

第三者評価結果報告書

総括	
対象事業所名	アスク川崎西口保育園
経営主体(法人等)	(株)日本保育サービス
対象サービス	保育所
事業所住所	〒212-0014 川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎 1階
設立年月日	平成22年4月1日
評価実施期間	平成24年7月～24年11月
公表年月	平成24年12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
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）	
<p>【施設の特色】</p> <p>保育事業を全国展開する、株式会社日本保育サービスにより、平成22年4月に開設されました。川崎駅西口から徒歩5分、シンフォニーホールなどのある、27階建て大型複合ビル「ミューザ川崎」1階部分にあり、0歳から5歳までの、定員計60名、現在70名の子どもたちが13人の正規職員らに見守られ、生活しています。近隣には、商業施設やオフィスビル、マンションが多く、マンション敷地内には多くの公園があります。園から徒歩5分ほどにある、柳町公園を代替園庭とし、子どもたちは、晴れた日には毎日、散歩に行き、身体を動かし遊んでいます。</p> <p>【保育の特徴】</p> <p>各週1回の年齢に応じた、体操・リトミック・英語の保育プログラムを行い、幼児クラスではプランターで育てた野菜を調理して食べるなどの、クッキング保育を行っています。</p> <p>【優れている点】</p> <p>1. 保護者の意見を聞き、保育に反映する姿勢</p> <p>個人面談や保育参加に加え、毎月、保護者参加の運営委員会あるいは行事を行うなど、園の保育を保護者に知らせる取組を積極的に行っています。運営委員会や行事の際にはアンケートをとり、保護者の意見を行事の内容などの保育に反映させています。昨年度の第三者評価調査での保護者の声を受け、外遊びの機会を増やすなど、意見をサービス改善に速やかに反映させる姿勢があります。今年度の同調査での「園の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか」への「はい」の回答は96%と高い評価がみられます。</p> <p>2. 安心7安全なサービス提供体制の整備</p> <p>・「安心・安全を第一に」を運営理念の一つとし、園安全委員を中心とした毎日の安全チェックとともに、設置法人内の安全管理委員会による年数回のソフト・ハード両面からの詳細な安全チェックを受け、また、その改善策の実施確認を受けています。入社時研修で安全意識の浸透を図り、福祉施設内での事故や個人情報保護にかかわる問題事例を収集し、それをもとに園長が職員の意識強化を図るなど、安心・安全なサービス提供のための体制が整備されています。</p>	

【改善が期待される点】

1. 職員の運営への更なる参画を

サービス内容を職員参画のもと分析し、改善実施計画を策定するなど、職員の運営への更なる参画が望まれます。また、年度の運営重点項目である単年度計画を職員に周知し、職員とともに進捗状況を確認しながら園を挙げて運営を行うことが望まれます。

2. 職員間の日常保育の振り返りと園内研修の強化

経験の浅い職員も多いことから、職員間での日常保育業務の振り返りを行い、お互いの気づきを話し合うことでの成長を期待します。また、虐待マニュアルをはじめ各種マニュアルについて園長はいろいろな場を通して指導されていますが、非常勤職員も含めた形での園内研修の実施を期待します。

3. 苦情解決体制と第三者委員について保護者への更なる周知を

園の苦情解決体制については、入園時等に資料を添えて保護者に説明しています。しかしながら今回のアンケート結果では、第三者委員の存在について46%の保護者が「知らない」と答えました。したがって、園の苦情解決体制と第三者委員の果たすべき役割について、保護者に更なる周知を図ることを期待します。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重	<ul style="list-style-type: none">• 個々に好きな遊びが出来るよう、自由時間を確保し、保育室内にコーナーを設けています。また、一斉保育では、個々の子どもの意思を尊重し、無理強いにならないように配慮しています• 保育所内で起こりがちな子どもの人権侵害、また個人情報保護についての問題事例情報を収集し、それをもとに、職員会議での指導を行っています。• 排泄の失敗の際には、子どもの気持ちに配慮し、洗濯室で着替えを行うなど、他の子どもたちの目に付かないようにしています。• 虐待防止マニュアルを策定し、園内、法人内での連絡体制や関係機関への通報体制を整備し、職員は登園時などに子どもの観察を行なっています。
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	<ul style="list-style-type: none">• 個人面談や保育参観などに加え、毎月、保護者参加の行事や運営委員会など、園の保育を知らせる取り組みを行い、アンケートで利用者満足度を把握し、個人面談でも保護者の意見の把握に努めています。• 外遊びの際には、危ない場所を子どもたちと一緒に確認するなど、子どもたちが自ら危険を回避できるよう援助しています。• 幼児は年齢に応じた当番活動を行い、4.5歳児には、それぞれの意見を発表する場を設けるなど、主体性や協調性の発達を支援しています。• 体制を整備しての、アレルギー対応食や特別食（病児食）の提供や、季節や年齢に応じて塩分調整を行なうなど、子どもの健康に配慮した食事の提供をしています。• 苦情対応マニュアルを整備し、苦情相談窓口の案内を掲示し、意見箱を設置するなど、意見や苦情を受けつける体制を整えています。
3.サービスマネジメントシステムの	<ul style="list-style-type: none">• 園の概要を説明したパンフレットや、設置法人ホームページで、園の情報を発信し、保護者には、重要事項説明書や、保護者も参加する運営委員会

<p>確立</p>	<p>などで、サービス内容を説明しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 入園時の面接記録や、保護者から提出された成育歴や意向などをもとに、指導計画を作成しています。離乳食開始時には、栄養士を交えて保護者との面談を行い、計画に反映しています。 • クラス単位の年間、月間指導計画、週案を作成しています。乳児や、配慮を必要とする子どもについては、個別指導計画も作成しています。指導計画は、定期的に評価・反省を行い、次期計画に反映しています。また、毎月、ケース会議や、給食会議を行い、個々の子どもの発達や配慮事項を検討し、指導計画の見直しをしています。 • 生活記録やクラス日誌に日々のサービス実施状況を、また個々の児童票に、子どもの発達状況を記録しています。 • 各種マニュアルを整備し、入社時研修や、必要に応じての読み直しで職員への周知を図っています。職員からの業務改善提案をもとに、設置法人が、毎年、マニュアル類を見直し、改良しています。 • 緊急時対応の各種マニュアルを整備し、対応手順や各職員の役割分担を定めています。消防署や、ミューザ川崎防災センターとは、日常的に連携を取っています。 • 他施設での事件・事故の事例を収集し、職員会議で情報共有し、それをもとに、安全確保の話し合いを行なっています。 • 日々、園内の安全確認を行うとともに、毎月、姉妹園の安全委員による、ハード・ソフト両面の安全チェックを受け、改善策を実施しています。
<p>4.地域との交流・連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ミューザ川崎の行事への、子どもたちの参加や作品展示などで、園の保育を紹介しています。 • 高齢者施設の敬老会に参加して世代間交流を行ったり、地域の商業施設協働の川崎駅周辺の清掃イベントに参加して地域の美化に貢献するなど、地域との連携を図ると共に、子どもたちの体験を豊かにしています。 • 育児相談や、未就園児への読み聞かせなどの育児支援を行っています。また、法人発達支援担当者を講師とする、園の保護者向けの研修会に、園見学者にも案内を送付し、参加を得ています。 • 幸区の幼保小園長・校長連絡会などに園長が参加し、地域の福祉情報や育児支援ニーズの把握を行っています。 • 園の社会的責任である地域の福祉推進のため、地域の関係機関や団体と協働しての子育て支援など、地域の課題解決のための、具体的取り組みを行うことが望まれます。 • セキュリティへの配慮から、園への外部の人の立ち入りを制限していることもあり、育児支援事業の積極的な地域への情報発信を行わず、利用が見学者に限られがちです。広く地域に呼びかけ、園の持つ専門性を提供するために、園外に場所を確保することの検討をきたいします。
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 運営理念・保育理念は、安全への配慮や子どもの自立に向けた発達援助などを謳い、法人の目指す方向を示しています。理念は入社時研修で説明し、毎年の保育課程策定時に全職員が確認しています。 • 園長・主任は、会議や研修、面談などで、職員への情報伝達や、指導を行い、各クラス担任中にリーダーを置き、必要に応じてリーダー会議を開き、確実な情報の共有、速やかな問題対応の体制を構築しています。 • 毎年受審する第三者評価や、個々の職員の人事考課、また、日常的な現場の観察をもとに、サービス内容や組織マネジメントについての評価、分析を行い、課題や問題点の解決に向けた中・長期計画を策定し、園運営を行っています。

<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 理念、方針に設置法人の目指す姿勢を掲げ、保育士に求められる役割・能力を明確にし、それらに則った「保育士人材育成ビジョン」を策定しています。 • 職員は、階層別の研修と共に、設置法人の用意する多種の一般研修の中から、希望や、園長からのアドバイスで、個々に年間研修計画を立て、受講し、受講後にはレポートを提出しています。半年ごとに、計画の評価と見直しを行い、次期計画に反映しています。 • 園長は、年2回の面談で職員の意向や要望を聴き、個々の職員の意向や状況をシフト作成に反映しています。 • コンプライアンス委員会を設け、法令順守の体制を整備し、職員のコンプライアンス意識向上を図っています。 • 実習生受け入れマニュアルを整備し、学校と連携して実習生育成を行なっています。 <p><コメント・提言></p> <ul style="list-style-type: none"> • 非常勤職員も希望すれば一般研修を受講できますが、勤務体制上、積極的な研修受講が難しいため、園内研修参加などで、資質向上を図ることを期待します。

〔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）	アスク川崎西口保育園（60人）
経営主体（法人等）	（株）日本保育サービス
対象サービス	保育所
事業所住所	〒212-0014 川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎1階
事業所連絡先	電話044-520-8025 FAX044-511-5923
評価実施期間	平成24年7月～平成24年11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

評価実施シート （管理者層合議用）	評価実施期間 平成24年7月1日～平成24年8月17日
	（評価方法） ・園長他1名の管理者が合議で作成した。
評価実施シート （職員用）	評価実施期間 平成24年7月1日～平成24年8月17日
	（評価方法） ・全職員個人個人が評価項目に従って記載し。無記名・密封の状態で作成したものをそのまま評価機関が持ち帰った。
利用者調査	配付日）平成24年8月1日 ----- 回収日）平成24年8月15日
	（実施方法） ・保育園よりアンケート用紙、回収用封筒を全保護者に渡し、保育園エントランスに回収箱を設置して回収。無記名・密封の状態で作成したものを回収した。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間（実施日）／平成24年9月5日・10日
	（調査方法） ・9月5日には事務局調査員を含め3名が訪問。9月10日には調査員2名が訪問し、各種管理帳票の閲覧、保育実体の観察、園長・職員2名へのヒヤリング等を行う。

[総合評価]

<施設の概要・特徴>

立地・施設の特徴

保育事業を全国展開する、株式会社日本保育サービスにより、平成22年4月に開設されました。川崎駅西口から徒歩5分、シンフォニーホールなどのある、27階建て大型複合ビル「ミュージア川崎」1階部分にあり、0歳から5歳までの、定員計60名、現在70名の子どもたちが13人の正規職員らに見守られ、生活しています。近隣には、商業施設やオフィスビル、マンションが多く、マンション敷地内には多くの公園があります。園から徒歩5分ほどにある、柳町公園を代替園庭とし、子どもたちは、晴れた日には毎日、散歩に行き、身体を動かし遊んでいます。

保育の特徴

各週1回の年齢に応じた、体操・リトミック・英語の保育プログラムを行い、幼児クラスではプランターで育てた野菜を調理して食べるなどの、クッキング保育を行っています。「安心・安全を第一に」を理念の一つとし、安全に配慮した保育を行っています。

[全体の評価講評]

<特によいと思う点>

考える力を育てる保育

年齢に応じた当番活動や、4.5歳児への自分の意見を発表する場の設定など、主体性の発達に配慮した保育を行っています。外遊びの際などには、危ない場所を子どもたちと一緒に確認するなど、自ら危険を回避できるよう援助し、なぜ必要なのかの説明をしながら行う手洗い・うがいや、模型を使った、虫歯や歯磨きについての説明など、子どもたちが自ら考え生活習慣を身につけられるよう支援しています。毎日の保育の中で、「どうしたらいいかな」、「考えてみようね」などの声掛けを行い、子どもたちの考える力を育てています。

保護者の意見を聴き、保育に反映する姿勢

個人面談や保育参観に加え、毎月保護者参加の運営委員会あるいは行事を行うなど、園の保育を保護者に知らせる取り組みを積極的に行っています。運営委員会や行事の際にはアンケートをとり、保護者の意見を行事の内容など保育に反映させています。昨年度の第三者評価調査での保護者の声を受け、外遊びの機会を増やすなど意見をサービス改善に速やかに反映する姿勢があります。今年度の同調査での「園の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか」への「はい」の回答は96%と、高い評価が見られます。

安心・安全なサービス提供体制の整備

「安心・安全を第一に」を運営理念の一つとし、園安全委員を中心とした毎日の安全チェックと共に、設置法人内の安全管理委員会による毎月のソフト・ハード両面からの詳細な安全チェックを受け、また、その改善策の実施確認を受けています。入社時研修で安全意識の浸透を図り、福祉施設内での事故や個人情報保護に関わる問題事例を収集し、それをもとに園長が職員の意識強化を図るな、安心・安全なサービス提供のための体制が整備されています。

<さらなる改善が望まれる点>

1. 中長期計画の作成とフォローを組織的に

中長期計画は、園がさらに良くなるための課題を職員とともに考え抽出し、その解決手法も職員ともに検討して、優先順位を付して組織的に解決を図り、そしてその課題と解決プロセスを保護者に説明し理解を得るよう努めることを期待します。

2. 苦情解決体制と第三者委員について保護者への更なる周知を

園の苦情解決体制については、入園時等に資料を添えて保護者に説明しています。しかしながら今回のアンケート結果では、第三者委員の存在について46%の保護者が「知らない」と答えました。したがって、園の苦情解決体制と第三者委員の果たすべき役割について、保護者に更なる周知を図ることを期待します。

3. 職員間の日常保育の振返りと園内研修の強化

経験の浅い職員も多いことから、職員間での日常保育業務の振返りを行い、お互いの気づきを話し合うことでの成長を期待します。また、虐待マニュアルをはじめ各種マニュアルについて園長はいろいろな場を通して指導されていますが、非常勤職員も含めた形での園内研修の実施を期待します。

<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

<特に良いと思われる点>

1. 各種保育サービスマニュアルの完備

設置法人により保育マニュアル（業務マニュアル）、安全管理マニュアルなど、各種マニュアルや、帳票類が整備され、園におけるサービスの標準的な実施方法が明確にされています。また、年一回、職員からの業務改善提案を設置法人本部が分析し、標準的实施方法を見直し、改善を行っています。

2. エリアと個別園協働による安全管理

園内の安全担当職員を中心に、毎日、各所の安全チェックを行なうと共に、毎月、姉妹園の安全管理委員からの、ソフト・ハード両面からの安全チェックを受けています。指摘に基づき、職員会議で改善策を策定し実施し、安全管理委員による実施確認を受けています。

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

- ・保育料以外の必要金額や、1日の保育の流れなど、園の概要を説明したパンフレットや、保育の様子を掲載した設置法人ホームページで、園の情報をわかりやすく知らせています。見学希望者の要望に応えられるよう、土曜日の見学も行なっています。
- ・入園時には重要事項説明書をもとに、入園後は保護者も参加する運営委員会などで、サービス内容を説明しています。虫よけスプレー導入など、初めて行なうサービスについては保護者に説明し、同意書に署名を得ています。
- ・入園前の保護者との面接で子どもの状況を聞き、状況に合わせて慣らし保育を行ない、子どもの心理的なよりどころとなるタオルなどを持ち込めるよう配慮しています。子どもの成長発達にあわせて、離乳食、トイレトレーニング、箸への移行などについては、保護者と密接な連携の下に行っています。
- ・年長児には、保護者と連携をとりながら徐々に午睡を減らし、無理のないよう体力をつけるなど、就学に向けた保育を行います。保護者との個人面談で、就学に向けての生活について話し合って不安を取り除き、安心して就学を迎えられるように支援しています。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・入園時の面接記録や、保護者から提出された家庭調査票、健康調査票などで把握した、子どもの成育歴や健康状態、保護者の意向などをもとに指導計画を作成しています。離乳食開始時などには、栄養士を交えて保護者との面談を行い、記録を残し、指導計画に反映しています。 ・児童票や担任間での話し合いをもとに各クラスのリーダーが、年間指導計画、月間指導計画、週案、デイリープログラムを作成しています。乳児や、配慮を必要とする子どもについては、月間個別指導計画も作成しています。個人面談で聴き取った、保護者の意向や子どもの家庭での様子は指導計画作成の参考にしています。 ・年間指導計画は四半期ごと、月間指導計画は月ごとに評価・反省を行い、次期の計画に反映しています。毎月の、園長・主任・各クラスの担任によるケース会議や、栄養士も参加しての給食会議で個々の子どもの発達や配慮事項などを検討し、定期的に巡回する設置法人の発達支援担当者の助言も受け、状況に応じて指導計画の見直しを行なっています。 		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・児童票に、乳児は月ごと、幼児は4半期ごとに個々の子どもの状況を、記録しています。また0・1歳児は生活記録(日誌)にサービス実施状況を個別に記録し、2歳～5歳児はクラス日誌にクラス全体の状況を記録しています。クラス日誌「個別の記録」欄に個々の子どもの状況も記録しています。記録は園長に提出し、園長は確認した後、必要に応じて他の職員の記録を参考にさせるなど、内容や書き方の指導を行なっています。 ・個人情報保護規定に、子どもの記録の保管などの規程を定め、施錠管理しています。記録管理の責任者を園長とし、不在の時は主任が代わって管理しています。 ・毎月、個々の子どもについてのケース会議を行い、全職員が情報を共有しています。子どもに関する報告、伝達は職員間の連絡ノートに記入し、全職員が毎日確認しています。担任は給食会議で栄養士、調理士とも連携をとり、子どもの喫食状況について話し合っています。 		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置法人本部において、保育指針に基づき各保育園が提供する保育サービス全分野にわたるマニュアルが策定され、それに基づき標準的サービスの実施方法が確立されています。それには子どもの尊重と共にプライバシー保護も定められています。 ・ 全職員は入社時をはじめ必要に応じて研修を受講し、日常的には日々の保育活動の状況を職員会議などでチェックしています。 ・ 年1回、職員会議で各種マニュアル内容など、サービス実施方法についての改善提案を取り纏め、設置法人本部に提出し、設置法人本部が標準的実施方法の見直しを行っています。 		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時対応の各種マニュアルを整備し、対応手順や各職員の役割分担を定めています。 ・ 災害時の対応体制を整備し、月1回避難訓練を行なっています。近隣の消防署や、ビルオーナーのミーザの防災センターとの連携を取っています。常時、3日以上分の米、水、粉ミルクを備蓄し、常に新しいものとするなどの管理しています。 ・ 他施設での事件・事故の事例を収集し、職員会議で情報共有し、安全確保のための話し合いを行なっています。園内に安全担当を置き、園策定のチェックリストに基づく日々の園内各所の安全確認と共に、年数回、姉妹園の安全委員委員によるハード・ソフト両面の安全チェックを受けています。正規職員は「幼児安全支援員講習」を受講し、設置法人が用意する自由選択研修の事故防止に関する研修にも参加しています。 		
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
<特に良いと思われる点> 研修等による個人情報保護体制 個人情報保護マニュアル・就業規則、業務マニュアルに個人情報保護の重要性が明記され、全職員が守秘義務についての誓約書を提出しています。設置法人や園長による入社時研修でも強く指導され、他施設での個人情報保護に関わる問題事例を収集し、園長が会議で職員の意識強化を図るなど、個人情報保護の体制が整備されています。
<更に改善が望まれる点> 職員に対する虐待防止知識の修得強化 ・虐待について職員は園長の指導によりまたは研修等で一通りの指導を受けていますが、職員に対しマニュアル内容の周知徹底を図るため、全職員による虐待防止マニュアルの読み合わせ等の園内研修の実施を期待します。

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	B
・個々に好きな遊びが出来るよう、自由時間を確保し、保育室内にコーナーを設けています。また、一斉保育では、個々の子どもの意思を尊重し、無理強いにならないように配慮しています。保育業務マニュアルに、子どもを傷つける言葉の例や、文化の違いや性差への先入観による人権侵害について具体的に記し、子どもの意思尊重の姿勢を明確にしています。 ・設置法人が、保育所内で起こりがちな子どもの人権侵害に関わる問題事例を文書化し、園長が職員会議などで注意喚起しています。 <提言・コメント> ・虐待について職員は園長の指導によりまたは研修等で一通りの指導を受けていますが、職員に対しマニュアル内容の周知徹底を図るため、全職員による虐待防止マニュアルの読み合わせ等の園内研修の実施を期待します。	
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
・個人情報保護マニュアルを策定し、就業規則や業務マニュアルにもその重要性を明記しています。他施設での個人情報保護に関わる問題事例情報をもとに、園長による職員会議での指導を行っています。ホームページへの子どもの写真掲載については、入園時に保護者から同意書の提出を受け、外部への個人情報提供に当たっては、その都度保護者に説明し、同意を得ています。 ・子どもがうまく感情を伝えられない場合には、落ち着くまで待ったり、落ち着ける場所に移動するなど、個々の気持ちに配慮しています。また、年齢の高い子どもの排泄の失敗の際には、子どもの気持ちに配慮し、洗濯室で着替えを行うなど、他の子どもたちの目に付かないようにしています。	
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

<特に良いと思われる点>

個人面談や保育参観などに加え、毎月、保護者参加の行事や運営委員会を行い、誕生会には誕生月の子どもの保護者にも参加を呼びかけるなど、園の保育を知らせる取り組みを積極的に行っています。運営委員会や行事ごとに、保護者に向けてのアンケートを行ない、年2回の個人面談でも保護者の意見を聴き、運営に反映しています。昨年の第三者評価の保護者の意見から、外遊びを充実させるなど、保護者の声に迅速に対応しています。

夏祭りでお神輿を製作し、みんなで担いだり、和太鼓の演奏発表など、季節感や日本の文化に触れる体験や、高齢者施設の敬老会への参加など、子どもたちは多くの体験をしています。また、幼児は年齢に応じた当番活動を行い、4.5歳児には、自分の意見を発表する場を設けるなど、主体性や協調性の発達を支援しています。

<更に改善が望まれる点>

苦情対応マニュアルを整備し、苦情相談窓口の案内を掲示し、意見箱を設置するなど、意見や苦情を受けつける体制を整えています。しかし、第三者評価家族アンケートでは、46%の保護者が、第三者委員や外部の苦情窓口に相談できることを知らない、と回答しています。苦情解決体制について、保護者への周知を更に行われることを期待します。

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

・保護者に向けてのアンケートを運営委員会や行事ごとに行ない、利用者満足度を把握しています。また年2回の個人面談でも保護者の意見の把握に努めています。アンケートの結果は集計し、園だよりなどで保護者に伝えています。

・保護者との話し合いや、アンケートの結果は、職員会議で検討し、改善できることは改善し、できないことはなぜできないかを伝えるなど、保護者との連携を密にし、利用者満足の向上を図っています。保護者の意見は、行事内容など保育に反映しています。個人面談や保育参観などに加え、毎月保護者参加の行事や運営委員会を行い、誕生会には誕生月の子どもの保護者にも参加を呼びかけるなど、園の保育を保護者に知らせる取り組みを積極的に行い、保護者との連携を図っています。

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) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		B
<p>・園長や職員は保護者とコミュニケーションを密にし、相談や意見を言いやすい接し方を心がけています。相談室を設け、プライバシーを守っての相談ができることを保護者に伝えています。落ち着ける場所へ移動して話を聴くなど、子どもの話や様子に注意を払い、意思を汲み取っています。</p> <p>・苦情対応マニュアルを整備し、第三者委員など苦情受付窓口の案内を掲示し、受付体制を整えています。体制については、重要事項説明書や運営委員会で説明しています。</p> <p>・苦情は職員会議などで対応を検討し、「クレーム受理表」に経過・対応を記録しています。送迎の際などに伝えられた意見は、速やかに園長に伝え、全職員に迅速に周知し、対応しています。苦情や解決の内容は、園だよりや運営委員会で保護者に伝えていきます。</p> <p><提言・コメント></p> <p>・第三者評価家族アンケートでは、46%の保護者が、第三者委員などに相談できることを知らないと回答しています。苦情解決体制の中での第三者委員について保護者への周知を更に行われることを期待します。</p>		
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
<p>・家庭調査票や児童票、また日々の観察や保護者からの声などをもとに、子どもの状況や発達を把握し、個々の状況に合わせた援助を行っています。子ども同士の関係をよりよくする声かけや、見守りを行い、トラブルの際には双方の話しをよく聞き、互いが納得できるように援助しています。</p> <p>・夏祭りでお神輿を製作し、みんなで担いだり、和太鼓の演奏発表など、季節感や日本の文化に触れる体験や、高齢者施設の敬老会への参加など、子どもたちは多くの体験をしています。</p> <p>・幼児は年齢に応じた当番活動を行い、4.5歳児には、自分の意見を発表する場を設けるなど、主体性や協調性の発達を支援しています。</p> <p>・特別な配慮が必要な子どもには、月間個別支援計画を作成し、職員間で情報共有し、連携して援助しています。研修や、法人発達支援担当、療育センターからの助言を参考に、他の子どもとのかかわりにも配慮して援助し、保護者への情報提供もしています。</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	特別な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
<特に良いと思われる点> 子どもの健康に配慮した食事の提供 食物アレルギーを持つ子どもには、個別のトレーの使用や、職員同士の声かけ確認など、誤食を避けるための体制を整備して、アレルギー対応食を、体調のすぐれない子どもには、医師からの指示を保護者に確認して、特別食（病児食）を提供しています。また、季節や年齢に応じて塩分調整を行なうなど、子どもの健康に配慮した食事の提供をしています。
基本的な生活習慣と危険回避の習得 手洗い・うがいや、歯科医からの模型を使った虫歯や歯磨きについての説明など、なぜ必要なのか声をかけながら基本的な生活習慣を身につけられるよう支援しています。また、年齢に応じた遊びのルール設定や、危ない場所を子どもたちと一緒に確認するなど、怪我を防止すると共に、子どもたちが自ら危険を回避できるよう援助しています。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・登園時には子どもの様子を観察し、保護者に声をかけて子どもの状態を確認しています。 ・なぜ必要なのか声をかけながら行なう、手洗い・うがいや、歯科医からの模型を使った虫歯や歯磨きについての説明など、基本的な生活習慣を身につけられるよう支援しています。発達に応じた身体を動かす遊びを取り入れ、リズム遊びを積極的に行い、身体を動かすことを楽しめるよう援助しています。 ・年長児は就学に向けて午睡の時間を少しずつ減らすなど、子どもの年齢や発達に応じて休息を調整しています。個々の体調によって休息が必要な場合には、事務所で休息をとったり活動の内容を工夫して過ごしています。 ・延長保育日誌の伝達事項欄に、その日の子どもの様子を記入し、担任以外の保育士からも確実に保護者に伝えられるように工夫しています ・運営委員会でアンケートを行い、また個人面談やクラス懇談会、送迎の際などにも保護者から園の保育に関しての意見を聴いています。 	
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"> ・延長保育を受ける0、1歳児は、2歳児以上の子どもとは保育室を分け、終了時間まで0歳児の保育室を使用し、できるだけ日中との変化の少ない環境で、安心して過ごせるように配慮しています。静と動の活動がそれぞれできるように、スペースを分け、子どもたちが遊び方を選択できるようにしています。 ・異年齢でかくれんぼをしたり、パズルやごっこ遊びの道具など、年齢の低い子どもでも一緒に遊べるようなおもちゃを用意して、自然に異年齢児がふれあえるよう配慮しています。 		
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"> ・年齢に応じてマナーを教えながらも、楽しく食事ができる雰囲気作りに配慮しています。 ・旬の食材や、節分やお月見などの行事食も取り入れ、季節感を感じる食事を提供しています。給食会議で喫食状況を把握し、メニューの改善などに活かしています。季節や年齢ごとに塩分量を変えるなど、味付けを調整しています。 ・保護者と連携し、離乳食、アレルギー対応食、医師からの指示により調理方法を変更した特別食（病児食）など、個々の発達や状況に合わせた食事を提供しています。アレルギー児一人ひとりの除去内容を全職員に周知し、除去食、代替食を提供しています。アレルギー対応食は個別のトレーに載せ、調理担当者や配膳担当者など職員同士で確認を行い、誤食を防ぐため、食事中は他の子どもとテーブルを分けて提供しています。 ・給食だよりを月1回発行し、また給食試食会を年1回行い、保護者に園の給食や、食農活動など食育の情報を伝えています。 		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・散歩から帰ったら手洗い、うがいを習慣とし、なぜ「バイキン」を身体に入れないようにするのか理解できるよう、年齢に応じた言葉かけをしています。外遊びや散歩のときには、年齢に応じた遊びのルールや、危ない場所を子どもたちと一緒に確認し、ケガの防止に努めています。 ・健康診断、身体測定、歯科検診の結果は、個人別の健康記録に記載し、保護者には書面で配布しています。また、結果をケース会議で共有し、体重の伸びが少ない子どもには食事の摂取量や運動量をふやすなど、指導計画に反映させています。 ・入園時の説明会で感染症やSIDSについて、園での取りくみを説明しています。SIDSの予防のため、5分ごとに睡眠時呼吸チェックを行い、保護者にも家庭でうつぶせ寝をさせないように伝えています。感染症の流行時には、市からのお知らせや、保健所の冊子を配布して保護者に知らせ、園内で発生した場合にはエントランスに掲示し、情報提供しています。 		
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
<更なる改善が望まれる点>
中長期計画に更なる具体性を持たせ、組織的に検討のこと ・中・長期計画を反映し、事業内容を明確にした単年度計画を策定していますが、数値目標を設定するなど、実施状況の具体的な評価ができるよう配慮して策定することを期待します。 ・更にそれを職員とともに計画を策定してその趣旨を職員に周知し、保護者にも説明することを期待します。
改善課題についても組織的に実行のこと ・第三者評価から抽出された課題の改善策は園長・主任によって検討されていますが、職員参画のもと、評価結果を分析し、改善策や改善実施計画を策定することが望まれます。
地域での子育て支援ニーズを園の中長期計画への反映 ・園児学童者に向けての、園の保育への要望などのアンケートを行なっていますが、併せて地域の子育て支援ニーズ等を収集し、記録に残して園の中・長期計画、単年度計画に活用することを期待します。

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
・運営理念・保育理念は、安全への配慮や子どもの自立に向けた発達援助などを謳い、法人の目指す方向を示し、職員の行動規範となる具体的なものになっています。中・長期計画、保育課程に、運営理念・保育理念を明記し、パンフレットにも掲載しています。運営理念・保育理念は入社時研修で説明し、毎年の保育課程策定時に全職員が確認しています。 ・理念に沿った、子どもが理解しやすい園目標を策定し、理念と共にエントランスに掲示しています。また、年齢にあわせたクラス目標を各保育室内に掲示しています。年度始めの保護者参加の運営委員会で、理念や園目標を明記した保育課程を配布し、説明を行っています。	
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。	B
・保育理念の実現に向けた目標を定め、課題解決のための「地域社会との連携」などを掲げ、具体的な行動を盛り込んだ中・長期計画を策定し、計画に沿って園運営を行っています。第三者評価の基準による、サービス内容や組織マネジメントについての自己評価や第三者評価結果から、現状分析を行い、課題や問題点の解決に向けた中・長期計画を策定しています。 ・単年度計画には、前・後期に分けて反省・改善欄を設け、定期的見直しを行っています。 <提言・コメント> ・中・長期計画を反映し、事業内容を明確にした単年度計画を策定していますが、数値目標を設定するなど、実施状況の具体的な評価ができるよう配慮して策定することを期待します。 ・更にそれを組織として職員とともに計画を策定して、その趣旨を職員に周知し保護者にも説明することを期待します。	
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		A
(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。		
<ul style="list-style-type: none"> ・園長・主任の役割を「職種別職務内容」として明記し、会議や研修、面談などで、必要情報の伝達や職員の指導を行い、その役割と責任を表明しています。 ・園長・主任は毎年受審する第三者評価や個々の職員の人事考課、また、日常的な現場の観察をもとに、園のサービスの評価、分析、課題の抽出を行っています。園長は、単年度計画に則って自らを講師として心肺蘇生法の研修を行うなど、サービスの質の向上に指導力を発揮し、また安全委員として姉妹園の安全チェックを行い、園運営の参考にし、職員も参加させて個々の職員の安全意識向上を促すなど、サービスの質の向上の取り組みに積極的に参画しています。 ・園長は園理念・目標の実現のために、主任と共に職員のOJT指導にあたり、子どもたちのより良い環境作りを検討しています。各クラス担任中にリーダーを置き、園長・主任が参加してリーダー会議を開き、確実な情報の共有、速やかな問題対応など、サービスの質の向上や業務の効率化を図っています。 		
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		B
(4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
<ul style="list-style-type: none"> ・毎年受審する第三者評価の基準によるサービス内容の自己評価を行っています。第三者評価の結果をもとに職員会議で課題を共有し、翌年度の第三者評価で改善策の実施状況の評価、見直しを行っています。 ・安全面のサービス内容については、法人安全委員会が毎月チェックリストによるハード、ソフト両面からの評価を行っています。評価結果を受けて、職員全体で改善策を検討し、2ヶ月に渡り委員会からの各改善点の改善確認を受け、必要に応じて改善策の見直しを行っています。 <p><提言・コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価から抽出された課題の改善策は園長・主任によって検討されていますが、職員参画のもと、評価結果を分析し、改善策や改善実施計画を策定することが望まれます。 		
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		C
(5) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人本部が、社会福祉事業の社会的動向などの情報を収集し、園長会議などで園長への情報伝達が行われています。園長は地域の主任児童委員連絡会や幼保小園長・校長連絡会などに定期的に出席し、地域の特徴などの情報を収集しています。 ・設置法人本部がコスト分析を行い、必要経費の前年度比率などの情報が園に伝達され、園長は情報を職員に伝え、節電チェック、待機電力カットをなどの改善に取り組んでいます。 <p><提言・コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・園見学者に向けての、園の保育への要望などのアンケートを行なっていますが、併せて地域の子育て支援ニーズ等を収集し、記録に残して園の中・長期計画、単年度計画に活用することを期待します。 ・経営状況改善の視点を反映した中・長期計画、単年度計画の策定が望まれます。 		
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
<特に良いと思われる点> 地域に対して開かれている園 園が入居する商業施設・ミュージア内の行事への、子どもたちの参加や作品展示などで、園の保育を紹介しています。また、高齢者施設の敬老会に参加して世代間交流を行ったり、地域の商業施設協働の川崎駅周辺の清掃イベントに参加して地域の美化に貢献するなど、地域との連携を図ると共に子どもたちの体験を豊かにしています。

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。	A
<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人本部ホームページや、区の子育て情報サイトに、園の紹介や行事案内を掲載しています。また、園が入居する商業施設、ミュージア内に子どもの作品の展示や園行事のポスターを掲示し、園の保育を紹介しています。 ・育児相談や、未就園児への読み聞かせなどの育児支援を行っています。また、法人発達支援担当者を講師とする、園の保護者向けの研修会に、園見学者にも案内を送付し、参加を得ています。 ・ボランティア受け入れマニュアルを整備し、園長は、設置法人のボランティア受け入れについての園長研修に参加し、受け入れ体制を整えています。 <コメント・提言> <ul style="list-style-type: none"> ・上記のように地域との関係は対処していますが、園が入所しているビルは、セキュリティへの配慮から、園内への外部の人の立ち入りが制限されています。子育て支援や諸集会のために他の会場の確保の検討を期待します。 	
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
<ul style="list-style-type: none"> ・幸区の幼保小園長・校長連絡会、年長児担当者会議、認可保育園園長会、主任児童委員の連絡会に参画しています。 ・幸区の幼保小園長・校長連絡会、年長児担当者会議、認可保育園園長会、主任児童委員の連絡会また、教育委員の研修に園長が参加し、地域の福祉情報や育児支援ニーズの把握を行っています。 ・上記各会合で課題解決のため共同して具体的な取組を行う場合には、園長または主任が参画する体制はできています。 	
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
<特に良いと思われる点> 個別職員に対する指導 理念、方針に設置法人の目指す姿勢を掲げ、保育士に求められる役割・能力を明確にし、それらに則って作成された「保育士人材育成ビジョン」を有効に活用しています。職員は、階層別の研修と共に、設置法人の用意する多種の一般研修の中から、希望や、園長からのアドバイスで、個々に年間研修計画を立て、受講し、受講後にはレポートを提出しています。半年ごとに、計画の評価と見直しを行い、次期計画に反映しています。職員の資質向上に向けた体制が整備されています。
<更なる改善が望まれる点> 個別研修受講後の成果発表による情報の共有化 ・個々の職員が研修終了後に職員会議などの場で研修成果を発表することにより、全職員でその情報を共有することを期待します。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・園長は常に子どもたちへの最善の保育を考え、職員の退職意向などを事前に把握し設置法人本部と打ち合わせして人材を確保しています。 ・就業規則内服務規定に、法令・規範・倫理等に関する諸規定が定められ、職員は入社時研修受講時にそれらを受講しています。そのほか設置法人本部内にコンプライアンス委員会が設けられ、園と職員個々の法令順守の指導を行っています。 ・人材育成に当たっては、年2回園長とアリアマネージャーが職員面接と査定を行い、査定結果は職員にフィードバックされています。 ・実習生受け入れに当たっては、実習生受け入れマニュアルに添って学校側とも実習プログラムの打ち合わせを行うなど、効果的な実習に努めています。 	
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。	○

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。	B
<ul style="list-style-type: none"> ・理念、方針に法人の目指す姿勢、職員に求められる姿勢、意識を明示しています。また、服務規律や「保育士に求められる役割・能力」を文書化し明確にしています。 ・「保育士に求められる役割・能力」に則った「保育士人材育成ビジョン」を策定し、それに沿った階層別研修が行われています。設置法人が各種一般研修を用意し、正規職員は希望や園長からのアドバイスで受講を選択し、個人別研修計画を策定し、計画に沿った研修を受講しています。 ・研修終了後にレポートを提出し、園長がアドバイスをを行うと共に、研修の実践への反映を確認しています。半年ごとに個々の職員の反省や園長のアドバイスを記載し、次期計画に反映しています。 <提言・コメント> ・個々の職員が研修終了後に職員会議などの場で研修成果を発表することにより、全職員でその情報を共有することを期待します。	

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	評価結果
(3) 職員の就業状況に配慮がなされている。	A
<p>・ 園長は、年2回の面談で職員の意向や要望を聴き、個々の職員の意向や状況をシフト作成に反映しています。また、毎月、有給休暇の消化率や勤務時間を表にし、就業状況のチェックを行い、職員の要望や就業状況をもとに、要望などを設置法人本部に提出しています。法人は園長からの情報や各園の第三者評価結果などをもとに、法人としての人事・労務などの現状分析や改善策の検討を行っています。</p> <p>・ 園内での相談体制だけでなく、エリアマネージャーや嘱託医に相談できる体制があります。臨床心理士との相談など、メンタルヘルス対策も行っています。設置法人全体の職員運動会など、懇親機会を設けたり、スポーツクラブの利用や園単位の懇親会費用の援助などの福利厚生を行っています。</p>	
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）集計表

2012/8/31

申奈川福祉サービス第三者評価事業部

- アンケート送付数（対象者数）（ 65 ）人
- 回収率 74%（ 48 ）人

記入上の注意）
 黄色のセルに人数を記入のこと。
 アンケート各項目回答欄の上段は人数、下段は%表示となっている。%表示欄には、計算式が組込まれているのでクリアしないこと。

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。	47 人	0 人	1 人	0 人
		98%	0%	2%	0%
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	46 人	0 人	2 人	0 人
		96%	0%	4%	0%
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。	46 人	1 人	0 人	1 人
		96%	2%	0%	2%
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。	41 人	1 人	6 人	0 人
		85%	2%	13%	0%
5	園の生活で身近な自然や社会と十分かわっているか。	46 人	0 人	2 人	0 人
		96%	0%	4%	0%
6	安全対策が十分に取られているか。	45 人	0 人	2 人	1 人
		94%	0%	4%	2%

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。	45 人	0 人	3 人	0 人
		94%	0%	6%	0%
8	子どものプライバシーは守られているか。	46 人	0 人	2 人	0 人
		96%	0%	4%	0%

相談・苦情への対応

9	保護者の考えを聞く姿勢があるか。	44 人	0 人	3 人	1 人
		92%	0%	6%	2%
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。	26 人	22 人	0 人	0 人
		54%	46%	0%	0%
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	43 人	1 人	4 人	0 人
		90%	2%	8%	0%

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。	46 人	0 人	1 人	1 人
		96%	0%	2%	2%

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。	25 人	0 人	0 人	0 人
		100%	0%	0%	0%

平成 24 年度第三者評価事業者コメント（アスク川崎西口保育園）

【受審の動機】

信頼のある公正な第三者機関により、専門的かつ客観的な視点で評価していただくことで日頃の保育を見直し、また「利用者に本当に求められているサービスを提供する」という運営理念が確実に利用者に届いているかを把握するため、今年度も受審させていただきました。

評価機関の選定につきましては、開園当初より同じ評価機関に評価を依頼することで一貫した調査ができ、これまでとの比較が継続的に行えると考えております。

利用者調査による保護者のニーズの把握や、自己評価とは異なる保護者・評価者の視点でのご意見など、職員にとっても自己・自園を見直す絶好の機会だと考えております。評価結果を今後の保育運営に反映し改善していくとともに、ホームページで公開することで、地域に開かれた保育園として、保護者が安心して自らの判断で保育園を選択するお手伝いが出来ればと考えています。

【受審した結果】

開園から 3 年を迎え、日頃の保育運営に加えて、様々なご意見を取り入れてより良い保育サービスを提供していこうと努めてまいりました。

その結果、保護者アンケートにおいて、「保護者の意見を聴く姿勢があるか」、「園の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか」の項目で大変高い評価をいただきました。毎月行事や運営委員会を設けて保護者の方のご意見を聴く機会を設け、昨年度は外遊びの機会増やすなど、保育にご意見を反映させてまいりました。また、他園との交流やミュージア内の他店舗、他施設とも積極的に交流を深めております。今後も保護者の方からのご意見を取り入れ、「本当に求められているサービス」を提供してまいります。

今回の評価を受けて、全職員が自己の保育を振り返り、また今後の目指す方向性や考え方が整理され、職員間の意識統一を図る機会にもなりました。評価結果を真摯に受け止め、さらなるサービスの向上に取り組んでまいります。

最後になりましたが、今回の受審にあたって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、ご尽力いただいた評価機関の皆様に心より感謝申し上げます。