

---

鶴見ルーナ保育園

令和5（2023）年度

福祉サービス第三者評価結果報告書

---

## 第三者評価結果報告書

### ①第三者評価機関名

株式会社 学研データサービス

### ②施設・事業所情報

名称： 鶴見ルーナ保育園	種別： 認可保育園
代表者氏名： 園長 長谷川 裕佳	定員（利用人数）： 90（97）名
所在地： 230-0003 神奈川県横浜市鶴見区尻手1-1-15	
TEL： 045-582-4152	ホームページ： <a href="https://luna-hoikuen.com/tsurumi/">https://luna-hoikuen.com/tsurumi/</a>
【施設・事業所の概要】	
開設年月日	2010年4月1日
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人 あおい会
職員数	常勤職員： 17名 非常勤職員： 13名
専門職員	保育士 21名 栄養士 1名
	看護師 1名 調理員 4名
	事務員 1名 保育補助 1名
施設・設備の概要	居室数 ・保育室7室・調乳室2 ・事務室・調理室・園庭 ・多目的ホール・相談室
	設備等 ・冷暖房（エアコン、床暖房） ・組み立てプール ・駐車場・園庭

### ③理念・基本方針

- 《理念》
- ・ これからの社会を担う子どもたち、一人ひとりの最善の利益を保障することを基本に、心身共に健やかに育つ環境づくりに努め、地域に開かれた子育て支援を行う。
- 《基本方針》
- ・ ひとりひとりが健康で明るく毎日を過ごせるよう、心を大切にする保育を進めていくとともに子ども同士の関わりを大切に、いろいろな経験を通してお互いが成長し合う場となるように努める。
  - ・ 集団の生活時間が長時間に及んでも、子どもにとって家庭生活が何より大切であり基盤となるので、家庭と十分に連携をとりながら、子どもにとってのより良い保育を進めていくように心がける。
  - ・ 子どもの健やかな育ちを求め、職員一人ひとりが資質の向上を目指し、より質の高い保育を行うとともに、人権を尊重し、プライバシーを保護することに努める。
  - ・ 保護者が安心して子育てと仕事が両立できるよう連携を強める。また、地域へ積極的に子育て情報(育児講座・相談、交流保育、一時保育等)を発信し、地域の子育て支援の拠点となるよう努める。

#### ④施設・事業所の特徴的な取組

鶴見ルーナ保育園は、2010年4月に開設した認可保育園です。横浜市鶴見区の京急本線八丁畷駅またはJR南武線尻手駅から徒歩10分程のところにある大規模マンションの1階にあります。マンションの敷地内には様々な種類の木や植物が植えられており緑豊かな環境です。対象は0～5歳児で定員は90名、産休明け保育、一時保育、延長保育、障がい児保育を実施しています。園舎は日当たりが良く、園庭では子どもたちが季節の野菜を栽培し、水やりなどをしながら野菜の生長の様子を観察したり、滑り台等の遊具で思い切り体を動かしたりして、のびのびと遊んでいます。

運営法人は社会福祉法人あおい会で、市内に当園を含めた保育園4か所、キッズクラブ2か所、公益事業1か所を運営しています。系列の保育園4園の交流事業として、3～5歳児の合同遠足、5歳児のドッジボール大会や観劇などを実施しています。また、4園の職員全員が参加する法人全体会議や、法人内での研修（交換保育やキッズクラブとの交流、見学保育）、海外研修やマナー研修、コミュニケーション研修等を実施しています。0～2歳児クラスでは、ゆるやかな育児担当制を導入し、3～5歳児クラスでは、子どもの主体性を引き出すための保育環境づくりを行って、保育理念と保育方針の実現に向けて、法人全体で取り組んでいます。定期的な臨床心理士の巡回指導があり助言を取り入れて保育の実践につなげています。2～5歳児クラスでは外部講師による「リトミック」、3～5歳児クラスでは「英語」「体操」「絵画造形教室」の活動があり、ゆたかな感性を育てています。動画や写真、ドキュメンテーションを活用して、日々の子どもたちの活動の様子を保護者に伝えていきます。

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2023年7月11日（契約日）～ 2024年3月14日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2 回（ 2018 年度）

#### ⑥総評

◇特長や今後期待される点

##### ◆子どもたちは多様な経験を通じゆたかな感性をはぐくんでいます

園では、各年齢に応じさまざまな活動を組み入れて特に幼児クラスでは自分たちが考え自主的に活動できるように選択保育を取り入れています。自然に親しむ芋ほりや、プランターでの野菜栽培、クッキング、弁当箱に給食を詰めて公園に出かけるピクニックデイなどで、食に対する関心を引き出せるようにしています。外部講師による英語、リトミック、体操、絵画造形では、本物を感じながら専門的な指導を受けています。系列園と合同で行う観劇や地域との交流事業を通して、社会的なルールや態度を学んでいます。子どもたちは、一つ一つ体験を積み重ねながら、ゆたかな感性をはぐくみ元気に園生活を送っています。

##### ◆職員が参加した外部研修の成果の共有方法を検討されることを期待します

キャリアパス基準には、必要とされるスキル、必要な研修、等級が示され、これらを踏まえた職員研修計画を作成し、園内研修のほか、キャリアアップ研修など外部研修への職員の派遣を行っています。職員は外部研修に参加し、自らの職業能力の開発に取り組んでいます。受講者はレポートを作成して振り返り、成果の共有に努めています。一方、当園では、個々の職員が受講した研修成果を実践に反映したいと振り返っています。外部研修では、最新の理論や実践方法など、貴重な知識・技術が提供されています。成果の共有方法や実践への反映方法など、今後、検討されることを期待します。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回の第三者評価を受審するにあたり、話し合いの時間を確保することは大変でしたが、職員一人ひとりが話し合いに参加し情報共有することで、園の良い点や課題などが明確となり有意義な時間を与えていただきました。また、これまでの保育だけではなく、園全体を客観的に振り返る良い機会となりました。

改善できるところ、共有できることなど見直しをしながら、安心安全な保育が提供できるように職員と一緒に努めていきたいと思えます。

お忙しい中、アンケートにご協力をいただきました保護者の皆さま、実地調査の際には、取り組んでいることを丁寧に確認し、ご対応をしていただきました評価機関の皆さまに、心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり

## 第三者評価結果

事業所名：鶴見ルーナ保育園

### 共通評価基準（45項目）

#### I 福祉サービスの基本方針と組織 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者評価結果
【1】 I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育目標は「情緒豊かな子」「自主性のある子」「社会性のある子」の3点を掲げています。保育目標は保育理念、保育方針とともにホームページ、園のしおり、掲示を通じて広く周知に努めています。職員は全体的な計画を通じて、日頃から保育目標などを踏まえた実践に取り組むとともに、年2回行う自己評価を通じて振り返りを行っています。さらに職員は、年度末の法人全体会議に参加し、理事長の講話により理念、方針、当該年度の重点事項などを共有しています。保護者には、入所説明会、保護者懇談会において保育目標と保育実践の関係をわかりやすく説明し、園の保育内容に対する理解が深まるよう努めています。</p>	

#### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者評価結果
【2】 I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>鶴見区園長会に参加し、国、横浜市の保育政策の情報を収集し、法人園長会で共有しています。さらに園内のミーティングなどで職員に説明し、園が取り組むべき課題の抽出に役立っています。さらに横浜市の「子ども・子育て支援事業計画」を通じて、横浜市の保育の施策の方向性を把握しています。また、同計画のニーズ調査結果や、保育需要の将来見通し、待機児童の状況などの情報を収集し、経営の参考に役立っています。法人園長会では、各園の収支、法人全体の財務状況を共有するほか、顧問税理士による経営分析、助言を運営に反映するよう努めています。</p>	
【3】 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>定期的に行われる法人園長会では、各園または法人全体で取り組むべき課題を共有し、この解決策を検討し、実践しています。特に人材確保では求人広告の出稿、法人ホームページでの募集、就職フェアへの出展などに取り組んでいます。さらに人材育成では、キャリアパスの運用のほか、法人研修、園内研修、外部研修への参加、労務管理の充実など、職員のやる気向上や、継続雇用に向けた労務管理などに取り組んでいます。経営課題は理事会、評議員会と共有し、必要な助言、指導を受けるとともに、事業計画、予算、事業報告、決算の検討、承認を受けるなど、法人と園の組織運営が機能しています。</p>	

#### 3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価結果
【4】 I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人では、2019年を始期とする5年間の「中・長期計画」を作成しています。計画は冒頭に理念・方針・目標を示すほか、計画の位置づけとして「法人のあるべき将来像」「地域住民の福祉の向上」を目指すことを明らかにしています。この実現に向けて「経営基盤」と「安定運営」の項目で具体的取り組みを示しています。安定運営の項目では「組織の見直し」と「施設・環境整備」に分かれ、検証可能な具体的な内容となっています。計画はマニュアルに掲載し、参照時に閲覧することで職員への周知に努めています。社会経済情勢の変化や、新たな課題が生じた際、適宜見直しを行っています。</p>	
【5】 I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人では毎年度、中長期計画を踏まえて単年度の事業計画を作成しています。計画書は、冒頭に理念、保育方針、保育目標を示し、計画はこの実現に向けた構成となっています。記載は法人全体で取り組む共通内容と、「各事業所独自の取組」に分かれ、法人系列の保育園4か所、キッズクラブ2か所、公益事業1か所の取り組みが示されています。取り組みは具体的内容となっており、実施後の検証が可能な記載となっています。年度終了後には、各園の実施状況を踏まえ、法人園長会で振り返りを行い、事業報告で検証、評価結果をまとめています。さらに振り返りの結果を踏まえ、課題を次年度の事業計画に反映するなど、PDCAサイクルで運用しています。</p>	

(2) 事業計画が適切に策定されている。	
【6】 I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
<コメント> 事業計画は、法人全体の共通部分と各園（事業所）の独自の取り組みで構成されています。職員会議では当該年度の振り返り結果を踏まえて次年度の取り組みをまとめ、法人園長会議に提案して成文化されています。さらに事業計画は予算とともに理事会に提案し、承認を得ています。法人園長会議では、各園（事業所）からの報告を共有して事業の進捗管理を行い、年度末に振り返りを行ったうえ、課題の解決策を次年度の事業計画に反映しています。年度終了後、法人園長会では、各園、法人全体の事業の振り返りを行った上、事業報告にまとめ、決算とともに理事会の承認を得ています。	
【7】 I-3-(2)-② 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。	a
<コメント> 「園のしおり」（重要事項説明書）には、保育理念・保育方針・保育目標のほか、事業計画の主な内容が示されています。しおりの参考資料には全体的な計画、食育計画なども示し、保育内容をわかりやすく説明する仕様となっています。全体懇談会などの場で保護者に説明を行い、園の取り組みに対する理解を深めてもらっています。なお、説明にあたっては、写真も交えたスライドを使って説明し、より理解が深まるよう工夫をしています。全体懇談会はコロナ禍の間はオンラインで開催していましたが、今年度から集合形式とオンライン形式を併用した形で開催し、保護者の感染症に対する不安解消、利便に配慮して開催しました。	

#### 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		第三者評価結果
【8】 I-4-(1)-① 保育の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a	
<コメント> 全体的な計画をもとに年間指導計画を作成しています。これを踏まえて月間指導計画を作成し、保育実践に取り組んでいます。毎月、月間指導計画をもとに振り返りを行い、課題解決策を次月の計画に反映しています。これらを積み上げ四半期に一度、年間指導計画の振り返りを行い、課題解決策を次期に反映しています。保育士、保育所の自己評価を行うとともに保護者アンケートを行うなど、自己・他者評価を通じて保育実践・運営の振り返りを行っています。保育所の自己評価は報告書にまとめ保護者と共有しています。当園ではPDCAサイクルを通じて保育計画の振り返り、自己評価を行い、保育の質の向上に取り組んでいます。		
【9】 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a	
<コメント> 職員は毎年度、前期・後期の2回に分けて自己評価を行っています。自己評価シートには階層別に「目指す姿」が示され、職員はこれを成長目標に設定して保育実践などを振り返っています。評価の分野は「基本行動」と「専門性」に分かれ、階層（経験年数）別に評価項目が異なり、それぞれ5段階で評価を行っています。職員の自己評価結果と年度末に行う保護者アンケートの結果を踏まえて、当園では「保育所の自己評価の結果」をまとめ、課題・改善点を示しています。保護者には掲示を通じて周知を図るとともに、職員会議、ミーティングを通じて職員と課題の共有、改善策の検討を行っています。		

## II 組織の運営管理

### 1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。		第三者評価結果
【10】 II-1-(1)-① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a	
<コメント> 園長は年度当初の職員会議で事業計画を示し、当該年度の方針、具体的活動を共有しています。さらに「職員へ伝えたいこと」を示し、法人が進める重点事項を伝えるとともに、園内での取り組みや留意事項を共有しています。園長は運営全体計画（組織図、職務分担表を含む）を示し、自らの役割と責任を明らかにするとともに、個々の職員に求める担当・役割を伝え、年間を通じて職員の取り組みを支援しています。計画には、有事の際の指揮命令系統を示すとともに、園長不在時には次席の主任保育士が指揮を執る仕組みとなっており、年度当初の職員会議で共有し、災害時に備えています。		

<p>【11】 II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園長は児童福祉法、保育所保育指針、社会福祉法、労働基準法などの関係法令通知の資料を収集・把握し、認可保育園の管理者、社会福祉法人の職員、労務管理の責任者として、園の運営管理に取り組んでいます。園長は、法人園長会に参加するほか、横浜市・鶴見区・関係団体・教育研修事業者の開催する研修会に参加して、保育園運営に必要な知識・技術を習得し、資料は運営における参考資料として活用しています。さらに職員にとっても必要な情報は、職員会議などの場で伝えるほか、資料提供を通じて共有するよう努めています。保育に限らず、神奈川県や横浜市が進める環境対策の推進に努め、廃材の再利用などに取り組んでいます。</p>	
<p>(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>	
<p>【12】 II-1-(2)-① 保育の質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>外部の講師を招へいし、保育観察に基づく講評を受け、保育実践の参考にしています。また、育成担当の理事を講師に定期的に園長研修を開催しています。研修では「ゆるやかな担当制」や「主体性をはぐくむ保育」などのテーマを深め、職員とも共有しています。玩具や家具などの環境設定に工夫するなど、実践に反映するよう努めています。園長は主任保育士と協議しながら、階層や個々の職員の課題に応じた研修計画を作成し、該当職員を外部研修に派遣しています。さらに園内研修のほか、法人全体で取り組むべき課題などを踏まえ、マナー研修やコミュニケーション研修を企画し、開催して法人全体の職員の資質の底上げを図っています。</p>	
<p>【13】 II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>法人では、健全な財務を通じた安定した経営のため税理士の助言を受けるほか、労務管理の面では社会保険労務士の助言を受けて運営に反映しています。人材確保・異動は法人で行い、担任などの人員配置は園で行っています。職員の希望を踏まえて個人の資質、人材育成、全体のバランスなどに配慮しながら、職員集団としての能力を最大限に発揮できる体制にしています。職員の事務時間の確保のため、職員アンケートを実施し、業務内容の分析と職員体制の見直しを行うなど、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。また、土曜出勤のシフト調整を行うほか、有給休暇が公平に取得できるよう処遇の改善に努めています。</p>	

## 2 福祉人材の確保・育成

<p>(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。</p>	第三者評価結果
<p>【14】 II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>法人では「人材育成方針」を作成し、これに基づいて職員の教育・研修を行っています。当該方針では「保育の専門性」「社会性」「人間性」を重視し、この実現のために「法人役割」を明らかにしています。これを踏まえて「保育士キャリアパス基準表」を設定して、階層別に求められるスキル、職責、職務内容、任用要件、等級など、自ら職業能力の開発に取り組むキャリアパス制度を運用しています。職員採用は法人本部で一括して行い、職業紹介事業者への依頼、養成校への働きかけ、就職フェアへの出展のほか、ブログでの情報発信を通じて法人、保育園の魅力を広く伝えています。</p>	
<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>自己評価シートには期待する職員像として「目指す姿」が階層別に示されています。さらに保育士キャリアパス基準には、階層別に求められるスキル、職責などが示され、職員が専門職としての将来像を描くのに役立っています。また、職員は「共有シート」「自己評価シート」を使って、課題・成果・目標などの管理を行い、園長は面接での助言、指導を通じて、職員の職業能力の開発を支援しています。法人では「能力」「態度」など、8分野の項目を「8つの力」として位置づけ、人事評価に反映しています。これを踏まえた自己評価は、考課と連結して処遇改善にメリハリをつけるなど、総合的な人事評価システムとして運用しています。</p>	
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<p>【16】 II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>労務管理の責任者は園長となっています。主任保育士は有給休暇申請の窓口となっており、全体的に公平に取得が進むよう調整を行っています。また、園長とともに全職員の勤務状況、有給休暇の取得状況を確認し、必要な職員には休暇取得を勧奨しています。健康診断やストレスチェックを年1回実施し、必要な職員には法人に在籍する臨床心理士の面接を受け、必要な支援を行っています。産休・育休の取得の推進、復帰後の短時間勤務、固定時間勤務など、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。共済組合に加入してワークライフバランスを推進するほか、退職共済制度の加入により退職後の生活設計に役立ててもらっています。</p>	

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
【17】 II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
<コメント> 自己評価シートには、階層別の期待する職員像として「目指す姿」が示され、職員の間で共有されています。職員は「自己評価シート」「成長課題シート」を使って、個人の課題抽出と、抽出された課題の解決に向けた目標管理を行っています。園長は年2回以上の面談を通じて、個々の職員の課題・目標を共有し、必要な助言を通じて職員の職業能力の開発を支援しています。評価・面接は、前期・後期の2回に分けて行い、前期の面接は中間評価を行うもので、後期は年度の振り返りを行うものです。後期の振り返りでは、年間を通じて目標の達成度を評価し、課題は次年度に反映するなど、PDCAサイクルを通じて目標管理を行っています。	
【18】 II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a
<コメント> 自己評価シートには、階層別の期待する職員像として「目指す姿」が示され、職員の間で共有されています。法人の人材育成方針には、8つの力として「知識力」など4つの能力、「積極性」など4つの能力を示しています。成長課題シートに反映して職員の目標管理に反映するとともに、研修を通じて職員の自己研鑽を支援しています。キャリアパス基準表には、必要とされるスキル、必要な研修、等級が示され、これらを踏まえた職員研修計画を作成し、園内研修の実施、キャリアアップ研修など外部研修への職員の派遣を行っています。受講者は受講レポートを作成して振り返り、会議での発表を通じて成果を共有しています。	
【19】 II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
<コメント> 入職時には資格証の提示を求め、複写を保管しています。また、横浜市キャリアアップ研修など、園から派遣された研修の修了書の提示、複写を保管するなど、個々の職員の研修受講履歴の管理を行っています。職員研修計画に沿ってキャリアアップ研修、鶴見区などの外部研修に職員を派遣しています。事業計画に示す園内研修では、年齢別研修を年3回、全体研修を年1、2回、法人の系列園で保育を行う交換保育、担当制導入に向けた研修、主体性・自主性を尊重した保育研修などを開催しています。さらに経験年数に応じたOJT研修など、全体の保育水準の底上げに取り組んでいます。	
(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。	
【20】 II-2-(4)-① 実習生等の保育に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
<コメント> 実習生の受け入れマニュアルを作成し、受け入れの意義を示して職員と共有しています。オリエンテーションを実施し、保育目標、子どもへの配慮、個人情報保護などについて実習生に説明しています。養成校の方針、ねらい、本人の希望を踏まえて実習プログラムを作成しています。指導職員は横浜市の実習指導者研修に参加し、研修成果を全職員と共有しています。実習生は毎日目標を立て、1日が終了したところで担当職員と振り返りの機会をもち、達成度を評価しています。最終日には園長、主任保育士も参加して総括を行うなど、実習が実りある学びの場となるよう指導に努めています。	

### 3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者評価結果
【21】 II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。		a
<コメント> 法人ホームページには「情報公開」のコーナーを設け、事業報告、決算を掲載するほか、系列各保育園の第三者評価結果などを公開しています。さらに福祉医療機構の現況報告に事業報告・決算を公開し、広く情報開示に努めています。苦情解決委員の設置・仕組みを玄関に掲示するほか、ホームページ、重要事項説明書に掲載し、広く周知に努めています。さらにホームページには、法人設立の理念、保育方針、保育目標を掲載して、地域や社会に対して法人・保育園の存在意義を伝えています。さらに地域の子育てイベントや関係者の会議に参加し、パンフレットの配布、プレゼンテーションなどを通じて情報の発信に努めています。		
【22】 II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。		a
<コメント> 事務や会計などのルール、権限、責任体制については、定款、経理規程、運営全体計画に示され、職員の間で共有されています。園長は、これに沿って運営、管理を適正に行っています。会計については、毎月会計処理の結果を税理士事務所と共有し、税理士の定期的確認、指導が行われています。財務は税理士、労務管理は社会保険労務士の助言によって、適正に事務が執行されています。6月の理事会の前に監事による業務、会計監査が行われ、結果は理事会に報告されています。横浜市の指導監査を定期に受け、指摘事項を職員会議で共有し、運営管理内容の改善に結び付けています。		



#### 4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。		第三者評価結果
【23】	Ⅱ-4-(1)-① 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全体的な計画、マニュアルには、地域とのかかわりが明記され、年間を通じて地域支援の活動に取り組んでいます。玄関ホールには、地域の社会資源として病児保育の施設、鶴見区子育てサポートや「わっくんひろば」など、保護者に情報提供を行うほか、必要な社会資源につなげるよう努めています。さらに地域の行事への参加では、卒園児を招いた「おしゃべり会」の開催、尻手地区開催のイベントへの参加、子育て世帯との情報交換の実施、近隣小学校や保育園の行事への参加など、地域の様々な交流の機会を持っています。また、運動会、地域の夏祭りなどの行事に参加しています。</p>		
【24】	Ⅱ-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ボランティア受け入れマニュアルを作成し、受け入れの意義を示して職員と共有しています。小学校との交流を通じて、子どもたちの就学に対する意欲をはぐくむよう取り組んでいます。受け入れマニュアルには子どもの発達や注意事項、個人情報保護、心構え、持ち物などの説明の手順を示し、事前のオリエンテーションで伝えています。小学生の見学や中学生の職業体験には積極的に協力し、子どもたちと体験者の貴重な交流を支援しています。また、園長は小学校、中学校のPTA会合に参加するほか、学校行事の運動会や授業参観などにも参加し、関係者との交流に努めています。</p>		
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
【25】	Ⅱ-4-(2)-① 保育所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>鶴見区役所が、関係機関のリストを冊子（つるみDE子育て）にして提供しています。園では関係のある機関・団体をリストにして職員と共有しています。職員は保護者のニーズに応じて必要な社会資源につなげるよう取り組んでいます。園長は鶴見区園長会に参加し、地域の共通課題に対して、関係者と協働して解決に努めています。要保護児童地域対策協議会に参加し、個別のケースに対する支援策を展開できるよう協働しています。鶴見区の保健師、ケースワーカーとの関係づくりのほか、必要時に連携がとれるよう、児童相談所、地域療育センター、子ども家庭支援センター、保健所の担当者との関係づくりに努めています。</p>		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
【26】	Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園の苦情解決第三者委員は、地域の方を選任するなど、地域の声を保育の質の向上に反映するよう努めています。子どもたちが地域の伝承文化に触れる機会をもつため、獅子舞保存会に実演をお願いしています。園長は近隣の小学校、中学校のPTA会合に参加し、学校関係者との関係づくりに努めています。地域の夏祭り、運動会、他の保育園発表会に参加し、関係者との交流を通じて福祉ニーズや生活課題の把握に努めています。「1歳児と遊ぼう」など育児講座を開催し、地域の子育て家庭を支援するほか、見学会に参加した保護者の子育て相談を行っています。また、鶴見区の子育て支援事業に積極的に協力しています。</p>		
【27】	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年に1回、卒園児を対象にした「おしゃべり会」は、子どもたちの拠り所としての機能を果たしています。同様の趣旨で卒園児を運動会に誘って、職員や子どもたちとの交流の機会をもっています。また、地域の関係者との交流のため小・中学校のPTAに参加するほか、夏祭り、運動会、他の保育園の発表会など地域イベントに参加しています。また、園舎はマンションに併設されていることから、管理組合の協力のもと垂直避難訓練などに取り組んでいます。</p>		

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### 1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		第三者評価結果
【28】	Ⅲ-1-(1)-① 子どもを尊重した保育について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育理念には「一人ひとりの最善の利益の保障」を明記し、全体的な計画では「人権を尊重し、プライバシーを保護すること」を明らかにしています。マニュアル冒頭には「児童憲章」を示し、児童福祉に関わる専門職としての行動規範として位置付けています。子どもの人権を尊重するため、職員は法人研修の場で児童憲章を確認するほか、定期的に「人権擁護のためのセルフチェックリスト」を使って、日頃の保育実践の振り返りを行っています。全体的な計画では、子ども同士の関係性の構築に向けた保育内容を示し、実践しています。</p>		

<p>【29】 Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護に配慮した保育が行われている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>マニュアルには、「個人情報に関する基本方針」があり、基本方針と具体的な対応が示されています。手順書には、おむつ交換や着替えなどの際に肌の露出を避けるためにコーナーで行うなど、羞恥心に配慮することを示しており、実践しています。また、環境面では幼児クラスのトイレには扉をつけるほか、子どもたちにはドアノック、声かけなど、利用方法を指導し、互いに羞恥心に配慮する関係づくりに努めています。水遊び、プールのシャワーの際は、カーテンを使うなど、羞恥心に配慮しています。園内での写真の扱いは事前にアンケートを実施して、公開の承諾を得ています。また、生活場面での写真撮影は禁止しています。</p>	
<p>(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。</p>	
<p>【30】 Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園のパンフレットは区役所や尻手地区の子育てイベントにおいてもらっています。パンフレットには、保育目標、園の概要、1日の流れ、一時保育の実施などについて、写真とイラストを用いてわかりやすく掲載しています。園のホームページ上には、保育理念、保育方針、保育目標、安全な食への取り組み、年間行事予定、見学会の案内などを掲載しているほか、写真を用いて活動内容を紹介し、利用希望者が保育所選択に必要な情報を積極的に提供しています。見学については水曜日の10時から1時間位を予定していますが、保護者の希望に沿って行っています。園長が園のパンフレットなどに沿って、園の保育の特色などをていねいに説明しています。パンフレットとホームページの掲載内容は法人の園長会で定期的に見直しを行っています。</p>	
<p>【31】 Ⅲ-1-(2)-② 保育の開始・変更にあたり保護者等にわかりやすく説明している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>保育の開始にあたっては、園のしおりと重要事項説明書に沿って、入園説明会及び個人面談で保護者に対する説明を行っています。重要事項説明書は毎年度作成しており、在園児の保護者にも進級時に配付して、変更事項を中心に年度初めの保護者全体懇談会で説明しています。わかりやすいようにスライドも使用しています。入園時、進級時とも、重要事項の説明に関する保護者の同意書を受領しています。日本語での会話が難しい保護者に対しては、事前に確認することや、翻訳アプリや通訳の依頼等の手順がルール化されています。また、ルビ付きの資料を準備するなどして対応しています。</p>	
<p>【32】 Ⅲ-1-(2)-③ 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>保育所の変更にあたり、保育の継続性に配慮した適切な対応を行うよう、子どもの状況に関する情報を転園先の保育所などに引き継ぐ手順を定めています。転園先への引き継ぎは、保護者の依頼があれば、所定の書式を用いて行うこととしています。また、保護者に対しては卒園後や転園後も園長及び主任が窓口となって、いつでも相談対応を行うことを伝えています。卒園児に対しては20歳までの年賀状や卒園児が集まる夏の「おしゃべり会」の開催、運動会などの行事への招待等を行っています。</p>	
<p>(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>	
<p>【33】 Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>子どもの満足度については、日々の活動する様子や表情、言動など子どもの姿から、保育の専門職の視点によって評価を行っています。さらに保護者の満足度については、行事後アンケート、年度末の保護者アンケート、年2回の保護者懇談会での意見交換を通じて把握しています。3～5歳児は年1回個人面談を行うほか、年間を通じて保護者の希望に応じて面談を行い、相談援助を行うほか満足度の把握に努めています。さらに園長、担任が保護者懇談会、クラス懇談会に出席し、意見や要望を把握するよう努めています。保護者の意見や要望は職員会議で共有し、保育内容や行事内容の改善に生かしています。</p>	
<p>(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>	
<p>【34】 Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>苦情解決体制は、苦情解決責任者を園長、苦情受付担当者を主任とし、第三者委員を2名配置しています。制度の概要は玄関に掲示するほか、重要事項説明書に記載しています。また、玄関には意見箱を設置し、意見・要望を出しやすい環境をつくっています。このほか行事後アンケート、年度末の保護者アンケートを実施し、潜在化しがちな意見、要望の把握に努めています。意見・要望は職員会議で共有し、改善を通じて保育の質の向上につなげています。苦情・要望には、申し出から解決に至る経緯を文書で記録に残し、申し出者に解決策を示しています。内容によっては、名前を伏せて保護者懇談会などで公表しています。</p>	

<p>【35】 Ⅲ-1-(4)-② 保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>重要事項説明書には、苦情解決責任者（園長）、苦情受付担当者（主任）、第三者委員2名（連絡先含む）など相談体制のほか、かながわ福祉サービス運営適正化委員会の連絡先など、複数の相談先があることを示し、利用者の利便性に配慮しています。入所説明会、保護者懇談会で保護者に伝えるとともに、掲示を通じて日常的に周知しています。保護者が相談をしたいときは相談室を使用し、意見を言いやすい環境設定に努めています。また、保護者とは連絡帳の交換、送迎時の会話を通じて育児の不安、困りごと、要望などを把握し、必要に応じて個人面談を行うほか、年に1回、保護者との個人面談は定期的に行っています。</p>	
<p>【36】 Ⅲ-1-(4)-③ 保護者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>職員は送迎時、笑顔で日中の子どもの様子を伝え、家庭での様子を確認しています。職員は1つ以上、日中のエピソードを伝えるよう心がけています。担任ではない職員も保護者に積極的に声をかけるなど、園全体で個々の子どもの情報を共有するよう努めています。意見箱を玄関に設置するほか、行事後や年度末の保護者アンケートを通じて、潜在化しがちな保護者のニーズを把握しています。苦情はマニュアルの手順に沿って対応し、記録に残しています。対応に時間を要する場合、保護者が見通しをもてるよう進捗状況を伝えています。苦情内容は職員会議で共有し、必要な改善策を検討、実践するなど、保育の質の向上につなげています。</p>	
<p>(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。</p>	
<p>【37】 Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>マニュアルには「災害時の役割」が示され、役割、指揮命令系統が明確になっています。災害対応マニュアルを各保育室に整備して閲覧、共有するほか、発災時でも活用できるよう手順書（概要版）を掲示しています。ヒヤリハットを集計することで時間、場所、保育内容など、発生に至る傾向を数量的に把握しています。さらに提供資料、事故報告書の事例分析を通じて事故予防、再発防止策の検討を行うほか、毎月15日に行う安全点検に役立てています。外部の救命救急研修の受講のほか、消防署職員によるAED操作研修、救命対応訓練を行い、緊急時に備えています。</p>	
<p>【38】 Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>運営全体計画には、保健分野に関する職員分担が示されています。感染対策では嘔吐処理をはじめ、マニュアルに示される疾病対応の園内研修を実施しています。また、新型コロナウイルスをはじめ感染症対策はマニュアルのほか、手順書（概要版）を常備して実践しています。園の感染情報はメール配信や掲示で周知し、行政提供のサーベイランス情報はメール配信により保護者に注意喚起するとともに、掲示をして周知に努めています。職員はインフルエンザの予防接種を受け、毎日、検温、こまめに手指消毒を実施し、玩具の消毒は徹底して行うなど、積極的な感染症対策を実施しています。</p>	
<p>【39】 Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>マニュアル、運営全体計画には、組織図が示され発災時の指揮命令系統が明らかになっています。年間を通じて毎月、火災、地震、水害、不審者など様々な事態を想定した避難訓練を実施しています。消灯訓練や非常食の試食なども行っています。特に鶴見川、多摩川が近いため、管理組合と連携してマンション上階への垂直避難など、水害訓練を積極的に実施しています。発災時の安否確認ができるよう災害ダイヤル・配信メールなどで保護者と情報を共有できるようにしています。毎年9月1日には災害伝言ダイヤルの視聴訓練も実施しています。非常食、災害備品などを保管し、備品リストによって賞味期限などを管理しています。</p>	

## 2 福祉サービスの質の確保

<p>(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。</p>	第三者評価結果
<p>【40】 Ⅲ-2-(1)-① 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>マニュアルには、保育の質の安定を図るため標準的な保育の実施方法を示しています。マニュアルには保育手順、母乳・ミルク、子どもの接し方への配慮などが明記され、これを踏まえて手順書を作成、実践しています。全職員が参加する法人会議において、理事長、園長を中心としてマニュアルの確認をするとともに、日常的に先輩職員が経験年数の若い職員にOJTを通じて指導するなど、保育水準の標準化を図っています。マニュアル、手順書は、年度初めの職員会議で変更点も含んで確認しあっています。園長、主任は、保育観察を通じて標準的な実施方法が遵守されているか確認をしています。</p>	

【41】 Ⅲ-2-(1)-②  
標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。

a

<コメント>

法人では、法人全体で年齢別研修を行い、マニュアルに示される標準的な保育の実施方法の検証、評価を行っています。さらに臨床心理士、保育アドバイザーなど識者によるアドバイスをマニュアルの見直しに反映するなど、外部や他の専門職の意見も参考にしています。また、年度末の保護者アンケート結果を踏まえ、保護者の意向を分析しています。分析結果が、保育の手順に影響するもので、かつ見直しが保育の質の向上につながることを期待できる場合は、マニュアルの見直しに反映しています。マニュアルを見直した場合、全体的な計画、年間指導計画など保育計画との整合性を図り、見直し結果が実践に確実に反映されるよう取り組んでいます。

(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

【42】 Ⅲ-2-(2)-①  
アセスメントにもとづく指導計画を適切に作成している。

b

<コメント>

指導計画の責任者は園長と主任です。法人で統一されたアセスメントの手順が決められ適切にアセスメントが実施されています。保護者と子どもの情報は入園時の入所時個人面談記録や保護者記入の児童票や生育歴、1週間の生活リズム表などで把握しています。担任が全体的な計画をもとに、クラスで話し合っ指導計画を策定し、子どもや保護者のニーズも明示されています。必要に応じて栄養士、看護師、臨床心理士、横浜市東部地域療育センターなど専門機関の職員の助言なども反映しています。指導計画は、クラスで評価、振り返りを行い、次月に生かしています。支援困難ケースは個別日誌をもとに臨床心理士、鶴見区の保健師、横浜市東部地域療育センターなどの助言を取り入れて作成し、保護者の同意を得て適切な保育を提供できるよう努めています。今後は、全園児一人ひとりに、アセスメントおよび個別指導計画を作成するとより良いでしょう。

【43】 Ⅲ-2-(2)-②  
定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。

a

<コメント>

指導計画の見直しや評価、保護者の意向把握や同意を得る手順は、業務マニュアルに記載されています。次月の指導計画は、月末までにクラス担任が他の職員の意見を参考に見直し、主任、園長が確認し、変更があれば修正しています。保護者の意向と同意は、送迎時の会話や連絡帳、あるいは個人面談や保護者アンケート等で把握しています。緊急時の計画変更は園長の責任で行います。週案の内容を緊急に変更する場合は、日々の昼ミーティングで全体周知を図っています。指導計画変更の提案から検討は、園長会議や職員会議で行い、指導計画変更後には職員会議などの会議体で職員に周知しています。評価見直しにあたっては、保育の質向上に向け課題を明確にし次回の指導計画作成に生かしています。

(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

【44】 Ⅲ-2-(3)-①  
子どもに関する保育の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。

a

<コメント>

子どもの発達状況や生活状況は、法人で定めている「入所前面談記録」「児童票」や「発達記録」などの書式を用いて個別に記録を行っているほか、指導計画の保育士の振り返りへの記載を行い、個別指導計画に基づく保育が実施されていることを確認できるようにしています。記録の書き方については業務マニュアルに記載して、職員間で差異が生じないようにしています。また、適宜園長や主任等のアドバイスなどがあり、学び合っています。子どもの発達状況や生活状況の記録類は、所定の場所に保管され、必要な職員間で情報共有ができる仕組みを整備しています。また、日々の昼ミーティングや月に一度の職員会議等で園内の情報を整理しながら、職員間で情報を共有するよう努めています。

【45】 Ⅲ-2-(3)-②  
子どもに関する記録の管理体制が確立している。

a

<コメント>

社会福祉法人 あおい会で作成された「個人情報マニュアル」は「保育園のしおり（重要事項説明書）」にも記載し、保護者に説明しています。個人情報の収集や提供に関することや利用目的、漏えい、紛失、改ざんなどの防止について、子どもの記録についての保管、保存、廃棄などの記載があり、職員に周知しています。記録管理の責任者は園長です。年に1回は園内研修をして職員に指導し、入職時は園長から説明を受け誓約書にサインしています。職員は個人情報保護規程についてきちんと理解し遵守しています。保護者に対しては入園時の入園（重要事項）説明会、在園児に関しては全体懇談会で個人情報保護やプライバシー保護に関する内容をきちんと説明し保護者の同意を得ています。

## 第三者評価結果

事業所名：鶴見ルーナ保育園

### A-1 保育内容

A-1- (1) 全体的な計画の作成	第三者評価結果
<p style="margin-left: 20px;">A-1-(1)-①</p> <p>【A1】 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて全体的な計画を作成している。</p> <p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全体的な計画は、児童憲章や児童の権利に関する条約などの理念を踏まえ、保育所の理念や基本方針に沿い、また、小学校連携、行事、子育て支援などは、地域の状況を考慮し作成しています。法人の園長会で作成しており、毎年2月に職員の意見を踏まえて、見直しを実施しています。保育所保育指針が示している養護にかかわる配慮事項、教育における0歳児の3つの視点と1歳以上児の5領域について、ねらいと内容、職員の配慮事項を記載しています。全体的な計画は、園の保育理念や保育方針、保育目標に基づいて、年齢ごとの保育目標を設定し、特色ある教育と保育について記載しています。地域の実態に対応した保育事業と行事への参加については、職員会議などでの職員の意見を反映させて、園長と主任が中心となって作成しています。2月に開催する法人の系列全園の全職員が参加する法人全体会議では、次年度の全体的な計画を配付して理解を深めています。</p>	a
<p>A-1- (2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開</p> <p style="margin-left: 20px;">A-1-(2)-①</p> <p>【A2】 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。</p> <p>&lt;コメント&gt;</p> <p>各保育室は採光が良く、24時間換気システム、温湿度計や空気清浄機を備え、エアコンを使用して、適切な温湿度管理がされています。設定の目安はマニュアルに記載しています。換気に関しては排煙窓を利用し常時行っています。音環境に対しては吸音材を各保育室天井に設置しています。園舎や園内はマニュアルに沿って掃除や消毒が行われ、ワックスかけ、換気扇掃除、寝具の乾燥を定期的に行い、清潔が保たれています。保育室は床暖房を取り入れています。子ども用のイスやテーブルは神奈川県産のヒノキを使用しています。保育室の玩具や絵本は、子どもの興味や年齢に応じたものを自分で自由に取り出せるように配置しています。トイレは明るくやわらかな色彩になっています。午睡、食事は適切な環境になるように配慮しています。子どもが一人で落ち着きたいときは、カーペットや、子ども用ソファなどを置き、子どもが自分のスペースで自由にくつろげるように工夫しています。玩具、トイレの清掃、消毒などはチェック表で漏れがないように管理しています。</p>	a
<p style="margin-left: 20px;">A-1-(2)-②</p> <p>【A3】 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。</p> <p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子どもの心身の成長や課題については入園時の家庭との面談や児童票、生活リズム表等を活用し、生育歴や発達状況を把握し一人ひとりの個人差を尊重して保育にあたっています。0～2歳児クラスでは、ゆるやかな育児担当制を導入し、個々の状況に応じた保育を行うよう努めています。子どもの気持ちを尊重し、3～5歳児クラスでは、自分で遊びを選べるようにするなど、自分の気持ちを言えるように援助しています。まだ、言葉で自分の気持ちを伝えられない0～2歳児などは、喃語や、表情を見て気持ちを代弁し、子どもの気持ちに共感し、受け止めています。保育士は、子どものやる気を起こすようなかわり方を意識しています。保育者は子どもの気持ちに寄り添い、子どもの顔を見てスキンシップを図り、安心して自分の気持ちを表現することができるように努めています。常に穏やかに話をし、子どもとの信頼関係が育つように努めています。</p>	a
<p style="margin-left: 20px;">A-1-(2)-③</p> <p>【A4】 子どもが基本的な生活習慣を身につけることのできる環境の整備、援助を行っている。</p> <p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園では入園時に児童票や生育歴を保護者に記入してもらい、家庭での子どもの様子を把握して、子どもの姿について保護者と共有し子どもの発達に合わせた食事、睡眠、排泄、身支度などの生活習慣が身につくように援助を行っています。子どもの自立心をはぐくむ前向きな言葉かけで子どもの主体性を尊重して対応しています。子どもに対して行った援助方法や声かけの内容、その時の子どもの様子などは、職員間で共有しています。子どもが日々の生活の中で楽しく生活習慣を身につけられる工夫として手洗い・うがい・歯磨きなどは方法やその理由等も知らせています。手洗いは保育者と一緒に、実際に手を洗いながら視覚的、実践的に手洗いの大切さを伝えています。日常の着替え、片付けなどでは、子どもが自分でしてみようという気持ちを大切にしています。保育者は、子どもができた時にはほめ、積極的に取り組めるように工夫しています。</p>	a
<p style="margin-left: 20px;">A-1-(2)-④</p> <p>【A5】 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。</p> <p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園は指導計画の中で子どもの主体性を重要視しており、日々の活動は子ども主体になるよう子どもの思いや意見を引き出し反映しています。0～2歳児クラスでのゆるやかな育児担当制の実施や3～5歳児クラスは遊ぶ場所や物を自分で選んで遊ぶことができる、主体性を大切にしたい選択制保育を実施しています。4、5歳児クラスでは、法人合同の観劇や遠足、マンションの広場での遊びなどの活動を通して、社会的ルールや態度を身につけられるようにしています。また、身近な自然や地域の人と触れ合うことができるよう努めています。</p>	a

<p>A-1-(2)-⑤ 【A6】 乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 0歳児の保育室は、ゆったりとしたスペースで、家で過ごすようにくつろいで快適に過ごせるように環境設定を工夫しています。遊び、午睡、食事のスペースを分け、安全な環境に配慮しています。保育室は子どもの視線の高さに合わせた遊具を備え、柔らかい触感のもの、音のするものなど、感覚的に子どもの興味関心をはぐくむ環境になっています。保育士は、子どもの表情を見ながら声をかけたり、発する声から機嫌を把握しています。子どもが喃語で話しかける言葉を、意味のある言葉に変えて返すなどしながら、子どもの自己肯定感をはぐくむようにしています。保護者との連携では連絡ノートを使い、園での様子を丁寧に伝え、送迎時は家庭での子どもの様子や保護者の様子にも気を配るなど、保護者とのコミュニケーションを大切にしています。</p>	
<p>A-1-(2)-⑥ 【A7】 3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 1、2歳児の特色として、自我がはっきりとしてくる時期なので、子どもの気持ちを大切にして、子どもが無理なくできる事は、それに応じたかわりをするように努めています。ゆるやかな育児担当制を導入し、愛着関係を築き、個々の状況に応じた援助ができるようにしています。子どものやりたい気持ちを大切に保育にあたり、保育士は子どもが自分で満足いくまで遊べるように子どもの傍らで様子を見ながら安全に配慮して見守っています。誉め言葉をかけ、子どもの気持ちに寄り添っています。探索活動の時には、保育士は子どもの動きから何をしたいのかを考え、それに近い遊びを取り入れ、子どもが遊びに充実感を持てるように努めています。朝、子どもが集まる場では、異年齢でのかかわりがあります。保護者とは、連絡帳や降園時の会話で子どものエピソードを伝え、園への要望を把握するなど、子育てが家庭と連携してできるように園全体で配慮しています。</p>	
<p>A-1-(2)-⑦ 【A8】 3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 3歳児は、個々の興味や関心を把握し活動が発展していくようにかかわり、集団活動の中で保育士を介しながら、遊びが広がるようにしています。鬼ごっこなど簡単なルールのある遊びを通じ、みんなで遊ぶ楽しさを感じられるように配慮しています。4歳児は前半は個としてとらえ3歳児の計画を継続し、後半は一人ひとりの良さを認め合い集団の中で自分の力を発揮できるようにしています。5歳児は、折り紙から絵本を題材にしたペープサートの作成まで発展しました。他クラスの前で上演するまで、クラス全体で意見を出し合い、担任と話し合いながら完成していくように努めています。自主的な取り組みを大切にし、一人ひとりが力を発揮できるようにしています。毎日の活動時のドキュメンテーション、園便りの配付、懇談会、保育参加等で、保護者に子どもの育ちや取り組んできた活動をより知ってもらえるようにしています。また、園便りを地域へ配付し地域の方に保育内容を知っていただいたり、運動会では近隣保育所や第三者委員、小学校の先生を招待しています。園児の就学先には、幼保小連絡会や就学前の情報共有の際伝えていきます。</p>	
<p>【A9】 A-1-(2)-⑧ 障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 園舎内にはスロープで段差無く入る事ができ、園内は多目的トイレの設置をし、バリアフリー構造になっています。配慮の必要な子どもについては、障がい児指導計画を作成し保護者と話し合い、課題について共有しています。また、個別の指導計画で立案したねらいをクラスの月間指導計画に反映させています。クラスではお互いを認める気持ちが芽生えるような援助をしています。職員は障がいに関する外部研修等を受講し、障がいのある子どもへの理解やかかわり方を学び、園内研修を実施しています。保護者と連携を密にし、定期的に臨床心理士の保育観察後ケース会議を行い知識や情報を得ています。横浜市東部地域療育センターなど専門機関の助言を受け保育に取り入れ情報共有し、子どもとその保護者の気持ちに配慮した対応を心がけています。保護者には懇談会で園としての障がい者受け入れについて説明したり、関係する専門機関の地域療育センターなどのパンフレットを置いたりしています。</p>	
<p>【A10】 A-1-(2)-⑨ それぞれの子どもの在園時間を考慮した環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 園では、全体的な計画「長時間にわたる保育」を子ども一人ひとりの在園時間を考慮しながら、1日の生活を見通して作成しており、長時間にわたる保育についての配慮事項を記載しています。子どもの状況に応じてコーナーづくりをしベッドにもなるソファを利用しゆったりと過ごせる環境設定をしています。また、職員が対面でスキンシップを多くとり、家庭的な雰囲気の中でのんびり過ごせるよう配慮しています。朝夕の合同保育の時間帯では、異年齢で過ごし安全性に十分配慮したおもちゃを自由に取れるようにしたり職員が絵本の読み聞かせをしたり、子どもがさみしさを感じないようにしています。18時30分には軽食、19時には夕食を提供しており、お迎え時間が急に遅くなる場合にも、軽食や夕食を提供できるようにしています。子どもの様子については、連絡帳、写真掲示などで知らせたり、伝達ファイルに記載し口頭でも伝え合ってお迎え時に保護者に伝え漏れが無いようにしています。</p>	

<p>A-1-(2)-⑩ 【A11】 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>5歳児クラスでは、小学校の接続期の計画を全体的な計画の中で作成しており、就学に向けた活動内容を設定して保育にあたっています。小学校との交流（コロナ禍で手紙の交流になっていますが今後は1年生との交流が再開予定です）や他園の5歳児との交流を行うなど、子どもたちが卒園と入学を意識しながら、生活を送れるようにしています。保護者に対しては、就学に向け小学校との交流で得た情報を提供したり個別面談、クラス懇談会で就学に向けての園の取り組みなどを説明して、保護者の安心につなげています。職員は、幼保小の接続期研修などで、他園の職員や小学校の教員と連携を図っており、就学先の教員とは、面談や電話などで情報交換を行っています。保育所児童保育要録は、一人ひとりの10の姿を踏まえ、担任保育士が作成し、園長と主任が最終確認を行って就学先の小学校に提出しています。</p>	
<p>A-1-(3) 健康管理</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A12】 A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>法人で作成した子どもの健康管理に関するマニュアルを整備し、マニュアルに沿って子ども一人ひとりの健康状態を把握しています。体調の悪化やけが、事故に関しては伝達ファイルやアクシデントレポートに記載し保護者に伝達をしたり電話連絡をしています。職員は、マニュアルに基づいて登園時や保育中の健康観察を行っているほか、看護師が毎朝各クラスを回って特記事項があれば保健日誌に記録しています。子どもの既往症や予防接種の状況などは入園時面談や保護者との連絡帳で把握し、年度ごとに保護者に書類を渡し更新し職員間で情報を共有しています。看護師が中心となって、健康管理保健計画を作成し、月ごとの健康管理、保健指導、家庭との連携などについて取り組みを記載しています。乳幼児突然死症候群（SIDS）の予防対策については、昼ミーティングや職員会議で確認しており、SIDSチェック表を用いて午睡中の呼吸や顔色などを確認しています。重要事項説明書や園のしおりに健康管理に関する園の方針や取り組み内容について記載し、入園時に保護者に説明しています。</p>	
<p>【A13】 A-1-(3)-② 健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では、内科健診と歯科健診を年2回行い、身体測定を毎月実施しています。健康診断の結果は児童票に記載し、必要な情報を職員間で共有し子どもとのかかわりや保護者支援につなげています。子どもの健康診断の結果について気になることがある時には、全職員に周知しています。内科健診及び歯科健診の時には、事前に保護者より園医への質問を受け付け、医師より回答をもらっています。こうすることで健診の大切さや子どもの健康への関心を高めてもらう意図もあります。健康診断時に子どもの成長発達について気になることがある場合は、職員全体で周知し対応を検討しています。子ども向けには栄養士からかむことの大切さや栄養の話をしたり、看護師から紙芝居などで歯の大切さの話をしたりしています。健診結果は健診結果表で保護者に伝えています。歯科健診後には園医より園での現状や保護者からの質問に関してフィードバックがあるので、冊子にして玄関に置いています。</p>	
<p>【A14】 A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>法人で作成のアレルギー対応マニュアルと厚生労働省の「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」に沿って、子どもの状況に応じた適切な対応をしています。園では除去食、代替食を提供しています。食物アレルギーがある場合、保護者にかかりつけ医の「アレルギー疾患生活管理指導表」を提出してもらってから食事の提供を開始しています。アレルギーに関する園の取り組みについては、園のしおりに記載し、保護者に入園時に説明しています。アレルギーのある子どもの食事は、アレルギー疾患生活管理指導表に基づいて提供し、毎月、保護者と担当保育士が献立のチェックをし、かかりつけ医の生活管理指導表に基づいた対応を行っています。食物アレルギーのある子どもの場合は、保護者と日々の登降園時に情報共有を図っています。食事を提供する際は、食物アレルギー個別ファイルに沿って、専用のトレイや食器、食具、名札の使用と調理職員と保育士によるチェック表を用いたダブルチェックと声出し確認を行って事故防止に努めています。園内研修では、事故発生時の対応方法を確認しています。重要事項説明書にアレルギー対応についての園の方針について記載して、入園時に保護者に説明しています。</p>	
<p>A-1-(4) 食事</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A15】 A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>「食育計画」には、野菜の栽培や食事マナーなど、多様な食育活動を取り入れ保育の全体的な計画に位置付け、子どもたちが食に関する知識や関心を深められるようにしています。各保育室では、食事、遊び、午睡のスペースを分けることで、落ち着いて食事ができる環境を整えています。園庭などで弁当箱に詰めた給食を食べる「ピクニックデイ」を実施するなど、子どもたちが食事を楽しめるよう工夫しています。年齢や子どもの様子を見ながら食べる量を調整しており、子どもが完食できた喜びを味わえるようにしています。また、苦手な食材も少しずつ食べ進められるよう声かけを行いながら見守っています。食器は温かみのある高強度陶磁器を使用し、食具は年齢や発達に応じて大きさや重さを調整しています。食器や食具は、子どもの年齢や発達に応じて形状や重さを変えて対応しています。毎月発行している給食便りには、給食メニューのレシピを掲載して保護者に伝えています。</p>	

<b>【A16】</b> A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	a
<コメント> 食事は子どもの状態に適した大きさや柔らかさに調整するなど、個別の対応をしています。特に0歳児の離乳食は、個々の食べ進みの状況に応じて食材の大きさや硬さを変更するなどの対応を行っています。栄養士は、各クラスの給食時間を見て回り、子どもたちの喫食状況を把握できるようにしています。給食会議でも味付けや調理方法などについて、意見交換を行い献立を見直しています。旬の食材を多く使用し、季節の行事の七夕、お月見、節分等の献立を取り入れて、盛り付けや彩りなど、子どもが食に対して興味を持てるように工夫しています。月に一度、日本各地の郷土料理をメニューに取り入れているほか、誕生会の日にはおやつにケーキを提供するなど、子どもが給食やおやつを楽しめるようにしています。給食会議で喫食状況を把握し献立に反映させています。調理員は食品衛生管理者研修に参加し、大量調理マニュアルや調理業務作業基準をもとに、衛生管理が適切に行われています。	

## A-2 子育て支援

A-2-(1) 家庭と緊密な連携	第三者評価結果
<b>【A17】</b> A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	a
<コメント> 0~2歳児クラスでは、個別の連絡ノートを用いて、日々の子どもの様子を保護者に伝えており、3~5歳児クラスでは、日々の活動の様子はクラスごとのホワイトボードのコメントとドキュメンテーションでお知らせし、必要に応じて連絡ノートも使用しています。また、保護者全体懇談会やクラス懇談会、園便り、クラス便りを通じて、保育内容のねらいや行事の目的などを保護者にわかりやすく伝えていきます。個人面談は年間1回を基本に実施しており、希望があれば随時対応し、面談記録を記載して職員で共有しています。保育参加は、製作やゲームなどを子どもたちと一緒に楽しみながら、園での生活を知ってもらう良い機会となっています。今年度はクッキングや季節の行事、園外保育等の動画配信や写真掲示を用いドキュメンテーションで子どもの成長の様子を保護者と共有しています。保護者との情報共有については経過記録などで記録に残しています。	
A-2-(2) 保護者等の支援	第三者評価結果
<b>【A18】</b> A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	a
<コメント> 園では保護者との日々のコミュニケーションに努めています。日頃から相談しやすい雰囲気づくりをして送迎の際の情報共有をしつかり行うことで信頼関係を築けるよう取り組んでいます。個別に相談を受け付ける際は、必要に応じて部屋を用意し、保護者の都合に合わせて日時を設定して対応しており、内容によっては、園長や主任が同席することもあります。送迎時や連絡ノートを通じて、保護者の悩み事や困っていることなどを把握し、声かけを行ったり保護者の思いを傾聴したりするなどしています。受け付けた相談内容は、所定の用紙(個人面談記録)に記録し、連絡ノートでの相談に関してはそのコピーを児童票に貼る等して継続的に支援を実施できるようにしています。保育士は、保護者対応や相談援助に関する研修に参加して学んでいるほか、相談を受け付けた職員に園長や主任がアドバイスを行うなど、保護者に対する適切な対応を行えるように体制が整備されています。	
<b>【A19】</b> A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	a
<コメント> 職員は、朝の受入れ時の身体目視、着替えやオムツ交換時の身体観察、保育中に子どもの心身の状態や言動などを注意深く観察し、保護者とのやり取りを通じて家庭での様子の把握に努め、虐待など、子どもの人権侵害の兆候を見逃さないようにしています。あざや傷などを発見した場合、子どもの言動などから気になることがある場合は、昼のミーティングや伝達ファイルで職員間で情報共有をしています。継続性や緊急性がある場合は主任、園長に速やかに相談し、鶴見区こども家庭支援課や児童相談所などの関係機関と対応する体制があります。気になる保護者には声をかけ見守っています。法人作成のマニュアルに、虐待の定義や早期発見のポイント、通報先などを明記し適切な対応を行えるようにしています。全職員を対象に「人権擁護のためのセルフチェックシート」を使用し人権擁護の園内研修を実施しています。また、鶴見区が開催する虐待防止研修にも参加しています。	

## A-3 保育の質の向上

A-3-(1) 保育実践の振り返り(保育士等の自己評価)	第三者評価結果
<b>【A20】</b> A-3-(1)-① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	a
<コメント> 年間指導計画や月間指導計画、個別の指導計画の振り返りについては、日々の保育日誌等をもとにクラス会議の話合いなども含めて自己評価を行っています。職員会議では、各クラスの振り返りの内容を伝え合い、互いの意識向上を図りながら、学び合っています。職員個々の自己評価は半期に一度、法人で作成している「自己評価シート(基本行動8つの力)」(区分:正職員・パート 職種:保育者・保育補助にチェックを入れて記入するようになっています)また「成長課題(共有)シート」を用いて実施しています。この自己評価を基に園長による面談を行って、個別の課題を確認し、改善に向けて目標を設定して専門性の向上に努めています。職員の自己評価については子どもの年齢別研修や職員会議で職員間の信頼関係をより深めながら、さらなる保育の質の向上に向けて取り組みを進めています。園としての自己評価は、保護者アンケートの集計結果と職員個々の自己評価結果を踏まえて、毎年3月に実施しています。	



## 福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

## 結果の特徴

実施期間：2023年9月6日～2023年9月27日
実施方法・・・園を通して案内を保護者へ配付、各保護者がWebアンケートシステムにて回答
回収方法・・・Webアンケートシステムにて匿名にて回収
調査対象世帯数： 84                      有効回答数： 58                      回収率： 69.0%
<p>保育園に対する総合的な感想は、「満足」が35人（60.3%）、「どちらかといえば満足」が19人（32.8%）で合計54人（93.1%）でした。</p> <p>自由意見には、「日頃から子ども一人ひとりの個性をよく把握し、子どもたちに合った教育・指導を展開していただいています」「保育士さんの思いやりや、園の雰囲気はとても良く、満足しています」「職員の皆さんの対応が柔らかく、お互いを信頼して業務に当たられていると感じます」「子どもの安全面については、あらゆる角度から厳しすぎるくらい配慮をしてくださっていることに、感謝をしています」「園での様子を丁寧に伝えてくれます」「行事やイベントが多い上に、どれもクオリティーが高く、子どもだけでなく、保護者も楽しめています」など、園への信頼と感謝を寄せる声が多く見られました。</p> <p>項目別に見ますと、「問12. 献立表やサンプル表示などで、毎日の給食の内容が分かるようになっていませんか」「問18. 園には、災害発生時などを想定した緊急時の連絡体制はありますか」で96.6%、「問15. 保育中の発熱やけがなど、子どもの体調変化への対応（処置・連絡など）は、十分されていると思いますか」で94.8%の保護者が「はい」と回答し、とても満足度が高い様子が読み取れます。</p>

## 結果の詳細

## ■園の理念・方針について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問1. 園運営の基本的な考え方(理念・方針)をご存じですか	42	11	3	1	1	58
	72.4%	19.0%	5.2%	1.7%	1.7%	100.0%

## ■入園時の状況について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問2. 年間の保育や行事について、説明がありましたか	50	7	1	0	0	58
	86.2%	12.1%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
問3. 入園前の見学や説明など、園からの情報提供はありましたか	50	3	2	1	2	58
	86.2%	5.2%	3.4%	1.7%	3.4%	100.0%
問4. 入園時の面接などで、子どもの様子や生育歴などを聞いてくれましたか	54	3	0	1	0	58
	93.1%	5.2%	0.0%	1.7%	0.0%	100.0%
問5. 園で収集した個人情報の取り扱いについて、説明はありましたか	51	5	1	0	1	58
	87.9%	8.6%	1.7%	0.0%	1.7%	100.0%

## ■利用者を尊重する姿勢について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問6. あなたや子どものプライバシー(見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていますか	45	6	2	4	1	58
	77.6%	10.3%	3.4%	6.9%	1.7%	100.0%
問7. 職員は、子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	47	9	1	0	1	58
	81.0%	15.5%	1.7%	0.0%	1.7%	100.0%

### ■日ごろの保育内容について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問8. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊びが行われていると思いますか	51 87.9%	6 10.3%	1 1.7%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問9. 戸外遊びや行事などにより、子どもが自然や地域と関わる機会は十分確保されていますか	31 53.4%	22 37.9%	5 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問10. 昼寝や休息は、子どもの状況に応じた対応がされていますか	52 89.7%	5 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	58 100.0%
問11. 基本的な生活習慣(衣服の着脱・排泄など)の自立に向けて、園は家庭と協力しながら子どもの成長に合わせて取り組んでいますか	51 87.9%	4 6.9%	2 3.4%	0 0.0%	1 1.7%	58 100.0%
問12. 献立表やサンプル表示などで、毎日の給食の内容が分かるようになっていますか	56 96.6%	2 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問13. 提供される食事・おやつは、子どもの状況に配慮し、工夫されたものになっていますか	51 87.9%	6 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	58 100.0%

### ■園の快適さ・安全対策について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問14. 園内は清潔で整理、整頓され、子どもが心地よく過ごすことのできる空間になっていますか	53 91.4%	4 6.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	58 100.0%
問15. 保育中の発熱やけがなど、子どもの体調変化への対応(処置・連絡など)は、十分されていると思いますか	55 94.8%	2 3.4%	1 1.7%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問16. 安全対策が十分とられていると思いますか(事故防止、不審者対応、緊急時の対応など)	49 84.5%	8 13.8%	1 1.7%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問17. 感染症の発生状況や注意事項などの情報を伝えてくれていますか	52 89.7%	6 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問18. 園には、災害発生時などを想定した緊急時の連絡体制はありますか	56 96.6%	1 1.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	58 100.0%

### ■園と保護者との連携・交流について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問19. 保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会はありますか	51 87.9%	5 8.6%	2 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問20. 送り迎えの際、子どもの様子に関する情報のやり取りは十分ですか	39 67.2%	17 29.3%	2 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問21. 子どもに関する悩みや不安などについて、気軽に相談しやすいですか	41 70.7%	15 25.9%	2 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
問22. 開所時間内であれば、急な残業や不定期な業務に対して柔軟に対応してくれていますか	45 77.6%	3 5.2%	2 3.4%	8 13.8%	0 0.0%	58 100.0%

■ 不満・要望への対応

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問23. 園長や職員に対して日ごろ不満に 思ったことや要望は伝えやすいですか	32	17	5	4	0	58
	55.2%	29.3%	8.6%	6.9%	0.0%	100.0%
問24. 園は、保護者の要望や不満などに、 きちんと対応してくれていますか	34	15	2	6	1	58
	58.6%	25.9%	3.4%	10.3%	1.7%	100.0%
問25. 要望や不満があったときに、職員以外の 人(役所や第三者委員など)にも相談できるこ とを、園はわかりやすく伝えてくれますか	27	17	9	5	0	58
	46.6%	29.3%	15.5%	8.6%	0.0%	100.0%

■ 総合的な満足度

	満足	どちらかと いえば満足	どちらかと いえば不満	不満	無回答	合計
園を総合的に評価すると、どの程度満足し ていますか	35	19	3	1	0	58
	60.3%	32.8%	5.2%	1.7%	0.0%	100.0%

株式会社 学研データサービス  
(福祉サービス第三者評価機関)

〒141-0031 東京都品川区西五反田2-11-8  
TEL03-5436-8191 FAX03-5487-8810

●評価機関認証

東京都福祉サービス第三者評価機関認証  
埼玉県福祉サービス第三者評価機関認証  
千葉県福祉サービス第三者評価機関認証  
神奈川県福祉サービス第三者評価機関認証  
社会的養護関係施設第三者評価機関認証