもの気持ちを把握しています。このようにして把握した子どもの思いや興味、関心を指導計画に反映し、保育を展開しています。

自由遊びの時間には、子どもたちは一人でブロックの大きな作品を作ったり、グループでごっこ遊びをしたりしています。観察日にも、友達同士で相談し、プライスカードを作りレストランの準備をする姿を見ることが出来ました。「ステーキランチ700円」「納豆ごはん900円」「おすすめ いまならももだいふくが100円」など、子どもの素直で自由な発想が遊びの中で展開されています。また、レストラン店長役の子どもがいたり、自然が好きな子どもが公園での探検隊長をやったりと、それぞれの得意分野でリーダーを務める子どもがいて、遊びを通して集団が育っています。

ビル内の保育園で園庭もテラスで土に触れる機会が少ないため、散歩の機会を多く取り入れています。散歩先での子どもたちは、季節の花や鳥、虫、行き交う近隣住民とその飼い犬、近くの商店など、全てのことに興味を示し、自然への関心や社会性を養っています。また、乳児でもたくさんの距離を歩くことができ、身体能力が育っています。園内でも、リズム遊びやボール、平均台などで、遊びながら身体を動かす機会がたくさんあります。

また、子どもの表現力を培うため、音楽や製作に力を入れています。乳児のリズム遊び、幼児の外部講師による音楽指導などの取り組みの結果、子どもたちは歌が大好きで、散歩などでも子どもたちから歌声が自然にあがっています。また、子どもの製作の記録として「せいさく帳」を作り、毎月1枚ずつ、季節のモチーフで製作した作品を一か月間室内掲示した後、ファイルしています。

生活指導にも力を入れていて、保育士は、0歳児からできることは自分でやるように働きかけています。このような働きかけの結果、1歳児の子どもたちでも、外から帰ってきたら、保育士に励まされながらき

ちんと自分の上着をたたみ、石鹸をつけて丁寧に手を洗うことができます。

このように、子どもたちはのびのびと遊びながら、たくさんのことを経験し、心と身体を養っています。

2、保育士それぞれのスキルや特技が保育に活かされています

園では、保育士個々の事情や体調などを把握して勤務体制を整え、保育士が働きやすいよう考慮しています。また、職員同士が自由に発言できるよう風通しのよい職場環境を作っています。職員会議などでは職員は活発に意見を交わしており、日常的に業務改善についての意見や提案をする風土ができています。今回の職員ヒアリングでも、「人間関係が良く、とても働きやすい」という声が多数上がっていました。

このような職場環境の中、保育士はそれぞれのスキルや特技を活かし、のびのびと保育にあたっています。体育遊びや音楽指導、自然遊びなどそれぞれの場面では、子ども一人一人の良さが引き出されていて、保育士一人一人の個性や良さが活かされています。

3、地域の施設として、育児支援を実施しています

園では、地域への子育て支援として、旭区の子育て支援イベント「保育園ひろば」や鶴ヶ峰地区の子育て支援イベント「親子であそぼう」等に参加しています。会場では、手遊びや体操の講習・育児相談等を通じて、地域の子育て支援ニーズを把握しています。また、園主催で、親子体操などの育児講座を地域住民に向け実施しています。

地域への子育て支援サービスとしては、一時保育・園庭開放・育児相談・交流保育を提供しています。特に一時保育は独立した一時保育室を設け、専任の保育士が担当しています。年間を通して一日平均 6、7 人の子どもたちを受け入れていて、駅前という立地上の利便性もあり人気があります。一時保育の子どもたちが、乳児と一緒に園庭やホールで遊ぶこともあります。また、一時保育児にも絵本の貸し出しをしています。

◆ 改善や工夫が望まれる点

1、非常勤職員を含む全職員に理念など園が大切にしていることを周知徹底することが期待されます

園では、保育理念、保育方針を、入職時に説明するとともに、職員会議などで職員間で共有しています。非常勤職員に対しても必要に応じて周知しています。ただし、職員会議は正規職員のみで、非常勤職員は会議録の配布で周知しています。そのため、保育理念や保育方針、保育課程など園が大切にしていることについて全職員で話し合う機会は多くありません。また、言葉遣い等の子どもの関わり方についても必要時に確認しているものの、職員間で話し合いをしたり全職員を対象に人権研修を行うなど、職員間で意識統一を図るための取り組みも少ないです。

保育士は個々の良さを保育に活かしているものの、園全体としてはやや統一性に欠ける場面があります。今後は、全職員で共有する取り組みを行い、職員全体で進むべき方向性を統一することが期待されます。

2、現在検討中の人材育成計画を完成するとともに、期待水準などを明確にすることが期待されます

園では、人材育成についての大枠はできていますが、それを人材育成計画として文書化することはしていません。現在法人施設長の間で、目標達成評価を含む個人別の人材育成シートの導入に向けて検討中です。早急に完成し、理念に沿った人材育成計画を導入されることが期待されます。また、職員が将来について見通しを持って自分自身が必要な知識や能力を確認し、モチベーションを高められるよう、経験や能力、習熟度に応じた役割や責任を期待水準として明文化し、職員に役割や責任に応じた権限を委譲することが期待されます。

3、保護者と良好な関係を構築するための、さらなる工夫が求められます

園では、乳児は毎日、幼児は必要に応じて連絡帳を用いるとともに、朝夕の送迎時に口頭で保護者へ子ども様子を伝えています。また、園だより・各クラスだより・保健だより等を毎月発行し、情報提供しています。

しかし、保護者アンケートにおいて園の保護者対応について様々な要望や意見が寄せられています。今後は、日常会話やアンケートなどで保護者の意向を丁寧に把握した上で園の方針に納得できるような説明方法を工夫し、保護者との信頼関係をより堅固なものとするための努力を重ねることが期待されます。

評価領域ごとの特記事項

※このページは、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が定めた「評価領域」に則って記載しています。

1、人権の尊重

- ・保育方針は「豊かな心で人を愛する気持ちを育てる」「遊びを通してたくましい心と身体を創る」「夢を持って感動する心を育てる」、保育目標は「思いやりのある子ども」「心身ともに健康な子ども」「生きる力をもつ子ども」を掲げ、利用者本人を尊重したものとなっています。保育の理念や基本方針を玄関に掲示するとともに、職員会議で取り上げ職員に周知しています。
- ・個人情報の取り扱いについてのガイドラインを設け全職員に周知しています。保護者に対しては、入園時に配付する重要事項説明書に明記し説明しています。園のホームページ上に子どもの写真が載ることの可否についても予め承諾を得ています。
- ・子どもの発言については、他児が遮ることの無いように配慮し、時間がかかっても一人一人が自分の気持ちを伝えることの出来るように援助しています。

2、意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ・保育士は、子どもの態度や反応、表情などから子どもの意思を汲み取っています。言葉で表現することができる子どもからは、意見や要望を聞いています。子どもの好きなことや関心があること、興味を持っていることを指導計画に取り入れています。
- ・地面の園庭がないビル内の保育園の為、出来る限り散歩に出かける機会を作っています。近隣には自然豊かな公園が多くあり、戸外遊びを十分楽しんでいます。毎年秋には、芋ほりのイベントもあります。
- ・子どもの表現力を培うため、外部専門講師による音楽指導を取り入れています。また0歳児クラスから日常的にリズム遊びを取り入れ音楽と体の動きを楽しめるようにしています。
- ・異年齢交流は、3・4・5歳児クラス全体を4グループに分けて活動する「なかよし」を月に1,2回取り入れています。また年明けからは進級するクラスに慣れるための取り組みとして、上のクラスと一緒に過ごす時間を設けています。こうした交流は年下の子どもへの思いやりや年上としての責任感を育む機会となっています。
- ・保育士が子どもに食べることを強制することはなく、苦手な食べ物は一口だけでも食べてみるように促しています。3歳児以上のクラスでは、盛り付けを自分で行うため食べられる量を自身で把握できるようになっています。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・子どもの発達や状況に応じて、年間指導計画、月案、週案を作成しています。
- ・園内はバリアフリーとなっていて、障がい者用のトイレも完備しています。
- ・西部地域療育センターや旭区の臨床心理士の巡回指導でアドバイスを受けています。また、職員は、地域療育センターの見学や横浜市の統合保育の研修などに積極的に参加しています。
- ・相談・苦情受付担当は主任、相談・苦情解決責任者は園長で、第三者委員に直接苦情を申し立てることができます。
- ・健康管理、感染症への対応、衛生管理などの各種マニュアルがあり、職員に周知しています。

- ・全職員で感染症まん延予防のために嘔吐処理の実践研修を行っています。また、保育室の水回りには写真でわかりやすく作成した「下痢・嘔吐時の対応マニュアル」「嘔吐物・排せつ物の処理」「消毒液の作り方」を掲示し、マニュアルを活用しています。

4、地域との交流・連携

- ・地域への子育て支援として、旭区の子育て支援イベント「保育園ひろば」や鶴ヶ峰地区の子育て支援イベント「親子であそぼう」等に参加しています。
- ・地域への子育て支援サービスとして、一時保育・園庭開放・育児相談・交流保育を提供しています。特に一時保育は独立した一時保育室を設け、年間を通して一日平均6~7人の受け入れをしています。
- ・保育園の行事には、交流保育の一環として「たなばた・なつまつり会」・「運動会」・「クリスマス会」に地域住民に参加を呼びかけ好評を得ています。
- ・地域の民生委員・主任児童委員等との連絡会に毎年参加し、保育園の理解促進を図っています。
- ・子どもたちの地域との交流として、小学校とは鶴ヶ峰小学校での運動会開催や5歳児の学校訪問、近隣保育園とは5歳児同士の就学する学区ごとの交流、姉妹園とは日常的な訪問や合同の芋ほりなど、様々な機会を作っています。また例年秋の行事として地域ケアプラザに高齢者を訪問する「おじいちゃんおばあちゃんと遊ぶ会」を行っています。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ・重要な意思決定については、職員および保護者に丁寧に説明しています。今後は、事前に保護者にアンケートを取るなどして保護者の意向を確認した上で園の方針への理解を求めるなど、保護者と密に意見交換するためのさらなる工夫が期待されます。
- ・昨年度から横浜市の様式を用いて主任、乳児・幼児リーダーで自己評価を始めたところで、保育園の理念や方針、保育課程を評価に反映するまでには至っていません。
- ・服務規程に組織及び職員が不正・不適切な行為を行わないよう守るべき法・規範・倫理等が明文化されています。入職時に説明するとともに、職員資質向上マニュアルにも明記し、正規職員に配布しています。
- ・運営法人のホームページで経営・運営状況を公開しています。
- ・園長は横浜市私立保育園園長会や旭区園長会の各種会議や研修に出席し事業運営に影響のある情報を収集・分析しています。重要な情報は、主任や乳児リーダー、幼児リーダー、クラスリーダーで協議し、重点改善課題として設定され、職員会議で報告し、保育園全体としての取り組みとしています。
- ・園としての年度ごとの事業計画は作成していますが、中長期計画はありません。
- ・運営法人の園長・経営者会議で次代の組織運営に向けての新たな仕組みについて話し合っています。


6、職員の資質向上の促進

- ・人材育成についての大枠は決まっていますが、人材育成計画として文書化はされていません。
- ・職員は、目標シートに自分の目標を記載し、それに基づき園長面談で目標設定と達成度の評価を行っています。
- ・研修担当は主任で、保育士の経験や能力、希望等を考慮して個人別研修計画を作成しています。トイレットトレーニングや箸についての内部研修のほか、旭区の臨床心理士による内部研修も実施しています。


外部研修としては、横浜市や旭区などが主催する研修に積極的に参加しています。研修に参加した職員は、研修報告書を提出するとともに、職員会議で研修報告をしています。

- 非常勤職員に対して嘔吐処理や AED などの実践研修を実施していますが、保育の資質に関する研修は実施してなく、課題となっています。
- 指導計画や保育日誌には自己評価の欄があり、定型化されています。自己評価は、計画で意図したねらいに沿って行われています。自己評価の結果は、次期の計画に反映しています。
- 経験・能力や習熟度に応じた役割を期待水準として明文化するまでには至っていません。職員のモチベーションを高めるためにも、文書化することが期待されます。
- 職員会議などでは職員は活発に意見を交わしており、日常的に業務改善についての意見や提案をする風土ができています。また、年 2 回、園長は、非常勤を含む全職員に対して面談を行い、職員の満足度や要望を把握しています。

分類別評価結果

- ※ 横浜市評価基準を使用しています。評価基準の詳細については、横浜市健康福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/hyouka/index.html> を参照して下さい。
- ※  ←「ひょう太」の数の意味は以下の通りです。
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
- ※ 評価分類の結果は、各分類を構成する1～6つの項目の評価結果で決まります。「ひょう太」が1つしかつかない項目が1つでもあると、その項目の属する評価分類の結果は「ひょう太」1つとなります。

評価領域Ⅰ 利用者（子ども）本人の尊重

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>I-1 保育方針の共通理解と保育課程等の作成</p>  <p>(1)保育の理念や基本方針が利用者本人を尊重したものになっており、全職員が理解し、実践しているか。</p> <p>(2)保育課程は、保育の基本方針に基づき、子どもの最善の利益を第一義にして作成されているか。</p> <p>(3)日常の保育を通して子どもの意見や意思を汲み取る努力をし、指導計画に反映させているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営法人の理念として、「愛・行動・感謝」、保育方針は「豊かな心で人を愛する気持ちを育てる」「遊びを通してたくましい心と身体を創る」「夢を持って感動する心を育てる」、保育目標は「思いやりのある子ども」「心身ともに健康な子ども」「生きる力をもつ子ども」を掲げ、利用者本人を尊重したものとなっています。保育の理念や基本方針を玄関に掲示するとともに、重要事項説明書に記載し職員に配布しています。 ・保育課程は子どもの最善の利益を第一義にし、保育の基本方針に沿い、ビルの中の保育室という環境などを考慮して作成しています。保育課程は運営法人の3園の園長が作成した原案をもとに、主任のチェックや職員の意見を反映して、作成しています。 ・保育士は、子どもの態度や反応、表情などから子どもの意思を汲み取っています。言葉で表現することができる子どもからは、意見や要望を聞いています。 ・子どもの好きなことや関心があること、興味を持っていることを指導計画に取り入れています。生活発表会の劇の際に、子どもの声を受けて台本にない場面を足したり、大道具を作ったりしたなどの事例があります。

I-2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施



- (1)入園前や入園後すぐに子どもの発達状況や課題を把握しているか。
- (2)新入園児の受け入れ時の配慮を十分しているか。
- (3)子どもの発達や状況に応じて指導計画を作成しているか。

- ・入園前オリエンテーションの後に、クラス担任保育士が、入園時聴き取り表をもとに保護者に面接しています。必要に応じて、看護師、栄養士も面接しています。離乳食に関しては、入園初日に栄養士が確認しています。
- ・0・1・2歳児は毎日、3・4・5歳児は最低でも月1回、連絡帳を用いて保護者と連携しています。
- ・進級時には、複数担任のクラスは出来るだけ担任が一人持ち上げるようにしています。2歳児は保育室の環境が大きく変わるので、3月頃から3歳児の保育室で遊んだり、ホールで午睡したりし新年度からの環境に慣れるようにしています。
- ・子どもの発達や状況に応じて、年間指導計画、月案、週案を作成しています。指導計画は、クラスで話し合って作成し、園長・主任がチェックしています。他クラスと一緒にする活動については、乳児会議、幼児会議で話し合い調整しています。行事後のアンケートなどで保護者の意向を確認し、指導計画に反映しています。

I-3 快適な施設環境の確保



- (1)子どもが快適に過ごせるような環境(清潔さ、採光、換気、照明等)への配慮がなされているか。
- (2)沐浴設備、温水シャワーなど体を清潔にできる設備があるか。
- (3)子どもの発達に応じた環境が確保されているか。



- ・用務の職員が清掃を行っていて、保育園の屋内・外とも清潔に保たれています。まめに窓をあけ換気するとともに、保育室に空気清浄機を置いています。また、温・湿度計やエアコン、加湿器を用い、温・湿度の管理をしています。
- ・0・1歳児トイレには沐浴設備、乳児トイレには温水シャワーの設備があります。沐浴・温水シャワーの設備はチェック表に基づき清掃が行われていて、清潔に保たれています。
- ・乳児は柵などを用いて保育室を仕切り、食べる・寝るの機能別の空間を確保しています。幼児はホールを午睡の場として用いています。
- ・廊下の絵本コーナーやホールなど、異年齢児の交流の場があります。幼児は縦割りの「なかよし」グループを作り、年間を通して活動しています。また、5歳児の劇遊びを0歳児が見学に行くなど日常的に異年齢が交流しています。

I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力






- (1)子ども一人一人の状況に応じて保育目標を設定し、それに応じた個別指導計画を作成しているか。
- (2)子ども一人一人の発達の過程に応じた


- ・0・1・2歳児は個別指導計画を作成しています。幼児についても、特別な課題がある場合には個別指導計画を作成しています。毎月クラスで話し合い、計画の見直し、作成をしています。また、子どもの状況に変化があった時には、随時話し合いを持ち柔軟に変更しています。子どもの個別の課題は毎日の昼礼(昼ミーティング)、乳児会議、幼児会議、職員会議などで職員間で共有し、誰でもが同じ対応ができるようにしています。トイレトレーニング、離乳食などは、保護者の意向を確認し、計画に反映しています。


<p>対応をし、その記録があるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもや家庭の個別の状況や要望は、入園時に保護者に児童票に記入してもらっています。入園後の子どもの発達の過程は、4期に分けて経過記録に記録しています。子どもの記録は、事務室の鍵のかかる棚に保管し、必要な職員が見ることができます。
<p>I－5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み</p>  <p>(1)特に配慮を要する子どもを受け入れ、保育する上で必要な情報が職員間で共有化されているか。</p> <p>(2)障害児保育のための環境整備、保育内容の配慮を行っているか。</p> <p>(3)虐待を疑われる子どもの早期発見と適切な対応を心がけているか。</p> <p>(4)アレルギー疾患のある子どもへの適切な対応ができているか。</p> <p>(5)外国籍や帰国子女など、文化の異なる子どもに対して適切な配慮がされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特に配慮を要する子どもを積極的に受け入れています。個別のケースについては、職員会議や昼礼で話し合っていて、記録もあります。 ・園内はバリアフリーとなっていて、障がい者用のトイレも完備しています。 ・西部地域療育センターや旭区の臨床心理士の巡回指導でアドバイスを受けています。また、職員は、地域療育センターの見学や横浜市の統合保育の研修などに積極的に参加しています。 ・虐待対応マニュアルがあり、全職員に周知しています。虐待が明白になった場合や疑わしい場合、見守りが必要な場合には、旭区役所や西部児童相談所と連携する体制ができています。 ・食物アレルギー疾患がある子どもに対しては、子どものかかりつけ医による「保育所におけるアレルギー疾患生活管理表」を提出してもらい、それに基づき除去食を提供しています。除去食の提供にあたっては、毎月の献立を保護者に確認してもらっています。除去食は、専用のトレイ、名札、食器を用い、ラップに名前を書き、配膳時には、保育士間で声をかけあって確認し、誤食を防いでいます。 ・文化や考え方の違いを認め尊重しています。両親どちらかが日本語を理解できるため今のところ問題ありませんが、保護者が理解しやすいようメモを書いて渡すなどの配慮をしています。今後、両親とも意思疎通が困難な保護者が入園した場合には、区役所の通訳ボランティアを頼むなどしていく予定です。
<p>I－6 苦情解決体制</p>  <p>(1)保護者がサービスについての要望や苦情を訴えやすい仕組みになっているか。</p> <p>(2)要望や苦情等を受けて、迅速に対応できる仕組みになっているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情受付担当は主任、相談・苦情解決責任者は園長で、第三者委員に直接苦情を申し立てることができます。 ・重要事項説明書に、相談・苦情受付担当、相談・苦情解決責任者、第三者委員を紹介しています。今後は、区役所など外部の窓口もについても記載し、保護者に紹介することが期待されます。 ・玄関に意見箱（声の箱）を置いています。年2回の懇談会、行事後のアンケートでも要望や苦情を聞いています。朝夕の送迎時には、保育士は保護者との会話に努め、保護者が意見を言いやすい雰囲気を作るようにしています。 ・要望や苦情があった場合には、昼礼や職員会議で職員に報告し、話し合っています。苦情の記録はデータとして整備し、運営に活かしています。

評価領域Ⅱ サービスの実施内容



評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅱ－１ 保育内容[遊び]</p>  <p>(1)子どもが主体的に活動できる環境構成（おもちゃ・絵本、教材、落ち着いて遊べるスペースなど）ができているか。</p> <p>(2)遊びが一斉活動に偏らないよう配慮しているか。</p> <p>(3)動植物の飼育や栽培・園外活動など、自然に触れたり地域や社会に関わる体験が取り入れられているか。</p> <p>(4)子どもが歌やリズム、絵や文字、からだを動かすなどの体験を通して、自分の気持ちを自由に表現できるよう配慮されているか。</p> <p>(5)遊びを通して子ども同士の関係や保育士との関係が育つよう配慮しているか。</p> <p>(6)積極的な健康増進の工夫が遊びの中でなされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育室内のおもちゃや教材・絵本等は、子どもの背丈に合った低い棚にわかりやすく整理して収納し、子どもが自分で自由に取り出し片付けも自分で出来るようにしています。 ・保育室内は、低い棚・仕切り用の箱・椅子等でコーナーを作ったり、マット類で遊び場所を特定したりするなどの工夫をして、子どもが安心して遊べる場所作りをしています。 ・一斉活動では、友達と一緒に遊ぶ楽しさや一緒にやり遂げる達成感を味わうと共に、年齢に応じたマナーやルールを学んでいます。 ・地面の園庭がないビル内の保育園の為、出来る限り散歩に出かける機会を作っています。近隣には自然豊かな公園が多くあり、戸外遊びを十分楽しんでいます。毎年秋には、芋ほりのイベントもあります。 ・子どもの表現力を培うため、外部専門講師による音楽指導を取り入れています。指導を受け、優しい声・きれいな声で歌う成果を得ています。また0歳児クラスから日常的にリズム遊びを取り入れ音楽と体の動きを楽しめるようにしています。また、子どもの製作の記録として「せいさく帳」があります。毎月1枚ずつ、季節のモチーフで製作した作品を一か月間室内掲示した後、一人ずつの「せいさく帳」にファイルし12枚の作品集にして年度末には一年間の記念に保護者に手渡しています。 ・異年齢交流は3・4・5歳児クラス全体を4グループに分けて活動する「なかよし」を月に1,2回取り入れています。また年明けからは進級するクラスに慣れるための取り組みとして、上のクラスと一緒に過ごす時間を設けています。こうした交流は年下の子どもへの思いやりや年上としての責任感を育む機会となっています。 ・3・4・5歳児クラスでは、外部専門講師による体育指導の時間を週に1回設けています。平均台・マット運動・鉄棒などの運動具も使用し、年齢ごとの指導を受けています。また4・5歳児クラスは散歩先の公園・園内のホール・園庭等でジョギングの機会も多く持っています。
<p>Ⅱ－１ 保育内容[生活]</p>  <p>(7)食事を豊かに楽しむ工夫をしているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育士が子どもに食べることを強制することではなく、苦手な食べ物は一口だけでも食べてみるように促しています。3歳児以上のクラスでは、盛り付けを自分で行うため食べられる量を自身で把握できるようになっています。 ・年間食育計画を主担任保育士と栄養士が中心になり作成しています。子どもが食事に関心や興味を持つように野菜栽培・調理道具の

<p>(8)食事の場、食材、食器等に配慮しているか。</p> <p>(9)子どもの喫食状況を把握して、献立の作成・調理の工夫に活かしているか。</p> <p>(10)子どもの食生活について、家庭と連携しているか。</p> <p>(11)午睡・休息は発達や日々の子どもの状況に応じて対応しているか。</p> <p>(12)排泄は個人差があることを十分に配慮して対応しているか。</p>	<p>体験・クッキングなどを取り入れ工夫を重ねています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給食は外部の給食業者に委託し、園の調理室で手作りの食事とおやつを提供しています。献立は給食業者の栄養士が作成し、毎月の「給食会議」（園長、主任、リーダー保育士、給食委託業者支配人・栄養士が出席者）で検討し決定しています。ひな祭りのちらし寿司、子どもの日のこいのぼりごはん、クリスマスのチキンライスやサンタケーキ等の行事食も提供しています。 ・栄養士が子どもたちの食事の様子を見て回ったり、子どもたちと一緒に食事をする機会を作り、子どもや保育士から直接意見や感想を聞いています。子どもの苦手なものの把握や調理方法の工夫に役立っています。 ・毎日、その日の給食をサンプルケースに展示し、お迎えの保護者に見てもらっています。 ・毎年1回、保育参観や育児講演会等の園行事の時に合わせて、その日の園児と同じ給食を保護者に提供し園給食を試食してもらっています。 ・午睡時にはカーテンを引き、オルゴール音楽を流して環境を整えています。乳児には子どもの傍らで優しくとんとんするなどして、安心して眠りにつけるように配慮しています。 ・乳幼児突然死症候群の予防対策として、うつぶせ寝にせず0歳児は5分毎・1歳児は10分毎に呼吸チェックを行い記録につけています。 ・トイレトレーニングの開始については、子どもの発達状況や各保護者との情報交換を通して時期を見極めて行っています。
<p>Ⅱ－2 健康管理・衛生管理・安全管理[健康管理]</p>  <p>(1)子どもの健康管理は、適切に実施されているか。</p> <p>(2)健康診断・歯科健診の結果を保育に反映させているか。</p> <p>(3)感染症等への対応に関するマニュアルがあり、保護者にも徹底しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・健康管理に関するマニュアルは「園児の健康状態の把握について」として作成しています。日常的には、看護師が朝夕に全クラスを回り、子どもたちの健康状態を把握しています。 ・年2回の健康診断、年1回の歯科健診・ぎょう虫検査・視聴覚健診（4歳児対象）・尿検査（3歳児以上対象）を実施しています。全ての健診結果記録は保護者に伝え、個人別のファイルに整備しています。 ・感染症等への対応に関するマニュアルがあります。このマニュアルには感染症の基礎知識や登園停止基準を一覧にして記載しています。この一覧表は入園時に配付する「重要事項説明書」に明記している他、各保育室内にも掲示しています。 ・保育中の子どもに高熱や嘔吐等の症状があり感染症が疑われた場合には、速やかに保護者に連絡するとともに子どもは事務室で休ませ、看護師が付き添って保護者の迎えを待つようにしています。


<p>Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理 理・安全管理 [衛生管理]</p>  <p>(4)衛生管理が適切に行われているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理に関するマニュアルがあります。 ・マニュアルの見直しは年度末もしくは年度初めの時期に行う他、新しい情報を入手する度に看護師が中心となり行っています。 ・全職員で感染症まん延予防のために嘔吐処理の実践研修を行っています。また、保育室の水回りには写真でわかりやすく作成した「下痢・嘔吐時の対応マニュアル」「嘔吐物・排せつ物の処理」「消毒液の作り方」を掲示し、マニュアルを活用しています。 ・清掃は、保育士による清掃に加え、清掃担当職員による日々の清掃も行い、清潔が保たれています。
<p>Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理 理・安全管理 [安全管理]</p>  <p>(5)安全管理に関するマニュアルがあり、事故や災害に備えた安全対策が実施されているか。 (6)事故や怪我の発生時及び事後の対応体制が確立しているか。 (7)外部からの侵入に対する対応策が整備されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園が所属するビルには管理組合があり組合の警備員がビル全体の安全管理を行っています。また、園内においては各保育室の電話横に緊急時の通報マニュアルを掲示し、万一の場合に落ち着いた対応が出来るようにしています。 ・毎月、火災・地震・不審者等を想定した避難訓練を実施しています。年に1回、ビルの合同消防訓練にも参加しています。 ・職員は年1回、救急救命法の研修を受けています。 ・子どものケガについては軽いものであっても保護者に報告し、状況を記録に残しています。受診したケースは「事故報告書」を提出、受診にまでは至らないケースは「ヒヤリハット報告書」を提出しています。保護者へのケガ発生時の報告はその都度行っていますが、今回の保護者アンケートでは保護者からの要望や意見が多く出ています。保護者と園が手を携えて子どもを育てるためにはケガなどの状況説明についてもさらに丁寧に行い、保護者との信頼関係がより堅固に得られるように期待します。 ・事故やケガが発生した時には速やかに職員会議で事故報告を行い、再発防止策を検討し改善策を実行しています。ヒヤリハットについてはクラス内でも話し合いを持ち再発防止に取り組んでいます。 ・不審者等の侵入防止策として出入口はオートロックにしています。また保育室には万一に備え内鍵をつけています。
<p>Ⅱ－３ 人権の尊重</p>  <p>(1)保育中の子どもの呼び方や叱り方などで、子どもの人格尊重を意識しているか。 (2)必要に応じてプライバシーが守れる空間を確保できるような工夫がされているか。 (3)個人情報の取り扱いや守秘義務につ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育者は教育面での質が高い保育をしていますが、時として言葉の威圧感を感じずる場面が見られます。 ・子どもの発言については、他児が遮ることの無いように配慮し、時間がかかっても一人一人が自分の気持ちを伝えることの出来るように援助しています。 ・子どもが友達や保育士の視線を気にせずに過ごす場所として、保育室内に敷物や仕切りを工夫して小さなスペースを作っています。 ・幼児クラスのトイレは、子ども同士の目線は遮りながら保育者からは目の届く高さの仕切りやドアをつけ、子どものプライバシーを確保しています。

<p>いて、職員等に周知しているか。</p> <p>(4)性差への先入観による役割分業意識を植え付けないよう配慮しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱いについてのガイドラインを設け全職員に周知しています。 ・個人情報の取り扱いについては、入園時に配付する重要事項説明書に明記し保護者に説明しています。園のホームページ上に子どもの写真が載ることの可否についても予め承諾を得ています。 ・順番・グループ分け・整列等においては性別による区別がよく見受けられます。園の方針として、子どもが自分の性別を認識することも大切と捉えています。 ・子どもや保護者に対し、父親・母親の役割を固定的に捉えることはしていません。
<p>Ⅱ－４ 保護者との交流・連携</p>  <p>(1) 保護者が保育の基本方針を理解できるよう努力しているか。</p> <p>(2) 個々の保護者との日常的な情報交換に加え、個別面談等を行っているか。</p> <p>(3) 保護者の相談に応じているか。</p> <p>(4) 保育内容(行事を含む)など子どもの園生活に関する情報を提供しているか。</p> <p>(5) 保護者の保育参加を進めるための工夫をしているか。</p> <p>(6) 保護者の自主的な活動への援助や意見交換を行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育の基本方針については、入園時のオリエンテーションで保護者に説明しています。また毎月発行する園だよりやクラスだよりは、園の保育方針を具体的に示しています。 ・保護者には子どもの送迎時に口頭でその日の子どもの様子を伝えるように心がけています。 ・保護者アンケート結果では、希望者のみ対象の個人面談について、掲示や申し込み方法がわかりにくいとの意見や、日々の子どもの発達の様子やエピソードなどをじっくり聞きたいとの要望もあります。全員対象の検討を含め個人面談のあり方に工夫を期待します。 ・保護者との連絡ノートによる情報交換は0・1・2歳児クラスでは所定の様式のノートで毎日行っています。3歳児クラス以上においては「シール帳」を用い必要な時に文章による情報提示をしています。 ・保護者からの相談には相談室を使用しています。独立した個室であり、他人の目を気にすることなく落ち着いて相談できる環境です。 ・毎月、園だより・各クラスだより・保健だより・ぱくぱくだより(給食だより)を発行しています。 ・その日の保育の様子は各クラスのホワイトボードで連絡事項とともに掲示し保護者に伝えています。 ・クラス懇談会では、各クラスの保育内容や、一年の保育の流れなどをわかりやすく説明しています。 ・年間行事予定表は年度初めに保護者に配付し、保護者の予定が立てやすいように配慮しています。年2回、保育参観又は保育参加を受け入れています。 ・保護者会はありません。

評価領域Ⅲ 地域支援機能

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅲ－１ 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供</p>  <p>(1) 地域の子育て支援ニーズを把握するための取り組みを行っているか。 (2) 地域の子育て支援ニーズに応じて施設の専門性を活かしたサービスを提供しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域への子育て支援として、旭区の子育て支援イベント「保育園ひろば」や鶴ヶ峰地区の子育て支援イベント「親子であそぼう」等に参加しています。会場では、手遊びや体操の講習・育児相談等を通じて、地域の子育て支援ニーズを把握しています。 ・年度末には職員会議で次年度の地域支援計画案を作成しています。 ・地域への子育て支援サービスとして、一時保育・園庭開放・育児相談・交流保育を提供しています。特に一時保育は担当保育士と独立した一時保育室を設け、年間を通して一日平均6～7人の受け入れをしています。
<p>Ⅲ－２ 保育所の専門性を活かした相談機能</p>  <p>(1) 地域住民への情報提供や育児相談に応じているか。 (2) 相談内容に応じて関係諸機関・団体との連携ができる体制になっているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民への育児相談は随時受け付けています。旭区こども家庭支援課発行の「保育園の育児相談と園庭開放」に、実施日を載せています。 ・地域からの相談に応じて必要と思われる行政機関・医療機関・近隣他園・小学校・ビル管理組合等は関係先ごとに一覧にして事務室に備え、必要な職員が活用できるようにしています。関係機関との連携担当は園長が務めています。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅳ－１ 保育所の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p>  <p>(1) 保育所に対する理解促進のための取り組みを行っているか。 (2) 子どもと地域との交流により、子どもの生活の充実と地域の理解を深めているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の行事には、交流保育の一環として「たなばた・なつまつり会」・「運動会」・「クリスマス会」に地域住民に参加を呼びかけ好評を得ています。 ・地域の民生委員・主任児童委員等との連絡会に毎年参加し、保育園への理解促進を図っています。 ・子どもたちの地域との交流として、小学校とは鶴ヶ峰小学校での運動会開催や5歳児の学校訪問、近隣保育園とは5歳児同士の就学する学区ごとの交流、姉妹園とは日常的な訪問や合同の芋ほりなど、様々な機会を作っています。また例年秋の行事として地域ケアプラザに高齢者を訪問する「おじいちゃんおばあちゃんと遊ぶ会」を行っています。

IV-2 サービス内容等に関する情報提供



- (1) 将来の利用者が関心のある事項についてわかりやすく情報を提供しているか。
- (2) 利用希望者の問い合わせや見学に対応しているか。

- ・ 将来の利用者に向けての情報提供として、保育園のパンフレットは旭区子育て広場「ぽけっと」に常時置いている他、子育て支援イベント開催時にはその都度会場で来場者に配布しています。
- ・ 横浜市ホームページ「ヨコハマはぴねすぽっと」や、旭区の広報紙に保育園の情報を提供しています。
- ・ 運営法人のホームページがあり、サービス内容等将来の利用者に必要な情報をわかりやすく提供しています。
- ・ 利用希望者には見学が出来ることを案内しています。見学希望者には、希望者の都合に応じて対応していますが、園としては 9 時 40 分頃（園児が散歩に出かけてしまう前の時間帯）からを提示し、少しでも保育の様子を見てもらえるように配慮しています。

IV-3 ボランティア・実習の受け入れ



- (1) ボランティアの受け入れや育成を積極的に行っているか。
- (2) 実習生の受け入れを適切に行っているか。



- ・ ボランティア・実習生受け入れの為のマニュアルがあり、ボランティア及び実習生にはそれに基づき園の方針及び利用者への配慮などを事前のオリエンテーションで説明しています。
- ・ 中学生・高校生の職業体験を受け入れています。またお話しボランティアによる「読み聞かせ会」や、マリンバ演奏の「音楽鑑賞会」なども今年度から取り入れています。
- ・ 実習生を積極的に受け入れています。実習プログラムは、実習生本人の希望を取り入れ、効果的な実習となるよう工夫して作成しています。
- ・ 実習期間には日々の実習ノート提出時にクラス担任からアドバイスを伝えるほか、子どもの午睡時間に保育士との意見交換の時間を取っています。また、主任が同席する実習生と職員の意見交換の機会として、反省会も設けています。


評価領域Ⅴ 人材育成・援助技術の向上

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>V-1 職員の人材育成</p>  <p>(1)保育所の理念や方針に適合した人材を育成するための取り組みを行っているか。 (2)職員・非常勤職員の研修体制が確立しているか。 (3)非常勤職員等にも日常の指導を行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成についての大枠は決まっていますが、人材育成計画として文書化はされていません。 ・職員は、目標シートに自分の目標を記載し、それに基づき園長面談で目標設定と達成度の評価を行っています。 ・研修担当は主任で、保育士の経験や能力、希望等を考慮して個人別研修計画を作成しています。トイレトレーニングや箸についての内部研修のほか、旭区の臨床心理士による内部研修も実施しています。外部研修としては、横浜市や旭区などが主催する研修に積極的に参加しています。研修に参加した職員は、研修報告書を提出するとともに、職員会議で研修報告をしています。 ・非常勤職員に対して嘔吐処理やAEDなどの実践研修を実施していますが、保育の資質に関する研修は実施していません。また、外部研修への参加は障がい児担当保育士のみとなっていて、園としても今後の課題ととらえています。今後の取り組みが期待されます。
<p>V-2 職員の技術の向上</p>  <p>(1)職員のスキルの段階にあわせて計画的に技術の向上に取り組んでいるか。 (2)保育士等が保育や業務の計画及び記録を通してみずからの実践を評価し、改善に努める仕組みがあるか。 (3)保育士等の自己評価を踏まえ、保育所としての自己評価を行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、目標シートを用い、自己評価を実施しています。保育園の自己評価としては、横浜市の自己評価票を用い主任と乳児・幼児リーダーで自己評価をしています。 ・旭区の臨床心理士、西部地域療育センター、体育指導や音楽指導の外部講師からアドバイスを受けています。 ・指導計画や保育日誌には自己評価の欄があり、定型化されています。自己評価は、計画で意図したねらいに沿って行われています。自己評価の結果は、次期の計画に反映しています。 ・自己評価やクラス反省で明らかになった課題について、職員会議などで検討し、改善に向けて話し合っています。 ・昨年度から市立保育所の様式を用いて自己評価を始めたところで、保育園の理念や方針、保育課程を評価に反映するまでには至っていません。また、保育園としての自己評価を公表するまでには至っていません。
<p>V-3 職員のモチベーションの維持</p>  <p>(1)本人の適性・経験・能力に応じた役割を</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・経験・能力や習熟度に応じた役割を期待水準として明文化するまでには至っていません。職員のモチベーションを高めるためにも、文書化することが期待されます。 ・職員会議などでは職員は活発に意見を交わしており、日常的に業務改善についての意見や提案をする風土ができています。また、年2回、園長は、非常勤を含む全職員に対して面談を行い、職員の満足度や要望を把握しています。

与え、やりがいや満足度を高めているか。

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>VI-1 経営における社会的責任</p>  <p>(1)事業者として守るべき、法・規範・倫理等を周知し実行しているか。 (2)サービスの質を維持しつつゴミ減量化・リサイクル・省エネルギーの促進、緑化の推進など環境に配慮しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 服務規程に組織及び職員が不正・不適切な行為を行わないよう守るべき法・規範・倫理等が明文化されています。入職時に説明するとともに、職員資質向上マニュアルにも明記し、正規職員に配布しています。・ 運営法人のホームページで経営・運営状況を公開しています。・ ゴミの分別をしています。また、廃材を製作の素材に用いたり、手作りおもちゃを作ったりしています。こまめに電気を消すなど省エネルギーに取り組んでいます。夏には、ゴーヤのグリーンカーテンを作っています。・ ゴミの分別の徹底を呼びかける文書を各保育室に掲示し、園のゴミ減量化への姿勢を示しています。
<p>VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p>  <p>(1)保育所の理念や基本方針等について職員に周知されているか。 (2)重要な意思決定にあたり、関係職員・保護者等から情報・意見を集めたり説明しているか。 (3)主任クラスの職員がスーパーバイザーとしての役割を果たしているか。</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 運営法人理念、保育目標、保育方針を玄関に掲示するとともに、重要事項説明書、職員資質向上マニュアルに記載し、職員に配布しています。新入職員に対しては、マニュアルを用いて説明しています。また、職員会議でも、折に触れて取り上げ理念や方針を確認しています。非常勤職員に対しては、年1回のパート会議で説明しています。・ 園長・主任は保育日誌や指導計画をチェックし、職員が園の方針を理解しているか確認しています。また、年2回の園長面談でも確認しています。・ 重要な意思決定にあたり、決定事項を職員および保護者に丁寧に説明していますが、継続的に保護者と意見交換するまでには至っていません。新制度への移行に伴い、保護者説明会を実施し重要事項説明書について詳しく説明したなどの事例があります。今後は、明確に分かりやすく説明する方法を工夫するとともに、事前にアンケートなどで意向を確認した上で園の方針への理解を求めるなど、保護者と密に意見交換するためのさらなる工夫が期待されます。・ 乳児・幼児リーダーを経験後、副主任から主任へというコースは決まっていますが、計画的に主任を育成するプログラムを作成するまでには至っていません。・ 主任はフリーの立場でクラスに入り、個々の職員の業務状況を把握し、

	<p>個々の職員の能力や経験に合わせ適切な助言や指導を行っています。また、主任は、職員の様子を見守り、必要に応じて声をかけ職員が精神的・肉体的に良好な状態で仕事に取り組めるよう相談にのっています。</p>
<p>VI-3 効率的な運営</p>  <p>(1)外部環境の変化等に対応し、理念や基本方針を実現するための取り組みを行っているか。</p> <p>(2)保育所運営に関して、中長期的な計画や目標を策定しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園長は横浜市私立保育園園長会や旭区園長会の各種会議や研修に出席し事業運営に影響のある情報を収集・分析しています。重要な情報は、主任や乳児リーダー、幼児リーダー、クラスリーダーで協議し、重点改善課題として設定され、職員会議で報告し、保育園全体としての取り組みとしています。 ・園としての年度ごとの事業計画は作成していますが、中長期計画はありません。 ・運営法人の園長・経営者会議で次代の組織運営に向けての新たな仕組みについて話し合っています。 ・次代の幹部職員を計画的に育成するまでには至っていません。

利用者（園児）家族アンケート 分析

- 1、実施期間 2015年11月2日～11月24日
- 2、実施方法 ①保育園から全園児の保護者に直接配付（手渡し）し、回答を依頼。
②各保護者より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- 3、回収率 57.7%（111枚配付、64枚回収）
- 4、所属クラス 0歳児クラス…5人、1歳児クラス…14人、2歳児クラス…7人、3歳児クラス…16人、
4歳児クラス…13人、5歳児クラス…9人、無回答…0人

※ 同一家族で複数名が園に在籍している場合は、下の子どものクラスについて回答。
※ 文中の「満足」「満足度」は、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値、「不満」は、「不満」・「どちらかといえば不満」の回答を合計した数値です。

- ・園の保育目標・保育方針を「よく知っている」（4.7%）「まあ知っている」（59.4%）と答えた保護者の割合は合わせて64.1%、「どちらともいえない」と答えた保護者が12.5%「あまり知らない」と答えた保護者が20.3%でした。「よく知っている」「まあ知っている」と答えた保護者の中で、「賛同できる」（46.3%）「まあ賛同できる」（51.2%）と答えた保護者は合わせて97.5%です。
- ・項目ごとの設問の中で比較的満足度が高いのは、「クラスの活動や遊び」「おもちゃや教材」「お子さんが給食を楽しんでいるか」「お子さんの体調への気配り」「お子さんが保育園生活を楽しんでいるか」の93.8%、「基本的な生活習慣の自立に向けての取り組み」の92.2%、「給食の献立」「施設設備」の90.6%、「園日よりや掲示による情報提供」「お子さんが大切にされているか」の89.1%です。
- ・不満度が比較的高いのは、「保育中のケガに関する保護者への説明やその後の対応」の31.3%、「年間の保育や行事に保護者の要望が活かされているか」の29.7%、「送り迎えの際のお子さんの様子に関する情報交換」が28.1%、「意見や要望への対応」の25%でした。
- ・総合的な満足度は「満足」が42.2%、「どちらかといえば満足」が45.3%で合わせて87.5%。「どちらかといえば不満」が10.9%、「不満」が1.6%で合わせて12.5%でした。
- ・自由意見欄には、「子どものことをよく見て、行事や普段の生活でいろいろな遊びを経験させてもらえる」「いろいろな経験をしてくれ子どもに良い経験をさせてくれて、感謝している」「行事などの進め方は良い」など保育の内容への賛同の声が複数あります。一方、「保護者対応のスキルを磨くと良い」「先生方が忙しそうでなかなか話ができない」「個人面談を希望者だけでなく全員にやってほしい」など、保護者対応やケガへの対応、写真販売など様々な意見が寄せられています。

◆まとめ

- ・日常の保育内容については、比較的満足度の高い項目が多く、保護者が子どもの様子を見て満足していることが伺えます。一方、保護者対応については、満足度が低い項目が多く、自由意見欄にも多くの要望や意見が寄せられていますので、さらなる見直し・検討が期待されます。
- ・園が大切にしている保育目標・保育方針を「あまり知らない」と答えた保護者が20.3%となっていますので、周知のための工夫が望まれます。

利用者（園児）家族アンケート集計結果

実施期間：2015年11月2日～11月24日

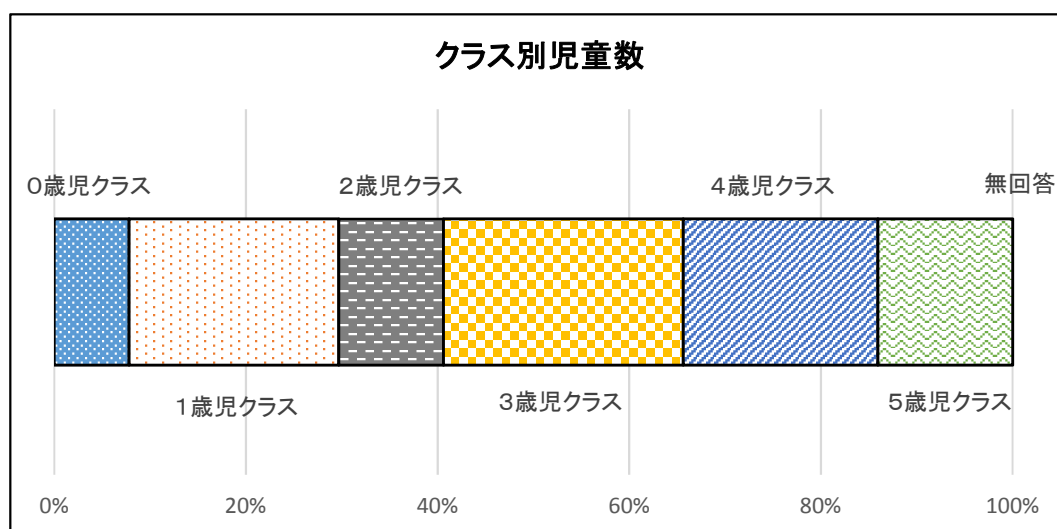
回収率：57.7%（回収64枚／配付111枚）

【属性】

クラス別児童数 (人)

合計	0歳児クラス	1歳児クラス	2歳児クラス	3歳児クラス	4歳児クラス	5歳児クラス	無回答
64	5	14	7	16	13	9	0

※同一家族で複数名が園に在籍の場合は、下の子どものクラスで記入

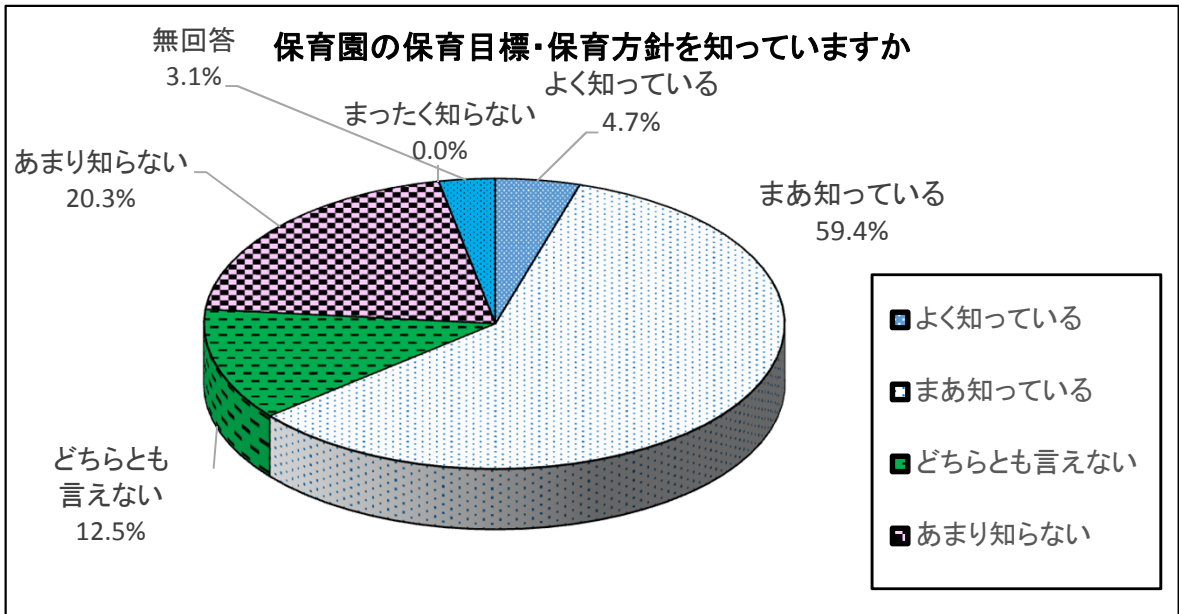


■ 保育園の基本理念や基本方針について

問1 保育園の保育目標・保育方針を知っていますか。

問1:	よく知っている	まあ知っている	どちらとも言えない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
あなたは、この園の保育目標・保育方針をご存じですか	4.7%	59.4%	12.5%	20.3%	0.0%	3.1%	100.0%

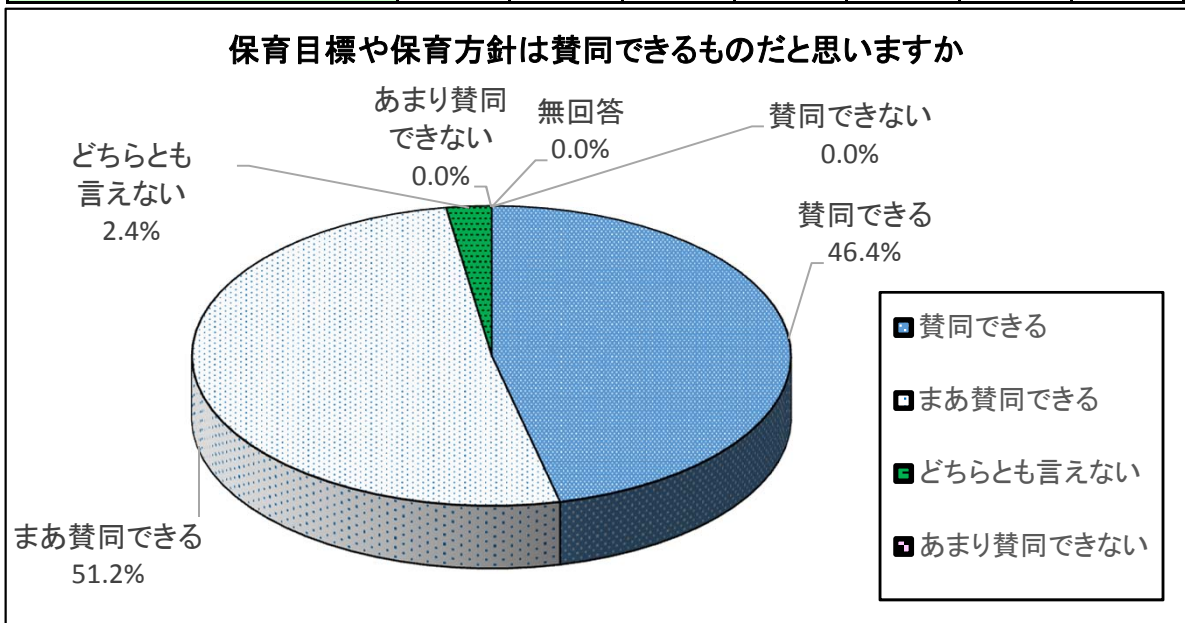
(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)



「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

付問1 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。

付問1:	賛同できる	まあ賛同できる	どちらとも言えない	あまり賛同できない	賛同できない	無回答	計
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	46.4%	51.2%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

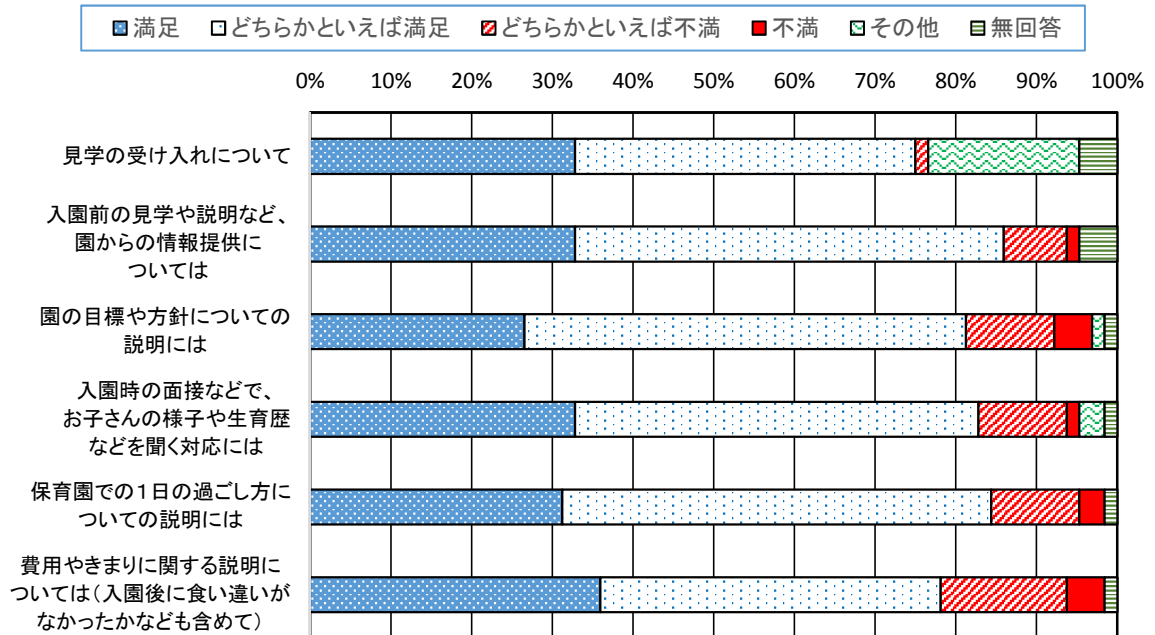


■ 保育園のサービス内容について

問2 お子さんが入園する時の状況についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	計
見学の受け入れについて	32.8%	42.2%	1.6%	0.0%	18.8%	4.6%	100.0%
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	32.8%	53.1%	7.8%	1.6%	0.0%	4.7%	100.0%
園の目標や方針についての説明には	26.6%	54.6%	10.9%	4.7%	1.6%	1.6%	100.0%
入園時の面接などで、お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	32.8%	50.0%	10.9%	1.6%	3.1%	1.6%	100.0%
保育園での1日の過ごし方についての説明には	31.3%	53.1%	10.9%	3.1%	0.0%	1.6%	100.0%
費用やきまりに関する説明については(入園後に食い違いがなかったかなども含めて)	35.9%	42.2%	15.6%	4.7%	0.0%	1.6%	100.0%

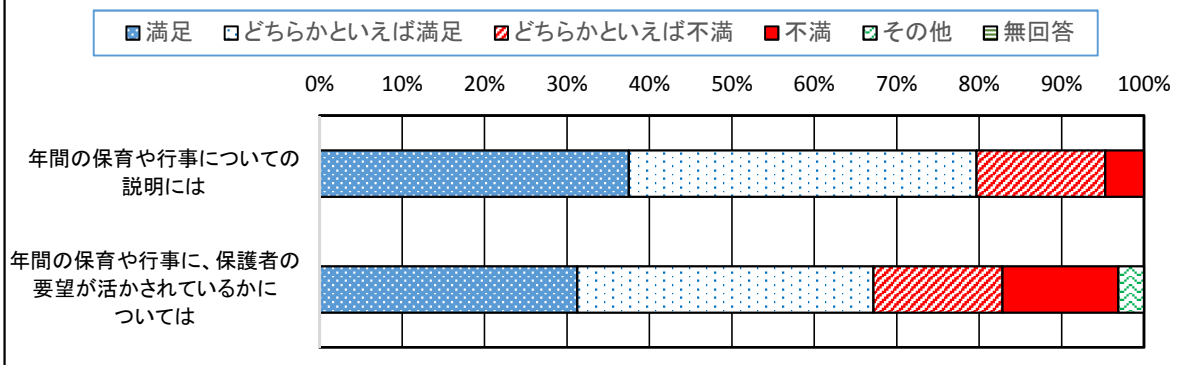
入園時の状況について



問3 保育園に関する年間の計画についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	計
年間の保育や行事についての説明には	37.5%	42.2%	15.6%	4.7%	0.0%	0.0%	100.0%
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	31.3%	35.9%	15.6%	14.1%	3.1%	0.0%	100.0%

年間の計画について

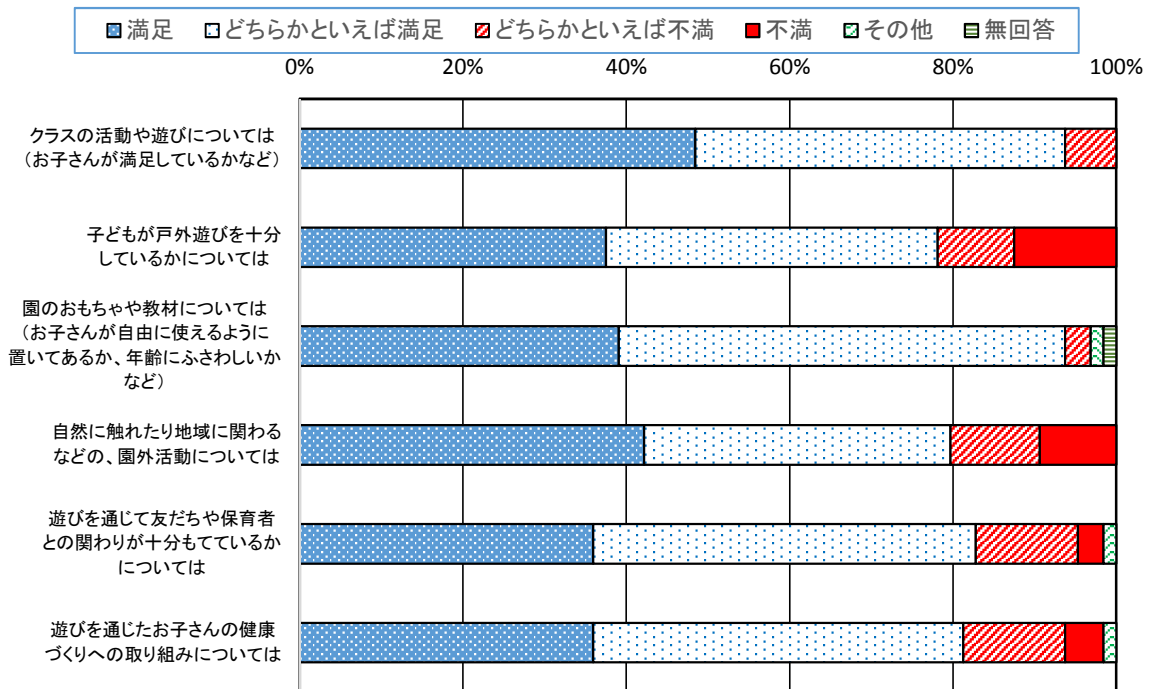


問4 日常の保育内容についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

●「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	計
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)	48.4%	45.3%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	37.5%	40.6%	9.4%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%
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)	39.1%	54.7%	3.0%	0.0%	1.6%	1.6%	100.0%
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	42.2%	37.5%	10.9%	9.4%	0.0%	0.0%	100.0%
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	35.9%	46.9%	12.5%	3.1%	1.6%	0.0%	100.0%
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	35.9%	45.3%	12.5%	4.7%	1.6%	0.0%	100.0%

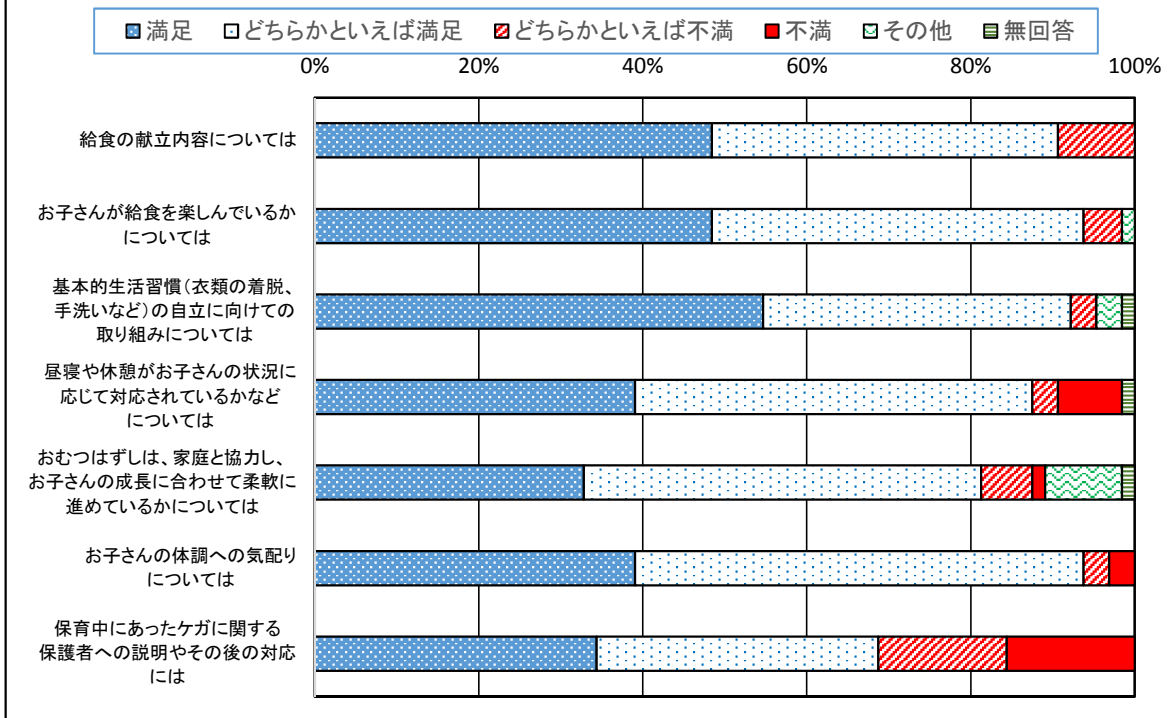
日常の保育内容「遊び」について



●「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	計
給食の献立内容については	48.4%	42.2%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	48.4%	45.3%	4.7%	0.0%	1.6%	0.0%	100.0%
基本的な生活習慣(衣類の着脱、手洗いなど)の自立に向けての取り組みについては	54.7%	37.5%	3.1%	0.0%	3.1%	1.6%	100.0%
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	39.1%	48.4%	3.1%	7.8%	0.0%	1.6%	100.0%
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	32.8%	48.4%	6.2%	1.6%	9.4%	1.6%	100.0%
お子さんの体調への気配りについては	39.1%	54.7%	3.1%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%
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	34.4%	34.4%	15.6%	15.6%	0.0%	0.0%	100.0%

日常の保育内容「生活」について



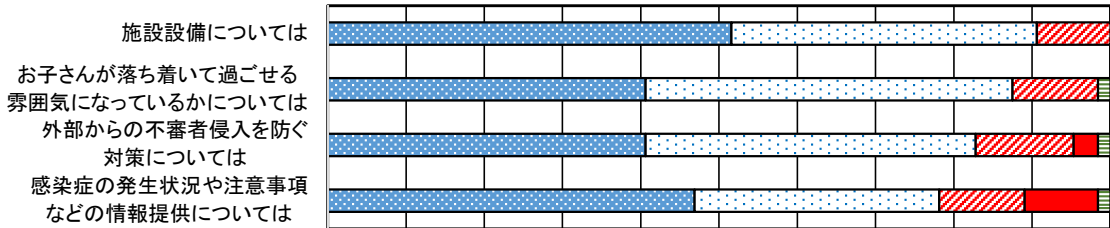
問5 保育園の快適さや安全対策などについてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	計
施設設備については	51.6%	39.0%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
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	40.6%	46.9%	10.9%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	40.6%	42.2%	12.5%	3.1%	0.0%	1.6%	100.0%
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	46.9%	31.2%	10.9%	9.4%	0.0%	1.6%	100.0%

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



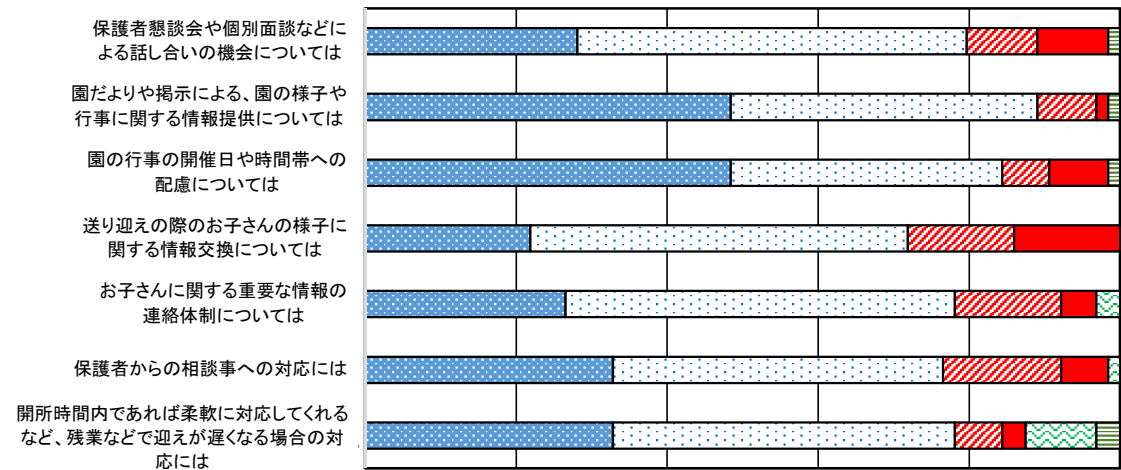
問6 園と保護者との連携・交流についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	計
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	28.0%	51.6%	9.4%	9.4%	0.0%	1.6%	100.0%
園だよりや掲示による、園の様子や行事に関する情報提供については	48.4%	40.6%	7.8%	1.6%	0.0%	1.6%	100.0%
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	48.4%	35.9%	6.3%	7.8%	0.0%	1.6%	100.0%
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	21.8%	50.0%	14.1%	14.1%	0.0%	0.0%	100.0%
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	26.6%	51.6%	14.1%	4.7%	3.0%	0.0%	100.0%
保護者からの相談事への対応には	32.8%	43.8%	15.6%	6.2%	1.6%	0.0%	100.0%
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	32.8%	45.3%	6.3%	3.1%	9.4%	3.1%	100.0%

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

0% 20% 40% 60% 80% 100%



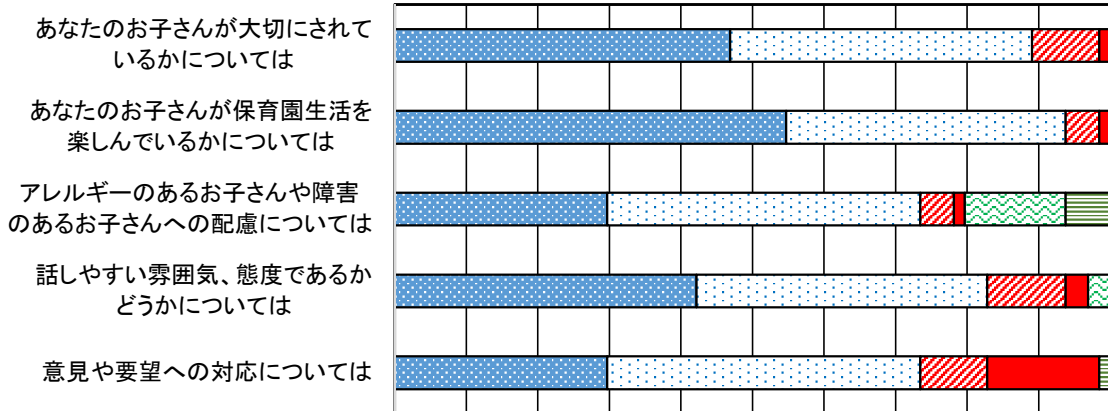
問7 職員の対応についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	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	計
あなたのお子さんが大切にされているかについては	46.8%	42.2%	9.4%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
あなたのお子さんが保育園生活を楽しくしているかについては	54.7%	39.0%	4.7%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
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	29.6%	43.8%	4.7%	1.6%	14.0%	6.3%	100.0%
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	42.2%	40.6%	11.0%	3.1%	3.1%	0.0%	100.0%
意見や要望への対応については	29.6%	43.8%	9.4%	15.6%	0.0%	1.6%	100.0%

職員の対応について

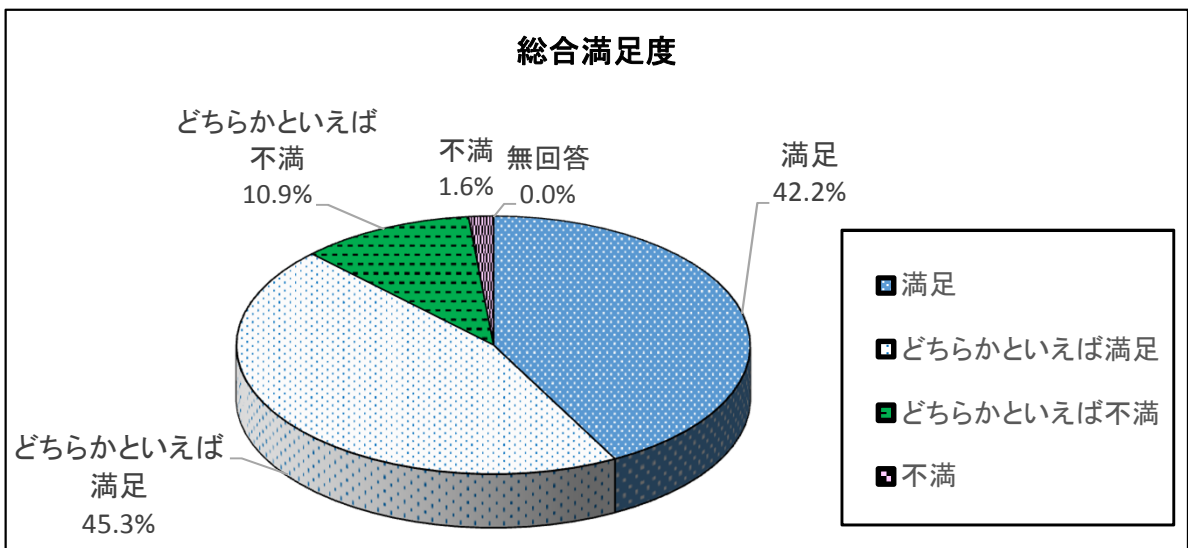
■満足 □どちらかといえば満足 ▨どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



問8 保育園を総合的に評価すると、どの程度満足していますか。

	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	計
総合満足度は	42.2%	45.3%	10.9%	1.6%	0.0%	100.0%



利用者（園児）本人調査 分析

◆ 観察調査 ①2月23日（火）9：00～17：30 ②3月2日（水）9：00～12：30

※ 観察中、幼児を中心に、会話の中で適宜聞き取りを行いました。

◆ 0歳児クラス（さくらんぼ組）

全員が着席して朝の会が始まっています。保育士からフルネームで名前を呼ばれると手を上げて「はい」と答えています。中には、友達の時も全部一緒に手を上げてお返事してくれる子どももいます。エプロンをつけて朝のおやつの時間です。牛乳とバナナが用意されると傍らの保育士に「もぐもぐ」「食べられるね、えらいね」と、たくさんの声かけをしてもらいながら、みんなが一生懸命食べています。

今日は室内での運動遊びです。いくつかの遊具が保育室に持ち込まれています。ボールプール・トンネル・バランス台・低い台にマットをかけてお山などです。それぞれの遊具に子どもたちは思い思いに散らばって保育士に遊んでもらっています。這い這いやよちよち歩きで出来る運動具を試してみたり保育士に抱きついて甘えたり楽しい時間です。「おさないでね」「じゅんばんこ」「じょうずにできたね」等々、約束を習い、ほめてもらい、保育園での生活に少し慣れてきた0歳児クラスです。

おむつ替えの時間、一人ずつの様子を見て保育士から名前を呼ばれると、決まったおむつ替えの場所を理解して機嫌よく保育士に抱かれています。お話をしながら手早く清潔にしようとうと、足が入っているズボンを引き上げるようにする子どももいます。「よいしょよいしょ」「できたー」応援の声です。

◆ 1歳児クラス（いちご組）

保育士から今日の散歩の説明を聞いています。「サギやカモを見に行こうね」「カッパが見たい」「それじゃあカッパも探してみようね」等々、楽しいおしゃべりが広がっていきます。たこ焼きの看板やコンビニのケーキのポスターを見ながらにぎやかな商店街を抜けて公園に向かいます。公園の池にはたくさんのカモがいます。つがいで泳ぐカモの群れの中に一羽でいるカモを見つけ、「ママがいない」と心配する子どももいます。視界に入る様々なものを保育士から丁寧に言葉で教えてもらっています。電車・花・サギ・犬・猫、何を見ても子どもたちの興味はつきません。脚力の強い子どもたちはよく歩く事が出来ます。登り坂でも保育士から「がんばれ」と、励ましてもらいながら全員で登り切ることが出来ました。

給食の時間、食卓に座って配膳を待つ間、音楽がかかり「働く車」の歌をみんなで歌いながら車の名前を言う遊びです。手をたたいたり、体中でリズムをとったり、とても楽しそうです。

トイレトレーニングもそろそろ始まっています。便器に座ってみることが出来るようになり便器での排泄が時々出来るようになり、子どもたちが憧れるパンツへの移行です。

◆ 2歳児クラス（ばなな組）

散歩に出かける準備をしています。帽子・上着・靴下を自分で身に付ける練習です。上着のチャックを上げるところを保育士に見てもらい、「すごーい！」と、ほめてもらい嬉しそうな様子の子もいます。

ます。玄関では下駄箱から自分の靴を取り出し自分で履くことも練習です。少し時間がかかっても、みんなで頑張って挑戦しています。最後に左右の靴が合っているか保育士に見てもらって出発です。

公園には他の保育所の子どもたちも遊びに来ていました。みんなで仲良く遊ぶ約束をして一齐に散らばって遊び始めます。石のオブジェに登ったり、ドングリを探したり、保育士に抱き上げてもらい梅の花を見せてもらったり、様々な遊びを体験しています。元気いっぱいの追いかけっこでは転んでしまう子どももいますが、泣かないで立ち上がりました。保育士に「えらい」と言って抱きしめてもらっています。

給食の時間、姿勢良く食卓について「手はお膝」も上手にできるようになりました。今日の献立を聞きおかずを減らしてもらいたい子どもは手を上げて自分で保育士に知らせます。友達同士のおしゃべりをしながら楽しい給食です。

◆ 3歳児クラス（ぶどう組）

午前中はクッキングでサンドイッチ作りをします。エプロン・三角巾・マスクで身支度を整えますが、自分ですることが難しい子どもは保育士に手伝ってもらっています。衛生の注意をととても丁寧に教えてもらっています。手洗いの後に薬品で消毒し、ペーパータオルで拭く事からクッキングの始まりです。サンドイッチの具は、ツナ・鶏肉・チーズ・ハム・レタス・トマトです。この中から自分で具を選んで一人3個ずつのサンドイッチを作ります。

今日の給食のメニューは、サツマイモサラダ・スープ・デザート、もちろんメインは自分で作ったサンドイッチです。あちこちから「おいしい！」の声が上がっています。おかわりをもらいに行く子どもたちもいました。食べ終えた食器の片付けもできるようになっている3歳児クラスです。

パジャマに着替えた子どもたちが保育士の周りに集まり、午睡前に絵本を読んでもらうのを待ちます。本は子どもからのリクエストで決めた絵本です。大好きなお話を聞いて安心してお昼寝になりました。

遊びながら体がぶつかったり、遊びたい友達と遊べなかったり、小さな揉め事はあちこちで起こりますが、その都度、両方の気持ちを時間をかけて聞いてくれる保育士が仲直りのきっかけを作ってくれています。

◆ 4歳児クラス（もも組）

今日は、折り紙でパンジーの花を作り、以前に作っておいた土筆の切り紙と合わせて春の絵を作ります。保育室の窓の外にはプランターが並び、パンジーの花がたくさん咲いています。「パンジーをよく見て、好きな色の折り紙を選んで下さい」と保育士から言われ、子どもたちは順に並んで窓辺の花を観察しています。若草色の台紙に2本の土筆とパンジーを貼りつけ、折り紙のパンジーに葉を描き、その後は子どもたちの思いのままに春の景色をイメージして作品に仕上げていきます。パンジーの葉は本物の葉を観察して丁寧に茎や葉を描いています。いつもプランターの花に水やりの世話をしている子どもたちです。友達とジョーロで水をあげているところや、チューリップやタンポポ、リス、モモンガ、子どもたちにとっての「春」ができあがり、一人ずつの作品を保育士に褒めてもらっています。

園庭で外遊びですが、ビル風が強くととても寒い日です。大きな声を出してみんなで体操の後はマラソンです。コースを作り、ルールは友達を抜かさないマラソンです。所々で、足の遅い子どもの後ろが詰まって来ると、後ろの子どもたちから「〇ちゃん頑張れ」の応援があります。保育士から「あたたかく

なった？」と聞かれ、みんなニコニコの笑顔です。

◆ 5歳児クラス（りんご組）

朝の自由遊び時間、保育室にはブロックで大きな作品をのびのびと作っている子どもや、手作りの土俵に人形を乗せて相撲ごっこをする子どもたちがいます。隣にはレストランごっこをするグループが食器やプライスカードを並べています。「なっとうごはん 900円」「ぱふえ 250円」…メニューがいろいろできています。「おすすめ いまならももだいふくが 100円」などの楽しいキャッチコピーも並んでいます。通りがかった保育士にも「おいしそう」「楽しい！」と、声をかけてもらっています。一人での友達や保育士にも「食べに来て」と誘い、愉快的なレストランが大繁盛です。

散歩は近所の公園ですが、5歳児クラスの散歩らしく、「春を探す」という目的があります。公園では保育士から、咲き始めた梅の花・水鳥の姿・花の蜜を吸っている鳥など、たくさんの「春」を教えてください。子どもたちは「探検隊」となり、ドングリ拾い・ヘビの穴探し・カッパ探し、と元気いっぱい遊んでいます。木登りや鬼ごっこも十分楽しみました。

事業者コメント

当園の今の保育をありのまま見て頂き、客観的に評価して頂くことで、課題を明確にし、それを解決することにより、保育の質の向上につなげたいと思い受審いたしました。

自己評価は職員一人ひとりが行い、それをリーダーや主任を交えたクラス会議で話し合い評価をまとめていきました。最後に各リーダーと主任・園長で総まとめをしました。クラスで一つ一つ丁寧に考え話し合いを重ねていく事は、とても良い学びの機会となりました。

そして委員の方から高い評価を受けた事は大変うれしく思います。子ども達がのびのびと楽しく園生活を楽しんでいる中で、様々な経験を通してたくましい心と身体を養えている事、保育士のスキルの高さを保育に活かしている事、また、当たり前的事として保育士同士が意見を交わしている事も高く評価して頂きました。地域の施設として育児支援を実施している事も評価頂きました。

これからは、非常勤職員を交えた全職員で研修や話し合いを行い園全体で保育の質向上を目指していくと共に、保護者と子どもの育ちを協力していけるよう信頼関係をより堅固な物に出来るよう努力していきたいと思います。

保護者の皆様にはアンケートにご協力頂きありがとうございました。

第三者評価に関わって下さった全ての皆様に感謝申し上げます。

あっぷる保育園鶴ヶ峰

～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見るができます ～

●市民セクターよこはまの第三者評価のページ

<http://www.shimin-sector.jp/hyouka/>

●横浜市(健康福祉局)の福祉サービス第三者評価のページ

<http://cgi.city.yokohama.lg.jp/kenkou/fukushi/>

●かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のページ

<http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/index.html>



特定非営利活動法人

市民セクターよこはま

かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第4号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第4号

〒231-0011 横浜市中区太田町 4-49 N G S 横濱馬車道 802 号室

TEL : 045-222-6501 FAX : 045-222-6502 <http://www.shimin-sector.jp>