

## 福祉サービス第三者評価

### 評価結果基本情報

評価年度	平成 25 年度
サービス名称	認可保育所
事業所名称	若葉台バオバブ保育園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構
評価者	修了者 No.H1002063 修了者 No.H0702006 修了者 No.H0901037 修了者 No.H0702077 修了者 No.H0902065
評価実施期間	2013 年 9 月 1 日 ~ 2014 年 3 月 16 日
事業評価実施期間	2013 年 9 月 18 日 ~ 2014 年 3 月 16 日
利用者調査実施期間	2013 年 10 月 15 日 ~ 2013 年 12 月 19 日

公益財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

### 評価結果ダイジェスト

#### 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など） 1)子どもが毎日安心して過ごす中で、心身ともに健やかに育っていく場となるよう努める 2)保護者が安心して子供を預けられる場となるよう努める 3)保護者とともに、子ども理解を共有し、共に育てる関係となるよう努める 4)職員同士が思いやりをもちながら、お互いの持ち場を理解し、支えあえる関係になるよう努める 5)保育所が地域の子育て支援や、ネットワークの拠点となれるよう努める
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	(1)職員に求めている人材像や役割 人としての寛容さを持ち、子どもや保護者に寄り添える人。自分の保育を振り返り、同僚と共に保育を高めあい、職員集団の一人として園全体の向上を目指そうとする。
	(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) 保育園が子どもの健やかな育ちを守る岩であること、一人ひとりがその岩を守る一員であるという意識を明確に持ち、その役割を果たしてほしい。そのためには組織としての努力と、個人の努力を常に考えながら、行動してほしい。

#### 全体の評価講評

##### 特に良いと思う点

- 年 2 回の振り返りを通じ、子どもの姿や保育者の願い・思いを共有し、一人ひとりの成長を大切にした保育の実践につなげている
- 保護者と園が学び合い、協力できる機会がさまざまに設けられ、交流を深めながらともに子どもを支える関係を築いている

- ブロックリーダー制による幹部候補職員の自覚の促しや各種の労務改善により、職員の意欲向上と能力発揮を図っている

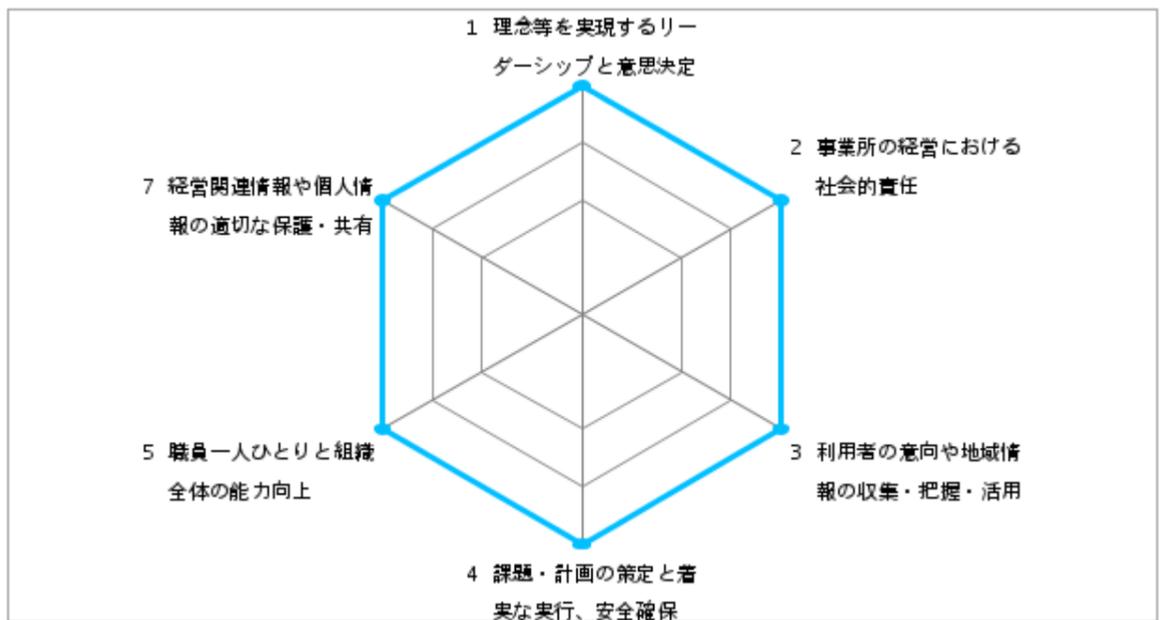
### さらなる改善が望まれる点

- 地域性、保育政策など園としての事業環境を踏まえた中・長期的な視点に立った計画の策定・実行が期待される
- 虐待対応や家庭支援など、配慮を要する子ども・家庭への適切な援助に向けたさらなる仕組みの強化を期待したい
- 「BBハンドブック」の精査と見直し、より計画的な個別の育成制度の検討など、組織的な資質向上に向けた検討を期待したい

### 事業者が特に力を入れている取り組み

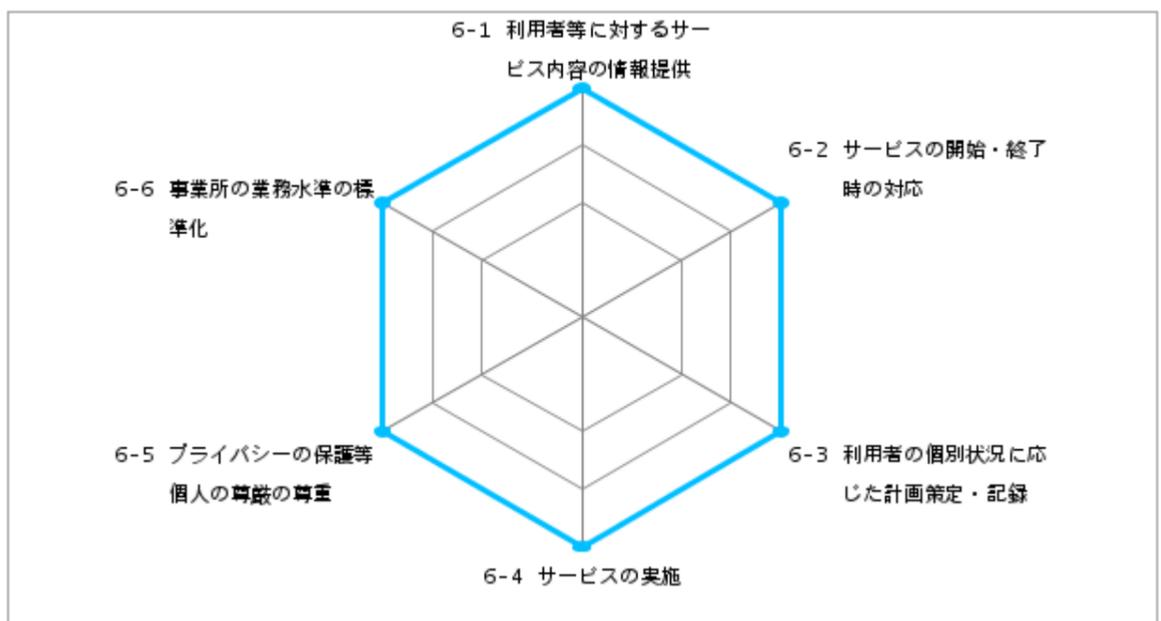
- ★ 職員参画による保育の充実や実践の振り返りに向けた機会が活発に持たれている
- ★ 保育士の配慮と園の環境を活かした豊かな遊びを促し、心身の成長につなげている
- ★ 発達に応じて食への意欲が高まる環境設定や食事が楽しくなる工夫を行っている

### 25年度 組織マネジメント（ カテゴリー1～5、7 ）



— 25年度 組織マネジメント

### 25年度 サービス項目（ カテゴリー6 ）



— 25年度 サービス項目

### サービス分析結果

#### サービスの実施項目

サービスの実施	37/37
1. 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	○○○○○
【講評】	

<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの全体的姿を把握し、子どもが主体的に関わる環境構成を行っている</li> <li>一人ひとりのさまざまな特性や発達状況に即した配慮と支援を行っている</li> <li>異年齢での関わりと子ども同士のぶつかり合い等への対応を行っている</li> </ul>	
2. 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>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>登園時の子どもの様子の把握ときめ細やかな支援を行っている</li> <li>子どもの基本的生活習慣の確立に向けてさまざまな取組を行っている</li> <li>個別の生活リズムや発達状況に応じた休息と午睡の支援に努めている</li> </ul>	
3. 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している	○○○○
<b>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの興味や意欲を尊重し、遊びの連続性に配慮して自主性・自発性を促している</li> <li>さまざまな集団活動を通じて、子どもの意欲や興味、人間関係の構築を促している</li> <li>園内外の環境を活用し、子どもが季節を感じ、体を動かす機会を設けている</li> </ul>	
4. 行事等を通して、日常の保育に変化と潤いを持たせるよう工夫をしている	○○○○
<b>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの達成感や興味に基づく主体的な行事の工夫に取り組んでいる</li> <li>行事を通じて子どもがさまざまな体験や学びを得られるよう配慮している</li> <li>子どものさまざまな人々との交流の深まりや行事への保護者理解を図る工夫を行っている</li> </ul>	
5. 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>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>一日の生活の中で環境構成を工夫し、メリハリを持てる活動が行われている</li> <li>異年齢の子と関われる時間や機会を通して思いやりや優しさを育てている</li> <li>保護者に子どもの様子を確実に伝えるための職員間の連携に努めている</li> </ul>	
6. 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	○○○○○
<b>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもが楽しく意欲的に食事を摂れる環境づくりに取り組んでいる</li> <li>季節に合わせた食材の工夫とさまざまな取組で興味や意欲を培っている</li> <li>「楽しく食べる」との目標に向けた工夫とアレルギーへの個別対応を行っている</li> </ul>	
7. 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	○○○
<b>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>健康管理や活動中の危険防止など、生活の中での安全維持を子どもに随時伝えている</li> <li>看護師が各クラスや園医等と適宜連携し、子どもの日常の健康管理を行っている</li> <li>毎月の保健便りや随時の掲示・配付等によって保護者へ保健に関する情報を提供している</li> </ul>	
8. 保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている	○○○○○
<b>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>家庭の事情や保護者の就労に配慮した支援に努め、意向の活用にも取り組んでいる</li> <li>園と保護者、保護者同士の交流に工夫を凝らし、親睦の機会を積極的に設けている</li> <li>さまざまな工夫で園の保育や子どもの生活を積極的に保護者へ発信している</li> </ul>	
9. 地域のニーズに即した子育て支援を実施している	○○○
<b>【講評】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>園庭開放や「子育てひろば」、各種講座など、多彩な子育て支援を行っている</li> <li>「スイミー通信」による情報発信や地域の保護者の交流促進に取り組んでいる</li> <li>子育て支援事業の反省・評価を定期的に行い、質の向上につなげている</li> </ul>	

## 利用者調査結果

有効回答者数 51 / 利用者総数 107	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当
1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	94.0%	1.0%	0.0%	3.0%
2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	94.0%	3.0%	0.0%	1.0%
3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	82.0%	1.0%	0.0%	15.0%
4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	84.0%	9.0%	1.0%	3.0%
5. 安全対策が十分取られていると思うか	56.0%	33.0%	5.0%	3.0%
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	88.0%	7.0%	1.0%	1.0%
7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	84.0%	9.0%	3.0%	1.0%

8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	86.0%	9.0%	0.0%	3.0%
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	11.0%	0.0%	11.0%
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	94.0%	3.0%	0.0%	1.0%
11. 職員の対応は丁寧か	82.0%	13.0%	1.0%	1.0%
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	60.0%	21.0%	5.0%	11.0%
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	68.0%	11.0%	1.0%	17.0%
14. 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	84.0%	1.0%	11.0%	1.0%
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%

## 事業者のコメント

# 全体の評価講評

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

<p><b>年2回の振り返りを通じ、子どもの姿や保育者の願い・思いを共有し、一人ひとりの成長を大切にしたい保育の実践につなげている</b></p> <p>年間指導計画の振り返りを年度途中と年度末に行い、「中間の学びと振り返り」としてすべてのクラスを一つにまとめている。内容としてクラステーマでの取組や担任からの思い、半期を通しての子どもの姿などの振り返りを行っている。エピソードを通して日々の活動の様子を報告する中で、子どもの姿から感じることを職員相互に話し合い、一人ひとりの子どもの育ちや成長の共通理解がなされている。また振り返りが後期や次年度に活かされ、子どもの関わり方につなげる等、一人ひとりの成長を大切にしたい保育が実践されている。</p>
<p><b>保護者と園が学び合い、協力できる機会がさまざまに設けられ、交流を深めながらともに子どもを支える関係を築いている</b></p> <p>壁新聞や積極的な写真掲示など、子どもの日々の生活を保護者に随時伝えるほか、保育参加では園の保育を体験でき、懇談会では各クラスで資料や画像も活用して保育や子どもの発達、育児について保護者と認識を共有する機会としている。また「ワークショップ」での家具の磨き掃除や園庭整備、「バオバザール」での出店など、保護者と園が協力し、交流を深める多彩な機会があり、0歳児クラスでは園児が使う箱制作に保護者も参加し、3歳以上児では「昔あそびの会」で保護者や祖父母から伝承遊びを教えてもらっている。園便り等にも保護者が寄稿している。</p>
<p><b>ブロックリーダー制による幹部候補職員の自覚の促しや各種の労務改善により、職員の意欲向上と能力発揮を図っている</b></p> <p>乳児・幼児の各クラスでブロックリーダー制を導入している。30歳代の職員を中心としたクラスや経験による交代制で、クラスのリーダー的な役割を担うリーダー職員を任命し、彼らが担当クラスだけでなく組織全体を見渡し、それぞれの職員の成長段階や専門性に応じた助言を行うなど、リーダー本人と各スタッフそれぞれに自主性と成長を促す工夫を行っている。また育児中の職員の増加などを踏まえて会議体を見直し、夜間の会議を一部屋間に移動して参加負担の軽減につなげ、業務の効率化や帳票類の見直しも行うなど、労務面でも改善に努めている。</p>

### さらなる改善が望まれる点

<p><b>地域性、保育政策など園としての事業環境を踏まえた中・長期的な視点に立った計画の策定・実行が期待される</b></p> <p>法人全体としての24年度からの15年計画が策定され、「組織運営」「法人」「施設整備」「財政」「保育」など8テーマについて状況と課題、目標を明示し、「大綱」の形で課題と方向性を大局的に示している。法人運営の各園でこれも踏まえつつ各年度の事業計画を策定する流れとしているが、今後は園としての地域性や自治体の保育政策などを踏まえた中・長期的な計画の策定・実行も課題と考えている。園の近未来像をより具体的に見すえ、必要な各課題の取組と実行スケジュールなどを明示した、着実な園のステップアップに向けた計画の検討が待たれる。</p>
<p><b>虐待対応や家庭支援など、配慮を要する子ども・家庭への適切な援助に向けたさらなる仕組みの強化を期待したい</b></p> <p>「BBハンドブック」中で家庭支援や虐待への早期対応について言及されているが、読み合わせや勉強会など、職員間の理解を深め、共有する機会づくりについては課題と認識されている。今年度は都主催の家庭支援に関する研修に職員が参加し、参加報告書を自由閲覧として組織内の共有を図っているが、さらなる認識共有に向けた取組も今後期待される。また今年度整備された法人共通の対応マニュアルについても、周知は配付のみにとどまっておらず、この点も取組が期待される。</p>
<p><b>「BBハンドブック」の精査と見直し、より計画的な個別の育成制度の検討など、組織的な資質向上に向けた検討を期待したい</b></p> <p>法人が事業を拡大し、園や職員の数が増加する中で、系列園共通のバイブル「BBハンドブック」については、21年度の策定以降、内容の見直しが懸案とされている。感染症対応など随時のメンテナンスが必要な事項も含め、精査と適宜の改訂に向けた仕組みの確立を期待したい。また現在運用している自己評価と自発的な研修参加に基づく緩やかな目標管理制度に関しても、個々人の要望・目標と園として期待する成長目標を踏まえた育成計画の策定など、より計画的な育成の仕組みにつなげる工夫について、今後検討の余地はあると思われる。</p>

## コメント

<p>利用者調査では開始時に調査の趣旨や第三者評価制度の概略を記した依頼状、園内掲示用のポスターなどで理解促進を図り、開始後には回収率向上のため提出御礼と未提出者への呼びかけをかねたチラシを全対象者に配付した。また開始時の説明で評価項目への理解が深まるよう配慮したり、各標準項目の振り返りを的確に行うための独自資料を提供するなど、事業所が自己評価を行うにあたっての疑問や不安を軽減できるようにしている。</p>
---

# 事業者が特に力を入れている取り組み

<p><b>★ 職員参画による保育の充実や実践の振り返りに向けた機会が活発に持たれている</b></p> <p>毎年度末に各常勤職員が「個人の振り返りと学び(自己評価)」として自身の年間の取組で得た課題や学び、次への目標をつづり、非常勤職員も年間で印象に残るエピソードをつづってそれぞれ</p>
---

資料にまとめ、共有する取組を行うほか、年2回の年間指導計画に基づく振り返りでは園全体で保育実践を振り返っている。また日常保育でのエピソードや子どもの姿を非常勤職員も交え語り合う毎月の「子どもの話をする会」で多様な保育者の視点を共有し、法人5園合同の研修で「生活の中のアート」をテーマに子どもへの表現指導の充実を図るなど、独自の取組がある。 <b>関連評価項目</b> (サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている)
<b>★ 保育士の配慮と園の環境を活かした豊かな遊びを促し、心身の成長につなげている</b> 園庭は乳児と幼児に分かれ、乳児は砂場遊びからごっこ遊びに展開をさせたり、築山での探索活動や体を動かしての遊びなど、のびのびと安心して遊びこめるようになっている。幼児もゆとりある環境の中でアスレチックやボール遊び、四季折々の草花が植えられた裏庭での散策遊びなど、遊びに応じた集団形成や遊びの広がりから次の活動への展開が促され、成長につなげられている。日々の保育では子どもたちが主体的に取り組めるよう保育士が子どもの声を拾い、自発的に活動が選べるような関わりを大切にして、遊びが豊かに広がるような配慮が行われている。 <b>関連評価項目</b> (日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している)
<b>★ 発達に応じて食への意欲が高まる環境設定や食事が楽しくなる工夫を行っている</b> 0歳児室には専用の調理室と常設調理員が配置され、離乳食の進み具合や形状など細やかな対応を行うとともに、子どもがにおいや湯気、調理行程などを目にすることができ、五感を通して食への意欲が促される環境となっている。離乳食のレシピ写真ファイルが0歳児室に置かれ、園での食事内容の共通理解が図られるほか、1歳児からは年齢や活動、登園時間に応じて提供時間の工夫が行われ、時間差をつけ小グループで落ち着いて食事が摂れるような配慮がなされている。また幼児は育てた野菜を収穫して調理活動を行うことで、食への興味や関心を育てている。 <b>関連評価項目</b> (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)

## 組織マネジメント分析結果

### リーダーシップと意思決定

<b>1. 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている</b>	<b>9/9</b>
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	〇〇〇〇
2. 経営層(運営管理者含む)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	〇〇
3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	〇〇〇

### 経営における社会的責任

<b>1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる</b>	<b>4/4</b>
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	〇〇
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	〇〇
<b>2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている</b>	<b>7/7</b>
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	〇〇
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	〇〇〇
3. 地域の関係機関との連携を図っている	〇〇

### 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

<b>1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している</b>	<b>8/8</b>
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	〇〇
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	〇〇〇
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	〇〇〇

### 計画の策定と着実な実行

<b>1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる</b>	<b>11/11</b>
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	〇〇〇
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	〇〇〇〇
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	〇〇〇〇
<b>2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる</b>	<b>4/4</b>
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	〇〇〇〇

### 職員と組織の能力向上

<b>1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる</b>	<b>8/8</b>
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	〇〇〇
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	〇〇〇〇〇
<b>2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる</b>	<b>7/7</b>
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	〇〇〇
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	〇〇〇〇

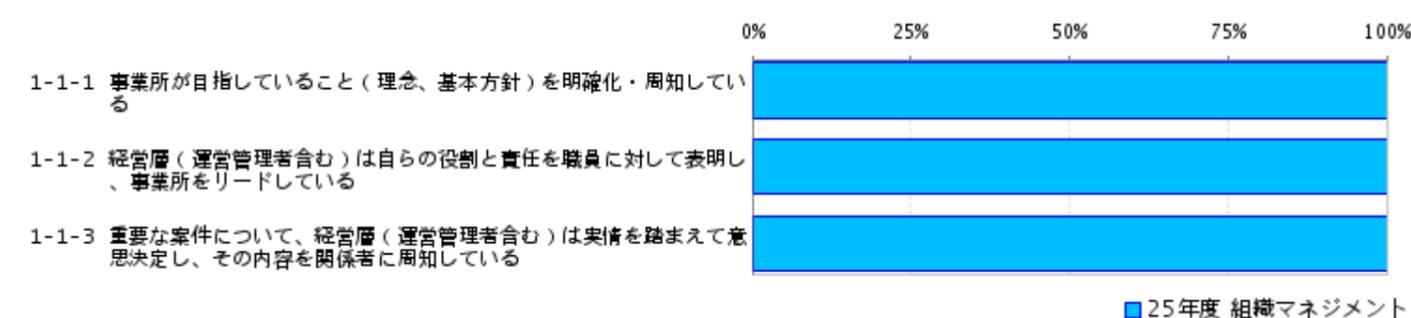
## 情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	7/7
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	〇〇〇
2. 個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	〇〇〇〇

## カテゴリー1～7に関する活動成果

<b>1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している</b>	
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
<b>2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している</b>	
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
<b>3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している</b>	
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
<b>4. 事業所の財政等において向上している</b>	
1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
<b>5. 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している</b>	
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している ・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている

## リーダーシップと意思決定



<p><b>講評</b></p> <p>法人共通の保育の理念と方針・目標を定め、保護者や職員への周知を図っている</p> <p>園を「であいの広場」と位置づけ、子どもにとっての日々の生活の場、生活を通して育ちあっていく場とし、子ども一人ひとりが自己肯定感と他者と認め合う心を持つことを願いながら保護者と園、保護者同士が支え合い、「ともに子育てをすすめる」ことを法人の保育理念としている。そのための保育の方針・目標とともに「入園のしおり」やホームページ(HP)に掲載し周知を図っている。またこれらを記載した保育課程や総合手引書「BBハンドブック」を全職員に配付し、年度当初には年度の方針を全員で確認して方向性を同じくする工夫を行っている。</p> <p>経営層としての職責のもとで、園長が前任者の思いを継承しつつ職務を遂行している</p> <p>「BBハンドブック」に運営委員(各クラス代表・園長・フリー・調理)をはじめとする経営層の役割が示されており、これを全職員に配付することで周知を図っている。また年度の方針を策定して非常勤を含む全職員が職員会議で確認し、組織内で認識を共有できるようにしている。今年度から着任した園長は開園当初から園を率いてきた前園長から開設当初の様子や大切にしていることなどを受け継ぎ、その思いを大切にしながら運営に取り組み、リーダーシップの発揮に努めている。</p>
--

法人・園の各単位での意思決定手順が定められ、職員と保護者に重要案件を伝えている

法人全体で新人職員に合同オリエンテーションを行い、法人の理念などを伝えている。法人本部に給与等事務処理センター・研修交流センター・情報処理技術センター・事務開発室をおき、法人共通の各種事務・業務を統括するとともに、各園園長による企画調整会議で法人運営に関することを検討し、各園に下ろす流れとしている。園内の重要案件の決定は運営委員会及び職員会議で行い、必要に応じて理事会にも上程される。職員には会議や各議事録、保護者には案件や緊急性により書面配付や園便り、懇談会等で決定内容を伝えている。

1-1-1. 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

標準項目	○	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している
	○	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
	○	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている
	○	重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
事業者が特に力を入れている取り組み		

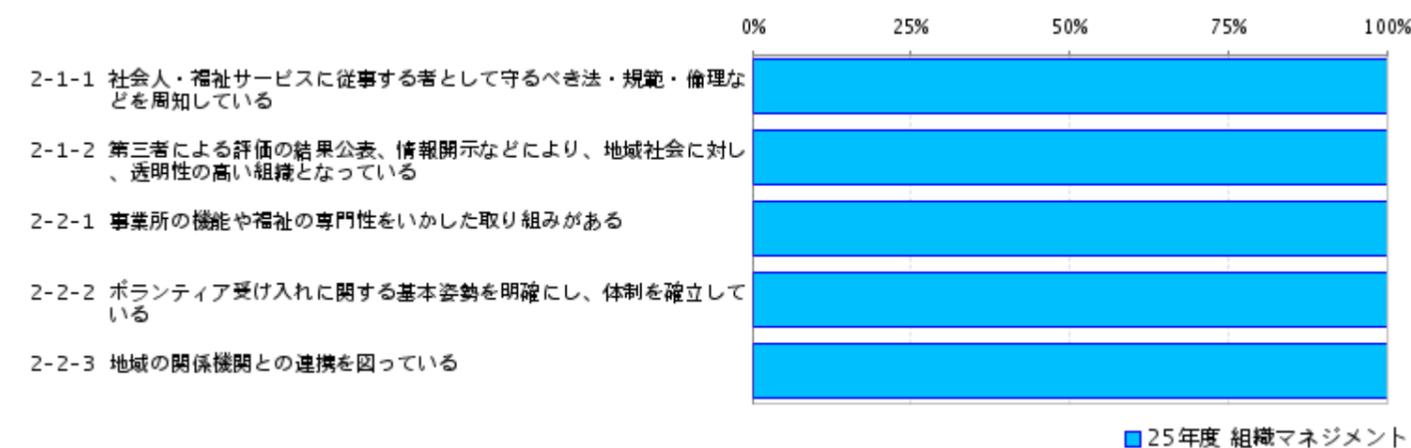
1-1-2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

標準項目	○	経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
	○	経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している
事業者が特に力を入れている取り組み		

1-1-3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

標準項目	○	重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
	○	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
	○	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている
事業者が特に力を入れている取り組み		

経営における社会的責任



**講評**

法人・園として職員に求める倫理規範を明確にし、その周知に向けた機会を設けている

「職員綱領」に子どもの尊厳・存在の尊重や保育者としての研鑽、地域や保護者との連携など 10 か条の規範、「職員としての心がけたいこと」に社会人・職業人としての基本行動や守るべき倫理・道徳を具体的に挙げ、ともに「BBハンドブック」に掲載して会議での読み合わせや年 2 回の法人合同の研修などの機会に確認している。なお今年度は法人内の園長・副園長を中心とした検討委員会が虐待対応マニュアルを作成している。

さまざまな地域子育て支援を行うとともに、さまざまな媒体で園の情報を発信している

地域の未就園世帯への支援活動として「あそびの会よちよち／とことこ」や各種の子育て講座、「おしゃべり会」「おはなし会」「つくって食べよう」「プレママの会」などを実施するとともに、活動の情報を広報紙「スイミー通信」に掲載して市役所やコミュニティ広場、病院など子育て中の保護者の目に留まる各所に設置している。また法人のHP内に開設された園のページ、市の各種媒体などを通じて園の事業や保育内容を発信するとともに、地域向けの掲示板を沿道に設置し、子育てひろば事業など地域向けの園の取組を主に掲示している。

ボランティア等の受け入れや市内の保育所との職位ごとの連携・交流に取り組んでいる

地域のボランティアセンターと連携し、夏休みの中高生ボランティア等を受け入れるほか、保育士養成校と看護学校から実習生が来園している。受け入れの意義や手順などは「BBハンドブック」

に示され、守秘義務等は他の心得事項とともにオリエンテーションで説明し、誓約書の提出を課している。稲城市の公私立認可保育所が参加する会議が行われ、園長同士の情報交換会や看護師部会・栄養士部会も設置されている。今年度は当園が看護師部会を担当し、園長会では自治体の防災課との防災に関する情報共有も行われている。

2-1-1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している

標準項目	○ 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している
	○ 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

2-1-2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

標準項目	○ 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
	○ 透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
事業者が特に力を入れている取り組み	

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

標準項目	○ 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
	○ 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
事業者が特に力を入れている取り組み	

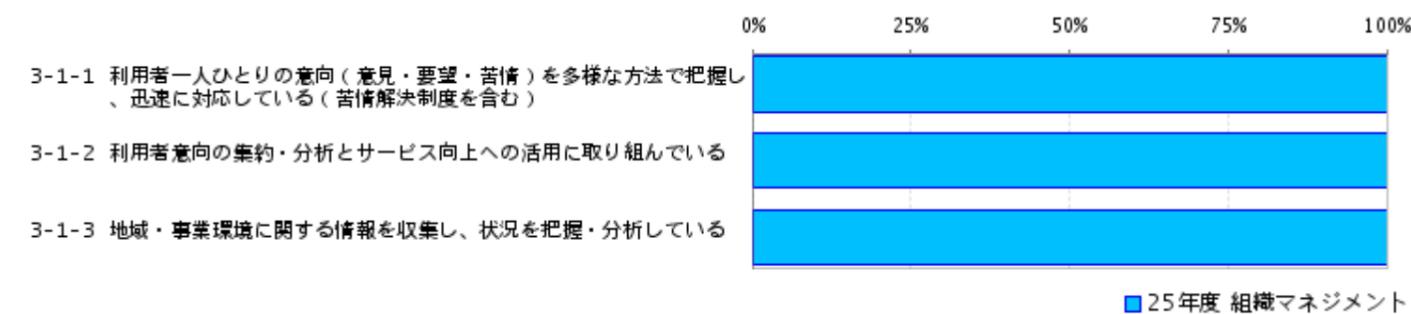
2-2-2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

標準項目	○ ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
	○ ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)
	○ ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
事業者が特に力を入れている取り組み	

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

標準項目	○ 地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している
	○ 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている
事業者が特に力を入れている取り組み	

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



**講評**

苦情解決制度などを整備し、保護者がくつろげる空間づくりにも配慮している

玄関に意見箱を設置するほか、苦情解決制度と第三者委員を設置し、制度の概要を「入園のしおり」やHPに掲載して周知を図っており、利用者調査では例年8割以上の認知度が示されている。園の玄関先には保護者が登降園時にほっとし、職員や他の保護者と話ができるような円卓を設置しており、降園時には読み聞かせをする親子の姿や、園のできごとを同じく玄関先に掲示される一日の活動報告(壁新聞)をもとに保護者に説明する園児の姿が見られ、卒園児が円卓で宿題をしながら弟・妹のお迎えに来る保護者を待つ姿が見られるとのことである。

各種のアンケートによる保護者の意向把握や地域・制度の情報の収集に取り組んでいる

都の利用者調査を毎年実施するほか、保育参加や行事の後にアンケートを行い、運営や保育・行事の質の向上にあたっての参考としている。市の保育所連絡会での行政説明などから市及び都・国の保育政策や市内の保育ニーズ等が伝えられるほか、地域子育て支援の利用者の意見などから園周辺の未就園世帯の要望などを把握している。また保育団体の通信や刊行物などからも業

界の動きを掌握しており、これらの情報が法人の中・長期計画でも参考とされている。

保護者との積極的なコミュニケーションに努め、さまざまな意見を改善につなげている

日常的に保護者に職員全員が声をかけるようにするよう園長から指導がなされており、子どもの現在の姿を保護者と認め共有し、一人ひとりの子どもの育ちを大切にすることを園全体の方針としている。寄せられたさまざまな意見は職員間で共有するとともに、可能なものは保護者にもその内容を掲示して知らせている。園庭遊びでの虫刺されを懸念する保護者の声をもとに蚊を駆除する装置を設置し、虫刺されの減少につなげたり、今年度も職員の身だしなみの振り返りや夕涼みの混雑解消など、具体的な改善に結びつけている。

3-1-1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

標準項目	○ 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
	○ 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

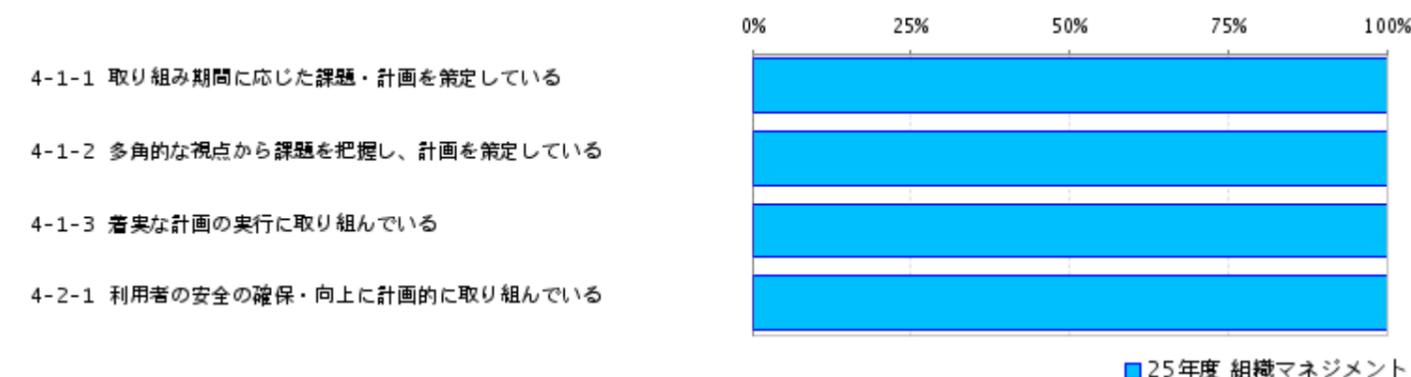
3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

標準項目	○ 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
	○ 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
	○ 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

標準項目	○ 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる
	○ 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる
	○ 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
事業者が特に力を入れている取り組み	

計画の策定と着実な実行



**講評**

長期的な観点から法人・園の課題・目標を明示し、将来に向けた取組を始めている

21年度に設置された法人内の検討会が24年度からの15年計画を策定し、「大綱」の形で課題と方向性を大局的に示している。策定にあたり職員からも意見を募り、検討会がコメントをまとめてフィードバックしている。計画は5年の園長任期3期分とし、「組織運営」「施設整備」「財政」「保育」「地域福祉」「研修」などの各テーマの状況と課題、目標を明示している。その他に当園独自の中・長期計画として建物や器具の5年単位の計画を作成予定であり、現在は園庭遊具を中心に修繕を含め検討会を設置して準備を進めている。

年間計画のもとで職員参画による運営を行い、内外の事例の活用も図られている

園単位の事業計画は半期で振り返りを行うとともに、年度末にも振り返りを実施し、これも踏まえて翌年の計画を策定することになっており、職員の意見や第三者評価の評価結果、保護者からの意見も採り入れて職員会議で検討されている。中・長期計画についても振り返りができるような仕組みの確立を期待したい。主な行事や「子育て広場」、安全・防災、園便りなど、園運営の各部門に担当委員会が設けられ、職員の能動的な関与のもとで運営全般を行う仕組みが整えられているほか、系列園間の交流などで事例や情報の共有も図られている。

有事の際の安全確保や日常の危険事例の収集と再発防止に取り組んでいる

緊急時の対応手順を各室に掲示するほか、安全防災委員(幼児クラス・乳児クラス・調理・保健・事務職)が園独自に「緊急時の対応」マニュアルを今年9月に作成しており、その際に備蓄品の見直しも行っている。防災器具の使用や保護者への一斉配信メールの操作に関する訓練、早・遅番や土曜など職員が少なくなる時間帯の訓練の実施や非常勤職員との情報共有など、有事に備えている。また保育中の事故・ケガ等は内容に応じ所定の書式に記録し、連絡会議等で伝達して再発防止を図るほか、保健師による半期ごとの集約と報告も行われている

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

標準項目	○ 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
	○ 年度単位の計画を策定している
	○ 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

標準項目	○ 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	○ 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	○ 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
	○ 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
事業者が特に力を入れている取り組み	

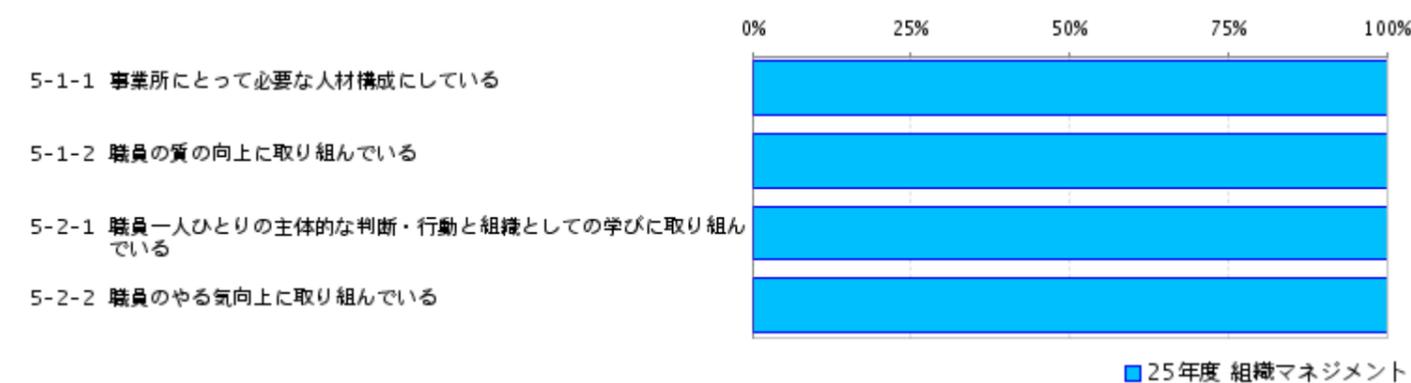
4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

標準項目	○ 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	○ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	○ 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している
	○ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

標準項目	○ 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
	○ 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している
	○ 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
	○ 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

職員と組織の能力向上



<p><b>講評</b></p> <p>法人としての人材育成の指針が定められ、目標管理などの取組が行われている</p> <p>法人の「『職員としての育ち合い』ファシリテーションプログラム」を人材育成や自己研鑽の基本指針とし、全職員の自己評価提出と園長との面談を通じた緩やかな目標管理を行うなどの取組を行っている。職員育成の一環としてブロックリーダー(ファシリテータ)制度を導入し、30歳代の職員を中心とした交代制でクラスのリーダー的な役割を担うブロックリーダーを任命し、各職員が担任クラスだけでなく他クラスについても把握するなど、成果も得られつつあるとのことである。これを職員の個々の育成計画に役立てるなど、さらなる工夫も検討されたい。</p> <p>さまざまな研鑽機会を設け、各職員の資質向上を組織的に支援している</p> <p>職員は園長と面談の際に興味がある研修項目を伝え、園長がこれも踏まえ、職員の経験に合わせて研修受講を促している。受講後は研修報告書の提出によって成果の共有を図るほか、保育会議で日常の気づきや保育の各計画に関する話し合いを行う。また日常保育でのエピソードや子どもの姿を非常勤職員も交え毎月の語り合う「子どもの話」、法人5園合同の外部講師による研修な</p>
--

ど、職員の研鑽に向けたさまざまな機会を設けている。目標管理に園・組織として個々に期待する成長をさらに加味した計画的な育成の工夫が今後の課題と思われる。

各職員の就労状況を把握し、各種の業務改善を行って負担軽減を図っている

職員自己評価では休暇取得などについて一部意見も見られるものの、各職員の就労状況が把握され、今年度は職員が充実した仕事ができるよう会議のあり方を見直し、長時間労働や育児中の職員の負担を考慮し、勤務後に開催していた会議を一部昼の時間に変更することで、出席可能な職員を増やし、短い時間での情報共有につなげている。また書類の見直しを行い、紙媒体への記入からPCへの入力にするなど業務効率化にも取り組むとともに、毎月8時間を事務作業や研鑽の時間として提案し、集中して取り組めるようにするなど、改善を図っている。

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

標準項目	○ 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している
	○ 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
	○ 適材適所の人員配置に取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

標準項目	○ 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
	○ 事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している
	○ 個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している
	○ 職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている
	○ 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している
事業者が特に力を入れている取り組み	

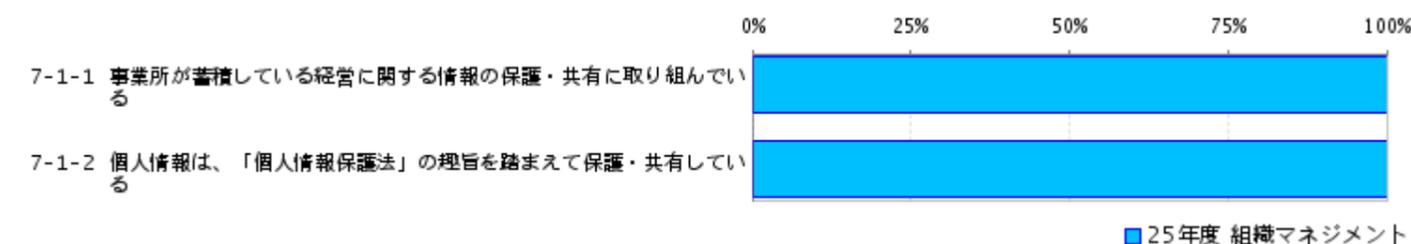
5-2-1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

標準項目	○ 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
	○ 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	○ 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

標準項目	○ 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	○ 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
	○ 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○ 福利厚生制度の充実に取り組んでいる
事業者が特に力を入れている取り組み	

情報の保護・共有



**講評**

データ・書類の各情報について、不正利用や漏洩を防止するための措置を講じている

園内9台のPCにはパスワードが設定され、一部は固有のパスワードとしてアクセス権限を定めるほかに、PC内の情報をUSBメモリなどの外部記憶装置で保存することを禁止している。また個人情報記載されている書類は事務室で保管し、機密性に応じて施錠管理して保育室等で第三者が不用意に見ることがないようにしている。各書類は保管・廃棄の年限が定められ、これに基づいて年度ごとに更新している。書類は内容・用途別にファイリングをして整理しているが、一部に改訂の余地も残されており、今後の検討に期待したい。

保護者に個人情報の利用に関する説明を行い、肖像等の利用について同意書を得ている

個人情報の利用について「入園のしおり」に記載し、園便りへの子どもの写真の掲載と外部メディアの取材における写真・ビデオの撮影については書面で意思確認を行っている。また法人の個人情報保護規程と「個人情報の適切な取り扱いに関する基本方針」が策定され、開示請求への対応についてはこの中に示されている。

職員及び関係者の個人情報保護の徹底について、啓発の仕組みを整えている

個人情報保護の徹底について、全職員必携の「BBハンドブック」に「個人情報の取扱い、電子情報の取扱いについて注意してほしいこと」を記載、保護者との会話や事務作業中の遵守事項など、日常業務における留意点を示しているほか、「文書・書類に関する個人情報保護」として、日常の業務で主に使用する各書式に関する記入時の注意点や保管・廃棄上の原則、データ情報の園外持ち出し禁止などを明記している。実習生・ボランティア等には受け入れ時に書面とオリエンテーションによって徹底を促し、誓約書の提出を課している。

#### 7-1-1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

標準項目	○	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
	○	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している
	○	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
事業者が特に力を入れている取り組み		

#### 7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

標準項目	○	事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
	○	個人情報の保護に関する規定を明示している
	○	開示請求に対する対応方法を明示している
	○	個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
事業者が特に力を入れている取り組み		

### カテゴリー1～7に関する活動成果

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」

・カテゴリー2:「経営における社会的責任」

・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」

**改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている**

**防災の取組や一時保育利用者の交流促進など、安全面・地域支援面で改善を行った**

今年度は自治体主催の会議で、当園が看護師部会の担当となり、各園の担当者が当園に集まって話し合いが持たれるほか、園長会では自治体の防災課も参加して防災関連の情報を交換している。また安全防災委員が「緊急時の対応」マニュアルを9月に作成し、その際に備蓄品の見直しを行ったり、防災器具の使用や早・遅番時間帯や土曜日の訓練実施、保護者への連絡のための一斉配信メールの操作の練習など、有事に備えた各種取組を行っており、「緊急時の対応」は非常勤職員とも情報を共有している。

また地域子育て支援の一環である一時保育において、今年度は利用世帯からの要望に応え、一時保育保護者同士の交流機会として「おしゃべり会」を設け、10月の4日間を期間としてお迎えの際に自由懇談の時間を持つなど、地域の保護者が触れ合うきっかけづくりにも努めている。さらに「あそびの会」を「よちよち」と「とことこ」で分けているが、なるべく多くの子育て中の保護者の利用を促すために厳密に分けずに参加を呼びかけ、結果として保護者が利用しやすくなっている。

8-2-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

**改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている**

**ブロックリーダー制度による幹部職員の育成や各種の労務改善に取り組んでいる**

職員育成の一環としてブロックリーダー(ファシリテータ)制度を運用しており、30歳代職員を中心とした交代制でブロックリーダーを任命し、クラスのリーダー的な役割を担うことで担当クラス以外にも意識が及ぶようになるなど、自覚と資質向上に成果を得ている。不安を持つ職員もいることから、その場合は園長が相談に乗り、認識共有のもとで進めている。

また長時間労働や育児中の職員の負担を考慮した会議のあり方の見直しを行い、勤務後に開催していた会議を一部昼の時間に変更することで出席可能な職員を増やし、短い時間で情報共有につなげている。書類の見直しも行って紙媒体への記入からPCへの入力にするなど、業務効率化にも取り組むとともに、毎月8時間を事務作業や研鑽の時間として提案し、集中して取り組めるようにするなど、就労環境の改善にも取り組んでいる。

8-3-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」

・カテゴリー7:「情報の保護・共有」

**改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている**

**書類管理の更新や保育分野の各種改善など、質の向上の取組がなされている**

情報管理の面では各書類を所定の保管・廃棄の年限に基づいて適宜処理するほか、年度の更新に伴う移動などを行い、活用と検索の利便向上を図っている。

保育分野ではHPに掲載している保育室紹介の写真を新しくしたほか、「プレイデー(運動会)」の際、前年度の反省をもとに職員の目の届きやすい場所に0歳児保護者のオムツ替えスペースを設

置き、把握と管理をしやすくしたり、保護者の意見を踏まえて「夕涼み会」の混雑解消を図ってより落ち着いた雰囲気で開催運営を行えるようにするなど、行事の面で改善を図っている。また年2回の年間指導計画に基づいた振り返りを通じて園全体で保育に関する反省を行い、質の向上につなげるとともに、虐待の定義や子ども・保護者における発見のポイント、通報までの手順など早期発見・対応に必要な知識をまとめた法人共通の虐待対応マニュアルが制定され、職員に配付されている。なお今年度は開園以来最初の卒園児が成人することから、「二十歳(はたち)を祝う会」を行って成長をともに喜び合う機会を設けている。

#### 8-4-1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

<b>改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている</b>
<b>施設再生に向けた積み立てなど、計画的な財務管理と収支バランスの最適化に努めている</b>
園庭や建物など、今後見込まれる修繕や改善を想定した計画的な積み立てを行っている。来年度は園庭を中心にと考えており、現在検討会を設置して準備を進めるほか、開園後15年を経て園内の空調設備の総入れ替えが決定され、見積もりを取得するなどして無駄のない執行を図っている。
また日常的な節電・省資源化などに取り組むほか、法人として給与制度の見直しを行っており、職員の理解を得ながら昇給幅を圧縮するなど、収支バランスの最適化に意識的に取り組んでいる。

#### 8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している

・カテゴリ3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

<b>改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている</b>
<b>保護者の要望や意見をさまざまに活かし、現場の改善につなげている</b>
保護者から意見があった園児の園庭での虫刺され対策について、今年度計画検討し、蚊を駆除する装置を設置を暑くなる前に設置し、蚊がなるべく寄り付かなくするよう配慮した結果、昨年度と比べ今年度は虫刺されの減少につながっている。また意見箱(「なんでも投書箱」)に投稿のあった職員の身だしなみについて、職員間で振り返りを行うほか書面の掲示によって保護者にフィードバックを行い、「夕涼み会」でも保護者の意見を踏まえて混雑解消を図ってより落ち着いた雰囲気で開催運営を行えるようにし、実施後のアンケートでも好意的な意見が寄せられるなど、保護者の声を質の向上に活用している。

## サービス分析結果

### サービス提供のプロセス項目

<b>サービス情報の提供</b>	<b>4/4</b>
1. 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している	〇〇〇〇
<b>サービスの開始・終了時の対応</b>	<b>6/6</b>
1. サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている	〇〇〇
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	〇〇〇
<b>個別状況に応じた計画策定・記録</b>	<b>12/12</b>
1. 定められた手順に従ってアセスメント(情報収集、分析および課題設定)を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している	〇〇〇
2. 子どもの様子や保護者の希望、関係者の意見を取り入れた指導計画を作成している	〇〇〇〇〇
3. 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している	〇〇
4. 子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している	〇〇
<b>プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</b>	<b>7/7</b>
1. 子どものプライバシー保護を徹底している	〇〇
2. サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している	〇〇〇〇〇
<b>事業所業務の標準化</b>	<b>11/11</b>
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	〇〇〇
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	〇〇〇
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	〇〇〇〇〇

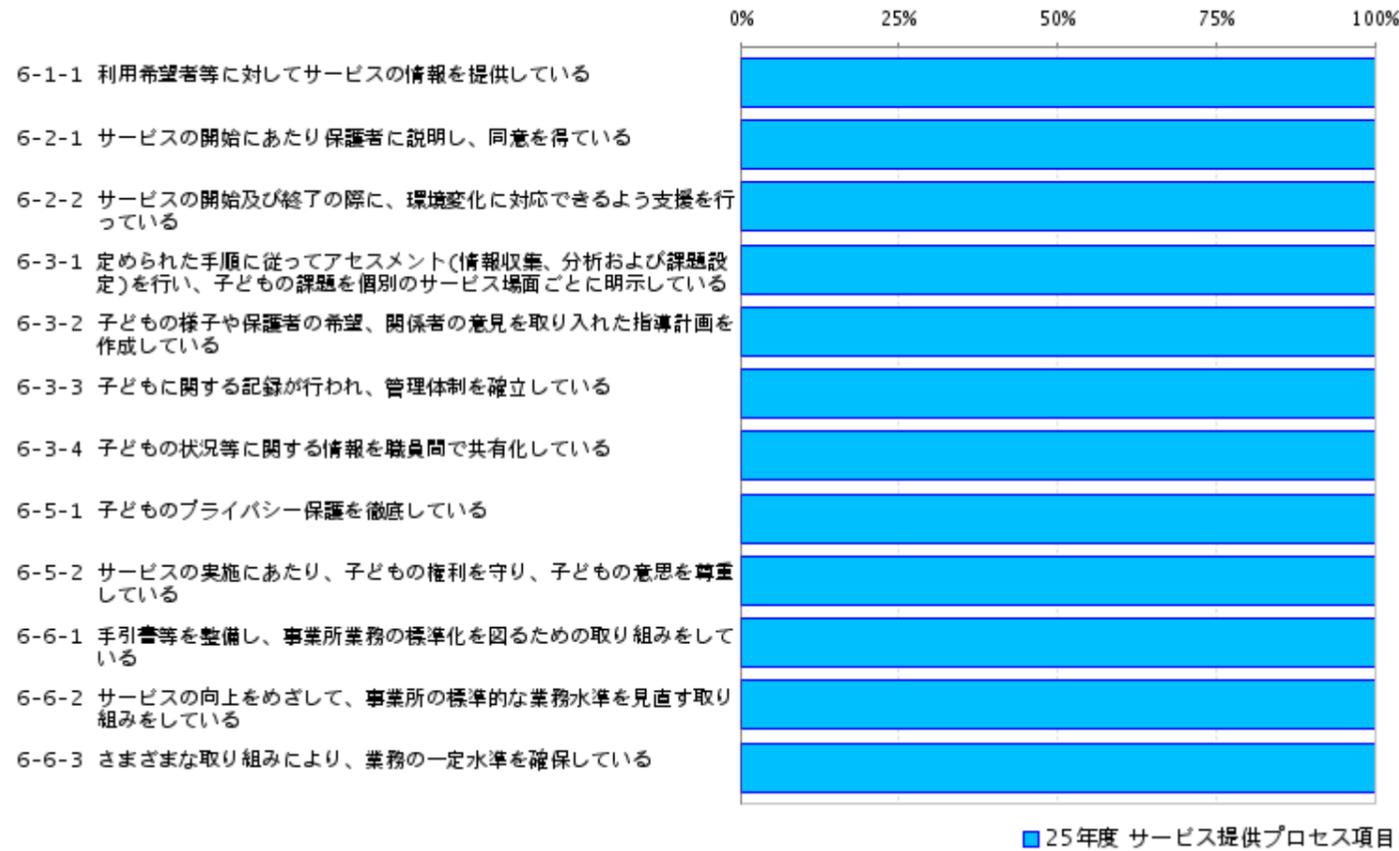
### サービスの実施項目

<b>サービスの実施</b>	<b>37/37</b>
1. 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	〇〇〇〇〇
2. 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	〇〇〇〇
3. 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している	〇〇〇〇
4. 行事等を通して、日常の保育に変化と潤いを持たせるよう工夫をしている	〇〇〇〇
5. 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	〇〇〇〇
6. 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	〇〇〇〇〇

7. 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	〇〇〇
8. 保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている	〇〇〇〇〇
9. 地域のニーズに即した子育て支援を実施している	〇〇〇

## 評点の内容

### 25年度 サービス提供プロセス項目



## サービス情報の提供

<b>講評</b>
<p>パンフレットやホームページで園の方針・特色や保護者に伝えたい園の思いを伝えている</p> <p>園のパンフレットは法人のシンボルツリーであるバオバブの紹介をはじめ、保育目標(「私たちの願い」)や心がける保育の方針、デイリープログラムや年間行事、保健や食事で大切にしていることなど、保護者に伝えたい園の思いを記載している。またホームページ(HP)は法人運営5園合同で開設し、法人共通の保育や食事・保健の特色のほか、当園のページに保育内容や室内環境、地域支援事業や苦情解決制度などを掲載している。入園希望者にはほかに一時保育と子育てひろばの案内のほか、要望があれば園便りや献立表も手渡している。</p> <p>行政や地域資源を活用した情報発信を行い、市内・地域内での広報につなげている</p> <p>市の保育所案内・HPを通じた情報提供のほか、地域向けの掲示板を沿道に設置し、主に子育てひろば事業など地域向けの園の取組を掲示している。またパンフレットや一時保育・子育てひろば・プレママ講座などの案内、子育て情報紙「スイミー通信」が市役所のほか地域の保健センター・市子ども家庭支援センター、若葉台駅前の市民ホールに常備されるほか、近隣の商業施設などにも各種子育て支援の情報や秋祭り「バオバザール」のポスターを掲示している。</p> <p>園見学では園の環境や子どもの様子のほか、保育の特色や園の方針を伝えている</p> <p>見学の受け入れは子どもの活動と食事の様子を見やすい平日の11時頃を基本に、要望に応じて曜日や時間帯を設定する。来園時は玄関ホールの円卓で園の沿革や保育の特徴などを説明するほか、説明や質疑を行いながら各保育室を案内しながら、1・2歳児の混合保育、「子どもを真ん中に置いて、保護者とともに子育てをする」という園の方針、食の安全や子どもたちが自然の中で自由に遊ぶことなど、園の大切にする保育の特色のほか、洗濯物も多くなりがちなことや成長過程での必然としてのケガなど、あらかじめ保護者に知ってほしいことも伝えている。</p>

### 1-1. 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

<b>標準項目</b>	○ 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
	○ 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
<b>事業者が特に力を入れている取り組み</b>	

## サービスの開始・終了時の対応

<b>講評</b>
-----------

複数の説明機会と「入園のしおり」等を活用して入園に必要な情報を伝えている

入園決定者には説明会を行って必要な情報を伝えている。「入園のしおり」に沿って説明と質疑応答を行うとともに、各年齢の保育や行事についてはスライドショーも活用して具体的に伝えている。「入園のしおり」には各年齢の発達の特徴に応じた園としての保育の考え方、保健・安全や食事、通園にあたっての保護者へのお願いごとや持ち物、延長保育など、入園に必要な情報を掲載している。説明会後の面談でも準備物や通園に際しての利用のアドバイスなどを伝え、子どもの肖像の取り扱い等については書面で同意を確認している。

各種の様式と保護者ごとの面談から子どもや家庭の情報を把握し、記録している

保護者が記入する「保育予備調査票」「生活状況調査票」などから子どもや家庭の個別情報を把握するとともに、各保護者との面談で詳細を聴き取り、記録する。また「保健票」から急病・事故時の連絡先や保険証等の情報、罹病歴や予防接種の実施状況などを把握している。それらの情報をもとに各園児の児童票を作成して入園後の継続的な管理に活用するとともに、職員会議・ブロック会議などで報告し、低年齢児クラスでは新入園児の情報を一覧化するなどして関係職員間の共有を図っている。

入園時には子どもの負担軽減を図り、利用終了後の支援継続の仕組みも整えている

入園当初は「慣らし保育」として保育時間を調整し、子どもの負担軽減を図りながら徐々に園での生活への順応を図るとともに、入園式の翌日には保育参加として保護者に実際の保育や園の食事を体験してもらう機会を設け、担任や受け入れ時の早番保育士をなるべく固定するなどして子どもの安定につなげている。利用終了後には行事の案内を送るほか、中学に入学した卒園児の世帯を「中学入学を祝う会」に招くなどして関係の継続に努めている。今年度は開園後最初の卒園児が成人することから、「二十歳(はたち)を祝う会」を企画している。

### 2-1. サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている

標準項目	○ サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している
	○ サービス内容について、保護者の同意を得るようにしている
	○ サービスに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している
事業者が特に力を入れている取り組み	

### 2-2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

標準項目	○ サービス開始時に、子どもの支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
	○ 利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
	○ サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている
事業者が特に力を入れている取り組み	

## 個別状況に応じた計画策定・記録

講評
<p>一人ひとりの情報を把握して、きめの細かな支援に努めている</p> <p>子ども一人ひとりの心身・発達状況の把握は児童票に個別ファイリングがされている。入園時の面談では成育歴や食事・健康・アレルギーの有無・「えくぼ(延長)」利用・送迎・仕事復帰日などを聴取し、園の生活に無理なく移行できるように情報を把握している。面談では保護者の要望や入園に際しての不安点などを受けとめるように努め、子どもの心身発達状況や家庭状況など、職員間で共有すべき事項は一覧表にして職員に配付をし、ほかにクラス会議や新年度会議で情報共有を図り、きめの細かな支援に役立てている。</p> <p>保育課程に基づき年・月・週の計画を作成、振り返りで次の計画につなげている</p> <p>「BBハンドブック」や保育課程をもとに年間指導計画を策定し、月・週の計画に展開がされている。一人ひとりの子どもの様子やクラス全体の姿を年間で見通し、クラステーマを掲げ保育計画に盛り込まれている。年間の中間と年度末にはクラステーマや保育内容、配慮などについての振り返りの会議が行われる。連続性を見通した取組内容を写真にしたり、子どもの気づきなどのエピソードを含め、子どもの多面的な姿から保育内容を検討し合い、さまざまな意見をもとに職員間の情報共有の場とし、次の計画に活かされている。</p> <p>計画変更の仕組みを定め、保護者との保育や子どもの発達に関する共有にも努めている</p> <p>新入園児説明会において「バオバブ保育の理念」の説明がなされているほかに、年度当初の懇談会でクラステーマや年間の保育目標、保育の取組などについて、配付プリントをもとに説明が行われている。個別に担任が乳児の家庭訪問(新入園児)を行い、家庭での様子をより把握するとともに、保護者からの意向を個別に聴き取る機会としている。日々の保育実践において計画の変更が生じた場合は、他クラスと連携をとり変更内容の伝達を行うほかに、計画内容に赤字で訂正をして明確にしている。</p>

### 3-1. 定められた手順に従ってアセスメント(情報収集、分析および課題設定)を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している

標準項目	○ 子どもの心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している
	○ 子どもや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
	○ アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
事業者が特に力を入れている取り組み	

3-2. 子どもの様子や保護者の希望、関係者の意見を取り入れた指導計画を作成している

標準項目	○	計画は、保育課程を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している
	○	計画は、子どもの様子や保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○	計画を保護者にわかりやすく説明している
	○	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
	○	計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している
事業者が特に力を入れている取り組み		

3-3. 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している

標準項目	○	子ども一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある
	○	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
事業者が特に力を入れている取り組み		

3-4. 子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している

標準項目	○	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
	○	子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
事業者が特に力を入れている取り組み		

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

講評
<p>個人情報やプライバシーの保護に向けた取組と、羞恥心への配慮をしている</p> <p>入園時には「入園のしおり」に記載の「個人情報の保護について」の説明がされているほか、写真や雑誌取材掲載に関する調書などは毎年保護者承諾を得ることとしている。羞恥心への配慮として夏のプール時にはプール設置場所やシャワー使用場所にタープやカーテンなどの目隠しの工夫が施され、外部からの視線が届かないような配慮がなされている。また身体測定や検診時、日常の着替えの際には裸にならないような声かけをして羞恥心の芽生えを促している。</p> <p>子ども一人ひとりの尊厳に配慮した援助に向け、組織内の認識や情報の共有を図っている</p> <p>法人運営5園共通の「BBハンドブック」や保育課程の「バオバブ保育園職員綱領」などに職員としての基本姿勢を明示し、年度当初の全職員参加の会議では呼び捨ての禁止を含む子どもの人格の尊重、言葉遣い・身だしなみ・立ち居振る舞い等における子どもの手本としての自覚、守秘義務の徹底などを促している。乳幼児の各ブロック会議でも同様の啓発を行って非常勤職員も含め徹底を図り、各種の会議では子ども一人ひとりやクラス内の状況が報告され、関係する職員が子どもや家庭の状況を踏まえたうえで最適の支援を行えるようにしている。</p> <p>虐待対応や家庭支援のためのマニュアル整備や研修派遣に取り組んでいる</p> <p>都主催の家庭支援に関する研修に職員が参加し、参加報告書を自由閲覧として組織内の共有を図るほか、「BBハンドブック」には「困難な問題を抱えた家庭への支援」として家庭支援や虐待への早期対応について記載しているが、職員間でこれらの理解を深める機会づくりについては課題と認識されている。また今年度法人共通の虐待対応マニュアルが整備され、虐待の定義や子ども・保護者における発見のポイント、通報までの手順など早期発見・対応に必要な知識が示されているが、周知は配付のみにとどまっており、この点も取組が期待される。</p>

5-1. 子どものプライバシー保護を徹底している

標準項目	○	子どもに関する情報(事項)を外部和りとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようにしている
	○	子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている
事業者が特に力を入れている取り組み		

5-2. サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している

標準項目	○	日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している
	○	子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
	○	虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている
	○	子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に予防・再発防止対策を徹底している
	○	虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている

事業者が特に力を入れている取り組み	
-------------------	--

## 事業所業務の標準化

講評
<p>「BBハンドブック」等の各種手引書類に業務の基本心得や手順等を明示している</p> <p>「BBハンドブック」に保育実践や保護者との関わり、食事・食育や保健・安全、地域支援、職員の連携と園運営の各章をまとめ、法人各園の職員として必要な現場実践における考え方や手順等を明示している。これを常勤職員全員に配付するとともに、非常勤職員には採用時に貸し出し、内容を確認させている。また緊急連絡と下痢・嘔吐時の衛生処理については各クラスと実践箇所に掲示し、災害や事故・ケガへの対応については別に園独自の「安全 保育上気をつけること」にまとめ、緊急時の対応については今年度見直しを行っている。</p> <p>さまざまな職員の振り返り、各種委員会など、現場の気づきや提案を運営に活かしている</p> <p>毎年度末に各常勤職員が年間を振り返って課題や得た学び、次なる目標をつづり、非常勤職員も印象に残るエピソードをつづって、資料として配付し共有を図る取組を設けるほか、園全体で年間指導計画に基づく振り返りを年2回行い、保育実践の反省を行って翌期につなげている。また主要な行事や「子育て広場」、安全・防災、園便りには担当委員会が設けられ、園運営に関しても運営委員会の提案をもとに職員会議で意思決定を行うなど、経営層によるトップダウンのみによらず、現場の発想や問題意識が運営に活かされている。</p> <p>危険事例の収集・活用や日常の点検、設備の配慮など、安全の維持向上に取り組んでいる</p> <p>日常の危険事例や事故・ケガについては、内容に応じ「インシデント報告書」「事故報告書」が提出され、打ち合わせや連絡会議で内容の報告・共有を行うほか、保健師が半期ごとに集約して報告している。また安全防災委員会が安全面のマニュアル整備を行うほか、複数の点検表による毎月・毎日の安全衛生確認を行っている。家具や収納棚等への開閉・落下防止措置やベルト固定、玄関の電子錠設置や複数箇所への防犯カメラ設置、職員の救急救命講習など、ソフト・ハードの両面から安全の維持向上に向けて取り組んでいる。</p>

### 6-1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている</li> <li>○ 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している</li> <li>○ 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している</li> </ul>
事業者が特に力を入れている取り組み	

### 6-2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

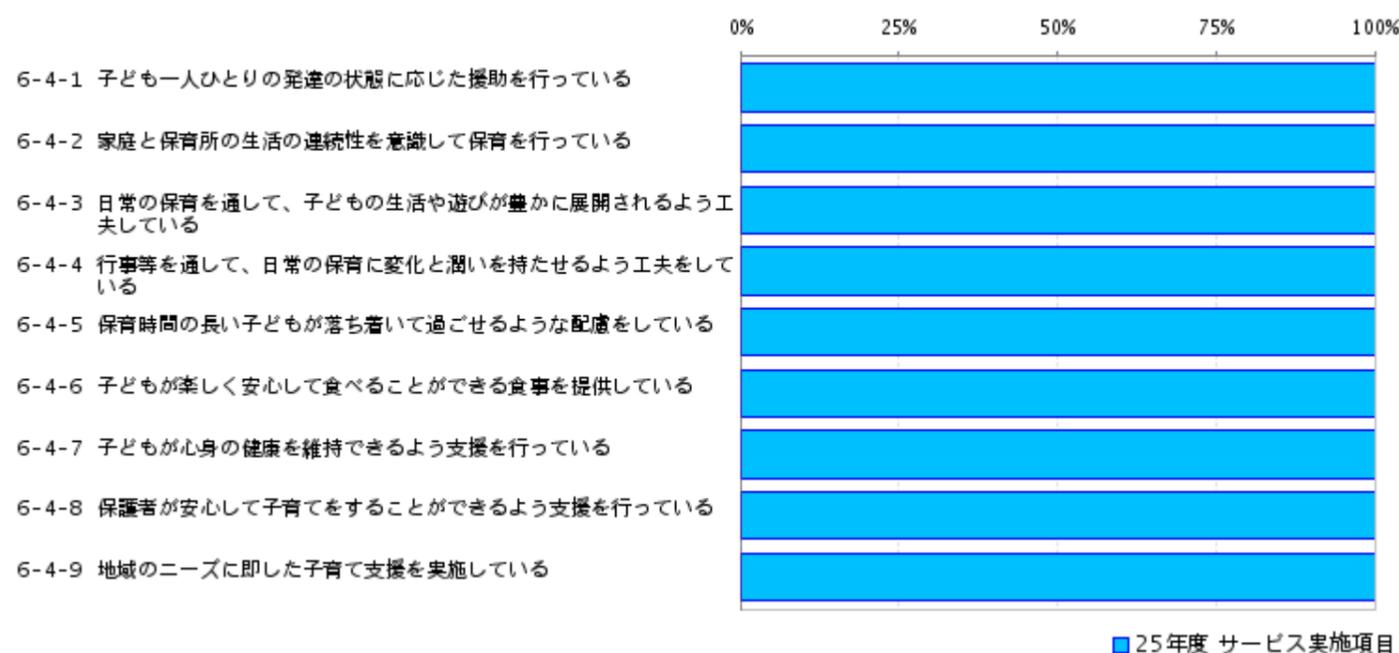
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている</li> <li>○ 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている</li> <li>○ 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる</li> </ul>
事業者が特に力を入れている取り組み	<p>★ 職員参画による保育の充実や実践の振り返りに向けた機会が活発に持たれている</p> <p>毎年度末に各常勤職員が「個人の振り返りと学び(自己評価)」として自身の年間の取組で得た課題や学び、次への目標をつづり、非常勤職員も年間で印象に残るエピソードをつづってそれぞれ資料にまとめ、共有する取組を行うほか、年2回の年間指導計画に基づく振り返りでは園全体で保育実践を振り返っている。また日常保育でのエピソードや子どもの姿を非常勤職員も交え語り合う毎月の「子どもの話をする会」で多様な保育者の視点を共有し、法人5園合同の研修で「生活の中のアート」をテーマに子どもへの表現指導の充実を図るなど、独自の取組がある。</p>

### 6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている</li> <li>○ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している</li> <li>○ 職員全員が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている</li> <li>○ 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している</li> <li>○ 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている</li> </ul>
事業者が特に力を入れている取り組み	

## サービスの実施

## 25年度 サービス実施項目



### 1. 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

<b>講評</b>
<p>子どもの全体的姿を把握し、子どもが主体的に関わる環境構成を行っている</p> <p>毎月の月案会議で個々の子どもの様子を振り返り、クラス会議・ブロック会議・屋ミーティングにおいて伝達をして子どもの全体的な姿の把握をしている。子どもの成長、興味・関心に合わせ、発達に応じた生活の流れに配慮をした環境構成が行われ、月案にて遊具の選定や遊びの提案などを計画して実践につなげている。園庭は乳児・幼児で分かれ、乳児園庭では砂場遊びを中心にままごとや木製遊具で安全な環境で遊びに取り組み、幼児園庭ではツリーハウスや築山などゆとりある環境構成として豊かでダイナミックな遊びの展開がなされている。</p> <p>一人ひとりのさまざまな特性や発達状況に即した配慮と支援を行っている</p> <p>外国籍の保護者や子どもに対して、お便りや掲示物にふりがなを振り、個別に口頭でも説明をしている。言葉の違いや習慣の違いを子ども同士が自然と受けとめ、子ども同士が助け合えるような関わりを大切にしている。子ども同士の関わりや配慮点など日々振り返りを行い個々の特性や状況に応じた配慮と適切な支援を図っており、特別な配慮を必要とする子どもに関しては必要に応じて関係機関と連携が取れる体制を整えるとともに、個別の計画を立て、保育日誌にて日々の様子を記録している。</p> <p>異年齢での関わりと子ども同士のぶつかり合い等への対応を行っている</p> <p>1～2歳児及び幼児では異年齢で関われる保育を行っている。それぞれの年齢に即した保育が展開されており、1～2歳児では年度当初は室内を緩やかに分けて活動を行い、6・11月に環境構成の変更会議を行って無理のない程度に共有できる遊びや遊具を設定している。子ども同士の関わりを通して年齢相互の育ち合いにつなげており、子ども同士のぶつかり合いについては、成長や発達の過程として受けとめるとともに、環境の変化や特性を考慮し個別に思いを受容し、支援内容や環境設定における改善策・防止策を職員間で共有している。</p>

<b>標準項目</b>	○ 子ども一人ひとりの発達の過程や生活環境などにより子どもの全体的な姿を把握している
	○ 子どもが主体的に周囲の人やものに働きかけることができるよう、環境構成を工夫している
	○ 子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう援助している
	○ 特別な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援助している
	○ 発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている
<b>事業者が特に力を入れている取り組み</b>	

### 2. 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>講評</b>
<p>登園時の子どもの様子の把握ときめ細やかな支援を行っている</p> <p>0・1歳児は登園時に「子育てノート(連絡帳)」と保護者との会話から家庭での子どもの様子(食事・排せつ・睡眠等)を把握し、2歳児も同様に子どもの様子や保護者からの伝達事項などを把握している。要望があれば幼児もノートを用意してもらい必要事項の共有をしている。受け入れ時の口頭でのやり取りから保護者の変化や子どもの様子を聴き取ることを大切にするほか、日頃から会えない保護者へは可能な時間まで職員が居残り、話をしたり面談をしてコミュニケーションを取り、支援につなげている。</p> <p>子どもの基本的な生活習慣の確立に向けてさまざまな取組を行っている</p> <p>基本的な生活習慣の確立に向けて、クラス便りや保健・給食便り等を通して進め方や時期、子どもの取り組む姿などを知らせている。また個別計画や保育日誌等、おひさま・おはな会議(1・2歳児の縦割り及び年齢別の会議)において子どもの発達状況を職員間で共有し、連携をとりながら個別に進めている。箸の移行は2歳児後半より箸の遊びを通して慣らし、3歳児夏前後には全体で使</p>

用できるようにしている。トイレトレーニングは歩行の安定や子どもの興味を見て便座に慣れることから始め、家庭との連携を図りながら進めている。

個別の生活リズムや発達状況に応じた休息と午睡の支援に努めている

0～2歳児の部屋は畳のコーナーが設けられ、子どもの心身の状況によっていつでも落ち着いて寝られるように環境が整えられている。午睡では職員が子どものそばで優しく入眠を促すなど個別に対応し、早く起きた子どもや寝つけない子どもは無理に寝かせることなく、子どもの体調や保護者の要望に合わせた個別の支援を行っている。また5歳児は就学に向けて徐々に午睡時間を短くし、2月中旬をめぐりに午睡をせず、散歩や室内遊びなどを行い、就学に向けた準備と意識づけに取り組んでいる。

標準項目	○ 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
	○ 発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう支援を行っている
	○ 休息(昼寝を含む)の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している
	○ 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
事業者が特に力を入れている取り組み	

### 3. 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している

講評
<p>子どもの興味や意欲を尊重し、遊びの連続性に配慮して自主性・自発性を促している</p> <p>「バオバブの保育が目指すもの」を基本理念とし、方針、目標を反映した保育内容を目指して「BBハンドブック」を整備し、子どもの姿や発達、保育士の関わり、計画の内容などに指針を設けている。子どもの姿から興味や関心を見通して計画に反映させるとともに、興味の広がりや次の活動につなげ、遊びが豊かに広がるような環境を構成している。保育会議で子どもの姿、活動の連続性や継続性、興味や発展を意識して意見交換を行い、子どもが満足感と充実感を味わえるような保育内容と環境の工夫がなされている。</p> <p>さまざまな集団活動を通じて、子どもの意欲や興味、人間関係の構築を促している</p> <p>「遊びの会」では異年齢で公園に出かけ、綱引きや玉入れなどを縦割り・横割りクラスで楽しみ、運動会(「プレイデー」)につなげている。3～5歳児が3人一組となり「家族」として結成式を行い、年間を通してさまざまな関わりをしている。3人で協力してヒヤシンスを育てたり、散歩や工作遊びを楽しむなど、年齢やクラスの枠を超えた活動の充実が図られている。小集団や大集団を形成しながらルール遊びやグループ活動を楽しみ、役割やルールを子どもの意見を採り入れながら、成長や発達、活動や目的等に合わせて集団構成するなどの配慮を行っている</p> <p>園内外の環境を活用し、子どもが季節を感じ、体を動かす機会を設けている</p> <p>子どもがのびのびと活動ができるよう戸外活動を積極的に採り入れている。4～5歳児で水族館にバスで出かけたり、昭和記念公園では体を十分に動かしダイナミックに遊んだり、四季折々の自然とのふれ合いを通して季節の移ろいを感じ、植物や昆虫など生き物にも触れる体験をしている。秋にはドングリを拾い、むいたり、ままごとにするなど子どもが自発的に遊びを発展させ、探究心を養うような関わりが行われている。園庭には実のなる木が植えられ、柿・アンズ・梅などの季節に応じた変化を身近に感じ、日常生活の中で四季を感じ取れるようにしている。</p>

標準項目	○ 日常の保育の内容は保育目標を反映して構成されている
	○ 子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている
	○ 子どもが、集団活動に主体的に関われるよう援助している
	○ 戸外・園外活動には、季節の移り変わりなどを感じとることができるような視点を取り入れている
事業者が特に力を入れている取り組み	<p>★ 保育士の配慮と園の環境を活かした豊かな遊びを促し、心身の成長につなげている</p> <p>園庭は乳児と幼児に分かれ、乳児は砂場遊びからごっこ遊びに展開をさせたり、築山での探索活動や体を動かしての遊びなど、のびのびと安心して遊びこめるようになっている。幼児もゆとりある環境の中でアスレチックやボール遊び、四季折々の草花が植えられた裏庭での散策遊びなど、遊びに応じた集団形成や遊びの広がりから次の活動への展開が促され、成長につなげられている。日々の保育では子どもたちが主体的に取り組めるよう保育士が子どもの声を拾い、自発的に活動が選べるような関わりを大切にして、遊びが豊かに広がるような配慮が行われている。</p>

### 4. 行事等を通して、日常の保育に変化と潤いを持たせるよう工夫をしている

講評
<p>子どもの達成感や興味に基づく主体的な行事の工夫に取り組んでいる</p> <p>行事では楽しむことを大切なこととして子どもたちが意欲的に取り組めるような関わりを行い、達成感を感じられるようにしている。「プレイデー(運動会)」は親子で楽しめる一日として、事前に「遊びの会」でルールのある遊びを楽しみ、年齢の発達を考慮したうえで子どもの意見を聴き取り、種目内容を決めている。3歳児は「しっぽ取り」、4歳児は子どもの流行の魔女に変身をして「色おに」、5歳児は「たからとりゲーム」を楽しみ、乳児は好みの電車遊びをプログラムにつなげている。「夕涼み会」では5歳児が舞台上に立ち太鼓叩きを披露している。</p> <p>行事を通じて子どもがさまざまな体験や学びを得られるよう配慮している</p> <p>5歳児の「お泊まり保育」では事前に懇談会と個別面談を行い、内容を詳しく説明するとともに、保護者からの不安点を受けとめ、理解を深められるような配慮が行われている。保護者から離れ、子ども同士が協力して主体的に取り組むことができるように、内容を子どもとともに考えている。昼間は川遊びを楽しみ、夜は探検とキャンプファイヤーをしてテントに泊まる体験をした。子ども</p>

もが役割を決めて職員と食材の購入に出かけるなど、子どもが自発的に行動をしてみんなでやり遂げる喜びと達成感を感じられるよう取り組んでいる。

子どものさまざまな人々との交流の深まりや行事への保護者理解を図る工夫を行っている

「バザール」は保護者がクラスごとにお店を出展している。魚釣り・バルーンアート・アスレチックなど、保護者同士の親睦も兼ねた一日とし、地域の方々へ案内を出すことで、保護者と子ども、さらに地域との交流を深める機会となっている。行事についてなるべく多くの保護者が参加しやすい日を選定し、行事の開催期日は一年間の予定をまとめて保護者に配付して、就労等の調整に配慮している。内容等に関する理解を促すため、事前にお便り等で行事への取組予定や、その取組を通じて子どもに身につけてほしいねらいなどを発信している。

標準項目	○	みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している
	○	子どもが興味を持ち、自ら進んで取り組めるような行事等を実施している
	○	行事等を行うときは、保護者の理解が得られるような工夫をしている
	○	保育所の行事に地域の人々の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している
事業者が特に力を入れている取り組み		

#### 5. 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

講評
<p>一日の生活の中で環境構成を工夫し、メリハリを持てる活動が行われている</p> <p>一日の長時間を園で過ごす子どもの生活のために、日中の部屋と合同保育の部屋を分けて気持ちの切り替えを図っている。中2階や押し入れの下の狭い空間を活用して子どもが寝転んだり、絵本を読むなど、一人になりたい気持ちを尊重して見守れるような環境作りに努め、塗り絵やゲーム・トランプ・折り紙など、子どもが好きな遊びを選択してゆったりと過ごしながらいお迎えを待てるような配慮を行っている。延長保育時間帯は「えくぼ」と称され、遅い時間でも笑顔でいてほしいとの願いが込められている。</p> <p>異年齢の子と関われる時間や機会を通して思いやりや優しさを育てている</p> <p>乳児専用の園庭に幼児が遊びに交じることもあり、年下の子との関わりを楽しんでいる。午後のおやつ後の自由遊びの時間には子どもが自発的に乳児の部屋に遊びに行き、遊具であやしたり絵本を読んだりするなど、思いやりや優しさを育てている時間がある。またお昼寝時に5歳児が自発的に年下児のクラスに向かい子どもが寝かしつけのお手伝いをしたり、当番活動として飼育をしているチャボのお世話、朝の集まりや食事時の声かけを行うなど、日頃のさまざまな活動を通して、年齢相互の育ち合いにつなげている。</p> <p>保護者に子どもの様子を確実に伝えるための職員間の連携に努めている</p> <p>毎日、各クラスの代表者が出席して「10分ミーティング」が行われ、子どもの変化や保護者への伝達事項などを共有する場となっている。また感染症の流行の兆しが見られた時は情報共有する機会となり、対応の仕方など再確認をしている。出席できない職員へは確実に口頭で伝え、すべての職員が把握できるような仕組みがある。日中の子どもの様子は壁新聞や「子育てノート」にて詳しく伝えるほかに、口頭で伝えるべきことは担任が居残り、直接伝えている。</p>

標準項目	○	保育時間の長い子どもが、くつろげる環境になるよう配慮をしている
	○	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
	○	子どもの様子を確実な方法により職員間で引き継いでいる
	○	お迎え時には、子どもの日中の様子(担任からの引き継ぎ事項等を含む)を保護者に直接伝えている
事業者が特に力を入れている取り組み		

#### 6. 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

講評
<p>子どもが楽しく意欲的に食事を摂れる環境づくりに取り組んでいる</p> <p>食事の環境はクラスごとに椅子、机の高さを子どもの体格に合わせ、合わない子どもには足置き台を設置するなど、個別の配慮を行っている。乳児の食事開始時間は登園時間や月齢に応じて時間差をつけ、子どもが空腹感を感じ意欲的に食べることができるよう配慮がなされている。配膳は子どもの目の前で行い、個々の様子を見て量の加減を行いながら、完食できる喜びを味わうとともに、苦手なものがある場合には無理時はせず、少しずつでも食べられる意欲が出るような言葉かけや関わりが行われている。</p> <p>季節に合わせた食材の工夫とさまざまな取組で興味や意欲を培っている</p> <p>0歳児の室内に専用の調理室があり、子どもが湯気やおいを感じて食事を心待ちにできるほか、離乳食の形状などの臨機応変な対応が図られている。献立は和食中心に薄味を基本としており、旬のものを採り入れ、春はソラマメやグリーンピース、夏は夏野菜や冷やしたスープ、秋は「サンマ焼き会」、冬には温かいものなどを提供している。食材を見せる機会も採り入れ、子どもが旬を感じたり野菜に触れたりにおいを感じることで、五感を通して食への興味を促すなど、さまざまな取組で食への興味や意欲を培っている。</p> <p>「楽しく食べる」との目標に向けた工夫とアレルギーへの個別対応を行っている</p> <p>「楽しく食べる」をモットーに、子どもが食べることに関心が持てるよう、調理の職員も子どもと一緒に食べることを心がけ、会話を通して子どもの好みや喫食状況を把握している。米や果物など生</p>

産者との交流が行われ、給食便りなどを通して安心・安全な食材提供への取組を保護者に伝えている。アレルギー対応として入園時に子どもの状況を把握し、医師の診断書に基づいて一人ひとりの状態に合わせた代替・除去食の提供を行っている。提供時はトレーに名前を記入して必ずメモと口頭で確認し、誤配防止を防いでいる。

標準項目	○	子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している
	○	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている
	○	子どもの体調(食物アレルギーを含む)や文化の違いに応じた食事を提供している
	○	食についての関心を深めるための取り組み(食材の栽培や子どもの調理活動等)を行っている
	○	保育所の食育に関する取り組みを、保護者に対して伝える活動をしている
事業者が特に力を入れている取り組み	<p>★発達に応じて食への意欲が高まる環境設定や食事が楽しくなる工夫を行っている</p> <p>0歳児室には専用の調理室と常設調理員が配置され、離乳食の進み具合や形状など細やかな対応を行うとともに、子どもがにおいや湯気、調理行程などを目にする事ができ、五感を通して食への意欲が促される環境となっている。離乳食のレシピ写真ファイルが0歳児室に置かれ、園での食事内容の共通理解が図られるほか、1歳児からは年齢や活動、登園時間に応じて提供時間の工夫が行われ、時間差をつけ小グループで落ち着いて食事が摂れるような配慮がなされている。また幼児は育てた野菜を収穫して調理活動を行うことで、食への興味や関心を育てている。</p>	

7. 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

講評
<p>健康管理や活動中の危険防止など、生活の中での安全維持を子どもに随時伝えている</p> <p>園内各所と園外活動中の安全上の留意点を「安全 保育上気をつけること」にまとめ、日常の子どもへの指導に活かすとともに、園外活動では保育士の話をよく聞き、目の届く範囲で遊ぶことや、移動の際は子ども同士で手をつなぐなど、安全上の心がけを伝え、毎月の訓練で避難の仕方や防災の心構えを学んでいる。また発達に応じて手洗いやうがいを励行して感染症予防につなげ、3歳以上児には歯科衛生士による歯磨き指導を実施している。子どもが日々を元気に過ごすために、早寝早起きや食事・睡眠など、基本的な生活習慣の確立を最も大切にしている。</p> <p>看護師が各クラスや園医等と適宜連携し、子どもの日常の健康管理を行っている</p> <p>看護師が14時からの「10分ミーティング」で各クラスの状況を把握するほか、必要な対応を随時行い、日常の健康管理を行うとともに、感染症と事故・ケガの発生状況を半期ごとにまとめて報告している。医療的な支援が必要な子どもには家庭と随時連携しながら対応し、園医や同法人の他園の園医に適宜助言を受ける体制を整えている。また体調急変時や事故・ケガ時の対応は「BBハンドブックや「安全 保育上気をつけること」等にまとめられているほか、園医のクリニックが近接しており、診療や相談を必要な時に受けられる体制が整えられている。</p> <p>毎月の保健便りや随時の掲示・配付等によって保護者へ保健に関する情報を提供している</p> <p>「入園のしおり」に保健・安全に関するページを設けて園の保健に関する考え方を保護者に伝え、毎月の保健便りには季節ごとの感染症や生活リズムなど家庭生活や保育につながる話題を掲載している。また感染症の発生時には玄関はじめ複数箇所にて情報を掲示し、熱中症や市役所からの地域の感染症情報など緊急性の高いものは随時書面を掲示・配付している。SIDSについては厚労省のポスターを玄関に掲示して啓発につなげているが、さらに家庭での予防や意識付けにつなげる積極的な取組も期待したい。</p>

標準項目	○	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
	○	医療的なケアが必要な子どもに対し、専門機関等との連携に基づく支援を行っている
	○	保護者に対して感染症や乳幼児突然死症候群(SIDS)等に関する情報を提供し、予防に努めている
事業者が特に力を入れている取り組み		

8. 保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている

講評
<p>家庭の事情や保護者の就労に配慮した支援に努め、意向の活用にも取り組んでいる</p> <p>個々の家庭の事情や子どもの様子を把握し、園としてできる個別配慮を行っている。また延長保育等の急な要請には補食の対応とともに極力柔軟に対応し、利用者調査でも例年高い評価を得ているほか、懇談会や夏の夕涼みは保護者も子どもも翌日ゆっくり休める金曜夕方、「プレイデー(運動会)」は日曜に設定し、面談も希望に応じて日時を設定するなど、保護者の就労等に配慮している。保育参加や行事の後のアンケート、意見箱などから保護者の意見を収集し、行事開催や職員の身だしなみなど、改善につなげている。</p> <p>園と保護者、保護者同士の交流に工夫を凝らし、親睦の機会を積極的に設けている</p> <p>各クラスや延長保育のクラス「えくぼ」での懇談会、保育参加を通じて園と保護者が子どもの発達や育児について見識を深め合っている。また子どもも参加して園の家具の磨き掃除や園庭整備、懇談などを行う例年恒例の「ワークショップ」、0歳児クラスでの職員と保護者との箱作りや3歳以上児クラスでの「昔あそびの会」、調理担当との味噌作りや餅つきの手伝い、「パオバザール」での担当委員の保護者による魚釣り・体操・人形劇や子どもたちと一緒に営む喫茶店など、園と保護者、保護者同士の交歓機会が多様かつ活発に持たれている。</p> <p>さまざまな工夫で園の保育や子どもの生活を積極的に保護者へ発信している</p> <p>毎月の園便り「であいの広場」では園長が折々のできごとや行事に寄せて園からの思いを伝えるほか、行事や歌、園庭の風物の紹介、各職員のコラム、保護者も寄稿する「我が家のおすすめ」な</p>

ど、多彩な情報を掲載し、各クラスの便りでも保護者の参画を積極的に求めている。写真の掲示も園内各所で積極的に行い、アルバムも常置して閲覧できるようにするほか、玄関と幼児クラスで毎日掲示する「壁新聞」では3歳以上児世帯に連絡帳に代えて子どものその日の活動を伝えるなど、保護者への情報発信に努めている。

標準項目	○	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して接している
	○	保護者同士が交流できる機会を設けている
	○	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている
	○	保育所の保育に関して、保護者の考えや提案を聴く機会を設け反映させている
	○	子どもの発達や育児などについて、懇談会や勉強会を開催し、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている
事業者が特に力を入れている取り組み		

#### 9. 地域のニーズに即した子育て支援を実施している

講評
<p>園庭開放や「子育てひろば」、各種講座など、多彩な子育て支援を行っている</p> <p>地域子育て支援として子どもの月年齢や保護者のニーズに応じ、多様なメニューを提供している。一時保育・園庭開放のほか、子育てひろば事業として「あそびの会よちよち」「同とことこ」「土ようびひろば」「赤ちゃんの会」「おしゃべり会」を実施し、卒園児の保護者でもある助産師による「ブレママ講座」では妊娠中の心構え・準備やマタニティー体操を学んでもらい、外部講師による子育て講座ではオムツ外しや子どもとの関わり、素話や「整体的子育て」など、例年多彩な内容を企画している。</p> <p>「スイミー通信」による情報発信や地域の保護者の交流促進に取り組んでいる</p> <p>園の地域支援事業の便り「スイミー通信」を年10回発行し、子育てひろば事業の案内のほか、絵本やおもちゃ、おやつレシピの紹介、子育て中の職員によるコラムなど、地域の子育て家庭の参考となる情報を伝えている。また一時保育「らっこ組」でも不定期ながら便りを発行するほか、今年度は利用世帯の要望に応え、一時保育保護者同士の交流機会として「おしゃべり会」を設け、10月の4日間を期間としてお迎えの際に自由懇談の時間を持つなど、地域の保護者が触れ合うきっかけづくりにも努めている。</p> <p>子育て支援事業の反省・評価を定期的に行い、質の向上につなげている</p> <p>若葉台駅前の市民ホール2階の交流施設では「出張ひろば」を実施し、育児相談やわらべ歌などを楽しんでもらっており、園の認知向上にもつなげている。子育て支援事業の担当委員会を概ね毎月実施、反省や参加者から寄せられた意見の共有・検討を行うほか、年度末には年間の反省としてイベント・活動ごとの振り返りを次年度につなげている。市の協力を得て園外の複数箇所で見守りが配布されるなど、広報の手段や範囲が広がったこともあり、参加者が増加しているが、より認知を拡げ、家庭にこもりがちな家庭にも参加を促したいと考えている。</p>

標準項目	○	地域における在宅子育て家庭のニーズに応じた子育て支援事業を実施している
	○	地域における在宅子育て家庭同士が交流できるような支援を行っている
	○	提供している子育て支援事業の評価・見直しをしている
事業者が特に力を入れている取り組み		

## 利用者調査結果

### 調査概要

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>調査対象:</b> 調査開始時点での本園の利用世帯107を対象として実施した。なお、兄弟姉妹がいる世帯は1世帯として扱った。</li> <li>● <b>調査方法:</b> アンケート方式</li> </ul> <p>調査票及び調査項目は共通評価項目に準拠した。</p> <p>回収は事業所と協議のうえ郵送または郵送と事業所内での回収との併用にて行い、結果は選択式・自由記述とも園に報告した。自由意見については回答者の匿名性に配慮し、表記の加工などの処理を適宜行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者総数: 107人</li> <li>● 共通評価項目による調査対象者数: 107人</li> <li>● 共通評価項目による調査の有効回答者数: 51人</li> <li>● 利用者総数に対する回答者割合(%): 47.7%</li> </ul>
--

### 調査結果全体のコメント

<p>総合的な感想として、園に対する満足度は「大変満足」72.5%・「満足」19.6%の計92.1%と高い値を得ており、設問別でも「食事」「戸外活動」「急な残業等への配慮」「子どもが大切にされている」など全15問中13問で80~90%台の高い支持を得ている。自由意見では「園の行事をはじめ、普段の保育園生活や先生の子どもに対する対応など、本当に子どものことをよく考えてくれていて、自然との触れ合いやいろいろな体験もさせてくれ、成長を日々感じることができる」「子どもが子どもらしくのびのびと育つことができ、あらゆる個性を受けとめ尊重し、型にはめずに生きる力を育ててくれる」「アレルギー対応など食事も考えられていて、各家庭の要望等にも対応してくれるので本当に助かっている」「子育てで悩んだりしていても丁寧に教えてくれ、子育て経験者も多いのでいろいろと工夫も教えてくれてとても頼りにしている」などの声が寄せられている。さらなる向上を望む意見としては行事や保育、保護者の負担や就労への配慮、保護者への接遇に関すること</p>
--

などが見られた。

## 調査結果

1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか							
はい	48人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
実質的な満足度(「無回答・非該当」を除いた割合・以下同)は、「はい」が98.0%、「どちらともいえない」が2.0%となっている。自由意見は「離乳食の進め方、アレルギーの対応、食材の安全性の確保など十分配慮されている」「安心食材・味付けなので大満足」「家での夜のご飯の参考にしている」など、全8件はすべて肯定的な内容である。							
2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか							
はい	48人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」が96.0%、「どちらともいえない」が4.0%となっている。自由意見は5件で、「園庭だけでなく近くの公園やスーパーへのお出かけ等、さまざまに工夫されている」「散歩等、園外での活動が多く感じられる」「自然豊かな園で、子どもも毎日楽しんでいるようだ」のほか、散歩や地域との交流の充実を望む声も見られるが、実数値では高い満足が示されている。							
3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか							
はい	42人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	8人
「はい」が97.7%、「どちらともいえない」が2.3%となっている。自由意見は「快く対応してくれる」「保護者の話はとてもよく聞いてくれ、その状況で応じてくれるので安心できる」「何度か対応してくれて」の3件があった。							
4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か							
はい	43人	どちらともいえない	5人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
「はい」が87.8%、「どちらともいえない」が10.2%、「いいえ」が2.0%となっている。自由意見は6件で、「保護者の都合も汲みつつ柔軟に対応してくれている」「体調変化は割とよく伝えてくれる」「状況説明をきちんとしてくれる」などのほか、子どもの様子の連絡・報告について、さらなる配慮を望む声も見られるが、実数値からは概ね支持を得ているものと考えられる。							
5. 安全対策が十分取られていると思うか							
はい	29人	どちらともいえない	17人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
「はい」が59.2%、「どちらともいえない」が34.7%、「いいえ」が6.1%となっている。自由意見は6件で、「『無菌状態』では子どもの力は育たないので、ある程度の危険や不安定な状態に慣れ、対応することも大切だと思う」「十分取られていると思う」のほか、外部侵入対策や設備面、衛生面について、気になる点が挙げられている。							
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か							
はい	45人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
「はい」が90.0%、「どちらともいえない」が8.0%、「いいえ」が2.0%となっている。自由意見は3件で、「手紙等でお知らせがある」のほか、行事の案内や曜日の設定について、さらなる配慮を望む声も見られるが、実数値からは高い支持を得ていることがうかがわれる。							
7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか							
はい	43人	どちらともいえない	5人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
「はい」が86.0%、「どちらともいえない」が10.0%、「いいえ」が4.0%となっている。自由意見は6件で、「毎日様子を聞いており、こちらもいつでも相談できる関係ができています」「子どもの気持ち、様子はよく伝えてくれ、子育ての話も話せる雰囲気がある」「よく話せていると思う」などのほか、日常のコミュニケーションの充実などについて意見も見られるが、実数値からは概ね信頼を得ているものと考えられる。							
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか							
はい	44人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「はい」が89.8%、「どちらともいえない」が10.2%となっている。自由意見は7件で、「とてもよく対応してくれ、安心して預けられる」「何でも気軽に話せる雰囲気がある」「帰り際に何に対して意欲があるか等詳しく教えてもらっている」「まずは話を聞いてくれる」などのほか、保護者への傾聴姿勢などについて意見も見られるが、実数値からは概ね支持を得ているものと考えられる。							
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか							
はい	39人	どちらともいえない	6人	いいえ	0人	無回答・非該当	6人
「はい」が86.7%、「どちらともいえない」が13.3%となっている。自由意見は「特に何も無いが、守っていると思う」の1件があった。							
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか							
はい	48人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」が96.0%、「どちらともいえない」が4.0%となっている。自由意見は5件で、「どの大人の皆さんからも愛情を注いでもらっていると感じている」「みんなが見守ってくれていると感じる」「どのお子さんもかわいがられている」「その子の個性をわかってくれている」など、全5件はすべて肯定的な内容である。							
11. 職員の対応は丁寧か							
はい	42人	どちらともいえない	7人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
「はい」が84.0%、「どちらともいえない」が14.0%、「いいえ」が2.0%となっている。自由意見は7件で、「送り迎えの時、職員の皆さんがいつも笑顔で挨拶してくれ、とても感じよい」「職員皆が気持ちよく挨拶してくれる」のほか、職員の保護者への接遇についてさらなる配慮を望む声も見られるが、実数値からは概ね支持を得ているものと考えられる。							
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか							
はい	31人	どちらともいえない	11人	いいえ	3人	無回答・非該当	6人
「はい」が68.9%、「どちらともいえない」が24.4%、「いいえ」が6.7%となっている。自由意見は7件で、「不満はあり得ないくらいよくしてくれ、話しやすく相談しやすい」「意見箱が設置されている」「特に不満を感じたことがないが、仮に何かあったら相談しやすい雰囲気だと思う」などのほか、要望・不安等の言いやすさについて、さらなる配慮を望む声も寄せられている。							

13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか							
はい	35人	どちらともいえない	6人	いいえ	1人	無回答・非該当	9人
「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が2.4%となっており、「はい」の値は前年度(69.0%)から改善している。自由意見は3件で、「要望に対応してくれる」「特にケガ等があった場合、かなり迅速だと思う」のほか、要望・不満等への対応について意見も見られるが、実数値からは概ね支持を得ていると思われる。							
14. 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							
はい	43人	どちらともいえない	1人	いいえ	6人	無回答・非該当	1人
「はい」が86.0%、「どちらともいえない」が2.0%、「いいえ」が12.0%となっている。自由意見は「お手紙に記載がある」「知っているが、直接言うべきだとは思う」の2件があった。							
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか							
はい	8人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
該当者9人のうち8人(88.9%)が「はい」と答え、「はい」の値に前年度(76.9%)からの改善傾向が見られる。自由意見は2件で、「入園前の不安が大分取り除かれたと思う」のほか、「情報が多すぎて少し大変だった」との声もあるが、実数値からは概ね支持を得ていることがうかがわれる。							

## 事業者のコメント

--