

横浜市福祉サービス第三者評価 評価結果総括表（保育分野）

事業所	横浜市竹之丸保育園
報告書作成日	平成29年2月27日（評価に要した期間 約5か月）
評価機関	公益社団法人 けいしん神奈川

評価方法

自己評価 （実施期間：28年11月12日 ～28年12月12日）	職員が領域ごとに自己評価票を作成し、その結果を職員全員で検討、話し合いの後、全体を集約しました。
評価調査員による評価方法 （実施期間：29年1月12日、13日）	評価調査員（2名）が現地視察、書類確認、職員面接ヒアリング調査（園長、副園長、主任保育士、保育士）を行いました。職員ヒアリングは2日目の午睡時に乳児担当と幼児担当の2グループ別を実施しました。
利用者家族アンケート実施方法 （実施期間：28年 11月 4日 ～ 11月21日）	全利用者（園児）の保護者に事業者から手渡し、無記名にて記入していただき、クラスごとに回収箱にて回収しました。
利用者本人調査方法 （実施日：29年1月12日、13日）	観察調査は、主に各クラスおよび園庭にて実施しました。聞き取り調査は、幼児を中心に、保育中（昼食時を含む）に実施しました。

評価結果

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）
I-1 保育方針 の共通理解と保育 課程等の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育理念や基本方針は園のしおりに記載し、事務室はじめ、保育室など園内の目に付く場所に掲示され、周知、理解できるようにしています。 ・保育課程は全正規職員が案を作成し囑託、アルバイト職員にも確認、周知しています。 ・子どもの姿や子どもの言葉、意見を受け、子どもを主体とした指導計画をたてています。

<p>I-2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・入園にあたり、成育歴や聞き取りチェックにより、家庭の状況を把握しています。 ・入園児の情報は、児童票や健康台帳などの必要書類を入園日に提出してもらい、随時、会議等で報告し合い、職員が把握できるようにしています。 ・短縮保育の送迎時には保護者と園での子どもの様子を丁寧に話し、毎日クラスの様子を伝えているクラスノートでは、新入園児の写真を多めに載せ、子どもの様子が分かるようにしています。 ・園生活に慣れるまでは生活の節目、特に食事や午睡は子どもが安心して関わることが出来る保育士が対応できるようにしています。 ・指導計画は毎月の振り返り（自己評価）を行い、子どもの姿に合わせた活動の取り組みができるようにしています。
<p>I-3 快適な施設環境の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設環境の確保について、温度、湿度は毎日測定し、日誌に記録し、市の基準もクリアーしています。 ・各クラスに空気清浄機を設置し、また、遮光ネットやグリーンカーテンを設置し、日差しを和らげるようにするなど、快適な施設環境の確保に努めています。 ・使用済みおむつについては、個別の蓋つき容器を使用し、臭いの軽減を図っています。 ・おもらしや排便の後には、シャワーでお尻を洗い清潔に保ち、沐浴槽は使用後消毒し、清潔を保っています。
<p>I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども一人ひとりの状況に応じる対応では、乳児については個別指導計画を作成し、幼児についても必要に応じ個別の指導計画を作成しています。 ・離乳食を進めるときやおむつからパンツへの移行の時は、園と家庭の状況を伝えながら進め方を確認し、行っています。 ・養育支援の必要がある保護者との対応はその都度記録に残し、健康面での配慮の必要がある子どもの健康状況は環境面との関係もふまえ記録をとっています。 ・子どもの成長記録は経過記録に記載し、職員間の共通理解に活用しています。円滑なクラス運営を行うため、新年度には前担任との引継ぎを行っています。
<p>I-5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に配慮を要する子どもの受け入れについては、カリキュラム会議において情報共有をしています。欠席者には結果の伝達と会議記録などで情報共有をしています。 ・療育センターとの連携をとりながら対応にあたっています。 ・障害児保育のための環境整備については、トイレのバリアフリー化に対応すると共に、保育室の絨毯の端を固定するなどきめ細やかな配慮がなされています。正規、嘱託、担当アルバイト職員で障害の特性について、共通理解に努めています。 ・虐待を疑われる子どもの対応については、保護者の状況変化をきめ細かく把握すると共に、子どもの様子と状況を記録し見逃さないように心掛けています。 ・アレルギー疾患のある子どもへの対応は、マニュアルに沿って食事提供を行い、月に一度マニュアルを読み合わせ、再確認を行っています。 ・エピペンの使用方法を園内研修で行っています。 ・調理担当者と保護者、担任、看護師、副園長間で毎月の献立検討を行い、除去食材の把握、確認を行っています。 ・外国籍や帰国子女などに対する配慮として、通訳ボランティアの協力、中

	<p>区で発行している多言語広報誌を提示、園目標の4か国語表記、保育園に関する外国語パンフレットの配布など、負担軽減のための配慮がなされています。</p>
<p>I-6 苦情解決 体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の体制については、保護者向けに意見箱（きき耳ボックス）を設置し、園のしおりに記載し、入園説明会で周知しています。無記名でも可能であり、安心して意見を表明できることの周知を図っています。 ・要望や苦情については保護者アンケートでも聞き取り、集計、分析し、公開しています。また、窓口として、第三者委員と横浜市福祉調整委員会を紹介すると共に、苦情受付担当者は園長である旨も記載しています。 ・要望や苦情の対応については、個人別の引継ぎ簿に記載し、全職員が把握、共有すると共に、区役所担当課への報告も速やかに行っています。 ・要望や苦情に対しては、事実の把握の上、改善・対応策を講じ、必要に応じて書面でのお知らせなどで保護者に周知を図り、職員、区役所担当課とも共有しています。

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</p> <p>[遊び]</p> 	<p>[遊び]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが主体的に活動できる環境構成に関しては、年齢や月齢に合わせた玩具を用意し、定期的に入れ替えを行っています。時間的な見通しを持って遊び、再度継続できるように、作成した玩具や制作物が保存できる場所を確保しています。部屋の間取りや空間の制限などがありますが、今ある環境の中で工夫し保育にあたっています。 ・子どもの姿に合わせて遊びを提供し、発達や興味に応じて一斉に取り組む時間や内容を考慮しています。 ・自然とのふれあいを重視し、栽培し、収穫した食材をクラスでクッキングしたり、調理担当者の協力を得て、給食時に食べています。 ・収穫した食材を遊びに利用したり、絵にかくことでも興味を深めています。 ・園内の畑やプランターで野菜や植物を栽培したり、散歩先で自然物を見つけて持ち帰ったり、昆虫の飼育をするなど自然に触れる活動を行っています。 ・地域社会との関わりを大切にし、散歩や園外活動で保育者が積極的に地域の方に挨拶すると共に、5歳児が園周辺の清掃や花植えの活動をしています。 ・子どもが自分の気持ちを自由に表現できるように、ままごとやごっこ遊びの中で、衣装や持ち物などを自由に身に付け遊べるよう、用意すると共に、5歳児に対しては自発的にあそびを行う中で廃材などの素材を使った遊びへの取り組みが広がるよう環境づくりをしています。また、子どもの作品は保育室に飾り、作った気持ちを大切にできるよう配慮しています。 ・子ども同士の関係や保育士との関係が育成されるように、3歳、4歳、5歳が仲良しグループを作り、異年齢での散歩やリズム遊びの機会を作っています。また、けんかの後もその子どもたちの関係を引き続き見守るようにしています。

- ・積極的な健康増進を図るため、0歳児では、ハイハイや歩行を十分できる環境を整え、1、2歳児は段差の経験や簡単なおいかっこを楽しむ、幼児はボールや縄跳び、ルールのある遊びへの取り組みなど、カリキュラムに取り入れ、年齢に合わせて相応しい遊びを取り入れています。また、幼児クラスは週一回リズム遊びの活動があり、年間計画を作成し、年齢や個々の運動発達に応じた動きを取り入れると共に、ボール、スクーターで思い切り遊べるよう幼児クラスが園庭を使用できる時間が保証されています。

Ⅱ－1 保育内容

[生活]



[生活]

- ・食事を豊かに楽しむため、ぱくぱくだよりを掲示し、献立について子どもでも理解し、興味を持つように努めると共に、調理の下準備（とうもろこしの皮むきなど）や当番などの経験や看護師による食と体の話などを通し、食事に関する関心や興味を育てています。
- ・旬の食材を使用し、盛り付けも工夫され、ランチョンマットの使用により目で見て楽しめるようにしています。食器について0歳児には取っ手付のコップではなく、湯呑で提供しているほか自分で使うスプーンと介助用のスプーンを使用するなど配慮しています。
- ・毎食調理担当者がクラスを回り、子どもたちの様子を見て、メニューによる食の進みなどを把握しています。クラスから食具変更などの依頼がある際は、子どもたちの姿と合わせて伝えていきます。残食の有無と摂取状況は調理担当者が給食日誌に記載し、クラスでの喫食状況は保育日誌に記載しています。喫食状況に応じて、切り方や盛り付け方、量などを工夫し、月に一回の職員会議で献立検討を行い、必要に応じて市の献立検討会に意見を伝えていきます。
- ・子どもの食生活に関する家庭との連携については、調理室前に全市立園共通（栄養士より）ぱくぱくだよりを掲示し、保護者にも承知して頂き、玄関に毎日給食サンプルの掲示をしています。保育参加の保護者に給食の味見を提供し、子どもの様子と合わせ給食の状況について把握・理解してもらっています。また、食育だよりでレシピを掲載し、調理室前にはレシピを置いて保護者が持ち帰りできるようにしています。
- ・午睡の時には呼吸チェックを0歳児、1歳児は通年、2歳児は年度初めの1か月行い、記録をとっています。乳幼児突然死症候群の予防で乳児は固綿の布団を使用し、仰向け寝にしています。5歳児は後半期より、就学に向けての午睡時間の短縮を子どもの健康状態や体力に合わせて行っています。
- ・おむつ外しは子どもの排泄感覚を把握し、発達に合わせて個別に家庭と連携をとりながら進めています。乳児は排便については連絡ノートに記載し保護者に伝達しています。また、幼児クラスのシャワーにはカーテンをつけ、プライバシー保護ができるようにしています

<p>Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理</p> <p>【健康管理】</p> 	<p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの健康管理では、マニュアルが整備されています。個人面談時に保護者に健康台帳の確認・見直しをしてもらい、罹患や予防接種に関する最新の状況を把握しています。季節毎に看護師による保健指導（健康な過ごし方や歯磨き指導）を行うと共に、毎日2回クラスを巡回し、子どもの健康状態の把握に努めています。 ・毎月看護師が園の嘱託医のもとへ訪問し、健康診断に関する調整や情報交換を密接に行っています。受診率は100%です。 ・感染症情報は福祉保健センターより送付され、ミーティングで周知し、園内掲示しています。感染症発症の際には、看護師が状況を把握し、記録をとり、園長への報告、職員への周知を図っています。情報を速やかに掲示すると共に、送迎時に保護者へ情報提供し、注意喚起しています。体調不良児が出た際は感染症についても声をかけ、通院時の情報に加えています。感染性胃腸炎の対応マニュアルはトイレに掲示して、職員が適切に対応できるようにすると共に、保護者に対する対応方法も作成し、活用しています。
<p>Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理</p> <p>【衛生管理】</p> 	<p>【衛生管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理については「保育園医の手引き」に基づき、看護師が対応しています。消毒に関するマニュアルもあり、害虫駆除も定期的に行っています。消毒薬の作り方や扱い方について、ミーティング等で看護師が職員に周知しています。
<p>Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理</p> <p>【安全管理】</p>  <p>(</p>	<p>【安全管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全対策については、「中区子ども家庭支援課のマニュアル」に基づき、設備や備品の固定や諸々の訓練が実施されています。防災訓練、避難・誘導訓練、総合防災訓練など体系化されています。避難訓練は毎月1回実施されています。 ・事故や怪我の対応については保護者向けに園のしおりに記載し、入園説明会で説明をしています。 ・怪我の記録をとり時間や怪我の内訳など集約し、クラス毎の予防や把握できるようにし、ミーティングで怪我の報告と予防策を伝え、全職員が把握できるようにしています。通院が必要な場合、チェックリストに基づき保護者に確認しています。 ・救急時を含め、医療機関は一覧表を作成し、対応できるようにしていると共に、災害緊急時用に保護者向けメーリングリストも準備されています。 ・日中及び夜間の不審者対応については警備会社と委託契約で対応し、緊急時に備えています。防犯カメラを設置し、状況確認をしています。学校警察連絡会に加盟し、有事の際には情報が得られるようになっていて、駅前派出所に定期的に巡回をしてもらっています。4、5歳児向けに防犯教室、全職員向けに防犯訓練も実施しています。 ・地域住民へは日ごろからの挨拶を通して、関係作りを行っています。

<p>Ⅱ－３ 人権の尊重</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育中の子どもの呼び方、叱り方や対応などで、子どもの人格尊重を全職員が認識し、保育を実施しています。 ・コーナーを作るなどして、プライバシーが守れる空間を確保できるよう工夫がなされています。 ・ヒアリングやアンケートにより、個人情報取り扱いや守秘義務について職員に周知徹底されていること確認しました。 ・性差による差別の不適切さについての認識はできています。
<p>Ⅱ－４ 保護者との交流・連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会または懇談会等で説明する機会を設けています。また園だより、連絡帳、園のしおりやパンフレットなどに明記しています。 ・引き継ぎノートを活用し、乳児クラスは連絡帳、幼児クラスはクラスノートを掲示し、迎え時に伝わるようにしています。 ・相談や要望については引き継ぎノートや経過記録への記載をしています。 ・幼児クラスは毎日のクラスノートで写真を使って子どもの様子を伝えています。乳児クラスは連絡帳があり、適宜写真を使ったクラスノートを使用しています。 ・保育参加週を設け、参加を呼び掛けています。 園での保護者主催行事や園との共催行事は担当者と打ち合わせをしながら実施しています。

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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・交流保育や育児講座に参加した地域住民へのアンケートを行い、要望を把握するとともに、育児支援担当職員が区役所や保健師との会議へ出席し、連携を図っています。 ・赤ちゃんサロン（生後 10 か月まで）やびよびよ day（生後 11 か月以上 1 歳 6 か月まで）を設け、月齢の近い親子の交流の機会としています。
<p>Ⅲ－２ 保育所の専門性を活かした相談機能</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・週5日育児相談を受け付けています。赤ちゃんサロンやびよびよdayを設け、子育ての情報提供や相談事業を展開しています。 ・相談内容やケースに応じて、区役所の地区担当保健師やケースワーカーと連携を図り、区で作成している冊子等をファイリングし、共有できるようにしています。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類	評価の理由(コメント)
Ⅳ－１ 保育所の 地域開放・地域コ ミュニティへの働き かけ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアグループ等の協力を得て、お話し会やふれあいリーディングを定期的実施しています。幼保小連携事業では、公開保育等を通し保育園での取り組みを理解してもらっています。その他中高生による職業体験や地域の小規模保育施設に対する園庭やプールの開放を行っています。また、日常的に園舎回りの清掃と近隣への挨拶を行っています。 ・根岸森林公園内の馬の公園を利用し、地域の文化に触れています。また、幼保小連携事業や駅伝大会などを通して、計画的に地域の方々との交流を深めています。
Ⅳ－２ サービス 内容等に関する情 報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・公立園のため、情報提供は区役所を窓口として行っています。また保育姿勢など必要な情報は園で提供していますが、入所に関わる内容は窓口を区役所にしています。 ・見学の日程は園で決めています。都合が合わない方には別日を設け、それぞれ帳簿をつけて対応しています。
Ⅳ－３ ボランテ ィア・実習の受け入 れ 	<ul style="list-style-type: none"> ・体験学習受け入れマニュアルがあり、これに基づいて地域の方が絵本の読み聞かせと保育に必要な用品の裁縫のボランティア活動をしてもらっています。高校生や大学生のボランティアも受け入れ、活動終了後、感想や意見を聞く時間を取っています。 ・実習生受け入れマニュアルがあり、これに基づき実習日程表を作成し、職員間でスケジュール確認ができるようにしています。実習を行った日にその日の実習についての指導・助言を行っています。

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)
Ⅴ－１ 職員の人 材育成 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市人材育成ビジョン及び横浜市保育士人材育成ビジョンに基づき、キャリアに応じた人材育成に努めています。 ・園長が、不祥事防止、人材育成、個人情報取り扱いに関する研修を数回に分け実施し、全員が受講できるように配慮しています。外部研修は、市子ども青少年保育・教育人材課及び区内の研修計画に沿って参加し、研修結果は会議を利用して報告しています。 ・乳幼児フロアリーダー及びクラスリーダーが日々の保育業務を通じて、子どもの特性を伝えたり、子どもへの関わり方の指導・助言を行っています。

<p>V-2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議やミーティング、園内研修などで日々の保育を振り返るなど、サービス向上のための取り組みを行っています。 ・日々の日誌への記述や、年間・月間指導計画作成、保育士の自己評価、目標共有シートを活用し、自らの保育や業務の計画、実施、振り返りを行う仕組みができています。 ・カリキュラム会議で、保育の振り返り、自己評価の報告をし、職員間での共通理解に努めて、また保育所の自己評価を掲示して公表するほか、プロジェクト活動や担当業務の成果を保護者に掲示しています
<p>V-3 職員のモチベーションの維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市人材育成ビジョン及び保育士人材育成ビジョンに基づき、職員一人一人が目標共有シートを活用して、業務における役割や目標を設定し、取り組み、振り返りを行っています。

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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市職員行動基準、横浜市職員服務規程、不祥事防止ハンドブックにより明文化され、周知しています。年2回園長による研修が行われ、他部署での不正や不適切事案について情報共有を図り、啓発に努めています。 ・ISO担当が年間計画に沿ってゴミ分別点検や職員への啓発を行い、公共施設緑化事業に参加し、グリーンカーテンを育て省エネルギー対策に取り組み、また段ボールコンポストを活用し循環型環境教育の推進を図っています。
<p>VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・理念・基本方針を明文化したものを廊下や休憩室に掲示するほか、各クラスに配布している保育園のしおりに明記し、周知に努めています。 ・園長、副園長が保護者会総会に出席し、意見交換を図っています。重要な意思決定については、文章でお知らせするほか、懇談会等で周知を図り、必要に応じた説明を行っています。 ・横浜市職員人材育成ビジョン及び保育士人材育成ビジョンに明記されています。勤務体制表や日々の体制ボードを活用し、クラスリーダー、フロアリーダーと連携し、状況把握、調整に努めている。7パターンのシフト勤務の中、偏りが生じないように、シフトの組み方に配慮しています。
<p>VI-3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業運営に影響のある情報は市や区から連絡が入り、情報の収集ができています。運営上重要な情報は、職員会議・カリキュラム会議等で職員に周知し、情報を共有して園全体で取り組める体制をとっています。 ・中長期的な事業の方向性を定めた計画や、次代の組織運営に備えた新たな仕組みは、横浜市が策定し、行っています。園長は課長職として、次代の組織運営等に向けて、常に関係部署と意見交換を実施しています。人材育成は横浜市人材育成ビジョンに基づき、行われています。園長が

横浜市の代表として全国保育組織との接点を持ち、専門家の意見や他都市の事例等を把握し、市立保育所の役割や運営で活かすべきことなどについて、積極的に取り入れています。

利用者家族アンケート

■結果の特徴

竹之丸保育園

アンケート回収率 :82.7%

送付数: 104

回答数: 86

保育園に対する満足度は「満足」、「どちらかといえば満足」を加えると91.9%となっており、満足度は非常に高いです。

園の保育目標・保育方針については、81.4%が「よく知っている」、「まあ知っている」と回答しています。知っている保護者の80.2%がその目標に賛同しています。

とくに満足度の高い項目（「満足」+「どちらかといえば満足」が90%以上）

日常保育の内容である「遊び」の「クラスの活動や遊びについて（90.7%）」「子どもが戸外遊びを十分しているか（94.2%）」や「遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もっているかについて（91.9%）」「園のおもちゃや教材について（93.0%）」、「生活」では「基本的な生活習慣の自立に向けての取り組み（93.0%）」、「保護者との連携・交流」では「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について（91.9%）」、「職員の対応」については、「あなたのお子さんが大切にされているかについて（90.7%）」「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（94.2%）」の満足度が特に高いです。

とくに満足度が低い項目（「どちらかといえば不満」と「不満」の合計が20%以上）

「施設整備について（23.3%）」「園の行事の開催日や時間帯への配慮について（22.1%）」、「送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換（20.9%）」、「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ついて（20.9%）」については満足度

■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。	よく知っている	まあ知っている	どちらかといえばない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
(人)	19	51	8	6	0	2	86
(%)	22.1%	59.3%	9.3%	7.0%	0.0%	2.3%	100.0%

(付問) 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。	共感できる	まあ共感できる	どちらかといえばない	あまり共感できない	まったく共感できない	無回答	計
	53	16	2	1	0	14	86
	61.6%	18.6%	2.3%	1.2%	0.0%	16.3%	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

	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
見学の受け入れ方については	43	26	3	0	13	1	86
	50.0%	30.2%	3.5%	0.0%	15.1%	1.2%	100.0%
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	34	40	9	1	1	1	86
	39.5%	46.5%	10.5%	1.2%	1.2%	1.2%	100.0%
その他							
園の目標や方針についての説明については	30	44	7	0	4	1	86
	34.9%	51.2%	8.1%	0.0%	4.7%	1.2%	100.0%
その他							
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ついては	27	40	7	6	6	0	86
	31.4%	46.5%	8.1%	7.0%	7.0%	0.0%	100.0%
その他							

保育園での1日の過ごし方についての説明には	37	38	8	2	1	0	86
	43.0%	44.2%	9.3%	2.3%	1.2%	0.0%	100.0%
	その他						
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を含めて)	35	37	7	6	1	0	86
	40.7%	43.0%	8.1%	7.0%	1.2%	0.0%	100.0%
	その他						
問3 保育や行事の年間計画について							
	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	計
年間の保育や行事の説明については	27	48	7	3	0	1	86
	31.4%	55.8%	8.1%	3.5%	0.0%	1.2%	100.0%
	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	12	52	11	3	7	1	86
	14.0%	60.5%	12.8%	3.5%	8.1%	1.2%	100.0%
	その他						
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	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)	43	35	4	1	2	1	86
	50.0%	40.7%	4.7%	1.2%	2.3%	1.2%	100.0%
	その他						
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	49	32	3	0	1	1	86
	57.0%	37.2%	3.5%	0.0%	1.2%	1.2%	100.0%
	その他						
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)	44	36	3	2	0	1	86
	51.2%	41.9%	3.5%	2.3%	0.0%	1.2%	100.0%
	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	43	29	9	2	2	1	86
	50.0%	33.7%	10.5%	2.3%	2.3%	1.2%	100.0%
	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	43	36	6	0	0	1	86
	50.0%	41.9%	7.0%	0.0%	0.0%	1.2%	100.0%
	その他						

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	37	38	6	1	3	1	86
	43.0%	44.2%	7.0%	1.2%	3.5%	1.2%	100.0%
	その他						
「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	47	28	8	0	2	1	86
	54.7%	32.6%	9.3%	0.0%	2.3%	1.2%	100.0%
	その他						
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	50	26	5	0	4	1	86
	58.1%	30.2%	5.8%	0.0%	4.7%	1.2%	100.0%
	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	41	39	3	2	0	1	86
	47.7%	45.3%	3.5%	2.3%	0.0%		100.0%
	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	46	29	8	1	1	1	86
	53.5%	33.7%	9.3%	1.2%	1.2%	1.2%	100.0%
	その他						
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	35	29	3	2	16	1	86
	40.7%	33.7%	3.5%	2.3%	18.6%	1.2%	100.0%
	その他						
お子さんの体調への気配りについては	41	33	8	0	3	1	86
	47.7%	38.4%	9.3%	0.0%	3.5%	1.2%	100.0%
	その他						
保育中であつたケガに関する保護者への説明やその後の対応には	39	31	10	3	2	1	86
	45.3%	36.0%	11.6%	3.5%	2.3%	1.2%	100.0%
	その他						

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	計
施設設備については	29	32	15	5	3	2	86
	33.7%	37.2%	17.4%	5.8%	3.5%	2.3%	100.0%
	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	32	42	8	3	0	1	86
	37.2%	48.8%	9.3%	3.5%	0.0%	1.2%	100.0%
	その他						
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	23	43	10	7	2	1	86
	26.7%	50.0%	11.6%	8.1%	2.3%	1.2%	100.0%
	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	35	39	5	6	0	1	86
	40.7%	45.3%	5.8%	7.0%	0.0%	1.2%	100.0%
	その他						
問6 園と保護者との連携・交流についてうかがいます。							
	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	30	43	6	4	3	0	86
	34.9%	50.0%	7.0%	4.7%	3.5%	0.0%	100.0%
	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	47	32	5	2	0	0	86
	54.7%	37.2%	5.8%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	その他						
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	26	39	11	8	2	0	86
	30.2%	45.3%	12.8%	9.3%	2.3%	0.0%	100.0%
	その他						
送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換については	31	34	12	6	2	1	86
	36.0%	39.5%	14.0%	7.0%	2.3%	1.2%	100.0%
	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	37	34	8	1	4	2	86
	43.0%	39.5%	9.3%	1.2%	4.7%	2.3%	100.0%
	その他						

保護者からの相談事への対応には	30	47	4	2	2	1	86
	34.9%	54.7%	4.7%	2.3%	2.3%	1.2%	100.0%
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ついては	20	38	8	10	10	0	86
	23.3%	44.2%	9.3%	11.6%	11.6%	0.0%	100.0%
その他							

問7 職員の対応についてうかがいます。

	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	40	38	4	1	3	0	86
	46.5%	44.2%	4.7%	1.2%	3.5%	0.0%	100.0%
その他							
あなたのお子さんが保育園生活を楽んでいるかについては	51	30	3	0	2	0	86
	59.3%	34.9%	3.5%	0.0%	2.3%	0.0%	100.0%
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	32	28	2	0	22	2	86
	37.2%	32.6%	2.3%	0.0%	25.6%	2.3%	100.0%
その他							
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	40	33	8	3	2	0	86
	46.5%	38.4%	9.3%	3.5%	2.3%	0.0%	100.0%
その他							
意見や要望への対応については	27	40	7	7	5	0	86
	31.4%	46.5%	8.1%	8.1%	5.8%	0.0%	100.0%
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	33	46	3	2	2		86
	38.4%	53.5%	3.5%	2.3%	2.3%		100.0%

利用者本人調査（保育観察）

○実施日時 平成29年1月12日、13日

○観察調査は、主に各クラスおよび園庭にて実施しました。聞き取り調査は、幼児を中心に、保育中（昼食時を含む）に実施しました。

0歳児（1月13日 3時15分～3時30分）

おやつ時間を観察しました。保育士が配膳準備中に月齢の遅い乳児の手をつなぎながら一人一人椅子に座らせていました。大きい子は後となり、その間絵本を見ながらお話をしていましたが、みんな真剣に聞き入っていました。自動車の絵本では、バスをバ、トラックをトまた動物の絵本では、ゾウをゾ、馬をバ、など片言の言葉を出してニコニコしていました。今日のおやつメニューは月齢によりブドウパン（4つ切り）または食パンとココアまたはミルクで、自分で食べる子どもや保育士に手伝ってもらいながら食べている子、さまざまでしたが、嬉しそうにおやつを食べていました。保育士はそれぞれの子どもの嗜好や食べるペースをみんな把握しているようで、タイミングを見て子どもに声をかけ、全員の様子に気を配っていました。

1歳児（1月13日 3時15分～3時30分）

おやつ時間を観察しました。おやつメニューはブドウパン（2つ切り）とココアで、保育士の声掛けで、テーブルにつき始めましたが、何人かの子供は席に着くときにハイタッチをし、「さぁ、おやつだぞ」と言わんばかりの嬉しそうな表情でした。一人黙々と食べる子どもいれば、隣の子どもや保育士に何か話しかけながら食べる子ども、保育士に手伝ってもらって食べている子さまざまでした。みんな美味しそうにおやつを食べていました。

2歳児（1月13日 3時15分～3時30分）

おやつ時間を観察しました。「こんにちは」と言うと、皆「こんにちは」と答えてくれました。おやつメニューはブドウパンとココアで、自分で食べる子どもや保育士に手伝ってもらって食べている子さまざまでした。みんな嬉しそうにおやつを食べていましたが食べ始めてから少し経つと、一人の子供がじっとしてられず席を立て室内の低い仕切りを越え広いスペースに来てしまいました。そこで身体を動かし、跳びはねたりしていましたが、保育士はそのまま見守り、頃合いを見計らってその子の手を取り、「テーブルに戻ろうね」というと、素直に戻って行きましたが、子どもの心を熟知した見事なタイミングでの声掛けでした。帰り際に「バイバイ」というとみんなニコニコして「バイバイ」と手を振ってくれました。

3歳児（1月12日 12時～12時30分）

昼食の様子を観察しました。向かい合って座っている子どもの横の席に座りました。保育士に促され、最初挨拶で「こんにちは」と声をかけましたが、びっくりしたような顔をしていましたが、2度目に「こんにちは」というと、何人かのこどもから「こんにちは」がかえってきました。今日の献立は、シャケフライと野菜の炒め物、みそ汁、御飯で私の隣の園児は、最初御飯を食べ、次におかずを食べる一方、おがずを最初に食べ次に御飯を食べる園児もいました。今日の御飯は美味しいですかと質問すると、「おいしい」といって全部完食していました。保育士から「お代わりする人」というと、数人の子どもがお椀を持って保育士からお代わりしてもらっていました。「お昼の御飯好き」と尋ねると、「好き」との返事でした。さらに「何が好き」と聞くと「シャケ、卵焼き、御飯・・・」とまた即座にかえってきました。遊びで何が好きと尋ねたら、「マリオン」？・・・とのことでした。

4歳児（1月12日 3時30分～3時50分）

園庭で思い思いの遊びをしていました。各種の固定遊具を利用して思い切り遊んでいました。また3輪車、ブランコ、オニゴッコ、かくれんぼをして遊んでいる子どももいました。転んだ子を助ける子や保育士とオニゴッコする子、ボール遊びをする子様々でした。中にはけんかする子もいましたが、保育士が優しく双方の意見を聞き、お互い納得し、その後仲良く遊んでいました。

テレビ見るの好き？と聞いたら「大好き」との答えで、どんな番組を見てるの？と聞くと妖怪や怪獣の名前が次々に出てきました。現実とは異なった世界に興味があるようです。

5歳児（1月12日 3時30分～3時50分）

午後の遊びの時間に、園庭で合同で遊んでいる中、年長さんが園庭の端にある畑で、保育士と一緒に、今栽培中のブロッコリー（10センチぐらいの茎があり、先に小さな葉がある程度）にジョウロで水をやっている最中でした。何に水やっているのと聞いたら、「ブロッコリー」と答え、さらに、「大きく育つのが楽しみだね」と聞くと、「うん」とニコニコしながら答えてくれたその顔から、本当に楽しみにしている気持ちが伝わってきました。保育士が「卒園後大きくなるといいね」と言うと嬉しそうにうなずいていましたが、丁寧に水をかけている姿は生命に対する慈しみの心が芽生えているようでした。その横には小さな田んぼがあり、そこで育て、収穫した一部の稲穂が園内にかざってありました。大半は収穫の喜びをもって、園児にふるまわれているとのことでしたが、「美味しかった？」と聞くと、即座に「すっごく美味しかった」と答えが返ってきましたが、食育としても大きな収穫だったと思います。

事業者コメント

竹之丸保育園では、平成18年度に第三者評価を受審し、今回は2回目の受審となりました。今年度から土曜日の11時間開所が開始し、それに伴い保育士の勤務体系が大きく変わりました。その中で第三者評価受審は、改めて竹之丸保育園を見つめ直す機会となりました。

自己評価については、職員一人一人の意見や考えをプロジェクトチームがまとめ、検討を重ねていきました。新たな職員体制の中で、職員の認識を統一していくのは、容易なことではありませんでしたが、竹之丸保育園での取り組みを再確認したり、自分自身の保育観を振り返ることの大切さを職員一人一人が感じられました。

特に、子どもたちが主体となって遊びこむために、私たちができることは何かという点においては、環境づくりから援助の方法についての様々な意見を出し合い、保育について語る時間の重要性を再認識いたしました。

この度の第三者評価受審は新たなスタートと考えています。今回の受審結果を受け止め、さらに検証を重ねながら、子どもの最善の利益のため、保護者、地域との連携を図り、よりよい保育を提供していけるよう、職員一同力を合わせてまいります。

最後に、保護者の皆様にはお忙しいところご協力頂きましたこと、心より感謝しております。ありがとうございました。

竹之丸保育園職員一同