

第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
[1]	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<コメント> 保育理念や基本方針はホームページやパンフレットに記載しています。保育理念として、「すべての人が心ゆたかに生きることを願い、今日の感動・満足・安心と明日への夢・希望を提供します。」を掲げています。事業計画等に保育理念や保育方針、保育目標、学研ココファン・ナーサリーの取り組み等を記載し、職員に周知しています。保護者には懇談会や個人面談、参観日のほか、園だより等の配布物で周知しています。玄関にも掲示するとともに、保護者閲覧ファイルを用意し、いつでも保育理念等を確認できるよう備えています。		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
[2]	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
<コメント> 社会福祉事業全体の動向等の情報は、運営会社(以下、「本部」という。)や地域の園長会、区役所等から得ています。本部から、経営情報や待機児童の現状、法令等の変更事項の情報を入手しています。本部の資料をもとに保育園の収支状況を把握し、見直しています。特に、給食に関するデータはメニューごとのコスト計算をし、献立を作成する際に役立てています。区から園児受入数に関する情報を入手しています。園庭開放や絵本貸出、見学等の機会を利用して地域のニーズや環境変化を把握しています。		
[3]	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
<コメント> 経営課題の一つとして経費削減を挙げ、毎月見直している項目は保育に関わる材料費と食材費です。特に経費の中で大きな割合を占める食材費を予算内に収めるため、本部から毎月送られてくる資料を分析、検討し、品質の良いものを調達するよう工夫しています。本部が運営する神奈川県エリアの9保育園(以下、「グループ園」という。)が、例えば、うどん、絵本研修、てあそび等の研究テーマを決め、チームに分かれて1年かけて研究し、レポートをまとめています。毎年2~3月にそのレポートを発表し、話し合い、よりよい保育に取り入れています。		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
[4]	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a
<コメント> 本部の保育理念に基づき、保育園の期間3か年の中期計画を策定しています。中期計画に保育理念に加え、保育方針及び保育目標を掲げています。保育理念として「すべての人が心ゆたかに生きることを願い、今日の感動・満足・安心と明日への夢・希望を提供します。」を掲げています。保育目標として、保育計画、運営計画、職員の育成、収支計画、営繕計画の4つの項目について、あるべき姿、現在の姿、達成のための取り組みを設定し、年々進捗度合いを確認しています。		

【5】	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a
<p><コメント></p> <p>中期計画を反映した、単年度事業計画を策定しています。単年度事業計画には、運営方針、園の概要、保育体制や年間行事予定等を記載しています。保育方針として、①子どもの養護と教育を両輪とした、子ども主体の心と体の育ちの支援、②子ども一人ひとりの認知・発達に応じた、個別の発達支援、③地域社会のすべての子育て家庭に対する、様々な取り組みによる育児支援を掲げています。保育体制について、毎週定期的な職員ミーティング及び月1回職員会議を行うこと、1日の生活リズムを考慮した保育活動等を計画しています。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
【6】	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
<p><コメント></p> <p>年度事業計画は、前年度末(3月)にその年度の反省と振り返りを行い、職員会議で職員の意見を集約して策定しています。年度事業報告書には、①週1回のミーティングで各クラスの様子を知ることができたこと、②月1回の職員会議で月々の行事等の活動や様々な問題点を話し合い、研修・ヒヤリハット等の報告があったこと、③カリキュラム会議で各クラスの子どもの状況や伝達事項、保育に関する反省や問題点の改善等を報告しています。</p>		
【7】	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
<p><コメント></p> <p>年度事業計画は運営委員会で保護者に説明しています。運営委員会は年2回開催し、各クラスの保護者代表、本社の担当者、第三者委員、園長やリーダーが参加しています。運営委員会では事業計画や保育園の運営に関する事などについて様々な意見を交換し、良質な保育サービスを提供していくことを目的としています。その議事録を保護者閲覧ファイルに綴じ、いつでも見られるよう備えています。園だよりや配布物にわかりやすく事業計画の内容を記載しています。</p>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
【8】	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a
<p><コメント></p> <p>保育の質向上のために、PDCAサイクルに基づいて組織的に取り組んでいます。子どもとの関わり、園の環境、保護者との関わり、協働性等について、「自己評価チェックシート」を用いて、毎年秋(10月頃)、冬(2月頃)の2回、計画したことの進捗状況を点検しています。年度末には職員会議で保育や行事、経営、組織に対する保育園全体の自己評価を行っています。今年度の行事は、新型コロナ禍のため時間を短縮し、一定の距離(ソーシャルディスタンス)を保ち、参加人数を制限して実施しています。</p>		
【9】	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a
<p><コメント></p> <p>取り組むべき課題を明確にするため、テーマをしばりそれに関する専門知識を得るための研修が必要と考え、実施しています。研修はグループ園が集まって計画し、課題ごとに分かれて研究し、2月に研究成果を発表しています。また、事故や怪我などが何故起きたかを振り返り、改善に努めています。例えば、園児が食器を運んでいた時に障害物に当たり怪我をした事例では、重大な事故であれば本部に報告、協議し、再発防止策を立て実施しています。保育園の自己評価は、保育内容、経営組織、研修、情報、出納・経理の項目で実施し、例えば、その評価を踏まえて古くなった遊具・玩具を安全な手づくりおもちゃの製作に結びつけています。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
【10】	Ⅱ-1-(1)-① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
<コメント> 運営規程に、園長の職務を「園の業務を統括し、預かっている子どもの健康と安全へ十分な配慮を行い、心身の健全な発育を促すとともに、保護者のニーズにできる限り応え、利用しやすい園を実現すること」としています。職務分担表を事務所内に掲示し、園長の役割を見える化しています。園長不在時は、乳児リーダーまたは幼児リーダーが代行者となることを保育業務分担表に明文化しています。職員会議やミーティングにおいて、園長の役割を職員が認識するよう言動に努めています。		
【11】	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
<コメント> 運営規程に、職務の心得として、職員は諸規定を守り、園長又は上位者の指示に従い、職場秩序を維持し、保育業務従事者として、その責務を深く自覚し、誠実かつ公正に職務を行うこととしています。役員・職員が守るべきことを規定したコンプライアンス・コードを職員全員に配布しています。職員は、コンプライアンス・コードの受講(eラーニング)を通して、遵守すべき法令等を理解しています。コンプライアンス・コードには、顧客との関係、社員との関係、社会との関係、会社・会社財産との関係等について定めています。		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
【12】	Ⅱ-1-(2)-① 保育の質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a
<コメント> 保育の質の向上のため、毎月「運営ガイドライン」の園内研修を行っています。「運営ガイドライン」は、服務規律、危機管理、苦情対応等20項目の規則を定めています。園長は特に注意してほしい個所や覚えてほしい個所に付箋をつけ、注意を促すとともに、振り返りを進めています。保育プログラムの学研アプローチには、独自の教材である「もじかずランド」や「スポーツチャンバラ教室」があります。スポーツチャンバラ教室では、互いにチャンバラを通して強い心と体を育て礼儀や集中力を身に付けるなど護身術を身につけるよう学びます。		
【13】	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<コメント> 園長が働きやすい環境づくりとして心がけていることは、職員とのコミュニケーションを図り、月案・週案・日案が計画通り進められているどうかを確認し、適宜指導を行うこと等です。休憩時間や有給休暇の取得についても、互いに譲り合って平等に取得できるよう心がけています。有給休暇は年間一定日数以上を取得するよう働きかけています。スキルアップのため、自分の好きな研修に参加したい場合は、参加しやすいよう勤務シフトを調整しています。		

II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
【14】	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a
<p><コメント></p> <p>「運営ガイドライン」に、人事制度を規定しています。人事制度に関し、①期待役割と職務成果主義の採用 ②期待役割面談の実施 ③期待役割の構成要素の説明 ④正社員の雇用条件、⑤月間変形労働時間制の採用 ⑥年間所定日数等を明示しています。正職員の採用は本社が行い、保育園では非常勤職員の採用を行っています。出身校に協力を求めたり、大学・専門学校を訪問し保育現場の魅力を説明しています。よりよい保育サービスを提供するため、及び職員の所定休憩時間の確保等のため、さらなる人員確保の工夫が期待されます。</p>		
【15】	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a
<p><評価の着眼点></p> <p><コメント></p> <p>総合的な人事管理のために、「期待役割シート」や人材育成プログラム、職務申告制度、本部アンケート等を設定し実施しています。「期待役割シート」、乳児・幼児リーダーや保育士等の共通のベーシックスキル、例えば、実行力や計画立案力、課題発見力、リーダーシップ力等の88項目について、職員が自己評価し、上長の評価とアドバイスを受けています。職務申告制度を、モチベーションを高めて働ける職場環境実現のため、職員が持っているキャリアプランや希望部署の把握のために用意しています。</p>		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
【16】	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a
<p><コメント></p> <p>園長が、職員の勤怠状況はパソコンで、残業や有給休暇の取得状況は就業届書などで管理しています。園長は日に数回各クラスに出向き、職員とコミュニケーションを取りながら、健康状態や勤務態度を観察しています。個人面談を定期的に行い、職員の意向を把握しています。近隣のグループ園9園が集まり、職員の交流を深めています。交流会では、各園の代表者1人が参加し、うんどう、てあそび等のテーマを決め、チームで研究し2～3月頃に研究レポートをまとめ発表しています。</p>		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
【17】	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>10月及び1月に、「自己評価チェックシート」により、自己評価を行っています。自己評価は、日々の保育がどのような状態にあるかを5段階で評価し、保育の状態を数値化して客観的に把握することができます。さらに「期待役割シート」による個人面談を毎年5月と11月に行い、職員の役割を明確にするとともに、次へのモチベーションアップにつなげています。「期待役割シート」には、結果業績やリーダーシップ力、自己啓発等の項目があり、期首・中間・期末に上長の評価を得て、賞与等に反映させています。</p>		
【18】	II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a
<p><コメント></p> <p>保育の内容に関するカリキュラム会議を月末に開催し、その月の振り返りや翌月のねらい等を説明し、職員全員と意見を出し合い、内容を共有しています。年間研修計画を園長が作成しています。研修には、市や区の外部研修、本部の研修、職員が希望する研修等があり、園長が職員に合った研修の受講を促しています。園内で先輩職員が新入職員を1年間指導するコーチ研修のほか、初任者研修、年齢別発達研修、保健衛生研修、救急救命研修、リトミック研修等を実施しています。研修終了後に研修報告書を作成し、結果を報告しています。</p>		

【19】	Ⅱ-2-(3)-③	職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
<p><コメント></p> <p>キャリア開発プログラムの目的として ①本部が期待する人材に育成すること、②本部の方針に則った行動ができ、理念を実現できる人材に育成すること、③ビジネススキルの理解と実行力を向上させること、④専門スキルの理解と定着、実践力を向上させる等を挙げています。職員に気づきや学びの効果的な機会として、多様な研修を用意して実施しています。また、コーチ研修、初任者研修、フォローアップ研修など本部の階層別研修があり、園長は担任が受け持つクラスの年齢に合った研修に参加できるよう配慮しています。</p>			
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。			
【20】	Ⅱ-2-(4)-①	実習生等の保育に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
<p><コメント></p> <p>実習生受け入れマニュアルを整備しています。実習生の受け入れの目的として、実習生の指導を通じ、職員自らの保育について改めて見つめ直し、保育士自身の成長の機会となること等を挙げています。実習生の指導担当職員を指名し、園長が総括責任者となっています。園長が実習生にオリエンテーションを行い、指導担当職員と実習内容のすり合わせを行っています。実習プログラムは、無理のないように組み、実習生の自信につながるよう実習環境に配慮しています。</p>			

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

			第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。			
【21】	Ⅱ-3-(1)-①	運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a
<p><コメント></p> <p>ホームページに保育理念、保育方針、保育目標 ココファン・ナーサリーの取り組み等を記載しています。また、ブログやボードを通して日々の子どもの様子を保護者が確認できるよう努めています。園の運営に関する事業計画書等の資料は、保護者閲覧ファイルに綴じ、玄関前に置き、保護者がいつでも見られるよう備えています。大型商業施設などの子育て案内フェアなどにパンフレットを置き手に取れるようにしています。今回の第三者評価の結果について公表する予定です。</p>			
【22】	Ⅱ-3-(1)-②	公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
<p><コメント></p> <p>本部より、定期的に保育関係書類や掲示物、運営委員会の実施状況等について内部監査を受けています。本部のグループ会社から事業計画策定上の助言、例えば、園児数の確保見込数等を得ています。本部は、外部のコンサルタントから、財務上の助言・指導を受けています。保育園の経費について、前渡金制度を採用し、保育園は予め毎月の経費分を受け取っています。園長が金銭出納責任者として、例えば、消耗品等の購入価格を比較し良いものをより安く購入することを心がけるなど、経費の削減に努めています。</p>			

II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
【23】	II-4-(1)-① 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>「生活の手引き」(重要事項説明書)や事業計画書に、保育方針として、地域社会の全ての子育て家庭に対する様々な取り組みにより育児支援を行う旨記載しています。園庭開放や保育園見学、公園での地域の人々との遊び等を通して交流を広げています。グループ会社が運営する近隣の高齢者施設の入居者と交流しています。職員は、折り紙等で子どもと高齢者が触れ合う行事を計画し、実施した結果を振り返り、子どもの成長を評価しています。他の保育園の子どもとのドッチボール大会等を通して子ども同士が就学前の交流を広げています。</p>		
【24】	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a
<p><コメント></p> <p>ボランティア受け入れマニュアルや同意書を整備しています。ボランティア受け入れマニュアルには、ボランティア受け入れの目的や受手順、受け入れる際の配慮点等を記載しています。受け入れる目的は、職員が気づかないところや手が届かないような活動が期待できることのほか、地域の人に保育園を知ってもらう良い機会となること等を挙げています。ボランティアには、担当職員の指示に従うことやボランティア活動で知りえた個人情報等を第三者に漏らさないこと等の同意書ももらっています。職場体験の中学生を受け入れています。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
【25】	II-4-(2)-① 保育所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<p><コメント></p> <p>区の園長会に参加し、地域の様々な問題について連携を図っています。区の担当者と配慮の必要な子どもの療育について話し合っています。また、配慮の必要な子どもの通所施設の機能訓練担当職員が来園し、保育園における生活等について情報共有しています。</p>		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
【26】	II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a
<p><コメント></p> <p>地域のイベント「にこにこ広場」に参加し、0～2歳児を対象とした手作りのおもちゃを提供して一緒に遊びながら、地域の子育て家族から福祉ニーズを把握しています。本部のグループ会社の高齢者施設との交流から、様々なニーズを把握しています。地域の園長会が春、秋、冬の3回開催され、地域の事故や不審者等の問題について話し合っています。幼保小の会は例年区が開催していましたが、今年度は新型コロナ禍のためオンラインでの開催となり、リーダーも参加し多様な問題点やニーズを把握することができています。</p>		
【27】	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
<p><コメント></p> <p>高齢者や子育て家族との多世代交流を進めています。近くの高齢者施設に子どもが訪問し、高齢者と一緒に折り紙をしたり、絵をかいたりして交流を深めています。保護者向けに防犯や水害、不審者情報等の防災用アプリを導入し、情報を発信できるよう訓練しています。災害に備え3日分の水や野菜、乾パン、豚汁等を備蓄しています。地震等の災害時に近くの子どもや高齢者を受け入れる体制を用意しています。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
【28】	Ⅲ-1-(1)-① 子どもを尊重した保育について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>保育方針に「子ども主体の心と体の育ちの支援、子ども一人ひとりの認知・発達に応じた、個別の発達支援」と謳い、子どもを尊重した保育を行うことを明示しています。「運営ガイドライン」に、倫理綱領や子どもの人権尊重に関する基本姿勢が示されています。職員は入職時に研修を受けるほか、園内研修や浸透度チェックテストによって理解を深め意識を高めています。配慮を要する子どもと共に育つ中から相手を尊重する気持ちを育てています。保護者には入園時や保護者会においてこうした理念や方針について説明しています。</p>		
【29】	Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護に配慮した保育が行われている。	a
<p><コメント></p> <p>保育内容の手順書として「保育の手引き」を作成し、生活面や活動面でのプライバシー保護の遵守を徹底しています。身体測定やプール遊びの時の衣服の着脱は外から見えないようカーテンを引き、幼児は時間を分けて男女交替に行っています。おむつ交換やパンツのはき替えは保育室内で行っていますが、例えば、コーナーを利用するなど何らかの工夫が望まれます。プールは園庭で行い、ビニールシート等で外部の人の目を遮断しています。保護者から相談を受けて面談する際は相談室を使うなど、プライバシー保護に配慮しています。</p>		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。		
【30】	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。	a
<p><コメント></p> <p>保育園のパンフレットは、地域の子育て広場や区こども家庭支援課、保育園の玄関フロアに備えています。パンフレットやホームページは、理念や方針、概要、入園申し込み、延長保育などの説明に加え、写真や地図を載せ、分りやすく編集しています。保育園の見学希望者に対し、シーズン中は毎日受け入れ案内しています。本年度は、新型コロナ禍のため園庭で遊ぶ子どもの姿や玄関の様子を外から見て貰っています。園長が対応し、パンフレットを手渡し、方針や目標、絵本の活用、スポーツチャンバラなど、保育園の特色を説明し、見学者の質問に答えています。</p>		
【31】	Ⅲ-1-(2)-② 保育の開始・変更にあたり保護者等にわかりやすく説明している。	a
<p><コメント></p> <p>入園に際し個人面談を実施しています。保育理念や方針、保育・教育の内容、給食、持ち物・服装、家庭との連携等を重要事項説明書「生活の手引き」(重要事項説明書)を用いて説明し、同意を得ています。保護者から記入・提出された児童票をはじめ、緊急連絡票、健康診断書等をもとに子どもの基本情報や家庭での様子を確認しています。写真や名前、SNSやブログにおける写真などの個人情報の取り扱いについて説明し、承諾書に署名を貰っています。入園時の書類は子どもの成長とともに更新し、その際は保護者に了解を得ています。</p>		
【32】	Ⅲ-1-(2)-③ 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応を行っている。	b
<p><コメント></p> <p>退園に際し、保護者の相談は園長が対応しています。他の保育園に転園する場合、書類や電話での申し送りはなく、転園先の依頼があれば保護者の了解のもとに作成したり連絡したりする用意はありますが、これまでそうした依頼はなかったということです。保育園の利用終了後に相談に乗ったり運動会の声掛けをしたりと継続性に配慮した取り組みを行っています。現状、対応手順はあるものの引継ぎ文書等はないということで、今後、文書による対応等の検討が望まれます。</p>		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上向上に努めている。		
【33】	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a
＜評価の着眼点＞		
1	日々の保育のなかで、子どもの満足把握するように努めている。	○
2	保護者に対し、利用者満足に関する調査が定期的に行われている。	○
3	保護者への個別の相談面接や聴取、保護者懇談会が、利用者満足把握を目的で定期的に行われている。	○
4	職員等が、利用者満足把握を目的で、保護者会等に出席している。	○
5	利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、検討会議の設置等が行われている。	○
6	分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	○
＜コメント＞ 子どもに給食メニューやどのような物語を聞きたいかなど子どもの意志や満足感を把握しています。夏祭り、運動会、発表会など保護者参加の行事後に、アンケートを実施しています。個別面談や保護者会において、保護者の意見を聞いています。行事後のアンケートの結果を集計・分析し、要望については改善に向けて取り組んでいます。例えば、昼食の人気メニューのレシピの希望があり、玄関の給食コーナーに置き、自由に持ち帰ることができるよう実行しています。		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
【34】	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
＜コメント＞ 苦情解決担当者、責任者、第三者委員を定め苦情解決体制を整備しています。重要事項説明書に記載し、入園説明会で保護者に説明しています。正面入口に苦情解決フローチャートを掲示し、また、意見箱を設置しています。寄せられた意見や苦情について、職員会議で検討するとともに、苦情簿に記録し整理しています。現状、苦情の申し出はなく、今回の新型コロナ禍の中で少なくなった散歩を増やしてほしいという要望を受け、感染防止対策をとったうえで散歩を再開しています。こうした取り組みを運営委員会で報告し、議事録を保護者用閲覧ファイルに綴じ、玄関に設置しています。		
【35】	Ⅲ-1-(4)-② 保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。	a
＜コメント＞ 日常の登降園時の会話のほか、個人面談、保護者懇談会、運営委員会、保育参観、アンケートなど保護者が相談や意見を述べられる機会を多数用意しています。苦情や相談を受け付け解決する仕組みをフローチャートにして掲示しています。保護者の苦情や相談には個別に対応し、プライバシー保護に配慮しながら事務所や時間帯によっては空いた保育室を利用するなどいつでも保護者の声に耳を傾けることができる環境を用意しています。		
【36】	Ⅲ-1-(4)-③ 保護者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
＜コメント＞ 登降園時に園長やクラス担任等が保護者に声かけするなど、相談しやすい雰囲気を作っています。意見箱の設置のほか、アンケートは年3回行事後に実施しています。運営ガイドラインに、苦情対応に関するマニュアルを収録しています。寄せられた意見は職員間で話し合うなど迅速な対応に努めています。新型コロナ禍のため散歩の回数が減ったことに対して増やすことへの要望があり、職員間で検討し、回数を増やしました。苦情対応に関するマニュアルは本部において見直ししています。		

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
【37】	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a
<コメント> 防災・防火の管理者は園長であり、「生活の手引き」(重要事項説明書)に広域避難場所や大規模地震発生時の対応、火災・地震で当園が被害にあった場合の対応等を記載しています。「運営ガイドライン」に事故怪我の対応マニュアルを明示しており、事故怪我対応マニュアルをもとに研修を行い、内容を周知し、理解を深めています。日々「感染予防チェック表」や「事故防止チェックリスト」で安全点検を行っています。発生した事故やヒヤリハットについては、ミーティング等で職員間で話し合い、情報を共有し再発防止に努めています。		
【38】	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
<コメント> 感染症・衛生管理マニュアルを整備し、職員は研修を通して理解を深めています。「感染症対策チェックリスト」で各クラスは月1回予防対策の実施状況を確認しています。感染症対策の責任者は看護師とし、嘔吐処理、蘇生法の研修を実施しています。子どもには手洗いやマスク、ソーシャルディスタンスの紙芝居を見せています。栄養士は、免疫力を高める食材について体型図を用いて子どもに説明しています。園だよりを通して保護者に感染症予防方法を知らせています。感染症が発生した場合には、感染病名、感染者数、予防法等を記載し掲示しています。		
【39】	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的にしている。	a
<コメント> 危機管理マニュアルには、災害への備え・発生時の対応、不審者・不審な電話、Jアラート対策等を記載しています。「運営ガイドライン」をもとに危機管理について園内研修を行い、災害時対応の理解を深めています。災害時の対策として、例えば風水害の恐れがある場合で、①臨時休園の判断になった場合、速やかに登園前に連絡する、②在園時であれば台風・集中豪雨等の発令等の気象情報に注意し、保護者に迎えを依頼する、としています。保育園の所在地は横浜市洪水ハザードマップに洪水浸水想定地域に指定されていることから、現在、区と指定緊急避難場所について話し合っているということです。速やかな解決が期待されます。		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
【40】	Ⅲ-2-(1)-① 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている。	a
<コメント> 「運営ガイドライン」には保育の手引きのほか、子どもの人権、虐待、個人情報保護方針等に関わる姿勢を明示しています。「運営ガイドライン」について、本部の指示により各月の研修テーマが決められ、園内研修を実施しています。終了後には園長と一緒に数人ずつが浸透度クイズを実施し、互いに確認し合い認識を深めるよう取り組んでいます。本部のマニュアル類により、基本の活動・保育は学んでいます。現状、保育園独自のマニュアルは少ないと見られ、地域に根差した保育園に相応しい、例えば、地域の行事や伝承などを取り入れた保育を作り出していくうえで、独自のマニュアルを作成することが必要ではないか、検討が期待されます。		
【41】	Ⅲ-2-(1)-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。	a
<コメント> 「運営ガイドライン」に標準的な実施方法を定めているほか、本部に専門委員会を設置し、マニュアルの策定と見直し・改訂を行っています。委員は系列園の園長から成り、実務に即した構成となっており、効果的な職員教育・研修の実践にも配慮しています。マニュアルは毎年度末の定期見直しのほか、随時改訂も実施しています。職員研修やeラーニングを通じて運営主体全体の業務の標準化を図るとともに、「浸透策チェックリスト」の結果を踏まえて職員研修の見直しも実施しています。		

Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
【42】	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく指導計画を適切に策定している。	a
<p><コメント></p> <p>園長は指導計画の責任者として計画策定の進捗管理と内容確認を行っています。児童票をはじめ、健康意向調査、入園までの生活状況、入園後の子どもの生活記録を用いてアセスメントを実施し、子どもの姿の把握に努めています。全体的な計画を踏まえ各クラスの年間・月間指導計画を立て、それらの内容に沿って0、1、2歳児の個別指導計画を策定しています。食物アレルギー、医療的ケアの必要性、障害があり配慮を要するなど個別の課題がある子どもについては、看護師や栄養士と対応を協議するほか、外部の医療機関や療育機関から専門的な意見・助言を得て個別指導計画等に反映しています。</p>		
【43】	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。	a
<p><コメント></p> <p>クラス担任が作成し園長が確認した月案・週案等の指導計画に基づき保育を実施し、定期的に振り返り見直しするほか、クラス会議において子どもの課題と具体的な対応を話し合い、修正・変更を実施しています。修正・変更後の指導計画は、個別にファイルし、職員間で情報共有しています。日々の保育については、クラス引継ぎ簿や延長保育日誌等を通して認識の統一化を図っています。子どもの状態や家庭の状況に変化が生じた際は、指導計画の変更を実施しています。指導計画は変更前と変更後の連動性にも配慮し、子どもの成長・発達の経過に沿って策定しています。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
【44】	Ⅲ-2-(3)-① 子どもに関する保育の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a
<p><コメント></p> <p>児童票や健康意向調査等の様式を整備し統一しています。所定の様式に、子どもの健康状態や家庭状況、連絡先等を記録し、保育園全体で共有しています。子どもの発達状況や生活状況は年齢ごとの経過記録や個別指導計画に記録しています。職員によって記録内容や書き方にバラツキが生じないよう園長やリーダーが指導しています。指導計画等の子どもに関する情報を明確にし、情報の分類・整理を図り、必要な情報が的確に届くようファイルに綴じ込み、鍵のかかる書庫に保管しています。課題検討及び情報共有を主要な目的とする職員会議、乳児会議、幼児会議、栄養士会議等を定期的に開催し記録を残しています。</p>		
【45】	Ⅲ-2-(3)-② 子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a
<p><コメント></p> <p>「個人情報保護方針」を策定し、子ども及び保護者、職員の個人情報保護に関する社会的責任と人権擁護、法令遵守を明示しています。併せて、個人情報の取扱いと利用目的、情報の提供・開示等を詳細に定めています。服務規定に個人情報の不正利用時の罰則規定等を示し、全職員に周知徹底を図っています。職員には、「運営ガイドライン」及びeランニング研修に基づく、本部の階層別研修や園内研修で理解・浸透を図っています。保護者には重要事項説明書「利用の手引き」や個人情報の取扱いに関する同意書で説明し、同意を得ています。</p>		

第三者評価結果

A-1 保育内容

		第三者評価結果
A-1-(1) 全体的な計画の作成		
【A1】	A-1-(1)-① 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて全体的な計画を作成している。	a
<p><コメント></p> <p>全体的な計画は、保育所保育指針に基づき、保育理念、保育方針を踏まえて、職員全員で話し合い策定しています。子どもの発達過程を考慮し、養護と教育のねらいを定め、0歳から5歳の就学前までの保育に継続性を持たせています。保育園の特色として本部が推奨する「もじかずランド」や「スポーツチャンバラ」、「子育て玉手箱」等のほか、地域の特色として地域の子育て支援や高齢者施設との定期的な交流があります。時短保育や長時間保育に合わせた子どもに無理のない内容になっています。全体的な計画は、前年度末に全体会議で評価を行い、新年度に向けて新たに策定します。</p>		
A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開		
【A2】	A-1-(2)-① 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	a
<p><コメント></p> <p>保育園の建物は平屋建てで、前面に園庭があり、採光は十分です。換気、温度、湿度は季節や時間帯によって調節し、内外の設備も適切に整えられています。食事と睡眠をとる場所は同じ部屋ですが空間を分けて設定しています。寝具は毎月1度、乾燥を行い、シーツは2020年春から職員が毎週交換しています。遊具戸棚は床から3~4段のもので、それぞれの玩具の置く場所に写真を貼り、自分で片付けられるよう工夫しています。手洗い場やトイレは明るく清潔で、子どもが利用しやすい安全設計です。トイレは毎日清掃し、「トイレチェックシート」で点検しています。</p>		
【A3】	A-1-(2)-② 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>児童票をはじめ、健康意向調査、入園までの生活状況、連絡帳及び日々の保育から子どもの姿を把握しています。0~1歳、配慮を要する子どもなど自分の気持ちの表現力が十分でない子どもには、表情や動作から気持ちを読み取るよう努めています。子どもに寄り添い見守りながら子どもの欲求を受け止めています。クラスの子どもを一日1回は抱きしめるスキンシップを実践しています。「保育の手引き」などのマニュアルを用いて子どもへの接し方を学び、せかず言葉や制止させる言葉を使わないよう心がけています。</p>		
【A4】	A-1-(2)-③ 子どもが基本的な生活習慣を身につけることのできる環境の整備、援助を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>子どもの主体性を大切にし、自分でやろうとする意欲を育みながら基本的な生活習慣が身に着くよう援助しています。トイレトレーニングは、家庭の要望や発達の状況に合わせて子どもの排せつ間隔を見ながら行っています。衣服の着脱、手洗い、食事等を自分一人で行える重要性を子どもに分かるよう働きかけ、自分でやろうとする気持ちを尊重しています。実演して手本を見せたり、絵本や紙芝居を通して排泄や手洗いなどの生活習慣の大切さを教えています。睡眠や食事は保護者から情報を得て子どものリズムを踏まえて進めています。</p>		
【A5】	A-1-(2)-④ 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	a
<p><コメント></p> <p>子どもが主体的に遊べるよう子どもの発達や季節に応じた複数の玩具やコーナーを配置し、自発性を発揮できるよう援助しています。天気の良い日は砂場や園庭で遊び、散歩を行い自然に触れています。高齢者施設の高齢者との交流や消防署との防災訓練、小学校の訪問を行うなど社会体験を積んでいます。雨の日はリトミック、平均台やマットなどで体を動かしています。集団のゲームやスポーツからルールを学び、友達との人間関係を育んでいます。廃材を用いた創作や粘土での造形活動に加え、歌やピアノで音楽を楽しんでいます。</p>		

【A6】	A-1-(2)-⑤	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p><コメント></p> <p>調乳室及び沐浴室を備えた0歳児室は、十分な彩光、広さがあり、パーテーションを使用して遊びと生活の空間を分けるなど環境への工夫が見られます。児童票ファイルや経過記録から一人一人の成長を把握し、愛着関係を築く保育を行っています。生活リズムが身についてくるよう寄り添いながら言葉かけや食事の援助を行っています。玩具の写真を貼った棚でコーナーを作り、興味と関心を持たせ、片づけなどが自然にできるよう工夫しています。登降園時の会話や連絡帳を通して保護者と連携を図りながら子どもの姿を把握し、援助に努めています。</p>			
【A7】	A-1-(2)-⑥	1歳以上3歳児未満の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p><コメント></p> <p>1～3歳児の発達では、基本的な生活習慣、はなし言葉、知的興味や関心が始まります。食事や衣服の着脱、トイレ排泄など自分でやろうとする意欲を尊重しています。選択肢を与えて自分で考え行動するよう促しています。園内の廊下探検を行ったり、散歩でバギー車に立ったり、歩きたいと望めば歩かせるなど、子どもの意思や主体性を育てる援助を行っています。1歳児はイヤイヤ期でもあり、その子どもの気持ちに寄り添って関わっています。嘔みつきのおこりやすい時期でもあり、職員は注意深く見守り必要に応じ仲立ちしています。</p>			
【A8】	A-1-(2)-⑦	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p><コメント></p> <p>3歳以上の子どもの発達過程では、基本的な生活習慣の確立、判断力・認識力の高まり、自主性・自立性の高まり、滑らかで巧みな全身運動、自然や社会事象への興味関心となっています。3歳児はルールのある遊びができるようになり、保育士と一緒にいることでおとなしい子も入りやすい雰囲気を作っています。4歳児は、ごっこ遊びや廃材を使った自由制作などにより友達との遊びに発展しています。5歳児は発表会で自分の得意なものを発表し、自信を深めたり、就学に向けて近隣他園とのドッジボール大会で交流を楽しんでいます。</p>			
【A9】	A-1-(2)-⑧	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p><コメント></p> <p>室内全体がバリアフリー対応で、床にラインを引いて見えるようにし分かりやすくしています。配慮を要する子どもの個別指導計画は、クラスの指導計画の個別配慮項目に記載していて、活動を一緒に行っています。子ども同士の関わりに配慮し、共に成長できるよう取り組んでいます。療育機関の助言を受けるとともに、保護者と子どもの現状を話し合い、集団活動での難しさなどを伝えながら対応策を一緒に考えています。個別対応としては安全に配慮して椅子を改修したり、伝達手段として絵カードを使ったり、次に何をするか先の見通しをもって保育を行っています。</p>			
【A10】	A-1-(2)-⑨	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	a
<p><コメント></p> <p>長時間保育の月間目標を立て、子どもが24時間安全に生活できるよう計画しています。子どもがゆったりと穏やかに過ごせるよう年齢に合った玩具や絵本を用意し、疲れが出るようであれば休めるようマットや布団を準備しています。朝夕の延長時間は合同で過ごし、迎えが遅い子どもには寄り添う保育に努めています。担当職員はクラス引き継ぎ簿や延長保育日誌の引き継ぎ事項を把握しておき、保護者に排泄の成功や食事状況など今日の子どもの様子を伝えています。延長の申し込みにはできる限り対応し、夕食の申し込みは15時までとしています。</p>			

【A11】	A-1-(2)-⑩ 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	a
<p><コメント></p> <p>5歳児の年間指導計画の4期(1月～3月)には、「小学校で行われる交流会に参加し、他園児や小学生との関わり、就学に関心を持つ」としています。園長は区施設長会の就学児研修に参加、就学の準備事項を把握し、職員や保護者に伝えています。5歳児は小学校探検に訪問したり、近隣の学童クラブと交流し入学後の生活に見通しの持てる機会を作ったりしています。小学校から保育園へ教諭の訪問があり、子どもの様子を見てもらう機会を持っています。卒園児について保育所児童保育要録を作成し、入学した小学校に届けています。</p>		
A-1-(3) 健康管理		
【A12】	A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。	a
<p><コメント></p> <p>保育の手引き・健康に関わるマニュアルを基本に健康管理を行っています。「生活の手引き」(重要事項説明書)の保健・健康の項目では、保護者に向けて子どもの体調管理、健康診断、嘱託医・歯科医、保険、学校感染症等について説明しています。年間保健計画や年間指導計画を策定し、健康支援・衛生管理など子どもの健康管理に取り組んでいます。朝夕の登降園時の保護者からの情報や連絡帳等から子どもの健康情報を把握し職員間で情報共有しています。午睡中の乳幼児突然死症候群(SIDS)の防止のため、呼吸や体位を確認し安全を確保しています。</p>		
【A13】	A-1-(3)-② 子どもの健康管理を適切に行っている。	a
<p><コメント></p> <p>嘱託医による健康診断、歯科医による健診及び幼児に向けたブラッシング指導をそれぞれ年2回実施しています。また、3、4歳児に視聴覚健診を実施しています。異常が認められた場合には、保育に反映するとともに、保護者に伝え医療機関の受診や治療を促しています。健康診断で子どもの気になる体調についてアドバイスを受け、また、怪我などの際は嘱託医による受診や処置を受けています。毎月1回の身長と体重の測定のほか、頭位測定や予防接種状況を「健康ノート」に記録するなど乳幼児期の子どもの健康を管理しています。</p>		
【A14】	A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>給食マニュアル・アレルギー編を用いてアレルギー疾患に対応しています。アレルギー疾患のある子どもについては、医師が記入したアレルギー疾患生活管理指導票に基づいて対応しています。毎月中旬に次月の献立表を保護者に配布し除去食を確認してもらい、食事を提供します。慢性疾患のある子どもに対して医師の指示を受けて子どもの状態に対応し、保護者とは登降園時の会話や連絡帳によって連携を図りながら援助しています。子どもの医療に関わる情報は職員間で共有し、安全な給食の提供や疾患で起こる状態の変化に対応しています。</p>		
A-1-(4) 食事		
【A15】	A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫している。	a
<p><コメント></p> <p>食育年間計画を各クラスの指導計画に反映し、子どもの食に対する基礎的な関心や豊かな経験が持てるよう取り組んでいます。本年度は新型コロナ禍を受け、給食時は透明プレートを前面に立て距離を保ち、4人1組でテーブルにつき、食事を摂っています。その日のメニューについて当番が説明し、食べ始めから15分間は「もぐもぐタイム」としてしっかり食べています。磁器製の食器を用い、年齢に合わせた食器と食具を使用しています。職員は食事が進むよう言葉かけをし、嫌いな食材でも少しずつ食べられるよう援助しています。</p>		
【A16】	A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	a
<p><コメント></p> <p>献立は2週間サイクルのメニューで提供しています。不人気なメニューは次回までに工夫し、食べやすいものに改善しています。子どもの発育状況に合わせ調理の形態や量を工夫しています。栄養士の体調管理や調理室内の衛生管理に注意を払っています。季節の野菜や地元の野菜を取り入れ、季節感のある食事に行っています。誕生日会やひな祭り、七夕、ハロウィンなどの行事の日には日本の伝統に因んだ料理やおやつを用意しています。栄養士や調理師がクイズを出したり、実際の食べ物を展示したりして子どもが食への関心を深めるよう取り組んでいます。</p>		

A-2 子育て支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 家庭との緊密な連携		
[A17]	A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>保護者との登降園時の会話や連絡帳を通してその日の子どもの様子や生活について情報を共有しています。個別面談、保育参観、保護者懇談会、運営委員会、行事等で保育のねらいや内容について保護者の理解を得る機会を設けています。夏祭り、運動会、発表会、保育参観など保護者が参加する様々な機会を通して保護者と子どもの成長を共有できるよう保育に努めています。個別面談や登降園時の会話で聞き取った保護者の意向や子どもの情報を記録しています。保育時の様子をブログで紹介し、また、玄関フロアに一日の保育の様子を公開しています。</p>		
A-2-(2) 保護者等の支援		
[A18]	A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>日々の登降園時や保護者会では常に言葉かけを行い、話しやすい雰囲気づくりを心がけています。事務室の扉を開放し、声をかけやすく親しみやすい雰囲気を作っています。相談の機会は日常的にあり、クラス担任や園長が対応に努めています。相談には、プライバシー保護に配慮し空き保育室や事務室を使っています。保護者の就労事情に配慮し、延長保育の当日申し込みや遅い迎えにも柔軟に対応しています。相談内容は個人面談記録や園日誌に記録しています。配慮を要する子どものケースでは職員間で情報共有し、最善の利益を目指しより良い保育に向けて取り組んでいます。</p>		
[A19]	A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	a
<p><コメント></p> <p>区の虐待研修に参加し、職員へ伝達研修を行うなど職員の認識を深めています。「運営ガイドライン」の「虐待」には、「1虐待とは、2虐待における保育所の役割、3早期発見のポイント」の項を設け、それぞれ説明しています。朝の受け入れ時や保育中に、表情や動作、服の乱れ、傷やあざ等に注意しています。虐待が疑われた時は園長へ報告し、看護師等複数の職員で確認したうえで本部に連絡を入れるほか、区子ども家庭支援課に通報します。日常的に保護者支援を職員間で共有し、保護者の相談に応えるとともに、ストレスの軽減に努めています。</p>		

A-3 保育の質の向上

		第三者評価結果
A-3-(1) 保育実践の振り返り(保育士等の自己評価)		
[A20]	A-3-(1)-① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	a
<p><コメント></p> <p>職員自らの保育実践に対する振り返り(自己評価)を定期的に行っています。自己評価の結果は、職員同士の学び合いや意識の向上に繋げています。園長と面談し、保育士自らの気づきを大切に、保育の実践に生かせるよう指導しています。職員との面談(期待役割面談)は、昇給や昇任への評価につながっています。</p>		

<別紙3(利用者調査結果 認可保育所版)>

事業所名:株式会社学研ココファン・ナーサリー ココファン・ナーサリー日吉本町

調査対象	2020年9月現在、保育園を利用している子ども89人の保護者80人(世帯)を対象として実施しました。回答者は61人(世帯。回答者割合76%)でした。	
調査方法	保育園から、予め保護者に対し第三者評価の目的等について周知され、利用者(保護者)調査票と評価機関作成の説明書を配布、記入後評価機関へ直接郵送してもらい、10月15日に締め切りました。	
利用者総数	89	
利用者家族総数(世帯)	80	
共通評価項目による調査対象者数	80	
共通評価項目による調査の有効回答者数	61	
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	76.3%	

利用者調査全体のコメント

回答者の総合的な感想は、「大変満足」が28人(46%)、「満足」が31人(51%)、「どちらともいえない」が1人(2%)、「不満」及び「大変不満」はなく、無回答が1人(2%)でした。
 保育園に対する意見・要望には、「先生全員が園児の事を把握していてケアしてくれていると感じる事がいいなと思います。先生方が皆優しく、こちらに入園できて良かったです。トイレトレーニングもとてもいねいにして下さいました。先生方は日常的に連絡帳や口頭で子供の様子を愛情を持った目線で伝えて下さっていると思います。先生方は皆さんとても真摯に対応して下さいていると感じています。」のほか、「行事の日程の決定をもう少し早くしてほしい。掲示物の字が小さく、掲示されたことに気が付かない保護者が多数いる。おむかえ時に、園での様子の報告が少ない。」などの記述がありました。

利用者調査結果

質問項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当
1. 保育園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	60	1	0	0
回答は、「はい」が60人(98%)と非常に多く、「どちらともいえない」が1人(2%)でした。回答者の自由意見(以下、「自由意見」という。)には、「家ではなかなかできない活動もやって頂き、とても満足です。家ではなかなか教えることが難しいことも、お友達を見たり先生方の教え方もあって上手にできるようになっていることが多いです。」などの記述がありました。				
2. 保育園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていますか	58	3	0	0
回答は、「はい」が58人(95%)と非常に多く、「どちらともいえない」が3人(5%)でした。自由意見には、「季節のイベントを楽しく説明して下さり、子どももだんだんと興味を持つようになったと感じます。先生方が上手に子供と関わってくれていると思います。」のほか、「散歩の回数、量が少ない。」という記述がありました。				
3. 保育所で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていますか	59	1	1	0
回答は、「はい」が59人(97%)、「どちらともいえない」と「いいえ」がそれぞれ1人(各2%)でした。自由意見には「メニューが工夫をこらしてすごい。バランスの良い食事です。野菜が苦手ですが家で残すのですが、園では食べているようです。家庭向けレシピを配布してくれ、家で作る機会になっています。」のほか、「魚のメニューが少ないので、多くして欲しい。」という記述がありました。				

4. 戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか	47	13	1	0
回答、「はい」が47人(77%)、「どちらともいえない」が13人(21%)、「いいえ」が1人(2%)でした。自由意見には「現在の状況下では戸外遊びや行事が制限されている中で配慮しながら行ってくれていると思います。」のほか、新型コロナで戸外遊びが制限されていることについて記述(複数)がありました。				
5. 急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	50	0	2	9
回答、「はい」が50人(82%)と多く、「いいえ」が2人(3%)、「非該当」が8人(13%)、無回答が1人(2%)でした。自由意見には、「まだ残業ないので分からない。急な残業はあまりないので不明。」という記述がありました。				
6. 安全対策が十分取られていると思いますか	51	9	1	0
回答は、「はい」が51人(84%)と多く、「どちらともいえない」が9人(15%)、「いいえ」が1人(2%)でした。自由意見には、避難訓練と水害時の避難場所について記述がありました。				
7. 行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	50	7	0	4
回答は、「はい」が50人(82%)と多く、「どちらともいえない」が7人(12%)、「該当」が3人(5%)、無回答が1人(2%)でした。自由意見には、「参加できる行事が減っているのは仕方ないが、心情としては残念。コロナにより、保護者参加の機会が失われている。」などの記述がありました。				
8. お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか	52	9	0	0
回答は、「はい」は52人(85%)と多く、「どちらともいえない」は9人(15%)でした。自由意見には「ささいな相談も親身になってくださっています。いつも本当に感謝しています。」などのほか、「常に先生方がお忙しいようで、十分に話ができない(信頼はしておりますが…)。相談はできるが、保育士視点でのアドバイスがあると助かります。」という記述がありました。				
9. 保育園内は清潔で整理整頓が行き届いていると思いますか	51	8	1	1
回答は、「はい」が51人(84%)と多く、「どちらともいえない」が8人(13%)、「いいえ」と無回答がそれぞれ1人(各2%)でした。自由意見には、「とてもきれいで清潔感があります。夏など暑いときに時々オムツのにおいが気になることがあります。」という記述がありました。				
10. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	59	1	0	1
回答は、「はい」は59人(97%)と非常に多く、「どちらともいえない」と無回答がそれぞれ1人(各2%)でした。自由意見には「かわいいエプロンいつも皆つけてくれてます。」のほか、登園時の対応について記述がありました。				
11. お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	55	2	1	3
回答は、「はい」が55人(90%)と非常に多く、「どちらともいえない」と「非該当」がそれぞれ2人(各3%)、「いいえ」と無回答がそれぞれ1人(各2%)でした。自由意見には「必ず園長まで報告がしっかりされていて、体制がしっかりしていると思います。報告がある時とない時がそれぞれある。」などの記述がありました。				
12. 子ども同士のトラブル(いさかいやいじめなど)があった場合の職員の対応は信頼できますか	46	6	0	9
回答は、「はい」が46人(75%)、「どちらともいえない」が6人(10%)、「非該当」が7人(12%)、無回答が2人(3%)でした。自由意見には、「まだなので分からない。手がかかる児童に気をとられている間に、他の児童がおろそかになってしまう時がある気がしています。」という記述がありました。				

13. あなたは、職員がお子さんの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	57	3	0	1		
回答は、「はい」が57人(93%)と非常に多く、「どちらともいえない」が3人(5%)、無回答が1人(2%)でした。自由意見には、職員の対応について記述がありました(複数)。						
14.あなたやお子さんのプライバシーを職員は守ってくれていると思いますか	53	5	0	3		
回答は、「はい」が53人(87)と多く、「どちらともいえない」が5人(8%)、「非該当」が2人(3%)、無回答が1人(2%)でした。自由意見はありませんでした。						
15. お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	48	12	0	1		
回答は、「はい」が48人(79%)、「どちらともいえない」が12人(20%)、無回答が1人(2%)でした。自由意見には、「今後の予定や意味合いを知る機会があるともっと良いなと思います。写真等もう少し利用してくれるとありがたい。」という記述がありました。						
16. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	46	6	1	8		
回答は、「はい」が46人(75%)、「どちらともいえない」が6人(10%)、「いいえ」と無回答がそれぞれ1人(各2%)、「非該当」が7人(13%)でした。自由意見には、「相談に乗っていただけだが、より具体的なアドバイスがあると嬉しいです。」という記述がありました。						
17. あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	30	12	4	15		
回答は、「はい」が30人(49%)、「どちらともいえない」が12人(20%)、「いいえ」が4人(7%)、「非該当」が14人(23%)、無回答が1人(2%)でした。自由意見には、「そこまでの相談をすることがなく、経験がない。このような機会がもし生じればしっかりやってくれるものだ」と信用しています。」という記述がありました。						
《総合的な感想》 現在ご利用の保育園を総合的にみて、どのよう に感じていらっしゃいますか。	大変 満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答
	28	31	1	0	0	1