

第三者評価結果報告書

総括	
対象事業所名	アスク川崎東口保育園
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	保育所
事業所住所	〒210-0023 川崎市川崎区小川町 13-9
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 ~ 平成 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）	
<園の概要・特徴>	
【立地および施設の概要】	
JR及び京急川崎駅から徒歩7分の利用家族の通勤に便利なところにあります。大型の商業施設がある繁華街の裏側に位置し、人通りは多くありません。	
平成22年開設し、0～5歳児、83名（定員80）が在籍しています。園舎は独立の2階建てで、建屋に隣接した砂地の園庭があります。また、屋上にも園庭があります。園の玄関前に送迎用自転車の保管場所があり、利用者家族の利便性を高めています。	
【特徴】	
設置法人が小学館と共同開発した幼児教育プログラムがメインとなって、クッキング保育や設置法人から派遣される専任講師による英語教室、リトミック、体操教室があり、多彩に楽しく心を育む保育を行っています。	
<特によいと思う点>	
1. 一人一人の子どもの情報把握と個別対応の徹底	
・入園前の子どもを伴った保護者面談時、子どもの様子を細かく記録して、職員で情報を共有できるようにし、入園後の個人別保育計画に反映しています。	
・課題のある子どもには、川崎区保育担当、地域の保健師、児童相談所職員、こころの相談室担当、川崎区生活保護担当と園長が集まってカンファレンスを行い、状況に対応した計画の見直しを行っています。	
・日常の子どもへの対応は、子どもの意向を汲み、納得する形で進めるようにしている。とくに、遊び、食事、ケガ、ケンカの場面で、子どもの自主性が重んじられています。	
2. 子どもの家庭を巻き込んだ生活リズムの改善	
・朝ごはんの充実に着目して、年長児を対象に『はやね・はやおき・あさごはん』をテーマに、生活習慣、生活のリズムを整えるように指導しています。年2回、1週間の家庭調査を行い、家庭での意識も高められるようにしています。	
3. 地域の子育て支援の第一歩推進	
・毎月定期的に地域の子育て中の親子に園庭開放を行っているほか、随時受け入れている保育	

園見学や、月に1回開催する地域の未就園児を対象とした「のびのびクラブ」へのお誘いをホームページに掲載しています。「のびのびクラブ」へは、毎回定員の5組以上の参加があり、子どもの身体測定、読み聞かせ、お話など行っています。

<さらなる改善が望まれる点>

1. 苦情処理の仕組みの徹底

- ・園長と主任がシフトに工夫して、保護者に積極的に声掛けし意見や苦情を直接収集する努力していますので、保護者は第三者委員などによる苦情処理に関心が少ないためか、アンケートでは第三者委員の仕組みについて理解していない人が多いことがうかがわれます。保護者全員に苦情処理方法を再確認する工夫を期待します。

評価領域ごとの特記事項

<p>1.人権の尊重</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本方針に、子どもの自主性や自ら伸びようとする力、五感を感じる保育などを明記しています。 ・ 児童憲章・子どもの人権について職員会議でしばしば話し合わせ、保護者にも運営会議を通じて伝えていきます。 ・ 職員には、入社以来子どもの人権尊重について必ず研修が行われています。 ・ 子どもへの処遇チェックシートを園内研修で取り上げ、日常の保育を見直しています。子どもに対する言葉遣いは丁寧に行われており、子どもへの対応で、子どもの意思を確認しながら保育をすすめています。 ・ 個人情報の保護に関しては、保護者の同意を得ています。 ・ 子どものプライバシー確保のために事務室を利用することもあります。 ・ 虐待が疑われる傷など発見したときは、写真に残し、保護者にも確認を行い、大きな傷は法人本部と相談後、児童相談所へ通報しています。さらに、引き続き経過を観察し、安全確保の配慮の処理も行っています。 ・ 虐待は家庭のみでなく、職員による虐待についても研修を行い、自分自身を見つめなおす機会をもうけています。
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ シフト調整を行い、登園時は、玄関で主任が対応し、降園時は園長が対応して、保護者とのコミュニケーションを密にして、気楽に意見を言える雰囲気を作っています。 ・ 保護者からの意見に対しては、内容を職員と検討確認し、回答を玄関に掲示しています。内容が、園・クラス単位の場合は、運営委員会、懇談会などで話し合いを行って、問題の解決を図っています。 ・ 子どもの様子が普段と異なるときや、保護者と一対一で落ち着いて話し合える場所として、事務所や職員用更衣室があり、職員又は園長と個別に意見や相談ができる環境が整備されています。 ・ 玄関に苦情受付担当者、苦情処理責任者、苦情処理方法、第三者委員が分かり易く掲示されています。設置法人の苦情受付窓口も掲示されています。 ・ 言語が未熟な乳児への対応は、やわらかい態度で、分かり易い言葉で話しかけることで、子どもの要求をくみ取れるよう信頼関係を築いています。 ・ 子ども同士のトラブルは、危険がないように見守りながらも、お互いが自分の気持ちを話し、相手の気持ちを理解し納得できるように援助しています。

	<ul style="list-style-type: none"> • 引き継ぎノートや伝達ノートで、職員間での引継ぎが行われています。重要な事項は、必ず口頭で引継ぎを行っています。 • 引き継ぎノートや伝達ノート・延長日誌で、職員間での引継ぎが行われ、担任以外でも、その日の状況を保護者に直接伝える努力をしています。 • 行事や運営委員会後にアンケートで、保護者の感想、要望を聞く機会を設けています。年度末の運営委員会での要望、意見は、次期計画立案に役立てています。 • 子どもたちが落ち着いて食事ができるように、テーブルの配置を工夫し、マナーも教えながら食事が楽しめる雰囲気づくりを行っています。 • 子どもの年齢により、食事の量や、おかわりの量、時間などを工夫し、楽しく食べること、完食する喜びを感じることに配慮しています。 • 給食会議などで、季節的、年齢別のメニューが決まっていますが、当日の気温や天候に合わせて、園の調理士と相談し、塩味や味付けの調整を行っています。 • 遊ぶ前には、子どもたちと遊びのルールを約束して、ケガの防止に努めています。散歩中は、歩行のルールを指導して安全確保を図っています。
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 標準的なサービスは、法人本部で基本プログラムが確立されており、さらに、法人本部で用意している専門家による、体操、英語、リズム遊びが、発達状況に応じて実施されています。 • 新年度に向けて組織全体で、年度後半に業務マニュアルの見直しを行っています。 • 定期的に毎月開催される職員会議に、クラス別・個人別に子どもの様子を報告し、必要によってはケース会議を開いて、指導計画を見直し作成しています。 • 園全体の見直しは職員会議のほか、毎週開催の各クラスのリーダーによる会議、クラスごとに開催する職員全員参加のカリキュラム会議で、見直し、情報の周知を行っています。 • 課題のある子どもについては、ケース会議、カンファレンスを開いて、専門家の指導のもと、情報の共有が行われています。 • シフト調整を行い、登園時は、玄関で主任が対応し、降園時は園長が対応して、保護者とのコミュニケーションを密にして、気楽に意見を言える雰囲気を作っています。 • 玄関にご意見箱を配置し、匿名での要望、意見の把握にも配慮しています。 • 運営委員会や行事毎にアンケートを行い、意見や感想などを把握、集計後、玄関への掲示や運営委員会での報告を行っています。 • 玄関に苦情受付担当者、苦情処理責任者、苦情処理方法、第三者委員が分かり易く掲示されています。設置法人の苦情受付窓口も掲示されています。 • 園の運営理念に「安心・安全」を第一に掲げ、園内の設備、ソフト運営面でも理念の実現を図っている。 • 毎月、園内で安全チェックの日を決めて、チェック項目に従い、職員が順番に行い、安全意識を高めている。 • 法人本部が決めた方式として、他園の職員による安全チェックを定期的実施して、必要な改善を施しています。

<p>4.地域との交流・連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・園の行事案内を外門脇に掲示しています。地域の方を、運動会、新年会など園の行事にお誘いし、参加・協力を得ています。 ・園の行事で子どもたちが制作した作品を、川崎駅東口地下街の展示スペースに作品展示し、園の紹介も行っています。 ・定期的に、未就園児対象の「のびのびクラブ」のお誘いを、川崎市のホームページからリンクした、設置法人のホームページに掲載しています。毎回、定員の5組以上の参加があります。 ・ボランティア受入れマニュアルができており、主任が受入れ担当となっています。 ・近隣保育園と、緊急時の避難場所の確保について、近隣の警察署や小学校と受け入れ体制の確立に向けて協働しています。 ・地域交流の一環として、小川町町内会のお祭りに参加したり、老人会との交流を図ったりしています。 ・高齢者との「ふれあい会」を企画し、町内会館に定期的集まっている高齢者を訪問し、園児祖母手作りのお手玉遊び、折り紙、歌を歌うなどの交流を行っています。
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年度初めの運営委員会で、保育課程を保護者に配布し、運営理念、基本方針について説明し、理解を得る努力をしています。 ・設置法人が策定した事業計画に基づき作成した、中・長期計画、年間行事計画、食育計画、地域交流計画などを、保護者に説明されていますが、周知されている状況ではありません。 ・管理者としての園長の役割は、業務マニュアルで明文化され、職員会議などを通じて伝えていきます。 ・園長は、保育中、各クラスに入り、職員の言動や子どもとの関わり方を、定期的を確認しています。必要に応じて、アドバイスをを行い、職員の保育の質の向上を図っています。 ・園長研修や他園の取り組みで参考になることは、職員会議で報告し、取り組み可能事項は職員の理解を得て実施しています。
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年3回職員は自己評価を行って、その内容について園長と話し合い、園長及び設置法人を含めた上位管理者により人事考課を実施しています。 ・設置法人の基本理念に「職員は楽しく働ける」を掲げ、職員がマニュアルだけでなく、人間的成長を目指しています。 ・年間2期に分けて、個人別に研修計画を策定し、その都度評価反省をしています。 ・社内研修内は、階層別（新卒、3年目、中途、主任）と任意があり、さらに、社外研修にも参加しています。 ・園長は定期的に職員と個別に面談し意見要望を聞いており、また、園長と主任は職員の就業状況について管理責任が明確化されています。さらに、法人内の特定エリア内にマネージャーがあり、設置法人の人事管理部門とともに職員の状況を把握しています。 ・設置法人に職員組合があり、福利厚生制度の充実に努めています。 ・職員の懇親会費に補助制度があり、定期的に食事会などを催し、職員間の親睦を深めています。 ・実習生受入れのマニュアルは整備されている。マニュアルに基づいて、園の方針を実習生に伝え、利用者への配慮も行っています。

〔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)	アスク川崎東口保育園(80人)
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	保育所
事業所住所	〒210-0023 川崎市川崎区小川町13-9
事業所連絡先	電話 044-233-5030
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8月13日～平成24年9月7日
	(評価方法) ・園長及び主任による合議により作成する。
評価実施シート (職員用)	評価実施期間 平成24年8月13日～平成24年9月7日
	(評価方法) ・全職員個人別に川崎市評価基準の解説を参照しながら評価し、密封、無記名で提出したものを評価機関が受領した。
利用者調査	配付日)平成24年8月13日 ----- 回収日)平成24年8月31日
	(実施方法) ・保育園よりアンケート用紙、回収用封筒を別保護者に渡し、保育園に設置した回収箱で、密封、無記名で回収した。
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20日 平成24年9月28日
	(調査方法) ・2名の調査員が2日間、園を訪問し、現場観察・書類確認・職員の面接ヒアリング(園長ほか職員2名)および子どもの観察を行った。ほかに事務局担当者が1日目に訪問し書類確認を行って調査員を支援した。

[総合評価]

<施設の概要・特徴>

【立地および施設の概要】

JR及び京急川崎駅から徒歩7分の利用家族の通勤に便利なところにあります。大型の商業施設がある繁華街の裏側に位置し、人通りは多くありません。

平成22年開設し、0～5歳児、83名（定員80）が在籍しています。園舎は独立の2階建てで、建屋に隣接した砂地の園庭があります。また、屋上にも園庭があります。園の玄関前に送迎用自転車の保管場所があり、利用者家族の利便性を高めています。

【特徴】

設置法人が小学館と共同開発した幼児教育プログラムがメインとなって、クッキング保育や設置法人から派遣される専任講師による英語教室、リトミック、体操教室があり、多彩に楽しく心を育む保育を行っています。

[全体の評価講評]

<特によいと思う点>

1. 一人一人の子どもの情報把握と個別対応の徹底

- ・入園前の子どもを伴った保護者面談時、子どもの様子を細かく記録して、職員で情報を共有できるようにし、入園後の個人別保育計画に反映しています。
- ・課題のある子どもには、川崎区保育担当、地域の保健師、児童相談所職員、こころの相談室担当、川崎区生活保護担当と園長が集まってカンファレンスを行い、状況に対応した計画の見直しを行っています。
- ・日常の子どもへの対応は、子どもの意向を汲み、納得する形で進めるようにしている。とくに、遊び、食事、ケガ、ケンカの場面で、子どもの自主性が重んじられています。

2. 子どもの家庭を巻き込んだ食育

- ・朝ごはんの充実に着目して、年長児を対象に『はやね・はやおき・あさごはん』をテーマに、生活習慣、生活のリズムを整えるように指導しています。年2回、1週間の家庭調査を行い、家庭での意識も高められるようにしています。

3. 地域の子育て支援の第一歩推進

- ・毎月定期的に地域の子育て中の親子に園庭開放を行っているほかに、随時受け入れている保育園見学や、月に1回開催する地域の未就園児を対象とした「のびのびクラブ」へのお誘いをホームページに掲載しています。「のびのびクラブ」へは、毎回定員の5組以上の参加があり、子どもの身体測定、読み聞かせ、お話などを行っています。

<さらなる改善が望まれる点>

1. 苦情処理の仕組みの徹底

- ・園長と主任がシフトに工夫して、保護者に積極的に声掛けし意見や苦情を直接収集する努力していますので、保護者は第三者委員などによる苦情処理に関心が少ないためか、アンケートでは第三者委員の仕組みについて理解していない人が多いことがうかがわれます。保護者全員に苦情処理方法を再確認する工夫を期待します。

<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> ・ 地域柄、様々な環境に暮らす子どもたちが集まっているため、一人一人の家庭状況へ配慮した保育計画を作成したり、個々に合ったサービスを家庭とつながるように実施しています。朝ごはんの充実に着目して、年長児を対象に『はやね・はやおき・あさごはん』をテーマに、生活習慣、生活のリズムを整えるように指導しています。年2回、1週間の家庭調査を行い、家庭での意識も高められるようにしています。
・ 課題のある子どもについては、設置法人の発達支援担当が定期的に巡回して指導しています。必要により、川崎区保育担当・地域の保健師・児童相談所職員・こころの相談室担当、川崎区生活保護担当が集まって、カンファレンスを行い、状況に対応した計画の見直しを行っています。川崎市の行政当局は、このカンファレンスをモデルとして推進しています。
・ 毎月、園内で安全チェックの日を決めて、チェック項目に従い職員が順番に行うことにより、職員全員が安全意識を高めています。

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
・パンフレットを準備し、インターネットに園情報を公開して、利用希望者の要望に応じています。 ・提供している情報は、園での毎日の生活、行事内容など、分かりやすく説明しています。 ・入園前説明会で、サービスの内容、延長料金などについて、重要事項説明書等を用いて説明し、同意書を取り交わしています。 ・個人情報の保護に関しては、保護者の同意を得ています。 ・入園時に、慣らし保育をすすめている。特に0歳児は、母子登園を行い、保護者と担任同士の信頼関係ができるようにしています。 ・0歳児の担当職員は固定していませんが、個人月案は担当を決めて記載し、成長にあった計画、見直しをしながら対応しています。 ・年長児を対象に『はやね・はやおき・あさごはん』をテーマに、生活習慣、生活のリズムを整えるように指導しています。年2回、1週間の家庭調査を行い、家庭での意識も高められるようにしています。 ・川崎市の決めたフォーマットで保育要録を作成し、小学校へ送付できるよう、個人別に子どもの情報はファイルされています。	
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"> ・入園前に家庭調査票を提出してもらい、入園前に保護者面談を行い、子どもの様子も見て、把握した情報を法人が決めた様式に記録しています。 ・2歳児クラス以下は全員、3歳児以上は気になる子どもについて、月間指導計画を作成しています。 ・指導計画はクラス担任職員のリーダーが作成し、園長が最終確認を行っている。 ・指導計画には振り返り欄を設け、次の計画作成に反映させるようにしている。 ・課題のある子どもについては、法人本部の発達支援担当、療育センター、地域の保健師に相談しています。 ・月案・週案の見直しは、期間終了後、評価反省を行い、振り返り欄に記入し、次の計画に役立てています。 ・定期的に毎月開催される職員会議に、クラス別・個人別に子どもの様子を報告し、必要によってはケース会議を開いて、指導計画を見直し作成しています。 ・園全体の見直しは職員会議のほか、毎週開催の各クラスのリーダーによる会議、クラスごと開催する職員全員参加のカリキュラム会議で、見直し、情報の周知を行っています。 		
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"> ・保育の実施状況は、0,1歳児では、生活睡眠記録日誌に個別に記録しています。 ・2歳児以上は日誌に記録しています。 ・主任が保育の総括の立場から見直しており、園長がチェックしています。 ・子どもの個人記録は、事務所のかぎ付き書庫に保管し、事務所から持ち出す際は、園長または主任の許可が必要となり、管理方法はマニュアル化されています。 ・保護者から児童票の開示を求められたときは、マニュアルにしたがって開示できます。 ・職員は年3回の自己評価を行っており、その中で個人情報保護について、確認を求められています。 ・シフト間の情報伝達は、0,1歳児は睡眠記録で、2歳児以上は伝達ノートを使って、早番から担任へ行われています。担任から遅番へは延長日誌を用いて、申し送りされています。 ・定期的に行われている職員会議、リーダー会議などでクラスの様子、子どもの状況などが話し合わせ、情報の共有が図られています。 ・課題のある子どもについては、ケース会議、カンファレンスを開いて、専門家の指導のもと、情報の共有が行われています。 		
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"> 標準的なサービスは、法人本部で基本プログラムが確立されており、さらに、法人本部で用意している専門家による、体操、英語、リズム遊びが、発達状況に応じて実施されています。 職員には、経験などのレベルに応じて、階層別研修が行われ、さらに、園長と職員の話合いによって、年間の研修計画を立て、内外の研修を受講しています。 日常の保育にあたっては、子どもの自主性を重んじ、プライバシー保護についても職員全員に研修が行われています。 川崎市人権オンブズパーソン制度に参加し、川崎市の子どもの権利条約について研修参加しています。 新年度に向けて組織全体で、年度後半に業務マニュアルの見直しを行っています。 行事ごとに、保護者よりアンケートをとり、意見・感想をまとめ、課題解決の一助にしています。 日常の保育実施についても、子どもの意見を取り入れ、随時変更して、子どもの要望に応えています。 		
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"> 事故・災害・感染症発生時はマニュアルに従って対応しています。 災害時における役割分担を決めて、掲示しています。 毎月、園内で安全チェックの日を決めて、チェック項目に従い、職員が順番に行い、安全意識を高めている。 近隣商業施設の協力を得て、駐車場高層階への津波対応の避難訓練を実施しています。 職員・保護者も含めて171訓練を行い、子どもの引き取り名簿を保全も実施しています。 備品係りを決め、備蓄品の管理を行っています。 不審者対応訓練を行って、合言葉を決めて、全職員に徹底しています。 子どもの安全に関する事例収集は法人本部で行い、園長会議で話し合い、内容は園内に園長から周知徹底されています。 川崎区園長会議、川崎市のインターネット・メディア等より入手した情報についても、職員間で分析し、必要に応じ防止策を検討しています。 法人本部が決めた方式として、他園の職員による安全チェックを定期的実施して、必要な改善を施しています。 園内でSIDS研修を年に2回行っています。 		
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> ・ 必要な子どもには、児童相談所、川崎区役所の生活保護・保育担当・福祉センターの医師、保健師、こころの相談所が集まってカンファレンスを行っています。
・ 児童憲章・子どもの人権について職員会議でしばしば話し合わせ、保護者にも運営会議を通じて伝えていきます。さらに、川崎市人権オンブズパーソン制度に参加し、川崎市の子どもの権利条約について研修参加しています。
<さらなる改善が望まれる点> ・ 年度初めの職員の入れ替えが多かったので、職員体制を固める時間が掛かっています。ベテランの職員に権限委譲し、園長・主任の負担を軽くし、慣れない職員をカバーしていますが、職員全体のレベルアップに今後も努めるよう期待します。

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る。	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもへの対応で、子どもの意思を確認する場面が多く見られました。 ・ 子どもに対する言葉遣いは丁寧に行われていました。 ・ 登園時や保育中で集団に入れない子どもには、無理に声掛けしないで一人でゆっくり過ごせるように対応しています。 ・ 行事の衣装や折り紙の色の選択など、性差にとらわれず、自由にできるようにしています。 ・ 基本方針に、子どもの自主性や自ら伸びようとする力、五感を感じる保育などを明記しています。 ・ 児童憲章・子どもの人権について職員会議でしばしば話し合わせ、保護者にも運営会議を通じて伝えていきます。 ・ 職員には、入社以来子どもの人権尊重について必ず研修が行われています。 ・ 虐待が疑われる傷など発見したときは、写真に残し、保護者にも確認を行い、大きな傷は法人本部と相談後、児童相談所へ通報しています。 ・ 虐待は家庭のみでなく、職員による虐待についても研修を行い、自分自身を見つめなおす機会をもうけています。 	
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
<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ行事の紹介などで、子ども写真掲載の際は、保護者の承諾書をもらっています。 ・ 関係機関との連携の際、必要に応じ保護者への説明後、同意を受けてから個人情報のやりとりをしています。 ・ 職員には入社時、個人情報の秘密保持について誓約書を提出しています。 ・ 子どもや保護者のプライバシー保護については、入社時、全員に基本研修を行い、マニュアルに従って対応し、事例集をもとに周知徹底しています。 ・ 幼児が排泄を失敗したときなど、周囲に気付かれないように、着替えを行うようにしています。お泊り保育でおねしょの心配な子どもへの配慮も行っています。 ・ 子どもへの処遇チェックシートを園内研修で取り上げ、日常の保育を見直しています。 		
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> ・運営委員会や行事毎にアンケートを行い、意見や感想などを把握、集計後、玄関への掲示や運営委員会での報告を、行っています。日々の保育では、シフト調整を行い、登園時は、玄関で主任が対応し、降園時は園長が対応して、保護者とのコミュニケーションを満つにして、些細な意見でも受けられる、雰囲気を作っています。 ・保護者へ、支援が必要な子どもの状況を伝え、理解を得てから、川崎区の保健師や、設置法人の発達支援担当と相談し、療育センターなどの専門機関へつなげています。子どもの様子が普段と異なるときに、落ち着ける場所として、また、保護者と一対一で落ち着いて話し合える場所として事務所や職員用更衣室があり、職員又は園長と個別に意見や相談ができる環境が確保できています。
<さらなる改善が望まれる点> ・意見や苦情を園長や主任に直接話せる雰囲気ができているためか、逆に一部の保護者は第三者委員などの苦情処理方法に関心がなく、説明されていても理解していない人が保護者アンケートからうかがわれますので、保護者全員に苦情処理方法を再確認する工夫を期待します。

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
・各種の行事、運営委員会後や、年度末振り返りアンケートと、年2回の保護者との個人面談を行い、保護者の要望、希望を把握しています。アンケート結果は、玄関や各クラスに掲示しています。玄関に「ご意見箱」を配置し、匿名での要望、意見の把握にも配慮しています。 ・シフト調整を行い、登園時は、玄関で主任が対応し、降園時は園長が対応して、保護者とのコミュニケーションを密にして、小さな意見でも受けられる雰囲気を作っています。	
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
・運営委員会や行事毎にアンケートを行い、意見や感想などを把握し、玄関への掲示や運営委員会での報告を行っています。 ・子どもの様子が普段と異なる時に、落ち着ける場所として、また、保護者と一対一で落ち着いて話し合える場所として、事務所や職員用更衣室があり、職員又は園長と個別に意見や相談ができる環境が整備されています。 ・意見や苦情を園長や主任に直接話せる雰囲気ができているためか、逆に一部の保護者は、第三者委員などの苦情処理方法に関心がなく、説明されていても理解していない人が保護者アンケートからうかがわれますので、保護者全員に苦情処理方法を再確認する工夫を期待します。 ・保護者からの意見や要望に対しては、職員は速やかに園長に報告し対応しています。必要に応じて、設置法人の本部や川崎区役所こども支援室と連絡を取り相談・対応を行っています。	
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
<ul style="list-style-type: none"> ・入園時、家庭環境や子供の成長状況を確認し、その子どもの状況に配慮した保育を行っています。 ・言語が未熟な乳児への対応は、やさしい態度で、分かり易い言葉で代弁することで、子どもの要求をくみ取れるよう信頼関係を築いています。 ・3歳児～5歳児の合同保育で、「海」をテーマにした制作で、折り紙で魚を折る子、クレヨンで海の中を描く子など、思い思いに取り組める工夫をしています。完成近くになると、「絵の具もしたい」との声に職員も賛成し、子どもたちが満足できる作品が仕上がるように工夫しています。 ・保護者へ、支援が必要な子どもの状況を伝え、理解を得てから、川崎区の保健師や設置法人の発達支援担当と相談し、療育センターなどの専門機関へつなげています。 		
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	特別の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＞ <ul style="list-style-type: none"> ・川崎区役所こども支援室（すこやか歯の支援事業）と囑託歯科医の協力を得て、運営委員会で保護者と子どもの歯磨き指導を行い、歯の大切さを知る機会を提供しています。また、保護者向けの給食試食会を開催し、三食表を用いて食材の役割の説明し、園での子どもたちの給食や、朝食の大切について話す機会を設けています。 ・遊ぶ前には子どもたちと遊びのルールを約束して、ケガの防止に努めています。散歩中は歩行のルールを指導して、安全確保を図っています。園内の廊下など走ってはいけない理由を分かり易く教え、「あるこうね」などの肯定的な言葉使いを用いる努力を図っています。外から帰ったら、手洗い、うがいをすることを指導しています。
＜さらなる改善が望まれる点＞ <ul style="list-style-type: none"> ・引き継ぎノートや伝達ノート・延長日誌で、職員間での引継ぎが行われ、担任以外でもその日の状況を保護者に直接伝える、努力をしています。お迎えが、捕食提供時間以後は職員も少なく、保護者との話が長くなったりするとあわただしくなり、十分な対応ができないときがあります。

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。	B
<ul style="list-style-type: none"> ・登園時に、保護者に子どもの体調などに変わりがないかを、聞き取っています。体調などの様子は、保護者からの伝達を元に、その日の保育内容に反映しています。 ・川崎区主催の5歳児対象で「はやね、はやおき、あさごはん」の一週間の家庭調査に、年2回参加し、基本的な生活習慣に関心を持たせています。また、食育活動の一環で、川崎区役所こども支援室と囑託歯科医の協力を得て、運営委員会で保護者と子どもの歯磨き指導を行い、歯の大切さを知る機会を提供しています。 ・引き継ぎノートや伝達ノート・延長日誌で、職員間での引継ぎが行われ、担任以外でも、その日の状況を保護者に直接伝える努力をしています。お迎えが、捕食提供時間以後は、職員も少なく、保護者との話が長くなるなどで、あわただしくなり、十分な対応ができないときがあります。 	
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。	B
<ul style="list-style-type: none"> ・夕方の異年齢保育では、子どもの発達状況に合わせて合同するクラスや保育室を変更しています。 ・日々の保育の中でも異年齢で過ごす機会を持ったり、何種類かの玩具を用意し、年齢差があっても、遊びを選べたり、色々な職員にも慣れるような工夫をしています。 ・ぬいぐるみなどは、大きな箱に乱雑に収納されており、子どもが選びやすく、何がどこにあるのかが分かり易く収納する工夫を期待します。 	
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		A
(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。		
<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちが落ち着いて食事が出来るように、テーブルの配置を工夫し、マナーも教えながら食事が楽しめる雰囲気づくりを行っています。 季節ごとの行事食の他にも、月一回、その月に合わせた「ランチメニュー」を提供しています。 給食会議などで、季節的、年齢別のメニューが決まっていますが、当日の気温や天候に合わせて調理士と相談し、塩味や味付けの調整を行っています。 アレルギー児の給食については、年2回の川崎市の健康管理委員会での承認のもと、除去食、代替え食を、誤食対策として色を変えた食器で提供しています。 文化の違いへの対応として園独自で宗教食を提供しています。誤食対策として、食器に記号を記載したラップでカバーし、テーブルも別にするなどの工夫をしています。 設置法人の食農活動のお知らせや、昨年度の食育コンテスト後に取り入れた「家庭での食生活の改善運動（歯磨き指導、朝食の大切さなど）」を継続的に行っています。 		
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		A
(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。		
<ul style="list-style-type: none"> 遊ぶ前には、子どもたちと遊びのルールを約束して、ケガの防止に努めています。散歩中は、歩行のルールを指導して、安全確保を図っています。園内の廊下など走ってはいけない理由を分かり易く教え、「あるこうね」などの肯定的な言葉使用を用いる努力を、図っています。外から帰ったら、手洗い、うがいをする事を指導しています。 川崎区役所こども支援室（すこやか歯の支援事業）と囑託歯科医の協力を得て、歯磨き指導を行っています。 乳幼児突然死症候群（SIDS）等に関して、入園前面談で保護者に説明し、家庭での協力を得ています。園では午睡時に、0歳児は5分に1回、1歳児は10分に1回、タイマーで時間を確認しながらチェックし、保育日誌に記録後、園長が確認をしています。万一に備え、心肺蘇生人形を使用しての園内研修を年2回実施しています。 		
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
<特に良いと思われる点> ・設置法人が策定した事業計画、運営理念、基本方針に基づき、園の中・長期計画を策定しています。中・長期計画を踏まえ、年間行事計画、食育計画、地域交流計画などを作成しています。運営理念は、園パンフレット、重要事項説明書、保育課程に記載されています。基本方針は、「子ども自らのびようとする力」「後伸びする力」「五感で感じる保育の充実を目指す」で、保育課程に記載されています。園目標は、「元気に楽しくのびのびと」で、園たよりに記載し玄関に大きく掲示 ・園長は、保育中各クラスに入り、職員の言動や子どもとの関わり方を定期的に確認しています。必要に応じて、アドバイスをし、職員の保育の質の向上を図っています。また、職員の活動の変化に注視し、問題が起きないように言葉掛けを行い、職員からの相談や意見を聞いています。園長に話しづらい場合は主任に相談できるようにしています。

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
・運営理念は、園パンフレット、重要事項説明書、保育課程に記載されています。基本方針は、「子ども自らのびようとする力」「後伸びする力」「五感で感じる保育の充実を目指す」で、保育課程に記載されています。園目標は、「元気に楽しくのびのびと」で、園たよりに記載し、玄関に大きく掲示しています。 ・入園前説明会で、重要事項説明書で運営理念を保護者に説明後、さらに年度初めの運営委員会で、保育課程を保護者に配布し、運営理念、基本方針について、再度説明し、理解を得る努力をしています。	
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。	A
・設置法人が策定した事業計画に基づき、園の中・長期計画を策定しています。中・長期計画を踏まえ、年間行事計画、食育計画、地域交流計画などを、作成しています。 ・設置法人の企画グループが、園の運営・管理をサポートし、園の職員と課題の共有を図り、改善計画を策定しています。経費削減結果などが、設置法人から定期的に報告される仕組みがあり、職員会議で報告しています ・運営委員会で、食育、異年齢児保育、子育て支援などを、保護者に説明し、理解を得ています。	
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"> ・ 管理者としての園長の役割は、業務マニュアルで明文化され、職員会議などを通じて伝えていきます。園長は、会議や研修の実施の決定や進行を行い、重要事項などを伝える時は、管理者としての考えも、伝えていきます。 ・ 園長は、保育中、各クラスに入り、職員の言動や子どもとの関わり方を、定期的に確認しています。必要に応じて、アドバイスをを行い、職員の保育の質の向上を、図っています。 ・ 職員の役割分担を明文化し、権限委譲する事で、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		A
(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"> ・ 職員は、年3回、自己評価を行い、園長との個人面談を通して、保育についての振り返りが出来る体制が、あります。自己評価の結果を参考にして園長は、保育の質を上げるべく、研修計画の見直しなどに、生かしています。 ・ 年1回、第三者評価を受診し、様々な観点からの評価受け、園運営に生かしています。 ・ 設置法人の他園の安全委員による安全チェックを、定期的に受ける体制が、来ています。 ・ 安全委員のチェックで指摘された問題点、改善点を職員会議などで検討、改善し、安全記録表に記載しています。 		
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		A
(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"> ・ 川崎区役所こども支援室との連携ができており、園を取り巻く保育環境を把握し、見学者や、地域子育て支援「のびのびクラブ」利用者などから、園へのニーズを、把握しています。 ・ 設置法人本部から必要経費の対前年度比などのデータが、職員会議で報告され、節電などの経費節減に対し、必要最低限の照明にするなどで、対応しています。 		
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> ・第1金曜日に園庭開放を行っているほかに、随時受け入れている保育園見学や、定期的に未就園児対象の「のびのびクラブ」へのお誘いを川崎市のホームページからリンクした設置法人のホームページに掲載しています。「のびのびクラブ」へは、毎回定員の5組以上の参加があります。 ・近隣保育園と緊急時の避難場所の確保について、近隣の警察署や小学校と受け入れ体制の確立に向けて協働しています。また、高齢者との「ふれあい会」を企画し、町内会館に定期的集まっている高齢者を訪問し、園児の祖母が手作りしたお手玉遊び、折り紙、歌を歌うなどの交流を行っています。
<さらなる改善が望まれる点> ・園主体の行事や集会は保護者の出席率が高く、保育への関心の高さがうかがえますので、保護者同士が主体での集まりが開催できる工夫を期待します。

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。	A
・園の行事案内を外門脇に掲示しています。地域の方を、運動会、新年会など園の行事にお誘いし参加・協力を得ています。園の行事で子どもたちが制作した作品を川崎駅東口地下街の展示スペースに作品展示し園の紹介も行っています。 ・第1金曜日に園庭解放を行っているほかに、随時受け入れている保育園見学や、定期的に、未就園児対象の「のびのびクラブ」のお誘いを、川崎市のホームページからリンクした、設置法人のホームページに掲載しています。「のびのびクラブ」へは、毎回、定員の5組以上の参加があります。 ・ボランティア受入れマニュアルができており、主任が受入れ担当となっています。	
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
・支援が必要な子どもについて、区役所保育担当、地域の保健師、児童相談所、精神科医師などと園長が集まりケースカンファレンスを行っています。 ・近隣保育園と、緊急時の避難場所の確保について、近隣の警察署や小学校と受け入れ体制の確立に向けて協働しています。 ・高齢者との「ふれあい会」を企画し、町内会館に定期的集まっている高齢者を訪問し、園児の祖母が手作りしたお手玉遊び、折り紙、歌を歌うなどの交流を行っています。 ・川崎区役所こども支援室主催の子育てに関する研修に園長が参加しています。	
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> ・ 設置法人の基本理念に本年度から新たに「職員は楽しく働ける」を掲げ、職員がマニュアルだけでなく、人間的成長を目指しています。園長および主任は職員の状況、意向の把握に努め、職場は何でも言える環境を作るようにしています。
・ 職員が必要とする技術水準、知識などを資格、経験に基づいて明記された資料に基づいて研修計画を立てています。職員個別の研修計画は年間を2期に分けて作成し、園長と面談して、研修の成果を確認し、反省し見直しています。社内研修は、階層別（新卒、3年目、中途、主任）と任意があり、さらに社外研修も参加できる。
<さらなる改善が望まれる点> ・ 課題のある子どもが多い点を考慮して、さらなる職員の配置の積み上げが望まれます。

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
・ 設置法人の本部に採用担当の組織があり、園で必要な場合は、本部へ人材の補充の要請を行って人員体制を整えています。 ・ 設置法人の採用担当は、必要な有資格者の配置ができるように採用し管理しています。 ・ 設置法人にコンプライアンス委員会を設置しています。コンプライアンスについては、入社後、必ず研修を受けています。 ・ 年3回職員は自己評価を行って、その内容について園長と話し合い、園長及び設置法人を含めた上位管理者により人事考課を実施しています。 ・ 実習生受入れはマニュアルに基づいて、園の方針を実習生に伝え、利用者への配慮も行っています。	
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。		A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置法人の基本理念に「職員は楽しく働ける」を掲げ、職員がマニュアルだけでなく、人間的成長を目指しています。 ・ 職員が必要とする技術水準、知識などを資格、経験に基づいて明記された資料に基づいて研修計画を立てています。 ・ 年間2期に分けて、個人別に研修計画を策定し、その都度評価反省をしています。 ・ 社内研修内は、階層別（新卒、3年目、中途、主任）と任意があり、さらに、社外研修にも参加しています。 		
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 (3) 職員の就業状況に配慮がなされている。		A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 休暇カレンダーがあり、長期からの予定が入れられるようになっています。 ・ 有給休暇の消化率や、勤務時間等を表にした出勤簿があり、誰でも閲覧できます。 ・ 園長は定期的に職員と個別に面談し意見要望を聞いており、さらに、法人内の特定エリア内にマネージャーがおり、設置法人の人事管理部門とともに職員の状況を把握しています。 ・ 設置法人に職員組合があり、福利厚生制度の充実に努めています。 ・ 職員の懇親会費に補助制度があり、定期的に食事会などを催し、職員間の親睦を深めています。 		
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

2012/9/10/

対象事業所：アスク川崎東口保育園

申奈川福祉サービス第三者評価事業部

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。	53 人	0 人	2 人	1 人
		95%	0%	4%	2%
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	51 人	1 人	4 人	0 人
		91%	2%	7%	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。	54 人	0 人	1 人	1 人
		96%	0%	2%	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。	51 人	2 人	3 人	0 人
		91%	4%	5%	
5	園の生活で身近な自然や社会と十分かかわっているか。	51 人	2 人	2 人	1 人
		91%	4%	4%	2%
6	安全対策が十分に取られているか。	53 人	0 人	3 人	0 人
		95%	0%	5%	0%

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。	54 人	0 人	2 人	0 人
		96%	0%	4%	0%
8	子どものプライバシーは守られているか。	51 人	0 人	5 人	0 人
		91%	0%	9%	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。	52 人	1 人	3 人	0 人
		93%	2%	5%	0%
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。	39 人	16 人	1 人	0 人
		70%	29%	2%	0%
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	42 人	5 人	9 人	0 人
		75%	9%	16%	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。	42 人	3 人	11 人	0 人
		75%	5%	20%	0%

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。	38 人	3 人	1 人	14 人
		68%	5%	2%	25%

【受審の動機】

3年目の保育園運営となり、今年度も引き続き第三者評価を受審いたしました。

昨年と評価項目の変更により、異なる視点より調査を受ける事で、継続的に専門的かつ客観的な視点で評価していただき、運営方針である「利用者に本当に求められているサービスを提供する」ということを初めとした方向性が、確実に利用者に届いているかを把握していきたいというねらいが受審の動機です。

地域に開かれた保育園として信頼を得ると共に、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。今後も保護者・子どもたち・地域に親しまれる暖かい保育園でありたいと思っております。

【受審した結果】

第三者評価を受審し、自己評価での個々を振り返り日々の「保育」そのものを見直す良い機会となりました。

改善の提案をいただいた、「苦情処理の仕組みの徹底」について見直し、第三者委員の存在を保護者への浸透を心がけ、また夕方の合同保育のありかたについて見直し、長時間保育でも落ち着いた家庭的な雰囲気での保育ができるように改善できるよう努力します。

本園に通園する子どもたちに合ったサービスの向上・園運営を行なうように、今後も自己評価を行ないその中から課題を見出し、日々の保育を大切に、保育の質の向上と共に保育士としての質の向上に努めてまいります。加えて子育て支援に関する情報や企画の発信を、より活発にしていきたいと考えております。

最後に、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。