

# 〔川崎市福祉サービス第三者評価〕

## 評価結果報告書 〔認可保育所〕

2018年3月23日

川崎市東小田保育園 様

〒 131-0032  
所在地 東京都墨田区東向島六丁目37番4号-1002  
指定評価機関番号 第11号  
評価機関名 一般社団法人 アクティブ ケア アンド サポート  
電話番号 03-6657-4511  
代表者 代表理事 小池一步 (印)

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

1. 総括	2
2. 総合評価、全体の評価講評、利用者調査の結果のコメント	3
3. サービス実施に関する項目(共通評価領域Ⅰ～Ⅳ)	5
4. 組織マネジメントに関する項目(共通評価領域Ⅴ～Ⅶ)	17
5. 利用者調査項目(アンケート)	24

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書のうち、

- 川崎市が定める部分を公表することに同意します。
- 別添えの理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添えの理由書により、公表には同意しません。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

〔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）	東小田保育園（95人）
経営主体（法人等）	川崎市
対象サービス	認可保育所
事業所住所	〒210-0846 川崎市川崎区小田5丁目14番1号
事業所連絡先	044-355-6620
評価実施期間	平成29年11月～平成30年 3月
評価機関名	一般社団法人 アクティブ ケア アンド サポート

評価実施シート (管理者層合議用)	評価実施期間 平成29年11月24日～平成30年 1月26日
	(評価方法) 評価機関が「第三者評価ハンドブック」に沿って事前説明を行いました。園長、主任、リーダーが職員の意見を聞いてうえで合議を行い、評価をまとめました。
評価実施シート (職員用)	評価実施期間 平成30年 1月10日～平成30年 1月26日
	(評価方法) 評価機関が用意した「第三者評価ハンドブック」を配付し、説明しました。「第三者評価ハンドブック」に基づいて自己評価を行い、職員用回答シートに記入後、所定の封筒により保育園へ提出し、評価機関へ送付してもらいました。
利用者調査	配付日) 平成30年 1月10日
	回収日) 平成30年 1月24日
	(実施方法) 川崎市所定の利用者調査票を使い、保育園から保護者へ配付してもらいました。保護者には、記入後、返送用封筒により評価機関へ直接郵送してもらい、1月24日に締め切りました。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間（実施日） 平成30年 2月23日
	(調査方法) 評価調査者2人が、事前に提出された書類及び自己評価の結果を読み込み、訪問調査の準備を行いました。保育園を訪問し、園長及び主任などから聞き取るとともに、保育状況の観察、書類の確認を行いました。

## [総合評価]

### <施設の概要・特徴>

川崎市立東小田保育園はJR川崎駅からバスで10分、小田小学校前で下車し徒歩7分で市立東小田小学校と道路を隔てて向き合っています。川崎市の公設公営の認可保育所で、昭和47年に開園し、46年の歴史があります。在籍数96名（定員95名）の中型規模の保育園で、周辺は住宅街で外国籍の利用者も通うなど多様性に富んでいます。園舎は2階建てで、環境整備に努め、園舎前と屋上の園庭を活用しています。園舎前の園庭は、100メートル走やサッカー等のボール遊び等の活動が十分できる広さで、野菜を栽培できる畑を設けています。2階屋上の園庭では、夏のプール、三輪車や縄跳びなどで遊びます。隣接の公園をはじめ、数か所の散歩コースを設定し、大きな遊具や樹木や草花、土の香りを楽しみ、自然とふれあいながら子どもたちは生き生きと生活を楽しんでいます。「子どもの健やかな育ちを支援する。保護者の就労と育児の両立を支援する。地域の子育て家庭を支援する」を保育理念に運営し、実践しています。また、市の方針による区内の「地域の子ども・子育て支援」及び「民間保育所等への支援」などを担うランチ施設としての活動に取り組んでいます。

## [全体の評価講評]

### <特によいと思う点>

「異年齢児との交流」を保育課程に織り込み、保育園全体で推進しています  
保育課程に、「異年齢児との交流」を織り込み、幼児は週1回「なかよしデー」や1・2歳児の交流保育、朝・夕の交流保育を実施するなど年間を通して異年齢による保育に取り組んでいます。3・4・5歳児が一緒になり、リズム集会やごっこ遊び、散歩などを行うことによって、年齢を越えて関係性ができています。子どもは、遊びや活動に自主的に取り組み、あこがれや思いやりが生まれ、共に育ち合っています。

専門職の三者が連携し、子どもの健康づくり講習会を開催しています  
保育士（職員）、看護師、栄養士の三者が連携して、子どもの健康づくり講習会を開催しています。虫歯予防、夏の健康、風邪予防などそれぞれの専門分野から子どもに話しています。職員は危険のない歯ブラシの使い方や仕上げ磨き、看護師は永久歯や歯の磨き方、栄養士は植物繊維やカルシウムなど歯に良い食べ物などを写真や実演でわかりやすく具体的に話しています。

地域との関係が適切に確保されています  
地域に向けて「おにわつうしん」を発行し、保育園の情報を開示するなど適切な関係が築けるよう取り組んでいるほか、区内のランチ型施設としても進めています。訪問調査の日、地域のデイサービスセンターへ、3歳児が利用者の誕生祝いに出かけました。高齢者と子どもたちが和気あいあいと交わり、楽しそうな雰囲気を見ることができました。本年度は、地域のボランティア団体の協力を得て、子どもが自然環境（エコ）に興味や関心を持つように一緒にエコプロジェクトに取り組み、「スマートライフスタイル大賞最優秀賞」を受賞しました。

### <さらなる改善が望まれる点>

0・1・2歳児の発達や成長を促す行事など発表する機会を作るように期待されます  
行事は日常の保育に変化や潤いを持たせ、生活や遊びを豊かにします。みんなで力を合わせ、作り上げることにより協同体験が生まれ、発達や成長を育みます。家族や友達の前で発表することにより、子どもの意欲や達成感を育てることになります。幼児は運動会や子ども劇場など行事を催していますが、乳児に対する取り組みは少なく、今後の課題とされます。

情報の開示請求について、保護者へ周知することが期待されます  
川崎市個人情報保護条例に基づき職員は入職時に守秘義務の誓約書を提出しています。保護者には、保育運営上の利用目的を明示し同意を得ています。現状、個人情報の開示請求に対する態勢は不十分と見られます。今後、速やかに整備し、周知することが期待されます。

業務多忙の解消、職員の負担軽減のための取組みが期待されます  
保育の業務が多忙で、職員に多くの負担がかかっていると見られます。こうした状況は、保育園も利用者の意見からも認識しています。現状は、フリー職員の活用などで対応していますが、根本的な解決…業務の合理化・効率化・簡素化などに至っていないように思われます。例えば、記録は、全ての会議記録が同一様式に残せるように工夫し、負担の軽減を図っています。このような工夫を更に発展させ、ランチ型施設としても他の保育園のモデルになるような取組みが期待されます。

## <サービス実施に関する項目>

<p>共通評価領域 1 サービスマネジメントシステムの確立</p>
<p>保育園の概要や方針、保育内容、保育料、所在地などを写真や地図を添えて、市のホームページや保育園のパンフレットでわかりやすく説明しています。見学希望の問い合わせに対し、日時を調整して案内しています。保育の様子を見てもらい、発達に応じた保育や異年齢保育、外遊びを多く取り入れていることなどを説明しています。新入園児には、慣れ保育を行い、担任が密に連絡をとりながら、保護者や子どもの不安軽減に努めています。小学校就学前に教諭を迎え、入学への心構えや入学前までにできるようになってほしいことを講演してもらっています。</p>
<p>児童票をはじめ、健康診断記録、面接記録、個人記録表などの書類で、子どもや保護者の状況及び意向を把握しています。こうしたアセスメントによってニーズを捉え、指導計画を作成して子どもの発達に応じた保育を行っています。個人情報保護方針に基づき、個人情報の利用目的を示し保護者の同意を得て記録などに使用しています。個人情報の開示請求に対する態勢は不十分と見られ、今後の検討が期待されます。手順書やマニュアル類は整備し、職員全員が携帯、活用し、定期的な見直しを行っています。</p>
<p>事故や感染症の発生時など緊急時の安全確保について、対応マニュアルや職員体制を整え、職員全員にマニュアルに配付し、周知しています。看護師を中心に日常の子どもの健康管理態勢を整え、感染症が発症した時は速やかに保護者へ連絡し、周知するとともに、まん延防止対策を実施しています。災害時対応マニュアルや緊急連絡網を整えているほか、月1回避難訓練や通報訓練を実施しています。不審者対応マニュアルを整備し、不審者対応訓練を実施しています。事故防止のため、担当職員が園内外の設備や遊具の点検・修理に取り組んでいます。</p>

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>市のホームページ及び保育園のパンフレットによって保育園の概要や基本方針、運営内容、保育内容、保育料、所在地などを写真や地図を添えてわかりやすく紹介しています。保護者に向けて、しおりや園だよりのほか、各種の便りを発行し、保育園の生活内容を詳しく伝えています。問い合わせには、いつでも対応し、見学日時を調整して案内しています。見学者には、子どもの年齢に合わせて保育の様子を見てもらい、発達に応じた保育や異年齢保育、外遊びを多く取り入れていることを説明し、質問に答えています。</li> <li>入園説明会で重要事項説明書に沿って生活上の基本ルール、その他の重要事項を説明しています。説明会后、個別面談を行い、事前に保護者が記入した児童票や健康記録表等の入園児提出書類を受け取り、内容を確認しながら子どもや家庭の事情、意向を聞き、記録しています。併せて、重要事項に対する同意、個人情報保護に伴う写真や名前の掲載に関する承諾をもらっています。</li> <li>新入園の子どもに対し、保護者の就労事情や子どもの状況に応じて、慣れ保育を実施し、密に連絡をとりながら進め、保護者や子どもの不安軽減を図っています。</li> <li>小学校就学前に、小学校の教諭を講師に迎え、入学への心構えや入学前までにできるようになってほしいなどを講演してもらっています。子どもには小学校の施設探検や授業見学を行い、希望をもって入学できるように配慮しています。保育所保育要録は、保護者の了解のもとに小学校へ送付しています。</li> </ul>	
評価項目	実施の可否
① 保護者など（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など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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童票をはじめ、健康診断記録、面接記録、個人記録表などの書類によって子どもや保護者の状況や意向を把握し、児童票ファイルに管理しています。また、日常の保育の振り返りや定期的な身体測定、健康診断・歯科検診、アレルギー面談などで子どもの発達や状況の変化を把握し、保育日誌、発達個人票など所定の様式に記録しています。連絡帳や送迎時の会話を通して家庭での子どもの様子や保護者の要望、課題を聞いています。これら子ども一人一人の各種記録や情報をもとに、看護師、栄養士、保育士が話し合い、ニーズを分析し、課題を設定して個別支援計画に反映しています。</li> <li>・前年度の保育課程を担当グループで見直し、職員全体会で確定しています。指導計画及び個別指導計画は、クラス担任が作成し、乳児会議・幼児会議を経て全体職員会で合意しています。指導計画の作成責任者は園長であり、理念に基づき、子どもの発達を踏まえた一貫性のある内容となるように努めています。指導計画は、年間、月、週単位で作成し、週・月はそれぞれ終わりに、年間は4半期末と年度末に自己評価を行い、子どもの発達や状況の変化にそって適宜見直しています。保護者には、園だよりやクラス懇談会、個人面談の際に、現状や今後の目標などを伝え意向を確認しています。</li> </ul>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導計画や児童票その他各種の記録などは統一様式に記載しています。文書や記録類は個人別や目的別に分類・整理し、個別ファイルに保管しています。ファイルは職員全員がいつでも読むことができるように事務室の書庫に管理しています。記録の書き方に関する市の研修を受けるとともに、必要に応じて園長が指導を行っています。</li> <li>・書類の管理は、パソコンのセキュリティ対策を講じるとともに、記憶媒体は鍵付きの書庫に保管し、持ち出し禁止としています。</li> <li>・市の個人情報保護条例に基づき利用目的を明示し、保護者の同意を得ています。利用者から情報開示を求められた場合の対応は十分とは言えず、情報開示については今後検討する必要があります。</li> <li>・指導計画の内容や子どもの記録は、月1～2回の乳児会議・幼児会議・職員全体会議で共有しています。家庭での変化や情報を健康記録表のほか、ミーティングや定例の乳児会議・幼児会議・全体職員会議を通して全員に周知し、会議に参加できない職員には議事録を回覧し、情報共有を図っています。</li> </ul>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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	子どもの状況など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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明書を始め、東小田保育園運営方針、入園のしおり、東小田保育園の保育、東小田保育園運営マニュアルなど、保育業務の標準的な実施方法を文書化しています。これらは、職員全員に配付しています。職員は、保育業務の標準的な手順を確認したうえで、業務に就いています。</li> <li>・定例の乳児会議、幼児会議、全体職員会議において、保育業務の内容を確認しています。</li> <li>・運営方針には、子どもを尊重した基本方針や一人一人の気持ちを受け止め寄り添う保育など職員の心得及び個人情報保護について記載しています。</li> <li>・これらのマニュアルは、毎年度末に担当職員を中心に見直し、全体職員会議で合意を得て使用しています。保護者のアンケートで意見や提案を聞き、見直しに生かしています。</li> </ul>		
<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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故の発生や感染症の発症などの緊急時の安全確保のため、マニュアルを整備し職員体制を整えています。地震・火事などの災害時、子どもがいなくなった時、不審者の侵入などの緊急時に関するマニュアルを作成しています。職員全員が対応できるように各マニュアルを配付し、周知しています。感染症について、看護師を中心に健康管理年間計画を作成し、これをもとに日常の子どもの健康管理態勢を整えています。感染症が疑われたり、発症したりした時は速やかに保護者へ連絡し、まん延防止を図っています。</li> <li>・災害時に備えて、災害時対応マニュアルをはじめ、避難経路図や防災任務分担表を事務室に備えたり掲示したりするとともに、緊急連絡網を整備し、災害時用食品を備蓄しています。</li> <li>・消防署の指導のもとに、月1回、避難訓練や通報訓練を実施しています。</li> <li>・不審者対応マニュアルを整備し、不審者対応訓練をはじめ、子どもの防犯集会、防犯ブザーの設置、笛の携帯などの対策を実施しています。</li> <li>・事故防止のため、担当職員が園内外の設備や遊具を定期的に点検し、必要に応じて修理を行い、点検や結果を職員全体会議で報告するとともに、「安全点検実施状況報告書」に記録しています。</li> </ul>		
<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

日常の保育において、性差への先入観による固定観念を植え付けないように配慮しています。外国籍の子どもも含め子どもの人権の尊重に配慮し、文化や価値観、生活様式の違いを尊重しながら日々保育に務めています。

子ども一人一人の自主性を尊重し、無理強いすることなく意欲を引き出すことに努めるとともに、肯定的な声かけを心がけています。行事のアンケートやコミュニティボックスなどを活用し、家庭と連携しながら保育を行っています。苦情受付担当者・責任者、第三者委員などを明確にし、苦情対応に仕組みを整えています。「かわさき虐待対応マニュアル」に基づいて独自の「虐待の発見と対応マニュアル」を作成し、これに沿って虐待防止・早期発見に努めています。必要に応じて、関係機関と連携できる態勢を整えています。

保護者説明会や各クラス懇談会において、保護者に個人情報扱いを説明し同意を得ています。写真などの掲示によって個人情報保護が懸念される場合、その都度説明し保護者の同意を得ています。常勤職員をはじめ、臨時職員、実習生やボランティアにも守秘義務の遵守を周知し徹底しています。子どもの生活環境に変化があった場合は、その事情を職員全員が共有し、言葉かけなどに配慮しています。

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

・一人一人の自主性を尊重し、無理強いすることなく意欲を引き出すことに努め、肯定的な声かけを心がけています。行事のアンケートやコミュニティボックスなどを活用し、家庭と連携しながら保育を行っています。苦情受付担当者・責任者、第三者委員などを明確にし、苦情対応の仕組みを整えています。

・「かわさき虐待対応マニュアル」に基づいて独自の「虐待の発見と対応マニュアル」を作成し、これに沿って、虐待の防止・早期発見に取り組んでいます。登降園時、親子関係の観察や着替え時の全身状態の確認などによって、疑いなどに気づいた時は速やかに園長へ報告し、関係機関と連携を図るなど適切に対応できる態勢を整えています。

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者説明会や各クラス懇談会において、保護者に個人情報の扱いについて説明し同意を得ています。写真などの掲示によって個人情報保護に懸念が生じる場合は、その都度説明し保護者の同意を得ています。</li> <li>・プライバシーの保護に目を配り、夏にシャワーをかける時や日々の着替え時は外部の目が届かないように目隠ししたり、子どものおもらにさりげなく手早く後始末をするなど配慮しています。</li> <li>・子どもの生活環境に変化があった場合は、その事情を共有し、言葉かけに配慮するなど適切な対応を心がけています。</li> </ul>		
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

運動会や子ども劇場など大きな行事の後に、アンケートを実施し、保護者の意見や要望を聞いています。各クラスで個人面談を行い、一人一人の子どもの発達の確認や保護者の要望などを把握し、保育に反映しています。年2回、クラス懇談会を実施しています。事前に調査票を配り、困っていることや子育てに関する課題を記入してもらい、その内容をもとに意見や提案を出し合い、話し合っています。こうした意見や要望などを踏まえて、担任や園長補佐、園長が検討し、対応をまとめています。

苦情の申し出を受け付け、迅速に解決する苦情解決制度を整え、担当者や責任者を決め、第三者委員を設置し、保護者が利用できることを伝えています。重要事項説明書や入園のしおりに、連絡先や氏名を記載しています。苦情解決制度について、玄関に掲示しているほか、コミュニティボックス（意見箱）を設置しています。市の「保育園苦情解決要綱」に基づきマニュアルを作成し、苦情の申し出があった際、職員で状況の把握と対応を検討し、迅速に解決に取り組むこととしています。

児童票や健康診断、個人記録表（発達記録）などにより子どもの状況を把握しています。登園時に、保護者から「健康記録表」や「連絡表」、口頭で子どもの状況を把握し、その日の生活が快適に過ごせるように心がけています。異年齢の子どもの交流を週1回計画し、リズム集会やごっこ遊び、散歩、園庭遊びなどを共同で体験し、生活を豊かにしています。各クラスには、テーブル、コーナー、マットなどを設置し、床位置から発達に適した遊具が自由に取り出せる環境を設定しています。自由遊びの時間、子どもが主体的にのびのびと遊ぶ姿が見られました。

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

- ・運動会や子ども劇場など大きな行事の後に、保護者アンケートを行っています。
- ・クラス懇談会では、事前に調査票を配り、保護者に困っていることや子育てに関する課題を記載してもらっています。クラス懇談会は、年2回実施し、子どもの発達状況や日常の保育状況を伝えるとともに、保護者から意見や要望を聞き、担任や園長補佐、園長が疑問や課題を分析・検討し、保育の質向上に生かしています。
- ・各クラスで個人面談を行い、子どもの発達の確認や保護者の要望などを把握し、保育に反映しています。
- ・保護者会を設置し、役員会に職員も参加しています。園庭の柵の塗装など保護者が協力したり、親睦や交流を深めるよう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 (2) 利用者が意見などを述べやすい体制が確保されている。		A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入園説明会や年度初めの保育説明会、クラス懇談会で、保護者が要望や意見を述べやすいように様々な機会を設けていることを伝えています。</li> <li>・苦情の申し出を受け付け、迅速に解決する苦情解決制度が整え、担当者や責任者を決め、第三者委員を設置していること、市長への手紙、市民オンブズマンなどの制度を利用できることを伝えています。重要事項説明書や入園のしおり、「東小田保育園の保育」にも連絡先や担当者などの氏名を記載しています。苦情解決制度について玄関に掲示しています。また、コミュニティーBOXを設置しています。いつでも相談できるように日頃から声かけを心がけ、話しやすい雰囲気づくりに努めています。川崎市保育園苦情解決要綱に基づき、苦情やトラブルの対応と解決に関するマニュアルを作成し、年1回見直しています。受け付けた時は、状況の把握と対応策を検討し、早急に解決に取り組むこととしています。匿名の申し出には、対応策を保護者全体に公表します。</li> <li>・保護者の意見や要望は、日常の業務や保育の中で解決しています。</li> </ul>		
評価項目		実施の可否
①	子ども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	子どもからの意見など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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童票や身体測定、健康診断、個人記録表（発達記録）などによって、一人一人の子どもの状況を把握しています。登園時、保護者から「健康記録表」や「連絡表」、口頭で子どもの生活リズムや家庭状況、心身状況を把握し、子どもが快適に過ごせるような保育を心がけています。日ごろ子どもの欲求や気持ちを受け止め、その子らしさをのびのびと表現したり、気持ちを満たしたりして安心して過ごせるように援助しています。</li> <li>・異年齢保育の日を「なかよしデー」と名付けて、毎週一日、3・4・5歳児で過ごしています。リズム集会やごっこ遊び、散歩、園庭遊びなどで異年齢の子どもが協同的な体験を重ね、生活が豊かになるように取り組んでいます。</li> <li>・他の保育園の子どもや高齢者デイサービスの利用者と交流するなど生活の幅を広げています。各クラスはテーブルやコーナー、マットなどを設置し、床位置から年齢にふさわしい遊具が自由に取り出し遊ぶことができる環境設定を行っています。自由遊びの時間では、子どもが主体的にのびのびと遊ぶ姿が見られました。</li> <li>・本年度、区のインクルーシブ研究部会に所属し、園内研修を複数回にわたり実施しています。ケースカンファレンスに全職員で取り組み、障がいのある子どもの統合教育に向けて研鑽を積んでいます。</li> </ul>		
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、保護者から「健康記録表」や「連絡表」、口頭で家庭での様子を確認しています。トイレトレーニングや着替えなど生活習慣が身につくように家庭と連携し、子どもの発達の状況に合わせて個別支援計画に織り込み取り組んでいます。一日の子どもの保育状況は乳児は連絡帳、幼児はその日の「クラスの活動」を幼児連絡票（クラスノート形式）に記載しており、迎えの保護者が読むようになっています。また、保護者に担当職員が口頭でその日の子どもの様子を伝え、連続性に配慮した保育を行っています。

0歳児の長時間保育では担任及び関係職員が日中の保育を継続し、安心して過ごせるように環境を工夫しています。1・2歳児はクラスを基本にコーナー保育を行い、落ち着いて好きな遊びを楽しめるように援助しています。幼児は、異年齢保育の体験から互いの関係性ができていて、5歳児の保育室に集まり、遊び込んでいます。時間が遅くなるに従い子ども数が減少し寂しくなることもあり、職員が子どもに関わる度合いを密にし、傍らで安心して過ごせるように配慮しています。

食事をおいしく楽しく食べられるように取り組んでいます。数人のグループに分かれてテーブルにつき、子どもは会話を楽しみながら食べています。献立は2週間サイクルで立て、旬の食材を使用し、塩分を見直し、栄養面、味付け、彩を工夫しています。行事食は、節句や七夕など伝統文化に因んだ料理を提供しています。食物アレルギー・体調不良の子どもには、医師の指示書に基づき保護者と連携し安全な食事を提供しています。食育活動年間計画を作成し、マナーを身につけることをはじめ、野菜の栽培、調理、配膳・片付けの手伝いなどに取り組んでいます。

#### 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

- ・登園時、保護者から「健康記録表」や「連絡表」、口頭で家庭での様子を確認しています。
- ・トイレトレーニングや着替え、歯磨きなど生活習慣の習得に向けて家庭と連携を図りながら、子どもの発達の状況に合わせて個別支援計画に織り込み取り組んでいます。子どもがトイレなど絵本や紙芝居を見て理解し、意欲を引き出すように無理のない声かけを行っています。
- ・保育士・看護師・栄養士が連携して、歯の健康や夏の健康、風邪予防など子どもに向けた講習会を行い、自分の健康に関心を持つように活動しています。
- ・デイリープログラムに各クラスの睡眠や休息の時間を設定しているほか、発達や生活リズムに合わせて個別対応も行っています。年長児の午睡は、3月末まで実施しています。
- ・一日の子どもの保育状況は、乳児は連絡帳、幼児はその日の「クラスの活動」を幼児連絡票（クラスノート形式）に記載していて、保護者が読めるように用意しています。また、保護者に担当職員が「引継ぎ簿」で確認したその日の子どもの様子を伝えていきます。
- ・年度初めの保育説明会やクラス懇談会、個人面談、アンケートで保護者の意見や要望を捉えています。

#### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間保育の取り組みでは、0歳児は合同保育は行わず、担任及び日頃関わりを持つ職員が保育を継続し、安心して過ごせる環境を維持しています。</li> <li>・1・2歳児は、クラスを基本にしなが互いの部屋を往来できる合同保育を実施しています。コーナー保育を行い、落ち着いて好きな遊びを楽しめるように配慮しています。</li> <li>・3・4・5歳児は5歳児の部屋に集まり、合同保育を行っています。幼児は日中で週1回異年齢でテーマを決めた保育を実施していて、互いの関係性ができています。子ども同士が異年齢で自然に関わり互いを受け入れながら遊び込んでいます。</li> <li>・保育室内には異なる遊びコーナーで、複数のテーブルを配置し、日中とは異なる種類の遊具に触れることができるなど、変化のある環境設定を工夫しています。</li> <li>・時間が遅くなるにつれて子ども数が減少してきますが、職員の子どもに関わる度合いが大きくなり、側でゆっくりと安心して過ごしています。</li> </ul>		
評価項目		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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事は子どもが意欲を持っておいしく楽しく食べることを基本に取り組んでいます。給食は、数人のグループに分かれてテーブルにつき、子どもは会話を楽しみながら食べています。訪問調査の日、3歳児の給食ではメニューの発表があり、「お箸上手に持ってるね。お箸検定に受かるかな。」などと職員が食事のマナーについて声かけしています。子どもは食べ終わると、「全部食べた。」と職員にお皿を見せながら得意そうに報告し、「デザート食べていい？」と伊予柑の皮をむき美味しいそうに食べていました。</li> <li>・川崎市統一の2週間サイクルの献立で食事を提供しています。旬の食材を使用し、塩分量の目標を確認し、栄養、味付け、彩を工夫しています。</li> <li>・行事食では、ひなまつりや節句、七夕など伝統文化に因んだ料理を作っています。食物アレルギー及び体調不良の時は、医師の診断書や食事箋に基づいて、保護者と連携しながら安全な食事の提供に努めています。</li> <li>・食育活動年間計画を立て、食事の挨拶、ひらがな献立、マナーなどの食育、会食・行事、野菜の栽培、調理、配膳や後片付けの手伝いに取り組んでいます。保護者に、離乳食の進め方や食事に対する取り組みを伝えています。</li> </ul>		
評価項目		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
<p>・家庭と連携し、24時間を通して生活のリズムを整え、健康を管理しています。「健康管理年間計画」に従って、保育士、栄養士、看護師が連携し、歯磨き指導、風邪予防など健康教育を年4回実施しています。子どもの健康上の配慮事項リストを保健日誌につづり保育に生かしてしています。病気や事故、怪我の予防と対応について、年度初めの保育説明会で保護者に説明しています。発生時は、状況を把握し応急処置をとるとともに、保護者に状況を伝えています。</p> <p>・健康診断は、0・1歳児は毎月、2歳児以上は年3～4回、歯科検診は年1回それぞれ実施しています。結果は、乳児は連絡帳、幼児は健やか手帳に記載し、保護者に報告しています。併せて、児童票などに記載し、日常の保育で活用しています。</p> <p>・感染症発症時の登園停止期間など健康に関する留意事項は、入園時に配付する「東小田保育園の保育」に記載しています。各種の予防接種は、「すこやか手帳」に保護者が摂取後記載し、未接種の子どもには接種を勧めています。感染症予防のため、0歳児から手洗いやうがいを励行しています。発症した時は、玄関前やクラス前に症状や潜伏期間などの情報を掲示し周知するとともに、注意を促しています。SIDSチェックは、0歳児は5分おき、1歳児以上は10分間隔で、5歳児まで全員に実施しています。</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児突然死症候群（SIDS）など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

市立保育園としての理念や方針に基づいた基本方針や目標を策定しています。これらを全体職員会議において職員に周知し、行動規範としています。目指す内容が分かりやすく、日頃行っていることを織り込んでいます。方針・目標は、玄関や事務室などに掲示し、保護者へ周知するとともに、理解を求めています。年度初め保育説明会において、資料を作りスライドを使って説明するなど視覚にも訴えています。また、説明内容を図式化するなど、分かりやすくするために工夫しています。

市の「新たな公立保育所のあり方基本方針」に基づき、ランチ型施設としての役割を果たすとともに、「保育の質の向上」と「地域の子育て支援」に取り組んでいます。各会議を通して、市の「保育の質ガイドブック」をもとに情報共有を図っています。保育の質の向上を目指し、計画的に園内研修が行っています。職員全員が「キャリアシート」を作成し、こうした活動を記録するとともに、これをもとに園長との定期的面談で確認し、業務の改善・保育の質向上につなげています。

提供する保育について、職員が作成した「キャリアシート」や園長との面談などを活用しながら、組織的に質の向上に取り組んでいます。第三者評価を受け（前回は2013年度）、改善事項を取り上げ、全体職員会議などで話し合いながら改善に取り組んでいます。事業環境の変化について、市の担当部署との連絡を密にして必要な情報を入手しています。地域の保育ニーズの動き、社会の意識や考え方の変化を踏まえて、新しい取り組みは全体職員会議など職員の意見や提案を取り入れ、検討する仕組みを整えています。

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

・保護者には、入園説明会および年度初めの保育説明会において、基本方針や目標について資料を配付して説明しています。職員には、全体職員会議などで周知し、行動規範としています。保育園の目指す内容を分かりやすく、日頃から行っていることを盛り込み、確認しながら説明しています。

・基本方針や目標は、玄関や事務室などに掲示し、保護者へ理解を求めています。年度初めの保育説明会では、プロジェクターを使って視覚からも訴えています。資料内容も図式化するなど分かりやすくなるように工夫しています。

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念・基本方針の実現に向けた中・長期計画を策定するとともに、年度事業計画に反映しています。</li> <li>・市の「新たな公立保育所のあり方基本方針」に基づき、①地域の子ども子育て支援、②民間保育所等への支援、③公民保育所の人材育成等の機能を担い、ランチ型施設としての役割を果たしています。</li> <li>・「川崎市子ども・子育て支援事業計画 子どもの未来応援プラン」の基本理念に基づき、「保育の質の向上」と「地域の子育て支援」に取り組んでいます。</li> <li>・保育年間計画などに従って、年度中途及び年度終了時に、各事業の実施状況を検証・評価しています。全体職員会議やランチ会議において、職員に周知するとともに、年度初め保育説明会や各クラス懇談会において、保護者などにも説明し周知しています。</li> </ul>		
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長は、年度初めに「保育運営方針」を作成し、全体職員会議において職員全員に表明し説明しています。</li> <li>・各会議において、市の「保育の質ガイドブック」をもとにした情報共有を図り、また、保育の質の向上を目指し、計画的に園内研修を実施しています。本年度は、インクルーシブ保育、リズム研修などを実施しました。</li> <li>・市の人事評価マニュアルに従って、職員全員が「キャリアシート」を作成し、これをもとに園長は定期的な面談を行い、業務の改善や質の向上につなげています。</li> </ul>		
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供する保育について、職員が作成した「キャリアシート」及び園長との面談などを通して質の改善に向けて組織的に取り組んでいます。</li> <li>・年度末に1年間の取り組みを振り返り、目標を達成できたかどうかを評価し、その結果を次年度に活用しています。</li> </ul>		
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業環境の変化などについて、市の担当部署との連絡を密にして、必要な情報を入手しています。</li> <li>・園においては、改善や新しい取り組みについての対応は、全体職員会議で検討することにより職員の意見を吸い上げて実行しています。</li> </ul>		
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

保育園が地域の一員（または資源）としての役割を果たすため、有する機能や専門性の活用やボランティアの受け入れに取り組んでいます。地域に向けた便り「おにわつうしん」などを発行して保育園の情報を発信し、開かれた組織となるように努めています。また、地域の子育て家庭に、園庭開放をはじめ、水遊び・身体測定・体験保育・育児相談などの事業に取り組んでいます。中高生ボランティアや職場体験を受けれています。本年度は、地域のボランティア団体の協力を得て、子どもが自然環境（エコ）に興味や関心を持つように一緒にエコプロジェクトに取り組み、「スマートライフスタイル大賞最優秀賞」を受賞しました。

幼保小実務担当者会議や地域子育て支援担当者連携会議などに参加し、地域の福祉向上及びニーズを把握するため必要な情報を入手しています。公民認可（認可外含む）園長連絡会や園長校長連絡会などにも参加し、有益な情報を入手しています。個別の支援についてケースカンファレンスを実施し、市の南部療育センターや保健福祉センター、区の福祉事務所などとの関係を密にしています。主任民生委・児童委員との連携や小田子育てサロンへの参加を通して、地域の福祉向上のための情報の把握に努めています。

評価分類

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

A

・地域に向けた便り「おにわつうしん」などを発行し、保育園の情報を発信しています。掲示板や町内会の回覧板も活用するなど、地域に開かれた組織となるように努めています。  
 ・地域に対する支援事業として、子育て家庭の保護者と子どもを対象に、園庭開放・水遊び・身体測定・体験保育・育児相談を実施しています。また、小田子育てサロンへ職員を派遣して貢献したり、高齢者デイサービスセンターと交流するなど地域との連携を深めています。  
 ・ボランティアの受け入れにも力を注いでいます。受け入れにあたっては、「受入の手引き」に従ってオリエンテーションを行い、プライバシーの尊重や守秘義務の遵守を徹底しています。本年度は、地域のボランティア団体の協力を得て、子どもが自然環境（エコ）に興味や関心を持つように一緒にエコプロジェクトに取り組み、「スマートライフスタイル大賞最優秀賞」を受賞しました。今後も、職員以外の大人と交流する機会を増やすことが期待されます。

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

・幼保小実務担当者会議や地域子育て支援担当者連携会議などに参加し、また、公民認可（認可外含む）園長連絡会や園長校長連絡会などからも有益な情報を入手しています。  
 ・個別の支援について、ケースカンファレンスを実施し、市の南部療育センターや保健福祉センター、区の福祉事務所などとの関係を密にしています。  
 ・主任民生委員・児童委員との連携を進め、小田子育てサロンへ職員を派遣するなど、地域の福祉向上に関する情報の把握に努めるとともに、活動に参加しています。

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などに参画している。

○

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

職員は、市の保育所配置基準に基づいて配置されています。子どもの状況などを配慮した職員配置が行われ、時差勤務や週休代替などを取り入れています。適切な保育を目指し、年1回全職員が自主考査(自己評価)を実施しています。全国保育士会倫理綱領や児童憲章を基にしたマニュアルを作成し、意識高揚を図っています。人材配置について、必要な人材の確保は保育園の組織的な課題として共有化しています。

市の人事評価制度に従って園長は職員との個人面談を行い、適切な人材構成に取り組んでいます。臨時職員・非常勤職員との懇談会や個人面談を実施し、職員全員で適切な保育に取り組んでいます。区の公営保育園実習生受入マニュアルに従って、実習生の受入・育成に取り組んでいます。市の職員研修計画に従って、職員の資質向上のための研修を受講しています。人材育成の一貫として「キャリアシート」に基づいた個人目標や受講履歴などを参考に、必要な研修を受講しています。規定の研修以外に自主研修にも取り組み、スキルアップにつなげてい

職員の就業状況の管理は、担当職員が担い、リーダー・フリー会議で問題点を改善するなどの勤務体制の整備に取り組んでいます。園長と職員との個人面談などで職員の意向を確認し、キャリアラダー（市の職員を対象としたキャリアアップのための仕組み）にも取り組んでいます。産業医の職場巡視(年1回)において、休暇状況・時間外・職場環境などの見直しを行っています。希望があれば市の「こころの相談室」につなぎ、専門家に相談できる仕組みが用意されています。

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

- ・職員は、市の保育所配置基準に沿って配置されます。子どもの状況などに配慮した職員配置が行われ、時差勤（延長保育などに対応）や週休代替などを取り入れるなど適切な人材確保に努めています。
- ・自主考査(年1回)を職員全員で実施し、適切な保育を目指しています。全国保育士会倫理綱領や児童憲章を基にしたマニュアルを作成し、意識高揚を図っています。
- ・園長は、市の人事評価制度に従って、職員との個人面談（年3回）を行い、「人事評価シート」をより評価を行っています。臨時職員・非常勤職員の懇談会や面談を実施し、職員全員で目指す保育に取り組んでいます。
- ・実習生の受け入れにも対応し、担当職員が派遣元の学校と実習生の意向を重視しながら、実習内容を調整し、円滑な実習ができるように環境を整備しています。

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・倫理など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。	○

<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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の担当部署及び区の支援担当による職員研修の実施計画に従って、職員の資質向上を図る研修を活用しています。人材育成の一貫として、保育士・栄養士・看護師は「キャリアシート」を作成し、個人目標や受講履歴に基づいて必要な研修を受講しています。</li> <li>・市の研修計画には、経験年数に合せた新任期・中堅期・中堅後期・担当係長・係長・課長補佐研修などが設定されています。規定の研修以外に、自主研修にも取り組んでいます。</li> <li>・研修受講後、報告書を作成し、園内での報告会を行い、学んだことを共有しスキルアップにつなげています。また、課題を設定した専門研修、研修の評価・見直しを行っています。</li> </ul>		
<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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当職員を決め、就業状況を管理し、リーダー・フリー会議で問題点を取り上げて改善に取り組んでいます。園長と職員との面談などで職員の意向を確認し、キャリアラダーにも取り組んでいます。</li> <li>・産業医の職場巡視(年1回)において、休暇状況・時間外・職場環境などの見直しを行っています。希望すれば、市の「こころの相談室」につなぎ、専門家に相談できる仕組みが用意されています。現状、業務が多忙で、職員に多くの負担がかかっていると見られます。</li> </ul>		
<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）（ 82 ）人
- 回収率 76%（ 62 ）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	落ち着いて過ごせる雰囲気になっているか。	85%	5%	10%	0%
		53 人	3 人	6 人	0 人
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	90%	2%	8%	0%
		56 人	1 人	5 人	0 人
3	提供されている食事は、子どもの状況に配慮されているか。	87%	2%	11%	0%
		54 人	1 人	7 人	0 人
4	子どもの保育について、保護者と園に信頼関係があるか。	87%	3%	10%	0%
		54 人	2 人	6 人	0 人
5	園の生活で身近な自然や社会と十分かかわっているか。	89%	2%	8%	2%
		55 人	1 人	5 人	1 人
6	安全対策が十分に取られているか。	81%	0%	16%	0%
		50 人	0 人	10 人	0 人

利用者個人の尊重

7	一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか。	85%	0%	13%	0%
		53 人	0 人	8 人	0 人
8	子どものプライバシーは守られているか。	89%	2%	8%	0%
		55 人	1 人	5 人	0 人

相談・苦情への対応

9	保護者の考えを聞く姿勢があるか。	89%	2%	8%	2%
		55 人	1 人	5 人	1 人
10	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか。	56%	34%	5%	2%
		35 人	21 人	3 人	1 人
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	66%	5%	16%	2%
		41 人	3 人	10 人	1 人

周辺地域との関係

12	周辺地域と園との関係は円滑に進められているか。	77%	2%	10%	2%
		48 人	1 人	6 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か。	37%	2%	5%	0%
		23 人	1 人	3 人	0 人