

# 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団  
つくし保育園

平成28年1月20日

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

# 目次

## 〔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、評価方法等 .....	1
■ 総合評価 .....	2
■ 全体の評価講評 .....	2
＜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 .....	4
■ 共通評価領域2 人権の尊重 .....	6
■ 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 .....	8
■ 共通評価領域4 サービスの適切な実施 .....	10
＜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 .....	13
■ 共通評価領域6 地域との交流・連携 .....	16
■ 共通評価領域7 職員の資質の向上の促進 .....	18
＜利用者調査結果＞	
■ 認可保育所 利用者調査項目（アンケート） .....	20

〔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)	つくし保育園 (定員120人)
経営主体(法人等)	社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団
対象サービス	認可保育所
事業所住所	〒212-0023 神奈川県川崎市幸区戸手本町2-420-1
事業所連絡先	044-223-7531
評価実施期間	平成27年 9月～平成28年 2月
評価機関名	株式会社フィールズ

評価実施シート (管理者層合議用)	評価実施期間 平成27年 9月 17日～平成27年10月30日
	(評価方法) ・管理者の合議により、決められた評価票により自己評価を実施した。
評価実施シート (職員用)	評価実施期間 平成27年 9月 17日～平成27年10月30日
	(評価方法) ・説明を職員へ行い、各自が評価票で自己評価を実施した。 ・記入後は職員から直接評価機関へ郵送してもらった。
利用者調査	配付日) 平成27年10月15日 回収日) 平成27年11月 9日
	(実施方法) ・施設より利用者家族全員に調査票を配布した。 ・記入後は返信用封筒にて直接評価機関へ郵送してもらった。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間(実施日) / 平成27年12月 9日
	(調査方法) ・評価調査者2名が訪問して、施設見学および利用者の保育観察を行った。 ・同様に資料調査及び関係者へのヒアリングにより事業者調査を行った。

## 〔総合評価〕

### ＜施設の概要・特徴＞

つくし保育園は平成21年4月1日に開所した定員120名の保育園で、運営法人は川崎市内に障害者施設や高齢者施設、児童施設を多数運営している社会福祉法人川崎市社会福祉事業団です。園舎は3階建てで屋上にプールと畑を設置し、園庭にはブランコ、滑り台、砂場、ジャングルジムなどの遊具があります。南向きの日当たりのよい園庭は、夏は日よけネットを職員が屋上から園庭の木まで張り、一面を覆うように工夫しています。畑では、サツマイモ、ジャガイモ、大根などを園児たちが1人ずつ栽培しています。園庭にはみかんの木があり、クローバーや菜の花などが彩りを添えています。

園の目標として、「心も体も健康な子ども」「友達と一緒に楽しく遊べる子ども」「自分の思いや考えを豊かに表現する子ども」「楽しく食べる子ども」を挙げています。保育士、看護師、栄養士等経験豊富な職員が連携して保育に臨んでいます。開所当時から勤務している職員も多数おり、職員みんなで園を作ってきたとの自負を持っています。

事業団の基本理念に基づいた地域に根ざした園運営を行うため、年6回土曜日の午前中に、保育室を地域の親子の交流の場に提供しています。

## 〔全体の評価講評〕

### ＜特によいと思う点＞

#### 食を通じ感謝する心を育てる食育活動が子どもの成長につながっています

年間食育活動計画を策定し0歳児から各年齢に応じて食育活動を行い、栄養士が年数回、からだのしくみ、バランスの良い食事や噛む大切さなどについて話をしています。園庭やテラスなどの畑で年間を通じ各種の野菜を栽培して、子どもたちが収穫した作物を調理して食べたり、食育を通して伝統的な風習に触れることで子どもの成長につなげる様にしています。食育活動の様子は写真撮影し、その都度掲示しています。

#### 異年齢の交流で、思いやりや憧れを持ち自主性を育てる保育になっています

広い園庭で異年齢の子ども達が元気に遊び、保育室の前の広い廊下を利用し、みんなで絵本を読んだりしています。園庭で遊ぶときには、年齢ごとの遊びができるよう時間をずらして出ようとしています。異年齢で遊ぶ時間を持つことも大切にしています。「なかよしデー」を設け、3～5歳児の子どもたちが異年齢で3つのグループを作り、そのグループでルールのある遊びを楽しんだり、一緒に会食をしたりしています。このような機会を通して年下の子どもは年上の子どもに憧れ努力をしたり、年上の子どもは年下の子どもをいたわり、お互いに自主的にかかわる気持ちが育まれています。

#### 研修による質の向上により、保護者との信頼関係構築、地域の子育て家庭への支援、障がい児とその保護者の支援につなげています

法人理念に基づき職員は「児童憲章の精神を尊重し、広く児童福祉の目的と使命を自覚し、法人職員としての理念に基づき職務に当たる」ように努めています。園長は、質の向上のために研修内容の充実を図り、参加しやすい体制づくりに努めています。保護者との良好な関係を構築するため、「見える保育」を意識した情報提供を行っています。また、土曜サロンや園庭開放を通じて、地域における全ての子育て家庭が安心して子育てができるよう支援を行っています。地域療育センターとも連携し、障がい児や支援児とその保護者の支援に努めています。

### ＜さらなる改善が望まれる点＞

#### 保護者からの質問にすべての職員が同じように回答できる仕組みづくりが期待されます

保護者からサービス内容について質問があった場合、すべての職員が同じように対応できるよう対応方法フローチャートの再確認や、保護者にもう少しわかりやすい情報提供の方法などを検討されてはいかがでしょうか。

#### 障がい児や支援児とその保護者の支援について、先進的な保育園としての取り組みが期待されます

障がい児や支援児とその保護者の支援について園として取り組み、保育の人員については、支援・援助を行う職員など必要な人材を適正に配置しています。保護者に対しては、時間をかけて話し合い安心して子育てができるよう支援しています。また、地域療育センターとの連携を図り、ケースワーカーや作業療法士からの具体的な指導を受け、市の心理職からも助言をもらい保育に生かすなどとしています。保育士全員が発達障害児の保育力をつけグループとして保育できるようにしたいとしており、今後期待します。

## ＜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

法人5園合同の保育理念の一つに「子どもの健全な発達の保障」があります。それに基づいて、「心も体も健康な子ども、友達と一緒に楽しく遊べる子ども、自分の思いや考えを豊かに表現できる子ども、楽しく食べる子ども」という園の保育目標に、子どもが自発的に近づけるよう、心身の調和的発達、自主性、基本的な生活習慣などを年齢別に日常のプログラム、行事に取り入れ子ども達を支援しています。

保育運営マニュアルに手順が定めてあり、それに従いアセスメントを実施しています。児童票、健康記録表、指導計画書を作り、年・月カリキュラムから週案に移しています。必要に応じて園長、栄養士、看護師も加わり見直しをしています。保育計画や指導計画は法人の5園合同の保育課程をもとに地域の実態、周囲の環境及び保護者の就労状況なども考慮して作成しています。指導計画書は、園目標に沿って職員会議で話し合っ立案し実施しています。

怪我・病気・事故、安全管理、衛生管理マニュアルが完備されています。感染症については看護師が園内研修を行い最新の情報を更新しています。職員によって分担し作成されたマニュアル類は、職員全員に配付され、内容の点検と定期的な見直しは職員会議で実施しています。必要に応じて改訂版を作成し、職員の気づき、提案なども随時、会議で検討し取り入れています。また、事故を未然に防ぐ対策として、ヒヤリハット集計、事故報告書を記載し再発防止に努めています。

### 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

①法人および川崎市のホームページに園の情報を提供しており、誰でもその情報を入手できます。見学時に保育の基本理念や保育基本方針、年間行事、一日の保育の流れなどが記載されたパンフレットを配布しています。園見学は随時受け付けており、質問や相談には園長、保育士、必要があれば看護師、栄養士が丁寧に対応をして保護者が希望する情報を提供しています。

②入園説明会及び保育内容説明会では主食提供申請、延長保育申請を紙面で確認し、個人情報に関する説明をし、同意を確認しています。

③年度当初慣れるまでは、子どもが安心できるタオル、人形などを持ち込む事ができます。保育参加後に個人面談を実施しています。また、懇談会以外にも保護者からの相談には随時対応し、不安を取り除くように努めています。子どもの情報は連絡帳でのやり取りだけに頼らず、直接口頭で伝える事を基本に情報を共有しています。

④年長児は他の年齢より1回多く懇談会を行い学校の生活リズム、就学までに身につけておきたいこと等の話をしています。保育要録を作成して小学校に提出しています。また、午睡の時間を就学に向け少なくするなどの配慮をしています。

評価項目	実施の可否
① 保護者等（利用希望者を含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	○
② サービスの開始にあたり保護者等に説明し同意を得ている。	○
③ サービス利用開始後に、子どもの不安やストレスが軽減されるような支援を行っている。	○
④ 就学がスムーズに行われるよう、保育の方法や保護者とのかかわりに配慮されている。	○

<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		A
<p>①入園時、事前に保護者から家庭の状況、子どもの既往症などを記入した児童票を提出してもらい、入園に向けて実施される個人面談で児童票の内容について確認しています。保護者からの希望や特別な事情、子どもの発達に関する事、アレルギーの有無等を確認し、把握して個別対応をしています。除去食の提供は主治医の意見書や申請書の提出が必要で書類が提出された後、サービスを開始しています。</p> <p>②支援が必要な子ども、配慮を要する子ども、2歳児未満については個別目標を作って保育を行い、サポート計画も実施し保育に活用しています。</p> <p>③法人の保育課程に基づき年間指導計画、クラス別に年間、月間、週日指導計画、日誌を作成しています。指導計画は子どもたちの自主性や主体性が発揮できるように職員が配慮して作成しています。月の終わりにクラス別に評価、反省の話し合いをし期ごとにも振り返りを行っています。食育計画には看護師、栄養士などが中心となりクラス担任との意見も参考に計画をたて、実施しています。</p>		
		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。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</b>		A
<p>①子どもの基本的な状況は児童票に記載され、健康状態、生活、個人的な記録は記入の仕方に統一性を待たせています。保育士は記入の仕方の研修に参加し書類の記述は、ばらつきがなく内容が把握しやすくなっています。保育要領の記載は複数で確認し作成をしています。</p> <p>②セキュリティの観点から児童票等の個人情報に関する帳票は鍵の掛かるロッカーに保管し、各自、個人情報の保護を遵守しています。帳票類は事務室外に持ち出さない等、個人情報の流出に徹底配慮しています。</p> <p>③子どもに関する情報は児童票に個別にファイルされ、個人の健康状態、成長の様子などは発達過程にそって記録されており児童票をみることで把握できるようになっています。</p> <p>④連絡帳や保護者から得た子どもに関する情報は、職員間で共有できるようにしています。朝のミーティングや会議、及び担任同士で共有し、その場に参加していなかった職員にもわかるように会議録があり、閲覧した職員はチェックをし情報の確認をしています。</p>		
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		A
<p>①運営や業務に関する各種マニュアルを職員間で分担して作成し、全職員に配布しています。職員は内容を周知しマニュアルに沿ってサービスを実施しています。</p> <p>②保護者参加の行事については、昨年の反省や保護者からの行事後の感想や意見・要望を記入してもらい次年度につなげています。園の各種行事については、実施後、子どもたちの行事参加の様子などをふまえ、振り返りをして次年度に活かすため行事計画書を作成しています。</p> <p>③目標などの反省、職員や保護者から出た改善提案は、年度末の職員会議で検討し、見直し、次期計画に反映するようにしていますが、問題発生時には早急に対応し解決に向けています。</p> <p>④日々の保育において、子どもの様子や状況を振り返り、保育内容を確認しています。指導計画は期・月・週の終了期ごとに反省、評価し、見直しを図り次の指導計画に反映しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。</b>		A
<p>①ケガ、病気、事故に対するマニュアルがあります。ケガで病院に行く場合には保護者の承諾を得ています。事故は、業務日誌、保育日誌、事故報告などに記録し、ヒヤリハットからの集計でその後の事故防止に役立てています。</p> <p>②防災マニュアルがあり、毎月防災訓練を実施しています。地震に備え、室内の家具の転倒防止、飛び出し防止のロックが掛かるロッカー、クッション材を使い家具の角を覆うなど怪我防止に留意しています。</p> <p>③看護師が感染症発生時の園内研修を行っています。また健康管理マニュアルに沿って、SIDSや嘔吐・下痢の対応、オムツ交換の手順など、全職員に研修を実施しています。保護者に対しては、健康だよりで嘔吐・下痢の対応について説明を行い子どもの健康に配慮しています。掲示板などでもお知らせをしています。毎月防災訓練、安全環境点検、年1回の不審者訓練を実施し、改善点を探り、次回に活かしています。また、月1回園内の安全点検を職員2名で行なっています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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

保育理念に「子どもの人権の尊重及び子どもの権利保障」を掲げ、保育の基本方針に「川崎市子どもの権利条例」による子どもの権利を守る保育園を挙げ、また保育日誌に児童憲章を記載しているなど子どもの尊厳を尊重して保育を行うことを方針としています。保育の考え方として、「年齢発達をふまえ、子どもの気持ちに寄り添い遊びや生活の援助をする」ことも表明しています。

子ども一人ひとりの意思を尊重し、自己肯定感を大切にしています。また「年齢発達をふまえ、子どもの気持ちに寄り添い遊びや生活の援助をする」保育の考え方に沿って、特にオムツ交換やトイレトレーニング・食事指導・場面の切り替えなどの保育を行っています。担任は、他クラスの担任、フリーの職員とも連携して場面の切り替えがスムーズにできない子どもに対応し、気持ちを尊重しながら援助するようにしています。

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

①子ども一人ひとりの意思を尊重し、自己肯定感を大切にしています。オムツ交換やトイレトレーニング・食事指導・場面の切り替えなどは、子どもの年齢の発達をふまえて保育を行っています。担任は、他クラスの担任、フリーの職員とも連携して場面の切り替えがスムーズにできない子どもに対応し、気持ちを尊重しながら援助するようにしています。

②子どもを尊重した保育について、職員間で共通理解を持つよう取り組んでいます。年度初めには事業計画等で児童憲章や「川崎市子どもの権利条例」について話し合い、共通理解しています。月1回の職員の全体会議でも話し合っています。

③虐待が疑われた場合は、慎重に確認をとり早期発見に努めています。日々の登園や着替えの際の視診などで気になりな点が見られた場合は、記録し写真をとるようにしています。家庭でのケガなどは必ず保護者に確認しています。ケガの他ネグレクトにも注意を払い、まずは正確な記録をとると共に慎重に判断するようにしています。

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
<p>① 法人では「個人情報保護要綱」「個人情報保護マニュアル」を定め、適正な個人情報の取り扱いに努めています。園では、入園時に個人情報使用同意書を保護者から得ています。医療機関受診時など、個人情報を使用の際は都度保護者に連絡しています。行事の動画などをインターネット上に掲載する際に許可なく他人が映りこまないよう、園の役員会を通じて保護者に注意喚起しています。</p> <p>② 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っています。水遊びやプール遊びの際には目隠しを張って実施し、更衣時にも場所などに気を配り、周りからの視線をさえぎるようにしています。トイレは年齢に応じて、ドアを設置し、周りから見ることがないようにし、安心して落ち着けるよう配慮しています。</p>		
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

年一回法人本部が利用者満足度調査を行っています。保護者の声を参考に園の課題を把握し改善に向けています。さらに保護者参加の行事ごとに保護者から感想や、ご意見箱を設け苦情受付窓口を掲示して利用者の要望や苦情、提案や相談に応える仕組みになっています。日々これらを集約し改善への参考としています。集約した結果は次年度の取り組みとして活かし、より良いサービスを提供するように努めています。

ご意見箱を設置し、苦情受付窓口を掲示して利用者の要望や苦情、提案や相談に応える仕組みになっています。3～5歳のクラスには連絡票を各クラスに用意し保護者が意見を出しやすいようにしています。また、保護者とは送迎時に子どもの様子を連絡帳だけではなく口頭で話すことを心掛け、挨拶など、細やかなコミュニケーションに配慮して保護者の気持ちや、要望を把握できるように対応を心掛けています。

異年齢交流は年間を通して行われ、会食をしたり、ゲームをするなどの交流のなかで、年下の子どもに対する思いやり、年上への憧れなど心の成長を促しています。配慮を要する子供の保育については、法人の専門機関と職員が連携し支援をしています。食育では、様々な素材や料理に触れる事、それぞれの年齢で体験できる食への関わり、クッキング、マナー、健康、感謝などを経験しています。子ども達が園での生活で感性、情緒、心身が安定し発達するよう保育に取り組んでいます。

### 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

①各行事ごとの感想を次年度の取組みに活かし活用しています。意見箱を設置して保護者からの意見、要望、苦情などを把握できる仕組みがあります。保護者に対しては園に対する要望を伝えるシステムがあることを保育説明会で説明しています。

②保護者参加の行事ごとに感想を提出してもらい意見等を集約し、職員間で共有し改善策やレベルアップする対策を考え、次年度の取組みに活かしています。懇談会や個人面接にて意見交換しています。クラスだよりや、掲示などで園の様子を伝えて保護者と連携しています。

### 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		A
(2) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
<p>①懇談会、個人面談、保育参観等の、感想の提出から保護者の意見、要望等を聞いています。話しやすい雰囲気心がけ保護者が安心して話ができるようにコミュニケーションを取り、連絡帳に書かれている事に対しても丁寧に対応することを心がけています。活動や行事の取り組みでは保育士が子どもの興味、関心、意欲につながる事を引き出し、誕生会や会食などに子どもからの意見や考えを取り入れています。また、子どもに対して否定的な言葉、職員の考えを押し付けるような言葉かけや対応のないよう職員間で確認しています。</p> <p>②苦情受付担当や苦情責任者及び第三者委員を設置しており、園内掲示板に掲示しています。苦情受付の掲示やご意見箱を設置しており、随時受け付けています。苦情に対しては速やかに対応し、利用者（保護者）と面談したり、改善に向けて会議で検討しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	○
③	子どもからの意見等に対して迅速に対応している。	○

評価分類		A
(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。		
<p>①保育士は、まだ言葉で自分の気持ちを表せない子どもの様子や状態から、気持ちをくみ取り子どもが安心できるような接し方をしています。言葉で伝えられる子どもに対しても穏やかに話しかけ、子どもが気持ちを伝えやすいような雰囲気を作り対応しています。子どもの様子は個人観察記録に記入して職員全員が共有して保育を行っています。</p> <p>②園舎、園庭とも広く子ども達のがのびのびと運動や遊びができるスペースがあります。廊下を有効に活用し廊下にはデンと呼ばれる子どもが気持ちを落ち着かせることのできるスペースがあります。保育室の遊具、おもちゃ、絵本、素材なども子どもの発達や興味、季節に合わせて適宜環境設定の見直しをしています。</p> <p>③年齢に応じた遊具で、子どもたちは主体的に活動しています。その中で他児と一緒に活動し、我慢や相手をいたわる気持ちやルールを学び成長しています。</p> <p>④特別に配慮が必要な子どもは個別目標をつくり、支援の必要な子どもに対してはフリー、他のクラスと職員同士が連携し、他の子どもと同じような園生活を送れるように手厚い保育を心掛けています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子ども一人ひとりを受容し、その発達の過程や生活環境などの理解を深めて働きかけや援助が行われている。	○
②	様々な人間関係や友達との協同的な体験ができ、生活が豊かになるような環境が整備されている。	○
③	子どもが主体的に活動し、自分を表現し、他者の表現を受け入れる力が育つように支援している。	○
④	特別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

登園時に保護者から口頭で子どもの体調や様子を聞き、連絡表でも家庭での様子などを確認しています。保護者からの連絡事項は特例ノートに記入し、職員は周知しています。登園時、職員が気になる点等について必ず保護者に確認しています。基本的な生活習慣（食事、トイレ、着替え等）の自立については、子ども一人ひとりの成長に合わせて家庭と連携し、出来ないことも長い目で見てトレーニングを続けるようにしています。0～2歳児までは生活記録連絡票を見て家庭での様子を把握しています。

食事のメニューは季節感を考慮したものを提供し、味付けの基本は、時間をかけて天然だしをとり薄味にしています。また、食育活動に力を入れ取り組んでおり、野菜を栽培し成長を観察したり、触れたり、収穫するなど年齢別の食育計画があります。身近で作物が成長していく様子や過程が見られることで、食材への興味、関心へとつながっています。さらに、収穫後は調理保育を行い、食べる意欲や喜びにもつながっています。

アレルギー対応の子どもは保護者、栄養士、看護師、担任と面接を行いアレルギー内容を確認し、個別対応をしています。個人メニューの除去食品の内容をミーティングノートに担任が記載しています。毎朝、給食業者と栄養士が除去内容を確認しています。家庭から持ってきてもらうものについては、受け取った職員がサインしています。マニュアルに沿って確認を行い誤配膳を防止しています。また、急な体調の変化にも栄養士、看護師と相談し配慮食で対応しています。

### 評価分類

(1) 家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている。

A

①職員は、登園時に保護者に口頭で子どもの様子を聞き、引き継ぎの職員は引き継ぎ簿に沿って早番の職員から様子を聞き周知事項をミーティングで伝達します。子どもや保護者の様子の変化、朝の視診で気になる点等は必ず保護者に確認しています。

②基本的な生活習慣（食事、トイレ、着替え等）の自立については、年間カリキュラムを組み支援し、クラス便り、懇談会でも子どもの様子を報告しています。

③午睡の時間は幼児は体を休めることの大切さを伝え、眠れない子には布団で静かに過ごすようにしています。乳児はSIDSの記録をとり、早く起きた子どもにも体を休ませる時間の過ごし方をしています。

④乳児は各自連絡帳があり園と家庭の様子を伝えていきます。幼児は送迎時の保育者との口頭での会話、クラス便り、事務室前の掲示等で園での活動の様子を伝え、家庭と連携をとっています。担任以外の保育士も保護者とのコミュニケーションをとり園全体で子ども一人ひとりに配慮する保育を実施しています。

⑤保護者参加の行事については、行事后感想や意見要望を記入してもらい課題を抽出し次年度に活かしています。

評価項目	実施の可否
① 登園時に家庭での子どもの様子を保護者に確認している。	○
② 子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるよう支援を行っている。	○
③ 休息（昼寝も含む）の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している。	○
④ お迎え時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている。	○
⑤ 保育所の保育に関して、保護者の考え方や提案を聴く機会を設けている。	○

評価分類		A
(2) 保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている。		A
<p>①保育時間が長い子どもには、延長保育の玩具を別のものにしたたり、気分転換に本を読んだりして動と静のバランスを考えながら、コーナー保育を取り入れ、室内で子どもが落ち着いて好きなことができるように配慮しています。園庭は固定遊具や竹馬などの遊具があり広々としていて、運動や遊びを通じて体力増進を図れるようにしています。また、講師を招き和太鼓を取り入れリズム感、持久力を養う機会を設けています。</p> <p>②3～5歳児は仲良しチームという縦割りのクラスが3クラスあり、週に「なかよしデイ」という日を設け通年活動しています。日常的に園庭でもその他のクラスの異年齢交流も積極的に行っています。異年齢で遊ぶことにより年長児が年下の子どもの世話をしたり、遊びを教えたり、自然に小さい子に優しくする気持ちが生まれています。年下の子は年長児に対して憧れを持ち、自主的に追いつこうと努力している様子を職員は安全に配慮しながら見守っています。</p>		
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。		A
<p>①乳児は食事中に立ち歩きがないように、配膳されたら待たずに食事をするようにしています。</p> <p>②栄養士が各クラスの喫食状況を見て回り、給食会議（園長・栄養士・業務委託栄養士・保育士出席）で、調理形態や味などの見直しを行っています。保育参加時に希望があれば、給食の提供もしています。</p> <p>③食物アレルギー児には、申請書や医師からの診断書を提出してもらい、子どもにとって最良の方法を選択し誤食防止のために食物アレルギーマニュアルに従いトレーの色分けをし、個別の献立表を保護者に配布し職員にも周知徹底しています。体調に合わせ、保護者からの依頼により配慮食も実施しています。外国にルーツがある子どもには、保護者と連携を取りながら食事が提供できるようにし、また子どもたちが文化や食に興味・関心が持てるように世界各国の料理を提供しています。</p> <p>④食育の年間計画を保育説明会で掲示しています。食育を行ったときには、写真を載せた掲示物を貼り出し保護者に伝えています。月ごとに献立表と給食だよりを発行しています。</p>		
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。		
<p>①保育士を中心として散歩などで交通ルールや道路の歩き方などの指導、室内では階段の歩き方や狭い室内での遊び方などのルールを子どもたちと一緒に考えて、自分自身で気をつけることができるよう年齢に合わせて指導しています。危険な箇所があれば子どもに知らせて掲示をし、安全・安心な環境の確保に努めています。健康指導は看護師が年齢ごとに丁寧に指導しています。</p> <p>②健康診断は0～1歳児は月1回、2～5歳児は年3回、また歯科検診を年1回行っています。内容は健康手帳などでその日のうちに保護者に知らせています。子どもには紙芝居や絵本を通じて、健康や虫歯の知識をわかりやすく伝え、日常生活に反映できるようそのつど働きかけています。児童票に、身体測定の記録や蟻虫検査・視聴覚検査の結果などを記載しています。</p> <p>③感染症に関する登園禁止期間などの説明が入園のしおりなどに記載されています。感染症が発生した場合は、嘔吐処理対応について看護師が保護者に配布物をし、園内掲示をし情報提供に努めています。乳幼児突然死症候群（SIDS）については、0～5歳まで年齢別に定められた間隔で午睡中の呼吸、顔色、姿勢などをチェックしています。</p>		
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

法人理念を掲示し、職員は会議や研修で理解を深め「児童憲章の精神を尊重し、広く児童福祉の目的と使命を自覚し、法人職員としての理念に基づき職務に当たる」ように努めています。園の保育目標はパンフレットにも記載しています。保護者には、保育説明会、園便りなどを通して「みえる保育」を意識して家庭と園の生活の連続性を考えた対応と保護者の視点にたつ情報を提供する工夫をし、理解を得るように努めています。子どもには保育の場で、職員は子ども一人ひとりを大切にし見守っていることを話したり、スキンシップをしたりして信頼関係を築いています。

法人は平成23年に中長期計画を策定し、園もその計画に沿って運営を行っています。中長期計画の概要を正規職員全員に配布し、研修でも触れその浸透に努めています。中長期計画に基づき、園では年度単位の事業計画を策定しています。計画は、園長が中心となり、リーダー会で職員の意見も取り入れ、方針、重点目標にそって、事業内容を項目に分けて策定しています。職員全員に配布しその内容を、行事の確認、子どもの支援、職員の資質向上に結びつけて園長が会議で説明しています。

園長は、園で提供するサービスの質の向上に取り組み指導力を発揮しています。園内研修を主催し、さらに法人主催の保育園研修に積極的に参加して専門性を高めるよう職員に働きかけています。保護者との良好な関係作りにも取り組み、保護者会で行事について意見を聞き協力を要請したりしています。さらに、気になる子や発達障害児の保護者と時間をかけて話し合い、安心して子育てができるよう支援し、保育士も保育方法を勉強することを奨励しています。保育士全員が発達障害児の保育力をつけるように指導しています。

### 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

①法人の保育園共通の理念や基本方針を掲げ園の玄関や各保育室に掲示しています。その上で園の保育目標として「心も体も健康な子どもを育む」「友だちといっしょに楽しく遊べる子どもを育む」「自分の思いや考えを豊かに表現できる子どもを育む」「楽しく食べる子どもを育む」を掲げ、パンフレットにも記載しています。

②理念や基本方針については、職員会議の全体会議で説明しています。また、園内研修や全体会議、リーダー会議、クラス会議などでの反省や振り返りの際、再度取り上げ理解を深めるようにし「児童憲章の精神を尊重し、広く児童福祉の目的と使命を自覚し、川崎市社会福祉事業団職員としての理念に基づき職務に当たる」ように努めています。

③保護者には、保育説明会で説明し、さらに園便り、クラス便りや保育記録を通して理解を得るように努めています。子どもには、日常の保育の場やお泊り保育の際に、職員は子ども1人ひとりを大切にして見守っていることを理解できるように話しています。子ども一人ひとりの生活全てを観察し、頑張ったところやそれを支えてくれた職員の心の関係を大切に、必要ならばスキンシップなどで伝えるようにしています。

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。

○

<b>評価分類</b> <b>(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。</b>		A
<p>①法人は平成23年に中長期計画を策定し、園もその計画に沿って運営を行っています。園は中長期計画の概要を正規職員全員に配布し、法人では職員に新人・中堅・主任研修時に法人の理念・基本方針、中長期計画などについての研修を実施し、その浸透に努めています。</p> <p>②園では、この中長期計画に基づき、事業報告書を作成し前年度の達成状況や反省を元に、年度単位の事業計画を策定しています。事業計画は園長が中心となり、リーダー会で職員の意見も取り入れ策定する方針をとっています。計画は方針、重点目標をもとに、事業内容を通常の保育事業、延長保育事業、一時保育事業、家庭的保育事業、保育相談、園全体で取り組むことに分けて策定しています。</p> <p>③園では、事業計画は全員に周知すべきものとして、紙ベースのものを全体会議で職員全員に配布し、周知徹底に努めています。事業計画は会議の席上、行事の確認、子どもの支援、職員の資質向上に結びつけて園長が説明しています。職員個別に事業計画の内容について、各場面でOJTにより説明し確認し、職員の資質向上に努めています。保護者に対しては、保護者会で説明し、理解を求めています。</p>		
		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。	○

<b>評価分類</b> <b>(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。</b>		A
<p>①園長やその他の職員の役割と責任について職務分担表を作成し、年度初めに職員に配布し、説明しています。</p> <p>②園長は、園で提供するサービスの質の向上に取り組み指導力を発揮しています。職員の質の向上については、園内研修や法人主催の研修に積極的に参加して専門性を高めるよう職員に働きかけています。保護者との良好な関係作りにも取り組み、園だより等で保育に関する基本姿勢や内容、子ども達の姿などを丁寧に伝え、「みえる保育」を意識して情報を提供する工夫をしています。家庭と園の生活の連続性を考えた対応と保護者の視点にたつ情報提供に努めています。また、保護者会やアンケートで行事に関する意見を聞き協力を要請したりしています。さらに、気になる子や発達障害児とその家族への支援にも積極的に取り組んでいます。時間をかけて保護者と話し合い、安心して子育てができるよう支援し、保育士にも保育方法を勉強することを奨励しています。保育士全員が発達障害児の保育力をつけるように指導しています。</p> <p>③業務の効率化と改善に向け、月や期ごとに収入に関係する一時保育の人数などを把握し、光熱水費の経費削減を行っています。</p>		
<b>評価項目</b>		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。	○



<b>評価分類</b> <b>(4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。</b>		A
<p>①保育内容を定期的に評価し、質の向上に向けて取り組んでいます。年に1度、法人が利用者アンケートを実施し、その調査結果を職員で分析し評価しています。さらに、本年度は開設以来2度目となる福祉サービス第三者評価を受審し、評価結果を今後の園運営に生かすことを事業計画書に記載し、定期的に評価を行う体制を整えています。</p> <p>②法人が実施したアンケートの分析、評価の結果や課題、さらに改善や実施など今後の対応については、法人へ報告すると共に、園便りで保護者にも知らせ、次年度の事業計画に反映させています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(5) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>		A
<p>①川崎市幸区認可保育園長会議、市の地域ネットワーク会議、幸区支援室の企画の要支援会議等に出席し、関係機関との情報交換を通じて、保育事業を取り巻く環境を把握しています。また、地域事業として行っている地域の親子対象の土曜サロンにおいて、アンケートを実施し、土曜サロンで実施して欲しいことなどを聞き、サロンの計画を立てる際の参考にしています。ベビーマッサージ、水遊び、食事相談、トイレトレーニングなどの企画に活かしています。</p> <p>②経営指標を定め、毎月通常の出席率、目標稼働率、延長保育、一時保育の人数や利用率などを、光熱水費とともに法人に報告しています。それと共に、経営状況から改善すべき課題を見つけ、話し合い改善に取り組んでいます。光熱水費の削減を推進すると共に、一時保育に当てる職員体制を見直したりし、経営の改善に取り組んでいます。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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

地域社会に向けてホームページやパンフレット等で情報を開示しています。地域向け事業として、月曜から土曜までの午前中園庭開放する他「土曜サロン」と題し年6回土曜日の午前中に園内を開放し、地域の親子の交流の場を提供しています。離乳食の進め方や育児相談など具体的な相談も多く、取り組みを評価する声も聞かれます。区の依頼で他園の職員対象に、和太鼓指導や看護師による保健指導等、公開保育を実施しました。ボランティアを次世代育成支援の立場から積極的に受け入れ、幼い子を愛しむ心を育てるよう努めています。

川崎市幸区認可保育園長会議、市の地域ネットワーク会議、幸区支援室の企画の要支援会議等、関係機関との定期的な連絡会に参画し、情報交換したり虐待について地域でできる組織作りを検討しています。また地域向け事業として、地域の子育て家庭支援のため月1回園児も交えた読み語り、月曜から土曜まで午前中実施している園庭開放を実施しています。活動を通じて、地域における全ての子育て家庭の「相談事業」や「親子の交流の場の提供」の充実を図っています。さらに、川崎南部地域療育センターのケースワーカーや作業療法士から食事や関わり方などの具体的な指導を受け、保育に活かしています。

### 評価分類

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

A

①地域社会に向けて、開かれた保育園となるよう、情報を開示しています。法人のホームページから園の情報、パンフレットや第三者評価結果などを見ることができるようになっています。また、園の玄関には園の行事や地域向けの行事を掲示し、見学も曜日を決めて実施しています。

②地域向け事業として、年6回土曜日の午前中に園内を開放して開催し、地域の親子の交流の場を提供しています。親子からは、離乳食の進め方や育児相談など具体的な相談も多く、「子育てについてじっくり相談できた」「今後の参考になった」などの声も聞かれています。また、月曜から土曜まで午前中は園庭開放を実施し、月1回曜日を決めて園児も参加した場での読み語りを行っています。

③平成26年度において、幸区からの依頼で園の保育の和太鼓指導や看護師による保健指導を、他園の職員対象に公開保育として実施し、地域の保育の質の向上に寄与しました。

④ボランティアについては、次世代育成支援の立場から積極的に受け入れる方針をとっています。活動を通じて、幼い子を愛しむ心を育てることを目指しています。この結果、平成26年度はボランティア延7人を受け入れました。

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		A
(2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
<p>①川崎市幸区認可保育園長会議、市の地域ネットワーク会議、幸区支援室の企画の要支援会議等に出席し、関係機関との定期的な連絡会に参画し、また保育事業を取り巻く環境やニーズを把握しています。地域ネットワーク会議では、保育園、幼稚園、小・中・高校、警察、地域療育センターの代表者が集まり情報交換をしています。要支援会議では、虐待の見守りについて組織作りを企画しており、虐待SOSについて事例研究を行っています。</p> <p>②区の地域向け事業として、地域の子育て家庭支援のため月1回園児も交えた読み語り、月曜から土曜まで午前中実施している園庭開放があり、園庭開放では年間の延べ利用者数が168人となりました。このような活動を通じて、園を利用している保護者だけでなく地域における全ての子育て家庭の「相談事業」や「親子の交流の場の提供」の充実を図り、情報提供や地域に向けた活動を進めています。その他、年長児の体験交流として、地域の幼稚園・保育園・小学校との連携を図っています。</p> <p>③川崎南部地域療育センターと連携をとり、障がい児や支援児の視察を依頼し、ケースワーカーや作業療法士から食事指導、関わり方などの具体的な指導を受け、保育に活かしています。土曜サロンにも療育センターからケースワーカーを派遣してもらい、地域の気になる子についての相談に対応してもらっています。</p>		
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

市の配置基準に基づき、保育士、看護師、栄養士、発達が気になる子どもへの支援・援助を行う職員など適正に配置しています。法令、規範、倫理等の研修を法人が実施し、園でも児童憲章や「川崎市子どもの権利条例」に触れ、周知徹底しています。法人全体で、目標管理制度を採用しています。園長は、職員と年3回面接を行い、目標設定、振り返り、次年度目標設定など指導し、人事考課を行っています。次世代育成支援の立場から実習生を積極的に受け入れ、地域の療育センターの職員の保育園の見学実習も受け入れました。

園長は、職員に各種研修に積極的に参加し、質の向上を図るよう指導しています。研修に参加しやすいようにシフトの調節を図っています。園内研修は4つのテーマ別に行い、職員はいずれかに属しチーム内でまとめ報告会を行い効果を上げています。さらに、地域療育センターの専門職指導の下、専門的対応や知識・技術を具体的に学び、障がい児や支援児に対する保育力を職員全員が身につけるように取り組んでいます。決定された年間研修計画に従って、園では各職員の年間の研修計画を立てるようにしています。

園長は、日々の勤務のシフトや時間外勤務を把握し、特定の職員に偏っていないか確認しています。夏季の登園園児数が少ない日に職員に休暇を取ってもらったり、職員同士で勤務変更し都合をつけるなどして休暇が取得しやすいようにしています。園長は職員同士のチームワークを良好に保つことに気を配り、職員の頑張りを言葉に出して認めるなど働きやすい環境や雰囲気作りに努めています。

### 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

① 川崎市の配置基準に基づき、保育士、看護師、栄養士、事務職員さらに発達が気になる子どもへの支援・援助を行う職員など必要な人材を適正に配置しています。法人は採用計画に基づき採用し、園長も欲しい人材を採用するよう声をかけるなど人材確保に努めています。

② 福祉サービス事業に携わるものとしての法令、規範、倫理等の研修を入職時に法人が実施しています。さらに事業計画作成時や月1回の全体会議で、児童憲章や「川崎市子どもの権利条例」に触れ、周知徹底しています。

③ 法人全体で、目標管理制度を採用し、職員の育成、評価、報酬を連動させています。園長は、職員と年3回面接を行い、目標設定、振り返り、次年度目標設定を時間をかけて指導し、人事考課を行っています。

④ 保育士の養成を社会的役割と考え、次世代育成支援の立場から実習生を積極的に受け入れる方針をとり、体制も整備しています。安全に気を配り子どもを受け入れることができるよう育成し、実習日誌の書き方の指導、反省会も実施するなど、時間をかけて指導しています。また、地域療育センターの職員の保育園の見学実習も受け入れ、平成26年度の実習生は延10人となりました。

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。	○

<b>評価分類</b> <b>(2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>		A
<p>①園長は法人研修、外部研修、園内研修に積極的に参加し、質の向上を図るよう指導しています。職員が研修に参加しやすいようにシフトの調節を図り、平成26年度は46研修を受講しました。法人は新人、中堅の階層別研修を用意し、理念の周知徹底に努めています。市の公立園の研修、近隣短期大学の研修など外部研修受講も積極的に勧めています。園内研修は素材・絵画・土曜サロン・園庭環境の4つのテーマ別に行い、職員はいずれかに属しチーム内でまとめ報告会を行い効果を上げています。</p> <p>②療育機関や地域療育センターのケースワーカーや作業療法士など専門職指導の下、専門的対応や知識・技術を具体的に学び、障がい児や支援児に対する保育力を職員全員が身につけるように取り組んでいます。</p> <p>③法人の研修、園内研修は年間で計画が立てられており、日程も年度初めに決定されています。園ではその研修計画をもとに、各職員に対して研修受講を勧め年間の研修の計画を立てるようにしています。</p> <p>④受講した研修は研修記録に記入すると共に、研修に対する評価を行っています。年度末には研修の見直しがされ、次年度の研修の計画に役立てられています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) 職員の就業状況に配慮がなされている。</b>		A
<p>①職員の出・退勤はタイムカードで管理し、園長はその状況をパソコンで確認できるようになっています。園長は、日々の勤務のシフトや時間外勤務を把握し、勤務のシフトに配慮し、特定の職員に偏っていないかを確認しています。</p> <p>②可能な限り休暇取得ができるよう、夏季の登園する園児が少ないときに職員に休暇を取ってもらったり、職員同士で勤務変更し都合をつけるなどして休暇が取得しやすいよう配慮しています。職員の心がけもあり、突発休は少なく、シフト勤務体制もうまく機能しています。園長は職員同士のチームワークを良好に保つことに気を配り、職員の頑張りを言葉に出して認めるなど働きやすい環境や雰囲気作りに気を配っています。このような努力もあり、開設6年のところ、常勤職員の平均在職年数は4.1年と良好な結果となっています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
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）

●アンケート送付数（対象者数）（ 105 ）人

●回収率 78%（ 82 ）人

## 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。	96%	1%	2%	0%
		79 人	1 人	2 人	0 人
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	99%	0%	1%	0%
		81 人	0 人	1 人	0 人
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。	91%	0%	9%	0%
		75 人	0 人	7 人	0 人
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。	99%	0%	0%	1%
		81 人	0 人	0 人	1 人
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。	90%	1%	7%	1%
		74 人	1 人	6 人	1 人
6	安全対策が十分に取られているか。	96%	0%	4%	0%
		79 人	0 人	3 人	0 人

## 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。	99%	0%	0%	1%
		81 人	0 人	0 人	1 人
8	子どものプライバシーは守られているか。	90%	1%	7%	1%
		74 人	1 人	6 人	1 人

## 相談・苦情への対応

9	保護者の考えを聞く姿勢があるか。	83%	2%	15%	0%
		68 人	2 人	12 人	0 人
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。	87%	1%	12%	0%
		71 人	1 人	10 人	0 人
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	87%	1%	12%	0%
		71 人	1 人	10 人	0 人

## 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。	78%	0%	22%	0%
		64 人	0 人	18 人	0 人

## 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	43%	0%	2%	0%
		35 人	0 人	2 人	0 人



株式会社フィールズ  
〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 湘南リハウスビル4F  
TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323