

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	アスク山手保育室
経営主体(法人等)	(株) 日本保育サービス
対象サービス	保育室
事業所住所等	〒231-0846 神奈川県横浜市中区大和町1-30-2
設立年月日	平成18年4月1日
評価実施期間	平成25年7月 ～ 平成25年9月
公表年月	平成25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	横浜市福祉サービス第三者評価
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）	
【施設の特色】 1. 園の立地と概要 山手保育室は2006年4月に開園し、0～2歳児を対象として定員35人であり、現在23人が在園している。JR根岸線山手駅から徒歩5分のところにあり、鉄骨造り2階建てであり、子どもたちは活発でのびのびした園生活を楽しんでいる。 2. 園の特色 栄養士によるクッキング保育、専門講師による英語教室・体操教室を取り入れ、子どもの楽しむ心や学ぶ楽しさを育むプログラムを提供している。小規模な園であり職員たちの目が行き届きやすく、かつ、子どもたちに公平に対応している。 【特に優れていると思われる点】 1. 保護者への詳細な情報伝達 園長を中心に全職員が子ども一人一人を大切に、個人別の保育連絡ノートに保護者が知りたいがっているその日の子どもの様子（プログラム、遊び、散歩、食事などのときのエピソード、健康状態など）を詳細に記述し、お迎え時に一言様子を口頭で添えて保護者に伝えている。その結果、保護者アンケートの「送迎の際のお子さんの様子に関する説明」の満足度（満足・どちらかと言えば満足）は100%である。また、「保育園に対する総合的評価」の満足度（同）が100%である。 2. 積極的な職員研修 園長は職員と個人面談を2か月ごとに行い、年度初めに立てた研修計画の進捗状況を確認し、また、職員は内部・外部研修を受けたあと、職員会議で研修内容を発表し自園への実践について話し合っている。園内研修（昼の午睡時間に実施）を毎月行い、非常勤職員も参加している。夏の時期の過ごし方として熱中症対策の学習、心肺蘇生キットの学習・訓練を行った。	

【さらに改善や工夫などを期待したい点】

1. 地域に密着した保育室

長・中期計画では、地域に密着した保育室を目指しています。現在グランマ保育園事業（中区の地域子育て支援事業）として絵本貸出しや一時保育を提供しています。さらに、それらの利用者を手始めに地域住民へ育児相談を広める、地域行事に園の子どもたちが参加する、地域住民に園行事に参加してもらう、災害時における近隣住民との協力体制を作るなど、各課題についての取り組みを継続す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	・「子どもの自ら伸びようとする力」「後伸びする力」「五感で感じる保育の充実を目指す」ことを保育理念とし、園目標「健康な身体を作る。ありがとう、ごめんなさいと素直に思える心を育てる。」を掲げ、これらは、子どもを尊重したものになっている。 ・職員は言葉遣いに注意し、子どものペースを尊重し、自尊心を傷つけないように言動に注意している。 ・職員は、入社時研修と職員会議で守秘義務の意義や目的について学び、理解している。保護者には、個人情報取り扱いについて入園前に説明し、同意を得ている。 ・グループ編成、並び方、行事の役割、服装などで性別による区別はしていない。性差別がないか日常保育の中や職員会議等で確認し合っている。
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	・園児一人一人の月間個別指導計画があり、発達状況に合わせて柔軟に変更・見直しをし、保護者と連携して保育をしている。 ・子どもの手が届くところに玩具や絵本を置いて自由に取り出せるようにし、年齢や発達に応じて玩具の種類を変え、自由に遊びを発想できるようにしている。 ・雨天以外は散歩に出かけ近所の人に手を振って挨拶し、公園でテントウ虫やバッタなどを見つけ、園でピーマンやオクラを育てるなど、小動物や自然に触れる豊かな体験をしている。 ・給食に季節や旬の食材を取り入れ、毎月行事食を提供し、盛り付けを工夫している。楽しい雰囲気になるように声掛けを工夫し、完食の喜びを味わえるようにしている。年齢に応じてスプーンから箸に移行するようにしている。 ・離乳食から幼児食への移行は保護者と連携して進めている。 ・午睡中は、0歳児は5分ごとに、1歳児は10分ごとに呼吸チェックを行い、うつぶせにならないように見守っている。 ・トイレトレーニングは保護者と連携して進めている。
3. サービスマネジメントシステムの確立	・子どもの個別ファイルを作成し、入園時の書類（家庭調査表など）、入園後の発達記録（児童票など）をファイルし、進級時に引継ぎ職員に渡している。 ・特別配慮を要する子どもには個別指導計画を作成し、ケース会議を開催し記録を残している。職員は設置法人の発達支援チームから巡回指導を受けている。 ・毎日子どもの健康観察を行い、虐待の疑いの有無を確認している。必要な場合は中央児童相談所、中区こども家庭支援課と連携をとる体制になっている。 ・アレルギー疾患児については医師の診断書に基づき、アレルギー対応食のメニューを作成して保護者に確認している。 ・外国籍の子どもがいるが、他の子どもたちと同じ保育内容を提供し、意思疎

	通困難な保護者には英文で保育連絡ノートに記入して情報を提供している。 ・苦情相談窓口、責任者を園長とし、ご意見箱、行事後のアンケート、保護者面談、送迎時などで保護者の意見・要望を把握し対応している。 ・与薬、食物アレルギー、健康管理に関するマニュアルがあり、子どもの健康状態を把握し、体調に変化があった場合は直ちに保護者に連絡している。 ・感染症マニュアルがあり、保育中に発生した場合は直ちに保護者に連絡しお迎えを要請するとともに、園内に発生の旨を掲示している。 ・清掃記録表の項目に従い、園内外を清掃し、清潔を維持している。 ・毎月、避難訓練を行い、横浜市中消防署に届け出を出している。日本赤十字社の幼児安全法資格を全職員が取得している。 ・事故、ケガがあった場合はアクシデントレポート、ヒヤリ・ハットはインシデントレポートに記録し、再発防止策を職員会議で話し合い対応している。 ・機械警備会社と契約し緊急時対応体制があり、インターホンで来訪者を確認後、開錠している。散歩時は緊急通報用の携帯端末を所持している。
4.地域との交流・連携	・地域の子育て支援の一環として一時保育を積極的に受け入れている。育児相談受付表示を玄関の外に掲示している。 ・町内会に加入しており、行事のポスターを商店街に掲示してもらっている。 ・遠足で根岸森林公園、アンパンマンミュージアム、野毛山動物園などに出掛け地域・社会を知る機会にしている。近隣保育園の園庭開放に参加し、近隣の保育室の子どもたちが遊びに来るなど、他園の子どもたちと交流をしている。 ・園のホームページやパンフレットで、園目標、園の行事の様子、利用料金などを紹介している。 ・園見学は見学者の都合に合わせて随時行っている。
5.運営上の透明性の確保と継続性	・第三者評価受審に際し、職員は自己評価票の項目ごとに話し合い、園の課題を明らかにし改善に向けて取り組んでいる。受審結果は公表している。 ・業務マニュアルがあり、守るべき法、規範、倫理等を明文化している。設置法人のコンプライアンス委員会があり、園を指導している。 ・ゴミの減量、リサイクル、省エネルギーに取り組み、「えんだより」に環境目標（廃材利用の手作りおもちゃの作成）を掲げて実行している。 ・保育理念・運営方針・園目標を保育課程に明示し、職員に周知し、園内に掲示している。 ・園長交代、中長期計画などの重要な意思決定を伴う案件は、職員・保護者に説明し意見交換している。 ・中長期計画として、地域に密着した保育園の実現を掲げ取り組んでいる。 ・園長（兼主任）は職員の保育経験・能力に応じて助言・指導を行い、また、精神的・肉体的状況を把握して適切に対応している。
6.職員の資質向上の促進	・園長は年度初めに職員と面談し、自己啓発目標と年間研修計画を決め、年度途中に面談して進捗状況を確認し指導している。 ・園内外の研修に参加した職員は報告書を提出し園内で発表して、活用に取り組んでいる。常勤・非常勤の職員が参加して毎月園内研修を行っており、工夫・改善に取り組んでいる。（例:赤ちゃん用の心肺蘇生キットについて再学習・訓練を行った。） ・職員は年間・月間・週案の指導計画について実施結果を評価・反省し、次期の指導計画に反映している。 ・設置法人作成の「保育士に求められる役割と能力」「保育士人材育成ビジョン」を踏まえて、園長は可能な限り権限を職員に委譲し、緊急時は担当職員が対応して、後刻、園長に報告して指示を仰いでいる。

施設名:アスク山手保育室

ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部



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計画等の作成 	・ 保育理念は「子どもの自ら伸びようとする力、後伸びする力を育て、五感を感じる保育」、運営方針は「安全安心を第一に、思い出に残る保育、本当に求められる保育サービス、職員が楽しく働けること」、園目標は「健康な身体を作る。ありがとう、ごめんなさいと素直に思える心を育てる。」であり、子どもを尊重したものになっており、園内に掲示している。 ・ 保育課程は保育理念、運営方針に沿い、子どもの最善の利益を最優先し、また、保護者との連携、地域との関わりを考慮しており、職員会議で内容を確認し合っている。年度初めの保護者会で保育課程を保護者に説明しており、今後改訂した場合は内容を保護者に説明することになっている。
I－2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施 	・ 入園前に園長、担当職員が保護者と個人面談を行い、面接シートに記録し、また、面接時に子どもに保育園に来てもらい遊ぶ様子を観察している。児童健康調査票など必要書類を提出してもらい、離乳食進行状況、アレルギー有無などを聞き取り、入園前の状況を把握している。 ・ 新入園時は乳児を対象に親子で登園してもらい、2時間程度から始めて徐々に時間を長くし、子どもが園に慣れるように配慮している。0～2歳児について個別に保育連絡ノートがあり、園での子どもの様子を記入し、保護者は家庭での子どもの様子を記入して、園と保護者間で情報を交換し連携している。 ・ 年間、月間、週案の指導計画を年齢別に作成し、実施結果について園長、クラス担任の職員が意見交換して評価・反省をし、他の職員と意見交換して次期の指導計画に反映している。保護者の意見については、送迎、行事、個人面談（年2回）、保護者会（年4回）、ご意見箱などを通じて把握し、指導計画に反映している。
I－3 快適な施設環境の確保 	・ 保育室清掃記録表の項目に従って清掃を行い、保育室、トイレ、手洗い場、エントランスなどを清潔に保っている。換気システムを稼働し、必要に応じて窓を開けて通気を行っている。温度は28℃、湿度は50%を基準にし、子どもたちの体感を確認して、適宜、エアコンを稼働し調整している。 ・ 0歳児の保育室には調乳室、沐浴設備、温水シャワーを備え、給食と遊び・午睡の場所をロッカーで分けている。1、2歳児の保育室にはトイレ、温水シャワーを備え、給食と遊び・午睡の場所をロッカーで区分し、コーナー遊び場所を設けて小集団活動が出来るようにしている。沐浴設備、温水シャワー、トイレの清掃を毎日行い清潔に維持している。

I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力



・全園児について一人一人の月間個別指導計画を作成しており、子どもの発達状況に合わせて柔軟に計画を変更、見直し、トイレトレーニングや離乳食の進行などの重要部分は保護者と話し合って指導計画に反映している。

・子どもの個別ファイルを作成し、入園時の書類（児童健康調査票など）、入園後の成長発達記録（児童票、児童健康調査票など）をファイルして、施錠できるロッカーに保管し、職員はいつでも閲覧できる。個別ファイル、引継ぎ用紙を基にして、職員のクラス配置変更時や進級時に申し送りを行っている。

<工夫している事項>

職員のクラス配置変更時や進級時に、子どもの個別ファイルとともに、引き継ぎ用紙で食事・排泄・睡眠・着脱・言葉・遊び・健康・家庭の項目について引き継ぐ職員に確実に伝達している。

I-5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み



・特に配慮を要する子どもについて、月間個別指導計画を作成し、ケース会議を行い会議録を作成している。設置法人の発達支援チームの職員から障がい児に関する助言や情報を得る体制があり、巡回指導の際は全職員が指導方法や最新情報を学習している。日々の記録、会議録は施錠できるロッカーに保管し、職員は必要なときに閲覧できる。

・園の建屋内はバリアフリー構造ではない。

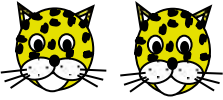
・職員は「虐待防止マニュアル」に基づいて、虐待の定義、防止のポイントについて職員会議で話し合い理解している。毎日、子どもの健康観察を行い、衣類の着脱時に身体をチェックしている。虐待が疑われたり明白になった場合は、園長が保護者の話を聞いて確認し、必要な場合は中央児童相談所、中区こども家庭支援課に相談する体制になっている。

・アレルギー疾患がある子どもについては、除去食申請に関する主治医意見書に基づき、設置法人作成のマニュアルに沿って対応しており、アレルギー代替食・除去食のメニューを保護者に確認している。アレルギー対応食には黄色のトレイを用い、配膳時に複数の職員が声を出して内容を確認している。

・外国籍の子どもは、他の子ども達と同じように園生活を楽しんでいる。保育連絡ノートに英語で記入し、保護者面談時は、保護者の友人に通訳してもらっている。

<コメント・提言>

1、2歳児用保育室は廊下との段差が大きく、保育室に入るときに危険を感じます。ドアに段差注意の掲示、簡易ステップの設置などの工夫が望まれます。

評価分類	評価の理由（コメント）
I－6 苦情解決体制 	・苦情解決の責任者を園長とし、「入園のご案内」に設置法人、中区福祉保健センターの苦情相談窓口の連絡先を明示してあり、保護者に説明し、かつ、玄関ホールに掲示している。保護者用に意見箱を設置している。行事の後に保護者アンケートを行い意見や要望をを把握し、職員会議で話し合って対応している。 ・苦情対応マニュアルがあり、苦情解決責任者、受付体制、受付後の対応、解決のプロセスについて文書化している。職員に苦情対応マニュアルを周知し、要望や苦情を受け付けた場合は、職員会議で解決方法、再発防止などについて検討し、記録する体制がある。 <コメント・提言> 口頭やアンケートなどで出された保護者意見・要望についても記録して、職員間で情報を共有し、定期的に記録を見直すことによって、園としてより良い運営に反映す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〕 	・カラーボックスを用意して、つかまり立ちや伝い歩きができるようにし、また、手が届く位置に玩具や絵本を置いて自由に取らせるようにしている。年齢や発達に応じて遊ぶ玩具を変えている（例：2歳児はパズル、紐通しなど指先を使う遊びを取り入れている）。マットを敷いて落ち着いてコーナー遊びをできるようにしている。 ・粘土遊びやクリップ型ブロックなど、子どもが自由に発想して遊べるようにしている。年齢に応じて、かくれんぼや電車ごっこなどルールがある集団遊びを取り入れている。 ・園庭でピーマンやオクラを栽培し、散歩先の公園でんとう虫やバッタなどを見つけて遊び、行き交う地域の人に手を振って挨拶をしている。 ・子ども同士のケンカでは職員は様子を見守り、収まらない時は中に入って双方の気持ちを伝え、他児との関わり方を教えている。朝、夕の自由遊びの時間帯は合同保育とし、異年齢児との関わりを通じて、年下の子どもたちへの思いやりの気持ちを育み、年上の子どもたちと遊ぶ喜びを感じるように職員が援助している。 ・雨天の日を除き積極的に散歩に出たり園庭遊びをし、夏季には園庭で水遊びをしている。 <工夫している事項> 職員は担当の子どもであるかどうかに係らず、全員で連携して子どもに公平に接し見守っている。

Ⅱ－１ 保育内容[生活]



- ・食事は、食欲や好き嫌いなど子どもの状況に合わせて盛り付けの量を調節して完食の喜びを味わえるよう配慮し、授乳は個々の子どもに合った時間に抱っこして与えている。子どものペースを大事にし、職員は適切に声をかけながら楽しい雰囲気になっている。
- ・旬の食材や季節に合わせた行事食を提供している。離乳食にはプラスチック製の食器を用い、幼児食には金属製のスプーンや箸を用意して徐々に慣れるように配慮している。
- ・栄養士は子ども達の食事の様子を見、残食状況を参考にして子ども達の好き嫌いを把握し、毎月の給食会議で検討して調理方法や盛り付けを工夫している。
- ・慣らし保育、親子クッキング時などに保護者に試食をもらい、食材の大きさや味付けの感想を聞いている。子どもに人気があったメニューのレシピを、毎月の給食だよりに掲載して配付している。
- ・0～1歳児は午睡時にうつ伏せにならないように見守り、0歳児は5分間隔、1歳児は10分間隔で呼吸チェックをし記録している。
- ・トイレトレーニングは子どもの状況に応じて進めており、保護者のお迎え時に進行状況と最後の排泄時刻を伝え、家庭と連携して行っている。おもらしをした際には叱らず、他の子どもに気付かれないように速やかに対処している。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理[健康管理]



- ・入園時に保護者に「児童健康調査票」「お子様の状況」を記入してもらい、個人ファイルに綴じ込み、職員は常時閲覧ができる。保育中に子どもの体調が変化した場合、保護者に連絡し、お迎え時に検温結果など状況を正確に伝達している。
- ・年2回、嘱託医による健康診断を実施し、結果を書面で保護者に報告している。1歳児クラスから歯磨きを実施しているが、横浜保育室には歯科健診が義務付けられておらず、当園では実施していない。
- ・感染症対応マニュアルがあり、入園時に重要事項説明書に基づいて登園禁止基準を保護者に説明している。保育中に感染症が発症した場合、子どもへの対応、保護者への速やかな連絡、園内掲示など、マニュアルに沿って必要な処置を行っている。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理[衛生管理]



- ・衛生管理マニュアルがあり、職員会議で年末に見直しを行っている。設置法人は見直したマニュアルを年度初めに園に送付している。職員は入社時に衛生管理研修を受け、園長は非常勤職員にマニュアル内容を説明している。
- ・清掃記録表の項目に基づいて園内外を清掃し、清潔な状態を維持している。

Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理[安全管理]



- ・事故防止対応マニュアルがあり、職員会議で読み合わせ周知している。
- ・大型家具に転倒防止装置を設置し、置物に滑り止めシートを敷いている。緊急連絡フローを各部屋に掲示し、毎月避難訓練を実施し横浜市中消防署に報告している。
- ・職員全員と非常勤職員1名が日本赤十字社の幼児安全法の資格を取得している。
- ・ケガや噛みつきが発生した時は保護者に報告しアクシデントレポートに記録し、原因や再発防止策を職員会議で話し合い対策を講じている。事故・ケガのヒヤリハットはインシデントレポートに記録している。
- ・玄関はオートロックであり、来訪者の顔を確認後に解錠している。警備会社と契約し、緊急警報装置があり、外出時は携帯端末を携帯している。神奈川県警の「ポリスネット」や近隣の保育園から不審者情報が提供される体制になっている。

評価分類

評価の理由（コメント）

Ⅱ－３ 人権の尊重



- ・職員は、子どもへの言葉遣いに注意し、衣服の着脱などをせかすことなく見守り、言葉やしぐさから子どもの気持ちを受け止めている。おまらしの対応などで、子どもの自尊心を傷つける言動がないように全職員が保育現場で相互に確認し合っている。
- ・職員は採用時に個人情報保護法について説明を受け、誓約書を提出している。個人情報が含まれている書類の園外持出を禁止し、施錠できる書類庫に保管している。入園時に個人情報取扱ルールを保護者に説明し了解を得ている。
- ・子どもに対して、性差別的な発言がないか、男女の役割を固定的に捉えた指導をしていないか、日常の保育の場や職員会議で確認し合っている。

Ⅱ－４ 保護者との交流・連携



- ・保育理念、運営方針、園目標、クラスの年間目標を入園時や保護者会で説明しているが、保護者が理解しているか否かについて把握をしていない。

- ・職員はお迎えの保護者に、職員間の伝達ノートに基づき、口頭や保育連絡ノートで必要事項や一日の子ども様子を伝えている。

- ・保護者の個別相談には随時対応し、相談を受けた職員は園長に報告して「相談記録表」に記録している。

- ・「えんだより」、クラスノートなどに行事やクラス全体の様子を記載して、子どもの園生活の様子を保護者に伝え、また、子どもの活動の様子を写真に撮り保護者に販売している。

- ・個人面談、保育参観の期間をそれぞれ12日間設け保護者の仕事の都合に合わせて参加できるように配慮している。親子クッキング、親子遠足先でのイベントを保育参加の機会にしている。

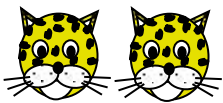
＜コメント・提言＞

保育理念、運営方針、園目標について、保護者会や行事後のアンケートなどで、内容を理解しているか把握することを期待します。

＜工夫している事項＞

職員は子どもの園での様子を保育連絡ノートに、わかりやすく詳細に記入し、質問にはその都度答え、保護者も家庭での子どもの生活状態を詳細に記入して、園と保護者間の共通理解を深め合っている。

評価領域Ⅲ 地域支援機能

評価分類	評価の理由（コメント）
Ⅲ－１ 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供 	・職員会議で地域の子育て支援について話し合っており、その一環として一時保育を積極的に受け入れ、リピーター利用者もいる。 ・横浜市中区のグランマ保育園事業に参加し地域の子どもに絵本の貸出を実施している。 ・育児相談受付表示を道路側に掲示しているが育児相談の実績はない。 <コメント・提言> 育児相談は、グランマ保育園事業である絵本貸出利用者、見学者、一時保育利用者から地域住民に広げ、相談内容を記録することが望まれます。

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 	・町内会に加入しており、夏祭りのポスターを商店街に掲示してもらっている。 ・横浜市中区グランマ保育事業に参加し、区が購入した絵本を地域の子どもに貸出している。 ・市立竹の丸保育園の園庭開放に2歳児が参加し、また、アスク本牧保育室の子ども達が水遊びの際に当園を利用している。2歳児は卒園児に郵送する夏祭り招待葉書を郵便局に買いに行っている。
Ⅳ－２ サービス内容等に関する情報提供 	・園のホームページやパンフレットで、園目標、一時保育、園の行事の様子などを紹介し、利用料金を公開している。 ・利用料金やサービス内容を記載した資料を整備し、見学者にパンフレットに沿って園のサービス内容を説明し、入園希望アンケートに記入してもらっている。園見学は希望者の都合を考慮して、土曜日や子どもの午睡中に実施することもある。

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 	・職員は年度初めに園長と面談し、設置法人作成の「保育士に求められる役割と能力」「人材育成ビジョン」に基づいて自己啓発目標を定め研修計画を作成している。 ・園長は職員と2か月ごとに面談し、職員の自己啓発目標の達成状況について確認・評価をしている。 ・職員は年間研修計画に基づき、内部・外部研修に参加し、受講後、研修レポートを園に提出し、職員会議で研修内容を発表している。毎月、園内研修を行っている。 <工夫している事項> 研修に参加した職員は研修内容を園内で発表し、職場での活用を意識し実行に努めている。また、毎月、非常勤職員も参加して内部研修を行っている。（例：6月「夏場に向けて」「夏を迎えて水遊びのツール」、7月「夏の時期の過ごし方：熱中症対策」）

評価分類	評価の理由(コメント)
V-2 職員の技術の向上 	・年間、月間、週案の指導計画に評価・反省欄があり、その結果を次期指導計画に反映している。 ・園内研修で工夫・改善に取り組んでいる。（例：園に設置してある乳児用の心肺蘇生キットについてDVDを用いて再学習、訓練した。） ・第三者評価を受審するにあたり、全職員に自己評価票を配り、個々に自己評価をして記入し、職員会議に持ち寄って意見交換し、園長が中心になって自己評価票をまとめた。
V-3 職員のモチベーションの維持 	・業務マニュアルに園長・主任・保育士の職務分担を明文化しており、園長は可能な限り権限を職員に委譲している。緊急時は担当職員が判断して対応し、事後、園長に報告する体制にしている。 ・業務改善について職員会議などで話し合い、実行している。（例：保育業務の流れを円滑にするために、職員・臨時職員の役割、時間の見直しを行った。） ・園長は職員面談を2か月ごとに行い、職員の満足度・要望を把握している。

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 	・業務マニュアルに、守るべき法・規範・倫理等が明文化され、職員は研修で説明を受け周知している。 ・設置法人のホームページで経営状況や運営状況などを情報公開している。 ・他施設の不正や不適切事例は園長会や設置法人からの情報を通じて得、全職員に周知している。 ・設置法人はコンプライアンス委員会を設け、各園を指導監督している。 ・不要な電気を消し、待機電力チェックシートにより不要電源OFFを確認し、また、ボトルキャップの回収、コピー用紙の再利用、ごみの分別などリサイクルに取り組んでいる。
VI－2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等 	・運営理念、運営方針、園目標を明文化し玄関に掲示し、保育課程に記載して職員に配付している。 ・理念・方針は新人研修で周知し、園長が職員会議などで随時説明し周知している。 ・園長は重要な意思の決定・変更について、職員や保護者に目的・理由・経過を説明している。（例：園長交代、長・中期計画など。） ・当園は小規模であるため、園長が主任を兼任し、職員の業務状況やサービスに関する適切な助言、指導を行い、職員が心身共に良好な状態で業務を遂行できるように配慮している。
VI－3 効率的な運営 	・園の3年間の長・中期計画がある。長期計画：「地域に密着した保育室を目指す。」中期計画：H25年度「地域に開かれた保育室になる」H26年度「地域に密着した保育室になる。」H27年度「地域に根差した保育室になる」 ・設置法人が将来の組織運営について検討しており、幹部職員の後継者育成をしている。園長は園長会議で後継者育成に関する必要な情報・提案をしている。 ・園長会議などで得た重要な情報を職員会議で説明し、意見交換し、園の運営課題を指導計画、行事計画などに反映している。 ・園の運営に関しては、主として設置法人が保育園運営の専門家や監査法人の弁護士と連携をはかり意見を取り入れ、園長はその情報を必要に応じて職員会議で情報提供している。

施設名： アスク山手保育室様

ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

利用者家族アンケート

結果の特徴

◇アンケート回収率 対象家庭数19 アンケート回収数14 回収率74%

◇総合満足度

施設に対する総合的評価の満足度(満足とどちらかといえば満足を合わせたもの)は、100%という高い結果となった。

◇非常に満足度の高い項目(満足度が100%)

1. 園の基本方針について

「よく知っている」と「まあ知っている」は合わせて86%であるが、そのうちの100%が基本方針に共感している。

2. 入園した時の状況では、見学の受け入れと1日の過ごし方の説明の満足度が100%である。

3. 年間の保育や行事の説明が満足度100%である。

4. 日常の保育 遊びについて

子どもが満足しているかや施設外活動、遊びを通じた友達や保育士との関わりが満足度100%である。

遊びを通じた健康づくりも不満は0%であるが、その他回答は17%ある。

5. 日常の保育 生活について

おむつはずしとケガについてその他回答があるだけで、給食、基本的な生活習慣、体調への気配り、ケガへの対応どれも満足度100%である。

6. 保育園の快適さや安全対策について

落ち着いて過ごせる雰囲気と不審者侵入に対する備えが満足度100%である。

7. 園と保護者との連携・交流について

話し合いの機会、送迎時の説明、相談ごとの対応が満足度100%である。

8. 職員の対応について

アレルギー対応についてその他回答が21%あるほか、すべての項目で満足度が100%となっている。

◇比較的満足度の低い項目

1. 入園時での費用やきまりに関する説明が、79%の満足度となっている。

調査結果

■保育室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
	14%	72%	7%	7%	0%	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

理念や方針への共感	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	共感できない	無回答
	83%	17%	0%	0%	0%	0%

■施設のサービス内容について

問2 入所した時の状況

	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	79%	21%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
入所前の見学や説明など、園からの情報提供については	50%	36%	7%	0%	7%	0%
	その他:					
保育室の目標や方針の説明には	50%	36%	7%	0%	7%	0%
	その他: 特に説明はなかった					
お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	72%	21%	0%	0%	7%	0%
	その他: まだしていません					
保育園での1日の過ごし方についての説明には	64%	36%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
入所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	50%	29%	14%	0%	7%	0%
	その他:					

問3 保育室に関する年間の計画について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	64%	36%	0%	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	36%	50%	7%	0%	7%	0%
	その他: まだ行事に参加したことがないため、わかりません					

問4 日常の保育内容について

遊びについて	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
クラスの活動や園の遊びについては (お子さんが満足しているかなど)	79%	21%	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	86%	7%	7%	0%	0%	0%
	その他:					
保育室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)	72%	21%	7%	0%	0%	0%
	その他:					
自然に触れたり地域に関わるなどの、施設外活動については	64%	36%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
遊びを通じた友だちとの関わりや、保育士との関係などについては	93%	7%	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	71%	29%	0%	0%	0%	0%
	その他:					

生活について	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
給食のメニューの充実については	100%	0%	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	100%	0%	0%	0%	0%	0%
	その他:					

基本的生活習慣（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	93%	7%	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	86%	14%	0%	0%	0%	0%
	その他：					
家庭と協力し、お子さんの成長に合わせて柔軟に進めるなど、園でのおむつはずしへの取り組みについては	64%	7%	0%	0%	29%	0%
	その他： 0歳のため不明 まだやっていません まだ該当せず					
お子さんの体調への気配りについては	86%	14%	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	79%	14%	0%	0%	7%	0%
	その他： ケガは今のところない					

問5 保育室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
園舎、園庭などの施設については	50%	36%	7%	0%	7%	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	71%	29%	0%	0%	0%	0%
	その他：					
外部からの不審者侵入に対する備えについては	64%	36%	0%	0%	0%	0%
	その他：					
衛生管理や感染症対策については	64%	29%	7%	0%	0%	0%
	その他：					

問6 保育室と保護者との連携・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	79%	21%	0%	0%	0%	0%
	その他：					
保育室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	79%	14%	7%	0%	0%	0%
	その他：					

保育室の行事の開催日や時間帯への配慮については	72%	14%	7%	0%	7%	0%
	その他:まだ行事がない					
送り迎えの際のお子さんの様子に関する説明については	79%	21%	0%	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	72%	21%	0%	0%	7%	0%
	その他: 質問の意味がよく理解できない					
保護者からの相談事への対応には	71%	29%	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	64%	29%	0%	0%	7%	0%
	その他: まだ該当せず					

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	86%	14%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
あなたのお子さんが保育室生活を楽しんでいるかについては	86%	14%	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%	29%	0%	0%	21%	0%
	その他:よくわかりません。					
不満や要望を気軽に言えるかどうかについては	86%	14%	0%	0%	0%	0%
	その他:					
不満や要望への対応については	79%	21%	0%	0%	0%	0%
	その他:					

問8 保育室の総合的評価

	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	86%	14%	0%	0%	0%

観察方式による利用者本人調査 (アスク山手保育室)

◇ 0 歳児 (登園後)

2 人の 0 歳児のうち 1 人は泣いていて抱っこされ、1 人はシール貼りをしている。部屋は夏祭りの飾り付けがされており、天井から提灯、スイカ、風鈴、コーンアイスの製作が吊されている。保護者が「昨晚は子どもが夜中に目が覚めて、散歩に連れ出して、また寝た」と、昨晚の出来事を職員に報告していた。2 歳児の歌を聞きながら、1 人は朝のおやつを食べている。別の 1 人は歌に合わせて手をたたいていたが、眠気を催した様子に、職員が抱き上げてベビーラックに寝かせるとすぐ寝入った。

(体操教室)

マットの上で立ったり座ったり、はいはいした後で、講師がマットの下に足を入れて丘を造り、1 人がマットをはいはいで乗り越える。職員は泣いて参加したがる子どもを抱きあげる。講師がマットを 2 枚横に立て、その隙間を子どもがはいはいして通る。1 人は抱っこされたまま通る。講師がマットの両端を持ち上げてトンネルをつくり、その中を子どもがはいはいして通る。抱っこされていた子どもが通りたいというしぐさを示したので、職員がトンネルの入り口にそっと座らせると、自分でははいはいして通った。抱っこしていた職員が、少し熱いと言いながら子どもの体温を計ったが、37° C 弱で大丈夫と判断した。

(昼食)

受け皿付きエプロンをつけてもらい、テーブル付椅子に腰かける。職員が給食の歌を歌ってから 2 歳児と一緒に食事を開始、離乳食の子どもはプラスチック製のスプーンを使い、幼児食の子どもは金属製のスプーンを使用している。2 人共に、あまり食欲がなさそうで、時間をかけて少量をゆっくりと食べ、ようやく食べ終わると、職員に口のまわりを拭いてもらった。

(排泄)

職員が「ウンチをしているらしい」と言いながら、部屋の隅のマットの上に連れてゆき、オムツを取り替え始めた。その後汗を拭いて着替えさせる。子どもは、さっぱりしたのか急に元気になった。言葉で意思表示ができない子どもの世話をする職員は、何故ぐずっているのかを推量して対応している。

(午睡)

カーテンを閉め、静かなオルゴール風の曲をかける。それでも 1 人は寝ないで玩具ボックスにつかまり立ちしている。なかなか寝ようとしないが職員は無理強いをせず、ベビーラックに座らせて玩具を与えると、しばらく遊んでいた。

もう 1 人は体調が思わしくないのか泣いていて、職員に抱かれてもぐずり続けていたが、職員がやさしく言葉をかけてあげているうちに安心して眠りに入った。

◇1 歳児

(午前中の遊び)

絵本の読み聞かせをしてもらっている子どもが数人いる。3 人はシール貼りを始める。丸い茶色の色紙に黄色い小さなシールを貼って、バナナチョコレートが出来上がりだという。丸い白色の色紙に赤い小さなシールを貼る子どももいる。これはイチゴソフトクリーム。

(お絵かき教室)

子ども達は絵具、クレヨンを持ってめいめいが紙に色を塗っている。職員が「〇〇ちゃん上手！」「今度は緑にする？」子どもは満足げな顔で「ウン」とうなずく。別の子どもが紙にクレヨンを何度もぶつけて遊んでいる。それを見て職員が「いいよ、トントントン」と言いながら見守っている。色とりどりに絵の具を塗った紙に、職員が子どもに手を添えて水スプレーを吹き付けると、色の具合が変化し、子どもはうれしそうに眺めている。「おうちにクレヨンに戻してくださいーい。」子ども達は散らばったクレヨンを収納ケースにしまい始めた。

(製作)

子ども達は職員の誘導で台紙から丸い色シールを剥がして三角の白紙に貼り付けている。「じょうず、じょうず」「いっぱい貼ってくださいーい」台紙からうまくはがせない子どもに「手伝ってあげるね」。別の子どもに「取るの上手だねえ。」「黄色がいっぱいだね。今度は青にしようか。」子どもは青シールの台紙を探し出して職員に見せた。

(体操教室)

講師が身振り手振りで子どもたちに見本を見せ、子ども達はそれをまねている。「ヒコーキ、ブーン」「止まれ、グー、パー！」「両手を上げてユーラ、ユーラ」四つんばいになり「ワン、ワン、あちこち歩き回ろう！」「へびだ、ニュルン、ニュルン」みな喜んで体を使い、部屋いっぱい走りまわる。講師が体操マットで丘を作り、マットの上を飛び跳ねていた子どもたちは丘に向ってはって前進。「順番だよ。いっぺんに皆が来ると登れないよ。」子どもたちは順番に丘越えを繰り返している。そのうち立って歩く子どもが現れた。「〇〇ちゃん、じょうず、じょうず！」周りの職員が手をたたいて誉めている。

(排泄)

子ども達は順番に職員の肩につかまりながら衣服を脱ぎ、おむつ替えをしている。替え終わったおむつを自分で引き上げている。「おしっこが出た人いる？」一人が手を上げる。「おむつをはき替えたら順番に手を洗おうね。」嬉しそうに

子どもが洗面台で待っている職員に向って走りかける。「あ、走るのは危ないからバツ、歩いて来てね。」手を洗い終わった子どもは、好きな絵本を自分で棚から取り出し広げて見入っている。隣の部屋には午睡用の布団が並べられている。

(食事)

職員がスプーンやフォークにごはんやおかずをのせたものを、子どもたちが口に運んでいる。自分でスプーンやフォークを使う子どももいる。時々職員が「ごはん、もう少しだからがんばろうね。」「パクパク…モグモグ…」と声をかける。「お肉食べてる、かっこいいね!」「ごはん集まれー…ごはんといっしょにおかずも食べよう。」「すごーい、ここまで食べたんだ!ピカピカだあ!」声をかけられた子どもが「ウ、オイシイ」周りの職員がパチパチと手をたたく。眠くなってきた子どもがいる。「ちょっとお散歩しようよ。」職員に手を引いてもらい廊下を歩いて戻ってくると、再びスプーンを手におかずを食べ始めた。ほぼ皆が食べ終わる頃、終わった子どもに職員が歯ブラシを渡し、自分で歯を磨き始めた。職員は口の中を点検して仕上げの歯みがきをしている。

◇ 2歳児

(朝の会まで)

職員の伴奏に合わせて朝の歌を歌い始める。職員が子どもに何の歌を歌いたいかと尋ねると、子どもが「アンパンマンの歌を歌いたい」とリクエストする。

(朝の会の後)

1人は抱っこ、1人は絵本を読んでもらっている、1人はハサミを使う練習、1人の子どもが玩具ボックスの中からクリスタルケースを取りだしてくる。中にあるクリップ型ブロックを取り出して遊び始めると、他の子どもも集まってきた。職員がブロックでクレーン車やバイクを組み立てて見せる。5人の子どもが思い思いにブロックで遊び始めた。

数人が思い思いに粘土で遊び始める。職員がバイクをつくってみせると、父親がバイク好きだという子どもが、急に目を輝かせ始めた。職員「あと何付ける?」子ども「マフラー!」。職員「あと何が足りない?」子ども「ライト!」。次々とリクエストする。職員「お、お大福作っているの? 上手だねえ。おいしそうだなあ。」子どもは自慢そうにうなずく。

(昼食)

午前中病院で検診を受けていた子どもが給食時から参加する。母親が帰る支度を始めるとぐずり始めるが、やがて機嫌を直して出席ノートにシールを貼ってから、職員と会話をしながら昼食を食べ始めた。「〇〇ちゃん、すごい食欲だね。初めてだね、こんなに食べるの。」お代わりする子どもに「トウガン終わっち

やったんだ、ごめんね。」 「〇〇ちゃん、自分で食べられるんだよね」、子ども「ウーン」、職員「かっこいい！」 早く食べ終わって食事中の隣の子どもにチョッカイを出す子どももいる。職員が部屋の隅で、給食の様子を見ながら連絡ノートに記入している。

平成 25 年度 第三者評価事業者コメント

(アスク山手保育室)

【受審の動機】

昨年第三者評価を受審したことで、これまでの園運営を振り返ることができ、今後の課題を見出すことができたことから、今年も引き続き受審させていただきました。また、評価機関の選定については、昨年と同じ機関に評価を依頼することによって、昨年度と比較がしやすいと考えました。

運営理念として、「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、利用者調査を元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受審に臨みました。皆様にご理解ご協力いただきましたおかげで、保護者の方々から感謝の言葉をいただくことができました。今後も常に利用者のニーズに耳を傾け、子どもたちや保護者の皆さまに親しまれる園でありたいと考えております。

【受審した結果】

自己評価における自園の見直しは、課題を明確にでき、新たな気づきが得られる良い機会となりました。全職員が同時期に保育を見直すことで、運営方針や理念、今後園の目指していく方向性を再確認することができました。それにより、職員の意識が高まり、保育の質の向上につながっていくと感じています。

今後の課題として、以前からご指摘いただいている地域への子育て支援については、絵本の貸出や見学者への積極的な声掛け等を行い、地域に開けた保育園を目指して行きたいと思っています。高く評価していただいた点や、前年度より達成度が上がった点に関しては、更なる向上を目指していきたいと思います。

今後も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、評価結果を真摯に受け止めて、職員の意識向上を保育の質向上へと繋げていきたいと考えております。

最後に、今回の第三者評価受審に際し、ご尽力いただいた評価機関の皆様、ご多忙にもかか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。