

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
小学館アカデミーしんかわさき保育園

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）	小学館アカデミーしんかわさき保育園（定員90人）
経営主体（法人等）	(株)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	〒212-0058 神奈川県川崎市幸区鹿島田1-1-3 新川崎スクエア3階
事業所連絡先	044-542-3561
評価実施期間	令和元年6月～令和2年1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 7月23日～令和元年 9月13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 7月23日～令和元年 8月23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 8月26日
	回収日）令和元年 9月18日
	（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。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間（実施日）／令和元年10月18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>

「小学館アカデミーしんかわさき保育園」は、JR横須賀線新川崎駅・JR南武線鹿島田駅から徒歩3分程の商業施設内にあります。2つの駅をつなぐ歩行者用通路の中間地点にあり、屋根付き通路のため雨天時でも濡れることなく利用でき、利便性に優れています。

園は平成25年5月に開設しましたが、平成27年に現在の場所に移設して運営を行っています。運営は株式会社小学館集英社プロダクションです。

法人園共通の保育理念を「あったかい心を持つ子どもに育てる」とし、乳児から「あそび・せいかつからまなび」につながる経験や体験を大切にした保育を行っています。日常の基本的な保育活動は、自発的な「遊び」を中心に好奇心が伸びる環境を整え、興味への広がりから「やってみよう、やってみる」体験につなげる「楽習保育®」を行っています。また、成長期に学ばなければならない友情・正義・努力、そして、生きる知恵や力が在園中に自然に身につくように、子ども一人ひとりに向き合った保育を進めています。園では、「あったかい保育士の笑顔や言葉の一つ一つが、子どものあったかい心を育てる」を常に意識し、日々の保育が行われています。

[全体の評価講評]

<特によいと思う点>

1. 徹底した危機管理により子どもの安全を確保しています

毎年の事業計画の取り組みに安全管理に対する基本姿勢を明確にし、実施・評価を事業報告しています。子どもの安全を第一に考え、危機回避の体制を整備し、職員の安全意識を高めるため「事故防止チェックリスト」の確認を月に2回行っています。

屋外活動、地震・自然災害、不審者対策など緊急時の手順や役割分担を明確にし、訓練を行っています。年2回の訓練時には、抜き打ちに防犯ブザーで発生を知らせるため、職員も子どもたちも緊張感溢れた訓練に繋がっています。

2. 職員に保育の本質を考えてもらい質の向上につなげています

園長は保育の本質を理解し、意識を持って保育活動を行うことを大切に考え実践につなげています。保育経験の有無に関わらず、保育現場の様子を見ながら言葉の意味を正しく理解しているかどうかを確認しています。職員自身が考え、向上していけるように習慣をつけています。正しい意識を持って保育を行うことで職員の自信につなげ、専門性のスキルアップにより質の向上につなげています。

3. 職員のチームワークの良さで、全職員が連携して保育を行っています

職員全員で保育活動の流れを把握し、日常の行動するの中でチームワークの良さが発揮されています。0歳児が散歩から帰園した時には、担当保育士だけでなく、他の職員が優先して子どもたちを受け入れ、安全に保育室に移動させています。それぞれの職員が役割を理解し連携した動きのなかで保育が行われ、行動に表れています。女性職員の他に男性職員もいますが、職員間のコミュニケーションはよく、垣根を超えたチームとしての保育活動が行われています。

<さらなる改善が望まれる点>**1. 保護者と園の更なる信頼関係の構築**

バギーの利用方法、子どもに熱が出た時の登園基準などを見直して改善が行われています。避難経路の確保や子どもの安心、安全を確保するための改善ですが、保護者の理解が得られていない点もあります。

従来の基準の見直しや改善に伴う変更を行う事は、事業所運営を行う上で必要な事項です。変更の理由や目的について保護者に十分な説明を行い、理解を得ることが望まれます。

保護者からの声にも耳を傾け、園発信する情報の周知方法を検討し、相互理解のもと信頼関係を深めていける関係性の構築が期待されます。

＜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

園の必要な情報は、ホームページ、ブログで公開するとともに、区の広報誌にも園の行事予定を掲載しています。幸区こども支援室に園のパンフレットを置いています。園見学者へは見学説明会を開催し、パンフレットを配付しています。サービス利用開始後は慣らし保育を実施し、保護者と相談しながら個別に対応し、子どもや保護者の負担が軽減されるよう配慮し、降園時は、園長を含め職員は保護者一人ひとりと話す時間を持つよう心がけています。

避難訓練は、年間避難訓練計画に沿って月1回実施し、様々な状況（火災、地震、水害、午睡時、早番時、延長時等の事態状況）を想定して訓練を行っています。地震想定訓練では頭を守る訓練も取り入れ、子ども達が自ら身を守るようにも訓練しています。災害時の保護者への引き渡し訓練や、安心伝言板・災害伝言ダイヤル・園のブログでの保護者及び職員に対して連絡体制の訓練等、緊急時に備えた訓練を年3回程度実施し、安全確保に取り組んでいます。不審者訓練も年2回実施しています。

提供するサービスの実施方法については、法人独自の全体的な計画、園独自の全体的な計画を基に年間保育計画を作成し、計画に沿って保育を実施しています。運営は施設運営の手引きに基づいて実践しています。全体的な計画の実施状況上の問題点や課題については、週日指導計画、月指導計画、年間指導計画、及び全体指導計画で把握及び迅速な対応に努め、随時計画に反映するようにしています。クラス内の職員の業務を明確にし、職員会議で各クラスの状況報告を行い、必要に応じて話し合いを行い、標準化を図っています。

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

①園の必要な情報は、ホームページ、ブログで提供しています。また、幸区こども支援室に園のパンフレットを置き、幸区の広報誌にも園内の行事予定を掲載しています。園見学者へは見学説明会を開催し、パンフレットを配付しています。

②入園説明会では「入園のしおり」に沿って保育理念・方針を伝え、入園に係る事項、園生活について詳細に説明を行い、保護者から確認・同意を得ています。また、「個人情報についての承諾書」、「重要事項説明書」の承諾書を提出していただいています。入園のしおりは玄関エントランスのコーナーに置いてあります。
サービス利用開始後は、慣らし保育を実施し、保護者と相談しながら個別に対応し、子どもや保護者の負担が軽減されるよう配慮し、降園時には園長を含め職員は保護者一人ひとりと話す時間を持つよう心がけています。

③就学に向けて、年長児が集団で経験ができる保育計画を立案し、区内の近隣の保育園と連携体制を整え、年2回程度交流を図り、就学後の社会生活を視野に入れて取り組んでいます。また、法人独自の入学準備プログラムを導入し、学習への動機づけが自然にできるよう保育に取り入れています。

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。	○

評価分類 (2) 手順を定め、その手順に従ったアセスメントを行い、サービス実施計画を策定している。		A
①子どもに関する実施状況は、所定の記録書式（児童票、健康記録、面談記録等）から確認し、必要な事柄は職員会議で確認及び共有を図り、指導計画、個別援助に反映させています。指導計画は各クラス会議で立案し、指導計画に基づいて保育を実施し、適切に記録を行っています。保育実施後は必ず、振り返りを行い、必要に応じて見直しを図っています。 ②法人独自の全体的な計画、園独自の全体的な計画を基に年間保育計画を作成しています。養護、教育、各領域を考慮し、月齢ごとに月案・週案・日案を立案して職員間で共有しています。指導計画は、クラスリーダー、乳児リーダーの意見を取り入れ、きめ細かく策定しています。0、1、2歳児は、個別の指導計画を毎月立案し、3、4、5歳児は、クラスごとに作成し、障害を持つ子どもや配慮が必要な子どもは幼児でも個別の計画を立案し、一人ひとりに合った計画を作成しています。 ③指導計画については、一人ひとりの心身の状況や家庭状況などを適宜把握に努め、職員会議で確認、及び評価を行い、必要に応じて計画の見直しを行い、変更しています。変更内容は、議事録で全職員が確認しています		
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。	○

評価分類 (3) サービス実施の記録が適切に行われている。		A
①各クラス会議にて指導計画を立案し、指導計画に基づいて保育を実施し、適切に記録を行い、職員は自己評価で反省及び見直しを行っています。0、1、2歳児の個人記録は、複写式の連絡帳に記録して保護者、園双方で保有し、3歳児以上は必要に応じて連絡帳に記録し、観察個人記録の補足として補助簿を活用して記録しています。 ②記録については、記録管理責任者を園長とし、個人記録等は事務所の鍵のかかる書庫に保管しています。持ち出しの際は職員同士で声かけを行い、帳票、記録簿等の置き忘れがないように園全体で管理に留意しています。職員は、配属前研修にて危機管理、個人情報保護法の研修を受け、遵守しています。また、連絡帳の受け渡しに関して保護者へ手渡しを徹底しています。 ③子どもに関する情報は、昼打合せ、昼打合せノート、会議（乳児会・幼児会）で確認を行い、全職員で情報共有を行っています。細かい事項も、職員申し送りノートや職員用勤務体制表に記載し、非常勤職員を含む全職員が把握できるようにしています。気になる情報は、速やかに職員会議、緊急会議を実施して情報共有を図っています。		
評価項目		実施の可否
①	子どもに関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	○
②	子どもに関する記録の管理体制が確立している。	○
③	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有している。	○

評価分類 (4) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		A
①提供するサービスの実施方法については、運営は施設運営の手引きに基づいて行っています。年間保育計画に沿って保育を実施実践しています。クラス内の職員の仕事を明確にし、職員会議で各クラスの状況報告を行い、必要に応じて話し合いを行っています。園長は、事務分担表を作成し、園内の仕事分担について明記しています。 ②全体的な計画の実施状況上の問題点、課題については、職員や保護者の意見を週日指導計画、月指導計画、年間指導計画、及び全体指導計画で把握し、迅速な対応に努めています。それぞれの対応事項は、週日・月・年間指導計画の次期計画に反映するようにしています。実施方法については必要に応じて見直しを行っています。マニュアルの内容や、要望、意見等に関しては運営事務局で改善課題として取り上げ、見直しを行う仕組みを構築しています		
評価項目		実施の可否
①	提供するサービスについて、標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	○
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	○

評価分類 (5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		A
①緊急時の対応、感染症等の対応については、保育園 安全管理・危機対応マニュアルに明文化され、職員に周知しています。看護師は毎日、定時に園内を巡回し、子ども一人ひとりに細かく視診を行い、感染症等の早期発見に努めています。園内で感染症が発生した際には、迅速に玄関に掲示を行い、保護者に周知しています。 ②避難訓練は、年間避難訓練計画に沿って月1回実施し、様々な状況を想定して訓練を行っています。地震想定訓練では、頭を守る姿勢を知らせ、マットを掛ける訓練も取り入れ、子ども達が自ら身を守るよう訓練に臨んでいます。また、災害時の保護者への引き渡し訓練や、安心伝言板・災害伝言ダイヤル・園のブログでの保護者及び職員に対して連絡体制の訓練等、緊急時に備えた訓練を年2回程度実施し、安全確保に取り組んでいます。 ③園独自に作成している事故防止チェックリストは年齢別に90程度の項目の実施状況を確認できるようになっています。事故等の未然防止、実際の場面で生かせるよう、職員会議やクラス会議等で園内外の危険箇所を確認し、ヒヤリハットマップを作成しています。		
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

園内研修等で、児童憲章、保育所保育指針、川崎市子どもの権利条例の確認を行い、子どもの人権を最優先にする保育に努めています。非常勤職員を含め全職員で人権チェックリストを使って、子どもの人権について考え、自らの保育を見直す機会を設けています。園では、個人制作の色や素材の選択等、子どもの表現の自由を大切に、個人の意思を尊重して保育を進めています。また、運動会の行事では、幼児クラスは競技コースを子ども自身で選択できるようにしています。

虐待の早期発見については、施設運営の手引きに沿って朝の視診を丁寧に行い、日常保育の中で変化に注意するようにしています。職員間で情報交換を密に図っており、保育中に気付いた僅かな変化についても園長に報告し、直ぐに情報共有をする体制を確立しています。園長は関係機関（幸区の担当看護師、児童相談所、南部地域療育センター、民生委員等）と連携して適切な対応ができるよう体制を整えています。

個人情報の取扱いに関しては、重要事項説明書を使って保護者に説明をした上で同意を得ています。情報を外部と取り交わす必要が生じた場合も必ず、同意を得ています。また、対外文書や監査、第三者評価時の情報公開等についても書面で確認しています。プライバシー保護については、特に肖像権について、入園前に書面により承諾を得た上で掲示、掲載を行っています。職員に対しては、守秘義務について配属前研修等により周知徹底を図り、入職時に誓約書を提出してもらっています。

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

①園では、個人制作の色や素材の選択等、子どもの表現の自由を大切に、個人の意思を尊重して保育を進めています。活動に参加したくない子どもには、無理強いすることはありません。

②職員には、園内研修等で、児童憲章、保育所保育指針、川崎市子どもの権利条例の確認を行い、子どもの人権を最優先にする保育に努めています。非常勤職員を含め全職員に対して、人権チェックリストを使いながら、子どもの人権について考え、自らの保育を見直す機会を設けています。また、運動会の行事では、幼児クラスは競技コース（得意とすること、挑戦したいこと）を子ども自身で選択できるようにしています。

③虐待の早期発見については、施設運営の手引きに沿って朝の視診を丁寧に行い、日常保育の中で変化に注意を払っています。職員間で情報交換を密に図っており、保育中に気付いた僅かな変化についても園長に報告し、直ぐに情報共有をする体制を確立しています。園長は関係機関と連携して適切な対応ができるよう体制を整えています。職員は、川崎市のマニュアルを活用して話し合う機会を設けています。

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
①個人情報の取扱いに関しては重要事項説明により説明した上で保護者から同意を得ています。情報を外部と取り交わす必要が生じた場合も必ず、同意を得ています。また、対外文書や監査、第三者評価時の情報公開等についても書面で確認しています。プライバシー保護については、特に肖像権について、入園前に書面で取り交わして承諾を得た上で掲示、掲載を行っています。職員に対しては、守秘義務について配属前研修等により周知徹底を図るとともに、入職時に誓約書を書いてもらっています。実習生、ボランティアも守秘の誓約書を提出してもらうようにしています。 ②定期的に縦割り保育を行い、発表会では自分の得意や、興味のあるものを自由に選択して取り組めるようにし、グループごとで発表する場を設けています。日々の保育では、子どもの気持ちに寄り添い、子どもの努力、発見する力、創造力等と一緒に共感し、些細な子どもの表情の変化を見逃さないよう心がけ、子どもの気持ちを受け止めるようにしています。		
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生じた場合には、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

子ども一人ひとりの発達の過程や生活環境を把握した保育支援を行っています。特に0、1、2歳児の月齢による育ちの違いには、早い月齢と遅い月齢の2グループに分け、様子を見ながら年間指導の保育目標に向けて行っています。家庭環境による子どもの生活リズムの違いには、家庭と連携を密にし、一人ひとりの状況に配慮した保育援助を職員が協力して取り組んでいます。

幼児クラスでは、子どもが主体的に自分を表現し、他者の表現を受け入れることが出来るように当番制で朝の会や給食時に発言をしています。5歳児ではテーマに沿って自分の考えや感じたことを皆の前で伝える活動を行い、3、4歳児には、保育士の質問にそれぞれが応え、会話が続くことの楽しさや相手に分かるように自分を表現し、他の子どもの表現も受入れる保育活動を行っています。

個人的な意見・苦情については、会議で職員共有を図り、迅速に改善に向けた対応を行っています。園全体に関わる苦情に関しては、即「苦情解決委員会」を設け、法人の施設経営担当者も含め、園全体で内容を把握・検討し、決定事項に関しては、全体会や園だよりなどで報告していますが、決定前に保護者との意見交換を行う機会が十分ではありません。

評価分類

(1) 利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。

A

①年に3回行われる運営委員会では、各クラスの保護者代表が参加し、他の保護者の意見も含めて園に伝えています。また、行事後のアンケート、意見箱や送迎時に直接保護者から意見や要望を聞くなど、保護者満足の把握に向けた仕組みを整備しています。

②運営委員会での意見やアンケートの結果により、保護者の意見・提案を把握し、職員共有のもとで検討会を行っています。意見などの決定事項に関しては、運営委員会、保護者会、園だより、掲示などで周知し、サービス向上に繋げています。

		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 (2) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		B
①年2回開催のクラス懇談会や個人面談、12月に行う保育参加などで保護者の思いや意見を聞いています。保護者参加の行事ではアンケートを実施し、行事の感想や意見を聞く機会を設け、次の園運営に反映しています。事務室のドアは常に関開けたままにし、クラス担任だけでなく、園長はじめ、どの職員にもいつでも気軽に話せる環境づくりに心がけています。 ②苦情や相談は、入園時に配布する「入園のしおり・別紙」に苦情窓口・苦情解決責任者、及び、法人の運営事務局の連絡先や受付方法などを明記し、園外の相談先として第三者委員や幸区保健福祉センター児童家庭課の連絡先を玄関ホールに掲示しています。今年度から園のルールが改定したことで保護者の理解が今一つ得られていない現状があります。園では、即「苦情解決委員会」を設け、改善策を講じましたが保護者の意見や園の現状について話し合う機会が十分ではありませんでした。 ③保護者からの意見は、真摯に受け止め、職員共有で内容を把握し、改善策に向けた対応を迅速に行っています。個人的な内容には個別に報告し、全体的なものは玄関ホールに掲示するなど、プライバシーに配慮した対応を行っています。		
評価項目		実施の可否
①	子どもや保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	●
③	子どもや保護者からの意見等に対して迅速に対応している。	○

評価分類 (3) 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。		A
①0、1、2歳児の月齢による育ちの違いには、月齢別の2グループに分け、様子を見ながら年間指導計画の保育目標に向けて行っています。家庭環境による子どもの生活リズムの違いには、家庭と連携を密にし、一人ひとりの状況に配慮した保育援助を職員共有で行っています。 ②発達過程で生じる子ども同士のトラブルは、安全を第一に確かめながら0～2歳児にはお互いの子どもの言葉を代弁し、幼児には、見守りながら子ども同士で解決できるように援助しています。怪我などが生じた場合は、お互いの保護者に状況を説明をしています。 ③当番を決め、朝の会や給食時に発言をしています。5歳児はテーマに沿って自分の考えや感じたことを話す機会を作り、3、4歳児は、職員の質問にそれぞれが応えるなど、自分を表現し他の子どもの表現も受入れる活動を行っています。 ④配慮が必要な子どもには、基本的に他の子どもと同じプログラムの中で出来ること・出来ないことに配慮した活動を行います。専任の保育士が配属されており、子どもに負担が掛からないよう個別対応をしています。他の子どもも自然に受け入れ、気遣いながら共に成長しています。		
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

離乳食は食を体験していく大切な時期として、月齢に合わせた離乳食内容を園のしおりに園の方針を明記しています。保育士・栄養士・看護師で離乳食会議を月に2回開き、初めての食材のタイミング・食材形態など、家庭と連携しながら進めています。アレルギー児の対応は、代替食提供とし、毎月保護者と確認を取りながら園全体で徹底した対応に努めています。障害児の対応食は誤嚥予防に努め、食材形態・食事環境に注意し、体調の優れない子どもには、状態に応じた個別の対応をしています。

発達年齢に沿った保健指導計画が作成されています。自分の体に関心を持ち、病気に対する予防や自分の身を守ることの大切さを段階的に分かりやすく伝えています。また、日々の散歩や遊びから社会的なルールも伝え、危険な場所や危険な行動もその都度、発達年齢に合わせて説明をしています。

看護師が配属されており、子どもや職員の健康管理を行っています。感染症流行時の対応や予防など、子どもや保護者に分かりやすく伝えています。職員には、保育活動で子どもの変化や対応などの勉強会を行い、感染症の拡大防止に努めています。看護師は、年間の保健指導計画を作成し、1年を通しての目標・検査行事・園内衛生管理・保育内容・実施事項・保護者への協力など、細目に分けた計画目標を明確にしています。子どもたちの心身の発達を促し、健康に育つことを目標にした健康管理に努めています。

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

①受け入れ時には、保護者から子どもの体調を確認し、配慮する点などは職員共有を図り、注意深く日中の保育活動を行います。降園時には、昼の打ち合わせで子どもたちの様子を職員間で共有し、子ども一人ひとりの1日の様子を保護者に伝えています。

②子どもの発達年齢に合わせた「年間の全体的な計画」「年間指導計画」「月指導計画」「週日指導計画」のそれぞれの時期に子どもの基本的な生活習慣や身体的な活動が段階的に身に付くように人的・物的環境の構成に努めています。

③子どもの家庭環境や登園前・登園後の様子から、休息や昼寝の長さ、時間帯に配慮し、1日を元気で活動できるように努めています。また、5歳児には、就学に向けて昼寝や休息の時間を少しずつ減らし、調整を行います。

④保護者の意向や提案を聞く機会として、年に3回運営委員会を開催し、各クラスから保護者代表と民生委員・児童委員、園長、職員、法人担当者らの出席で園運営の報告や意見交換をしています。その他に、送迎時、保育参加、行事後のアンケート、クラス懇談会、個人面談や意見箱の利用により、意見や相談を聞く機会を多く持ち、保護者との連携を深めることに努めています。

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。

○

評価分類		
(2) 保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている。		A
①日中の活動の様子や個々に配慮する事項など、引継ぎの職員にもれなく伝わるように職員申し送りノートや口頭で伝え、延長保育での子どもの様子は次の日の登園時の職員に連携させています。年齢に合わせたコーナー遊びや皆で遊べるゲームなど、厭きることなく楽しく過ごせる工夫をしています。補食を必要とする子どもには、提供された給食やおやつから1日を通した食状況に配慮した補食を提供しています。 ②異年齢の子どもたちが安全に落ち着いて待つことが出来るように子どもの状況を見ながら常に寄り添う支援や環境構成に努めています。		
実施の可否		
①	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている。	○
②	年齢の違う子どもとも楽しく遊べるような配慮をしている。	○

評価分類		
(3) 子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している。		A
①栄養士は毎日の献立から食についての説明をし、子どもたちと一緒に食事をし喫食状況を把握しています。栄養士の話聞くことで子どもたちの会話も弾み、食べることの楽しさに繋がっています。 ②給食やおやつ・補食の献立は栄養士が作成し、ひな祭り、子どもの日、七夕、ハロウィンなど、四季折々の行事食も取り入れています。安全で旬の食材を使った薄味にし、見た目の色合いや形態から食べてみたいと思う気持ちに繋がっています。 ③離乳食は月齢に合わせた離乳食内容を園のしおりに明記し、初めての食材を取り入れるタイミング・形態など、家庭と連携を密にしながら個別対応をしています。アレルギー児の対応は代替食提供にしています。毎月保護者と確認を取りながら園全体で徹底した対応に努めています。障害児への対応食は誤嚥予防に注力し、体調の優れない子どもには、状況に合わせた個別対応を行っています。 ④年間の食育計画があり、活動の様子は、写真やブログ、給食だよりなどで発信しています。園で栽培した米からおにぎりを作り、年長が折った兜を付けた子どもの日のお祝いは、子どもたちに大変好評でした。		
実施の可否		
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		
(4) 子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている。		A
①発達年齢に沿った年間保健指導計画が作成されています。自分の体に関心を持ち、病気に対する予防や自分の身を守ることの大切さを段階的に分かりやすく伝えています。また、日々の散歩や遊びから社会的なルールも伝え、危険な場所や危険な行動もその都度、発達に合わせて説明をしています。 ②看護師が配属されており、子どもや職員の日常の健康管理を行っています。園医による健康診断・歯科検診を定期的に行い、毎月の身体測定・視診・聴診も行われ、全ての結果は連絡帳で保護者に知らせています。他に受診が必要な場合は、個別に伝え、受診後の結果や配慮が必要な場合は、職員共有でそれぞれの保育活動に反映させています。 ③感染症やSIDS対策について「入園のしおり」に園の方針・対応を明確にし、医師の意見書や登園許可書の必要な感染症リストも文書化しています。感染症の流行や発症情報は園内ボードに掲示し、具体的な予防策や対応策などは保健日より、園日より、クラス日より、口頭などで注意喚起し、園全体の広がりを防ぐ体制を強化しています。		
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

保育理念、保育方針は、ホームページ、園のパンフレット、入園のしおりに掲載し、常に目につくよう園内にも掲示を行い、保護者に説明をして理解を促しています。職員に対しては、配属前研修、職員会議等でマニュアルの読み合わせを行う等、繰り返し教育を行っています。会議の際など理解ができているのか、職員に質問をして、理解度を確認するようにしています。職員に理解を深め、理念を体得する効果を期待しています。

園の運営については、施設運営の手引きに沿って職員と連携を図りながら円滑な施設運営に取り組んでいます。園長は、常にサービスの質について留意し、保育実施上の課題を抽出して改善に努めています。また、職員の職務分担表により責任を明確にし、法人の定める「求められる職員像」に基づいて育成指導に努め、個々の職員に合った研修への参加を積極的に推進しています。経営や業務の効率化では、予算管理について毎月定期的に振り返り及び確認し、より良い運営に努めています。

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ます。年間指導計画については時期を定め、評価基準に基づき自己評価を実施し、毎月、月目標に対する振り返りを行っています。また、前年度の評価結果を分析及び検討を行い、次年度の保育サービスの質の向上につなげています。職員は、個人能力向上シートにより定期的に自己評価を行い、園長との面談で目標を共有すると共に、個々の課題の抽出と改善策を話し合い、保育力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

①保育理念、保育方針は、ホームページ、園のパンフレット、入園のしおりに掲載し、常に目につくよう園内にも掲示しています。入園の時の説明会や保護者会で保護者に説明をして理解を促しています。職員の行動規範は、4分冊に分割した施設運営の手引きに詳細に記載され、保育の実践に規範となる内容になっています。

②職員に対しては、配属前研修、職員会議等でマニュアルの読み合わせを行う等、繰り返し教育を行っています。保育理念、保育方針は目の届くところに貼り出して、理解できるようにしています。会議の際など理解ができているのか、職員に質問をして、理解度を確認するようにしています。

③保護者への周知については、保護者会、クラス懇談会時に、園長より理念・保育方針、保育計画の説明を行っています。また、園だよりや、保護者参加行事に全体に向けて伝えるようにしています。園見学者には時間をかけて保育理念・保育方針を説明し、質疑応答にも丁寧に対応しています。

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。

○

評価分類 (2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		A
①理念、基本方針の実現に向けて、法人の中・長期計画に基づき、園の中・長期事業計画を園長が策定し、単年度の事業計画につなげています。 ②中・長期計画を踏まえ、園長が年度事業計画、年間保育計画を1月に策定しています。各職員は園内業務の役割を分担し、園全体の年度事業計画の実現に向けて取り組んでいます。作成された計画は年度の初めの職員会議で全職員と共有したうえで、実施しています。 ③保育理念、全体的な計画、年度事業計画等については、園長が職員会議で報告及び説明を行い、全職員で共有し理解しています。全職員は保管されている計画書をいつでも確認できるようにしています。 ④園の中・長期計画は、運営委員会や保護者会で園長より保護者に報告をし、全保護者へは会議の議事録により伝えていきます。		
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
①園の運営については、施設運営の手引きに沿って職員と連携を図りながら円滑な施設運営に取り組んでいます。園長は、常にサービスの質について留意し、保育実施上の課題を抽出して改善に努めています。また、職員の職務分担表により責任を明確にし、法人の定める「求められる職員像」に基づいて育成指導に努め、個々の職員に合った研修への参加を積極的に推進しています。 ②園長は、職員一人ひとりの研修テーマを立案し、研修受講後は研修内容や成果を全職員で共有し、一人ひとりの質の向上に取り組んでいます。職員は、個人能力向上シートにより定期的に自己評価を行い、園長との面談で目標を共有すると共に、個々の課題の抽出と改善策を話し合い、保育力の向上につなげています。園長は、保育現場に自ら参加し、具体的に実践指導を行っています。 ③経営や業務の効率化では、事務員と共に予算管理体制を整え、毎月定期的に振り返り及び確認し、より良い運営に努めています。要員数を常に意識し、保育士の帳票記入時間の効率化に向けた意識付けの指導も行っています。		
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
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、年間指導計画については定めた時期に評価基準に基づき年1回以上、自己評価を実施し、毎月、月目標に対する振り返りを行っています。また、前年度の評価結果を分析及び検討を行い、次年度の保育サービスの質の向上につなげています。 ②自己評価の結果、保護者からの意見等から課題を抽出し、見直しを図り、改善に努めています。保護者からの意見等は全職員と共有し、内容・検討時間を精査して解決策を検討しています。場合に応じて法人本部の施設担当者と連携を図り、質の高い保育を目指して取り組んでいます。		
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
①地域の実情、保育の情勢について、幸区の園長会に参加し、地域の実情把握に努めています。また、法人本部の運営事務局連絡会で、最近の保育環境変化や福祉ニーズを把握し、職員とその情報を共有しています。さらに、地域交流の参加者、園見学者からどのようなことが保育に望まれていることを把握し、子育て支援活動計画に反映させています。幸区内の情報は、子育てイベントカレンダー「お散歩に行こうね!」や「父親子育て体験講座」等から区内の子育て支援機関の情報を収集しています。 ②園の運営については、定期的にコストや在所児の推移等の分析を行い、毎月、月次収支を確認し、法人施設運営担当者と共に状況を把握し、園内経費の使われ方に注意を払っています。また、改善すべき課題がある場合はその状況を職員と共有し、対応について検討し、中・長期計画に組み込んでいます。地域交流については、職員会議で見直しを行い、課題を抽出し、次回の計画に反映させるようにしています。		
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

地域に向けた情報は、幸区の広報誌「お散歩にいこうね」に毎月の地域交流事業の案内を掲載しています。園児・学童にはパンフレットを配付して説明を行い、利用を促しています。ホームページのブログでも園の情報を発信しています。地域の子育て支援に積極的に取り組み、毎月の交流保育、子育て支援行事、お話し会等、地域の親子に案内しています。必要に応じて、地域の婦人会の方々に保育に参加してもらい、園の理解と共に園の情報を地域に伝える協力をお願いしています。

地域との交流については、近隣の高齢者デイサービス施設に訪問し、高齢者の方々と交流を行うように努めています。子育て支援事業のお話し会では、年齢を設定して絵本の読み聞かせを行い、参加者に応じた年齢のクラスに参加して交流できるようにしています。地域のボランティアの受け入れでは、事前に園の保育方針を伝え、「ボランティアの心得」を基にオリエンテーションを実施出来る体制を整えています。婦人会、中学生の体験学習等を積極的に受け入れるようにしています。

関係機関との交流、団体との連携では、幸区の公立・私立の園長会、民生委員・児童委員との会議、幼保小連絡会に出席しています。近隣小学校との連携や交流計画について話し合いを行い、地域のニーズを把握しています。また、区内の要保護児童地域対策連絡会議に参加し、育児能力、生活能力が希薄なケース別の保護者や、児童相談所及び幸区役所の面談が必須な保護者の受け皿として幸区行政の一翼を担うように取り組んでいます。

評価分類

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

A

①地域に向けた情報は、幸区の広報誌「お散歩にいこうね」に毎月の地域交流事業の案内を掲載しています。園児・学童にはパンフレットを配付して説明を行っています。また、ホームページのブログでも園の情報及び近況を発信しています。必要に応じて、地域の婦人会の方々に保育に参加してもらい、園の理解と共に園の情報を地域に伝える協力をお願いしています。

②地域の子育て支援に積極的に取り組み、毎月の交流保育、子育て支援行事、お話し会等、地域の親子に案内しています。近隣の高齢者デイサービス施設に訪問し、高齢者の方々と交流を図るように努めています。子育て支援事業のお話し会では、年齢を設定して絵本の読み聞かせを行い、同じ年齢のクラスに参加し、交流しています。園は、同じビル内のテナントとの交流や有事に備えた協働関係を広げていきたいとしています。

③地域のボランティアの受け入れでは、事前に園の保育方針を伝え、「ボランティアの心得」を基にオリエンテーションを実施し、婦人会、中学生の体験学習、職員の子供等を積極的に受け入れるように努めています。守秘義務に関しては、「誓約」の欄を設け、記入してもらっています。

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		A
(2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①関係機関との交流、団体との連携では、幸区の公立・私立の園長会、民生委員・児童委員との会議、幼保小連絡会に出席し、近隣小学校との連携や交流計画について話し合いを行い、地域のニーズを把握しています。また、区内の要保護児童地域対策連絡会議に参加し、育児能力、生活能力が希薄なケース別の保護者や、児童相談所及び幸区役所の面談が必須な保護者の受け皿として幸区行政の一翼を担い、取り組んでいます。 ②協働の取り組みでは、幸区のこども支援室の広報誌「お散歩に行こうね」に交流保育の案内を掲載し、地域の子育て支援を行っています。園長は、要保護児童地域対策連携会議に参加し、地域の問題や課題の把握に努め、意見交換を図り、他施設の取り組みを学び、自園の取り組みを発表する等、精力的に活動をおこなうように務めています。 ③地域の各種会議に参加し、近隣の公私立園長、民生委員、児童委員との話し合いの中から、地域のニーズを把握するようにしています。		
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

遵守すべき法令・規範・倫理などについて「施設運営の手引書」で明確にしています。園では、3か月に1回、会議担当職員が倫理行動に関する議題をあげ、職員の果たすべき役割について勉強会を行い、採り上げた議題内容や感想から職員の理解度を確認しています。

小学館アカデミー保育園の職員として必要な人間性・社会人性・専門性を把握した個々の取り組みが計画的に行われています。研修においては各職員の経験年数に合わせた育成研修・エキスパート研修やキャリアアップ研修、各職種の専門性を高める階層別研修など、年度ごとに研修の種類や研修日数などのリストが通知されます。また、希望により内部研修だけでなく外部研修への参加も積極的に推進し、職員の自己研鑽・自己啓発の支援に努めています。

実習生の受け入れの体制はできていますが、まだ実施されていません。学校での座学知識は豊富な実習生ですが、実践的な技術・体験や知識が不十分です。将来の保育士を育てることと職員の日々の活動を確認するための良い機会と考え、積極的に受け入れて実績を上げることが課題となっています。

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

①法人策定の「施設運営の手引き」には、必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や方針が明記されています。「求められる職員像」として、園では人としての基本的な言動や保育の本質とその言葉の意味を正しく理解した上で保育を行っているか常に振り返る習慣をつけています。

②人材確保や有資格職員の配置などは、運営法人が一括して行っています。法人の施設経営担当者が園長と連携し、必要な人材や要望など、園運営全般のサポートを行っています。

③遵守すべき法令・規範・倫理などについて「施設運営の手引書」で明確にしています。園では、3か月に1回、会議担当職員が倫理行動に関する議題をあげ、職員の果たすべき役割について勉強会を行い、採り上げた議題内容や感想から職員の理解度を確認しています。

④各職員の目標・見直し・課題・改善につながる「個人能力向上シート」を毎月行い、1年をかけた目標の結果やキャリアアップ制度などから人事考課に反映させています。

⑤実習生の受け入れ体制は整えられていますが、まだ、実施されておらず実績がありません。

評価項目

実施の可否

①	必要な人材や人員体制に関する具体的な考え方が確立している。	○
②	具体的なプランに基づく人材の確保に取り組んでいる。	○
③	遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するための取組を行っている。	○
④	職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格など）が連動した人材マネジメントを行っている。	○
⑤	実習生の受入れと育成が積極的に行われている。	○

評価分類 (2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		A
①施設運営の手引き・保育理念・基本方針・中/長期計画に基本的な職員の姿勢、及び職員の教育方針が明示されています。 ②小学館アカデミー保育園の職員として必要な人間性・社会人性・専門性を把握した個々の取り組みが計画的に行われています。研修においては各職員の経験年数に合わせた育成研修・エキスパート研修やキャリアアップ研修、各職種の専門性を高める階層別研修など、年度ごとに研修の種類や研修日数などのリストが通知されます。希望により、内部研修だけでなく外部研修の参加も積極的に推進し、職員の自己研鑽・自己啓発の支援に努めています。 ③園長は、職員の専門的技術のばらつきを向上させるために実践の様子を見ながら底上げ教育を行っています。特に強化してほしい職員には、業務・専門性を習熟してもらい、それに伴う階層別研修の参加を要請しています。研修に参加した職員は、研修内容・自己評価を提出し、職員共有と自身の再認識のために会議で発表しています。また、毎月行われる「個人能力向上シート」では、園長はじめ、職種別の自己評価により、業務の振り返りや課題を確認し、段階的に向上していく取り組みが行われています。		
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
①職員の就業状況や意向を把握するために、園長は最低年2回の個人面談を行い、法人の面談は年に1回行っています。その他に本人からの希望や職員の様子から面談や声掛けを行い、本人の意向を確認しています。また、個人能力向上シートや業務における自己評価、研修の結果から必要があれば改善や見直しを行っています。園では、職員が「あったかい心」を持って子どもたちに接することが出来るようにストレスのない環境整備に努めています。 ②職員の健康管理として常勤・非常勤に関わらず、年一回の定期健康診断、毎月の検便検査やインフルエンザ予防注射を実施しています。福利厚生では、各種社会保険の完備、住宅補助、ほぼ100%の育児休暇と復帰率、保養施設、行楽施設の割引など、充実した福利厚生を利用することが出来ます。また、育成研修修了者を対象にハワイ・ニュージーランドへの海外研修に参加できます。法人は職員がそれぞれの明確な目標を立てて、自身の専門性を高めるバックアップを積極的に推進しています。		
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）

- アンケート送付数（対象者数）（ 80 ）人
- 回収率 53.8% （ 43 ）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に整えられていますか	95.3% 41 人	0.0% 0 人	4.7% 2 人	0.0% 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	88.4% 38 人	4.7% 2 人	7.0% 3 人	0.0% 0 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	93.0% 40 人	2.3% 1 人	2.3% 1 人	2.3% 1 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ことができますか	88.4% 38 人	0.0% 0 人	11.6% 5 人	0.0% 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	90.7% 39 人	0.0% 0 人	9.3% 4 人	0.0% 0 人
6	各種安全対策に取り組まれていますか	90.7% 39 人	0.0% 0 人	9.3% 4 人	0.0% 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	97.7% 42 人	16.3% 7 人	0.0% 0 人	0.0% 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	93.0% 40 人	0.0% 0 人	7.0% 3 人	0.0% 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	74.4% 32 人	16.3% 7 人	9.3% 4 人	0.0% 0 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	69.8% 30 人	27.9% 12 人	2.3% 1 人	0.0% 0 人
11	園は要望や不満などにきちんと対応していますか	65.1% 28 人	2.3% 1 人	32.6% 14 人	0.0% 0 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だと思いますか	93.0% 40 人	0.0% 0 人	7.0% 3 人	0.0% 0 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。	64.3% 9 人	14.3% 2 人	21.4% 3 人	0.0% 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