

第三者評価結果報告書

総括	
対象事業所名	アスク本牧保育室
経営主体(法人等)	株式会社 日本保育サービス
対象サービス	横浜保育室
事業所住所	〒231-0827 横浜市中区本牧和田1-1 グランデュオ本牧1B
設立年月日	平成11年3月1日
評価実施期間	平成24年6月～24年9月
公表年月	平成24年10月
評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部
評価項目	横浜市評価基準
総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）	
【施設の特徴】	
【立地】 本保育室は平成11年3月に開園し、園舎は本牧通りに面して道路向かい側には三溪園、園舎後背地には本牧和田公園、本牧山頂公園が広がって、その地域には本牧小学校、本牧地区センター、中図書館があり、子どもたちの社会的施設の利用や戸外活動には良好な環境にある。	
【特色】 定員45人、現在籍園児26人で、小規模なアットホームなあたたかい雰囲気の中で、全職員で全園児一人ひとりを見守っていく保育を行っている。	
【優れている事項】	
1、全職員による園児情報の共有化 職員会議（カリキュラム会議を兼ねる）の前日までに、各クラスはクラス全園児の状況を記載して提出し、これを事前に全職員に配布している（その他の職員会議付議事項も記載）。これにより職員会議の効率化と、全職員による全園児情報の共有化がもたらされ、乳児保育に対する全職員の一体感が醸成されている。保護者アンケート結果でも「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」の満足度（「満足」「どちらかと言えば満足」の合計割合）は94%と極めて高くなっている。	
2、保育環境の整備（清浄化と遊び） 全職員による衛生マニュアルの勉強会を行い、衛生的な保育環境の向上のために問題点を出し合って、レイアウト変更により保育室内により一層の陽光の取り込み、24時間換気の実施、空気清浄器の設置を行ってマンション内保育環境を清浄化し、乳児の遊び環境としては、コーナーの設置や室内にテントハウスを出してその中に隠れて遊ぶなど、狭い空間を利用して楽しく遊ぶ環境を整備している。	
3、保育内容についての保護者の反応 今年度、園長をはじめ職員は子どもの遊びや子どもへの対応について学び、意識を高め、努力した結果、保護者アンケート項目「日常の保育内容について」の「遊びに関する6項目」の満足	

度は97.5%(内4項目が100%)、「生活に関する6項目」の満足度は98.6%(うち4項目が100%)と保護者から高い評価を得ている。

【改善を期待したい事項】

1. 苦情・要望の吸収体制の強化

苦情・要望受付記録が、調査時点で平成23年度扱い1件しかありませんでした。日頃の保護者との対話の中で発生するささやかな苦情・要望も記録管理して全職員に周知し、再発防止に努力されることを期待します。

2. 近隣対策としての町内会加入

現在、近隣地域対策として、定員空きを利用した一時保育、勤労感謝の日に商店街や消防署などへの子どもたちによるプレゼントなど活動していますが、保育室の保育内容などを日常的に近隣に周知するため、町内会に加入してPR面で町内会組織を活用することなどの検討を期待します。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- 職員が子どもに話をするときは、子どもと同じ目線になることを常に意識し、分かりやすく、ゆっくりと話している。
- 1～2歳児は自我の芽生えや反抗期などで、身の回りのことなど自分でやりたがる場合が多いが、その際にせかしたり、職員がやってしまうのではなく、時間の許す限りは子どもの気持ちを尊重して見守るようにしている。
- 個人情報の管理については、業務マニュアルにと研修受講により全職員が周知し、個人情報に関する書類は、事務所内ロッカーで施錠保管しており、勝手な持ち出しは厳禁している。
- 性差はなく、園内で使うもの(カラー帽子、食事用エプロンなど)は全員同じものを使用し、出席簿の順番も男女で分けず、名前順(あいうえお順)にしている。

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

- 全園児の個別指導計画を作成し、見直しに当たっては、食事面や、トイレトレーニングなど、家庭との連携が必要なことに関しては特に送迎時の会話や連絡ノートを通じて、保護者の意見や要望も取り入れながら、また、園としての方針も伝えながら行っている。
- 連絡ノートには体温(1日2～3回検温)、食事量とその様子、午睡時間、排便回数、その日の活動の様子などを記入し、お迎え時には可能な限り担任が対応し、その日の子どもの様子を口頭で伝えながら保護者に渡している。
- 入園後の子どもの様子については、児童票と発達記録に毎月の子どもの様子を記録している。児童票は5領域に沿って子どもの成長の様子や状況を記録し、5領域以外にも生活(睡眠・食事・排泄・清潔・着脱)面や、情緒、遊び面も記入している。発達記録は年齢ごとに望ましい子どもの姿の項目があり、それへの達成度を毎月記録している。
- 当園は0～2歳児の施設のため、給食など食べることに 대해서는、まだ第一段階なので、偏食をなくす事や、完食することには、あまり重点をおらず、「みんなで食べることは楽しいこと、おいしいこと」を感じられるよう、また、好きなものを好きなだけ食べて、お腹いっぱいになり満足することを大切に考えている。この基本方針は、職員会議などを通して職員に周知している。
- 保育室内にコーナーを設け、玩具が自由に取り出せるようにしている。

	<p>自由遊びの際などに職員が玩具を準備はするが、それ以外の玩具でも、子どもが好きな玩具で自由に遊べるようにしている。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育環境は良好に保たれ、具体的には園舎内は24時間換気を作動させ、空気清浄器を各室に設置し、室内空気は清浄で気になる臭いなどはない。また、全保育室に温湿度計を設置し、温湿度は適正に保たれ（冬場温度17℃～22℃、湿度40%～60%、夏場温度19℃～24℃、湿度45%～65%）毎日保育日誌に午前午後の温湿度を記入管理している。 ・1・2歳児の保育室は、食べる・寝るなどの機能別にはなっていないが、午睡の前には、保育室の清掃・消毒を行い窓側のカーテンを閉めて電気を消し、穏やかな曲の音楽をかけて、落ち着いて安眠できる環境にしている。遊びの時には保育室内にテントハウスを出してその中で隠れて遊んだり、コーナー等をもうけて落ち着いて遊べる環境にも配慮している。 ・沐浴設備があり、0～2歳児とも必要に応じて使用している。 ・個別指導計画は、その月が終わるとクラス全職員で評価・反省を行い、職員会議でも検討し、その上で園長の認可を得て、その評価・反省結果を次月の個別指導計画に反映させている。 ・入園後の子どもの様子については、児童票と発達記録に毎月の子どもの様子を記録している。児童票は5領域に沿って子どもの成長の様子や状況を記録し、5領域以外にも生活（睡眠・食事・排泄・清潔・着脱）面や、情緒、遊び面も記入している。発達記録は年齢ごとに望ましい子どもの姿の項目があり、それへの達成度を毎月記録している。
<p>4.地域との交流・連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民との交流面では、散歩時には職員と子どもたちが地域の方々に元気よくあいさつを交わし、ハイタッチや手を振ったりして交流を深めている。 ・夏まつりや運動会などのお知らせのポスターを近隣の商店や、小学校に掲示し地域住民に情報を提供した。 ・近隣との友好関係面では、昨年度は勤労感謝の日にプレゼント（手作りタバストリー）を製作し、子ども達から近隣商店や、地区センター、消防署などへプレゼントし、たいへん喜ばれた。 ・地域の施設利用では、運動会は本牧小学校の体育館を借りて開催し、地区センターの会議室は、生活発表会の会場とし借り、また、子どもたちの散歩に地区センターのプレイルームを利用している。 ・地域子育て支援を目的として、一時保育の受入れの地域ニーズについて職員間で話しあい、4月～6月は定員に余裕があったため一時保育を随時受け入れていたが、7月以降は月極保育人員が定員一杯になったため、月極の子どもの欠席があった場合のみ受け入れることとした。
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園の基本方針や園目標は、入園年度初めの運営委員会で保護者に説明し、行事の後には必ず保護者アンケートを実施し、保護者の意向の把握に努めている。 ・子どものお迎えの際には、なるべく担任が対応し、その日の子どもの様子を口頭で伝えている。 ・連絡ノートは担任やその日保育を担当した職員が、活動の様子や体調などを毎日記入している。保護者からの記入が無い日でも園での様子は毎日記入し伝えている。 ・個人面談は、日時を保護者の希望を聞き取り、希望に沿って行っている。 ・保護者からの相談は相談内容が他の保護者に聞かれないよう事務室や空いている保育室などを利用するなど配慮している。 ・毎月初に「園だより」を発行し・各保育室にはクラスごとの週案を掲示し、

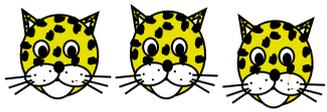
	<p>また、週2～3回は保育室内にその日の活動の写真を掲示して、子どもたちの活動の様子が分かるように努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保育参観週間を設定（1週間）し、その中で保護者の都合のよい日にち・時間に参観してもらう機会を作っている。 • 苦情受付責任者は園長である旨を入園時に配布する「入園のしおり」に記載し、口頭でも説明している。 • 親子参加の行事後はアンケートを実施し、具体的な意見・要望があった場合にはその後の参考にしている。行事のこと以外にも、保育室全体に関しての意見・要望を書き込めるスペースも毎回必ず作っている。
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全社的な人材育成計画としての職員研修体系策定は設置法人が行い、今年度より階層別研修として、経験年数や役職ごとに1年間の研修が組みられ、その他希望研修を含め職員は積極的に受講している。 • 園内研修については、職員は園長と協議または指導の下に個々に一年間の成長目標・研修目標を立てており、上半期と下半期の2回評価・反省を行い、園長は職員の当該目標に対しての評価とアドバイスを行っている。 • 園外研修としては、昨年度、今年度と横浜市中区開催の研修を職員が受けて、手遊びなどを学んだ。 • 今年度エリア別研究会で一年間手作り玩具について学ぶ職員がおり、新たな玩具の作り方など覚えてきたことで園内研修を行う予定している。 • 職員にはそれぞれの年齢や経験に応じた役割や期待水準を明文化したものを配布している。 • 職員会議で園長の発題について職員が自由に意見やアイデアを出し合う機会も設けており、朝の開園準備体制と出勤時間などの改善が行われた。

評価機関による評価(案)



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

評価領域 I 利用者本人（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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・園目標に「明るく元気でへのびのびと」を掲げ、法人運営理念「安心安全を第一に」「お子様にとっていつまでも思い出に残る保育を」「利用者のニーズに合った質の高い保育サービスの提供」「職員が楽しく働けること」と共に、利用者本人を尊重したもものとなっている。 ・保育課程は、子どもたちにとって最善の利益を考え、子どもたちの状況を考慮して戸外活動などを積極的に取り入れるなど、全職員で話し合って作成・変更した。 ・保育課程は、今年度最初の運営委員会で保護者に配付・説明している。また、園目標変更についても説明し賛同を得ている。
<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"> ・保護者との入園面接時に、子どもの生育歴（集団保育経験の有無、アレルギーの有無、疾病など）や家庭での状況、保育園で気を付けて欲しい事などを聞いて記録保管し、職員はいつでもそれらの記録を閲覧して日々の保育に活かしている。 ・慣らし保育については見学時や入園契約時に説明し、必要に応じて対応している。 ・0歳児は個別に主担当者を決めているが、1歳児については児童票記載者を定めて、保育上の主観察者（実質的に主担当者）を決めている。 ・乳児の心理的抛り所のものとして、家庭で使っているガーゼ、タオルなどについては、必要に応じて持ちこみを許可している。 ・連絡ノートには体温(1日2~3回検温)、食事量とその様子、午睡時間、排便回数、その日の活動の様子などを記入し、お迎え時には可能な限り担任が対応し、その日の子どもの様子を口頭で伝えながら保護者に渡している。 ・年間指導計画は1年を4期に分け、年齢ごとに期ごとに評価・反省を行っている。 ・個別指導計画は、全園児について毎月作成し、その月が終わるとクラス全職員で評価・反省を行い、職員会議でも検討し、その上で園長の認可を得て、その評価・反省結果を次月の個別指導計画に反映させている。

I-3 快適な施設環境の確保



・保育環境は良好に保たれ、具体的には園舎内は24時間換気をし、空気清浄器を各室に設置して室内空気は清浄で、気になる臭いなどはない。また、全保育室に温湿度計を設置し、温湿度は適正に保たれ

(冬場温度17℃～22℃、湿度40%～60%、夏場温度19℃～24℃、湿度45%～65%) 毎日、保育日誌に午前午後の温湿度を記入管理している。

・1・2歳児の保育室は、食べる・寝るなどの機能別にはなっていないが、午睡の前には、保育室の清掃・消毒を行い、窓側のカーテンを閉めて電気を消し、穏やかな曲の音楽をかけて、落ち着いて安眠できる環境にしている。遊びの時には、保育室内にテントハウスを出してその中で隠れて遊んだり、コーナー等をもうけて落ち着いて遊べる環境にも配慮している。

・沐浴設備があり、0～2歳児とも必要に応じて使用している。

I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力



・0～2歳児全員個別指導計画を作成し、見直しにあたっては、食事面や、トイレトレーニングなど、家庭との連携が必要なことに関しては、特に送迎時の会話や連絡ノートを通じて、保護者の意見や要望も取り入れながら、また、園としての方針も伝えながら行っている。

・入園後の子どもの様子については、児童票と発達記録に毎月の子どもの様子を記録している。児童票は5領域に沿って子どもの成長の様子や状況を記録し、5領域以外にも生活(睡眠・食事・排泄・清潔・着脱)面や、情緒、遊び面も記入している。発達記録は年齢ごとに望ましい子どもの姿の項目があり、その達成度を毎月記録している。

<工夫している事項>

・全職員が全園児の状況を共有するため、クラス担任は毎回の職員会議前にクラス全園児の状況を記載して提出し、そのコピーを職員会議前に全職員に配布している。それにより、会議の効率化に加えて全職員の全園児の状況理解が進み、結果としてクラス担任不在でも保護者対応が可能となり、保護者の満足度も高い。(アンケートで満足度94%)

I-5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み



- ・障がい児への取り組みは、職員が障がい児支援の社内研修に参加するなど発達遅滞児についての保育を学び、理解を深めている。また、園舎内構造は、玄関・保育室はバリアフリーになっている。
- ・障がい児に対しての個別指導計画用の会社フォーマットがあり、計画の立て方など社内研修で学び、障がい児が入園した際には対応できるような準備ができています。現在障がい児は在籍していないので、個別指導計画は立てられていない。
- ・全職員は虐待予兆発見の観察ポイントを周知し、朝や着替えの際などに、表情や体の観察をしている。
- ・食物アレルギー児に対する代替食に関しては、医師の指示や保護者の意見を参考に、栄養に不足がないような代替食材を使用している。誤食防止のため、アレルギー児の食事は専用の黄色いトレイを使用し、アレルギー児の机は除去なしの子どもとは別に用意し、職員が必ず一人ついて見守っている。
- ・両親のどちらかが外国籍の家庭には、連絡ノートをひらがなで記入したり、漢字にふりがなをつけたり、持ち物などのお知らせも写真や絵を利用したり、持参物は実物を見せるなど工夫している。

評価分類

評価の理由（コメント）

I-6 苦情解決体制



- ・苦情受付責任者は園長であり、入園時に配布する「入園のしおり」に記載し、口頭でも説明している。
- ・親子参加の行事後はアンケートを実施し、具体的な意見・要望があった場合にはその後の参考になっている。行事のこと以外にも、保育室全体についての意見・要望を書き込めるスペースも毎回必ず作っている。
- ・園単独で解決できないケースが発生した場合は、中区こども家庭支援課及び第三者委員に相談する体制はできている。（実績確認済み）

＜コメント・提言＞

- ・行事ごとに保護者アンケートを実施して、要望意見等は次回行事に反映させています。しかし、保護者に対してアンケート結果のフィードバックがなされていません。園だより等の紙面で、アンケート結果の保護者へのフィードバックを期待します。
- ・苦情発生記録が23年度発生分1件しかありません。職員は積極的に保護者とコミュニケーションを図っていますので、その折聞いた苦情・要望事項も記録して、職員会議等で対応を協議するなど、積極的な取り組みが期待されます。

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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育室内にコーナーを設け、玩具が自由に取り出せるようにしている。自由遊びの際などに職員が玩具を準備はするが、それ以外の玩具でも、子どもが好きな玩具で自由に遊べるようにしている。 ・2歳児は、室内でも戸外でも簡単なルールのある遊びを取り入れて行い、友達と一緒に遊ぶ楽しさや、ルールを守って遊ぶことを経験できるようにしている。 ・栽培活動として、2歳児がひまわり・コスモスの種を蒔き、水やりをしている。散歩に行く際などに、葉っぱが増えている様子などを観察している。三溪園に散歩に行った際は、給食で残ったパンを持って行って、池にいる鯉に餌やりをしたり、鳩や鴨や猫を観察したりと、生き物と触れ合う機会を作っている。 ・1～2歳児はまだ言葉が未熟で、気持ちがうまく伝えられず、友達の持っている玩具を取ってしまったたり、手が出たりすることがあるが、職員が仲立ちをし、玩具がほしい時には「かして」など、言葉で伝える事や、お友達に手を出してはいけない事を、その場できちんと伝えている。 ・ほぼ毎日、午前中に散歩に行っている。午後もおやつの後、時間や職員の人数の都合が合えば、裏手の公園に散歩に行くこともある。散歩の行き先は毎回変えて、子ども達がいろいろな経験ができるようにしている。
<p>Ⅱ－１ 保育内容[生活]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・当園は0～2歳児の施設であり、給食など食べることに関しては、偏食をなくす事や、完食することには、あまり重点をおかず、「みんなで食べることは楽しいこと、おいしいこと」を感じられるよう、また、好きなものを好きなだけ食べて、お腹いっぱいになり満足することを大切に考えている。この基本方針は、職員会議などを通して職員に周知している。 ・乳児の授乳は、担当の職員が行い、授乳中は子どもと目を合わせながら、やさしく声を掛け、ゆったりと行っている。 ・給食は旬の食材を多く取り入れた献立で、野菜は火を通し過ぎず、色鮮やかな盛り付けを工夫している。1～2歳児は席に着いてから絵本を読み、落ち着いてから食事ができるようにしている。食器は強化磁器食器を使用している。 ・子どもの好き嫌いを担当が把握しており、苦手なものは配膳前に量を少なくするなど、配慮している。 ・食事中に調理担当者が、調理室の窓から子ども達の食べている様子を見たり、保育室に来て子ども達に話しかけたりしている。 ・献立表は、次月分を月末に保護者へ配付している。アレルギー児へは除去にチェックが入っている献立を配付している。 ・1人1人の排泄のリズムを職員が把握し、トイレに誘導している。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理 [健康管理]



- ・業務マニュアルに子どもの健康管理について記載されており、職員はその内容に従い、毎日の健康管理を行っている。
- ・熱性けいれん・ひきつけの有無などの既往症については、入園前面談で園長が保護者から聞き取りを行い、記録管理している。
- ・「個人健康記録票」に、個人の健康診断結果や毎月の身長・体重の計測結果を記録し、ファイルに綴じて、事務所のロッカーに施錠保管している。
- ・健康診断は年2回、園医が来園し行っている。
- ・感染症対応マニュアルに基づき、感染症になった場合の対応について、保護者への周知に努めている。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理 [衛生管理]



- ・マニュアルは年1回設置法人で見直しが行われており、それ以外にも必要があれば、随時見直しが行われている。見直し・改定時には全職員に周知されている。マニュアルは事務所に保管し、職員がいつでも確認できるようにしている。
- ・床掃除は掃除機がけ、水拭きと消毒剤を使用して拭いている。トイレ掃除は箒でゴミを取った後、水拭き、消毒剤で拭き、清潔に保っている。玩具も使用したものは消毒液で拭き、特に0歳児が使用するものは口に入れることが多いので、日々こまめに念入りに行っている。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理 [安全管理]



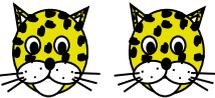
- ・地震対策として、棚やカラーボックスには耐震マットを敷き、転倒防止をしている。
- ・設置法人の災害対応マニュアルと、当園独自の状況に沿って作成した事故防止・対応マニュアルを事務所に保管し、避難訓練の際などに職員が確認している。
- ・地域の避難場所は散歩の目的地にするなどして、職員が避難経路を確認している。
- ・園独自の事故防止・対応マニュアルに、事故発生時に連絡する順番や、連絡先の電話番号を記載し、けがの場合は保護者へ必ず報告しているが、けがの度合いにより、その場ですぐに連絡をする場合と、お迎え時に報告する場合がある。
- ・不審者対策として、玄関はオートロックになっており、インターフォンが鳴った際は、開ける前に必ず誰であるかを確認してから開錠している。

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅱ－３ 人権の尊重</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が子どもに話をするときには、子どもと同じ目線になることを常に意識し、分かりやすく、ゆっくりと話している。 ・1～2歳児は自我の芽生えや反抗期などで、身の回りのことなど自分でやりたがる場合が多いが、その際にせかしたり、職員がやってしまうのではなく、時間の許す限り、子どもの気持ちを尊重して見守るようにしている。 ・個人情報の管理については、業務マニュアルと研修受講により全職員が周知し、個人情報に関する書類は、事務所内ロッカーで施錠保管しており、勝手な持ち出しは厳禁している。 ・性差はなく、園内で使うもの（カラー帽子、食食用エプロンなど）は全員同じものを使用し、出席簿の順番も男女で分けず、名前順（あいうえお順）にしている。
<p>Ⅱ－４ 保護者との交流・連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・園の基本方針や園目標は、入園年度初めの運営委員会で保護者に説明し、行事の後には必ず保護者アンケートを実施し、保護者の意向の把握に努めている。 ・子どものお迎えの際には、なるべく担任が対応し、その日の子どもの様子を口頭で伝えている。 ・連絡ノートは、担任やその日保育を担当した職員が、活動の様子や体調などを記入している。保護者からの記入が無い日でも、園での様子は毎日記入し伝えている。 ・個人面談は、日時を保護者の希望を聞き取り、希望に沿って行っている。 ・保護者からの相談は、事務室や空いている保育室などを利用して、相談内容が他の保護者に聞かれないよう配慮している。 ・毎月初めに「園だより」を発行し、各保育室にはクラスごとの週案を掲示し、また、週2～3回は保育室内にその日の活動の写真を掲示して、保護者に子どもたちの活動の様子が分かるように努めている。 ・保育参観週間を設定（1週間）し、その中で保護者の都合のよい日時に参観してもらう機会を作っている。

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"> ・地域子育て家庭支援を目的として、一時保育の受入れの地域ニーズについて職員間で話しあい、4月～6月は定員に余裕があったため一時保育を随時受け入れていたが、7月以降は月極保育人員が定員一杯になったため、月極の子どもの欠席があった場合のみ受け入れることとした。 ・預り時間は保育室の開園時間内で、保護者の都合に合わせている。一時保育記録として「一時保育記録票」を作成し、お迎え時に保護者にその日の子どもの様子を口頭で伝えている。 ・地域住民に対する子育て相談は、主として一時保育の保護者からの相談があり、主な相談内容は、食事やトイレトレーニングに関することが多い。

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 保育園の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・夏まつりや運動会のお知らせのポスターを、近隣の商店や小学校に掲示し、地域住民に情報を提供した。 ・昨年度は勤労感謝の日にプレゼント（手作りタバストリー）を製作し、子ども達が近隣商店や、地区センター、消防署などへプレゼントし、たいへん喜ばれた。 ・運動会は本牧小学校の体育館を借りて開催し、地区センターの会議室を生活発表会の会場として借り、また、子どもたちの散歩時に、地区センターのプレイルームを利用している。 ・散歩時には、職員と子どもたちが地域の方々に元気よくあいさつを交わし、ハイタッチや手を振ったりして交流を深めている。
<p>Ⅳ－２ サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人のホームページに、当保育室の案内や行事の様子を写真付きで紹介している。パンフレットを中区役所の窓口に置き、中区のフェスティバル「ハローよこはま」に参加し、区内保育園紹介ブースにパンフレットを置いている。 ・利用希望者の問い合わせには、見学できることを案内し、原則として園長が対応している。パンフレットを渡し、見学時に一時保育の登録や、仮入園の申し込みができることを知らせている。 <p><コメント・提言></p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会に加入して、保育室情報を回覧していただくことや、まみたんネットなど、外部の情報媒体に園情報を提供することを期待します。

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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人は人材育成計画としての職員研修を策定し、今年度より階層別研修として、経験年数や役職ごとに1年間の研修が生まれ、その他希望研修を含め職員は積極的に受講している。 ・園内研修については、職員は園長と協議または指導の下に、個々に一年間の成長目標・研修目標を立てており、上半期と下半期の2回評価・反省を行い、園長は職員の当該目標に対しての評価とアドバイスを行っている。 ・園外研修は、昨年度、今年度と横浜市中区開催の研修を職員が受けて、手遊びなどを学んだ。 ・今年度一年間手作り玩具について学ぶ職員がおり、玩具の作り方など覚えてきたことで園内研修を行う予定にしている。

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>V-2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、年2回の自己査定を通して自己の振り返りを行っている。 ・近隣の系列6園によるエリア別研究会で、手作り玩具、行事、合同保育等について学び、他園の活動状況や改善内容、工夫点等を自園に持ち帰って保育活動に活かしている。 ・全園児の個別指導計画の評価反省欄に、週案・月案の指導計画に対して終了後振り返っての評価・反省を記入し、次月（週）指導計画に結び付ける様式となっている。職員はその様式を記入することで当月の評価・反省結果を次月（週）の計画に反映させている。 ・保育理念や基本方針を、職員間で確認しながら日常の保育を振りかえって、第三者評価の自己評価票を職員全員が記入し、その後1ヶ月近くかけて毎日30分ぐらいずつ、お互いに自分の評価結果を報告しながら話し合いを行い、全職員の意見を聞きながら園としての自己評価を園長がまとめた。 ・保育の振り返りは、単に子どもの様子だけでなく、その時の子どもの気持や意欲などを重視して行っている。
<p>V-3 職員のモチベーションの維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員には、それぞれの年齢や経験に応じた役割や期待水準を明文化したものを配付している。 ・職員会議で、園長の発題について職員が自由に意見やアイデアを出し合う機会も設けており、朝の開園準備体制と出勤時間などの改善が行われた。 ・園長による職員面談を年に2回実施しており、その折に職員の要望や満足度などを聞いている。

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"> ・職員の順守すべき事項は社内規則（サービス規程など）に明記され、職員は入社時研修等で周知し順守している。 ・会社として開示すべき諸情報は、設置法人のホームページに詳細に開示されている。 ・設置法人にコンプライアンス委員会が設置されて、園と職員個々に対する法令順守指導を行っている。 ・ゴミの再利用のため、ゴミ箱に選別表示して管理している。 ・省エネ活動として、チェックシートを作成し、利用しないコンセントを抜いたり、使用済みコピー用紙の裏面を再利用している。

VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



・理念・基本方針を明文化したものを、玄関と事務所に掲示して常に職員のとまるところにしている。

・職員会議で理念・基本方針について理解を深めるよう指導している。

園目標変更等の重要事項は、過去の保護者アンケート記載の自由意見を参考にしたり、運営委員会などで保護者の意見を聞き、全職員と協議の上決定している。

・保護者へは、年度初めの運営委員会で園目標の変更理由などを報告・説明し理解を得ている。

・主任を置いていないため、園長が主任の業務を兼務しており、職務経験も社会経験も浅い職員には、保育スキルと共に社会人としてあるべき姿なども指導し、若い職員の良き相談相手にもなっている。

VI-3 効率的な運営



・事業運営に関する情報の収集や分析、人材の育成と管理、中・長期事業計画の策定等は設置法人が行っている。保育室の中長期計画は保育室で策定している。

・次代に備えた組織運営やサービスプロセスの新たな仕組み作りは、設置法人で検討している。重要な情報は毎週火曜日（原則）に開催される園長会で報告され、園長が内容を持ち帰って職員に伝え、当園に関係する事項は、必要に応じて職員と協議・対応している。

・乳幼児心理の学びについて、設置法人より専門家（発達支援専門員や心理学博士）の派遣を受けて、指導を受けたことを日常保育に活かしている。

利用者家族アンケート

施設名:アスク本牧保育室

ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

結果の特徴

◇ 調査対象

調査時点での在園児数26名、全保護者22家族を対象とし、回答は17家族からあり、回収率は77%だった。

◇ 調査方法

評価機関で準備した「家族アンケート用紙」と返信用封筒を、保育園から保護者に直接渡し、約2週間後までに密封して匿名で保育園で用意した回収箱に入れてもらい、密封のままの状態の評価機関が回収した

◇ 総合満足度

施設に対する総合評価は、肯定的な回答は94%(満足59%、どちらかといえば満足35%)と高い評価であった。

◇ 比較的満足度の高い項目

1) 職員の対応について、5項目全体で肯定的な回答は(アレルギーの設問で対象にならない回答を除いて)97%と高い評価であった。中でも「あなたのお子さんが大切にされているか」「保育園生活を楽しんでいるか」「話しやすい雰囲気、態度であるか」は共に100%の満足度となっている。

2) 日常の保育内容、遊び・生活については、設問全体の肯定的な回答は(おむつはずしに関する設問で対象にならない回答を除いて)共に97%と高い評価である。

3) 入園した時の状況について、6項目全体で肯定的な回答は97%で、中でも「見学の受け入れについて」「園の目標や方針についての説明には」「お子さんの様子や成育歴などを聞く対応には」共に100%の満足度となっている。

◇ 比較的満足度の低い項目

1) 園の基本理念や基本方針についての設問で71%が認知しており、100%が理念や方針へ賛同している。

調査結果

■園の基本理念や基本方針について

施設の基本理念や基本方針の認知	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	6%	65%	12%	12%	0%	5%

↓ 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への賛同	賛同できる	まあ賛同できる	どちらともいえない	あまり賛同できない	賛同できない	無回答
	67%	33%	0%	0%	0%	0%

■施設のサービス内容について

問2 入園した時の状況

	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
見学の受け入れについては	71%	29%	0%	0%	0%	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	47%	47%	6%	0%	0%	0%
	その他:					
園の目標や方針についての説明には	53%	47%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	59%	41%	0%	0%	0%	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	47%	47%	6%	0%	0%	0%
	その他:					
入園後に食い違いがなかったかなども含め、費用やきまりに関する説明については	47%	47%	0%	0%	0%	6%
	その他:					

問3 保育園に関する年間の計画について

	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
年間の保育や行事についての説明には	53%	29%	12%	0%	0%	6%
	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	47%	35%	6%	0%	6%	6%
	その他:途中入園のためよくわからない					

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
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)	65%	35%	0%	0%	0%	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	53%	47%	0%	0%	0%	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)	47%	47%	0%	0%	6%	0%
	その他:おもちゃの衛生面が気になる。					
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	47%	41%	12%	0%	0%	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っているかについては	59%	41%	0%	0%	0%	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	53%	47%	0%	0%	0%	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
給食の献立内容については	82%	12%	0%	0%	6%	0%
	その他: まだ給食が始まっていないのでわからない。					
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	65%	24%	0%	0%	11%	0%
	その他: まだ給食を利用していないからわからない。					
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	65%	35%	0%	0%	0%	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	65%	35%	0%	0%	0%	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	53%	35%	0%	0%	12%	0%
	その他: まだ、始めていない。おむつが外れてから入園した。					
お子さんの体調への気配りについては	59%	41%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
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	65%	35%	0%	0%	0%	0%
	その他:					

問5 保育園の快適さや安全対策について

	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
施設設備については	53%	35%	6%	6%	0%	0%
	その他:					
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気については	59%	29%	12%	0%	0%	0%
	その他:					
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	53%	47%	0%	0%	0%	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	41%	47%	12%	0%	0%	0%
	その他:					

問6 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
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	53%	47%	0%	0%	0%	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	59%	41%	0%	0%	0%	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	59%	35%	6%	0%	0%	0%
	その他:					
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	59%	35%	6%	0%	0%	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	53%	35%	12%	0%	0%	0%
	その他:					
保護者からの相談事への対応には	53%	47%	0%	0%	0%	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は	47%	35%	6%	0%	12%	0%
	その他: 残業はまだしていない。					

問7 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
あなたのお子さんが大切にされているかについては	59%	41%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
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は	76%	24%	0%	0%	0%	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	41%	24%	6%	0%	17%	12%
	その他: 配慮いただいていると思うがよくわからない。アレルギーはまだない。					
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	53%	47%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
意見や要望への対応については	53%	35%	12%	0%	0%	0%
	その他:					

問8 保育園の総合的評価

	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
総合満足度は	59%	35%	6%	0%	0%

観察方式による利用者本人調査

アスク本牧保育室

0歳児

0歳児室には5人の子どもと3人の職員がいる。布団の上に気持ちよさそうに仰向けに寝ている子が2人、職員に抱っこされて授乳している子が1人、この姿勢で床の上でオモチャ（ガラガラ）を引き寄せようとしている子、もう1人はこの姿勢のまま右手で床をトントンしている。授乳している子は、飲みながら時折職員の間を見て、安心できるのか、引き続き元気よく飲んでいる。

2人の職員は、起きている子2人と仰向けに寝ている子2人を交互に見守っている。保育室からは、子どもたちの安心感と部屋全体のあたたかい雰囲気を感じた。

1歳児

10名が、保育士の音楽と声に合わせて、体を動かしている。エビ、カニ、と一生懸命に体で表現している子もいれば、できなくてキョロキョロしている子もいる。終わって絵本の読み聞かせが始まる。アンパンマンの絵本。子どもたちは絵本を読む職員の前に座ったが、朝泣いていた子が職員の真ん前に座っていた。全員、読み進むアンパンマンのストーリーに聞き入っていた。この次は小麦粉粘土遊び。テーブルの上に新聞紙を敷き、その上で粘土を丸めたり、ぺったんこにしたり、思い思いの形を作っている。隣の子が作った形を覗き込んでいる子もいた。

2歳児

食事中はおしゃべりでなかなか進まない子もいたが、さすが保育室の最年長児だけあって、食事後の歯磨き、トイレ、着替えは早い。お昼寝前の絵本の読み聞かせのときは、職員の前にお行儀よく静かに座っていた。

0～2歳合同お誕生会

今月のお誕生会に初めに1・2歳児が集まって、やがて0歳児6人が職員にオンブと抱っこで合流した。全員が保育室の左半分に座ると、隣室から「も～い～いかい」と元気な声がかかる。集まっている全員が「も～い～いよ」と答えると、全員の拍手の中に誕生月の子が3人入ってきた。

職員が3人の頭に「王冠」を乗せてから、キーボードの音に合わせて全員で「ハッピーバースデートゥー」を歌う。職員によるお祝いインタビューが始まったが、「あなたのお名前は？」の問いにも緊張して答えられない子もいた。

全園児が集まったの楽しいひとときであった。

平成 24 年度 第三者評価事業者コメント（アスク本牧保育室）

【受審の動機】

昨年度に引き続き、第三者評価を受審させていただきました。園の運営を振り返るとともに、今後の課題を見出す有効な手段として感じたためです。

運営主体の理念として、「利用者に本当に求められるサービスを提供すること」を掲げており、利用者調査を基に保護者のニーズを把握しながら、日々の運営に反映させるべく、評価受審に臨みました。評価機関の選定については、現在行っている保育内容に加え、昨年ご指摘いただいた点が、どの程度まで改善できているかを明確に比較できるよう、昨年度と同様の機関へ依頼しました。

【受審した結果】

自己評価を行い、第三者の目から見ていただくことにより、職員が日々の保育を見直すきっかけとなり、今後、改善すべき点が明らかになるとともに、引き続き努力していくべき自園のよい点にも、改めて気付ける機会となりました。また、全職員が同時期に保育を見直すことで、運営方針や理念、今後園が目指していく方向性を再確認することができました。

今後の課題としては、要望吸収体制をより一層強化し、引き続き利用者のニーズに耳を傾け、利用者からの要望をよりよい園づくりに活かしていけるよう、努力してまいります。

高く評価していただいた点に関しては、自園の長所ととらえ、更なる向上を目指し、今後も継続してまいります。

これからも、職員が働きやすく、楽しんで仕事に取り組める職場を目指し、そして利用者のニーズに沿った保育サービスを提供していけるよう、また、利用者以外の地域住民にも親しみのある、地域に根差した園になれるよう、評価結果を真摯に受け止め、職員の意識向上を保育の質向上へとつなげてまいります。

最後に、受審にあたりご尽力いただいた、評価機関の皆様、ご多忙にも関わらず、利用者調査にご協力いただいた在園児の保護者の皆様に心より感謝申し上げます。