

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
事業所住所等	〒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25年5月 ～25年9月
公表年月	平成26年5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）	
＜立地及び施設の概要＞ 0歳児から2歳児を対象にした、定員45名、在園児数26名（平成24年7月1日現在）の横浜保育室である。小規模園の特徴を活かし、アットホームな雰囲気の中、園全体で子ども達を穏やかに見守っている。 JR根岸駅からバス10分、広い歩道のあるバス通りに面した、マンション1階を園舎としている。園庭は無いが、本牧地区センターなどの公共施設、三溪園や本牧山頂公園など、多くの公園がある、緑豊かで静かな環境にあり、天気が良ければ、毎日散歩に出かけ、外遊びを楽しんでいる。 ＜特徴＞ 体操、英語、クッキング保育など、発達に応じて多彩なプログラムを実施している。タオルやシート、タオルケットなどは園で用意し、それらの洗濯や、使用済みの紙おむつの処分は園で行い、保護者の負担軽減を図っている。 【特に優れていると思われる点】 1. 地域との関わりを通した発達への支援 恵まれた地域環境を活かし、ほぼ毎日、自然豊かな公園や、遊具のある公園、思い切り走り回れる公園、プレイルームのある地区センターなど、目的にあわせて散歩に出かけ、心身の発達を図っている。また、散歩の途中には、近隣住民や消防署員と交流し、勤労感謝の日には、地区センターや消防署の職員、商店の人たちに、子ども達の作ったプレゼントを渡しに行くなど、地域との関わりによる様々な経験を通しての、子ども達の健やかな発達を目指している。 2. コーナー保育推進による、保育環境への配慮 各保育室には、子どもの身長に合わせた玩具のキッチンや、マットを敷いたそばに絵本や玩具を置くなど、様々なコーナーを設け、子ども達は思い思いに寝転んだり座り込んだりして遊んでいる。また、毎月、勉強会を実施し、各クラスの工夫事例などを話し合い、コーナー保育のさらなる充実を目指している。 3. 信頼関係に繋がる、子どもの意思の尊重 職員は、静かな声で穏やかに話しかけ、楽しそうに遊んで見せて誘い、出来たら褒め、泣いている子どもには気持ちが落ち着くまでゆっくりと援助している。食事や排泄、睡眠など、生活の場面	

でも無理強いをせず、子どもの表情や態度から、また言葉掛けで一人一人の意思を確認している。遊びに集中していれば食事時間を遅らせるなど、子どもの気持ちを尊重した柔軟な対応がされている。時々、職員の膝に来て座り、声を掛けてもらい、落ち着くとまた遊び始める姿などに、子どもの職員への信頼が伺われる。

【特に改善や工夫などを期待したい点】

1. 要配慮児保育に向けての取り組み

現在まで、障がい児や、食物アレルギー以外のアレルギー、虐待が疑われるケースへの対応を必要としたことはありません。今後の対応に備え、個々の職員が受講した研修の報告会の実施や、関係機関から情報を得るなど、要配慮児保育についての園としての学習体制の充実が期待されます。

2. 要望や意見の収集と蓄積

保護者から聞いた要望や意見などの記録を残し、蓄積したデータをもとに全職員で話し合う機会を持ち、サービスの質の向上に役立てることが望まれます。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	・利用者本人を尊重した「子どもの自ら伸びようとする力」「後伸びする力」を育てる保育、「五感で感じる保育」の充実を基本方針とし、コーナー保育推進の取り組みなど、個々の子どもの発達や思いに配慮した環境の整備や、無理強いのない穏やかな援助など、方針に沿ったサービスが実践されている。 ・子どもの人格尊重の視点から、避けるべき事柄などを明確にした、保育園業務マニュアルを、年1回全職員で確認している。出席簿は男女を分けず、食事や遊び、散歩のグループは、その時々の子どもの意思に任せている。 ・職員は入社時に、個人情報保護、取り扱いについての研修を受け、守秘義務の誓約書を提出し、毎年、個人情報取り扱いガイドラインを確認している。個人情報に関わる記録類を保育室で作成する際は、子どもの名前を記載せず、作成後に事務所で名前を入れ、名前の記載されている記録類への加筆は、必ず事務所内で行うなど、個人情報の取り扱いに注意を払っている。
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	・大きな窓から陽光を取り入れ、定期的な清掃や換気、室温・湿度管理を行い、子ども達が快適に過ごせる環境になっている。汗をかいた際や排泄の失敗の際には、温水シャワーで清潔を保っている。 ・各保育室内は、キッチンコーナーや、マットを敷いた絵本のコーナーなど、思い思いに遊べるよう工夫し、興味を持って遊んでいる時は、給食時間を遅らせるなど、遊び込めるようにしている。 ・職員の態度や言葉遣いは穏やかで、楽しそうに遊んで見せて関心を誘い、出来た時には褒め、子どもが遊びに興味を持てるよう援助し、喧嘩の際には、相手の気持ちを代弁するなど、互いの気持ちに気付けるよう援助している。 ・一斉のトイレ誘導を行っているが、無理強いせず、午睡や、偏食を治すための強要も無く、また欲しがる時の授乳など、個々のペースや気持ちに合わせた援助を行っている。 ・自分達が皮むきをした豆を食べるなどの体験で、食材や食事への関心を育て、地域の公園や地区センターのプレイルームに散歩に行くなど、地域の施設を活用して子どもの生活の充実を図っている。
3. サービスマネジメントシステムの確立	・入園前の面接や保護者からの提出文書で、生育歴や家庭での様子、園への要望などを把握し、必要情報は全職員が共有し、保育の参考にしている。 ・クラス毎の、月間、年間の指導計画、週案（日案）と、全ての園児について

	の、月間個別指導計画を作成し、日々、クラス内で子どもの発達や状況を話し合い、計画の評価、改訂にあたっては、他の職員の意見や保護者の意思も反映している。 ・保護者アンケートや、個人面談で、保護者の意見や要望を聞き、アンケートは、集計し、保護者に文書で報告し、要望には迅速な対応を行っている。送迎の際などの会話でも、意見や要望を聞いているが、記録は残していない。 ・各種マニュアルに基づき、健康管理・衛生管理・安全管理が行われ、毎年、設置法人内で、マニュアルの見直しを行っている。場所ごとの、頻度を決めた清掃や消毒、耐震マットなどによる転倒防止策、毎月の避難訓練、ケガ発生時の再発防止策の検討、警備会社との契約や、防犯訓練などが実施されている。保護者から、携帯メールアドレスなどの登録を受け、また消防署や医療機関など関係機関のリストを事務所に掲示し、非常の際の迅速な連絡に備えている。 ・理念や方針、園目標の説明を行い、園内に掲示して、保護者への周知を図っている。保護者とは、連絡ノートで日々の情報交換を行い、送迎時に園でのその日のエピソードなどを伝え、定期的に個人面談や保育参観を行っている。また、「今日の活動」を掲示し、毎月発行の「園だより」や運営委員会やクラス懇談会でも、クラスの保育内容や目的などを分かりやすく伝えている。
4.地域との交流・連携	・地域の子育て支援サービスとして、一時保育を実施し、現在11名の登録があり、毎月3、4名の利用がある。地域住民に向けた育児相談は実施しておらず、グランマ保育園事業で絵本の貸し出しを行っているが、利用はほとんど無い。 ・園の行事ポスターを近隣商店や小学校に貼って案内し、散歩で出会う親子連れに声を掛けて参加を呼びかけている。自治会に参加し、散歩で公園に行った際には、安全点検を兼ねて職員がゴミを拾うなど、地域との関係作りに努めている。 ・子ども達は、公園で出会う親子連れと一緒に遊び、消防署では消防自動車を見せてもらい、また勤労感謝の日には商店の人たちなどに手作りのプレゼントを渡すなど、地域と交流している。 ・パンフレットや、設定法人及び区のホームページなどで、園の提供するサービスの情報を提供し、利用希望者からの問い合わせには、園の基本方針や利用条件、サービスの内容について説明し、見学の問い合わせには、予約をすれば見学が出来る事を案内し、見学には園長が対応している。子ども達の活動の様子が分かりやすいことから、午前10時ごろの見学を原則としているが、希望があれば午後も受付けている。
5.運営上の透明性の確保と継続性	・設置法人として、就業規則中に倫理規律・服務規律を明記し、入社時に、倫理規律についての研修を実施している。また、コンプライアンス委員会を置き、委員会への通報制度を設けている。園内では、年1回、人権に配慮した援助についての、マニュアルの読み合わせを行い、他施設での不適切な事案をもとに話し合い、コンプライアンス意識向上を図っている。 ・園長は、理念、方針の、職員への周知のため、職員ロッカー室などへの掲示や、会議などでの繰り返しの説明を行い、理解の確認も行なっている。 ・小規模園であることから、園長が主任の業務を兼務し、日常的に各クラスの保育に入り、保育の計画や記録類を確認して、個々の職員の業務状況を把握し、職員への指導を行うと共に、勤務シフトの調整を行うなど、職員の心身の健康に配慮している。 ・設置法人の園長会で、法人内の課題や運営についての情報伝達や、検討が行なわれ、園長が得た情報は、全職員に伝達し、園としての検討を行っている。園の自己評価などをもとに、長期計画目標、中期計画を策定し、また運営の

	新たな仕組みを検討している。園全体に影響を及ぼす事項については、園長を中心に正規職員間で検討し、全職員で取り組み、園目標変更など、重要な意思決定にあたっては、過去のアンケート結果など保護者の意思も参考にし、また、保護者や職員との意見交換や説明を行っている。 • 設置法人は外部機関や専門家などの意見を取り入れ法人運営に活かし、園でも施設環境についての外部機関の定期的なチェックを受け、助言を園運営に活かしている。
6.職員の資質向上の促進	• 設置法人が、横浜市の基準に則って人員を配置している。今年度は経験の浅い保育士が多いことから、園長が昨年度末に退職した正規職員と話し合い、非常勤職員として保育に参加してもらうなど、必要な人材確保に努めている。 • 理念、方針の職員への周知の取り組み、求められる役割・能力の明文化、人材育成ビジョンの策定、階層別研修実施など、方針を踏まえた保育のための人材育成体制を整備している。年度初めに、職員が自らの成長目標や研修目標を明確にした、研修計画を設定し、半年ごとに、個々の、また園長による振り返りを行い、次年度の目標設定に繋ぎ、職員の資質向上を図っている。設置法人内研修は、非常勤職員の参加は無いが、園内研修には非常勤職員も参加し、保育の参考となる資料は全職員に回覧している。 • 職員は、保育日誌や各指導計画に、実践の評価・反省を記入し、また年2回、保育技術の自己査定を行い、保育実践や保育技術の自己評価を行っている。職員会議や、園内の勉強会で、工夫事例などについて話し合い、個々の保育や、園全体のサービス向上を目指している。 • クラス運営に関しては担任に任せられ、行事は、各担当者が企画し、中心になって実施し、園長は連絡や相談、経緯の報告を受け、助言を行い、最終責任を負っている。年1回、設置法人が各園から業務改善提案を募り、園長は各職員からの提案を聞き、園からの提案としている。園長は、職員面接を行い、満足度や要望を把握し、また、職員会議では必ず職員一人一人に発言を促し、意見を聞いている。

評価機関による評価



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）
Ⅰ－１ 保育方針の共通理解と保育課程等の作成 	・設置法人として利用者本人を尊重した、「安心、安全を第一に」「いつまでも思い出に残る保育を」などを運営理念に、「『子どもの自ら伸びようとする力』『後伸びする力』を育てる保育、『五感で感じる保育』の充実」を基本方針としている。 ・理念・方針に沿い、低年齢児対象施設であることを踏まえて、子どもの心身の安定を第一義とした「あかるく げんきに のびのびと」を園目標としている。 ・理念・方針・園目標を園内に掲示し、保育課程にも記載して職員の理解を図り、職員会議や園の自己評価の際など、折に触れ園長が職員の理解を確認している。 ・保育課程は、保育の方針や周囲の環境などを踏まえ、造形遊びなどによる感性の発達、自然との触れ合いによる好奇心や探究心の芽生えや発達、また異年齢交流や保護者同士の繋がりにも配慮し、園で実施する保育全体の計画として作成している。 ・年度末に、クラスごとの職員間で見直しを行い、それをもとにして職員会議で決定し、年度初めの運営委員会で保護者に配付し、説明している。 ・コーナー保育推進の取り組みなど、個々の子どもの発達や思いに配慮した環境の整備、近隣公園への頻繁な散歩による豊かな自然との触れ合い、無理じいのない穏やかな援助など、方針に沿ったサービスが実践されている。

I-2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施



・入園時に保護者から文書の提出を受け、子ども一人一人の生育歴などを把握している。また、入園前に園長が保護者との面接を行い、家庭での様子、園への要望などを聞き取り、玩具で遊ぶ子どもの様子や声かけへの反応などを観察し記録している。

・面接記録をもとに園長が担任に子どもの様子を伝え、アレルギーなど共有すべき事柄は、職員会議で全職員に伝えられている。これらの情報は、個々にファイルし、職員は指導計画作成や、子どもの気持ちの推察の参考にしている。

・新入園児受け入れの際には、保護者の都合にも配慮して、土曜日や一時保育でも対応する、ならし保育を実施している。また、子どもの生活が無理なく引き継がれるよう、連絡ノートや送迎時の会話で保護者と子どもの様子を伝え合っている。

・0、1歳児には、全ての子どもに主担当を決め、担当する子どもの個別指導計画の作成、授乳やおむつ交換などの援助を主となって行い、愛着関係による子どもの気持ちの安定を図っている。

・進級児の環境の変化による不安に配慮し、できるだけ前年度の担任を引き続き持ち上がりの担任としている。

・職員会議で各クラスの子どもの様子を報告し、援助方法などについて全担任間で話し合い、それを参考に、クラス内で協議して年間指導計画、月間指導計画、週案を作成している。

・各指導計画には評価・反省欄を設け、期終了後に保育の評価・見直しを行い、次期計画に繋いでいる。

・評価、改訂にあたっては、連絡ノートや懇談会などで聞いた、保護者の意向も反映している。

I-3 快適な施設環境の確保



・衛生マニュアルに則り、当番を決めて園内の清掃を行い、チェックリストで清掃箇所ごとの確認を行い、園内は清潔に保たれている。

・給食前後にはテーブルや椅子の消毒を行い、感染症発生時には清掃回数を増やし、ドアノブや引き出しを薬剤で消毒している。

・24時間換気システムと併用して、換気扇を常に作動させ、1日に1回は窓を開けて空気の入替えを行い、エアコンや大型加湿器を設置して、園内の換気、室温・湿度管理に努めている。

・窓の周りには陽光を遮るものを置かず、大きな窓から陽光を取り入れている。

・職員は穏やかに声かけし、またクラスごとの音楽などが、他のクラスの騒音にならないよう配慮している。

・各保育室内は、ままごとセットを置いたキッチンコーナーや、絵本のコーナーにマットを敷くなど、子どもたちが小集団や一人で思い思いに遊べるよう工夫している。

・汗をかいた際などには、温水シャワーで清潔を保っている。使用後には浴槽の清掃を行い、排泄の失敗への対応後には浴槽や排水口の消毒も行っている。

・はいはいしたり、寝転んで遊べるよう保育室内に畳やマットでスペースを作り、0歳児保育室では食事と睡眠の場所をそれぞれに確保するなど、子どもたちが快適に過ごせ、子どもの発達に応じた環境整備に努めている。

I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力



- ・全ての園児に個別指導計画を作成している。計画には、月ごとのねらいとその達成のための配慮などを記載し、毎月評価を行い次月の計画に繋いでいる。また、日々クラス内で話し合い、必要があれば子どもの発達状況に応じた変更を行っている。
- ・計画作成にあたっては、特に食事やトイレトレーニングなど、保護者との連携が必要とされる点について、個人面談や連絡ノート、送迎時などに説明や要望の聞き取りを行い、保護者の意向を確認している。
- ・必要に応じて要支援児対象の指導計画を作成することとし、フォーマットを用意し、職員は作成について研修を受けている。
- ・子どもや家庭の状況、家庭からの要望は、入園時に保護者から文書提出を受け、面談で保護者から聞いた情報は記録している。
- ・0、1歳児保育日誌には午睡や授乳、食事、排便の状態を個別に記録し、2歳児保育日誌には、クラス全体の様子の記載と共に個別の記録欄を設け、必要に応じて個々の子どもの様子を記録している。
- ・毎月発達チェック表と発達状況の記述により、個々の成長を記録し、既往症や身体測定や健診結果も記録している。これらの帳票類は事務所に置き、職員は必要に応じて確認し、保育に活かしている。
- ・進級時には前担任が個々の子どもについての申し送り事項を記録し、職員会議で報告し全職員で話し合っている。園長と前担任から新担任への直接の申し送りも行っている。

I-5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み



・食物アレルギー対応食提供のマニュアル作成や、発達支援担当の設置、要配慮児保育についての職員研修など、設置法人として、受け入れ体制を構築しているが、受け入れがないため、要配慮児について全職員で学習する仕組みはない。

・発達に課題があると思われる、発達支援担当の助言を受け、情報共有と対応の統一を図っている。

・虐待の予防や早期発見のため、子どもの身体や様子の観察を行い、親子の関わりに注意を払い、保護者に積極的に声をかけて話しやすい関係作りに努めている。

・食物アレルギーを持つ子どもには、除去食申請に関する主治医意見書をもとに、マニュアルに則って代替食や除去食を提供している。予め次月の対応食の献立表を保護者に渡し確認を得て、園長と調理担当者が翌日の除去食材をチェックし、全職員が毎日就業前にチェック表の確認をしている。対応食は他の子どもとは色を変えたトレイに置き、受け渡しの際には職員同士の声かけなどで確認を行い、職員が必ずそばに付き添い見守るなど、誤食がないよう注意を払っている。

・外国籍など文化の異なる子どもについては、入園時に生活習慣についての要望を聞き、宗教上の理由での肉除去の給食を提供するなど、文化の違いを認め尊重している。

＜コメント・提言＞

・現在まで障がい児受け入れの実績はありませんが、個々の職員の受けた研修などをもとに、全職員で障がい児保育について学習する体制を作ることが望まれます。

・現在まで、児童相談所など関係機関との連携を必要としたことはありませんが、必要時に備え、また情報を得るためにも関係機関との連携が望まれます。

・食物以外のアレルギーについても、全職員の周知を図る取り組みが望まれます。

評価分類

評価の理由（コメント）

I-6 苦情解決体制



・苦情などを受け付け、対応するためのマニュアルを整備し、設置法人と園長を、苦情・要望・意見受け付けの担当とし、保護者に文書や掲示などで知らせている。また、外部の苦情相談窓口として重要事項説明書への記載や事務所前の掲示で中区こども家庭支援課を知らせている。

・保護者の意見や要望は、行事のたびに行う保護者アンケートに欄を設け、また、運営委員会や個人面談の場でも聞いている。また、事務所前に意見箱を置き、送迎の保護者には職員から声をかけて、要望を出しやすい環境作りに努めている。

・言葉で意思を伝えられない乳児には、表情や態度から気持ちを汲み取り、職員が言葉にして意思の確認をしている。

・要望、苦情については、内容や保護者との話し合いの過程、解決策などを職員会議などで職員に伝えている。

・保護者アンケートは集計し、要望に対する園からの解決策などの回答も記載して、保護者に文書で報告している。アンケートに見られた、保育室内の湿度不足への保護者の不安を受けて、適切な湿度保持のため大型加湿器を設置するなど、要望への迅速な対応を行っている。

・クレームは必ず設置法人に報告し、園での解決困難な際には設置法人が対応し、さらに困難な場合は中区こども家庭支援課と連携して解決を図っている。

＜コメント・提言＞

・送迎の際などに保護者から聞いた要望や意見を記録し、クレームやアンケートからの苦情・要望・意見とともに全職員で検討し、サービスの質の向上に繋げることが望まれます。

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）
Ⅱ－１ 保育内容[遊び] 	・保育室には、子どもが取り出しやすいように自動車や人形、絵本、音の鳴る玩具などを置き、畳やマットを敷いて、はったり、寝転んだりできるようにしている。絵本は1歳児では取り出しやすい低い位置に収納し、2歳児では表紙が見えるよう並べて収納するなど、発達に配慮して環境構成を行い、子どもたちはそれぞれに落ち着いて好きな遊びをしている。 ・子どもが興味をもって遊んでいる時は給食時間を遅らせるなど、柔軟に予定を変更して遊び込めるようにしている。また、買い物ごっこに興味を持った子どもたちの様子から、運動会の競技「はじめてのお使い」を企画し実施するなど、子どもの発想を集団活動に取り入れている。 ・滑り台がある新本牧公園、金魚がいる本牧たき公園、緑の多い三溪園などの散歩コースがあり、天気良ければ毎日、目的に合わせて散歩に出かけ、子どもたちは、自然に触れ、公園で出会った親子と交流し、消防署や地区センターの職員などと会話を交わしている。 ・1、2歳児を対象に、月2、3回、体操教室を行っている。また、少し離れたところに玩具を置いてハイハイの練習をしたり、子どもたちが好きな、体操やダンスを積極的に保育に取り入れ、発達に合わせ、無理なく運動能力を高められるようにしている。 ・職員は楽しそうに遊んで見せて関心を誘い、出来た時には褒め、子どもが遊びに興味を持てるよう援助し、けんかには「～したかったんだって」など代弁して伝え、相手の気持にも気づけるようにしている。 ・職員の態度や言葉遣いは穏やかで、一方的に言葉をかけるのではなく子どもの様子を見守っている。子どもたちは、遊び疲れると職員の膝に来て甘えるなど、信頼関係が築かれている。

Ⅱ－１ 保育内容[生活]



・旬の食材を使い、彩りにも配慮した給食を提供している。食器は磁器を使用し、低農薬有機肥料を使った米を農家から取り寄せ、放射線量の自主検査済みの野菜を使用するなど、食器や食材の安全に配慮している。

・乳児には欲しがる時に抱っこして授乳している。また、職員は食の進まない子どもに「おいしいよ」と声をかけ、個々のペースや気持ちに合わせた援助を行っている。

・調理担当者は、保育室内が見える調理室の窓から子どもたちが食べる様子を観察したり、担任から残食などの報告を受けて調理の参考にし、栄養士は毎月の給食会議などで、子どもの好き嫌いを把握して献立作成にかしている。

・給食試食会を年１回実施し、栄養士が園の給食の特徴を説明したり、保護者からの感想を聞いている。

・カーテンを閉め、オルゴールの曲を静かに流し、落ち着いて眠れるよう配慮している。また、眠れない子どもには、好きな玩具を持って静かに横になるよう伝え、休息を取ることを原則としている。

・乳幼児突然死症候群の予防として、睡眠中の呼吸チェックを行い、０、１歳児のうつぶせ寝は厳禁し、タオルケットや掛け布団は胸より上に掛けないようするなどの対策をしている。

・一斉にトイレ誘導を行っているが、それ以外にも個々の排泄リズムを把握して誘導し、オムツ交換も個々のリズムに応じて行っている。

・２歳児はホワイトボードを使用して、全職員が個々の排泄状況を情報共有し、園での状況は保護者に連絡ノートや送迎時に口頭で伝え、保護者の要望を聞き、連携してトイレトレーニングを行っている。

<工夫している事項>

・２歳児の「クッキング」では自分達が皮むきをした豆を食べるなどの体験をし、食材や食事への関心を育てている。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理 [健康管理]



・保育園業務マニュアルに基づき、子どもの健康管理を行っている。

・入園時に、熱性けいれん、ひきつけ、アレルギーなど、健康に関する情報を聞き取り、予防接種状況などを記録した児童健康調査票を作成している。また、日々のミーティングで全職員が子どもの健康についての情報を共有し、速やかな対応に備えている。

・体調不良が見られた時には、検温をまめに行い、様子を見て保護者に連絡を入れ、降園後の対応についても話し合い、家庭との連携を図っている。

・食後の歯磨きは1歳児から実施し、職員は歌を唄いながら仕上げ磨きを行い、歯磨きを習慣にしている。

・健康診断結果などを記録して、一人一人の健康状態を把握し、異常が認められた際は保護者にかかりつけ医への受診を勧めている。

・感染症・食中毒対応マニュアルを作成し、年度初めに文書で、登園停止基準や感染症の疑いが生じた場合の対応を保護者に知らせている。

・保育中に感染症などが発症した時には速やかに保護者に連絡し、事務所などで迎えを待つこととしている。また、園内での感染症発生は、病名などの情報を掲示し保護者知らせている。

＜コメント・提言＞

・健診結果に基づいて健康管理に関する情報を得るなど、嘱託医との連携を図り、保育に反映することが期待されます。

・歯科健診の実施が望まれます。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理 理[衛生管理]



- ・設置法人が作成した「衛生マニュアル」があり、法人で年1回の見直しを行い、変更された箇所は園で差し替えを行い、職員に周知されている。
- ・職員全員を対象とした衛生管理に関する園内研修を年1回行い、全員が研修レポートを作成している。今年度は嘔吐物の処理にあたり、処理者以外の職員が他の子どもたちを近づけないようにするなど、役割分担の見直しを行った。
- ・床・棚・窓・トイレ・下駄箱など、場所ごとに、毎日、週1回・月1回、使用毎と、頻度を決めて清掃が行われ清潔を保っている。
- ・清掃確認のため、清掃記録表に場所ごとに実施者が記名している。また、使用した遊具は随時、使用していないものは週1回、消毒している。

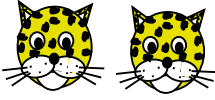
Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理 理[安全管理]



- ・安全管理マニュアルや災害時対応マニュアルを作成し、毎年、全職員で見直しを行い、職員は、必要に応じて確認している。また、転倒防止策として、棚やカラーボックスの下には耐震マットを敷き、布団庫は留め具で固定している。布団は棚から離して敷いている。
- ・毎月、火災と地震を想定して避難訓練を実施し、昨年度は、広域避難場所の山頂公園への避難訓練も行った。また、年1回、消防署への通報訓練も実施している。
- ・10名中6名の職員が赤十字幼児安全法支援員の資格を取得しており、今年度は全職員を対象に心配蘇生法についての訓練の実施を予定している。
- ・小さなケガでも、「アクシデントレポート」に記録し、保護者に伝えている。
- ・職員会議やミーティングで、起きてしまった、かみつきやケガの再発防止策を話し合い、改善に努めている。また、園長会で報告された、名前の見間違いによるアレルギー食の提供など、他園の事例を参考にして話し合っている。
- ・玄関はオートロックで、確認してから開錠し、各保育室の入り口には内鍵をつけている。また、警備会社と契約して緊急時に備え、戸外での活動時には職員が携帯電話と警備会社への通報用端末を携帯している。
- ・不審者が侵入した場合を想定した防犯訓練を年1回、抜き打ちで行っている。
- ・中区こども家庭支援課などから近隣の不審者情報を電話やメール、ファックスで受けている。
- ・保護者の協力を得て、その携帯電話番号や携帯メールアドレスを園の携帯電話に登録し、また消防署や中区役所、医療機関など関係機関のリストを事務所に掲示し、緊急時の速やかな連絡に備えている。

評価分類	評価の理由（コメント）
Ⅱ－３ 人権の尊重 	・子どもの人権を尊重し、思いに寄り添う保育を行うことで子どもが自分の気持ちを素直に表現できるようにとの考えから、保育目標に「のびのびと」を掲げ、職員間の共通認識としている。 ・子どもの人格尊重や性差への固定観念排除の視点から、避けるべき事柄などを明確にした、保育園業務マニュアルを、年1回全職員で確認し合い、子どもへの気になる対応が見られた際には、園長が職員に注意を促している。 ・職員は個々の子どものそばに行き、穏やかに話しかけ、意思をまだ十分に言葉にできない子どもには注意深く観察して思いを汲み取り、言葉にして子どもの意思を確認している。 ・出席簿は男女を分けず、カラー帽子やエプロンなどは全員同じものを使用し、食事や遊び、散歩のグループもその時々の子どもの意思に任せている。 ・設置法人ホームページに個人情報保護方針を掲載し、入園時に配付する重要事項説明書などで個人情報の利用について保護者に知らせている。 ・職員は入社時に、個人情報保護、取り扱いについての設置法人内研修を受け、守秘義務の誓約書を提出し、毎年、全職員で個人情報取り扱いガイドラインを確認している。 ・ボランティア・実習生受け入れの際には守秘義務の説明を行い、誓約書の提出を受けている。 ・個人情報を含む記録は事務所内の鍵のかかるロッカーで保管し、鍵は園長が管理し、園外への持ち出しは厳禁している。個人情報に関わる記録類を保育室で作成する際は、子どもの名前を記載せず、作成後に事務所で名前を入れ、名前の記載されている記録類への加筆は必ず事務所内で行うなど、個人情報の取り扱いに注意を払っている。
Ⅱ－４ 保護者との交流・連携 	・入園契約時や年度初めに、設置法人の理念や保育の基本方針、園目標を説明し、保護者の目に触れるよう玄関に掲示している。 ・連絡ノートで保護者と日々の情報交換を行い、また子ども一人一人のその日のエピソードなどを必ず送迎時に保護者に伝えている。 ・2週間ほどの面談期間を設け、個々に希望日を聞いて、年2回の個人面談を行っている。面談から明らかになった、卒園後の保育環境への保護者の不安に配慮し、中区保育コンシェルジュを招いて、2歳児クラス保護者への説明や相談の機会を設けるなどのフォローをしている。 ・日常的な保護者からの相談で、職員が回答に迷う場合は、園長が対応している。 ・「今日の活動」を保育室内に掲示して、クラスの活動の様子を伝え、保育中の様子を写真に撮り、月1回パスワードを設定してインターネット販売を行っている。 ・毎月発行の「園だより」でもそれぞれのクラスの様子を伝え、運営委員会やその後のクラス懇談会でも、保育内容・目的などを分かりやすく説明している。 ・年1回行う、2週間の期間を設けての保育参観では、今年度は保護者の保育士体験を実施予定である。 ・懇談会に欠席した保護者には、議事録の配付や口頭で内容を伝えている。 ・保護者が予定を立てやすいように、年度初めに年間行事予定表を配布している。 <コメント・提言> ・行事後のアンケートを活用するなど、保護者が保育方針を理解しているかどうかの把握を行うことが望まれます。

評価領域Ⅲ 地域支援機能

評価分類	評価の理由（コメント）
Ⅲ－１ 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供 	・「一時保育の希望が多い」ことを職員は把握しているが、地域の子育て支援ニーズについて職員間で話し合うまでには至っていない。 ・地域の子育て支援サービスとして、一時保育を実施し、現在11名の登録があり毎月3、4名が利用している。また、グランマ保育園事業で絵本の貸し出しを行い、散歩の際に出合った親子連れにそのパンフレットなどを渡しているが、利用はほとんどない。 ・中区こども家庭支援課とはグランマ保育園事業実施状況について3ヵ月ごとの報告などの連携がある。 <コメント・提言> ・グランマ保育園事業について再検討するなど、地域の子育て支援ニーズについて職員間で話し合うことが望まれます。 ・地域住民に向けた育児相談の実施が望まれます。

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 保育園の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ 	・園の夏祭りや運動会のポスターを近隣商店や小学校に貼って案内し、散歩で出会う親子連れに声をかけて参加を呼びかけている。 - 自治会に参加し、散歩で公園に行った際には、安全点検を兼ねて職員がゴミ拾いを行い、勤労感謝の日に近隣の商店や地区センターを訪問して子どもが製作したプレゼントを渡すなど、地域との関係作りに努めている。 ・近隣に区の図書館がある事で利用は少ないが、グランマ保育園事業の絵本貸し出しを行っている。 ・散歩先に地域の公園や地区センターのプレイルームを利用し、小学校の体育館を借りて運動会を行うなど、地域の施設を活用し、子どもの生活の充実を図っている。 ・散歩の途中には、出会う近隣住民と挨拶を交わし、公園で出会った親子連れと一緒に遊び、消防署に立ち寄って消防自動車を見せてもらうなど、地域社会と積極的に交流している。また、設置法人の近隣他園のプールを借り、山頂公園で行われた「認可保育園マラソン大会」の応援に子どもたちが参加するなど、他の保育所とも交流している。

IV-2 サービス内容等に関する情報提供



・パンフレット「入室のご案内」や、設置法人及び中区のホームページなどで、園の提供するサービスの情報を提供している。また、パンフレットには、園目標、クラス紹介、保育料、保育の流れ、給食、おやつについて、年間行事などが記載されている。

・インターネット情報サイト「まみたん園ナビ」にも園の情報を掲載している。

・利用希望者からの問い合わせには、園の基本方針や利用条件、サービスの内容について、「重要事項説明書」をもとに園長が説明し、園長不在時の問い合わせには、折り返し電話をすることとしている。

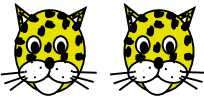
・見学の問い合わせには、予約をすれば見学が出来る事を案内し、見学には園長が対応している。見学は子ども達の活動の様子が分かりやすいことから、午前10時ごろを原則としているが、希望があれば午後も受付けている。

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	・ 横浜市の基準に則り設置法人が人員配置している。今年度は経験の浅い保育士が多いため、昨年度末に退職した正規職員に非常勤職員として保育に参加してもらうなど人材確保に努め、また園長の職員へのきめ細かい指導や各クラスの保育のサポートにより、日常保育の質は確保されている。 ・ 理念、方針の職員への周知の取り組み、求められる役割・能力の明文化、人材育成ビジョンの策定、階層別研修実施など、方針を踏まえた保育のための人材育成体制を整備している。 ・ 年度初めに、職員が自らの成長目標や研修目標を設定し、半年ごとに個々の評価や園長による評価を行い、次年度の目標設定に繋ぎ、職員の資質向上を図っている。 ・ 正規職員は各々月2・3回、設置法人内研修や、横浜市主催の研修を受講している。研修で学んだ手作り玩具の製作や、手遊びの他の職員への伝達など、研修を保育に活用している。 ・ 設置法人は、受講した職員から感想や研修ニーズのアンケートをとり、担当者が分析して研修計画を見直している。 ・ 園内研修として毎年マニュアルの読み合わせを行い、毎月、その時々々の園の状況にあったテーマの勉強会を実施している。 ・ 園内研修には非常勤職員も参加し、保育の参考となる資料は必要に応じて非常勤職員にも回覧している。 <コメント・提言> ・ 日常保育の質の確保を最優先とし、保護者からの相談や利用希望者への対応は専ら園長が行い、地域の子育て支援も園をあげての体制には至っていません。また利用者家族アンケートからは短期間での職員の異動への不安も聞かれます。安定した園運営のため、適切な人材配置が期待されます。

評価分類	評価の理由（コメント）
V-2 職員の技術の向上 	・職員は個々の保育技術を評価し、その向上を図るため、「保育力」や「保護者対応」などについて、階層別に評価基準を設けた自己査定を年2回行っている。 ・設置法人発達支援担当からの、発達に課題がある子どもの保育について、また体育講師からの、運動会競技の企画や日常の保育に活かせる体操についてなど、必要に応じて園外からの保育技術の助言を受けられる体制がある。 ・保育日誌や各指導計画には、評価・反省欄を設け、職員は個々に期ごとの保育実践を振り返り記録している。 ・評価にあたっては、「一人で着脱する」のねらいに沿った、「なるべく補助せず、近くで見守り、出来た時にはたくさんほめるようにし、徐々に自分で着替える日が増えた」など、子どもの育ちを重視し、次期計画の「進んで着脱を行う」のねらいや「声かけを増やし、たくさんほめる」の配慮事項に繋ぐなど、次期計画作成や保育の改善に反映させている。 ・職員は「コーナー保育の見直し」など、テーマを決めた勉強会で個々の工夫事例を発表しあい、職員会議やミーティングで、保育実践について互いに話し合い、個々の保育や園全体のサービス向上を目指している。 ・毎年、福祉サービス第三者評価の基準に沿って職員が行う、個々の技術や実践、園全体のサービスの振り返りなどをもとに、全職員で園の自己評価を行っている。 ・今年度、自己評価を行う過程で、課題として明らかになった、保護者への子どもの様子の伝達を充実させるため、延長保育日誌に子ども一人一人のその日のエピソードを記録する欄を加え、それを活用して必ず保護者への声かけを行うこととした。
V-3 職員のモチベーションの維持 	・職員が自らの役割や課題を認識できるよう、業務マニュアルに職種別職務内容を明確にし、階層別の「保育士に期待される役割・能力」を職員に配付し、階層別の自己査定票に査定項目ごとの評価基準を示している。 ・クラス運営に関しては担任に任せられ、指導計画は担任間の話し合いで作成し、クラス内で使う玩具等については、担任が必要に応じて設置法人への申請をしてそれぞれに購入している。 ・各行事には担当者を置き、担当者が企画書を作成し、中心になって実施している。 ・園長は必ず連絡や相談、経緯の報告を受け、助言を行い、最終責任を負っている。 ・年1回、設置法人が各園から業務改善提案を募り、園長は必ず職員会議やミーティングで各職員からの提案を聞き、園からの提案としている。 ・原則年2回、それ以外にも必要に応じて園長が職員と面談し、満足度や要望や意見を聞き記録している。設置法人エリアマネージャーによる職員面接も行っている。 ・園長は会議では、必ず職員一人一人に発言を促し、意見を聞いている。

評価領域Ⅵ 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
Ⅵ－１ 経営における社会的責任 	・就業規則中に倫理規律・服務規律を明記し、職員は入社時に倫理規律についての設置法人内研修を受けている。 ・設置法人内にコンプライアンス委員会を置き、委員会への通報制度を職員に知らせている。 ・園内では、毎年子どもの人権に配慮した援助について明記した、保育園業務マニュアルの読み合わせを行なっている。また、設置法人から、他施設で起きた不正や不適切な事案が送信され、事案をもとに全職員が話し合い、個々にレポートを作成するなど、コンプライアンス意識向上を図っている。 ・設置法人のホームページに法人の経営・運営状況の情報を公開している。その時々法人の経営・運営状況は、文書や法人内の園長会で報告され、ミーティングを通じて園長から全職員に伝達されている。園の収支は保護者代表に報告している。 ・トイレトペーパーの芯や牛乳パック、ペットボトルなど、廃材を製作活動や手づくり玩具などに活用している。生活発表会の舞台は、保護者からの協力も得て集めた、牛乳パックと新聞紙で製作し、保護者にも好評だった。 ・毎日、閉園時に不要なコンセントを抜いて待機電力削減を図り、エコキャップの回収、ゴミの分別、裏紙の活用を行うなど、環境に配慮した取り組みを行っている。 <コメント・提言> ・環境への考え方、取り組みを明文化し、園全体で意識を共有して取り組むことが望まれます。
Ⅵ－２ 施設長のリーダーシップ・主任の役割等 	・園長は、理念、方針の職員への周知のため、職員ロッカー室などへの掲示や、保育課程への記載、会議などでの繰り返しの説明を行い、理解の確認も行なっている。 ・園目標変更など、園としての重要な意思決定にあたっては、職員と協議し、過去のアンケート結果など保護者の意思を参考にし、運営委員会で、保護者に変更の目的や理由、経緯の説明を行い了承を得るなど、保護者や職員への説明や意見交換を行っている。また、園全体に影響を及ぼす事項については、園長を中心に全正規職員で検討し、全職員で取り組んでいる。 ・小規模園であることから、園長が主任の業務を兼務している。 ・園長は日常的に各クラスの保育に入り、保育の計画や記録類を確認して個々の職員の業務状況を把握し、職員からの申し出や職員の様子の観察などをもとに、シフトの調整を行い、早退や休暇をとりやすくするなど、職員の心身の健康に配慮している。また、施設環境を見直し、午睡時間中に保育室内の一部をカーテンで仕切り、職員の休憩の場を作るなどの配慮を行っている。 ・新卒など若い職員が多いため、園長は社会通念や保育技術など、個々の職員に合わせた助言や指導を行っている。

VI-3 効率的な運営



- ・設置法人で事業運営に影響のある情報を収集、分析し、中長期計画を作成している。
- ・園長は、福祉サービス第三者評価の結果などをもとに、長期計画目標、中期計画を策定している。
- ・設置法人は毎年個々の園からの業務改善提案を受け、研修計画やマニュアル、帳票類の書式の改善など運営の仕組みの検討を行っている。園内でも、全職員で行う園の自己評価をもとに、延長保育日誌の記載欄改善を行うなど、運営の新たな仕組みを検討している。
- ・設置法人の園長会で、法人内の課題や運営についての情報伝達や検討が行なわれ、園長が得た情報は、園内のミーティングで全職員に伝達し、園としての検討を行っている。
- ・設置法人は外部機関や専門家などの意見を取り入れ法人運営に活かし、園でも施設環境についての外部機関の定期的なチェックを受け、助言を園運営に活かしている。

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25家族を対象とし、回答は12家族からあり、回収率は48%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、肯定的な回答が100%(満足58%、どちらかといえば満足42%)と高い評価であった。

◇ 比較的満足度の高い項目

1)入園した時の状況について、設問6項目のうち5項目は肯定的な回答(満足、どちらかといえば満足の合計)が100%と高い評価であった。

2)日常の保育内容 遊びについて、6項目設問全体の肯定的な回答は99%となっており、「園のおもちゃや教材については」が同92%で、そのほかの項目はいずれも100%の高い満足度であった。

3)保育園の快適さや安全対策について、3項目設問全体の肯定的な回答は94%となっており、「お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気について」、「外部からの不審者侵入を防ぐ対策について」はいずれも100%の高い評価であるが、一方で「施設設備については」は否定的な回答が17%あった。

4)日常の保育内容 生活について、7項目設問全体の肯定的な回答は92%となっており、「給食の献立内容について」、「お子さんの体調への気配りについて」はいずれも100%の高い評価であった。

5)職員の対応について、「アレルギーのあるお子さんや障がいのあるお子さんへの配慮について」の項目を除いて、4項目の肯定的な回答は90%となっており、中でも、「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100%の高い評価であった。

◇ 比較的満足度の低い項目

1)保育園に関する年間の計画について、2項目の肯定的な回答(満足、どちらかといえば満足の合計)が79%となっており、「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」は同75%と低い満足度であった。

2)園と保護者との連携・交流について7項目の設問全体の肯定的な回答は88%となっているが、「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」は否定的な回答が25%あり、対策が期待される。

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
	25%	58%	0%	17%	0%	

↓ 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
	80%	20%	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	42%	58%	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	33%	67%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
園の目標や方針についての説明には	33%	67%	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	42%	58%	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	34%	58%	0%	0%	0%	8%
	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	42%	58%	0%	0%	0%	0%
	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	66%	17%	17%	0%	0%	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	50%	25%	8%	0%	17%	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
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)	75%	25%	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	83%	17%	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)	50%	42%	8%	0%	0%	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	67%	33%	0%	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てているかについては	67%	33%	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	42%	58%	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	75%	25%	0%	0%	0%	0%
その他:						
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	75%	17%	0%	0%	0%	8%
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	67%	25%	0%	0%	8%	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	58%	34%	0%	0%	0%	8%
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	50%	34%	8%	0%	8%	0%
その他:						
お子さんの体調への気配りについては	42%	58%	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	42%	42%	8%	0%	8%	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	17%	66%	17%	0%	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	42%	58%	0%	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	58%	42%	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	42%	50%	8%	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	42%	58%	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	66%	17%	17%	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	50%	42%	8%	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	50%	25%	25%	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	42%	42%	8%	0%	8%	0%
	その他:					
保護者からの相談事への対応には	42%	50%	0%	0%	8%	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	67%	25%	8%	0%	0%	0%
	その他:					

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	67%	25%	8%	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	67%	33%	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	50%	25%	0%	0%	25%	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	66%	17%	17%	0%	0%	0%
	その他:					
意見や要望への対応については	59%	25%	8%	0%	8%	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	58%	42%	0%	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

遊び

床に柔らかい物をいくつか置き、シートをかぶせ、凸凹をつけた上を子どもたちが歩いたりハイハイしたりしている。

横転しないよう U 字型のクッションを腰にあてがって座っている子どもが、精一杯手を伸ばし吊り下げられた玩具を手にした。「つかめたね」の職員の言葉に満足そうな様子だ。しばらくの間、座って吊り下げられた玩具で遊んでいたが、だんだん子どもの動きが少なくなり、職員が今度は玩具の下に仰向けの体勢にすると、手を伸ばしてまた遊び始める。押すと音の鳴る玩具をうまく使えない子どもに、職員がやって見せている。子どもは早速まねて鳴らす。「鳴ったね」の職員の声かけに子どもは何度も鳴らしている。

沐浴

一人の子どもが職員に抱かれて沐浴している。沐浴前は機嫌があまりよくなかったが、職員が何か語り掛けながらお湯をかけると、気持ちよさそうにしていた。

食事

テーブル付のチェアに座り、食事が待ちきれない様子の子どもは、職員にスプーンで口に運んでもらい「もぐもぐ」などの言葉かけにおいしそうに食べている。食べ終わると、抱っこしてもらいミルクを飲み始める。

お汁を自分ですくっておいしそうに飲んでいる子どもは、エプロンをのぞき込んだり、スプーンを何度か落としそうになりながら、自分のペースで食べている。「お汁いる？」の職員の声にうなずき、お代わりをもらう。

午睡

職員は、食事とは別のコーナーに布団を敷き、カーテンを閉め、オルゴールを流し、食べ終えた子から午睡に誘っている。子どもたちは身体をさすってもらったり、トントンしてもらい、浅い眠りを何度か繰り返し、眠りについた。職員は、5～10 分の間隔で呼吸チェックをしている。

◇1 歳児

遊び

お家に見立てたコーナーでは、キッチンに玩具の野菜を置いて調理している子どもや、お家の窓から野菜を次々と投げている子どもが、職員に見守られながらそれぞれに自由に遊んでいる。一人が職員の所へ行行って玩具を手渡し、「そうね、お野菜ね。くれるの？」と声をかけてもらい、また自分の遊びに戻って行く。他のコーナーでも、マットの上で自動車を動かして遊んでいる子どもが、時々職員の膝に座り、しばらくすると膝から下り、また一人で遊び始める。

遅く登園した子どもが、保護者に抱かれて泣いている。しばらくして保護者から子どもを預かった職員が「行ってらっしゃい」と保護者に声をかける。

泣いている子どものそばに、他の子どもが玩具を持って寄ってくると、「心配してくれているの？ありがとうね」と職員が声をかける。他の職員も「〇〇ちゃん、優しいのね」と声をかけ、〇〇ちゃんは満足そうにうなずいている。

泣き続けた子どもは職員に抱かれたまま眠ってしまい、少し離れたコーナーに布団を敷いてもらって眠りについた。時々職員が顔を近づけ、身体に触り呼吸チェックをしている。

他の子どもたちはそれぞれに遊び続けている。自動車を動かしながら寝ている子どものそばに近づいた子どもは、職員から「こっちで遊ぼうか」と声をかけられ、場所を移動し職員のそばに来て遊び始める。

排泄・午睡

食事が終わると、「トイレに行ってくださいか」との声かけに、子どもたちは職員と手をつなぎトイレに向かう。トイレに行かない子どもに、職員は「嫌なの？そう」と声をかけ、コーナーでパジャマの着替えを手伝っている。

絵本の読み聞かせが始まり、職員が子どもたちに絵本の続きなどを問いかけるが、応えがないので一緒に座って聞いていた職員が応えてみせると、子どもたちも続いてそれぞれに話し出す。身を乗り出して絵本のそばに行き、指差して何か言ったり、職員の膝に乗って揺すってもらったり、様々である。読み終わると職員がカーテンを引き、子どもたちは静かな音楽が流れる中、布団の上をゴロゴロしたり、お腹をさすられたりして眠りにつく。職員は子どもたちのそばで、バスタオルをお腹の上に掛け直し、様子を見ている。

◇2 歳児

遊び

キッチンセットで人形をおんぶして友達といっしょに遊ぶ子ども、一人で自動車を動かす子ども、段ボールで作ったコーナーの窓から出たり入ったりする子どもなど、それぞれが自由に遊んでいる。

職員の「絵本を読むよ」の声で、子どもたちは敷物を敷いたコーナーに集まり、読み聞かせが始まる。後方では職員がトンネルを準備している。読み聞かせが終わると子どもたちは、トンネルの入り方のルールの説明を聞き、ぶつかってケガをしないよう、順番にくぐり抜けていく。みんな楽しそうに笑ったり歓声を上げたりしている。間違えて反対側から入ってしまった子どもに職員は「危ないよ」と、もう一度ルールを伝えている。

しばらくトンネルで遊んだ後、職員から「コネコネね」の声かけがあり、みんなでテーブルについて小麦粉粘土を使って、製作が始まる。

排泄

昼食の前に職員から「トイレに行ってください」の声かけがあり、一斉にトイレに向かう。子どもはトイレ内の低い台に座り、自分で衣類の着脱をしたり、職員に手伝ってもらい便器に座ったり、それぞれ自分のペースで行っている。

食事

配膳が終わり、職員が声かけして歌をうたい、「いただきます」をして食べ始める。みんな静かに食べている。一人の子どもが食べながら椅子に片足を上げている。何度か「〇〇ちゃん、お行儀悪いよね」と職員から声をかけられるが続いている。職員がそばに来て耳元で「それは違うよね」と声をかける。子どもはうなずいて足を下ろして食べ始める。

子どもたちはそれぞれに自分のペースで食べている。職員は一緒に食べながら、食の進まない子どもに「おいしいよ」と声をかけている。

食事が終わった子どもたちは、歯磨きをして一人一人職員に確認してもらっている。

平成25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、今現在や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」

職員それぞれが自己評価を行い、第三者の目から見ていただくことにより、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、保護者からの些細な要望や意見も記録と蓄積、検討を行えるような体制作りをする事です。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。

今回、職員の子どもへの関わり方について、高く評価していただき、そのことは職員のモチベーションアップに繋がる結果でした。高く評価していただいた点は、自園の長所としてとらえ、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耳を傾け、それ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。