

# 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書 令和元年度

株式会社小学館集英社プロダクション  
小学館アカデミー新ゆり山手保育園

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

## 〔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、評価方法等 .....	1
■ 総合評価 .....	2
■ 全体の評価講評 .....	2
＜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 .....	4
■ 共通評価領域2 人権の尊重 .....	7
■ 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 .....	9
■ 共通評価領域4 サービスの適切な実施 .....	11
＜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 .....	14
■ 共通評価領域6 地域との交流・連携 .....	17
■ 共通評価領域7 職員の資質の向上の促進 .....	19
＜利用者調査結果＞	
■ 認可保育所 利用者調査項目（アンケート） .....	21

〔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)	小学館アカデミー新ゆり山手保育園 (定員60人)
暫定O1	株式会社小学館集英社プロダクション
対象サービス	保育分野(認可保育所)
事業所住所	〒215-0004 神奈川県川崎市麻生区万福寺4-19 プライムアリーナ新百合ヶ丘 1F
事業所連絡先	044-959-2156
評価実施期間	令和元年6月～令和2年3月
評価機関名	株式会社 フィールズ

評価実施シート (管理者層合議用)	評価実施期間 令和元年10月7日～令和元年11月20日
	(評価方法) ・管理者の合議により、決められた評価票により自己評価を実施した。
評価実施シート (職員用)	評価実施期間 令和元年10月7日～令和元年11月7日
	(評価方法) ・職員へ説明を行い各自が評価票で自己評価を実施した。 ・記入後は職員から直接評価機関へ郵送してもらった。
利用者調査	配付日) 令和元年11月10日
	回収日) 令和元年11月24日
評価調査者による 訪問調査	(実施方法) ・園より利用者家族全世帯へアンケート用紙を配布した。 ・記入後は返信用封筒にて直接評価機関へ郵送してもらった。
	評価実施期間(実施日) / 令和元年12月17日 (調査方法) ・評価調査員2名が訪問して、施設の見学および利用者保育観察を行った。 ・同様に資料調査および関係者へのヒアリングにより事業者調査を行った。

## [総合評価]

### <施設の概要・特徴>

法人である株式会社小学館集英社プロダクションは、首都圏に50か所を超える保育所を開設して、保育と教育の質を高め子どもと保護者のための様々な取り組みを続けています。この実践によって「いつの時代でも選ばれる保育所」でありたいと努力しています。

小学館アカデミー新ゆり山手保育園は、小田急線新百合ヶ丘駅から徒歩8分のマンション1階にあります。園の所在地は自然の景観も大切にしたい、ゆったりとした静かな住宅街になっています。

園は1歳児から5歳児の定員60名で、2階部分には独立した広い遊戯室をもった保育園です。保育理念「あったかい心をもつ子供に育てる」を掲げています。保育目標である「①こども相互のかかわりの中で、思いやりの心を育てる。②遊びや実体験の中で、生きる力のある子どもを育てる。③子ども自身の興味や好奇心や発見を大切に受け止め自己表現の喜びを知る子どもに育てる。」の実現に向けて、【楽習保育®】を通じた得意分野を伸ばして行く保育プログラムを実施しています。

## [全体の評価講評]

### <特によいと思う点>

#### ・あったかい心を持つ子どもに育てるための連携を大切にしています

生活や遊びの中で楽しみながら学ぶ【楽習保育®】を通じて、子どもたちの得意分野を伸ばして行く保育プログラムを取り入れています。

園の保育者（保育士・看護師・栄養士・事務職員）は、あったかい心「愛情・信頼・認め合い・思いやりの気持ち」をもって連携しています。子どもが生活や遊びの中で楽しみながら学ぶ【楽習保育®】により、子どもがより楽しく、より自然に「ことば・もじ・かず・かたち・おんがく」など、様々な得意を伸ばしていける保育プログラムを運営しています。

#### ・食育や日々の食事の雰囲気づくりなど、食を大切にしています

給食は薄味にし、出汁を利かせて食材本来の味を大切にしています。園では楽しい雰囲気の中で意欲的に食事ができるように配慮しています。

見て・聞いて・触って・嗅いで・食べて・五感を使った「年間食育計画」を立てて進めています。バイキング形式で唐揚げやナゲット、トマトなど子どもたちがワンプレートにのせて食べるイベント食を取り入れるなど工夫しています。

保護者には、毎月「給食だより」を発行し、子どもたちの取り組みや、おすすめのレシピなどを掲載し、園の様子を知ってもらうように取り組んでいます。

#### ・ネイチャーあそびなど、子どもの興味を引き出す取り組みを行っています

市が所有している土地を利用した「カナドコロ」プロジェクトの一環として、大学生が行っている野菜の栽培を一緒に行っています。公園で捕まえた虫を園に持ち帰り、虫メガネや図鑑で調べるなど、自然とのふれあいを通じた楽習保育®を実践しています。

運動会やおみせやさんごっこなどの行事では、子どもの意見を取り入れて進めることで、子どもが自主的に活動や表現のできる場を設けています。

＜さらなる改善が望まれる点＞

・利用者アンケートや苦情解決の結果の開示・掲示

利用者の満足の把握に向け、保育参観、懇談会、個人面談、行事後のアンケートを実施し、保護者の意見・要望を聞く機会を設けています。意見、苦情、相談等については、職員間で話し合いを行ない、迅速に対応するよう努めています。

さらに、利用者へのアンケートや苦情解決などの結果の開示・掲示することで、より深い信頼関係やサービスの質の向上への取り組みが望まれます。

## <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

次年度に向けての園見学者は、園のブログを見て、興味を持ち訪問している人が多くいます。このブログを活用して「楽習保育®」を中心とした園のシステムを紹介しています。

園を知ってもらうために、園見学者を少人数のグループに分けて質問しやすいように工夫、見学の回数を増やすなどして、積極的に対応しています。

緊急時（事故、感染症発生など）における子どもの安全確保についても施設運営の手引き、保育園安全管理・危機対応マニュアルに、具体的に文書化されています。

毎月様々なケースを想定した避難訓練を行い、年2回の不審者訓練を実施、振り返りを行っています。

保護者、職員との間に非常事態の際に、安心伝言板、NTT災害伝言ダイヤル、ブログ等を通じての情報提供の整備がされており、それらを利用した訓練も実施しています。

提供するサービスについての標準的な実施方法については、運営法人が作成する「施設運営の手引き」「安全管理マニュアル」で明確に定めています。

実施方法の見直しは、運営法人本部で定期的に行われる運営事務局連絡会（運営法人本社と全園長が出席）、主任会議、看護師会議、栄養士会議、事務職会議などを通じて、随時に検討・見直され、その経緯見直し事項は、全体に周知され共有される仕組みが確立しています。

### 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

・園見学の日程を月に4～6回設定し、質問にも丁寧に答えられるように、少人数のグループに分けて見学を実施しています。園見学者には、園の行事や地域交流等のイベントの案内などもご案内しています。

・麻生区子育てガイドブック、川崎市子育てガイドブックにも園として掲載をしています。

・入園前には、当園の保育理念をはじめ保育内容等を「入園のしおり」「重要事項説明書」を使用して、園長を中心に丁寧に説明しています。同時に、看護師、栄養士も同席して、子ども達の健康面、アレルギーの事前相談等も行っています。

・入園時に子どものストレスがかからないよう慣れ保育を保護者と相談して行っています。1歳児からの入園であること、父母とも正職員として長時間の勤務者であることも多く慣れ保育の期間は短めを希望される例が多くなっています。

・麻生区と連携して、年長児の交流会などに参加しています。交流会は小学校側の受け入れ限度を超えている場合もあり調整しています。

・小学館アカデミーとしての「入学準備プログラム」を用意して個人の発達に沿った就学前の準備も実施しています。

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。	○

<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		A
<p>・入園前に運営法人内で統一された面談チェック表、児童票を記入いただき、これを基にアレルギー、生育歴、その他の配慮事項を含めた個人情報確認を行っています。</p> <p>・入園後は一人ひとりの個別ファイル内に児童票、健康診断記録、個人記録などを、作成・保管しています。</p> <p>・職員会議、職員連絡ノート等を通じて全職員で情報を共有しながら子どもたちの生活面、精神面を把握しています。</p> <p>・指導計画策定責任者は園長です。全体的な計画を基に指導計画を立て、各クラス年間保育計画、月案、週案、日案を策定しています。同時に、栄養士・看護師を中心に年間食育計画、年間保健計画が策定されています。</p> <p>・園長、主任と、乳児会議、幼児会議、給食会議、保健会議について話し合い専門的な部分も取り入れ指導計画を策定しています。教育の部分では、「楽習保育®」の内容を盛り込んで作成しています。日、週、月ごとに各担任による振り返りや反省、自己評価を行い、毎週開催の乳児会議、幼児会議、月1回の職員会議を有効に活用して、必要があれば修正を着実にを行っています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行っている。	○
②	指導計画を適正に策定している。	○
③	状況に応じてサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</b>		A
<p>・1、2歳児の個人記録は複写式の連絡帳を通じ記録し保護者、園の双方で保管しています。3、4、5歳児は児童票とともに必要に応じて補助簿にて個々の記録を行っています。</p> <p>・子どもの保育実施状況は、児童票に記載しますが、3、4、5歳児は、必要に応じて、「補助簿」に個々の記録も残されています。記録に際して職員間で記載内容に大きな差異が生じないように、配属前研修や、施設運営の手引き等を年度のはじめの職員会議時に確認、共有し、必要に応じて園内研修等で、記録の書き方等を書き方見本と合わせ研修しています。園長・主任は、記録を確認し必要に応じて個別に指導アドバイスを行っています。</p> <p>・児童票など子どもに関する記録は、事務室の鍵付きキャビネットに保管し、職員全員で守秘義務を遵守しています。</p> <p>・定期的に乳児会議、幼児会議、職員会議を行って、子ども、保護者の些細な気づきを大切にして共有しています。特に、子どもや保護者の様子で気になる際には即時、園長、主任に報告、相談をしています。</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。	○

<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		A
<p>・提供するサービスについての標準的な実施方法については、運営法人が作成する「施設運営の手引き」「安全管理マニュアル」で明確に定めています。「施設運営の手引き」等は、園の事務室と各クラスに備え付けて、職員は、常に参照できる体制にあります。</p> <p>・実施方法の見直しは、運営法人本部で定期的に行われる運営事務局連絡会（運営法人本社と全園長が出席）、主任会議、看護師会議、栄養士会議、事務職会議などを通じて、随時に検討見直され、その経緯見直し事項は、全体に周知され共有される仕組みが確立しています。</p> <p>・園が独自の判断で、サービスの実施方法を修正する必要があるれば、運営法人の指示を待たずに、園として「マニュアル」を作成して指示することもあります。</p> <p>・運営法人が開催する安全委員会・事故防止委員会等からの指示もあります。至急の連絡はメールで運営法人本部より配信もありますが、毎月の職員会議等で職員に周知しています。園内研修の場では、保育での言葉の使い方、保護者家族とのやりとり、保育士としての身だしなみなど、日常の対応についても気づいた点を話し合い確認しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。</b>		A
<p>・緊急時（事故、感染症発生など）における子どもの安全確保についても施設運営の手引き保育園安全管理・危機対応マニュアルに、具体的に文書化されています。事務室には、火災・警察・嘱託医・救急車の呼び方などの掲示もあり、緊急事態発生時に迅速な対応ができるよう工夫もされています。</p> <p>・毎月様々なケースを想定した避難訓練を行い、年2回の不審者訓練を実施、振り返りを行っています。保護者、職員との間に非常事態の際に、安心伝言板、NTT災害伝言ダイヤル、ブログ等を通じての情報提供の整備がされており、それらを利用した訓練も実施しています。</p> <p>・災害時に備え非常食、水等の緊急時に必要なものをリストアップし、指定の場所に保管し事務職員が賞味期限等の管理書面を作成、定期的に在庫の管理を行っています。また、運営法人ホームページの園のブログを活用した情報提供の整備も整備されており、これを使用した訓練も行われています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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

保育理念「あったかい心を持つ子どもに育てる」の「あったかい心」とは、事業計画書で「愛情・信頼・承認・思いやりの気持ちのこもった行動が表現できること」として職員が共通の理解をしています。基本方針にも、「思いやり」の気持ちを大切にしますと掲げ、個人の意思を尊重する事の大切さを理解し、一人ひとりを、ありのままに受け入れ、それぞれの生活習慣、家庭環境、発達段階や個性を尊重し、援助するよう心掛けています。

経験年数が少ない若い保育士が多く在席していますが、「一生懸命、保育に取り組もう」とする意気込みが旺盛です。この意欲が、場合によっては子どもたちの気持ちの先に行きすぎてしまうこともあることを事例を挙げて教えています。子どもたちの気持ち・思いを受け止め、言葉かけを大切にして、時には待つことも含めて、子どもたちに寄り添うことの大切さを、職員間で確認しています。

子どもの要求や訴えに対しては、気持ちをしっかり受け止めて、寄り添っています。一人ひとりの子どもが持っている羞恥心に対しても配慮した支援を行っています。夏季のプールは、建物の構造上、表通りに近い場所でもあり、パーティションなどで囲む配慮も行い、最大限の注意を払って実施しています。

#### 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

A

・保育理念「ことをあったかい心を持つ子どもに育てる」の「あったかい心」とは、事業計画書で「愛情・信頼・承認・思いやりの気持ちのこもった行動が表現できること」と表現して職員が共通の理解をしています。

・基本方針にも、「思いやり」の気持ちを大切にしますと掲げ、個人の意思を尊重する事の大切さを理解し、一人ひとりを、ありのままに受け入れ、それぞれの生活習慣、家庭環境、発達段階や個性を尊重し、援助するよう心掛けています。

・若い保育士には「一生懸命、保育に取り組もう」とすることが「子どもたちの先に行き過ぎる危険もあること」を事例を挙げて教えています。子どもたちの気持ち・思いを受け止め、言葉かけを大切にして、時には待つことも含めて、子どもたちに寄り添うことの大切さを、職員間で確認しています。

・施設運営の手引きを基に「虐待について」や、「子どもの人権を守るために」に基づいて研修に取り組み、深くその内容を理解した上で、日々の保育を通じて、気づいた点があれば、遅滞なく園長・主任と連携を取り、園として、注意深く見守ることを心がけています。

#### 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>・入園にあたっては「個人情報等の取り扱いについて」の文書を説明の上、「個人情報等の取り扱いについての同意書」で保護者の同意を得ています。園の方針をご理解いただき、全ての保護者の同意を頂いています。他にも、重要事項説明書には、「緊急時等における対応方法」などの取り扱いも明示し、保護者の同意を得ています。</p> <p>・子どもや保護者のプライバシーの保護について、施設運営の手引きの「プライバシーの尊重と保護」に具体的に明記、整備し重要課題として取り組んでいます。</p> <p>・機密保持、個人情報保護については、配属前研修で確認しています。配属後は運営法人から、具体的な事例等が挙げられ、園内で十分徹底するよう周知されています。</p> <p>・子どもの要求や訴えに対しては、気持ちをしっかり受け止めて、寄り添っています。一人ひとりの子どもが持っている羞恥心に対しても配慮した支援を行っています。夏のプールでは、建物の構造上、表通りに近い場所でもあり、パーテーションなどで囲む配慮も行い、最大限の注意を払って実施しています。</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、利用者の同意を得るようにしている。	○
②	利用者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

子どもの意向は日常の関りの中で把握し、職員間で共有して反映するようにしています。利用者の満足の把握に向け、保育参観、懇談会、個人面談、行事後のアンケートを実施し、保護者の意見・要望を聞く機会を設けています。また、年齢別クラスから抽出する委員による運営委員会を開催し、年3回の会議にて、保育内容や行事について話し合いを行なっています。

第三者評価受審年度は第三者評価時の利用者アンケートから意見を抽出し、サービスの向上へ取り組んでいます。

苦情解決に関しては園のしおりに、園内苦情窓口、園内苦情解決責任者、法人の苦情解決窓口の担当部署と電話番号を記載して入園時に口頭でも説明をしています。園の中にも第三者委員、本社担当や川崎市への連絡方法などの掲示を行い苦情解決の体制を整備しています。法人ホームページには問い合わせフォーム掲示していつでも受け付けをしています。「ふれあい箱」というご意見箱を玄関に設置し、無記名でも意見が伝えやすいように配慮しています。

保育環境は季節や興味関心を考慮して、遊具、絵本、楽学保育®の素材などを用意し、子どもが自由に選択できるよう配置しています。主体的に興味・関心が持てるような環境作りを行い、子どもの可能性を膨らませ、主体性、好奇心、表現力などを育む遊びを取り入れています。

### 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

・子どもの意向は日常の関りの中で把握し、職員間で共有して反映するようにしています。利用者の満足の把握に向け、保育参観、懇談会、個人面談、行事後のアンケートを実施し、保護者の意見・要望を聞く機会を設けています。年齢別クラスから抽出する委員による運営委員会を開催し、年3回の会議で保育内容や行事について話し合いを行っています。第三者評価受審年度は第三者評価時に行っている利用者アンケートから意見を抽出し、サービスの向上へ取り組んでいます。

・意見、苦情、相談等については職員間で話し合いを行い、迅速に対応するよう努めています。保護者からの要望を取り入れた例として、帰りの支度や受け取り手順が分かりにくいとの意見があり、受け取り手順を文章と写真を付けて張り出し、祖父母など代理の方がお迎えに来た時にも分かりやすいようにしました。

・予定や持ち物の変更などは、忘れないように全体のお知らせだけでなく個別にしてほしいとの意見に対して、一人ひとりの連絡帳に必要事項を書いたお知らせの紙を貼るようになるなど、サービスの向上に取り組んでいます。

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) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
<p>・事務室は温かい雰囲気作りを大切にし、保護者が気軽に意見が述べられるよう環境を整えています。保護者面談を実施し、保護者の意向や満足度の把握に努めています。子どもに対しては、日々の保育の中で意見や思いをくみ上げるよう努め、保護者とは日頃からつながりを密にし、意見・相談・要望・苦情を出しやすい信頼関係やコミュニケーションを大切にしています。</p> <p>・苦情解決に関しては園のしおりに、園内苦情窓口、園内苦情解決責任者、運営法人の苦情解決窓口の担当部署と電話番号を記載して入園時に口頭でも説明をしています。園の中にも第三者委員、本社担当や川崎市への連絡方法などの掲示を行い苦情解決の体制を整備しています。法人ホームページには問い合わせフォーム掲示していつでも受け付けをしています。「ふれあい箱」というご意見箱を玄関に設置し、無記名でも意見が伝えやすいように配慮しています。</p> <p>・苦情や意見等を受けた場合は、速やかに園長が対応し、職員間で情報共有を図り、改善に努めています。必要に応じて法人本部とも相談して改善につなげています。</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) 子ども一人ひとりの発達の状態に応じた援助を行っている。		
<p>・家庭環境や生活リズムによる一人ひとりの違いを把握し、児童票や連絡ノート、保護者との会話の中で個々の発達過程を会議などで確認し合い、適切な援助が行えるようにしています。一人ひとりの子どもの気持ちに寄り添い、穏やかな声で話しかけ、子どもの話を丁寧に聞き、共感することを大切にして援助を行っています。</p> <p>・保育環境は季節や興味関心を考慮して、遊具、絵本、楽学保育®の素材などを用意し、子どもが自由に選択できるよう配置しています。主体的に興味・関心が持てるような環境作りを行い、子どもの可能性を膨らませ、主体性、好奇心、表現力などを育む遊びを取り入れています。</p> <p>・特別の配慮が必要な子どもには、入園前の面談や日常的な保育の様子から個別指導計画を作成し、個別に記録し、職員間で共有しています。</p> <p>・みんなで生活することで共に育つように援助しています。専門機関への相談や助言を受け、保護者との連携、個別の援助に配慮しています。他の子どもも障害を持つ子どもとの生活を通して共に成長できるよう支援しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子ども一人ひとりを受容し、その発達の過程や生活環境などの理解を深めて働きかけや援助が行われている。	○
②	様々な人間関係や友達との協同的な体験ができ、生活が豊かになるような環境が整備されている。	○
③	子どもが主体的に活動し、自分を表現し、他者の表現を受け入れる力が育つように支援している。	○
④	特別の配慮が必要な子ども（障害のある子どもを含む）の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるように援助している。	○

## ＜サービス実施に関する項目＞

### 共通評価領域

#### 4 サービスの適切な実施

登園時には、保護者から子どもの家庭での様子を聞き、連絡帳で確認を行っています。また、看護師がクラスを巡回し、気になる事があれば「視診表」に記録し、一日の保育の中で反映して援助しています。お迎え時には保育日誌を毎日見やすいように玄関に貼り出し、引継ぎ内容を記載した「視診表」を用いて担任以外でも口頭で伝達できるようにしています。

楽しい雰囲気の中で子どもが食べられる量を加減し、意欲的に食事ができるように配慮しています。年4、5回のお誕生会では食事をバイキング形式にして、唐揚げやナゲット、トマトなど子どもたちがワンプレートにのせて食べるイベント食を取り入れるなど工夫しています。保護者には、毎月「給食だより」を発行し、子どもたちの取り組みや、おすすめのレシピなどを掲載し、園の様子を知ってもらうように取り組んでいます。

看護師は年間保健計画を作成し、年齢に応じた目標に沿って栄養士や職員と三者連携で保健指導を行っています。

乳児には紙芝居を使って手洗いの大切さを伝え、幼児には咳エチケットで咳がどれだけ飛ぶかを廊下に色テープを貼って説明するなど、目でみて分かりやすいように伝える工夫をしています。

園内と散歩時のヒヤリハットマップを園内に掲示し、危険箇所は子どもたちにも伝えていきます。

### 評価分類

(1) 家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている。

A

・登園時には、保護者から子どもの家庭での様子を聞き、連絡帳で確認を行っています。また、看護師がクラスを巡回し、気になる事があれば「視診表」に記録し、一日の保育の中で反映して援助しています。お迎え時には保育日誌を毎日玄関に貼り出しています。引継ぎには「視診表」を用いて、担任以外でも、口頭で伝達できるようにしてあります。

・看護師を中心に「年間保健計画」を作成、健康や生活習慣について子どもたちが身につけられるように工夫しています。食事・排せつなどの基本的な生活習慣は、家庭の様子、園の様子を伝えあい、個人差を考慮して発達に合った援助をしています。身につけてほしい手洗い・うがい・歯磨き等については、看護師と連携して年齢別に取り組んでいます。手洗いは、クラスの洗面所に手順を掲示するなどして、子どもになじむように工夫し、家庭とも連携をしています。

・午睡は子どもの体調や生活習慣を考慮し、午睡の長さを決めています。年長児は11月末頃から子どもの状況によって午睡時間を徐々に短くし、就学に向けて生活リズムの調整準備を行っています。

### 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。	○



<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		A
<p>・延長保育の時間帯は、年齢の近い乳児と幼児に分かれて過ごしています。年間計画を作成し、季節により配慮することなどを職員間で定期的に話し合っています。年齢に合わせてそれぞれが好きな玩具で遊べるよう、また落ち着いて過ごせるようなコーナーづくりをしています。</p> <p>・行事やクラスの交流を通して日常的に異年齢交流を実施しており、朝夕の乳児・幼児合同保育でも年上の子どもが年下の子どもに優しく接しながら遊び、年下の子どもが憧れや親しみを持てるよう職員が仲立ちをしながら配慮しています。また、ケガに留意して体力に合った遊びを行い、静と動をバランスよく取り入れる工夫をしています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		A
<p>・楽しい雰囲気の中で子どもが食べられる量を加減し、意欲的に食事ができるようにしています。年4、5回のお誕生会では食事をバイキング形式にして、唐揚げやナゲット、トマトなど子どもたちがワンプレートにのせて食べるイベント食を取り入れています。</p> <p>・保護者には、毎月「給食だより」を発行し、子どもたちの取り組みや、おすすめのレシピなどを掲載、園の様子を知ってもらうように取り組んでいます。</p> <p>・栄養士は給食時にクラスを巡回し、子どもたちの喫食状況を把握して給食会議で献立や調理の工夫をしています。味は薄味で、出汁を利かせて食材本来の味を大切にしています。「年間食育計画」を作成し、見て・聞いて・触って・嗅いで・食べて・五感を使った食育を各年齢に応じた内容で計画を立てて進めています。</p> <p>・アレルギー児には入園前に栄養士、保護者で面談を行い、医師の指示にもとづき保護者と相談しながら個別対応しています。食事を提供する際は、専用トレイに除去食のプレート置き、職員によるトリプルチェックを行い、喫食する間は見守りをして安全管理に努めています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	子どもが楽しく、落ち着いて食事を取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	保育所の食事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
<p>(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> <p>・看護師は「年間保健計画」を作成し、年齢に応じた目標に沿って、栄養士や職員と三者連携で保健指導を行っています。乳児には紙芝居を使って手洗いの大切さを伝え、幼児には咳エチケットで咳がどれだけ飛ぶかを廊下に色テープを貼って説明するなど、目でみて分かりやすいように伝える工夫をしています。園内と散歩時のヒヤリハットマップを園内に掲示し、危険個所は子どもたちにも伝えています。</p> <p>・健康診断と歯科健診の時は看護師が同席し、結果は書面で保護者の確認印を受領する方法で伝えています。書類は看護師がファイルで保管し、いつでも確認できるようにしています。歯科健診や健康診断の時に合わせて子どもには歯磨きや風邪予防の大切さをわかりやすく伝えるようにしています。</p> <p>・乳幼児突然死症候群（SIDS）は、入園説明会で園長が「入園のしおり」を用いて保護者に伝え、乳児は10分、幼児は15分ごとに睡眠時チェック表で確認し予防に努めています。感染症については、区の情報や園内の状況を掲示にて速やかに伝え、保健日よりでも注意喚起を呼び掛けています。</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

園の理念・保育方針は、ホームページ、パンフレット、園のしおりに明示し、園の入口や事務所など目に付くところに掲示して理解を促しています。保護者に対しては、入園説明会で園長が「園のしおり」をもとに説明を行い、新年度の保護者会や運営委員会などで理念や保育方針について説明し、機会があるごとに話を行い、継続して理解を促しています。また、園だより・給食だより・保健だよりなど園から発信する資料などを通して理念や、基本方針を伝えています。

法人の理念や方針をもとに、地元行政や地域性を考慮して、園としての3年間の事業計画を園長が作成しています。計画をもとに園長と主任が園全体の1年間の全体計画案を作成し、職員会議で栄養士や看護師などの全職員と話し合いを行い、共通理解のもとで全体計画を策定しています。計画は子どもの成長に沿って、擁護、教育、食育など年齢別の目標を編成し、各クラスの年間指導計画から月計画、週案に落とし込んでいます。

職員は毎日の日誌、週案をもとに振り返りを行い、反省や改善点を出し合い、日々の保育に繋げるよう取り組んでいます。毎月の目標に対する振り返り及び半期ごとの自己評価を行っています。自主性と責任の明確化を図るとともに、定期的に園長と確認、振り返りを行い、必要に応じて目標の軌道修正を行いながら取り組みを図っています。園として第三者評価を定期的に受審し、サービス内容の質の向上につなげています。

### 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

・園の理念・保育方針は、ホームページ、パンフレット、園のしおりに明示し、園の入口や事務所など目に付くところに掲示して理解を促しています。

・年度切り替え前の職員会議は、園の理念・基本方針の内容を読み合わせ、確認しています。定期的な法人主催による研修においても、理念や基本方針を改めて共有して、全職員で理解を深めています。

・保護者に対しては、入園説明会で園長が「園のしおり」をもとに説明を行っています。新年度の保護者会や運営委員会などで理念や保育方針について説明し、機会があるごとに話を行い、継続して理解を促しています。

・園だより、給食だより、保健だよりなど園から発信する資料を通して理念や、基本方針を伝えています。

### 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、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている。

○



<b>評価分類</b> <b>(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。</b>		<b>B</b>
<p>・法人の理念や方針をもとに、地元行政や地域性を考慮して、園としての3年間の事業計画を園長が作成しています。これをもとに園長と主任が園全体の1年間の全体計画案を作成し、職員会議で栄養士や看護師などの全職員と話し合いを行い、共通理解のもとで全体計画を策定しています。</p> <p>・計画は子どもの成長に沿って、擁護、教育、食育など年齢別の目標を編成し、各クラスの年間指導計画から月計画、週案に落とし込んでいます。</p> <p>・計画の見直しは、毎月の職員会議においてその月の計画の振り返りや話し合いを行い、日々の保育や子どもの実態や変化など、必要に応じて修正や変更をしています。</p> <p>・保護者には、年度始めの保護者会、運営委員会を通して園全体が今年度どの様に保育にあたっていかを口頭で説明し、周知に努めています。今後、園だよりなどを通して更に周知することを課題としています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	●

<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		<b>A</b>
<p>・法人策定の「施設運営の手引き」をもとに、園長が職員分担表を作成し、自らがそれぞれの役割を把握して動けるよう職員の業務内容を明確にしています。職員会議では、自らの役割と責任を職員に対して表明し、体制の定着に尽力しています。</p> <p>・園長は管理者として、「人材育成を行い、安全な保育環境を確保する」という到達目標を掲げ、「年間事業計画 行動計画シート」を作成しています。各項目に担当者を決めて具体的な取り組みや行動内容を設け、職員全員で取り組んでいます。</p> <p>・管理経費などの縮減については、業務の効率化によって労務管理をしっかりとし、残業代などの経費を抑えるように取り組み、事務費については購入計画をしっかりと立てて無駄のない購入をしていくとともに、会社のスケールメリットを利用して、他園との共同購入も検討しています。また、事業費は月ごとの見直しをして、出来るだけ無駄を省いていけるよう取り組んでいます。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。</b>		A
<p>・園長は、園全体の質の向上に意欲を持って取り組み、全体的な計画、年間指導計画の分析及び反省、まとめから課題を明確にし、職員と共に解決に向けた取り組みを示し、指導力を発揮しています。</p> <p>・職員は毎日の日誌、週案をもとに振り返りを行い、反省や改善点を出し合い、日々の保育に繋げるよう取り組んでいます。毎月の目標に対する振り返り及び半期ごとの自己評価を行っています。</p> <p>・自主性と責任の明確化を図るとともに、定期的に園長と確認、振り返りを行い、必要に応じて目標の軌道修正を行いながら取り組みを図っています。園として第三者評価を定期的に受審し、サービス内容の質の向上につなげています。</p> <p>・保護者からのアンケート結果や第三者評価の結果から明確になった課題に関しては、次年度以降の行事、新年度への取り組みへの参考にし、反映するような取り組みを図っています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(5) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>		A
<p>・法人で社会福祉事業全体の動向について把握し、法人本部から環境等に関する情報を受けています。法人での月1回の園長会議でも話し合いや意見交換を通して情報の収集をしています。また、区の園長会議、主任会議、看護師会議、栄養士会議を通して専門分野からも情報交換を行い、地域との連携に努めています。</p> <p>・園の事務職員と連携して経営状況を分析し、法人本部の担当者より、月ごとに発表される予算や収支についての経営状況などから、コストの分析を行っています。課題を明確にし、改善に向けて職員会議で職員とともに検討し、中・長期計画に反映しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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

運営法人のホームページの園のブログを毎週金曜日に更新しています。このブログは、園見学者の大半の方が確認していることから、子育て中の方々の関心を集めています。

園の周辺には、自然を大切にしたい公園も多くあり、子どもたちが散歩に出かけると地域の方々から声をかけてもらうことが多く、温かく見守っていただいています。意識的に、地域の食材を使用して、子どもたちにも説明しています。食材の仕入れを通じて、より様々な地域の方との関わりが広がっています。

散歩の際には保育士が近隣の人に挨拶を積極的に交わすことを心がけ、地元の方々からも声が掛かるようになっています。園名も徐々に根付いています。開園以来、年長児を中心にした老人ホームとの交流会は、年間行事として定例化し、毎月開催しています。

地域交流会などを開催しベビーマッサージなど内容も工夫して、子育て支援に繋げています。地元の講堂をお借りして、園として盛大に開催する発表会等にも、地域の方のご招待を続けて、年々、参加者が増加しています。

### 評価分類

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

A

・麻生区の子育て情報誌に子育て支援の行事を掲載しています。区役所には、パンフレットなどを置き情報を開示しています。園の玄関には、ドアの外からも見えるように、地域交流計画を掲示しています。

・運営法人のホームページの園のブログを毎週金曜日に更新しています。このブログは、園見学者の大半の方が確認していることから、子育て中の方々の関心を集めていることも確実です。

・園所在地には、自然を大切にしたい公園も多くあり、子どもたちが散歩に出かけると地域の方々からお声をかけてもらうことが多く、温かく見守っていただいています。

・散歩の際には保育士が近隣の人に挨拶を積極的に交わすことを心がけ、地元の方々からも声が掛かるようになっています。

・開園以来、年長児を中心にした老人ホームとの交流会は年間行事として定例化し、毎月開催しています。

・ボランティアの受け入れについては、施設運営の手引きに記載され、受け入れの体制は整備されていますが、実現はしていません。地域との連携を、もう一歩すすめる工夫を課題としています。

### 評価項目

実施の可否

① 地域社会に対して、開かれた組織となるよう、事業所に関する情報を開示している。

○

② 事業者が有する機能を地域に提供している。

○

③ ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。

○

評価分類 (2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		A
<p>・地域との連携については、麻生区幼保小園長校長会議への参加や公立・私立園長会議、区及び市主催の研修等に参加して取り組んでいます。区内の職員交流研修等にも参加しています。</p> <p>・意識的に、地域の食材を使用して、子どもたちにも説明していますが、この食材の仕入れを通じて、より様々な地域の方との関わりが広がっています。地域交流会などを開催しベビーマッサージなど内容も工夫して、子育て支援に繋げています。地元の講堂をお借りして、園として盛大に開催する発表会等にも、地域の方のご招待を続けています。</p> <p>・川崎市、麻生区が行う研修会、説明会に参加し連携を取る中で、地域の具体的な福祉や子育てニーズの把握に努めています。</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

小学館アカデミーに勤める職員には、「求められる職員像」が定められています。法人独自の「求められる職員像」を基本にした人事評価制度を整えて、一定の評価基準に沿って、施設長が評価したのち、賞与・昇給に反映されるしくみで報酬に還元しています。

運営法人として、配属前の研修を徹底して行っています。遵守すべき法令・規範・倫理等は、施設運営の手引きにも詳細が記載されていますが、配属前研修で全員が説明を受け理解しています。

職員が何でも言える関係づくりを目指し、保育士が自分のやりたい保育ができるようにするために、年度始めには詳細な職員分担表を作成しています。

避難訓練・誕生会・地域交流・園行事・職員会議は月々の担当者が設定されています。その他の係が24設定（例えば、園だより・ブログ・体操手遊びうた・運動用具など）され、全職員が指名され、自らがそれぞれの役割を把握し動くようになったことが、大きなポイントになっています。

入社1～3年以内に、楽習保育®の原理研修を終えるよう指導がされています。本育、あそび研修、運動あそび研修、ラーニングセンター研修等の本社研修に参加し、知りえた知識を園に持ち帰り乳児・幼児会議で研修報告書をもとに職員全員で共有しています。年度始には、運営法人から個人別の研修受講対象の研修計画が通知され、積極的な受講を勧めています。

個人能力向上シートを用いて職員自身が自己評価を行うとともに、その結果に基づいて本人にフィードバックしています。

### 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

・保育士の人材確保は、職員、パートとも運営法人のキャリアデザイン室で取り組んでいます。パート採用の面接は園で行っています。

・小学館アカデミーに勤める職員には、「求められる職員像」が定められています。専門性より人間性、社会性を大切に、その上で専門性についての話し合いをしています。

・法人独自の「求められる職員像」を基本にした人事評価制度を整えて、一定の評価基準に沿って、施設長が評価したのち、賞与・昇給に反映されるしくみで報酬に還元しています。

・運営法人として、配属前の研修を徹底して行っています。遵守すべき法令・規範・倫理等は、施設運営の手引きにも詳細が記載されていますが、配属前研修で全員が説明を受け理解しています。

・実習生受け入れについても、施設運営の手引きに受け入れの手順が明記されています。次世代の担い手としての実習生をよい形で受け入れている準備を整えています。同時に、職員には経験年数と役職ごとに、「個人能力向上シート」があり、このシートを使って毎月の自己評価が行われています。

### 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 実習生の受け入れと育成が積極的に行われている。

○



<b>評価分類</b> <b>(2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>		A
<p>・ 配属前研修、入社1～3年の職員には育成研修、3年以上勤務者についてはエキスパート研修が用意され、個人ごとに受講状況が運営法人のシステムで管理されています。年度始めには、運営法人から個人別の研修受講対象の研修計画が通知され、積極的な受講を勧めています。</p> <p>・ 入社1～3年以内に、楽習保育®の原理研修を終えるよう指導がされています。本育あそび研修、運動あそび研修、ラーニングセンター研修等の本社研修に参加し、習得した知識を園に持ち帰り乳児・幼児会議で研修報告書をもとに職員全員で共有しています。</p> <p>・ 月間の個人目標を立て個人能力向上シートに記入し、振り返りを行っています。個人能力向上シートを用いて職員自身が自己評価を行うとともに、研修等に参加した後園長が年2回の面談を通じて評価分析し、その結果に基づいて本人にフィードバックして次の研修計画に反映できるよう見直しを行っています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) 職員の就業状況に配慮がなされている。</b>		A
<p>・ 人事考課に伴う個人面談が年2回、個人能力向上シートに関連して年2回の定期的な園長面談が行われる他、本人の申し出があれば、可能な限り相談に応じています。必要に応じて関係機関と連携を取り改善に向け検討するしくみが社内にあります。</p> <p>・ 職員が何でも言える関係づくりを目指し、保育士が自分のやりたい保育ができるようにするために、年度始めには詳細な職員分担表を作成しています。</p> <p>・ 避難訓練、誕生会、地域交流、園行事、職員会議は月々の担当者が設定されています。その他の係が24設定（園だより、ブログ、体操手遊びうた、運動用具など）され、全職員がどれかを担当し、自らがそれぞれの役割を把握し動けるようになったことが、大きなポイントになっています。</p> <p>・ 自らがそれぞれの役割を把握し動くことにより、業務が効率的に進み有給休暇取得も増え、研修参加も確実に増加しています。専門家による職員の悩みの相談窓口や、福利厚生団体への加入等、職員のための様々な福利厚生事業が積極的に取り組まれ、それぞれのニーズに応じて有効に活用されています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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）

- アンケート送付数（対象者数）（ 55 ）人
- 回収率 41.8%（ 23 ）人

サービスの提供

利用者調査項目		はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
1	子どもが生活する保育室は、落ち着いて過ごせる雰囲気を整えられていますか	87.0%	0.0%	13.0%	0.0%
		20 人	0 人	3 人	0 人
2	保育中の発熱や体調不良、けがなどの対応、保護者への連絡は適切ですか	95.7%	0.0%	0.0%	4.3%
		22 人	0 人	0 人	1 人
3	食事・おやつなどのメニューは、子供の状態に配慮された工夫がありますか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人	0 人
4	日々の保育の様子が情報提供されており、保育について職員と話することができますか	78.3%	13.0%	8.7%	0.0%
		18 人	3 人	2 人	0 人
5	季節や自然、近隣とのかかわりが保育の中に感じられますか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人	0 人
6	各種安全対策に取り組まれていますか	95.7%	0.0%	4.3%	0.0%
		22 人	0 人	1 人	0 人

利用者個人の尊重

7	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか	87.0%	0.0%	13.0%	0.0%
		20 人	0 人	3 人	0 人
8	職員はあなたやあなたの子どものプライバシー（秘密）を守っていますか	95.7%	0.0%	4.3%	0.0%
		22 人	0 人	1 人	0 人

相談・苦情への対応

9	園に相談したり、意見を言いやすい雰囲気ですか	82.6%	8.7%	4.3%	4.3%
		19 人	2 人	1 人	1 人
10	要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などに相談できることを知っていますか	56.5%	30.4%	8.7%	4.3%
		13 人	7 人	2 人	1 人
11	園は要望や不満などにきちんと対応していますか	78.3%	4.3%	8.7%	8.7%
		18 人	1 人	2 人	2 人

周辺地域との関係

12	周辺地域、関係機関との関係は良好であると思いますか	91.3%	0.0%	0.0%	4.3%
		21 人	0 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ですか。	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
		8 人	0 人	2 人	0 人



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 藤沢トーセイビル3F

TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323