

平成15年度 保育園サービス第三者評価事業

報 告 書

平成16年2月

杉 並 区

目次

【第1部 利用者調査】

調査の概要	1
要約	3
(1) 回答者属性	3
(2) 結果要約	3
(3) サービス向上課題	5
全体の調査結果データ	7
1 回答者のプロフィール	7
2 総合的な評価	12
(1) 総合満足度	12
(2) 保育園の効果	14
(3) 推薦意向	17
(4) プロセス別満足度	19
(5) 総合満足度の満足構造	20
3 各サービスプロセスの結果	21
(1) 入園・保育園運営方針	21
(2) 施設・環境	25
(3) 毎日の保育	28
(4) 保護者の保育園との関わりや交流	33
(5) 要望やトラブルへの対応	36
4 自由意見(保育園に対して日頃感じていること・要望)	41
5 価値観	42
6 情報収集について	48
7 今後充実してほしい事業	50
8 調査方法に関して	51
9 追加アンケート結果	54
各保育園の利用者調査結果集計データ(参考)	55

【第2部 事業評価】

調査の概要	73
各保育園の評価調査結果	75
(1) 掲載内容・項目	75
(2) 各項目の評点の見方	75
(3) 各保育園の評価調査結果	76

【巻末】

付属資料1：保育園サービス現況調査票(利用者調査票)

付属資料2：事業評価分析シート(リーダー層用)

付属資料3：事業評価分析シート(職員用)

第 1 部 利用者調査

調査の概要

(1) 調査の目的

保育園利用にあたっての総合的な満足度及び具体的なサービスの実施状況（運営方針、施設・環境、毎日の保育、保育園との関わりや交流、要望やトラブルへの対応）を利用者の立場から把握し、改善活動につなげることを目的とする。

(2) 調査対象及び対象保育園

杉並区立の以下17保育園の利用者（保護者）を対象とする。ただし、園児が複数いる家庭については、年齢が最も低い園児について回答してもらった。

（対象保育園）

杉並保育園	井荻保育園	中瀬保育園	大宮前保育園
荻窪保育園	高円寺北保育園	和泉保育園	大宮保育園
上井草保育園	本天沼保育園	堀ノ内東保育園	荻窪南保育園
高井戸東保育園	上荻保育園	松ノ木保育園	阿佐谷北保育園
久我山保育園			

(3) 調査方法

調査は、無記名アンケート方式とした（巻末資料参照）。各保育園の協力を得て調査票を保護者に配り、記入後に直接、評価機関へ郵送する方法をとった。

(4) 調査期間： 平成15年9月25日～平成16年1月9日

(5) 評価（調査）機関： 財団法人 日本規格協会

(6) 配付・回収状況

保育園名	配付数	回収数	回収率	保育園名	配付数	回収数	回収率
杉並	63	46	73.02%	本天沼	77	51	66.23%
井荻	73	56	76.71%	堀ノ内東	76	54	71.05%
中瀬	80	64	80.00%	荻窪南	66	45	68.18%
大宮前	67	52	77.61%	高井戸東	89	68	76.40%
荻窪	58	42	72.41%	上荻	93	61	65.59%
高円寺北	55	34	61.82%	松ノ木	69	48	69.57%
和泉	63	40	63.49%	阿佐谷北	78	47	60.26%
大宮	77	54	70.13%	久我山	87	60	68.97%
上井草	83	54	65.06%	合計	1254	876	69.86%

(7) 本報告書内の図・表の見方、及び要約文・コメント欄の記述方法について

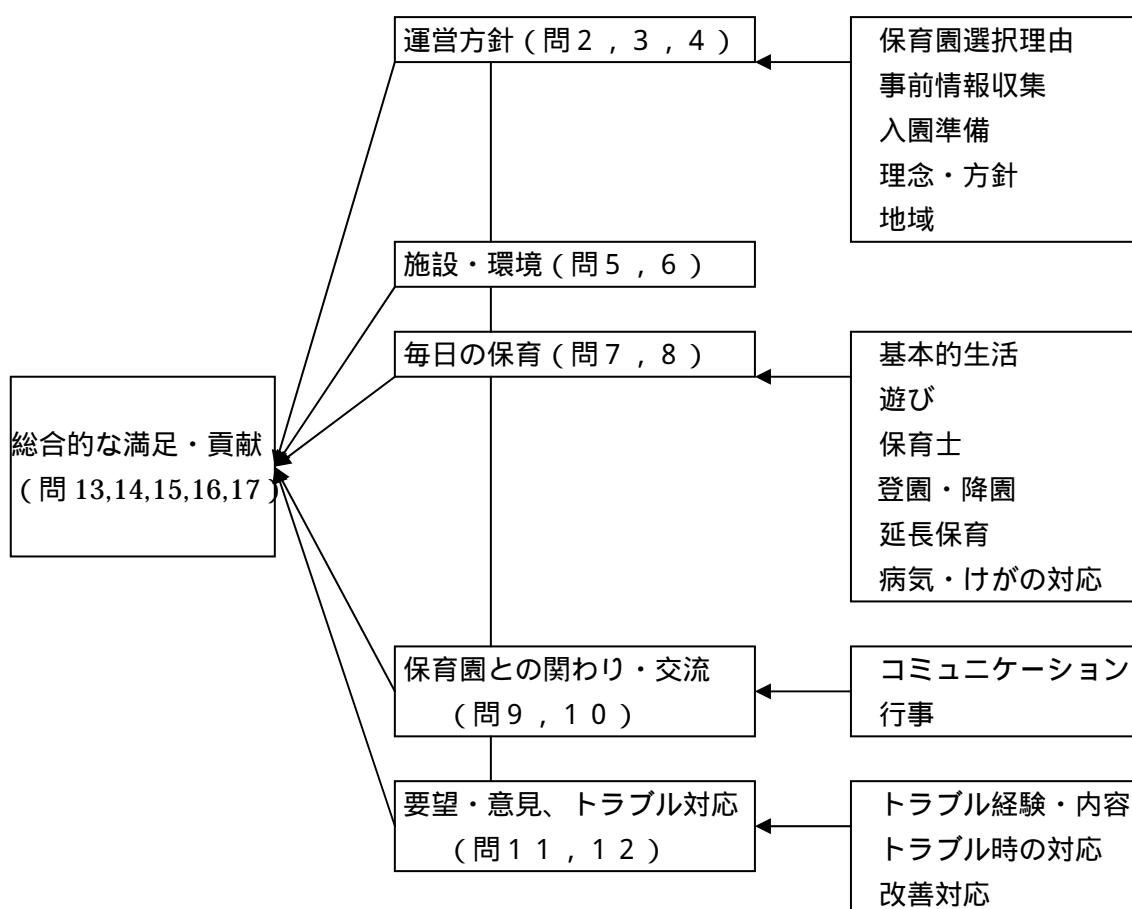
百分比はN（回答者数）を 100%として算出し、図・表の中では、原則として小数点以下第2位を四捨五入した数値を使用している。このため、百分比の合計が 100%に満たない、又は上回る場合がある。

複数回答項目の場合、回答が2つ以上あり得るため合計比が 100%を越える場合がある。

要約文やコメント欄の記述では、百分比の小数点以下を四捨五入した。

(8) 調査項目（調査内容）の構成

以下は、調査内容構造図について記したものである。



属性（園児の性別・クラス・兄弟数・在園期間、記入者の性別・年齢・勤務形態）

利用状況等（他保育園の利用経験、入園待機経験、希望順位、延長保育利用の有無、保育状況の情報収集方法、保育園選びのために希望する情報、希望する保育種類、保育に関する考え方）

アンケートについて（調査に対する評価、自由意見、記入時間）

* アンケート様式及び具体的な質問項目については巻末添付資料参照。

要約

(1) 回答者属性

園児の属性

- ・ 園児の男女比は、ほぼ均等な割合。
- ・ 0歳児が少ないことを除けば、1歳から5歳までほぼ均等な割合。
- ・ 在園期間は、「1年未満」の比率が全体の30%で最も高い。次いで「2～3年未満」が25%であり、以降は「1～2年未満」が14%、「4～5年未満」が12%、「3～4年未満」が10%、「5年以上」が7%の順になっている。

アンケート記入者属性

- ・ 記入者は園児の母が90%。
- ・ 記入者の71%が30歳代

保育園利用状況

- ・ 他の保育園利用経験者が44%。
- ・ 待機経験なしが70%、ありは27%。
- ・ 第一希望で現在の保育園に入れたケースは69%。第二希望、第三希望で入園したケースは合計で29%。
- ・ 延長保育の利用率は全体の17%。自由意見では、登・降園時間延長や土曜・休日保育の希望を含めて保育時間に関する記述が47件あった。

子育てに関する意識

- ・ 全体の65%が、生活習慣に関するしつけは家庭の役割だと考えている。
- ・ 全体の60%が、教育は家庭の役割だと考えている。保育園の役割だと考えている人は8%。
- ・ 保育士への育児相談希望者の比率は、全体の78%。
- ・ 明確に「体づくり」よりも「早期教育」を重視した保育園を望むと回答した人は全体の3%だが、自由意見では語学や絵画などの学習（教育）を取り入れて欲しいとの希望もあった。

(2) 結果要約

総合評価及び各サービスプロセスの評価結果を以下に記述する。なお、文中の「サービスプロセス」とは、「入園・保育園運営方針」、「施設・環境」、「毎日の保育」、「保護者の保育園との関わりや交流」及び「要望やトラブルへの対応」の5つのプロセスのことである。

総合評価

- ・ 総合満足度（「大変満足」＋「満足」）は65%。「どちらかといえば満足」を

含めると88%の保護者が満足感を持っている。

- ・ 保育園に預ける前と比べての満足度(「大変満足」+「満足」)は71%。「どちらかといえば満足」を含めると90%になり、保育園の貢献度は高い。
- ・ 通園している保育園を他の人に「勧めたい」と回答した人は73%あり、明確に「勧めたくない」と回答した人は4%である。

入園・保育園運営方針

- ・ 入園・保育園運営方針に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は59%であり、「毎日の保育」に次いで満足度が高いサービスプロセス項目である。
- ・ 入園準備や園の保育方針などの基本事項がこのプロセスの満足度を大きく左右する。入園準備に関しては84%の人が「理解できた」と回答しているが、「方針・目標に納得しているか」との問いに対して「納得している」と回答した人は67%に止まっている。「保育園の方針・目標と職員の行動が一致している」と答えた人はさらに低く57%である。

施設・環境

- ・ 施設・環境に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は46%となっている。個別項目では、とりわけ外部侵入者に対するセキュリティに関して「安全な対策がとられている」と回答した人が41%で特に低い。
- ・ 他の個別項目(5つ)については、接点評価で、「はい」と回答した人が73%~83%の間に位置し満足度は高い。
- ・ 自由意見では、園舎・園庭・自転車置き場などの拡大や設備・環境に関する要望が63件あった。

毎日の保育

- ・ 毎日の保育に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は68%であり、サービスプロセス別満足度の中でトップである。「どちらかといえば満足」との回答数を含めると90%になる。
- ・ 個別項目の接点評価についても、「はい」と回答した人が76%~88%の間に位置している項目が19項目のうち16項目あり、全体的に満足度が高い。
- ・ 「お迎えのときには、子どもの様子を話してくれる」(68%)、「事故・けがに対して責任を持って対応している」(71%)の項目は、他の項目に比べるとやや評価が低かったとはいえ満足度としては高水準である。
- ・ 最も評価が低かったのは「保育士のばらつきが少ない」という項目で、「はい」答えた人が50%に止まっており、他の項目の結果と開きがある。自由意見でも関連する記述が多く重要なポイントである。

保護者の、保育園との関わりや交流

- ・ 保育園との関わりや交流に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は54%

であり、5つのサービスプロセス別満足度の順位では中間に位置する。

- ・ 個別項目の中で最も評価が高いのが「園からのたよりやその他の方法で子どもの様子や気持ちを知ることができる」(85%)だった。自由意見の記述から、「連絡帳」が園と保護者との間の最も重要な通信手段となっていることが読みとれるが、「連絡帳」でのやりとりがなくなることによる不安を訴える記述があった。
- ・ 個別項目の中で比較的评价が低いのが「保護者会等を通じた意見交換」(64%)、「園側が保護者の価値観を理解してくれる」(62%)、「行事日程が参加しやすいよう配慮されている」(59%)などである。自由意見の中にも、父兄会開催時の保育士との交流、行事の土曜・休日開催などの希望があった。

要望やトラブルへの対応

- ・ 要望やトラブルへの対応に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は34%であり、5つのサービスプロセスの中で最も満足度が低かった。
- ・ 何らかのトラブル経験がある人は全体の26%であるが、そのうち申し出た人は55%に止まっている。さらに、申し出た結果は、「内容をよく聞いてくれた」と回答した人が69%、「迅速に対応してくれた」と回答した人は51%、「的確に対応してくれた」と回答した人は50%という結果となっている。
- ・ 「改善への対応」に関する接点評価結果は低いですが、中でも「要望・意見がどのように改善にいかされたかの説明がある」という問いに対して「はい」回答した人が39%と他の項目に比べて低かった。
- ・ 自由意見の中には、要望やトラブルを申し出ない理由にあたる記述として「言っても解決しないと思う」、「園や保育士との関係に配慮して」という意見があった。

(3) サービス向上課題

保育サービスの質の均一化

日々提供されている保育サービスについての満足度は、全体的に非常に高い。「毎日の保育」プロセスにおける個別19項目の接点評価結果からも、保育の基本機能については総じて高い評価を得ていることが判る。

しかし、唯一「保育士や他の職員の保育姿勢や対応にばらつきが少ない」という項目に関する評価が50%であり課題を残している。

自由意見の中では、日々の保育サービスへの感謝の気持ちを表したものが多い。その一方で、保育サービスのレベルというよりは、「ばらつき」に関する意見が出ている。

「入園・保育園運営方針」のサービスプロセス項目の中で、「保育園の方針・目標と職員の行動が一致している」とことに関する評価が低かったことも関連事項としてとらえることができる。

要望、トラブルへの対応

保護者からの要望やトラブルへの対応に関する満足度（「大変満足」＋「満足」）は34%で、5つのサービスプロセスの中で最も満足度が低かった。「どちらかといえば満足」とする回答を加えると57%である。

何らかのトラブル経験があった場合に、自由意見にも記入されているが、「些細な事だから」という保護者の判断もあり、45%は申し出がないという結果になっている。また、申し出た際に要望やトラブルの内容は、69%の人が「よく聞いてもらえる」と回答している。

個別項目の中では、「要望・意見が、どのように改善に生かされたかの説明」についての評価が39%で最も低い。当該項目のプロセス満足度に与える影響度は接点評価項目中2番目に高く、改善結果の保護者への説明が充分ではないという結果になっている。

保護者との交流

子どもの様子や気持ちなど日々の交流については、連絡帳が保護者と保育園とを繋ぐ意見交換の場として機能していることを含め、高い満足感が得られている。

保護者会や懇談会での意見交換や行事日程については、自由意見の中にも関連する記述（要望）があり、今後の活動の中で保護者側と議論・調整していくことが必要と思われる。

安全対策

施設・環境面では、各項目とも総じて高い満足感が得られている。

唯一、「外部進入者への対策」に関してのみ「安全な対策がとられている」と回答した割合が41%と低く課題を残している。設備拡充など、いわゆるハード面については、保育園が個別に対応するには限界があると思われるが、「声かけ」や「本人確認」などソフト面で保護者の安心感を高めることも合わせて検討する必要がある。自由意見の中には、「男性保育士を増やして欲しい」などの要望があった。

利用者ニーズへの対応

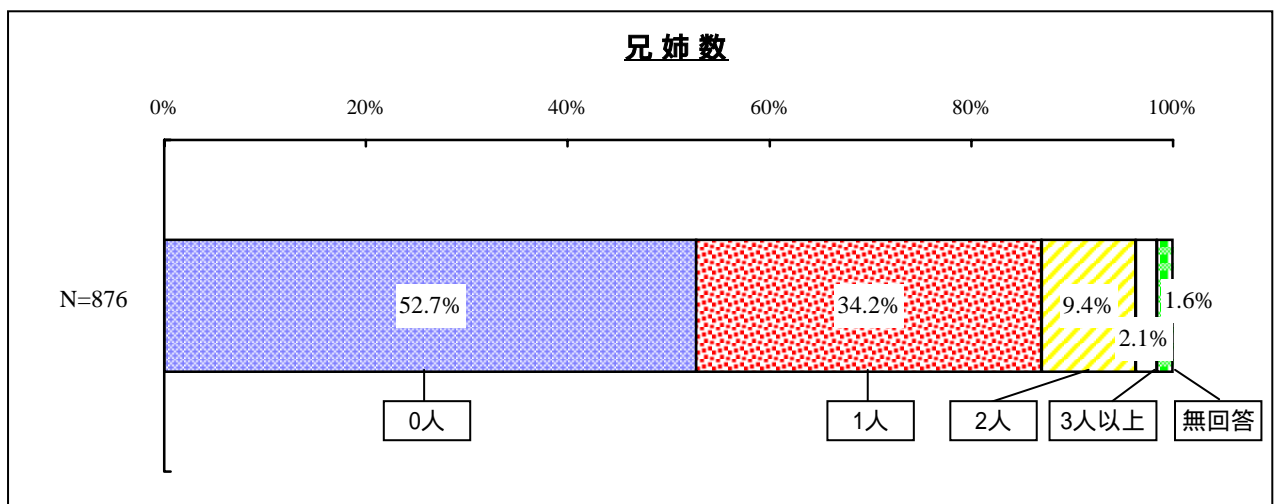
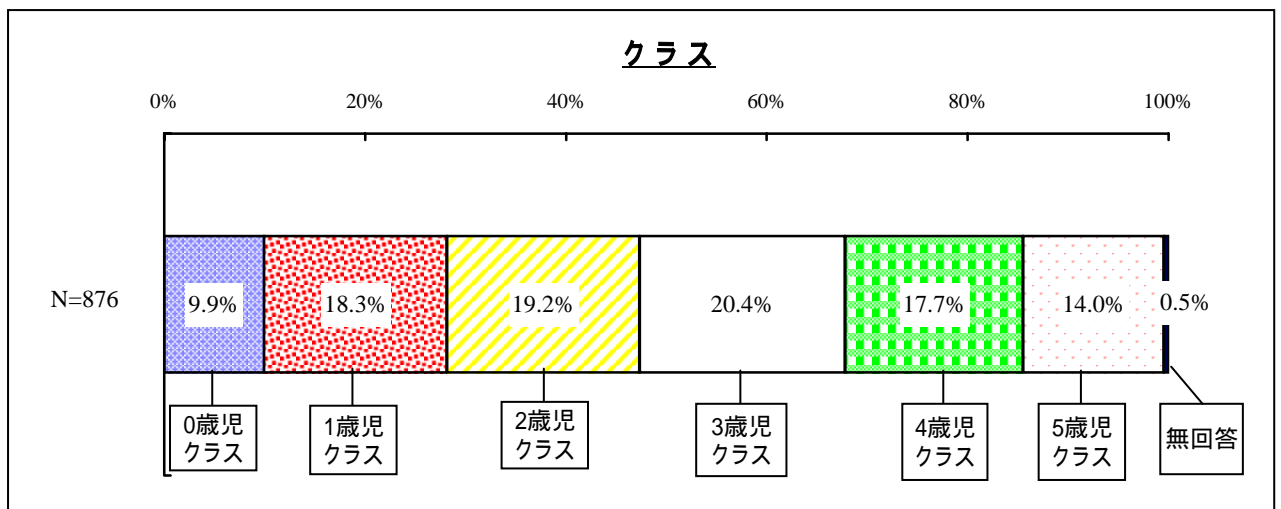
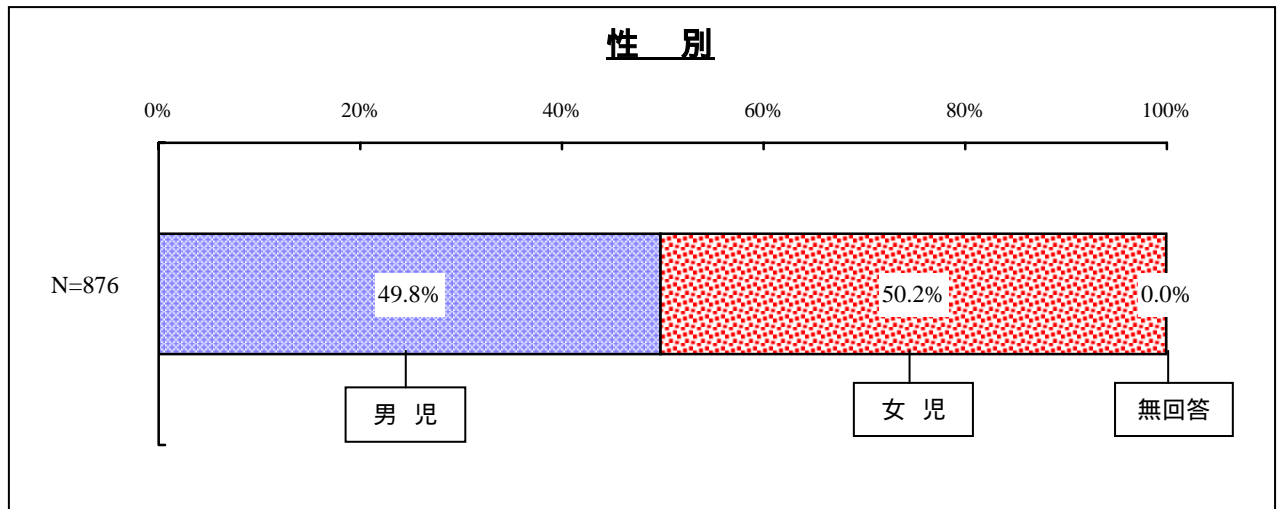
利用者調査の回答者の大半は、保育内容、精神面、自らの仕事面で「預けて良かった」、「他の人にも紹介したい」と回答しており、保育園の貢献度は非常に高い。

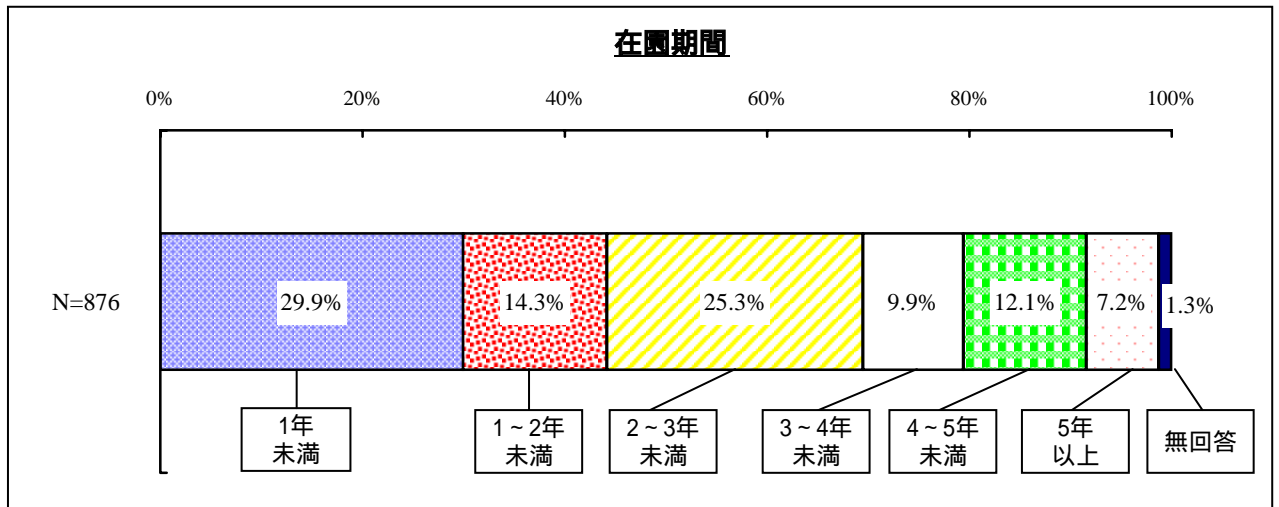
その一方で、入園の際に第1希望がかなわなかった回答者が29%、待機経験者が27%あり、保育サービスの提供が需要に追いついていない結果が出ている。又、「保育時間の拡大」「休日保育」「朝・夕の保育時間の拡大」等の要望も出されていた。

全体の調査結果データ

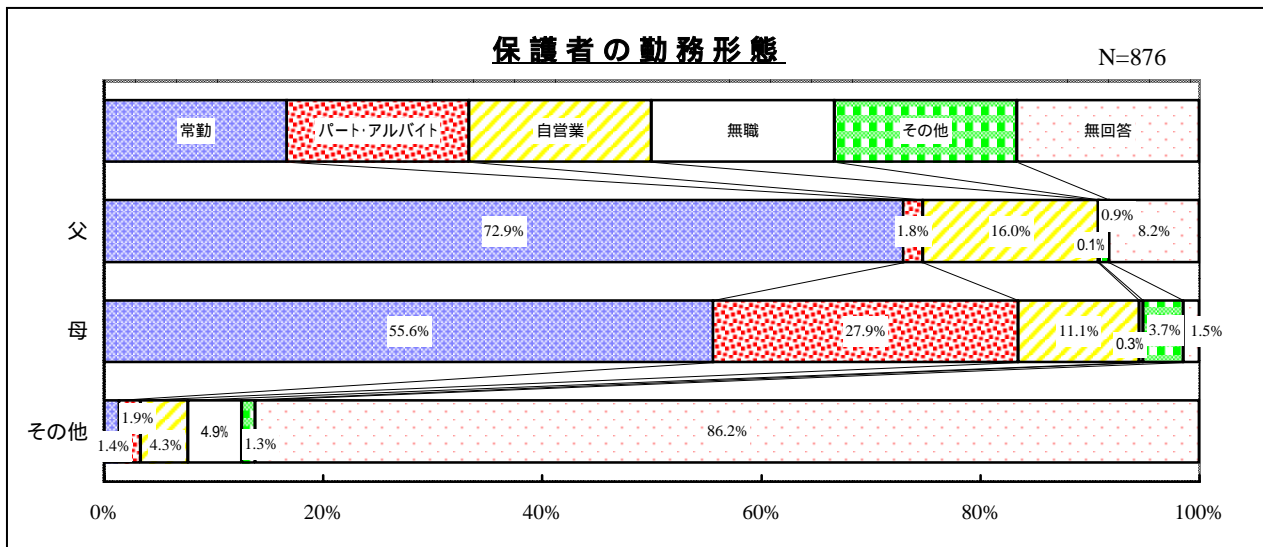
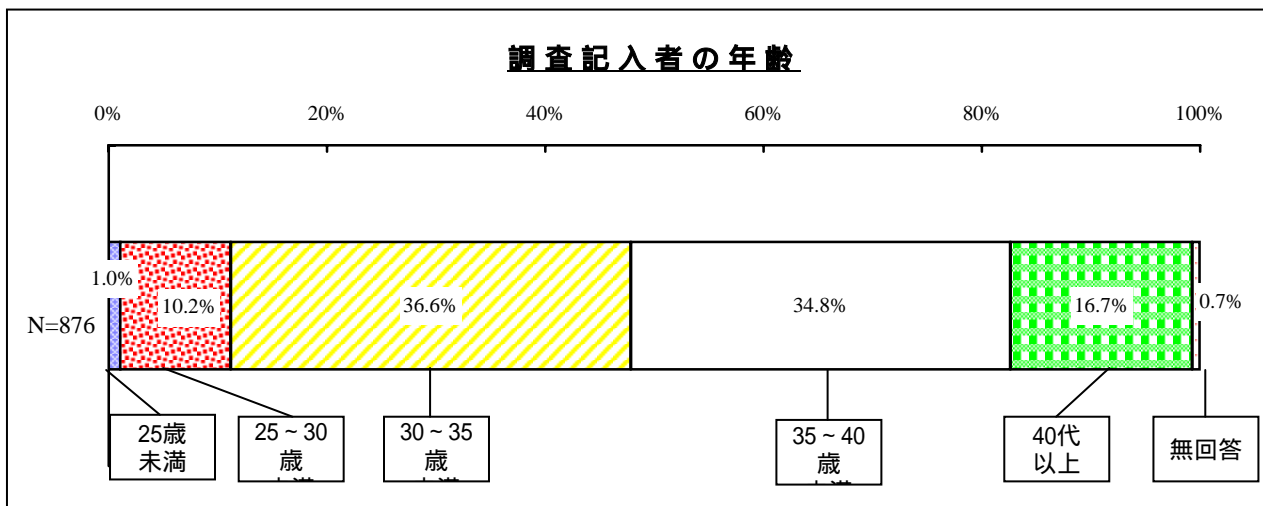
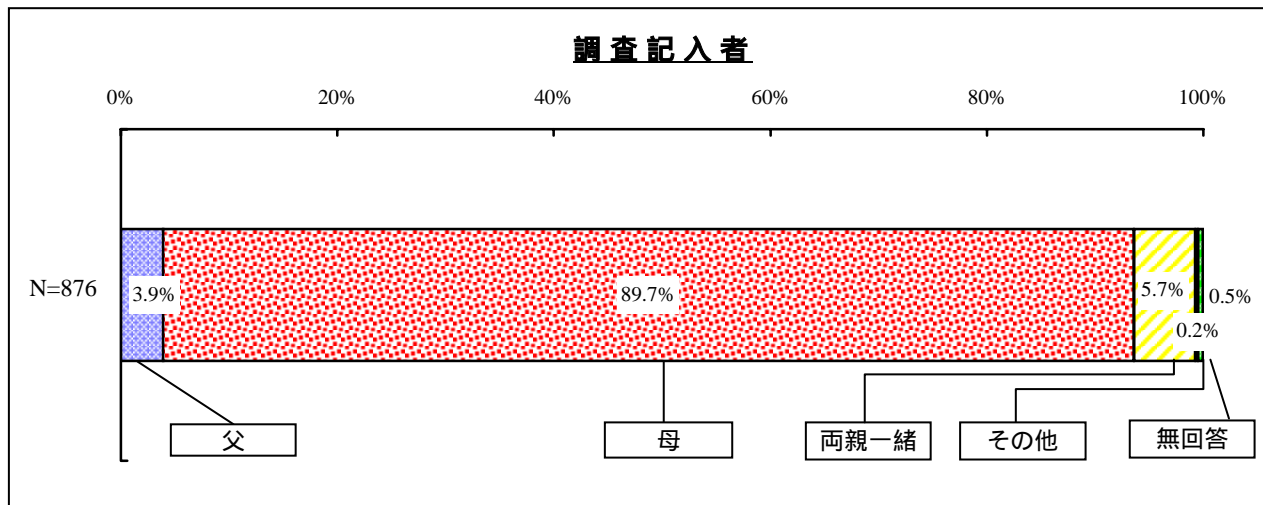
1. 回答者のプロフィール

(ア) 園児の属性

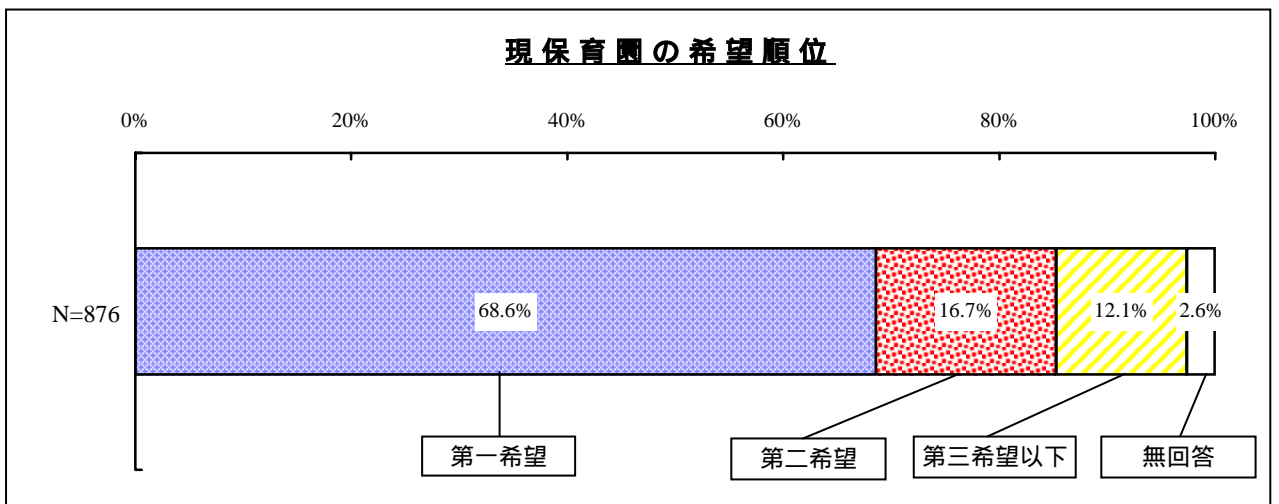
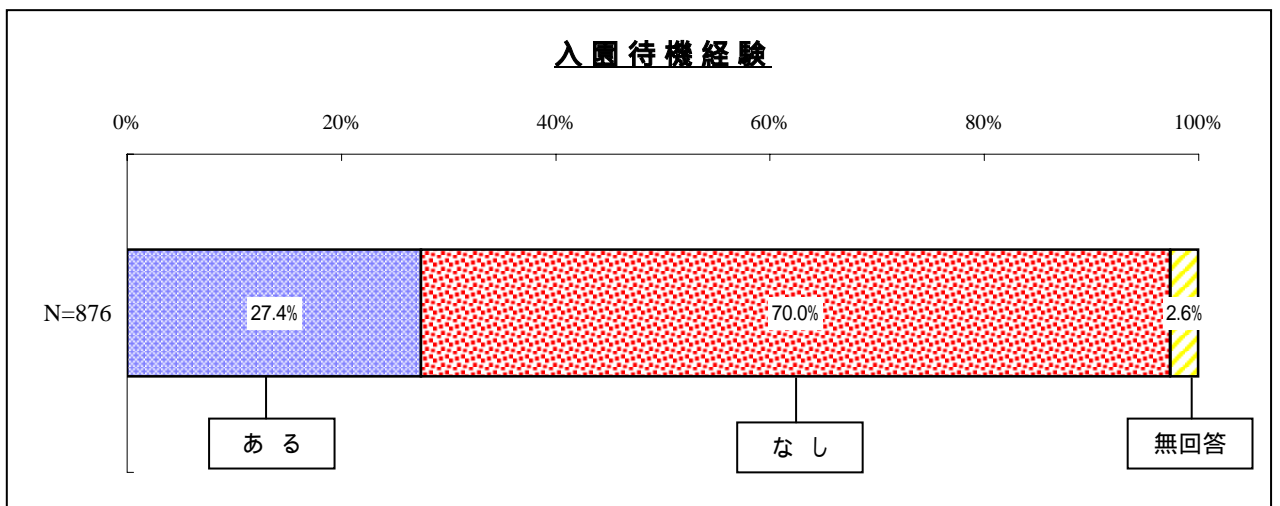
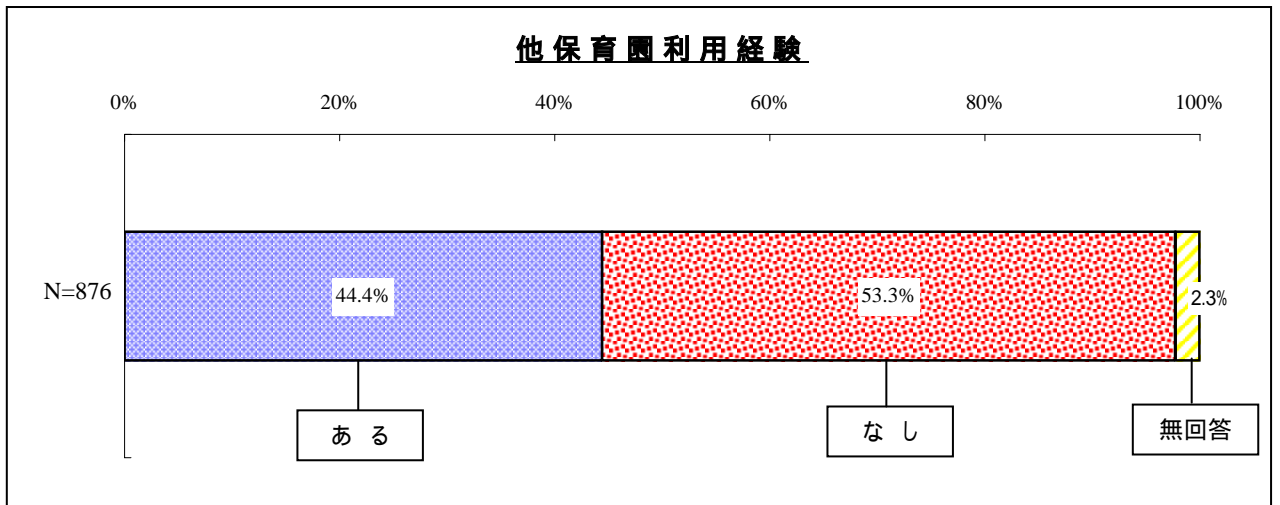


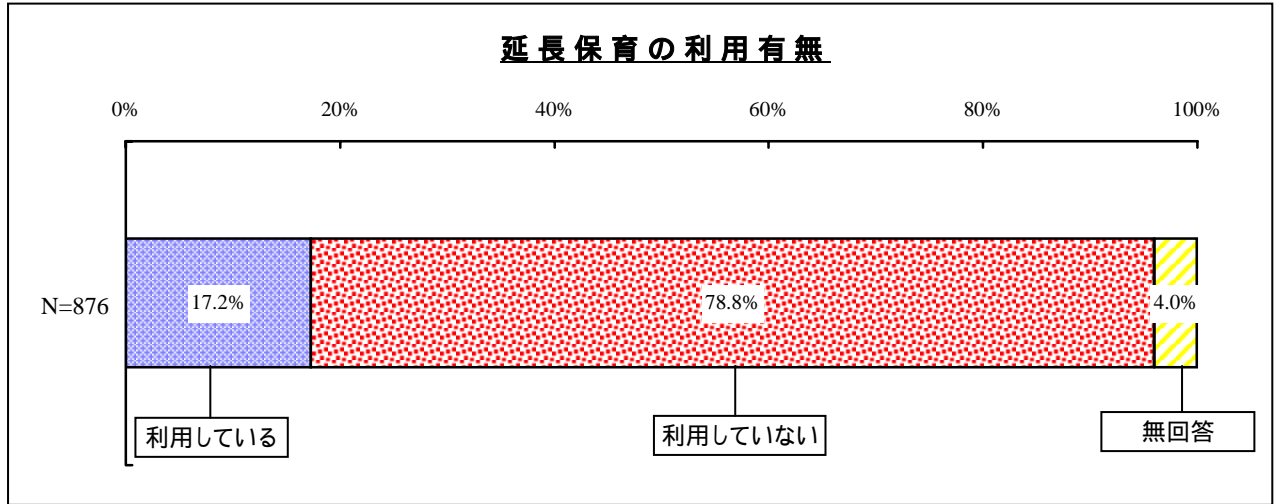


(イ) 記入者【保護者】の属性



(ウ)利用状況など





2. 総合的な評価

(1) 総合満足度

全体的な総合満足度(「大変満足」+「満足」)が65%に対して、0歳児・2歳児・5歳児クラス総合満足度はいずれも71%と上回るが、4歳児クラスは56%と最も低い。
 総合満足度を記入者の年齢別に見ると、極端な差はないが、総合満足度が最も低いのは25歳未満の記入者(56%)である。また、無回答が他の年齢層では1%前後であるのに対し、25歳未満の記入者は11%と高い。それらの結果との関係は不明であるが、25歳未満の回答者数は9名であり、他の年齢層と比べてサンプル数が極端に少ない。

図1 - 1 総合満足度(クラス別)

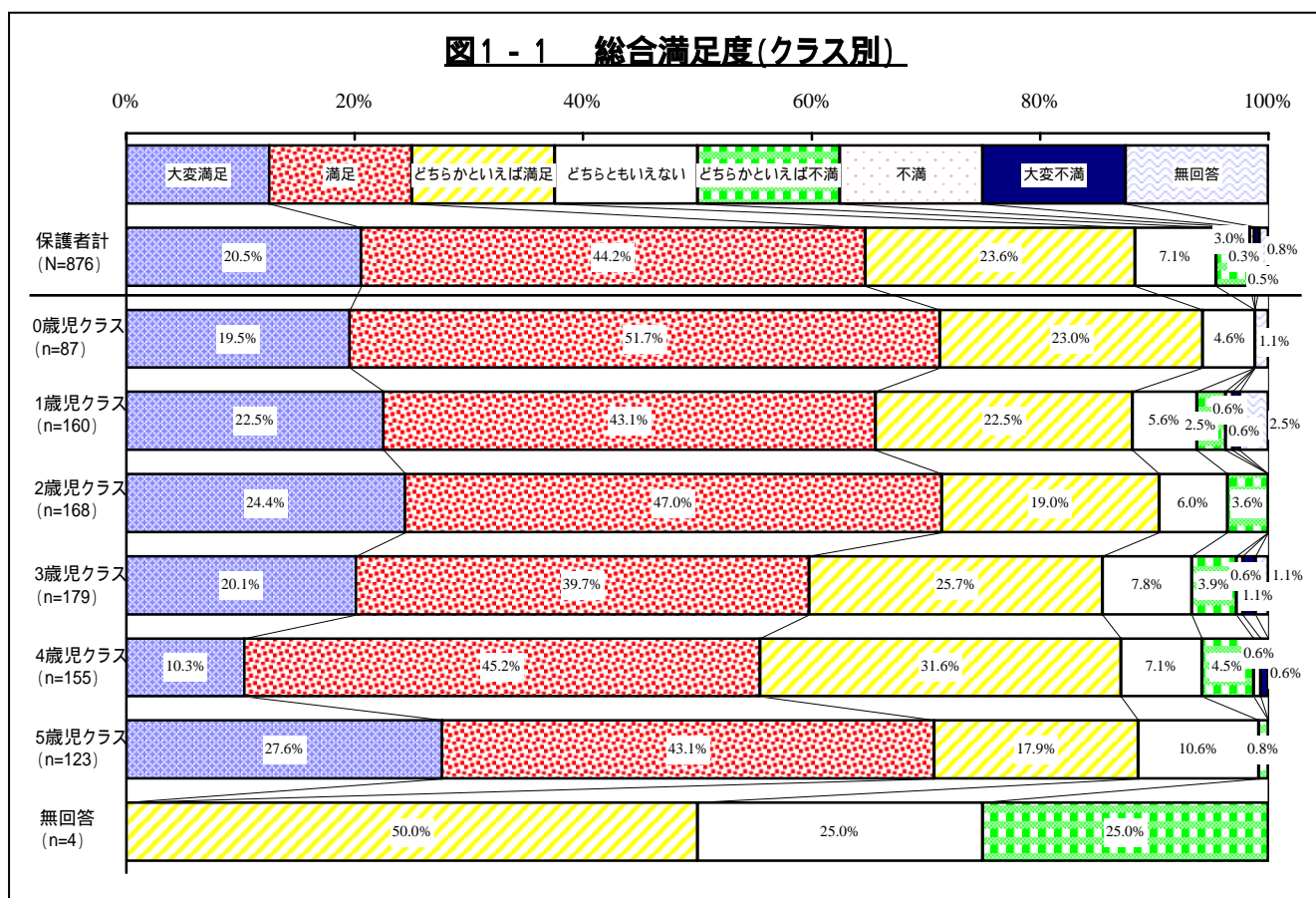
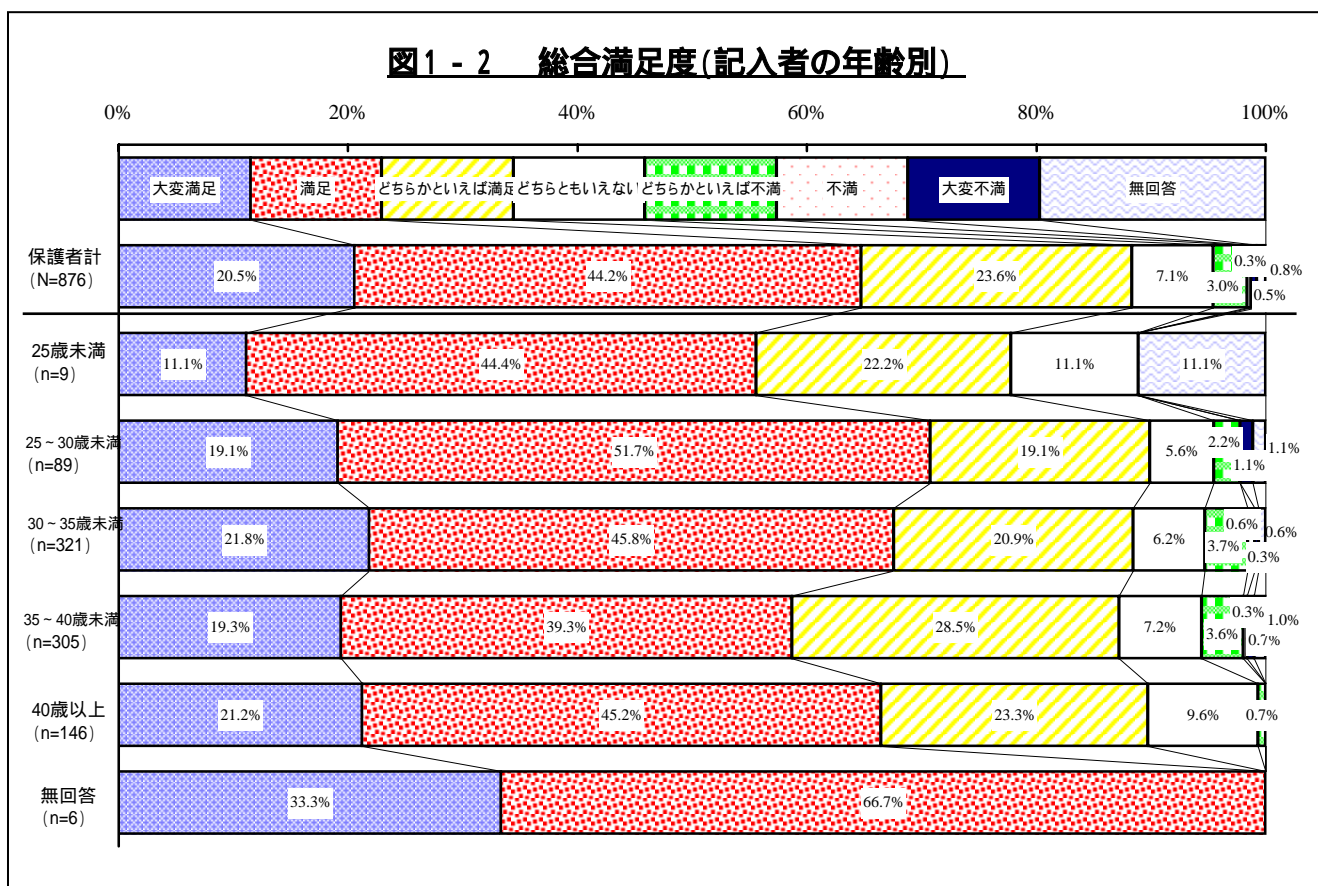


図1 - 2 総合満足度(記入者の年齢別)



(2) 保育園の効果

全体の総合満足度(「大変満足」+「満足」)が71%に対して、子どもを預ける前との比較で満足度が最も高いのは0歳児クラスの78%、最も低いのが4歳児クラスの63%である。4歳児クラスでは「大変満足」の割合が17%であり、他のクラスと比較して低い。

記入者の年齢別では、25歳未満の記入者の「大変満足」の割合が他の年齢層の約3分の1と低い数値になっているが、回答者数が9名と少ないため一概にそれが特徴とは言い切れない。

図2-3によれば、いずれの項目も多くの回答者に「預けてよかった」と受け止められている。ここでの評価結果には、子どものやる気を育て、保護者の精神・肉体をいやすことに保育園は貢献しているということが表れている。

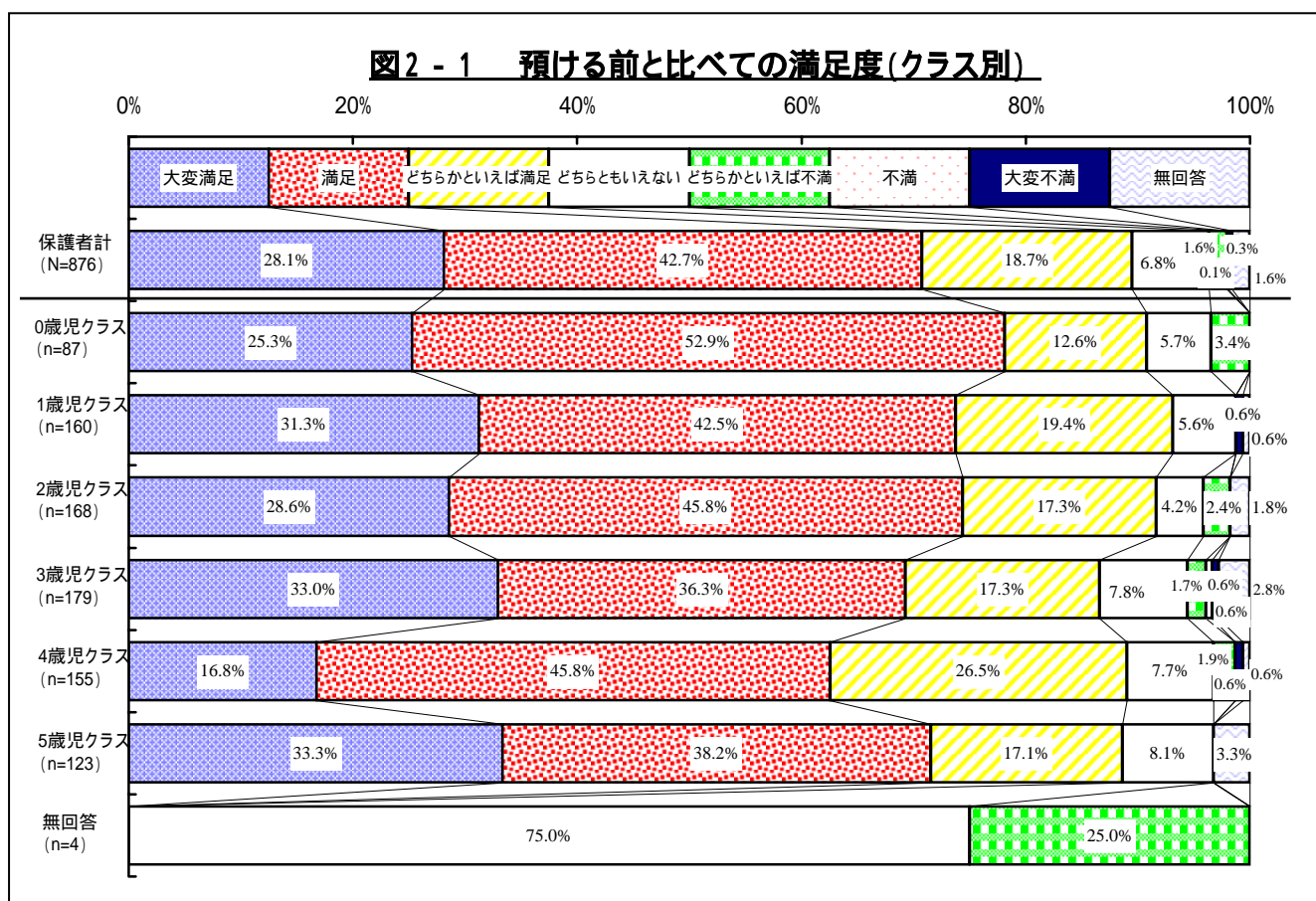


図2 - 2 預ける前と比べての満足度(記入者の年齢別)

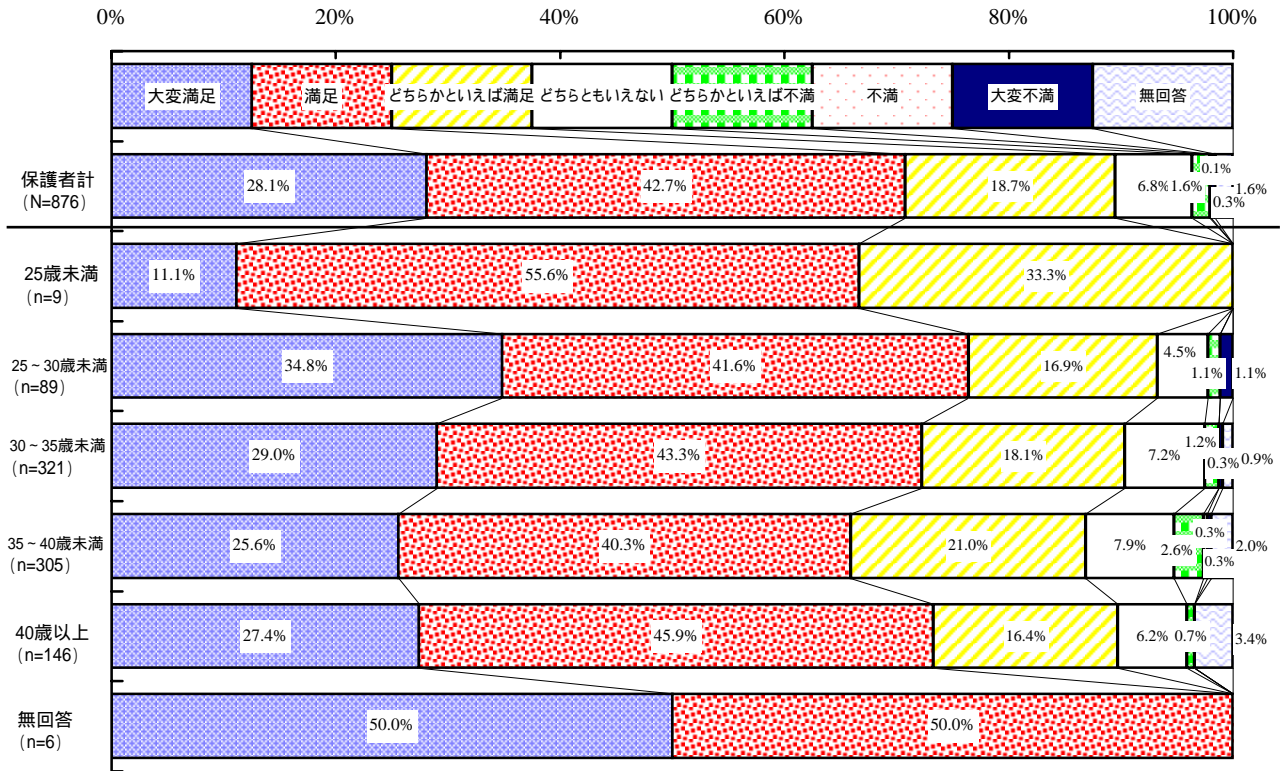
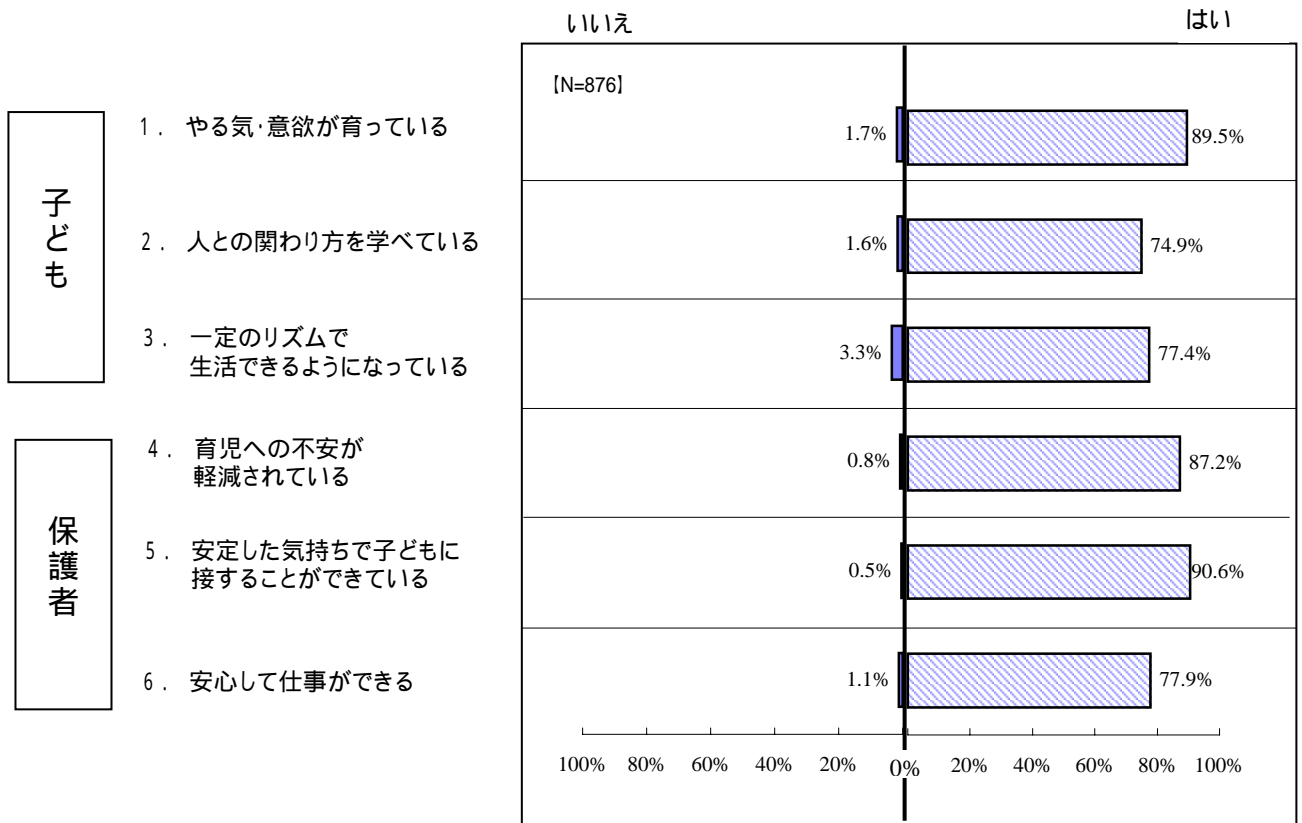


図2 - 3 保育園に預けてよかったと感じること



(3) 推薦意向

「他の人に現在通園している保育園を勧めたいか」との問いに対して、「是非勧めたい」、「勧めたい」の回答が全体の73%に対して、0歳児クラスの82%が最も高い。

4歳児クラスの回答結果は推薦意向についても65%であり、ここでも他のクラスと比較すると評価がやや低い。

記入者の年齢別では、前項とおおむね同様の結果である。

図3-1 推薦意向(クラス別)

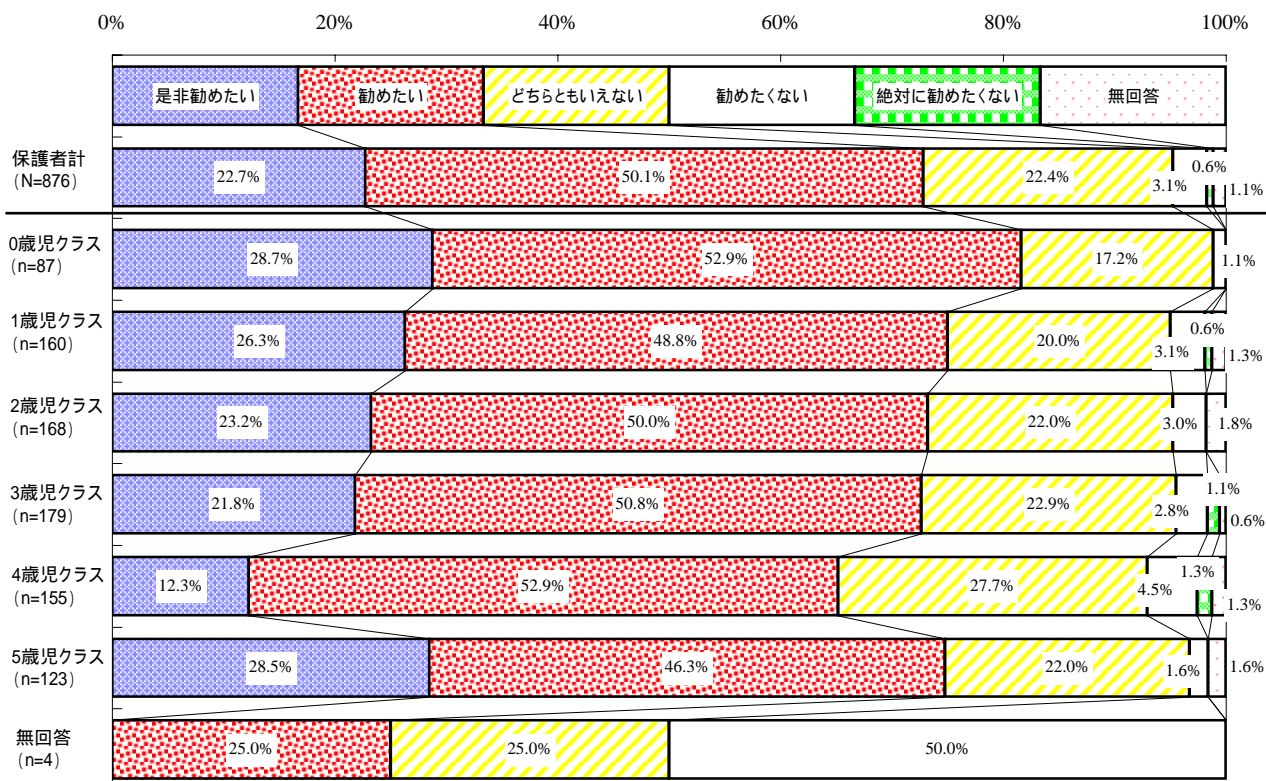
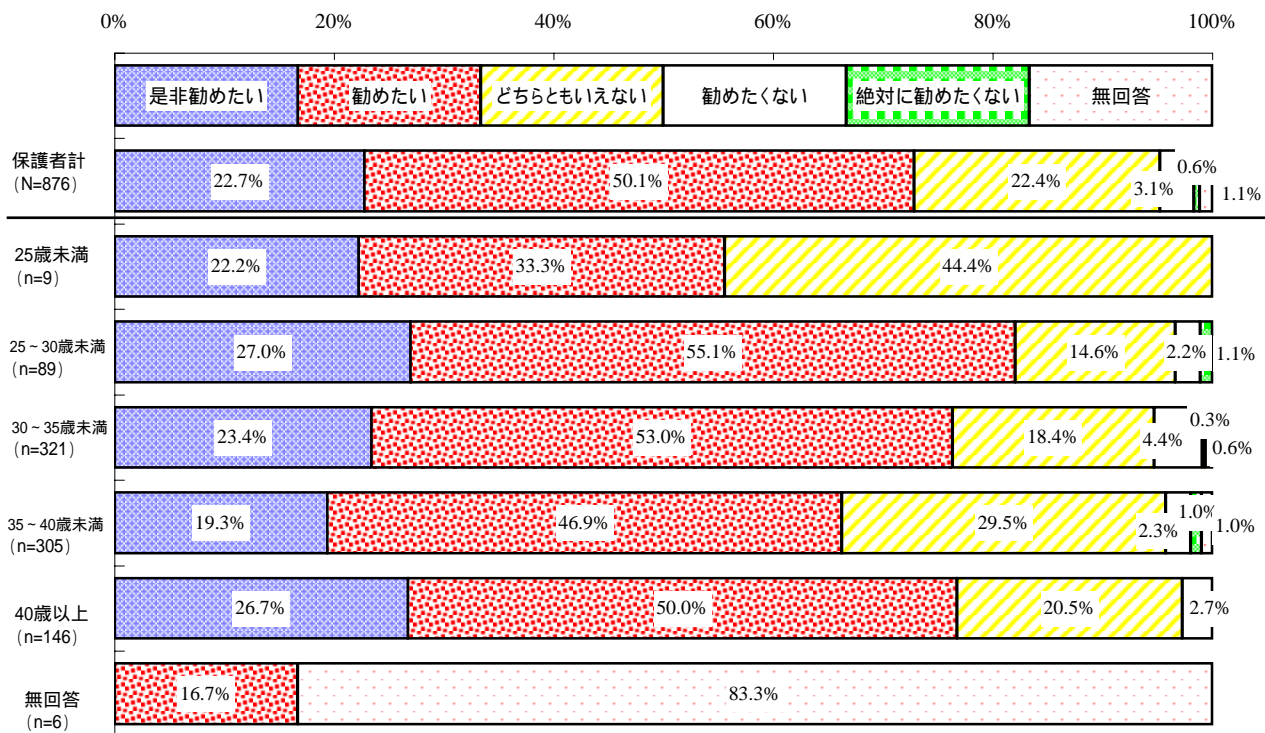
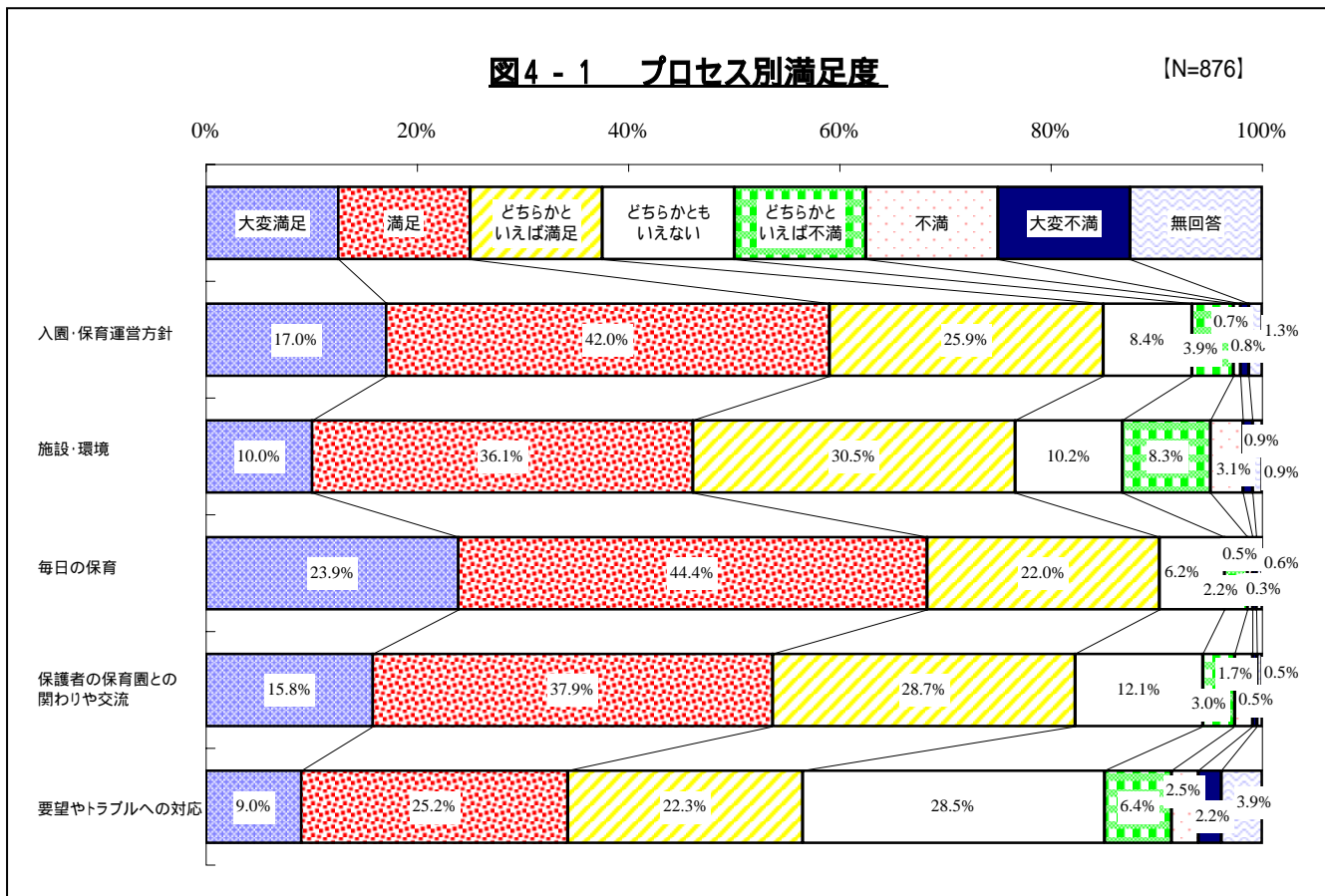


図3 - 2 推薦意向(記入者の年齢別)



(4) プロセス別満足度

満足度(「大変満足」+「満足」)の高い順は以下のとおりである。1.「毎日の保育」(68%)、2.「入園・保育運営方針」(59%)、3.「保護者と保育園との関わりや交流」(54%)、4.「施設・環境」(46%)、5.「要望やトラブルへの対応」(34%)。
 満足度の低いサービスプロセスでは、「不満」だとする回答の比率にも直接現れる傾向にある。
 「要望やトラブルへの対応」に関しては「どちらともいえない」が29%になっている。

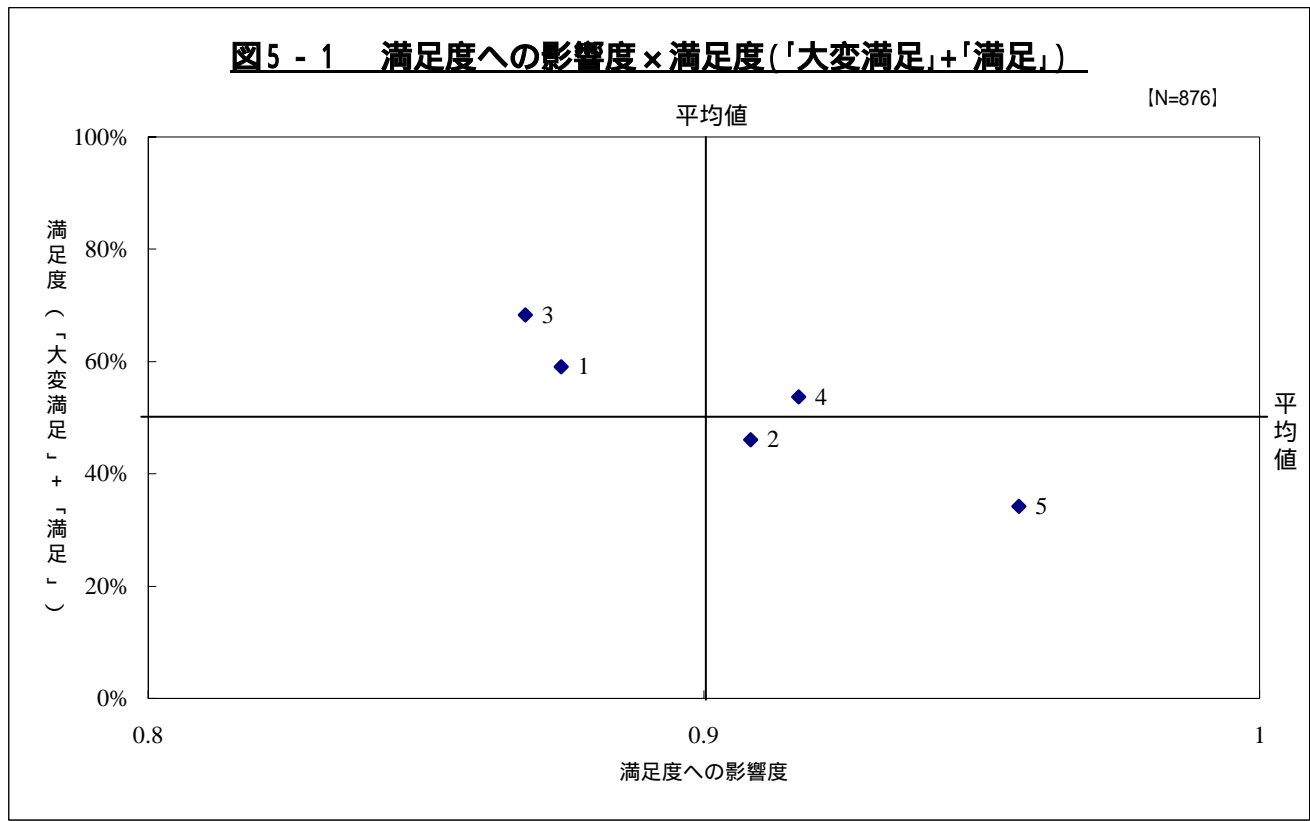


(5) 総合満足度の満足構造

総合満足度(「大変満足」+「満足」)に与える影響度の高いサービスプロセスを順に並べると、「要望やトラブルへの対応」、「保護者の保育園との関わりや交流」、「施設・環境」、「入園・保育園運営方針」、「毎日の保育」になる。
 全体としては、個別プロセスの満足度が低いものほど総合満足度への影響度が大きい傾向がある。
 特に「要望やトラブルへの対応」は5つのサービスプロセスのうち最も満足度は低いが、そのことが総合満足度へ与える影響は最も大きいという結果になっている。

満足構造とは

満足度への影響度(満足度と評価項目の相関係数)と各評価項目の評価値の相対的な関係を表したものである。 満足度への影響度は0.0～1.0の間の値をとる。 1.0に近いほど影響度は高い。	相対的に影響度が低いが満足度は高い	相対的に影響度が高く満足度も高い
	相対的に影響度が低く満足度も低い	相対的に影響度が高いが満足度は低い



- 1 入園・保育園運営方針
- 2 施設・環境
- 3 毎日の保育
- 4 保護者の保育園との関わりや交流
- 5 要望やトラブルへの対応

注) グラフの縦軸は満足度(「大変満足」+「満足」)、横軸は満足度への影響度をあらわしています。

3. 各サービスプロセスの結果

(1) 入園・保育園運営方針

最も満足度(「大変満足」+「満足」)が高いのは、0歳児クラスで71%。1歳児、2歳児、3歳児、4歳児クラスと年次があがるほどに満足度が低くなっていく傾向があるが、5歳児クラスでは異なり、0歳児クラスに次いで2番目に満足度が高い結果になっている(66%)。

記入者の年齢別では、回答者数が少ない(9名)25歳未満の満足度が44%と極端に低いことを除けば、他の年齢層ではおおむね満足度は同水準である。

保育園選択の理由は、「自宅から近い」ことの比率が圧倒的に高く、70%となっている。他は「兄弟がいる」、「見学時の印象が良かった」、「空いているところが他になかった」がいずれも20%前後である。

入園・保育園運営方針の接点評価では、「入園時に揃えるものや準備」については最もよく理解されている(84%)との結果が出ている。「保育園の目標・方針と職員の行動が一致しているか」という項目については最も低い(57%)結果になっている。

満足構造については、「保育園の目標・方針と職員の行動が一致しているか」どうか最も満足度に影響を与えている。一方、「入園時に揃えるものや準備」については理解しやすい反面、満足度への影響は低いという結果が出ている。

(ア) 満足度

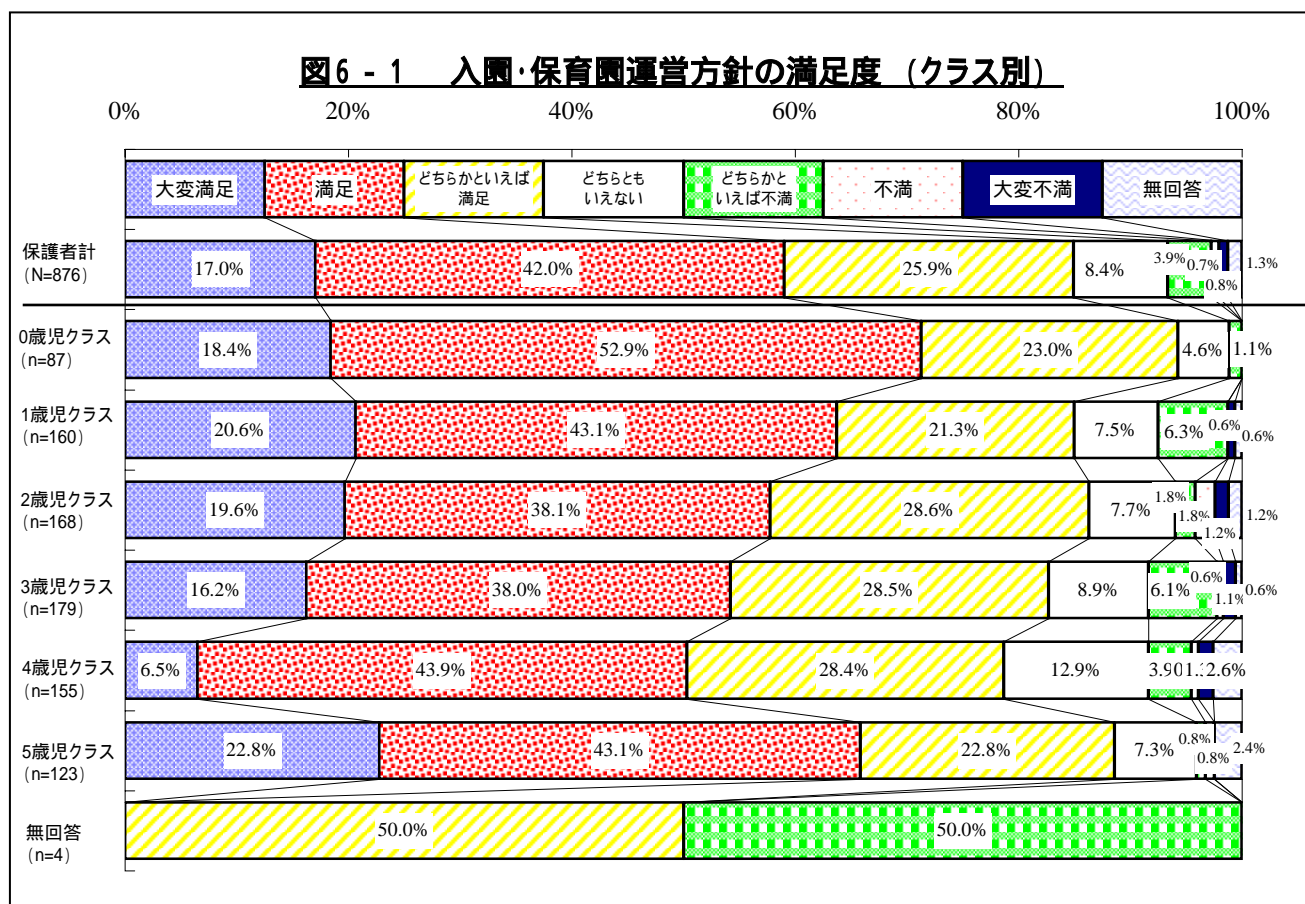
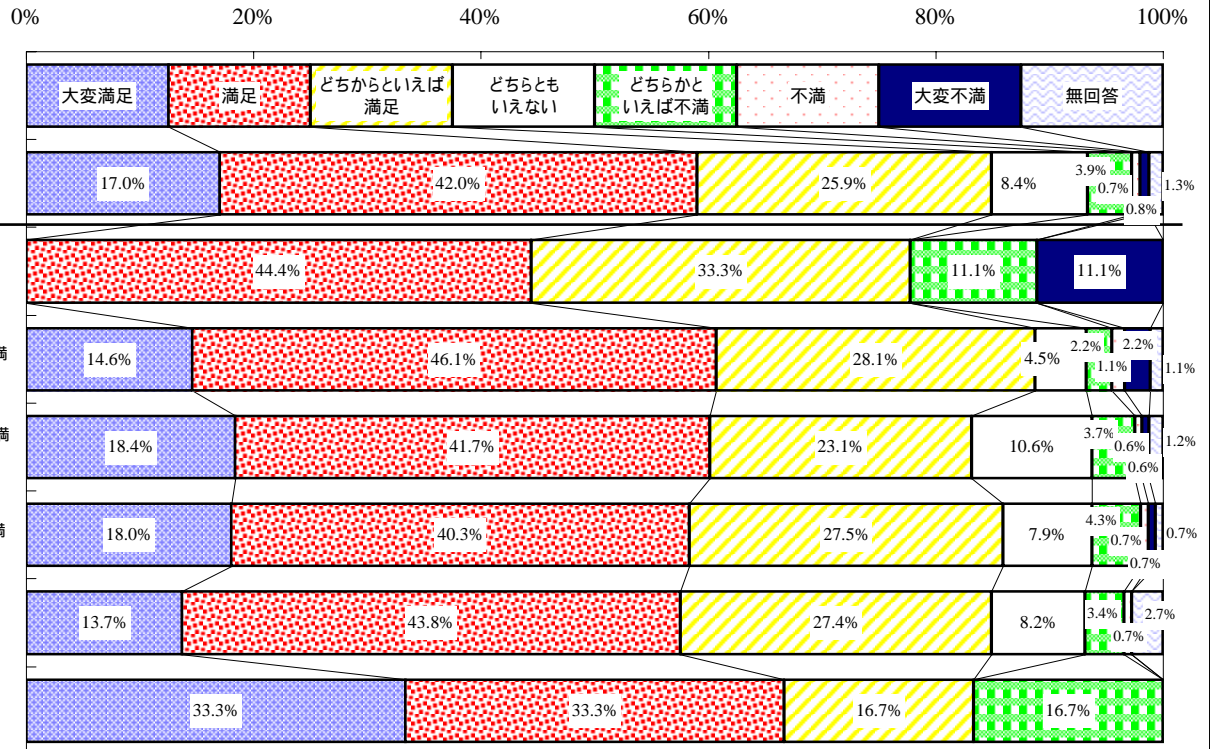
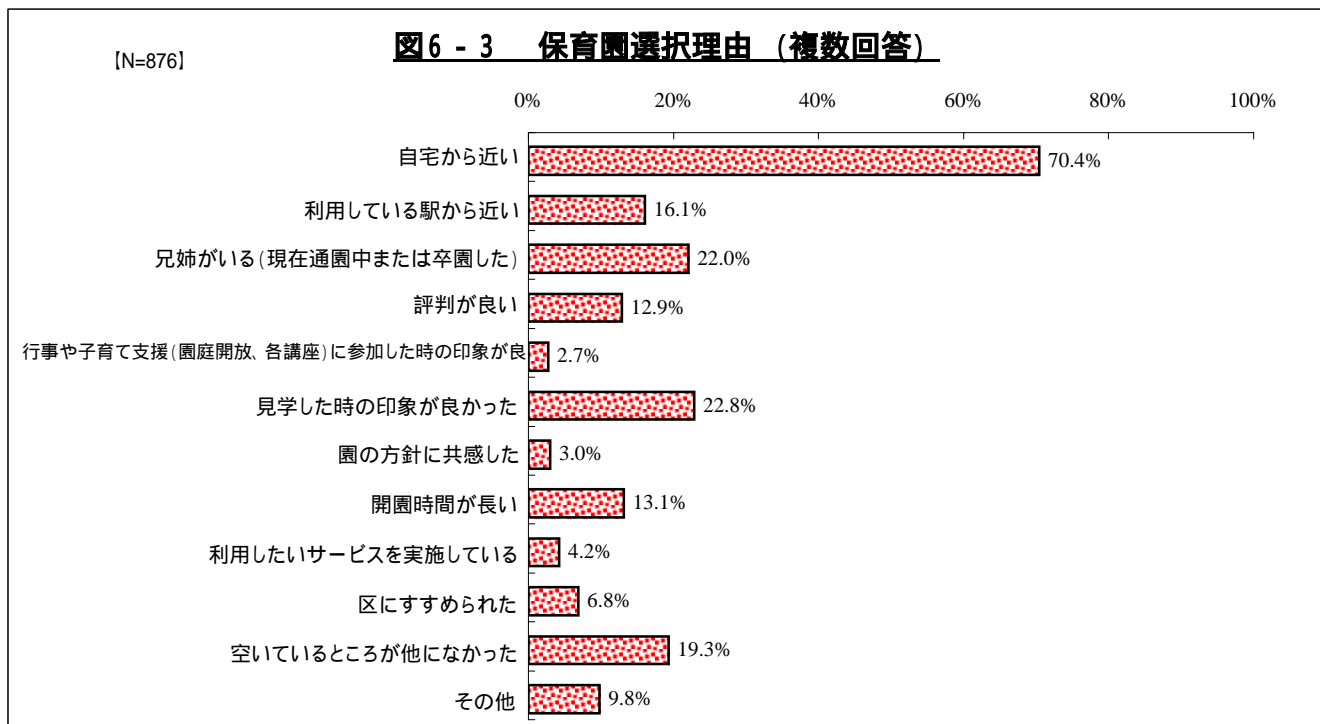


図6-2 入園・保育園運営方針の満足度（記入者の年齢別）

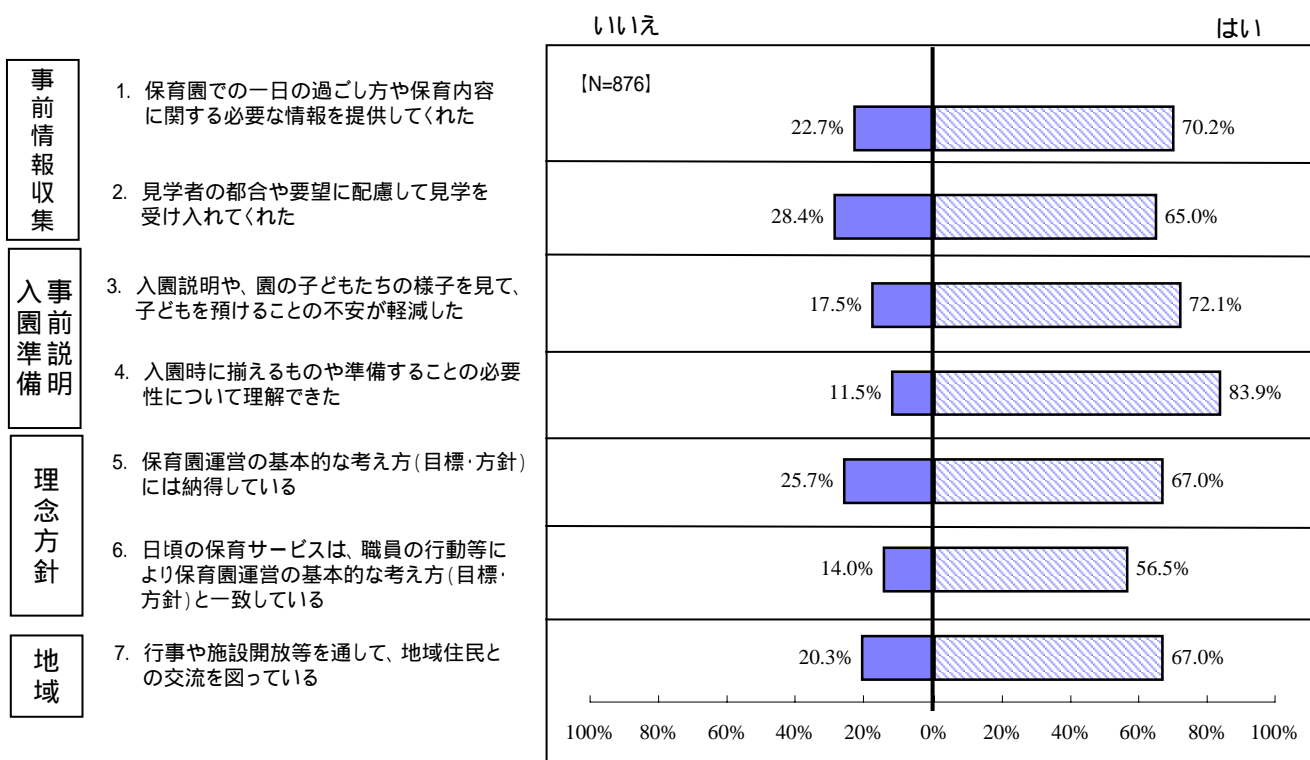


(イ) 保育園選択の理由



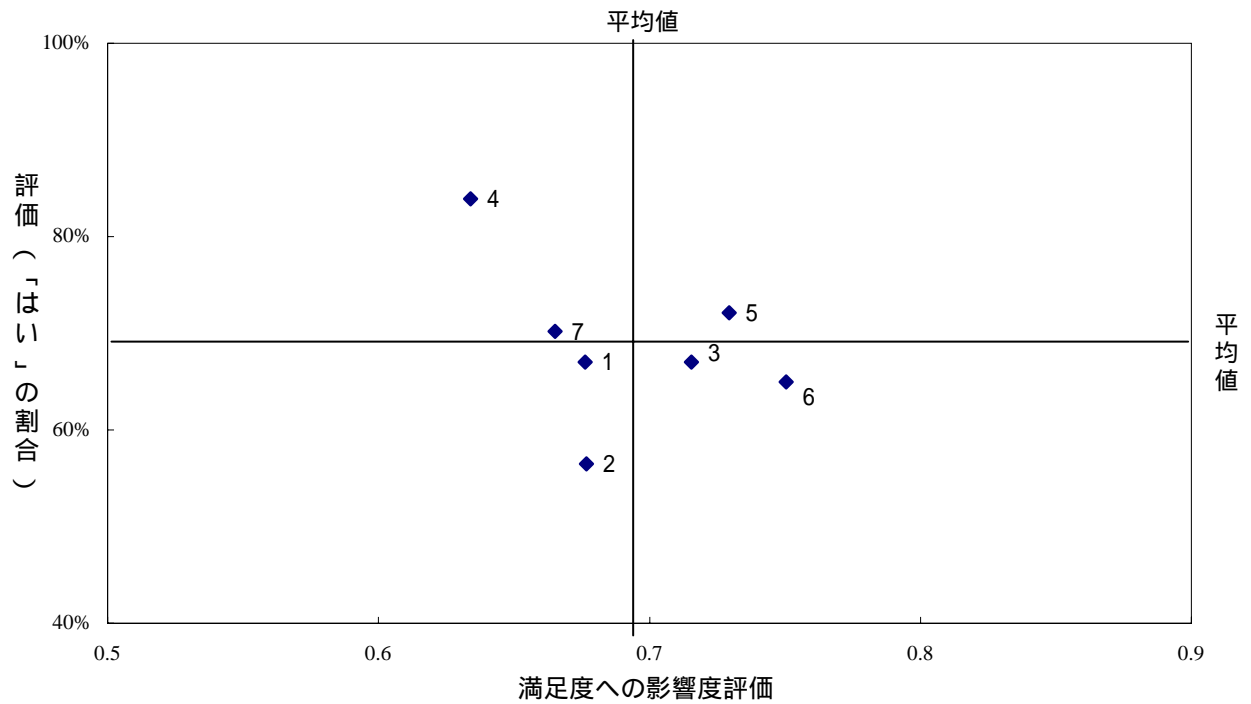
(ウ) 接点評価

図6-4 入園・保育園運営方針の接点評価



(工) 満足構造

図6 - 5 満足度への影響度×評価(「はい」の割合)



- 1 保育園での一日の過ごし方や保育内容に関する必要な情報を提供してくれた
- 2 見学者の都合や要望に配慮して見学を受け入れてくれた
- 3 入園説明や、園の子どもたちの様子を見て、子どもを預けることの不安が軽減した
- 4 入園時に揃えるものや準備することの必要性について理解できた
- 5 保育園運営の基本的な考え方(目標・方針)には納得している
- 6 日頃の保育サービスは、職員の行動等により保育園運営の基本的な考え方(目標・方針)と一致している
- 7 行事や施設開放等を通して、地域住民との交流を図っている

(2) 施設・環境

クラス別では0歳児、1歳児、2歳児クラスでは、おおむね同一水準の満足度(「大変満足」+「満足」)を示しているが、3歳児(40%)、4歳児(31%)ではやや低くなっている。
 記入者の年齢別には25～29歳が60%で最も高く、次いで30～34歳(49%)、その他はほぼ同一水準になっている。
 接点評価では、「外部からの侵入」に対する安全対策について、「はい」と答えている比率が41%で最も低く、他に比べて極端な結果になっている。
 満足構造を見ると、外部からの侵入に対する安全対策に関する項目が満足度に与える影響は他の項目に比べ非常に高い結果になっている。他の項目の影響度はいずれも近い水準にある。

(ア) 満足度

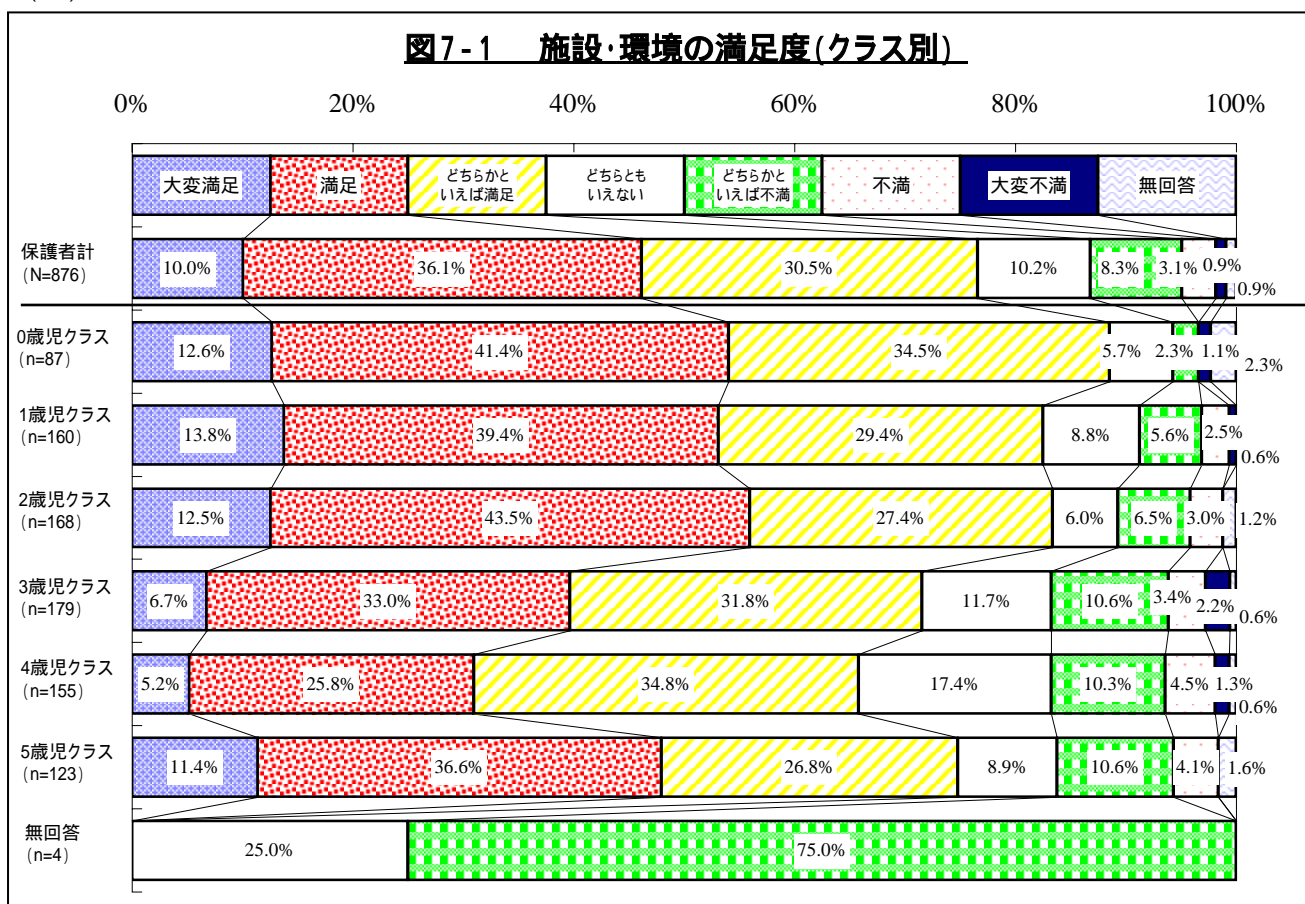
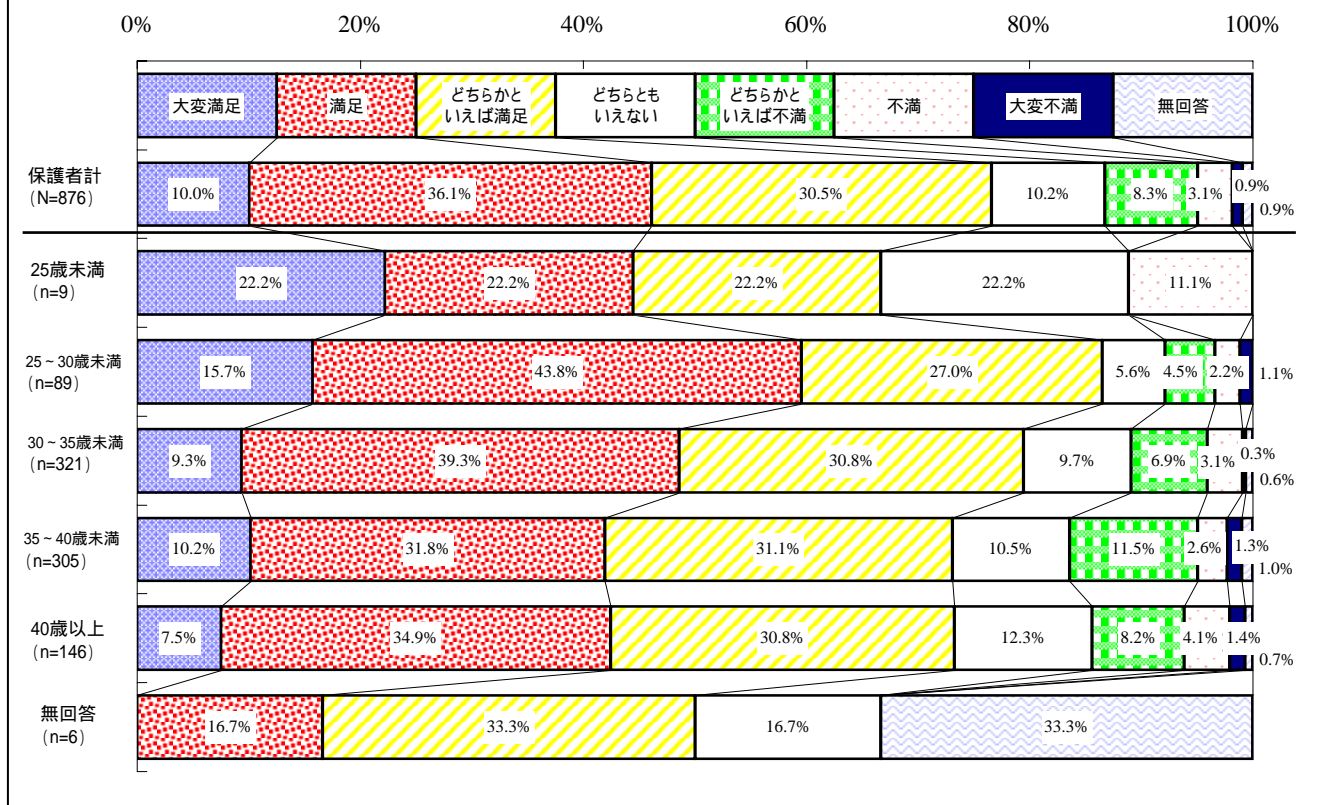
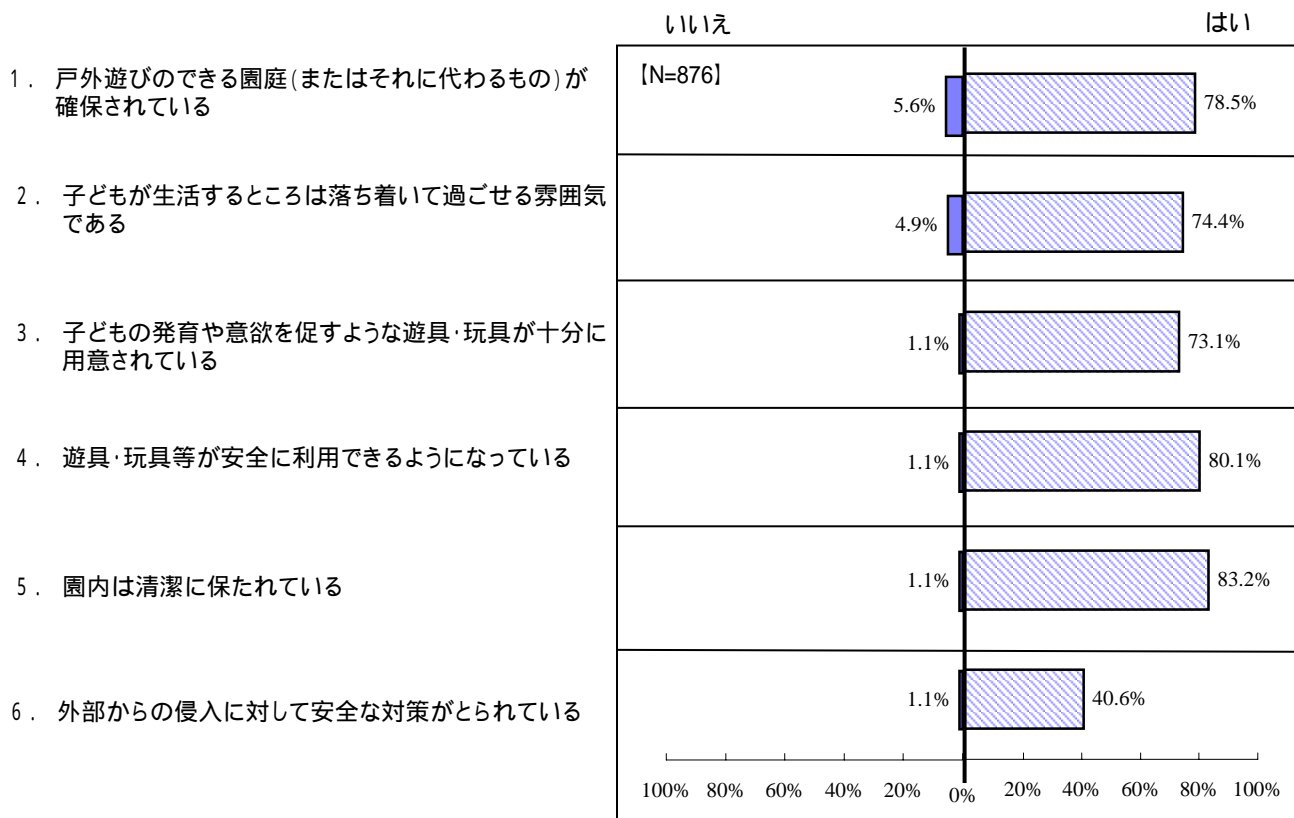


図7-2 施設・環境の満足度(記入者の年齢別)

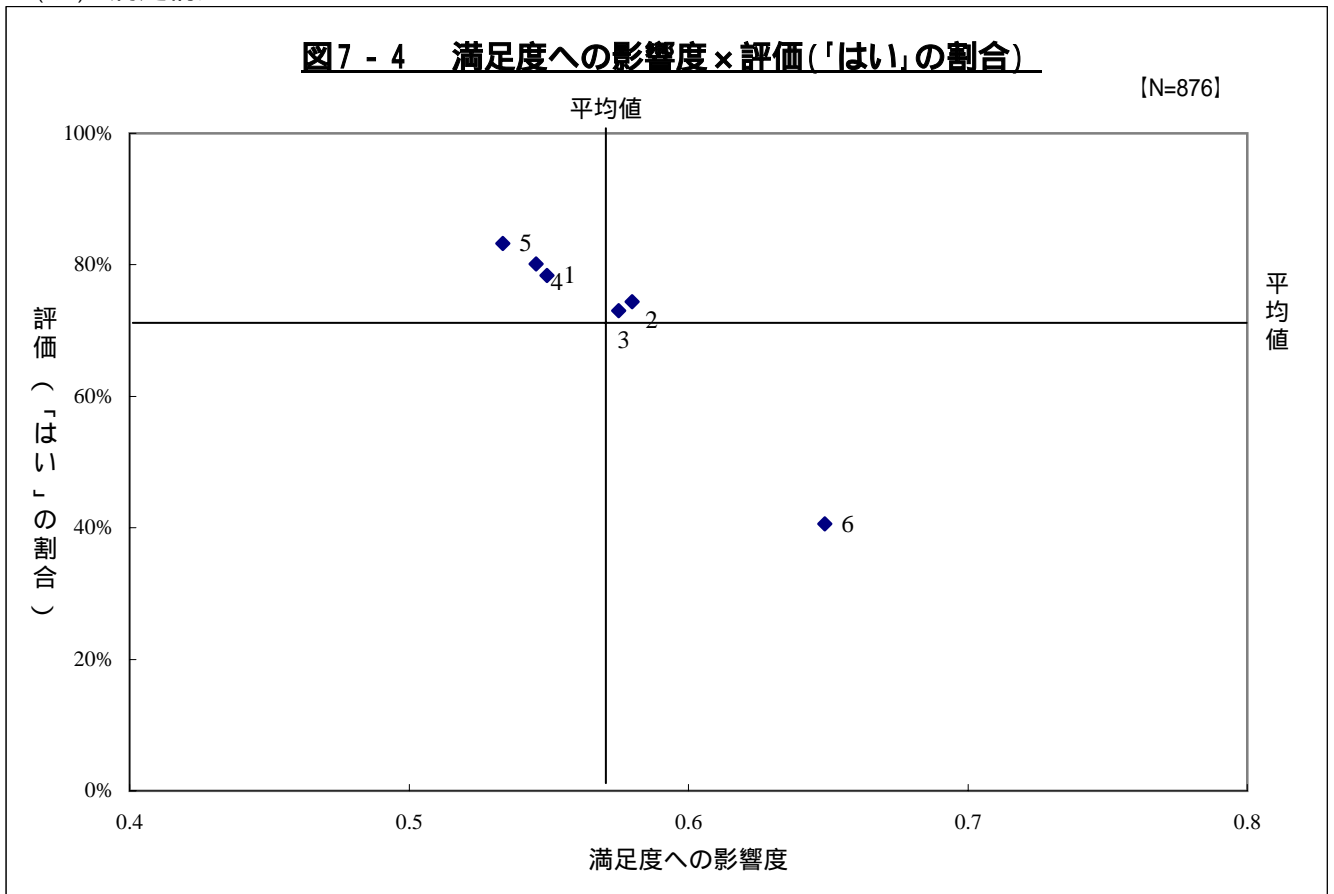


(イ) 接点評価

図7-3 施設・環境の接点評価



(ウ) 満足構造



1. 戸外遊びのできる園庭(またはそれに代わるもの)が確保されている
2. 子どもが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気である
3. 子どもの発育や意欲を促すような遊具・玩具が十分に用意されている
4. 遊具・玩具等が安全に利用できるようになっている
5. 園内は清潔に保たれている
6. 外部からの侵入に対して安全な対策がとられている

(3) 毎日の保育

毎日の保育に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は、0歳児クラスが79%と最も高く、次いで2歳児クラス(76%)、5歳児クラス(74%)、1歳児クラス(69%)、3歳児(64%)、4歳児(55%)クラスの順になっている。

記入者の年齢別では、25～29歳が75%と最も満足度が高い。

接点評価については、特に保育士(職員)のばらつきを気にしている様子がうかがえ、「ばらつきが少ない」という問いに対して「はい」と回答しているのは全体の50%に止まっている。「はい」の回答が比較的小さいのは、「登園時には、子どもの様子を把握しようとしてくれる」、「お迎えのときには、子どもの様子を話してくれる」、「園で起きた事故・けがに対して責任を持って対応している」などの個別項目である。

満足構造については、「保育士や職員の保育姿勢・対応に関するばらつき」が毎日の保育プロセスの満足度に与える影響は他の項目に比べ大きい。

(ア) 満足度

図8-1 毎日の保育の満足度 (クラス別)

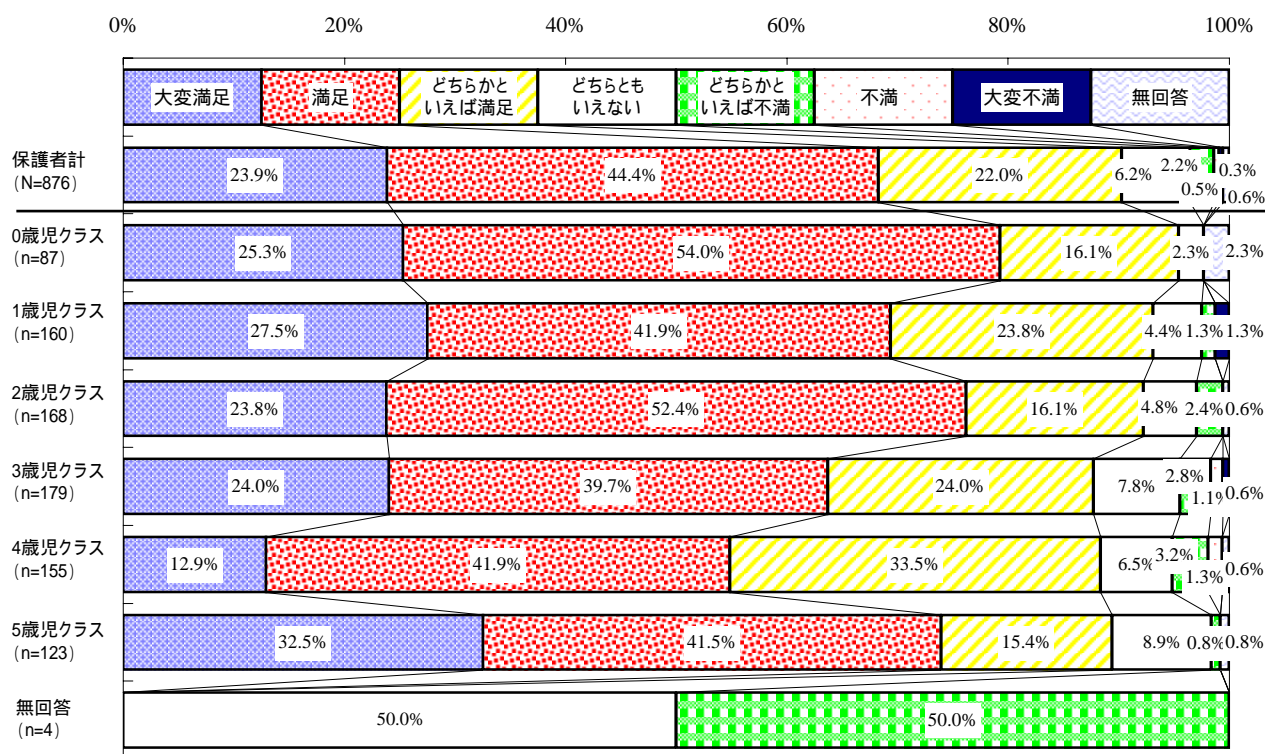
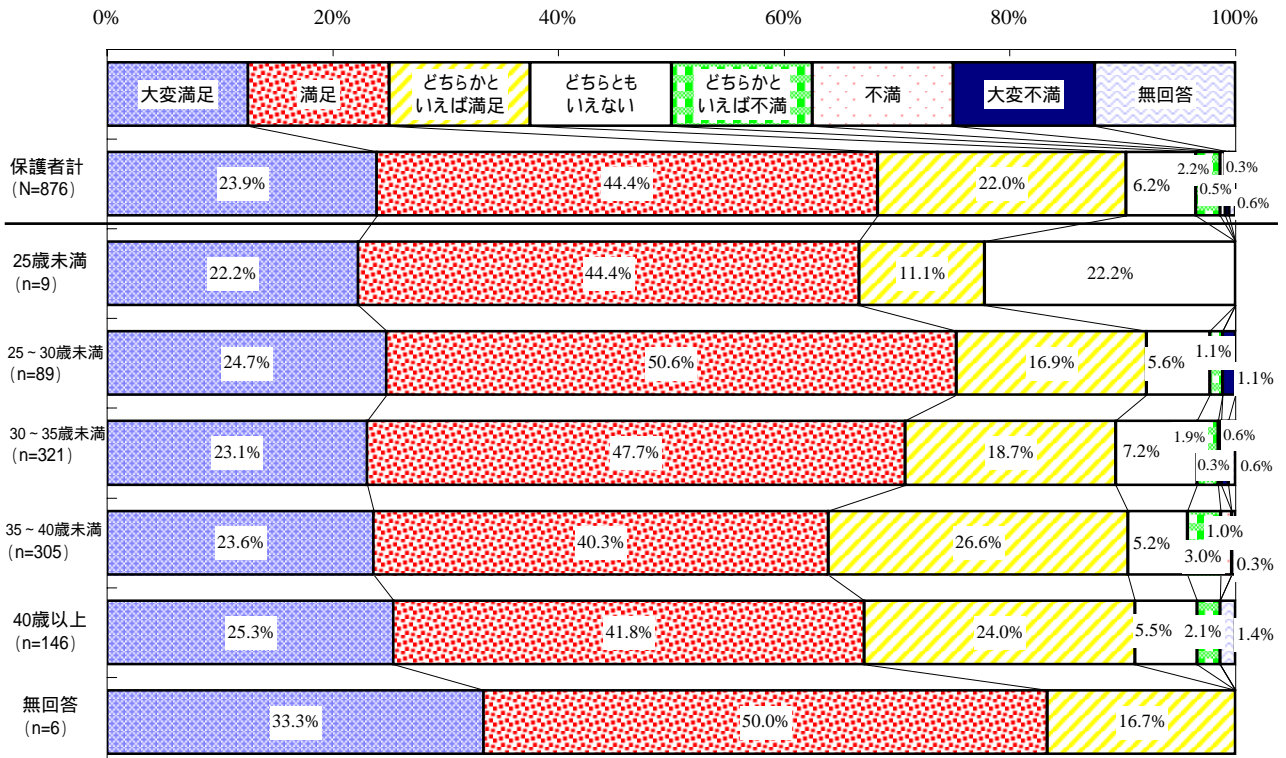


図8-2 毎日の保育の満足度(記入者の年齢別)



(イ) 接点評価

図8-3 毎日の保育の接点評価

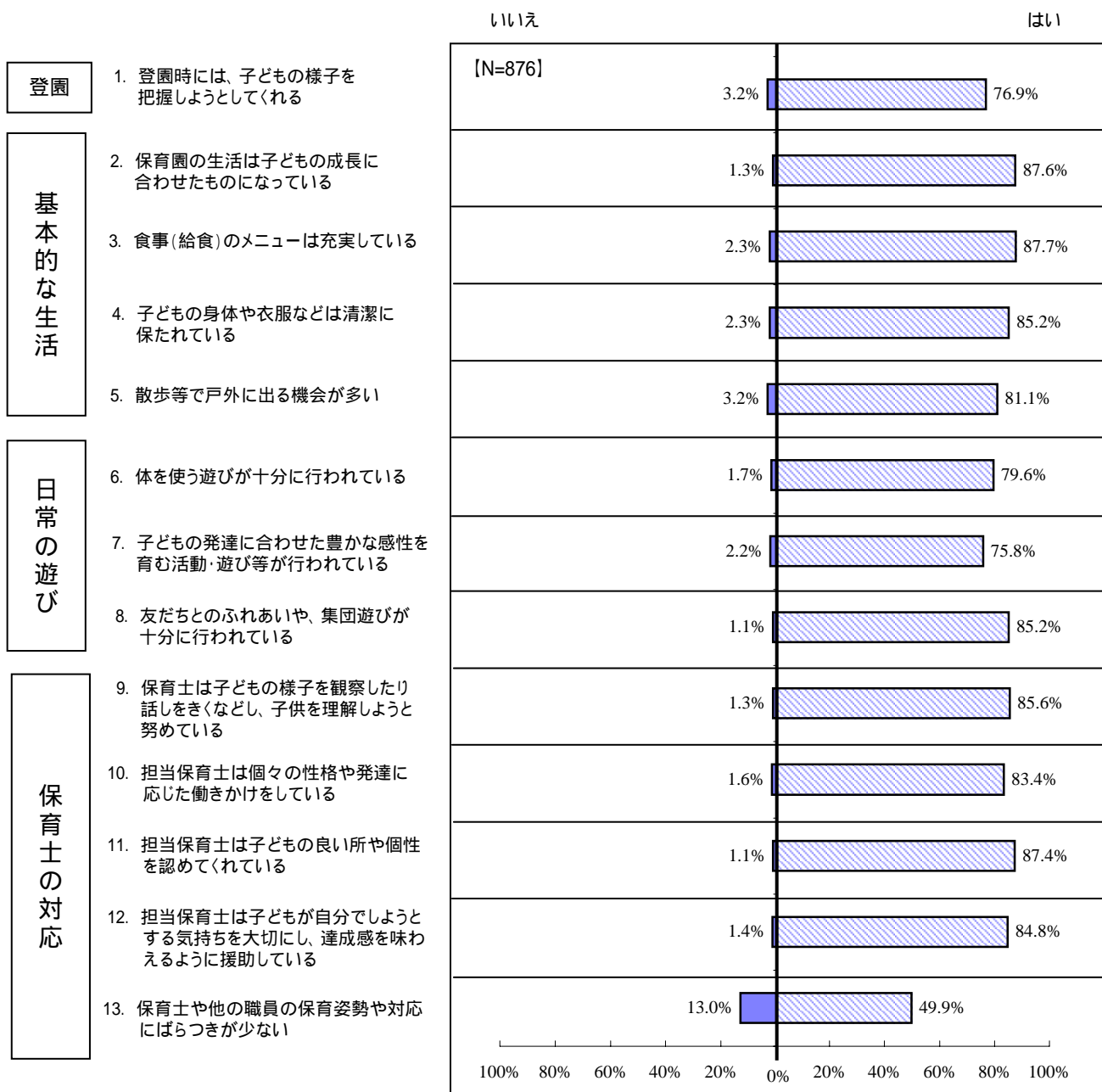


図8-4 毎日の保育の接点評価

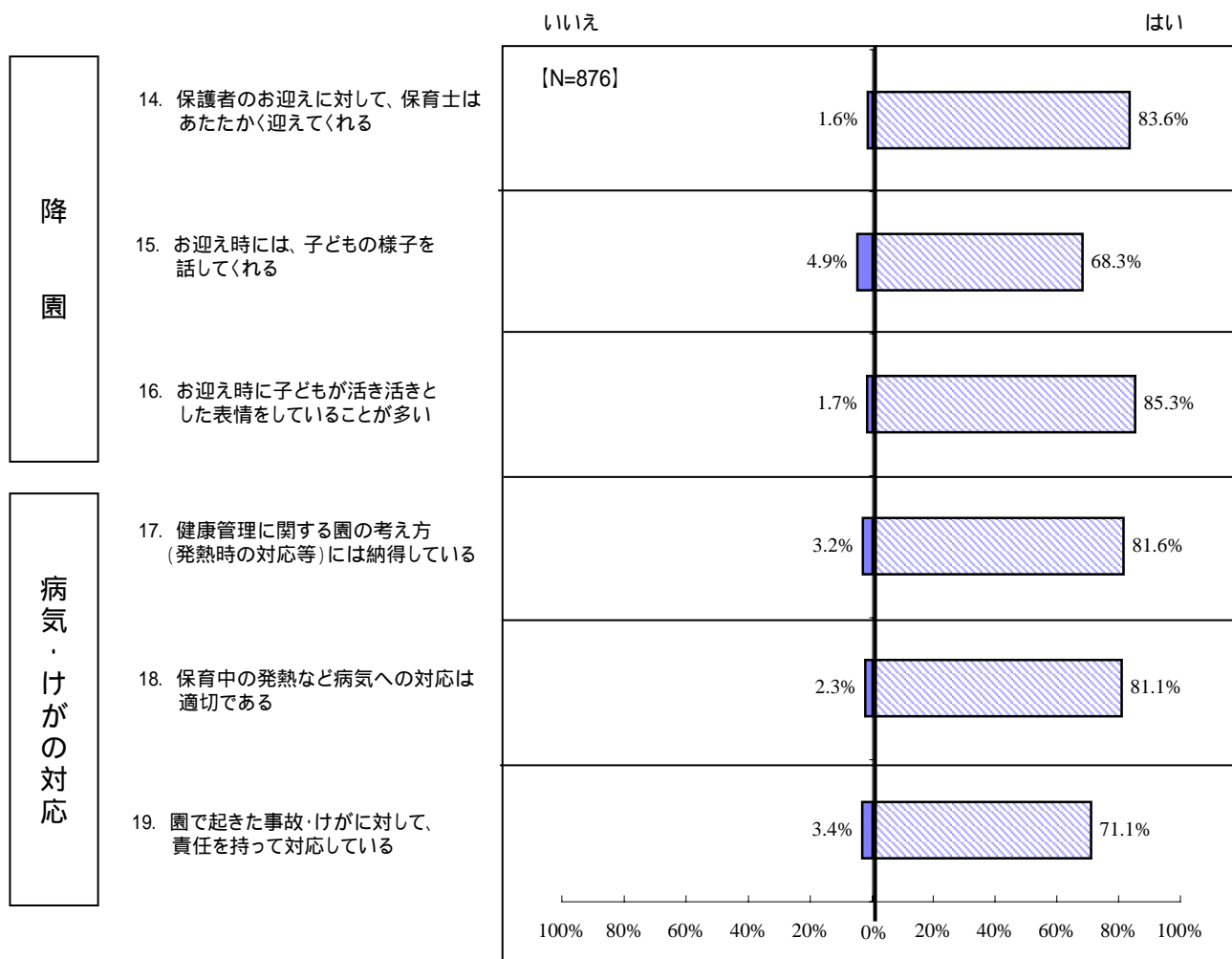
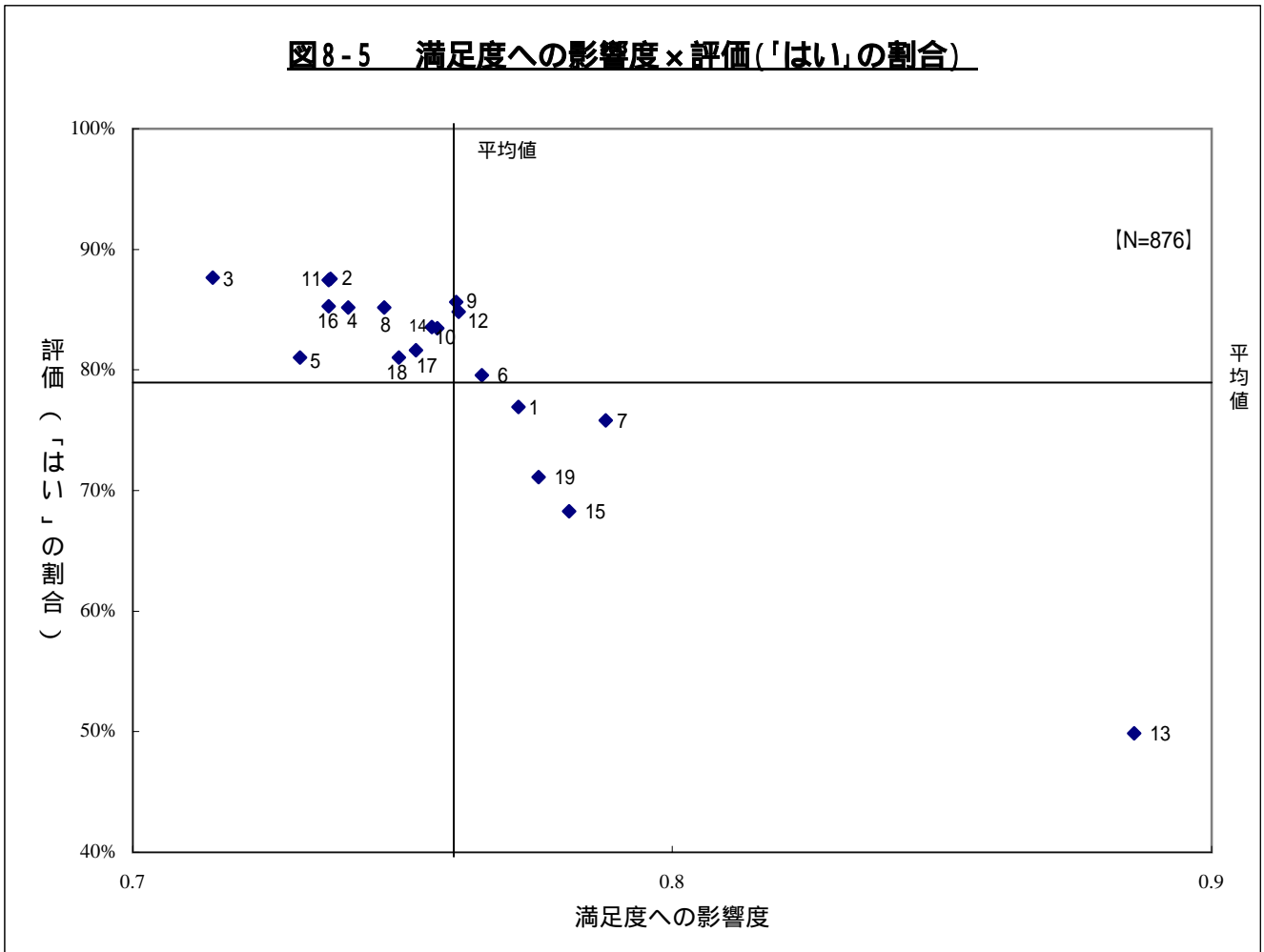


図8-5 満足度への影響度×評価(「はい」の割合)



- | | |
|--|---|
| 1. 登園時には、子どもの様子を把握しようとしてくれる | 11. 担当保育士は子どもの良い所や個性を認めてくれている |
| 2. 保育園の生活は子どもの成長に合わせたものになっている | 12. 担当保育士は子どもが自分でしようとする気持ちを大切にし、達成感を味わえるように援助している |
| 3. 食事(給食)のメニューは充実している | 13. 保育士や他の職員の保育姿勢や対応にばらつきが少ない |
| 4. 子どもの身体や衣服などは清潔に保たれている | 14. 保護者のお迎えに対して、保育士はあたたかく迎えてくれる |
| 5. 散歩等で戸外に出る機会が多い | 15. お迎え時には、子どもの様子を話してくれる |
| 6. 体を使う遊びが十分に行われている | 16. お迎え時に子どもが活き活きとした表情をしていることが多い |
| 7. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われている | 17. 健康管理に関する園の考え方(発熱時の対応等)には納得している |
| 8. 友だちとのふれあいや、集団遊びが十分に行われている | 18. 保育中の発熱など病気への対応は適切である |
| 9. 保育士は子どもの様子を観察したり話しをきくなどし、子どもを理解しようとしている | 19. 園で起きた事故・けがに対して、責任を持って対応している |
| 10. 担当保育士は個々の性格や発達に応じた働きかけをしている | |

(4) 保護者の保育園との関わりや交流

このサービスプロセスの満足度(「大変満足」+「満足」)は、54%である。
 クラス別の満足度は、5歳児クラスが最も高く63%。次いで2歳児クラス(60%)となっている。
 記入者の年齢別では、40歳以上の満足度が最も高い(62%)。
 接点評価の個別項目で「はい」の比率が最も高いのは、「保育園からのたよりやその他の方法で子どもの様子や気持ちを知ることができる」(85%)だった。自由意見にも記述があるが、連絡帳の役割は大きい。一方、「懇親会を通じた意見交換」、「保護者の価値観に理解を示す」、「行事日程の参加しやすさ」などについてはいずれも6割前後だった。この3項目については満足度への影響度は他の項目と比較するとやや高い。

(ア) 満足度

図9-1 保護者の園との関わりや交流の満足度(クラス別)

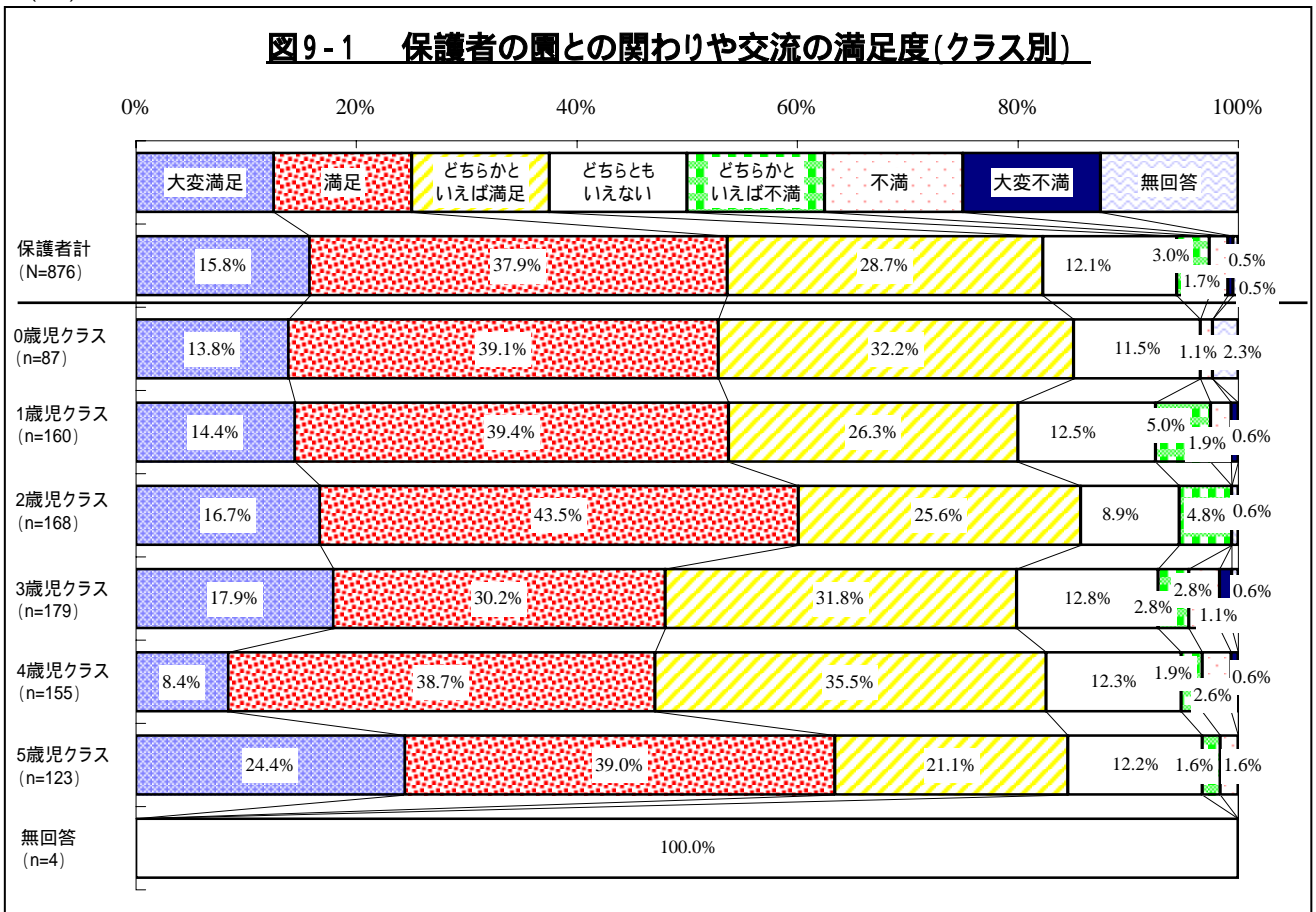
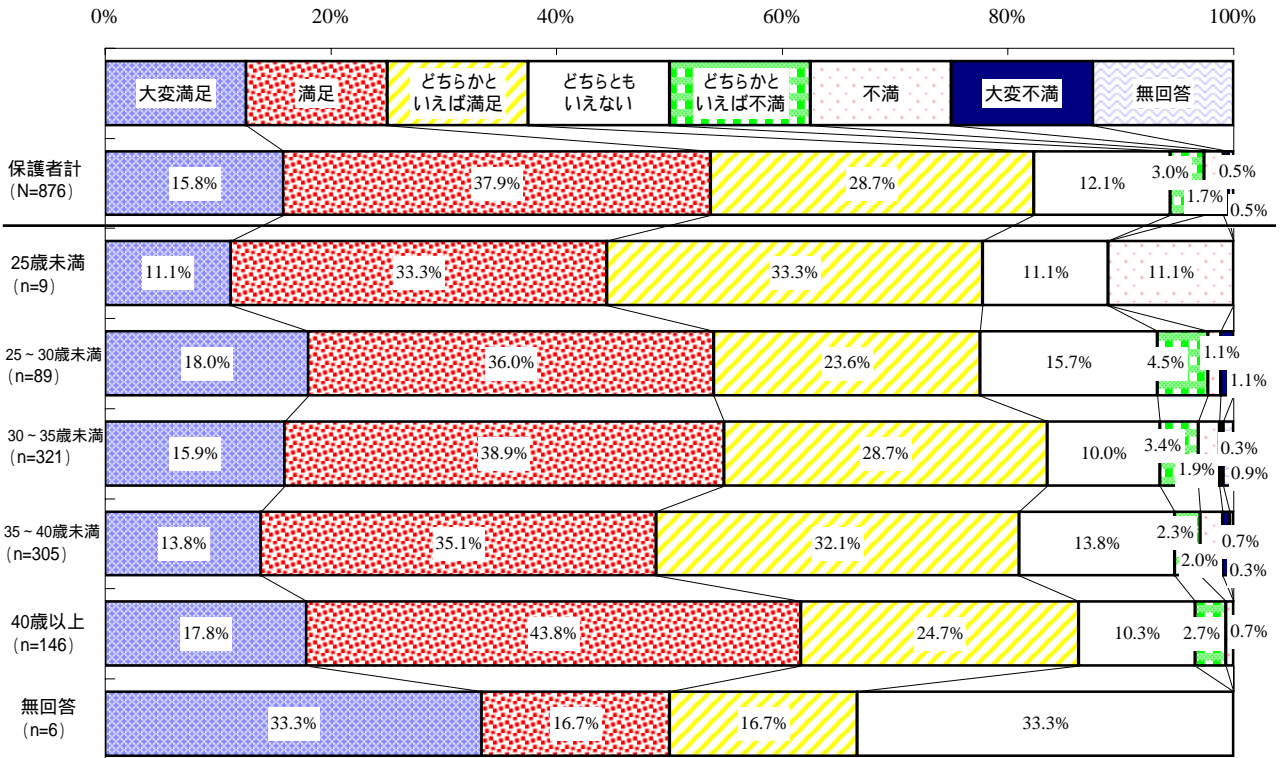
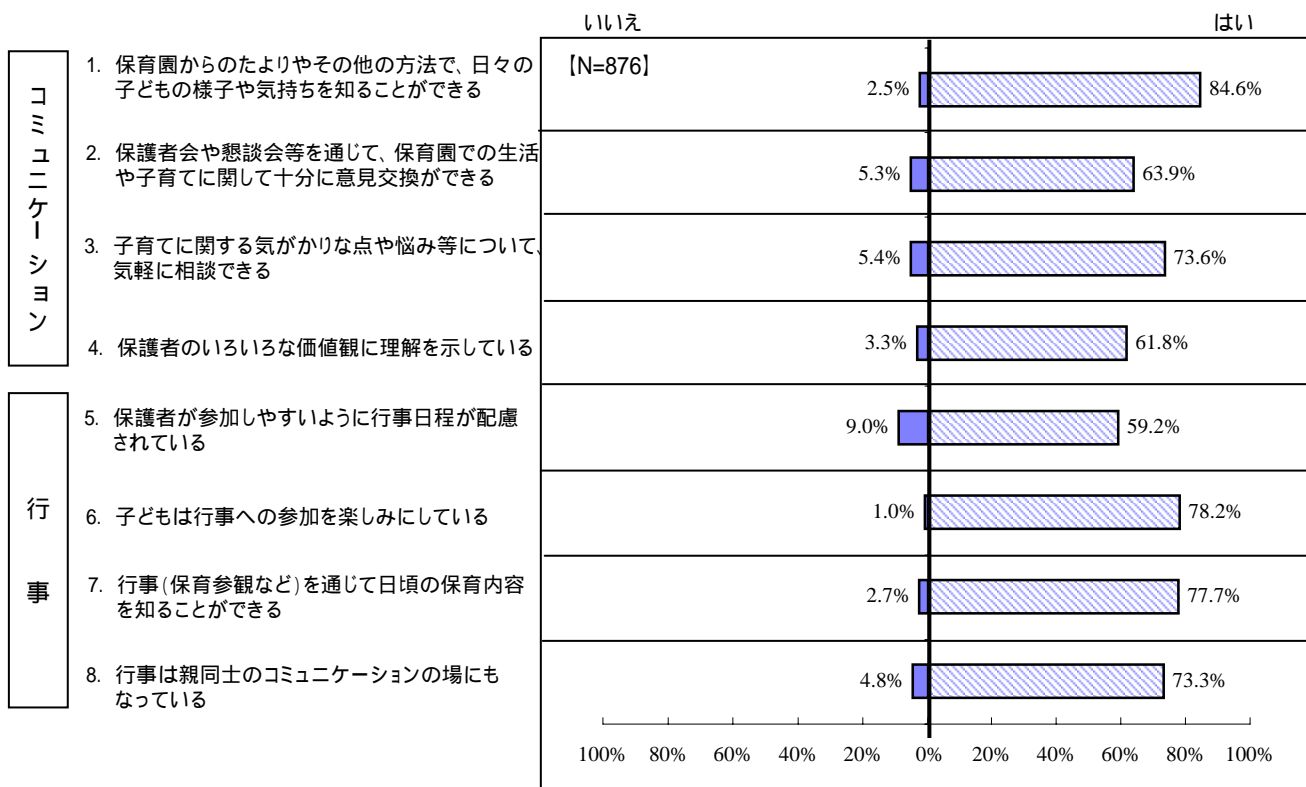


図9-2 保護者の園との関わりや交流の満足度(記入者の年齢別)

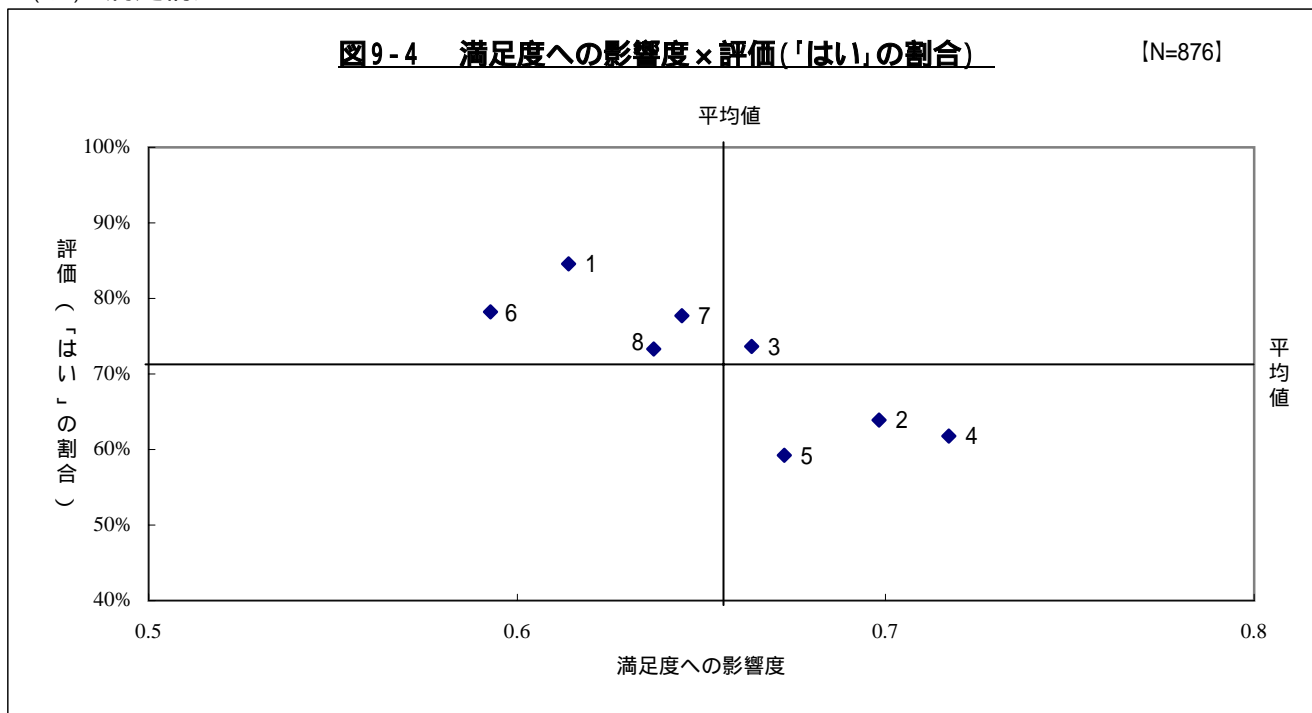


(イ) 接点評価

図9-3 保護者の園との関わりや交流の接点評価



(ウ) 満足構造



1. 保育園からのたよりやその他の方法で、日々の子供の様子や気持ちを知ることができる	5. 保護者が参加しやすいように行事日程が配慮されている
2. 保護者会や懇談会等を通じて、保育園での生活や子育てに関して十分に意見交換ができる	6. 子どもは行事への参加を楽しみにしている
3. 子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に相談できる	7. 行事(保育参観など)を通じて日頃の保育内容を知ることができる
4. 保護者のいろいろな価値観に理解を示している	8. 行事は親同士のコミュニケーションの場にもなっている

(5) 要望やトラブルへの対応

要望やトラブルへの対応に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は、34%で、5つのサービスプロセスの中では最も満足度が低い結果となっている。「どちらともいえない」との回答が29%を占め、サービスプロセス中最も高い。

クラス別では、0歳児クラス(29%)から3歳児クラス(37%)へと年次が上がるごとに満足度(「大変満足」+「満足」)が高くなり、4歳児クラス(25%)が特に低くなっている。5歳児クラスは、最も満足度が高く46%である。

記入者の年齢別には、年齢が上がるにつれ、なだらかに満足度が上がっている。

何らかのトラブル経験があるとの回答は全体で26%ある。うち、誰かに伝えたのは55%に止まる。最初にトラブルを伝えた先は担当保育士が最も多く、「伝えた」人の52%である。「伝えた」時の対応としては、約70%の人が話をよく聞いてくれたと思っている反面、「的確に対応してくれた」、「迅速に対応してくれた」と回答した人はいずれも50%前後とやや低い。「改善への対応」に関する3項目について「はい」と答えた人は、それぞれ「要望・意見を気軽にいえる」が59%、「要望・意見をもとに改善している」が49%、「要望・意見が、どのように改善に生かされたかの説明がある」が39%といずれもやや低い。

「要望・意見をもとに改善している」、「要望・意見が、どのように改善に生かされたかの説明がある」が満足度に与える影響度が高い結果になっている。

(ア) 満足度

図10-1 要望やトラブルへの対応の満足度(クラス別)

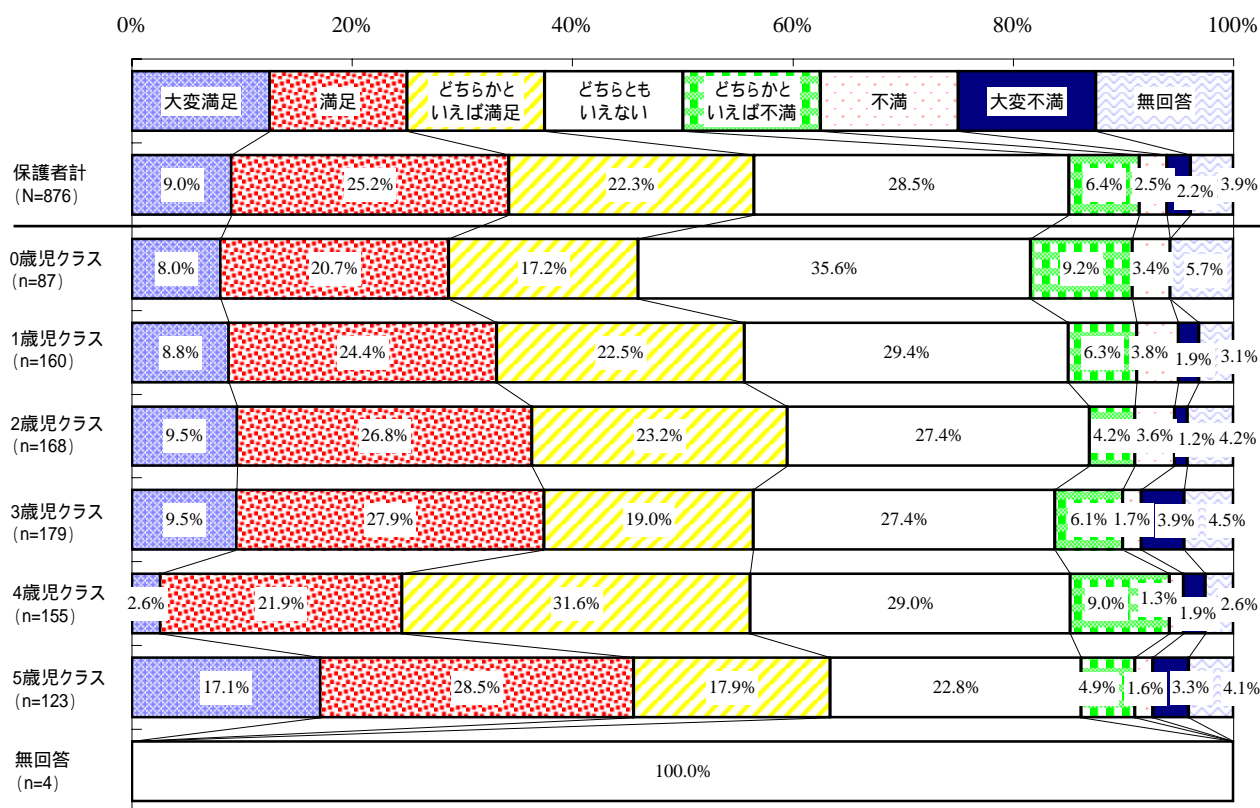
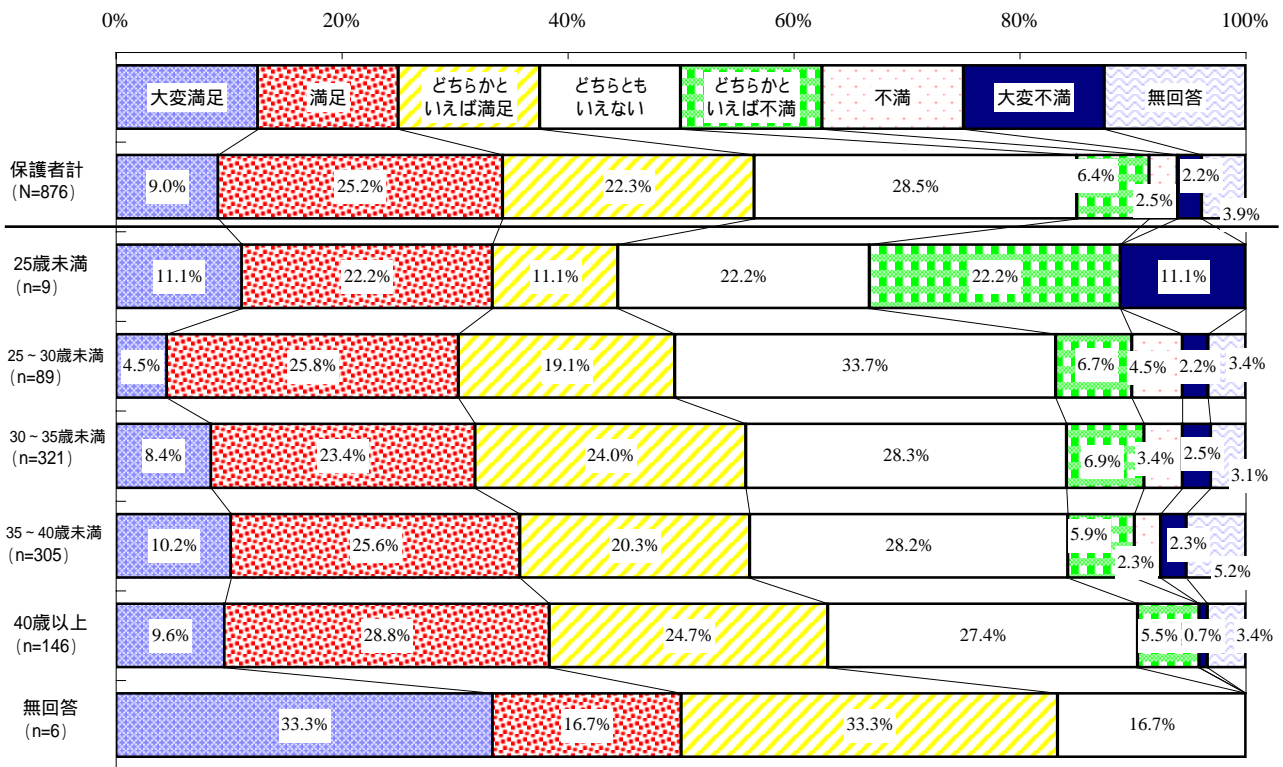


図10-2 要望やトラブルへの対応の満足度(記入者の年齢別)



(イ) トラブルの経験

図10-3 トラブル経験の有無(クラス別)

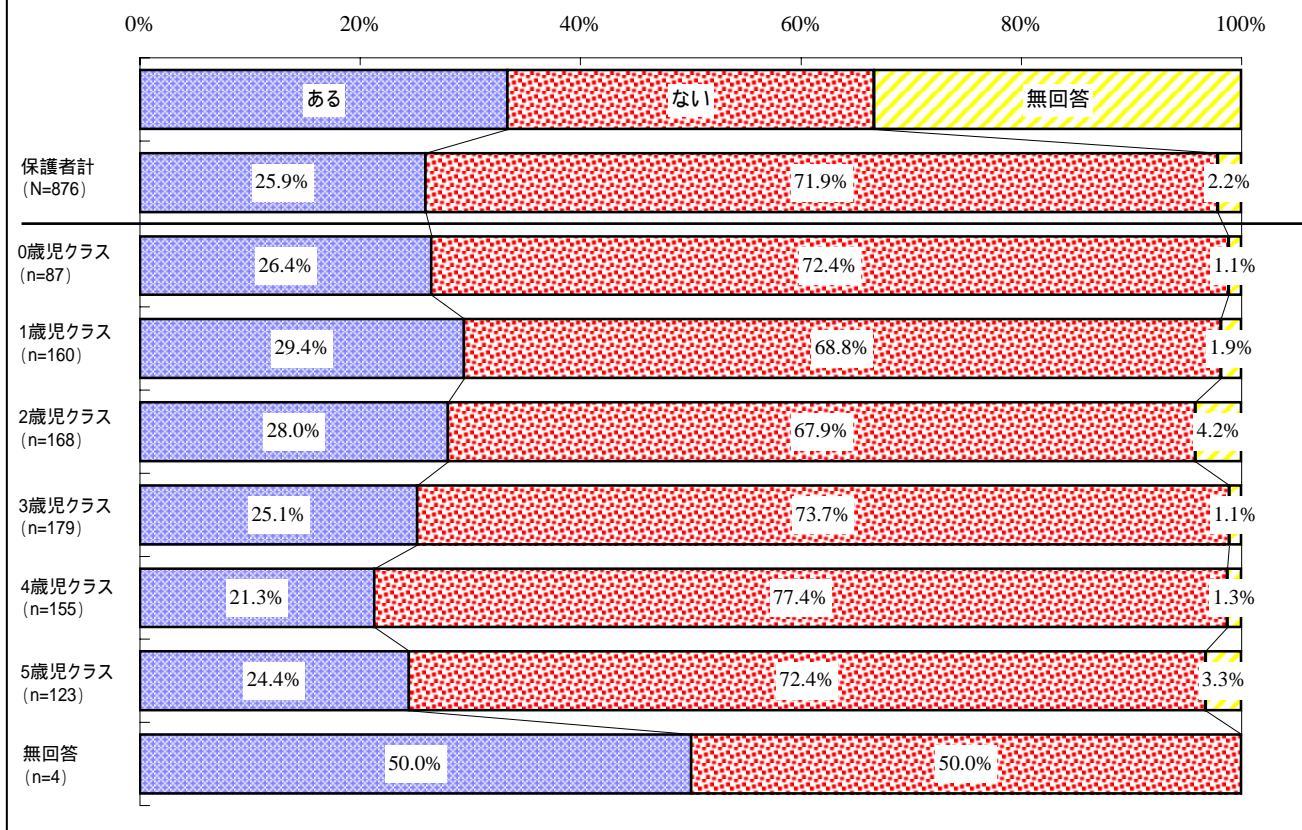


図10-4 トラブルの申し出の有無

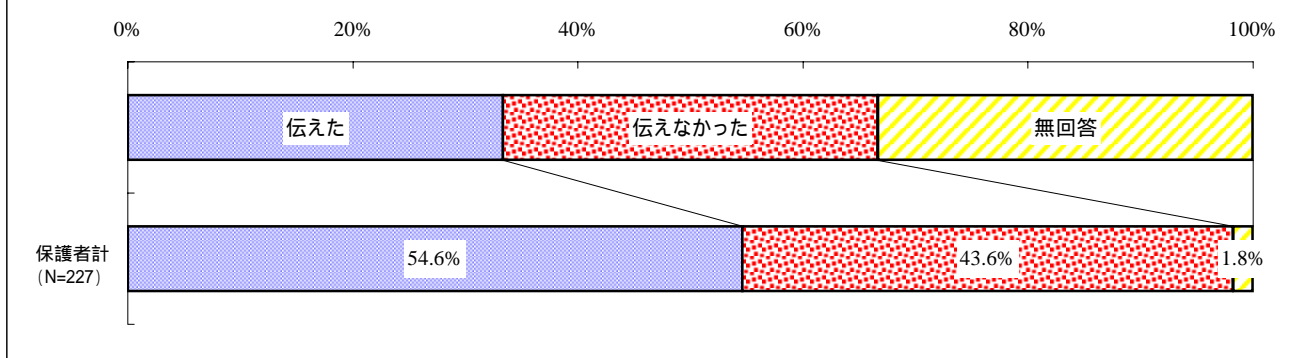
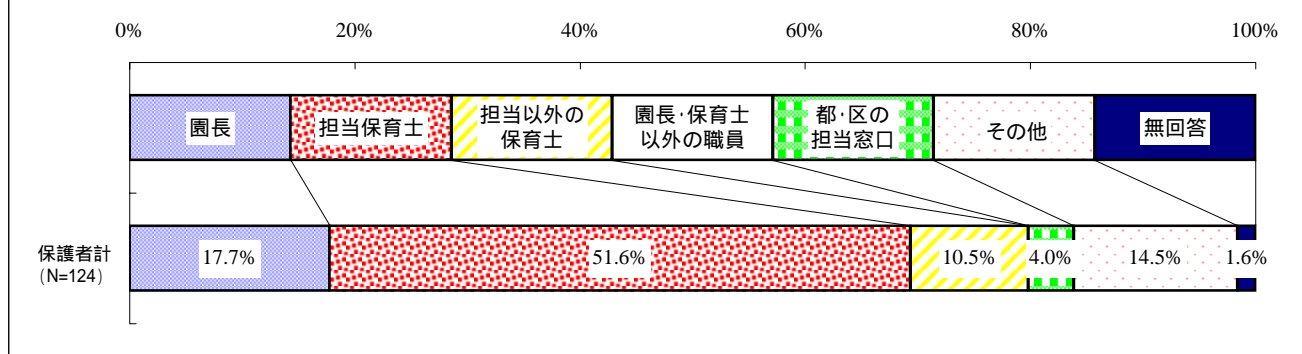
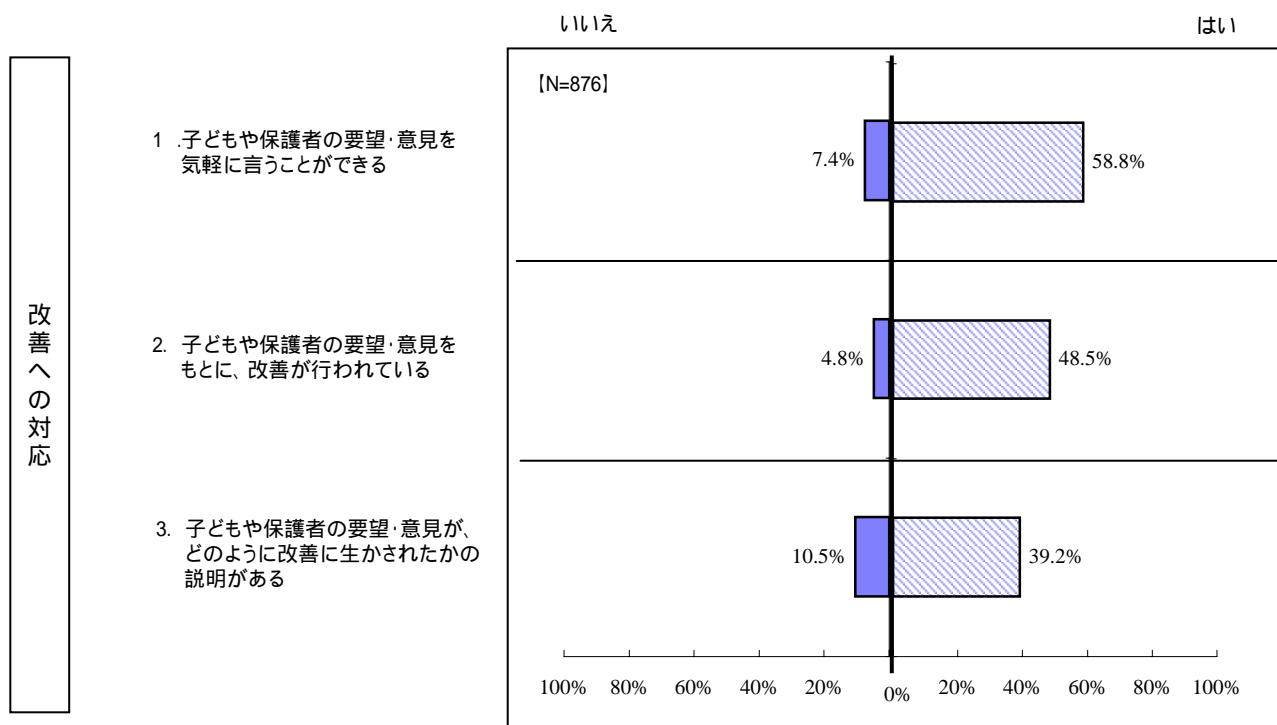
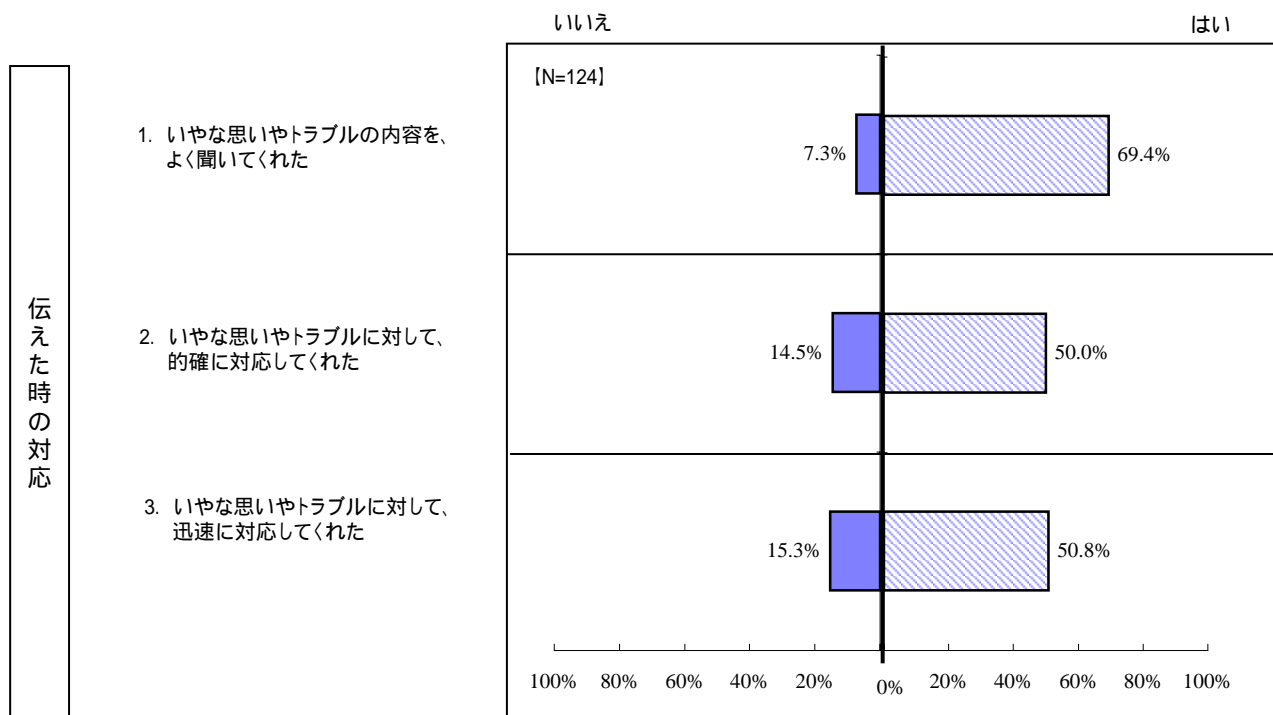


図10-5 最初にトラブルを伝えた先

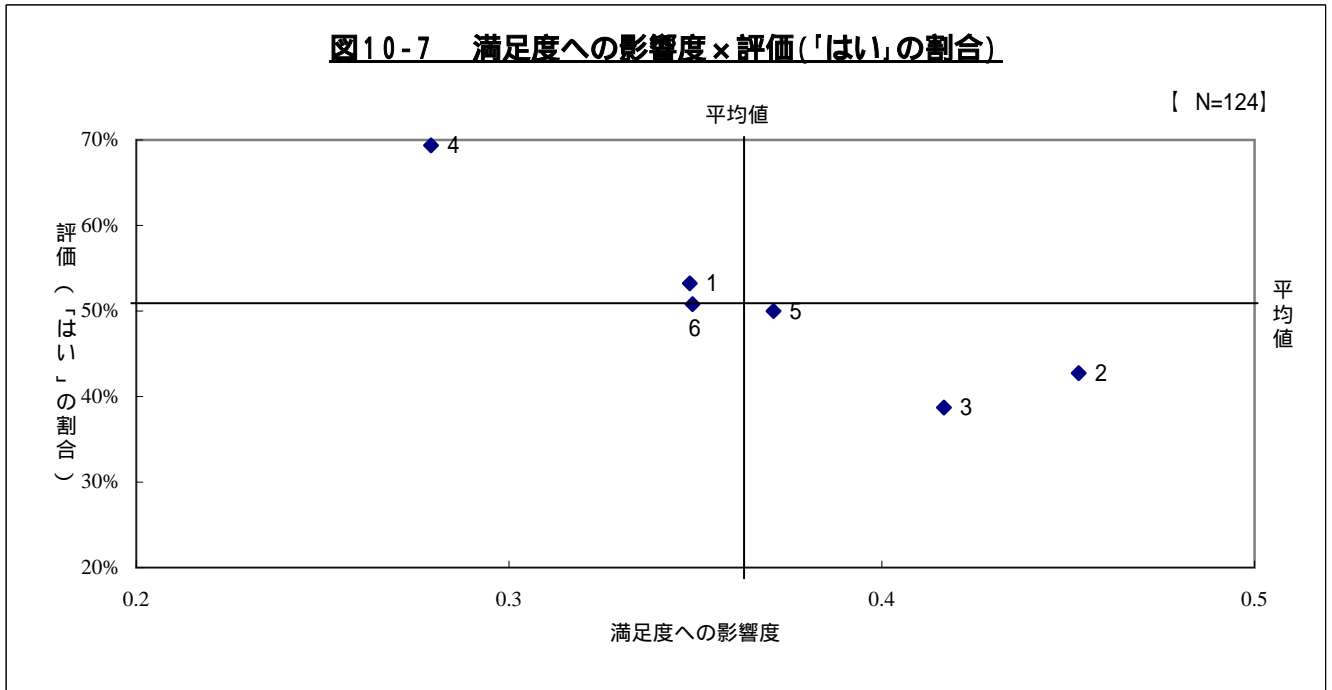


(ウ) 接点評価

図10-6 要望やトラブルへの対応の接点評価

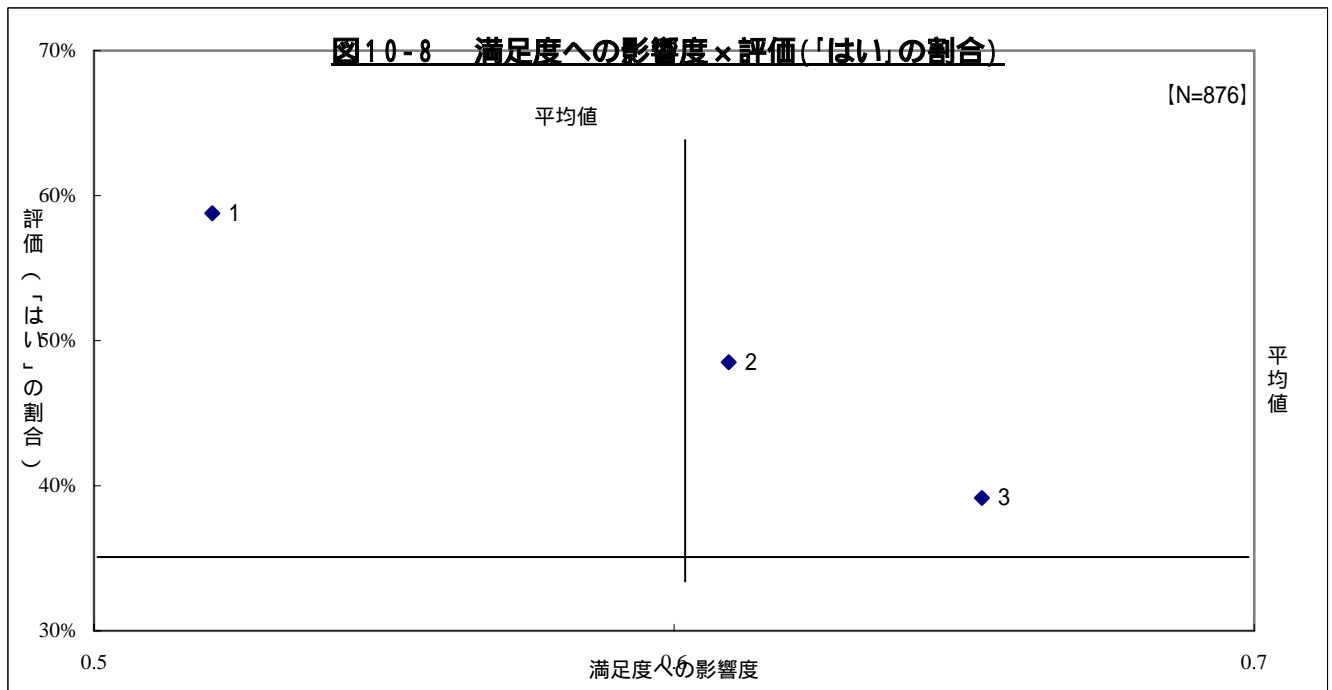


(工) 満足構造



上記図でのN値はトラブル経験者でかつ、トラブルを申し出た人数を表す

- | | |
|------------------------|-----------------------------|
| 1 要望・意見を気軽に言うことができる | 4 いやな思いやトラブルの内容をよく聞いてくれた |
| 2 要望・意見をもとに、改善が行われている | 5 いやな思いやトラブルに対して、的確に対応してくれた |
| 3 どのように改善に生かされたかの説明がある | 6 いやな思いやトラブルに対して、迅速に対応してくれた |



- | |
|------------------------|
| 1 要望・意見を気軽に言うことができる |
| 2 要望・意見をもとに、改善が行われている |
| 3 どのように改善に生かされたかの説明がある |

4. 自由意見（保育園に対して、日頃感じていること・要望）

大分類	大分類 件数	中分類	中分類 件数	内容
園の運営方針	159	保育日・時間	47	登・降園時間に間に合わなかった場合の対応、保育時間(日)の拡大(朝・夕、土曜・休日、年末年始)
		行事	38	内容・参加年齢・開催数・開催場所・父母会・父親の保育参加について
		安全対策	26	外部侵入者・不審者への対策、地震対策、名札の着用
		保護者への配慮・理解	19	柔軟な対応、気持ちの面での理解、行事開催日の設定のしかた、入園準備品の規格化
		園の方針、ルール	24	シーツ・服装・着替え・おむつについて、父母会への対応、担任の持ち上がり、保育参観、障害児の受け入れ態勢、職員の異動が多い
		その他	5	写真・ビデオの活用方法、保護者への情報開示
園の教育方針	67	保育内容	50	自由保育、のびのびした風潮、家庭的な雰囲気、縦割り保育、障害児の保育、散歩、ひらがな・英語などの知能教育、絵画・音楽などの情操教育、小動物の世話、幼稚園と同一水準の教育
		生活習慣のしつけ	17	歯磨き、トイレトレーニング、お昼寝の時間(長さ)
園の施設・設備・環境	63	園舎・園庭・遊具・備品	54	園舎・園庭の広さ、教材・玩具・遊具の充実、自転車置き場・駐車場の広さ
		冷暖房	7	冷暖房器具の充実
		環境	2	園の周囲の環境
園の保育・衛生	66	給食・おやつ	24	メニュー・質の善し悪し、栄養士の対応、アレルギーへの対応、
		衛生	10	蚊・虫さされ対策、園内の清掃・清潔さ、おむつかぶれの対応、紫外線対策
		投薬	9	処方薬の預かり
		病児・病後児保育	6	病児・病後児保育について
		ケガ・発病時の対応	17	発熱などによる勤務先への連絡、お迎えの要請、ケガの理由などの報告、ケガ・発病時の適切な処置、
保育士	209	保護者とのコミュニケーション	83	園児の様子の報告、保護者会への対応、連絡帳・園だよりの内容・量、保護者への対応・態度の差、保護者の意見の反映、連絡事項の伝達方法、園児同士のトラブルの報告
		子どもへの対応	37	愛情のある保育、個性に合わせた対応、言葉遣い、信頼関係、園児同士のトラブル、状況に応じた対応、叱り方
		質	62	保育士としての意識・誇り・熱心さ、暖かな雰囲気・親しみやすさ、保育士の質、対応の差、経験、性格、看護師の対応
		園長について	20	人柄・方針について、保育への参加状態、異動による方針の転換、要望に対する対応
		保育士間の連携・交流	4	意思疎通、連絡の引継ぎ
		パート職員	3	正規職員との意識・対応の差
行政について	80	保育士の人事配置	45	正規職員の数、男性保育士の必要性、頻繁な異動、パートの契約期間・年齢
		入園について	9	待機について、兄弟姉妹を同じ保育園にする配慮、入園基準・選考について、園の数
		教育・保育に対する姿勢	26	区のバックアップ、保育士の労働条件・社会的地位、保育行政の方針、民間委託について、質の向上、保育士の教育、窓口の対応
預ける立場	87	保護者の満足感	73	安心して仕事に打ち込める、信頼感、入園前の不安解消、保育士への感謝
		子供の満足感	8	喜んで登園する、楽しく過ごせる、安心感
		保護者間のコミュニケーション	5	コミュニケーションの機会、挨拶について
		保護者の不安	1	登園拒否、仲間はずれ
総計			731	

5. 価値観

「どちらかといえば」という回答を含めて、「しつけ」を「家庭の役割」だと考えている人が65%、同じく「教育」について「家庭の役割」だと考えている人は60%という結果である。保育士に育児相談をしたいと思っている割合は78%である。体づくり重視の保育を希望する人は76%。一方で、自由意見には、保育園に教育(学習)を持ち込むを期待しているなどの意見があった。どちらかといえば「子育て中心」(25%)よりは「自分の生活の幅を広げたい」(35%)という傾向にある。

クラス別では、「しつけは家庭の役割」だと考えている比率が4歳児クラスで最も高い(77%)。記入者別では、父親の方がより強く「しつけは家庭の役割だ」と考えている様子がわかる。

教育についても、クラス別では「教育が家庭の役割だ」と考えている比率は、他と大きな差はないが、4歳児クラスが最も高い(67%)。父親と母親で異なる点は「しつけ」の場合と同様である。「しつけ」、「教育」とも、男女の別、記入者の年齢別では特別な傾向は見られない。

「保育士への相談」を希望している割合は、0歳児クラスが最も高く(85%)年齢が上がっていくにつれ減少していく。

「体作り重視」に関しては、全体的に特別な傾向はない。

子育てについては、母親よりも父親の方が「子育て中心で生活がしたい」との比率がやや高い。

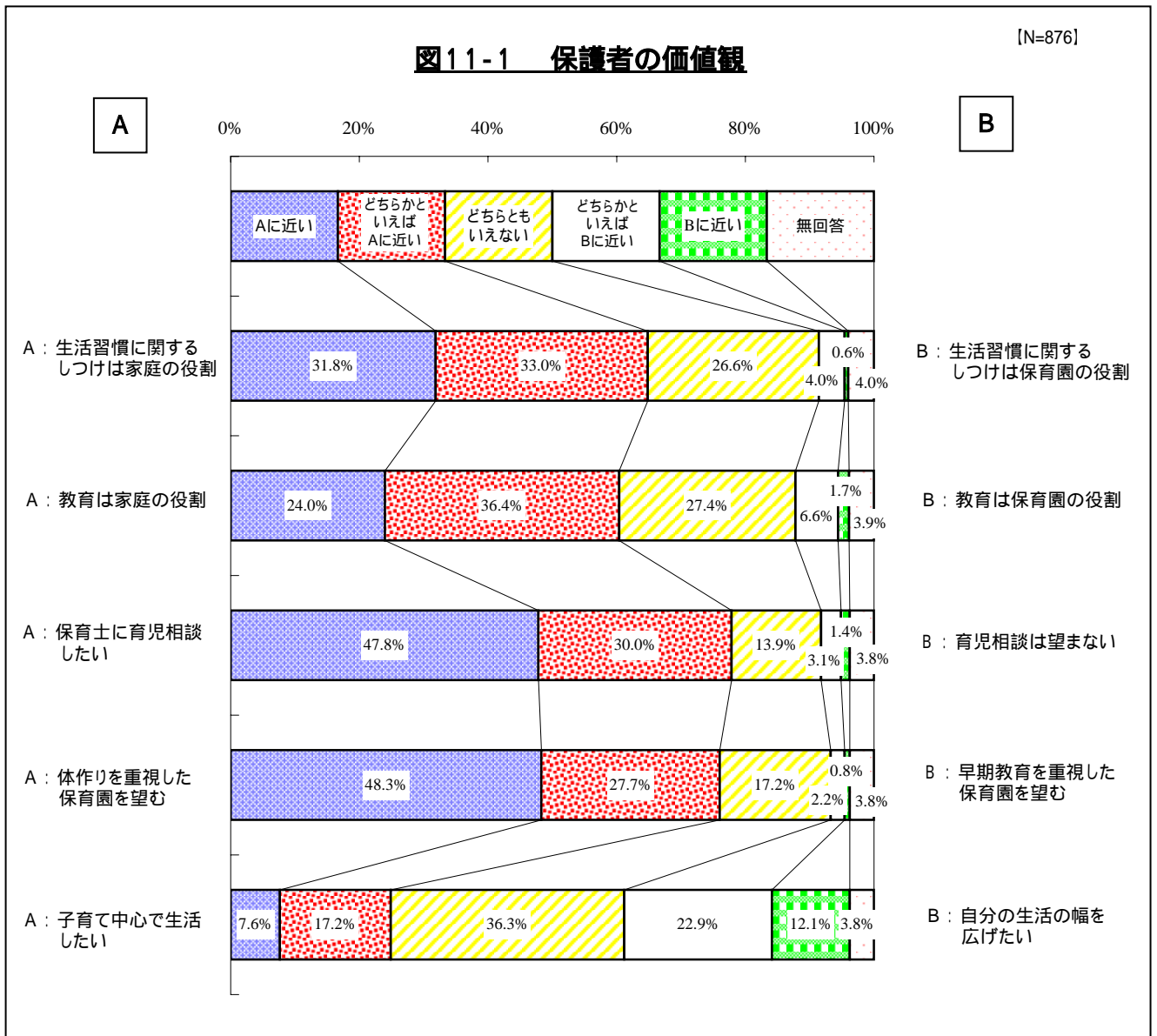


図11-2 保護者の価値観（しつけ）

A 生活習慣に関するしつけ
は
家庭の役割

B 生活習慣に関するしつけ
は
保育園の役割

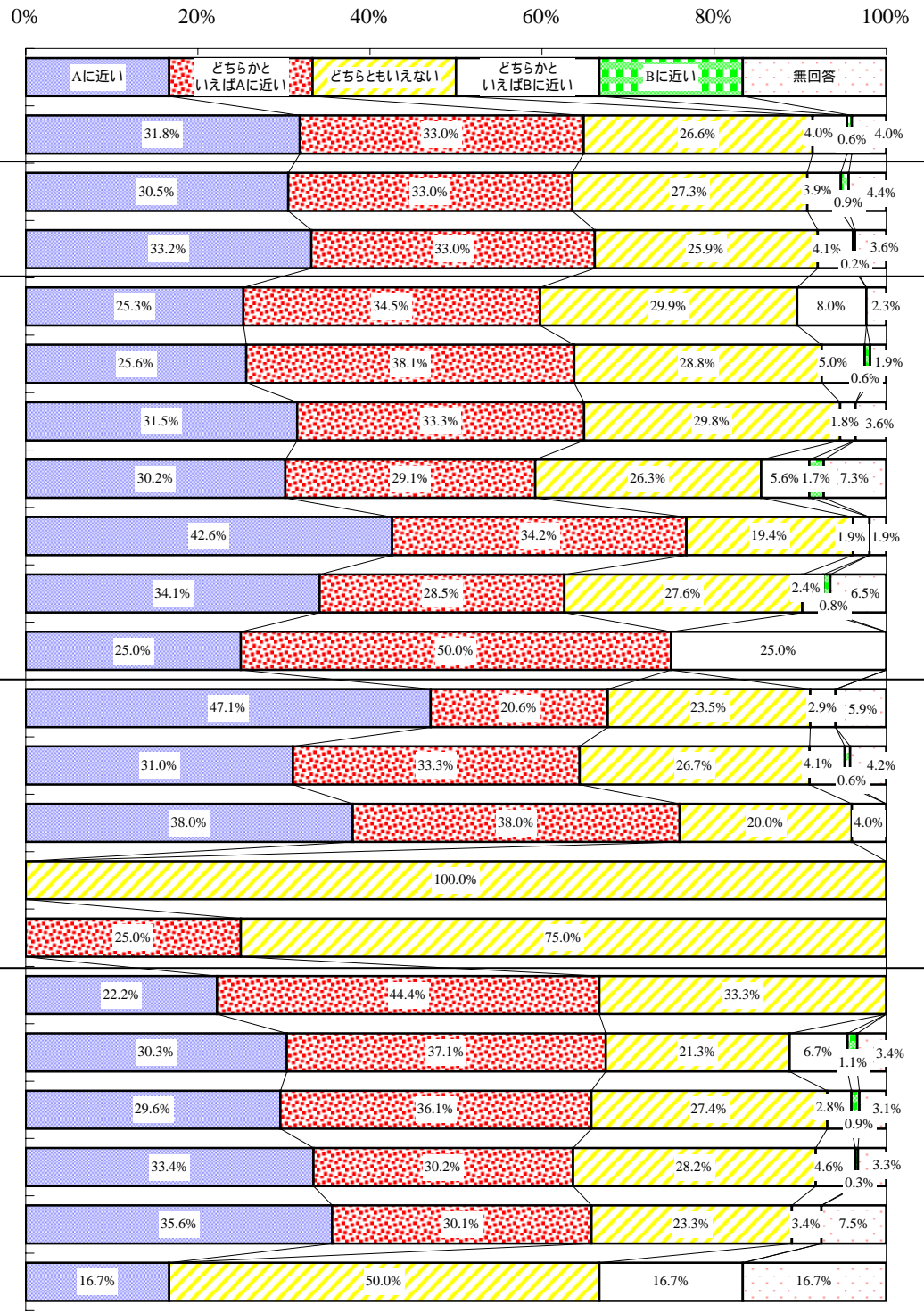


図11-3 保護者の価値観（教育）

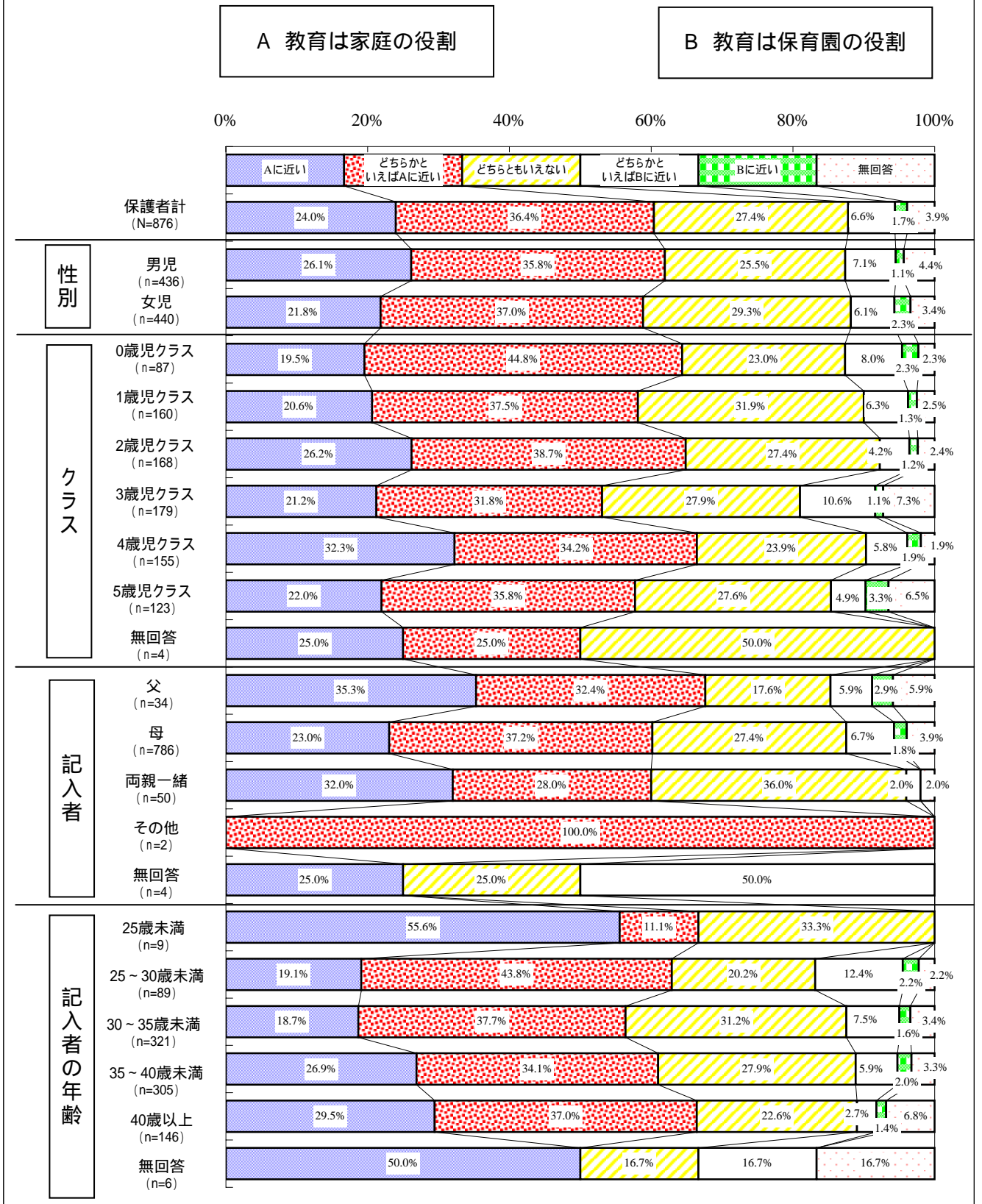


図11 - 4 保護者の価値観（育児相談）

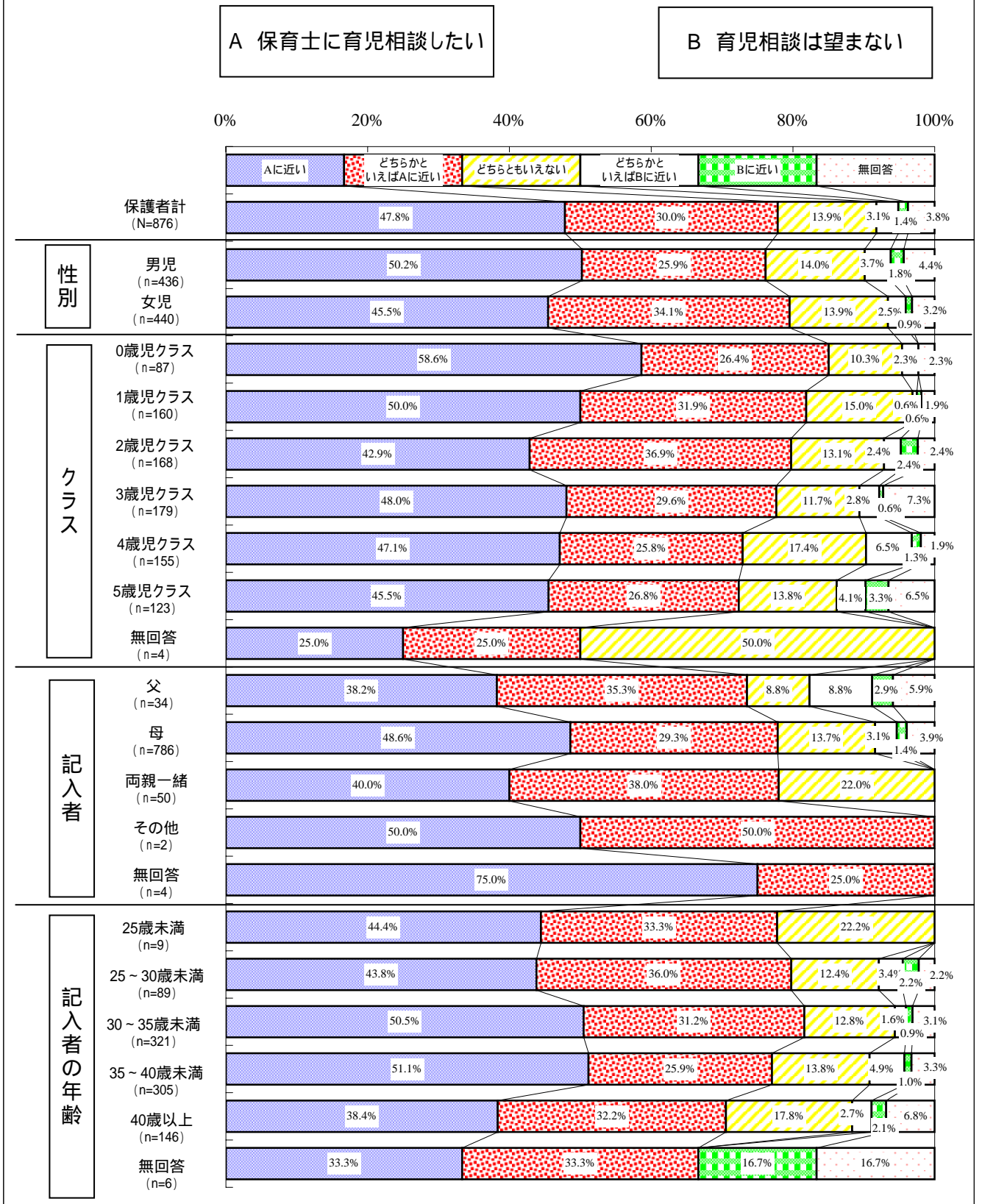


図11 - 5 保護者の価値観（体作り／早期教育）

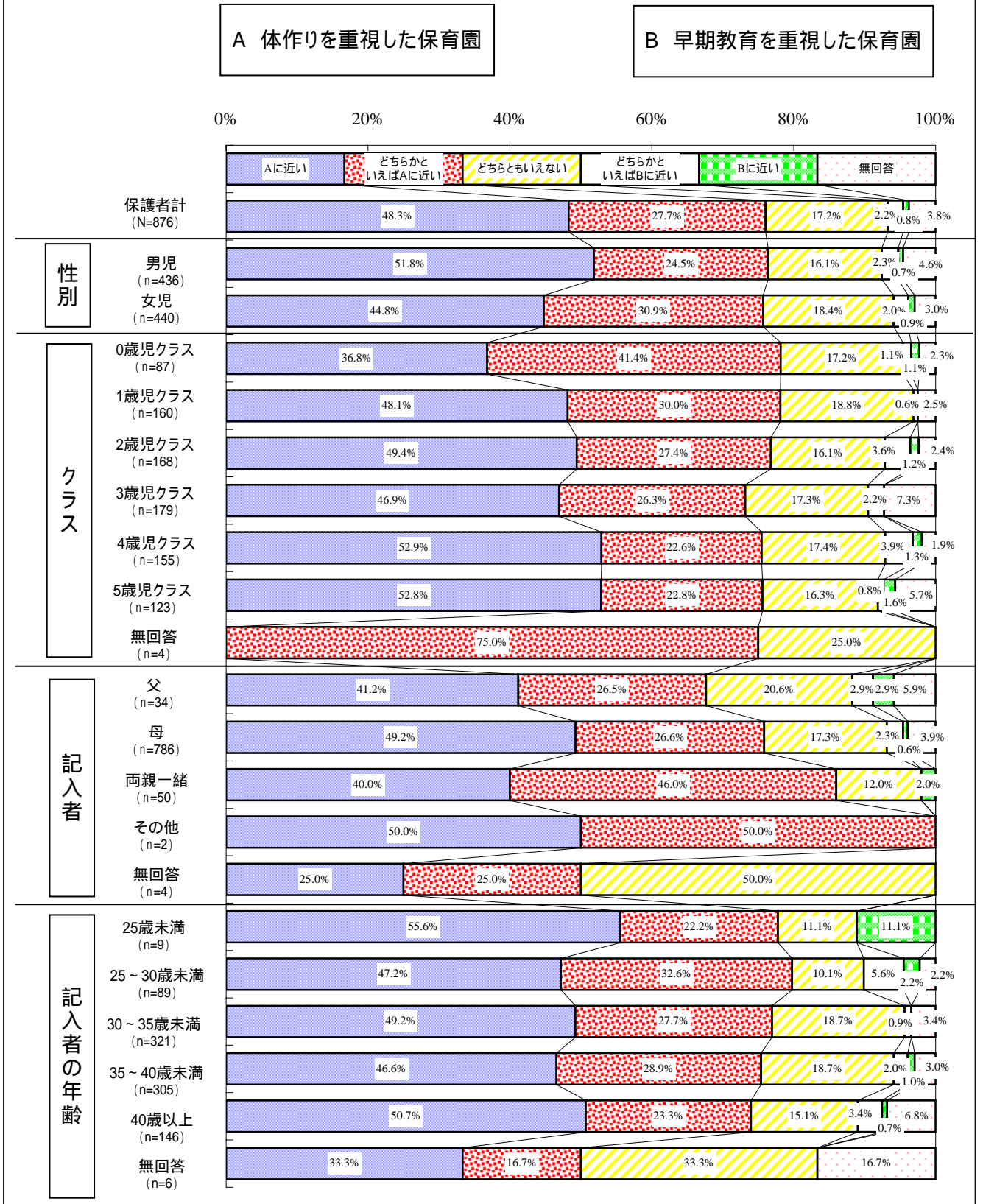
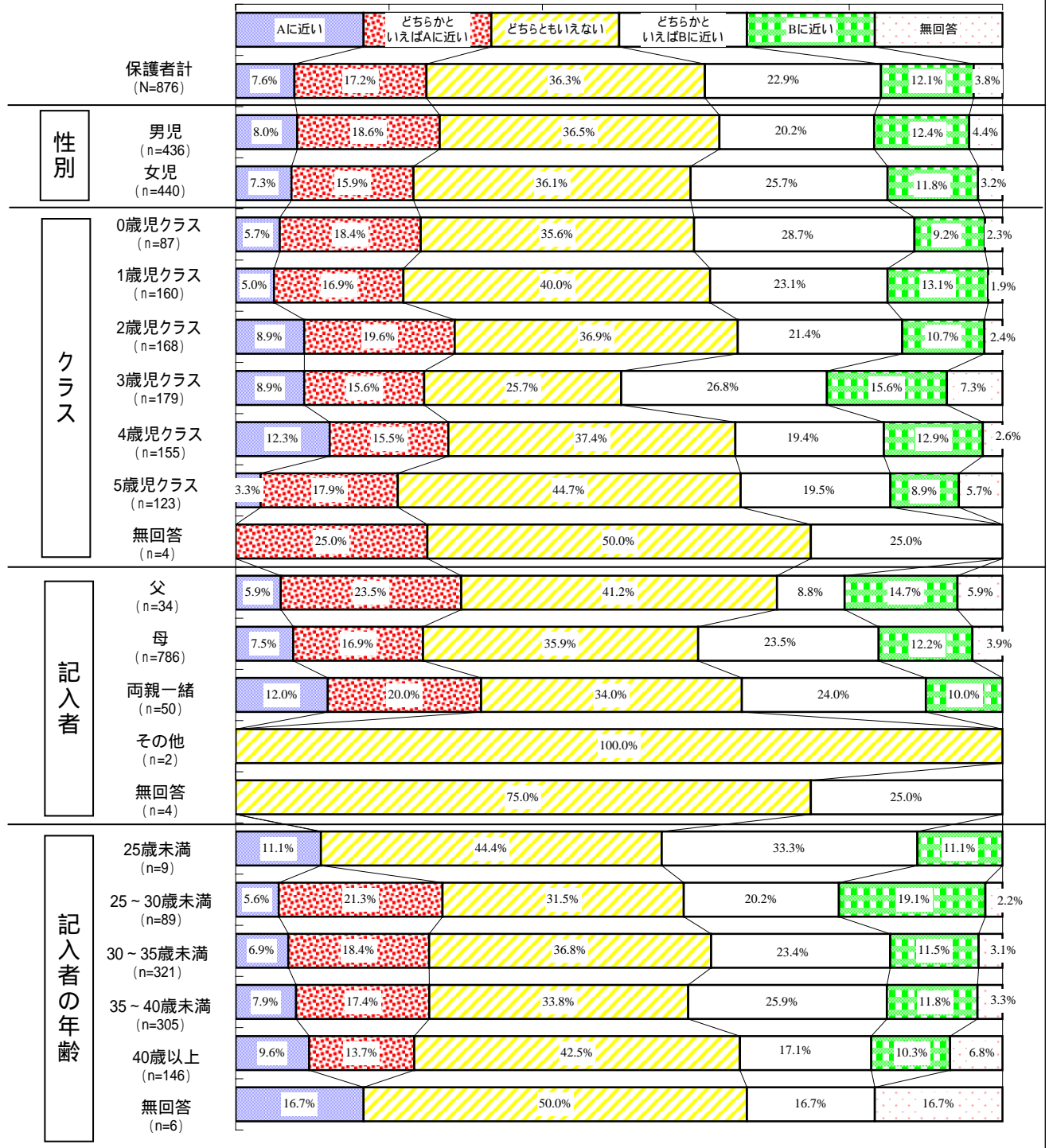


図11 - 6 保護者の価値観（子育て/自分の生活）

A 子育て中心で生活したい

B 自分の生活の幅を広げたい

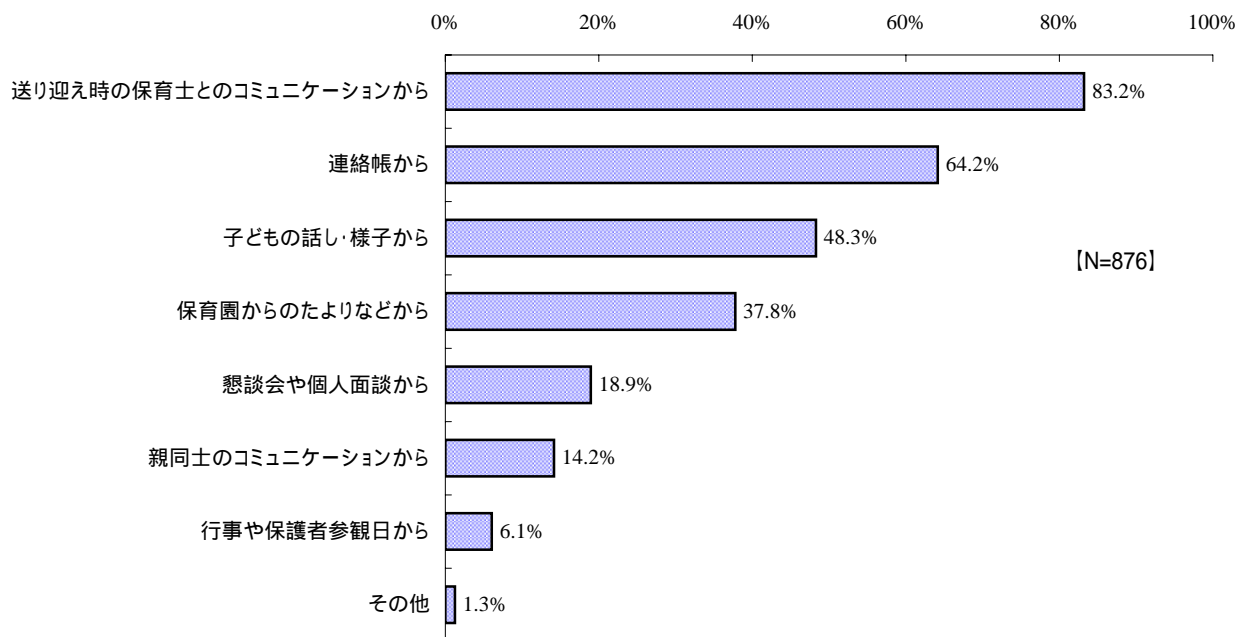
0% 20% 40% 60% 80% 100%



6. 情報収集について

保育士との直接的なコミュニケーションから情報を得ている比率が最も高い(83%)。連絡帳(64%)や子どもの話し・様子(48%)、園だより(38%)など、間接的な情報入手の方法もウエイトが高い。

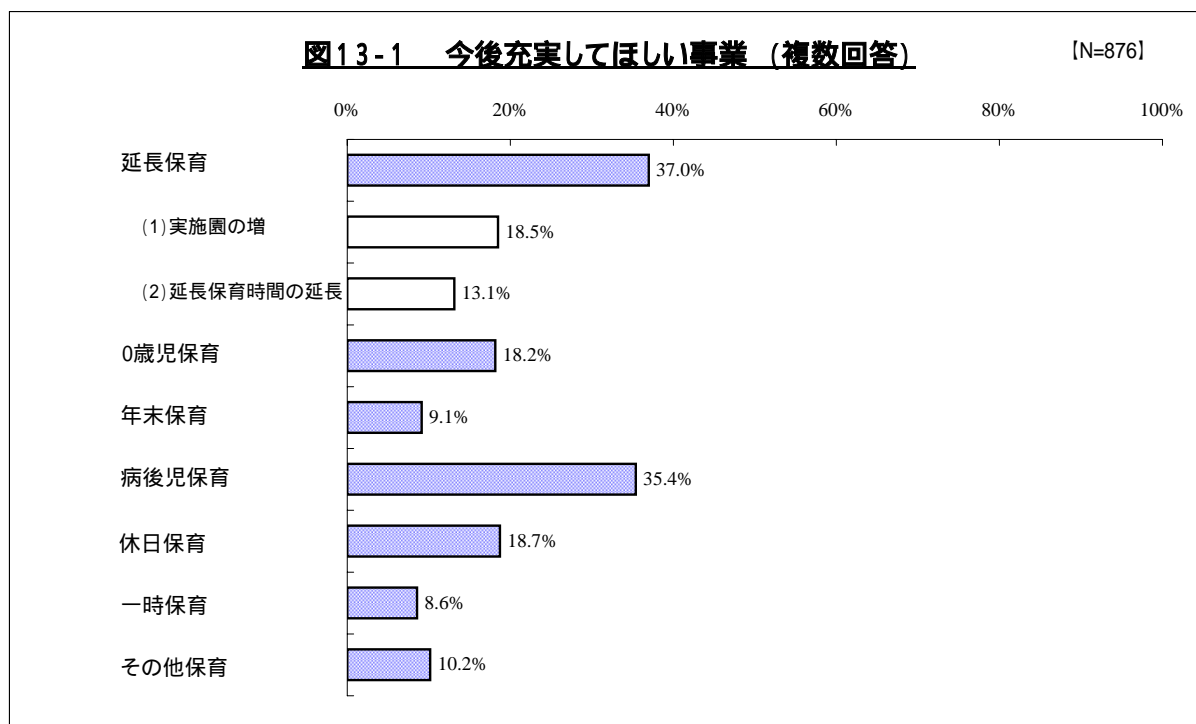
図12-1 保育状況の情報収集 (複数回答)



保育園選びにおいて参考となる情報（自由回答のまとめ）

大分類	大分類 件数	内容別 件数	内容
基本情報	54	18	入園できる可能性(空き情報、待機児の状況、倍率など)
		5	園の所在地(自宅・勤務地からの近さ、利便性)
		14	保育時間(延長保育、休日保育など)
		6	入園の選考基準、選抜方法
		3	人数(定員など)
		3	保育年齢
		3	保育料金
		2	卒園後の進学先(地区の小学校・学区)
施設・設備	36	23	保育施設の状況(園の広さ、園庭の有無など)
		9	保育設備の状況(遊具、玩具、プール、屋内状況など)
		4	周りの環境(お散歩に行く公園など)
生活	109	49	保育園での生活の様子・内容(1日の生活リズム、スケジュール、遊び、散歩、お昼寝など)
		25	年間行事(内容、開催日程、曜日など)
		13	必要な物(シーツ、布団、かばんなどの手作り品、衣服)
		16	食事(給食、おやつ、ミルク、飲み物などの内容)
		3	病気・けがについて
		2	アレルギーに対する対応
		1	しつけ
保育士	68	22	保育士に関する情報(年齢、経験年数)
		9	保育士の人柄・接し方・考え方、障害児への対応
		16	保育士の配置(子供の数に対する比率、シフトの体制など)
		15	園長の方針、人柄、考え方
		3	保育士と保護者の関係(コミュニケーション方法)
方針	29	3	園医・看護師についての情報
		29	保育園の運営方針・特徴・姿勢(理念、教育方針、地域交流など)
父母	61	49	在園、卒園児の父母・近隣の人からの声
		7	父母会・他の父母との関わりについて
		3	園の行事における保護者の関わり方
		2	父母の勤務形態・勤務時間
収集手段	120	35	見学、面談、一日体験保育、自分の目で見るのが一番
		31	インターネット・ホームページ上での情報提供、メール
		12	各園の情報が比較できる資料(パンフレット、ガイドブック)
		14	保育状況、施設を撮影したビデオまたは写真の公開
		16	行政による情報(担当職員への対応、説明会、広報、ガイドブック)
		6	在園児・卒園児の声
		4	園だよりなどの公表
		1	今回のアンケート結果の公表
		1	児童館、保健センターなど役所以外での情報提供
		3	認可保育園に入れなかった時の対処法、認可外保育施設の情報
その他の 情報	13	1	保育園利用者の地域特性
		1	職員の異動情報
		1	他園に通園していても第一志望に空きがあれば移れるという情報
		1	入園手続きについての情報
		6	その他(「問い」と関係のない回答)
		1	
選択不可	25	25	選べる状況ではない
合計		515	

7. 今後充実してほしい事業



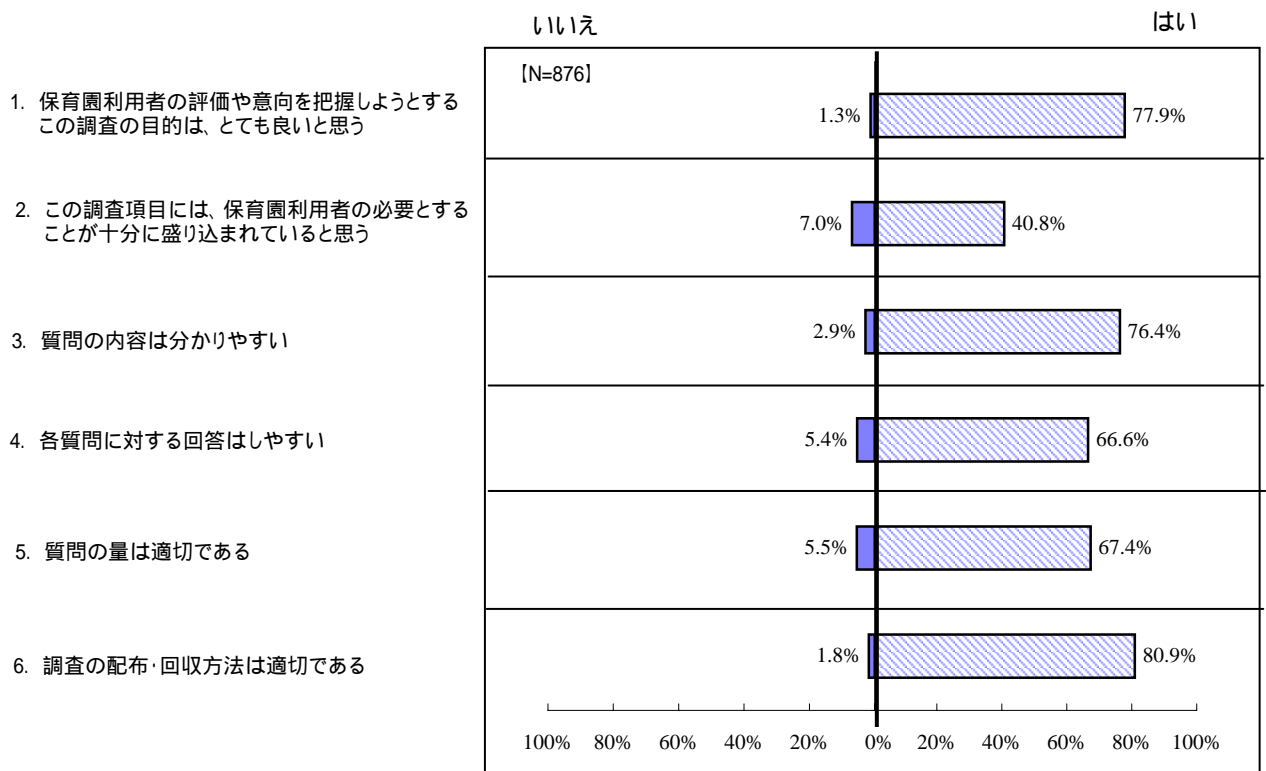
回答実数

延長保育	324
(1)実施園の増	162
(2)延長保育時間の延長	115
0歳児保育	159
年末保育	80
病後児保育	310
休日保育	164
一時保育	75
その他	89

8. 調査方法に関して

調査目的については高い賛同を得られている(78%)
 「保育園利用者の必要とすることが十分に盛り込まれていると思う」の問いに「はい」と回答した人の割合が41%で最も低い。質問に対する回答のしやすさ、量についてはそれぞれ67%とやや課題を残す結果である。
 自由意見では、調査に積極的な意見、消極的な意見の両方があった。また、「行うからには、利用者にも結果をフィードバックして欲しい」との要望もあった。

図14 - 1 調査について

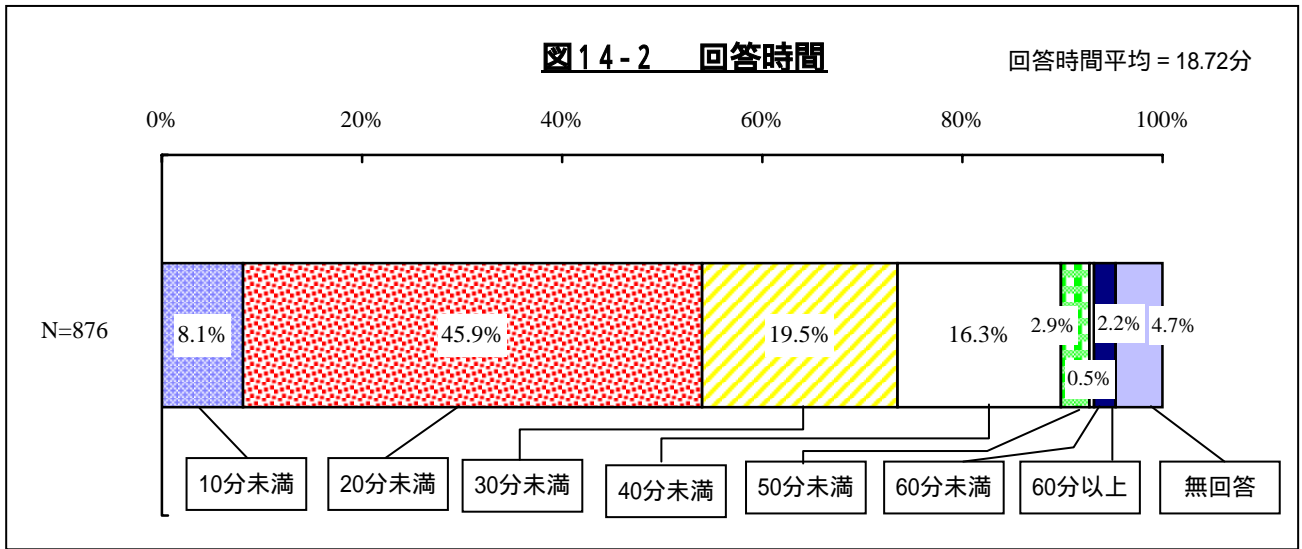


調査についての自由意見（自由回答のまとめ）

大分類	大分類 件数	内容別 件数	内容		
質問	83	7	「はい」「いいえ」では答えにくい		
		4	自由回答欄をもっと設けてほしい		
		8	答えようのない質問がある、回答が難しい		
		12	具体性にかける（現状・要望が把握できないのではないか）		
		3	質問の量が多い		
		5	意図がわからない、意味がない質問がある		
		5	一概には答えられない		
		2	保育園名が入っていることへの抵抗		
		5	「保育園サービス現況調査」の問F11（保育に関する価値観について）の意味がわからない、答えるのが難しい		
		6	個人を特定できる可能性のある項目についての抵抗（性別・年齢・兄弟数など）		
		4	もっと細かく質問してほしい		
		3	兄弟姉妹がいる場合、回答が異なる		
		2	不適切な質問がある		
		17	その他（質問内容・質問形式・回答方法・レイアウト・用語・無記名について）		
		調査	75	11	アンケートを実施することに賛同する、よいアンケートだった
				11	調査だけで終わらず改善してほしい
				16	調査結果を公表してほしい
7	調査をもとにした改善計画・改善結果を示してほしい				
10	定期的に行ってほしい				
9	調査目的、意図がわからない				
5	アンケートは必要ない、実施する事に意味がない				
1	保育士との関係に影響はないか心配				
2	アンケートは保育士への刺激になるのでよい				
1	区立保育園を民営化しないで欲しい				
2	調査ではなく具体的な問題解決をしてほしい				
内容	58			16	区行政の対応に対する調査をしてほしい
				1	保育士の対応に関する項目を具体的にしてほしい
		4	親の現状についての調査が必要		
		6	子どもの日常生活に関する詳細項目がほしい		
		4	保育士自身のアンケートをしてほしい		
		1	入園手続きについてのアンケートをしてほしい		
		2	食事についての詳細項目がほしい（給食・おやつ・量など）		
		3	待機児の家庭の調査もしてほしい		
		2	園児の年齢によって質問内容をかえてほしい		
		1	教育に関する項目がほしい		
		1	兄弟別のアンケートをしてほしい		
		2	民営化に関する項目がほしい		
		15	その他の項目（家庭環境、子ども自身、障害児、連絡帳、通園時間、いじめ、保育料）		
		手法	7	2	保育園で回収してほしい
				5	その他（配布・回収方法、アンケート実施時期・回数）
感想	6	1	保育園が自分の生活にとっていかに必要か考えさせられた		
		5	本音はいえない		
その他	24	1	資源を大切にしてほしい（リサイクルペーパー・両面印刷など）		
		23	その他（調査とは無関係の内容）		
合計		253			

圖14-2 回答時間

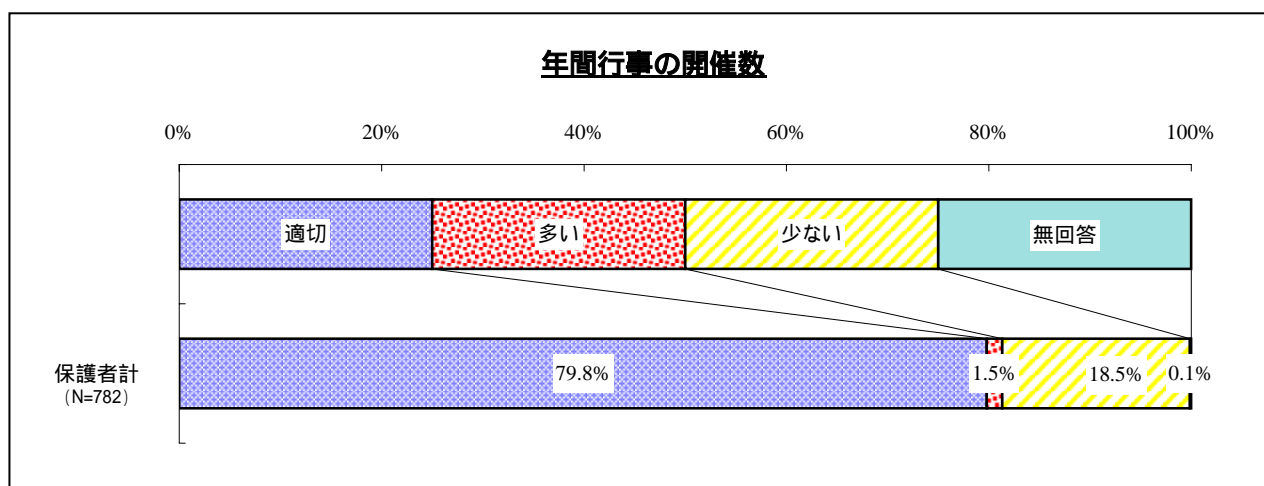
回答時間平均 = 18.72分



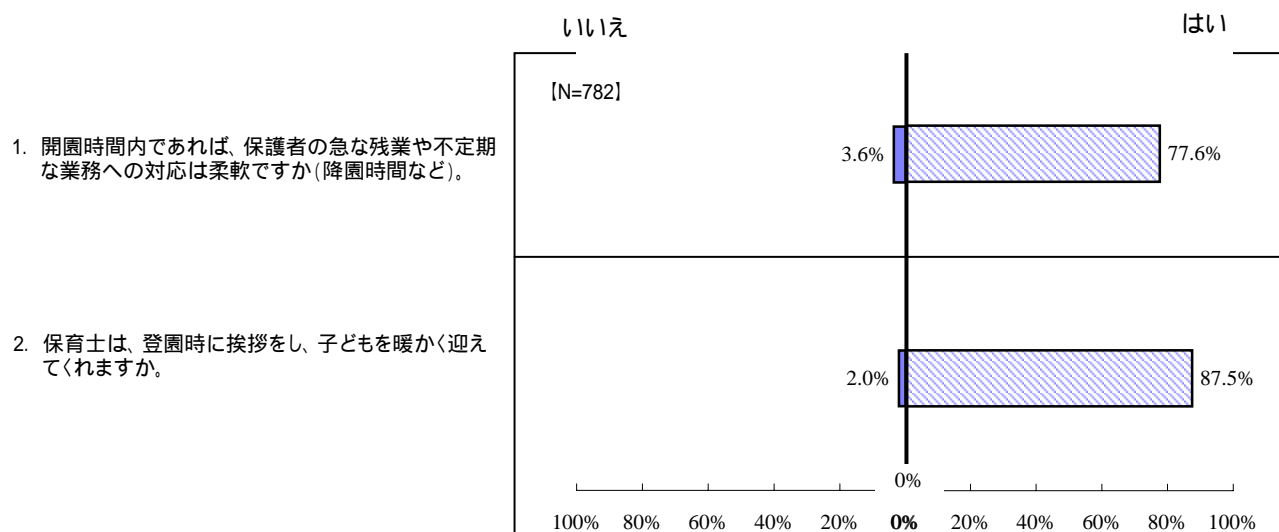
9. 追加アンケート結果

* 調査内容を明確にし、調査全体を充実させるために追加アンケート調査を行った。

年間行事の開催数については、80%の人が「適切」だと回答している。
 「急な残業や不定期的な業務への対応」については、78%の人が「柔軟である」と回答している。
 「登園時に暖かく迎えてくれる」については、88%の人が「はい」と回答している。



追加アンケート

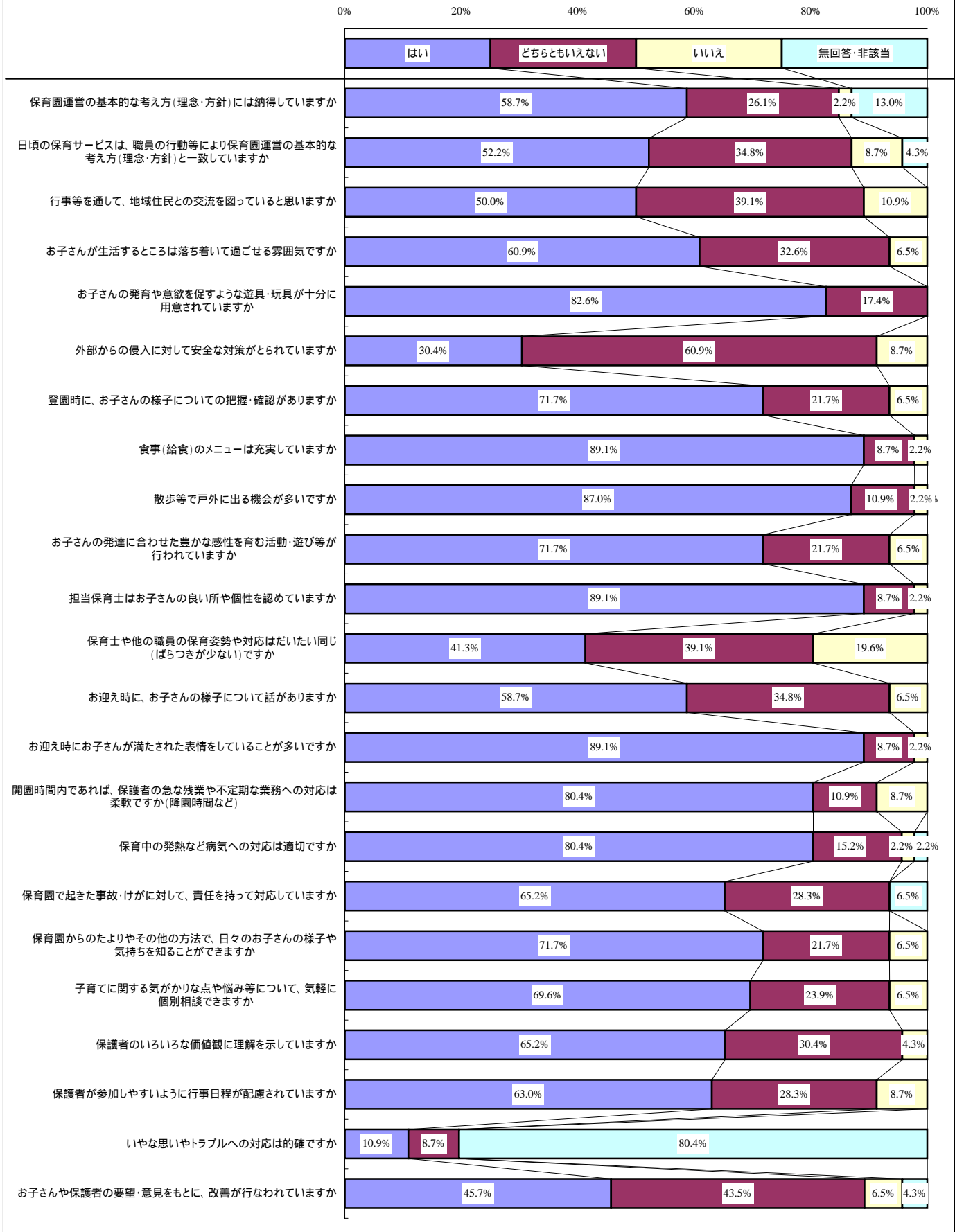


各保育園の利用者調査結果集計データ（参考）

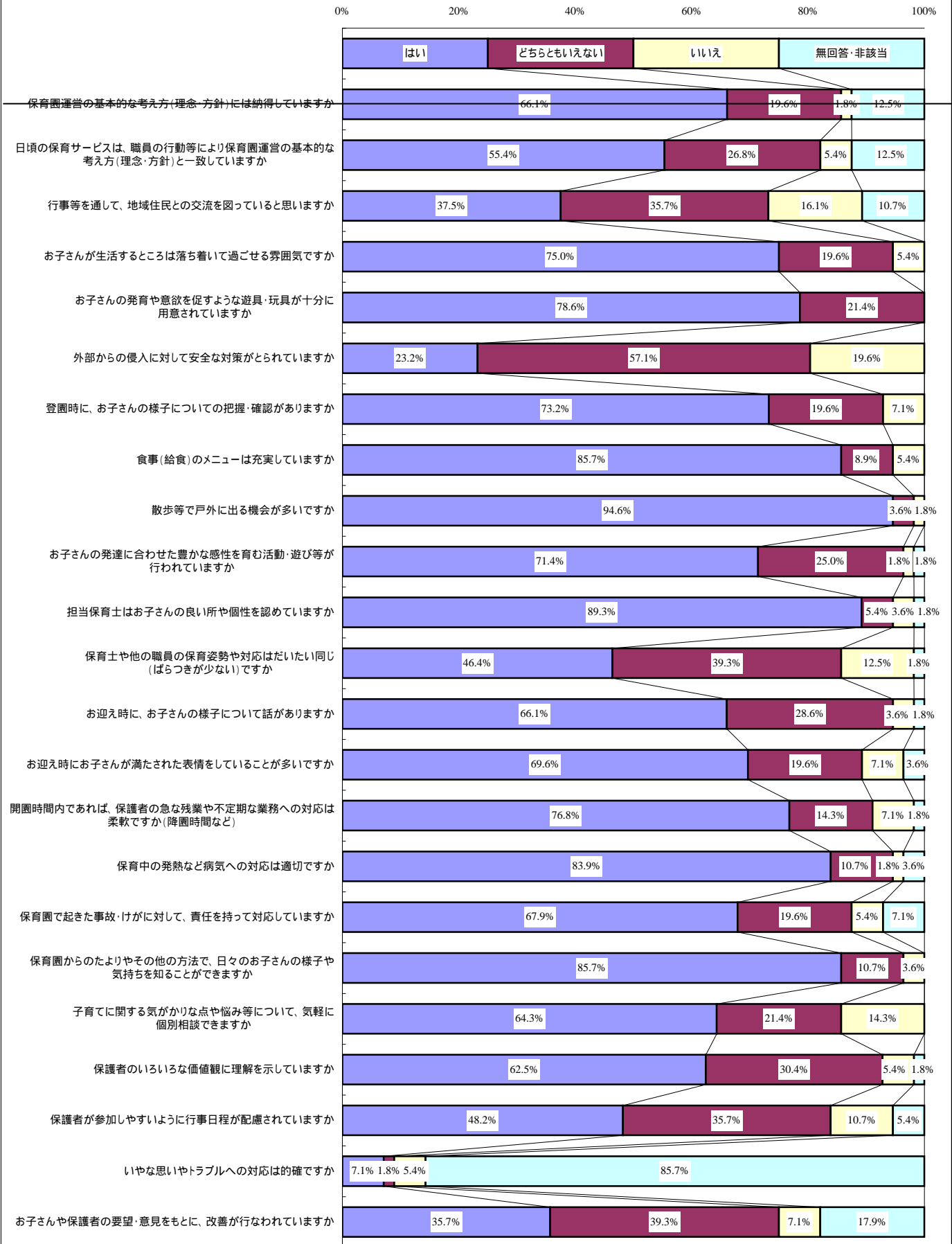
* 東京都が指定している利用者調査項目についての各保育園の集計データを下記の保育園順に掲載する

杉並保育園	56
井荻保育園	57
中瀬保育園	58
大宮前保育園	59
荻窪保育園	60
高円寺北保育園	61
和泉保育園	62
大宮保育園	63
上井草保育園	64
本天沼保育園	65
堀ノ内東保育園	66
荻窪南保育園	67
高井戸東保育園	68
上荻保育園	69
松ノ木保育園	70
阿佐谷北保育園	71
久我山保育園	72

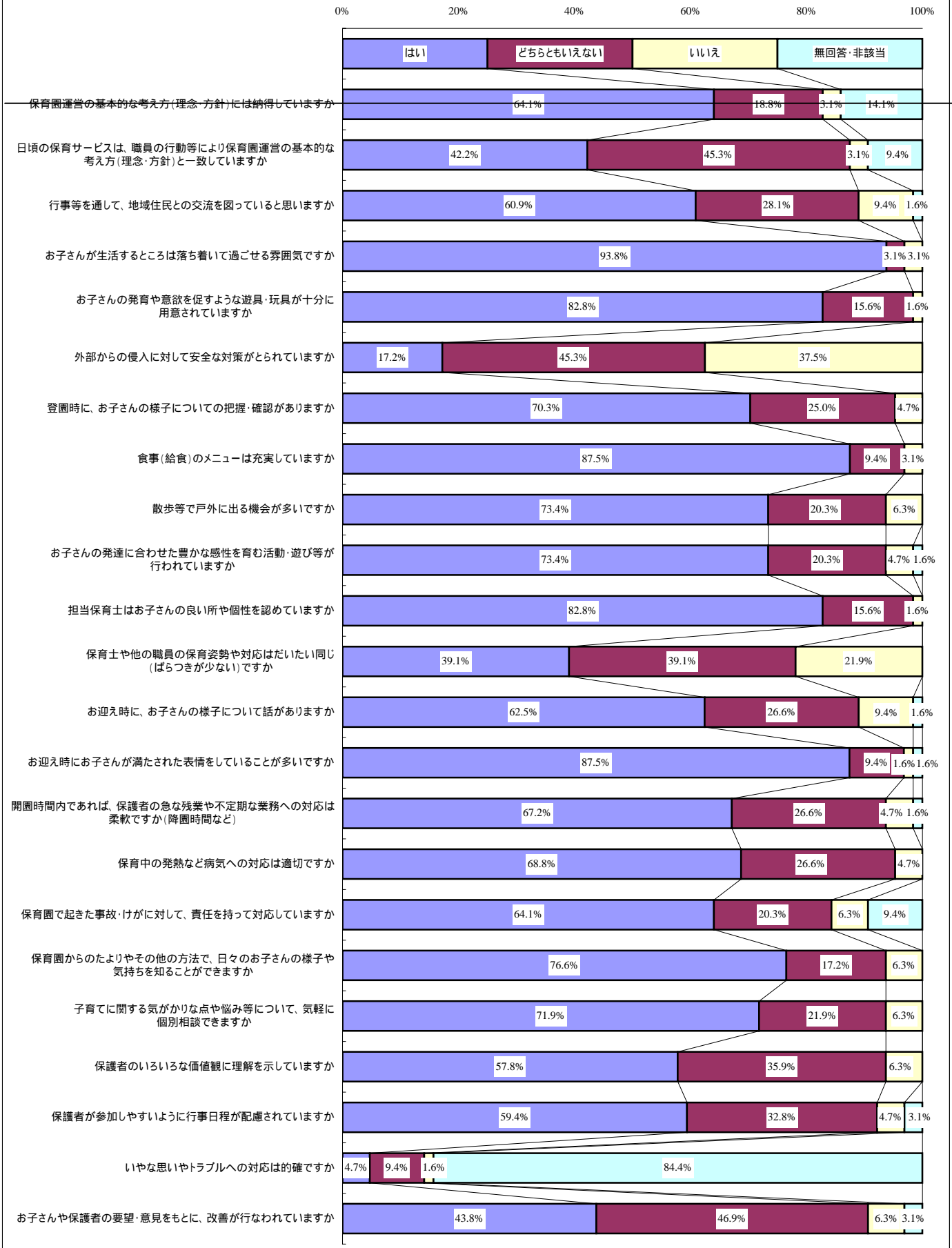
利用者アンケート結果（杉並保育園）



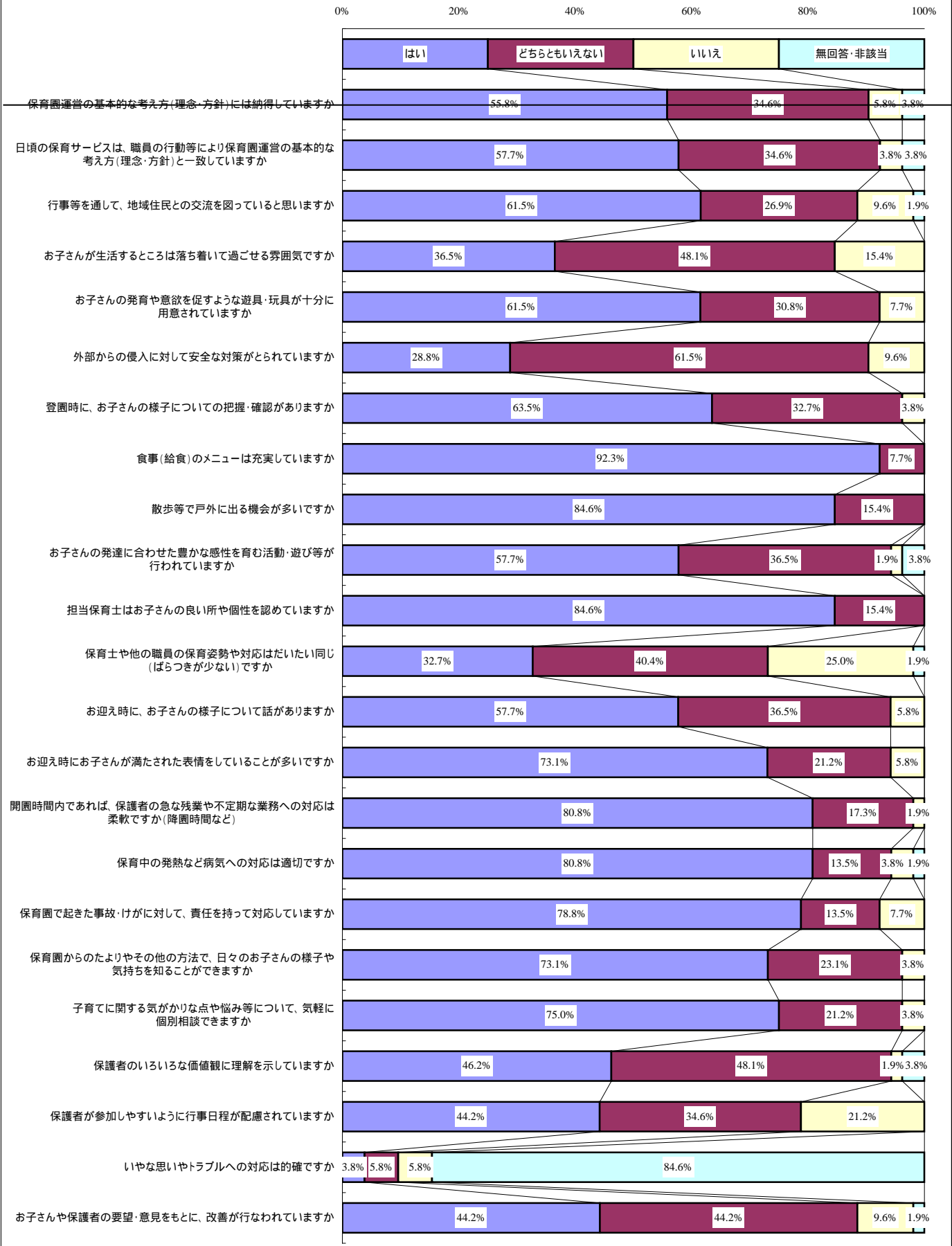
利用者アンケート結果（井荻保育園）



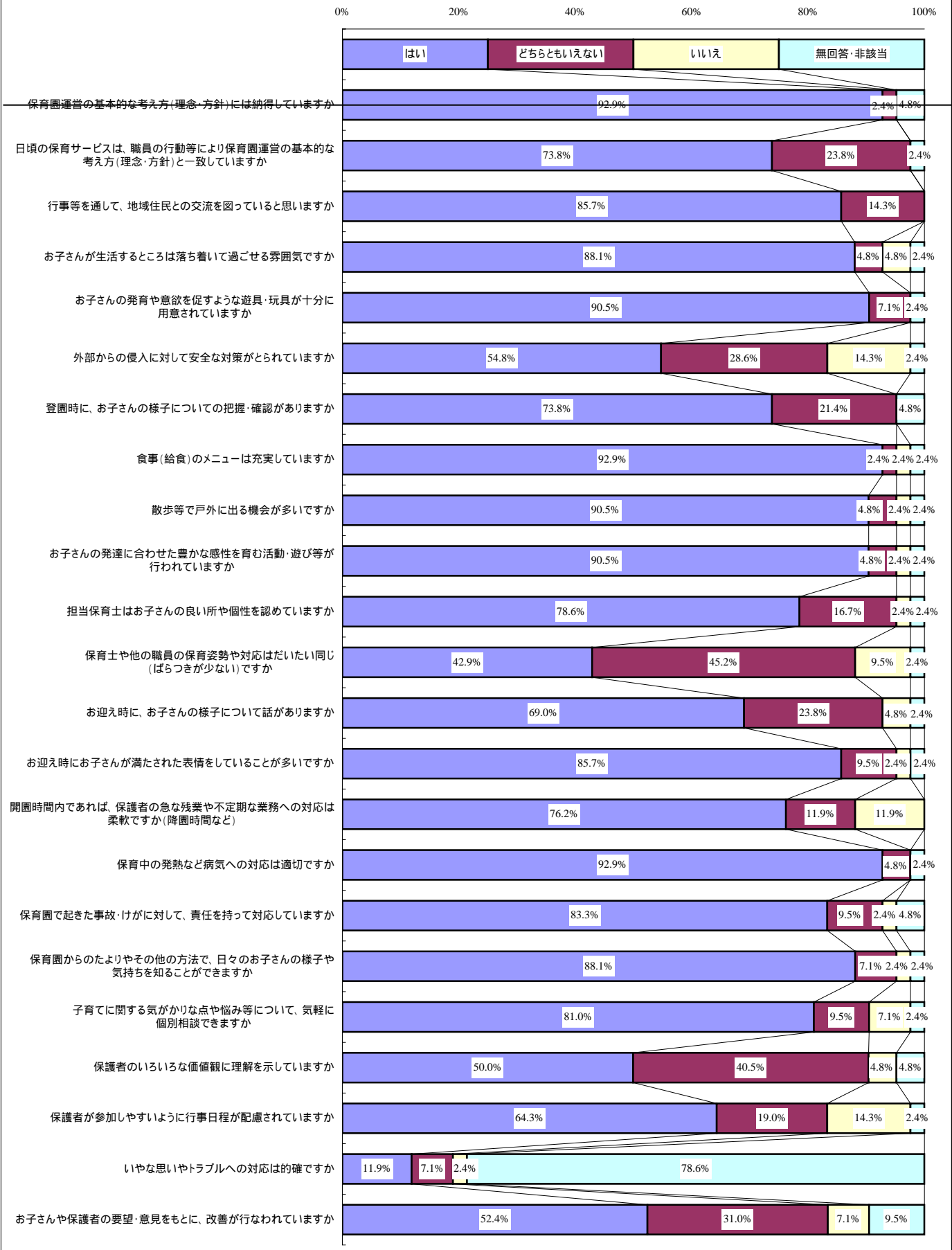
利用者アンケート結果（中瀬保育園）



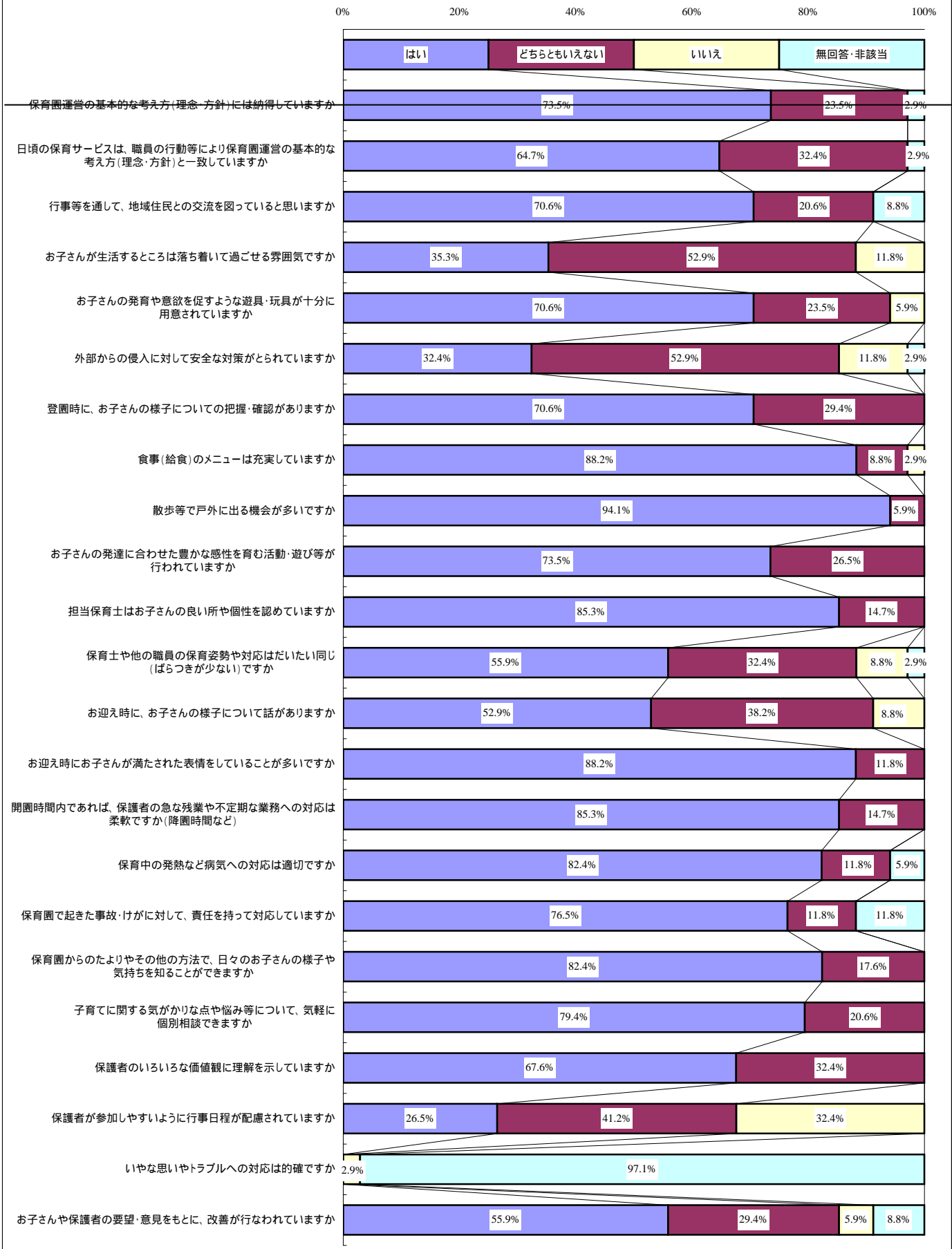
利用者アンケート結果（大宮前保育園）



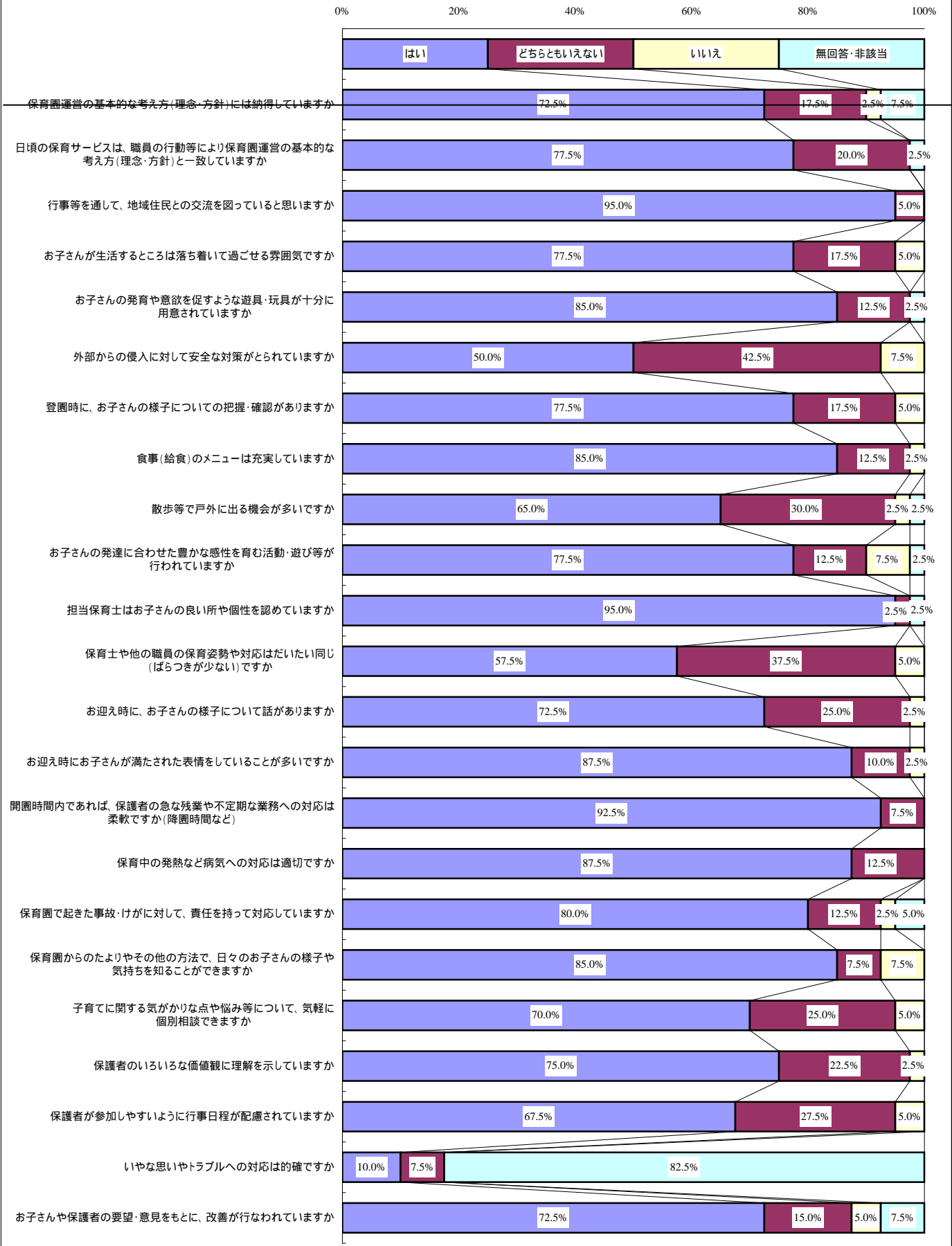
利用者アンケート結果（荻窪保育園）



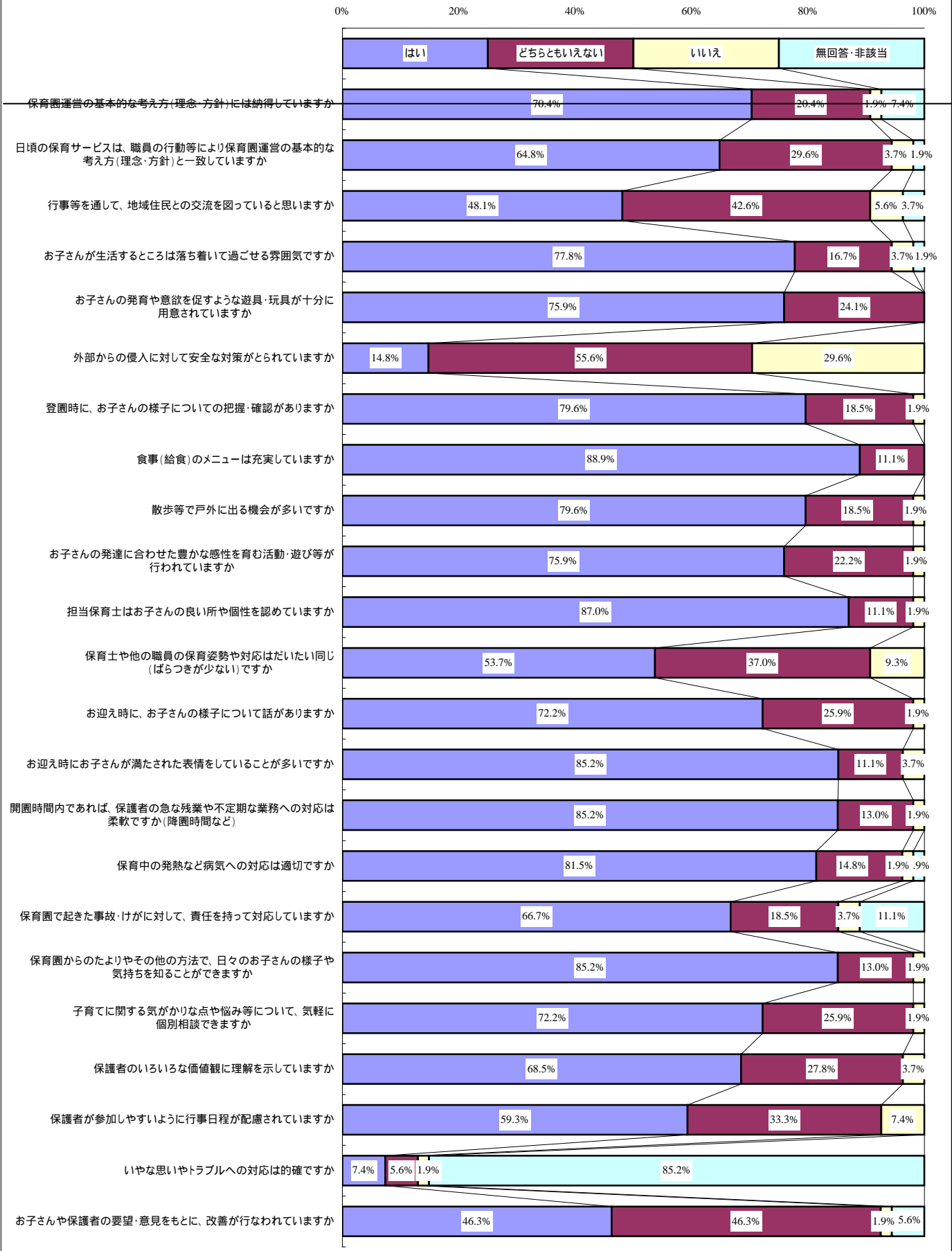
利用者アンケート結果（高円寺北保育園）



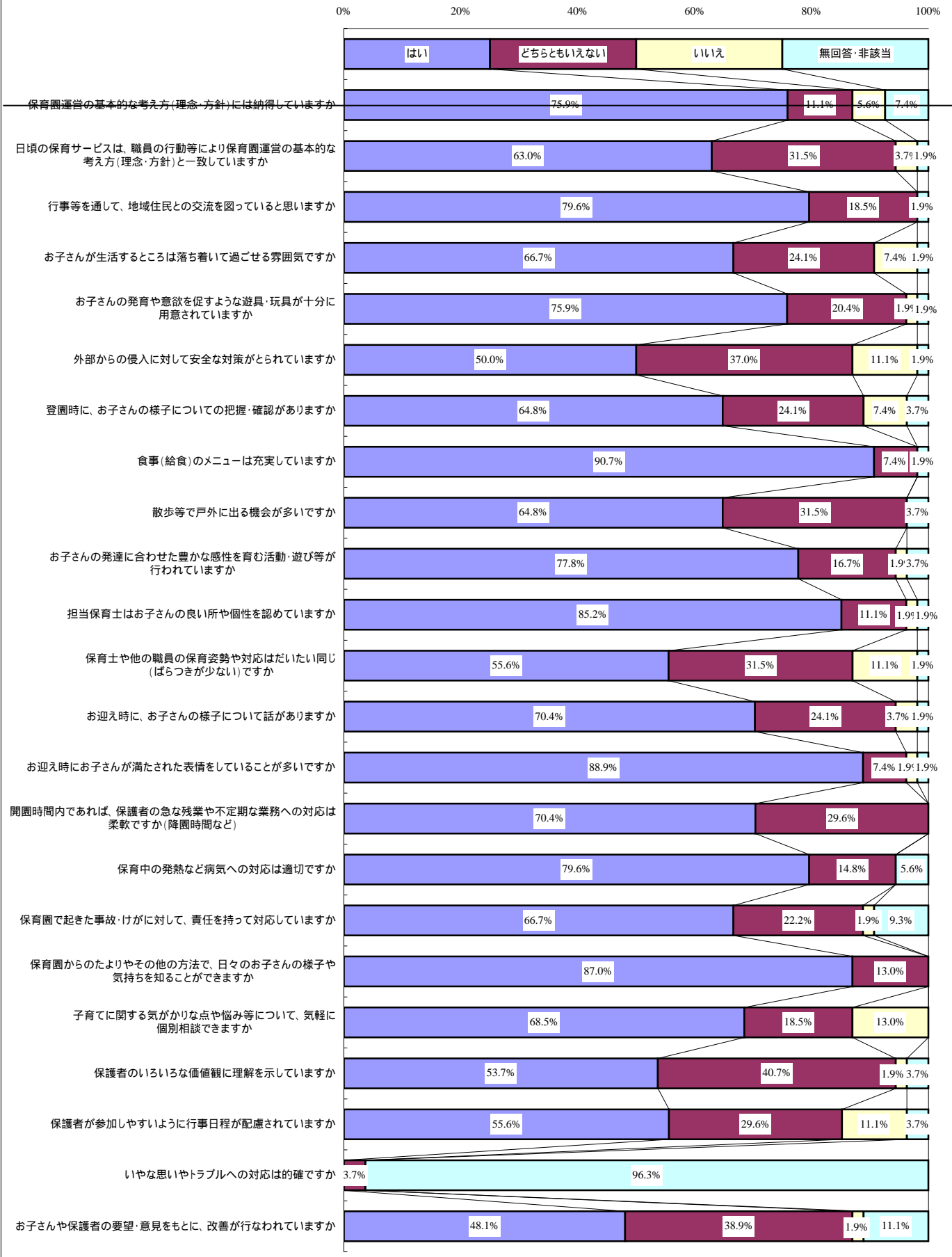
利用者アンケート結果（和泉保育園）



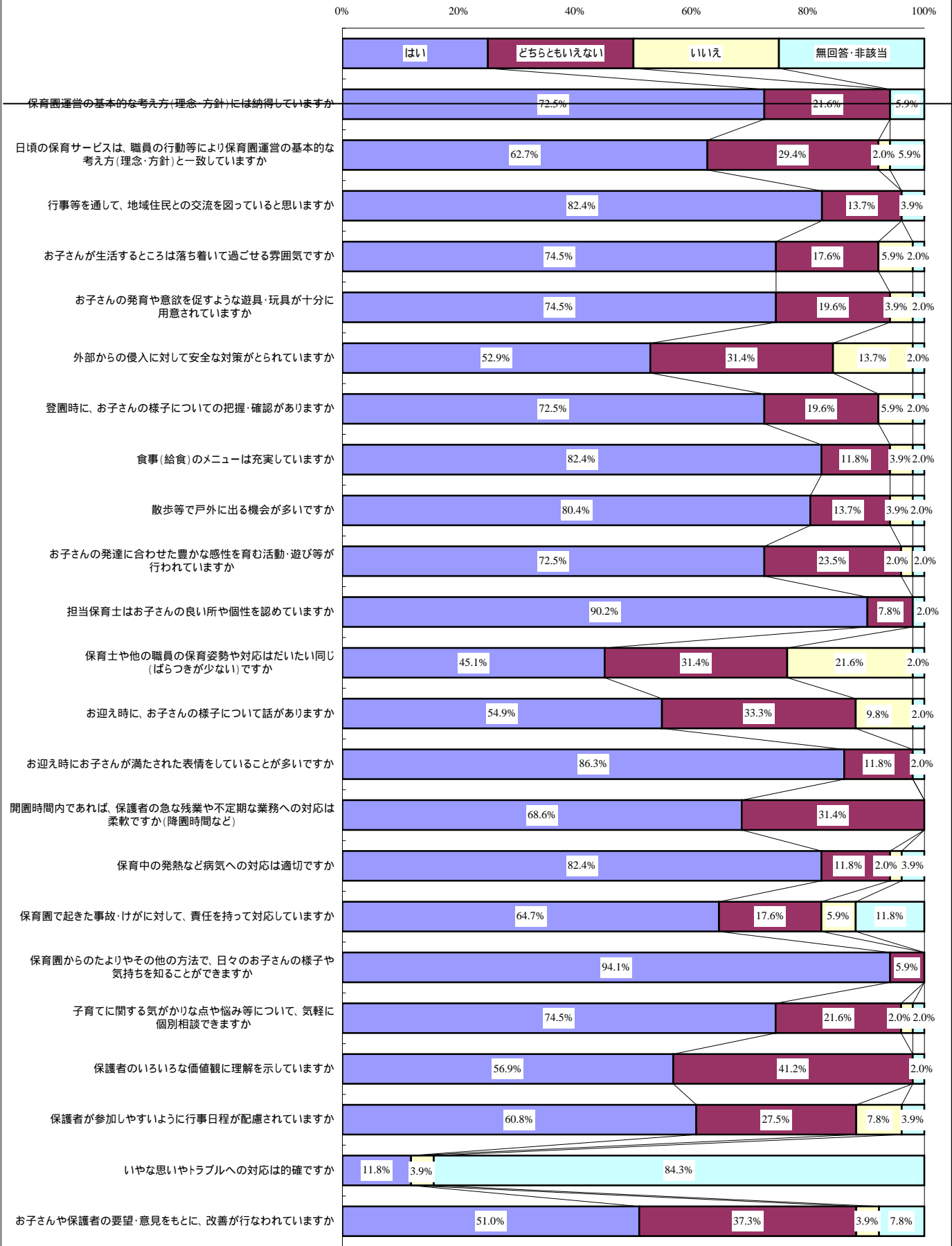
利用者アンケート結果（大宮保育園）



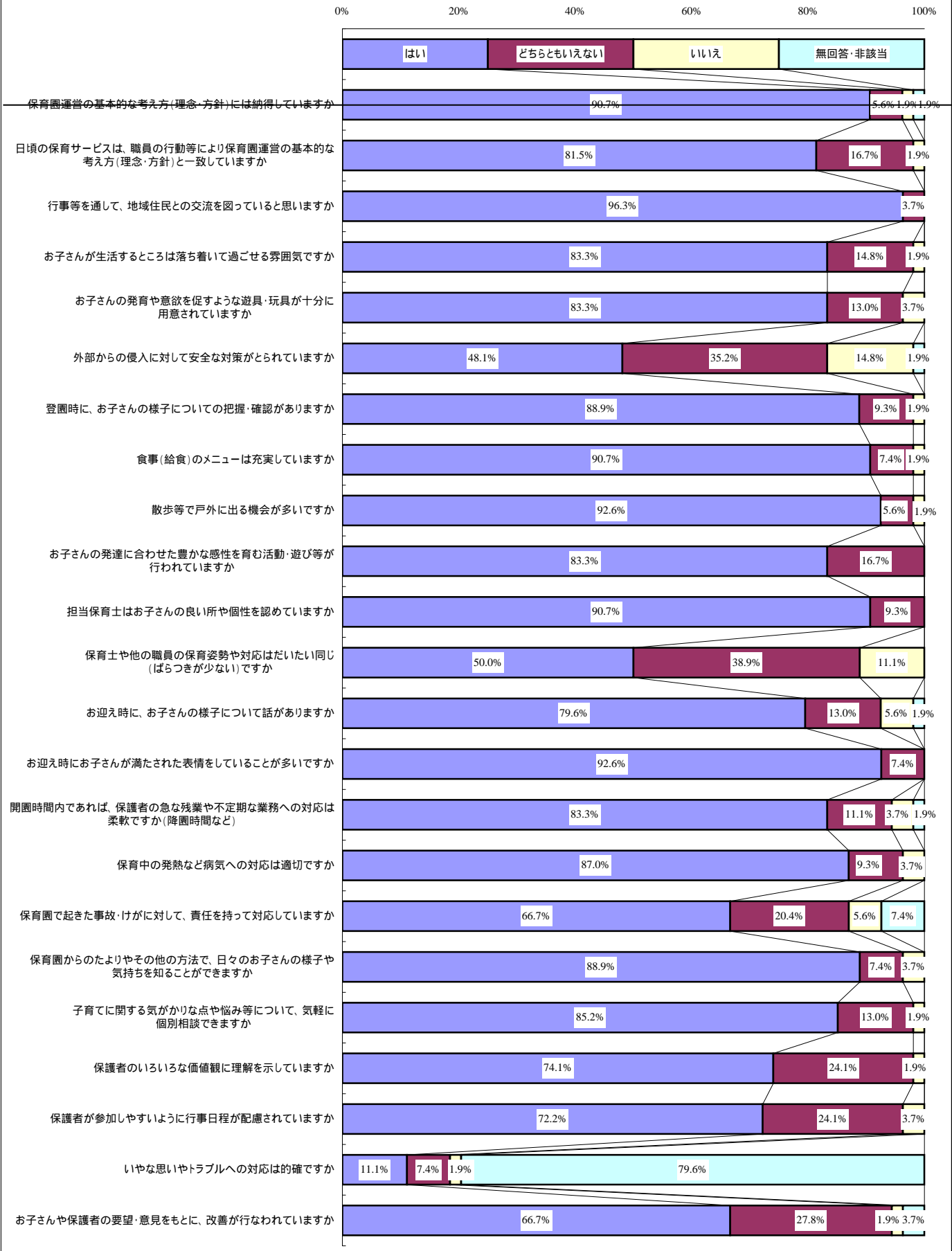
利用者アンケート結果（上井草保育園）



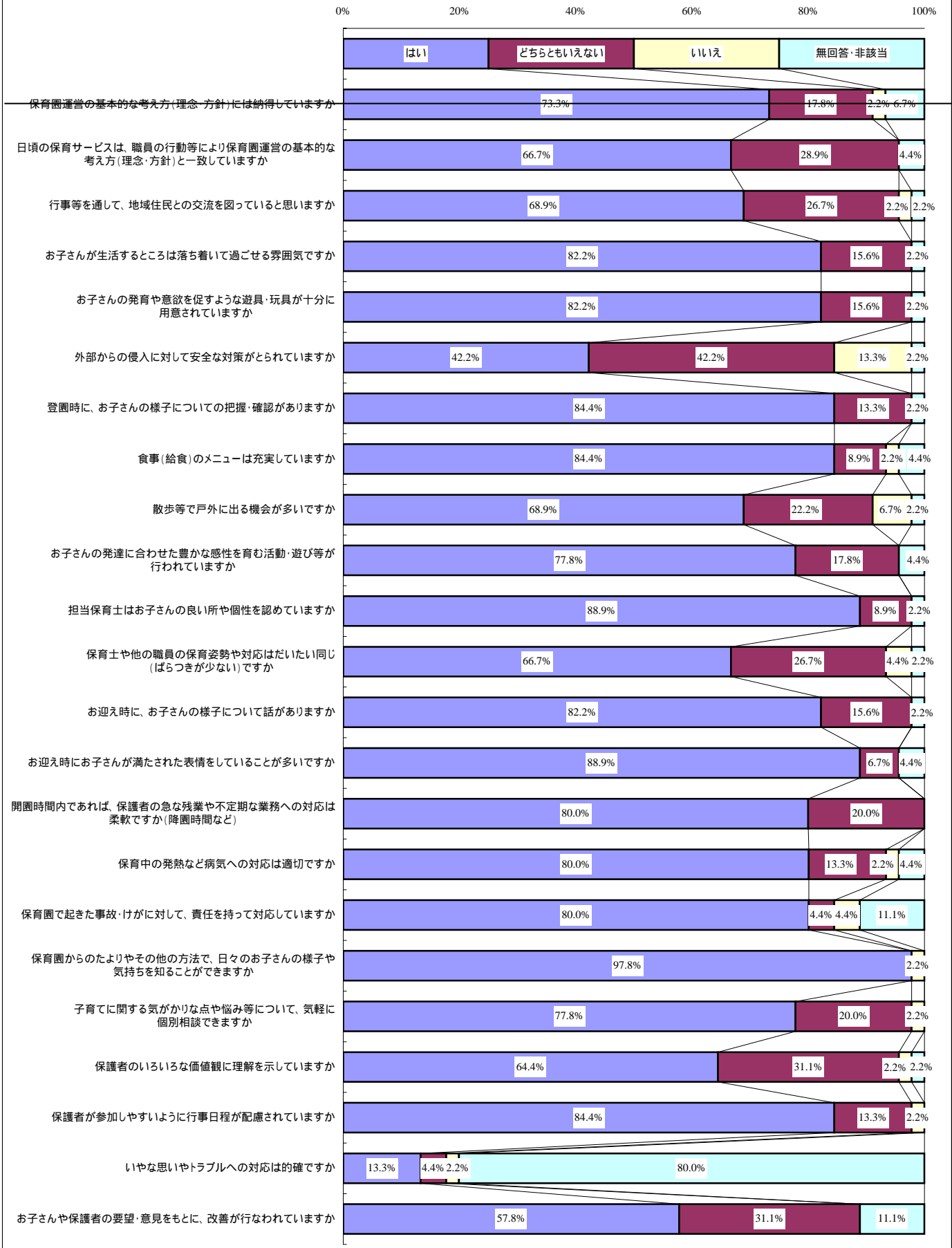
利用者アンケート結果（本天沼保育園）



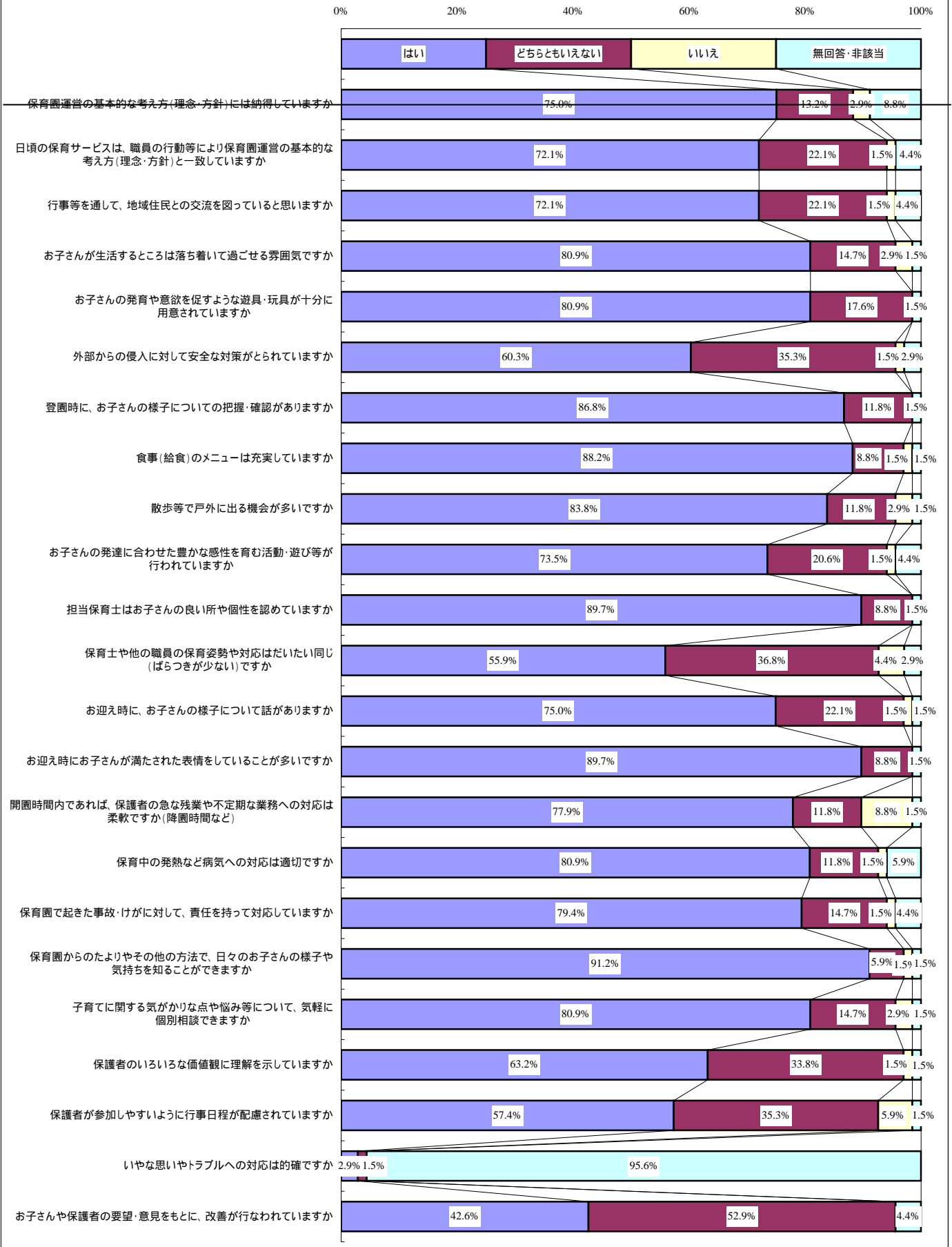
利用者アンケート結果（堀ノ内東保育園）



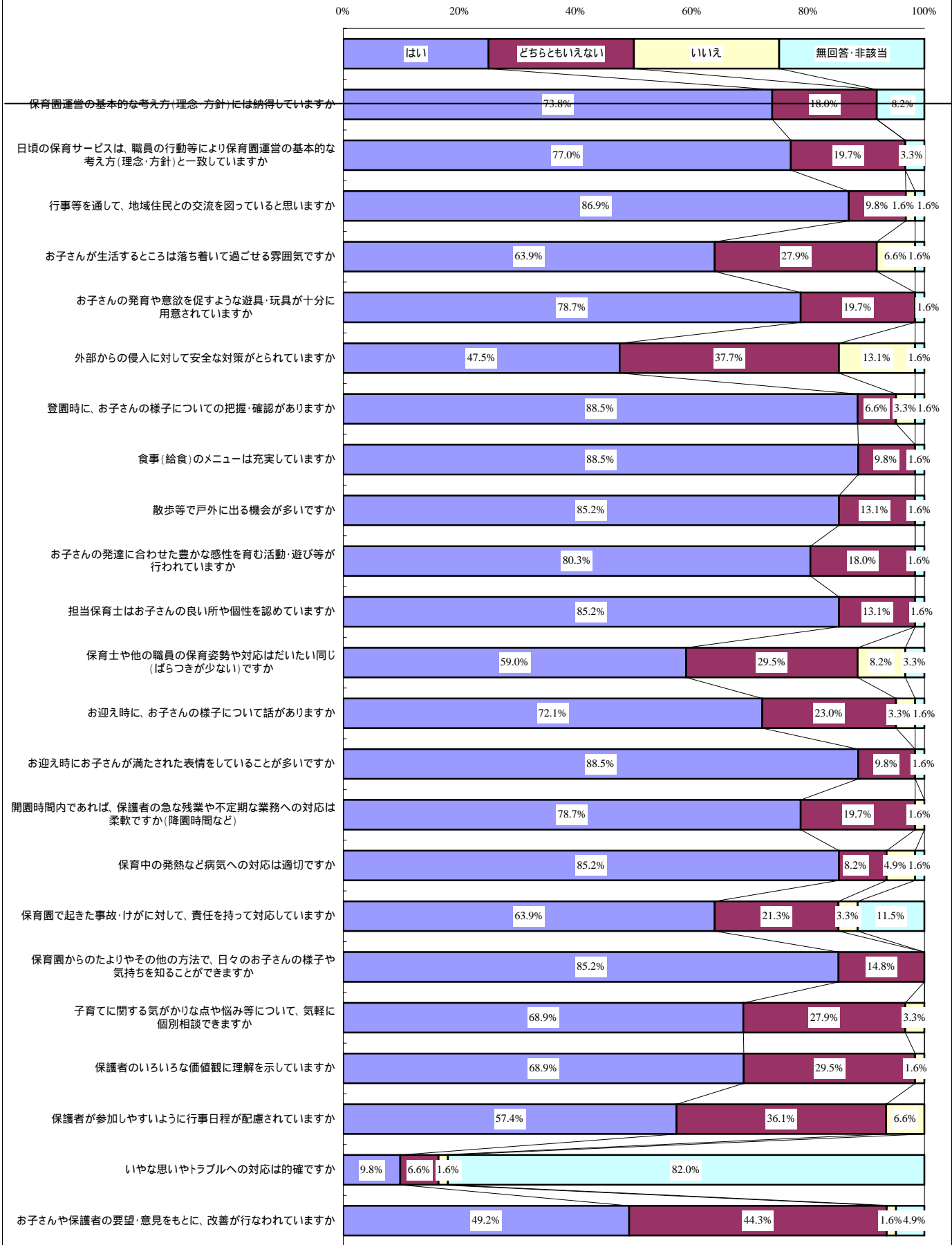
利用者アンケート結果（荻窪南保育園）



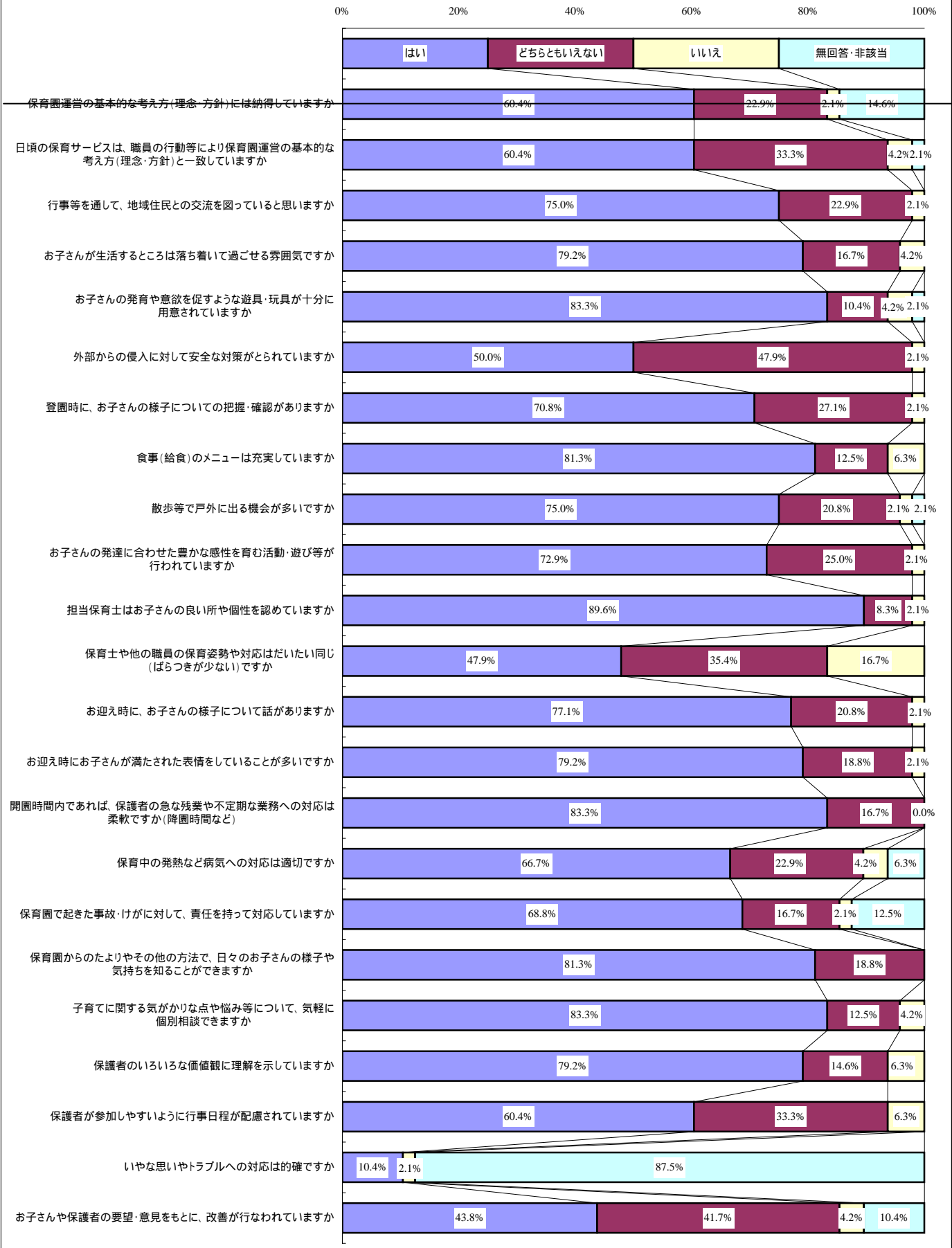
利用者アンケート結果（高井戸東保育園）



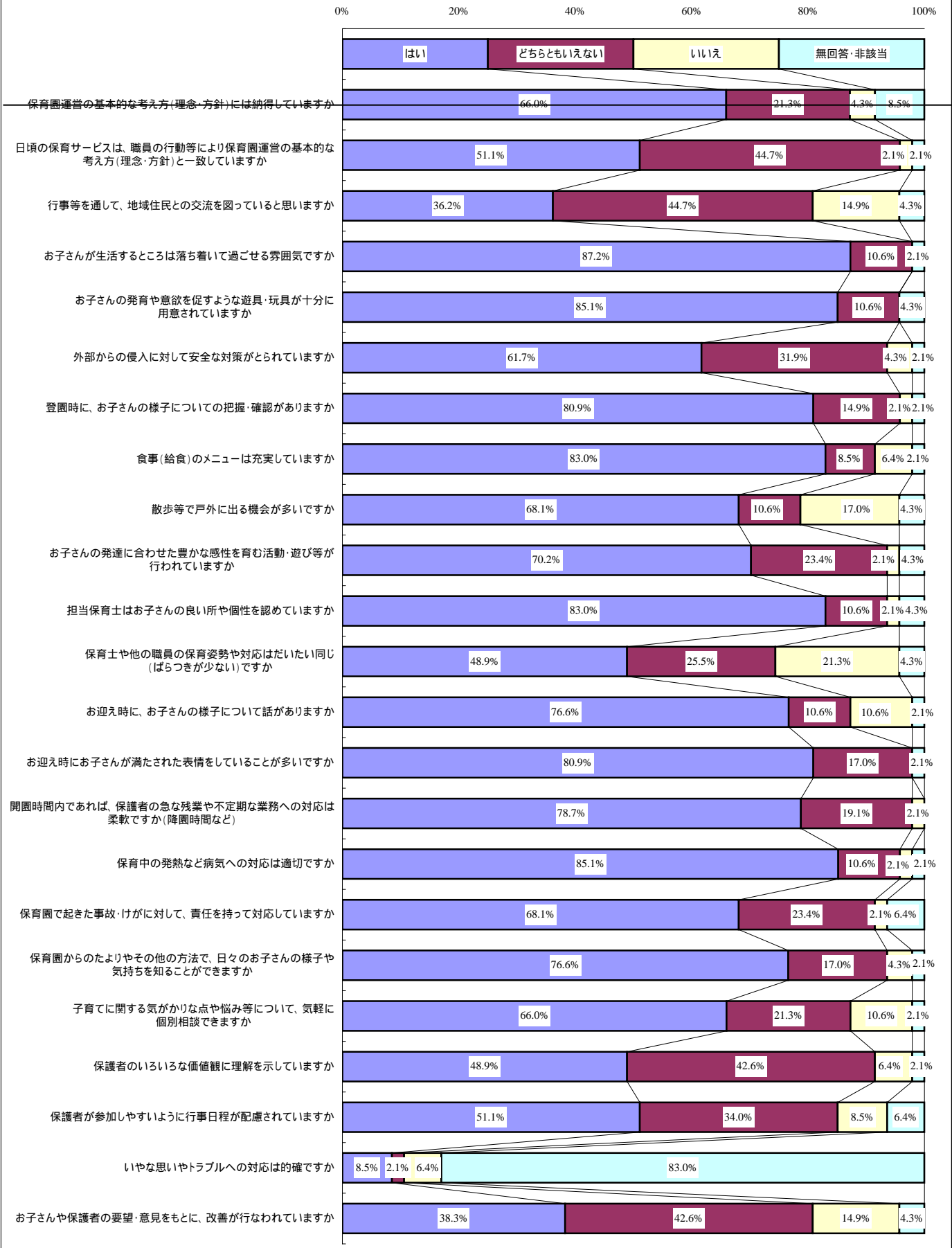
利用者アンケート結果（上荻保育園）



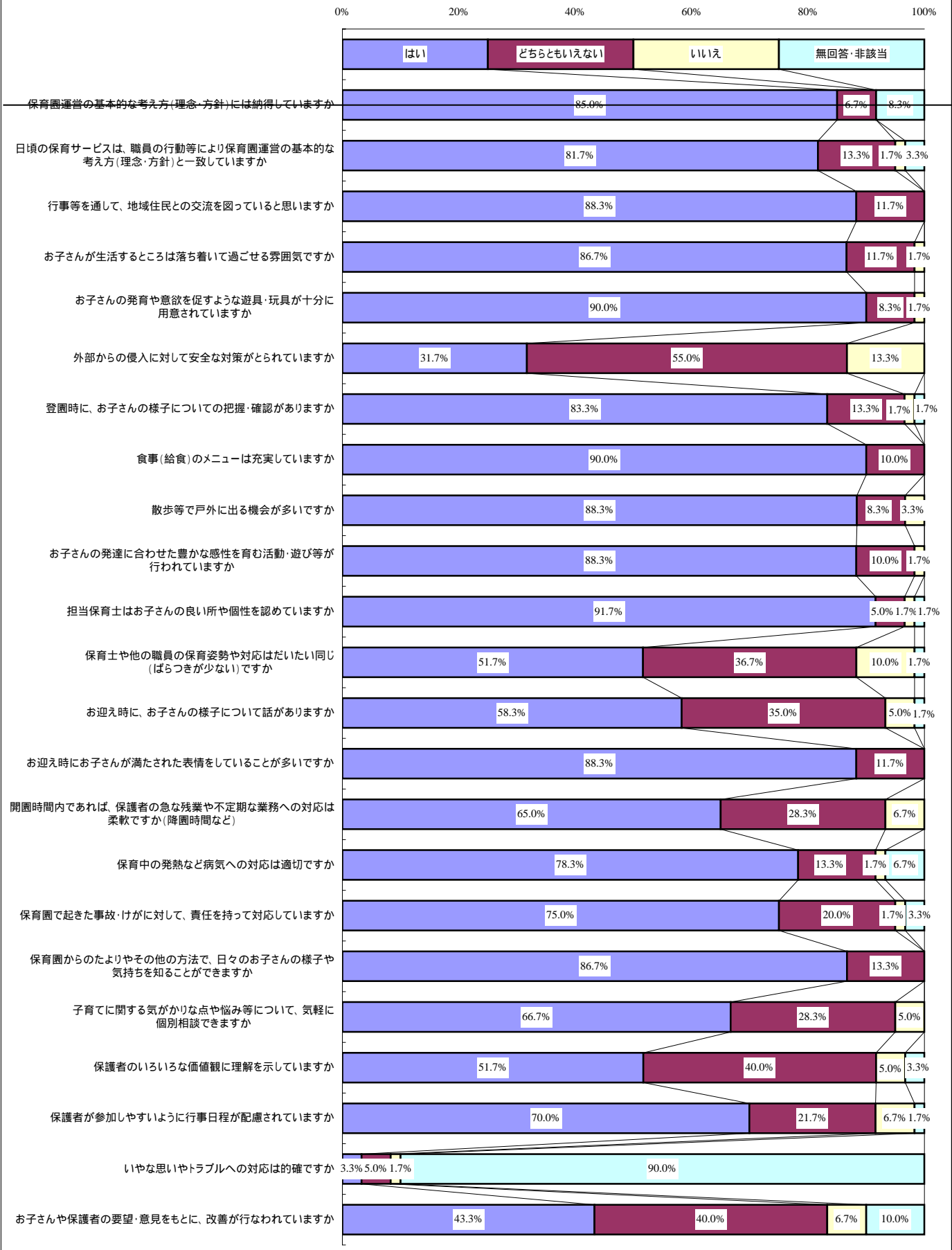
利用者アンケート結果（松ノ木保育園）



利用者アンケート結果（阿佐谷北保育園）



利用者アンケート結果（久我山保育園）



第2部 事業評価

調査の概要

(1) 調査の目的

各保育園が現在提供しているサービスの質及び組織運営の状況を把握し、今後の良質なサービス提供のための改善につなげることを目的とする。

(2) 調査対象及び対象保育園

杉並区立の以下17保育園を対象とする。なお、訪問調査は以下の日程で実施。

保育園名	訪問調査日	保育園名	訪問調査日
杉並保育園	平成15年12月16日	本天沼保育園	平成15年12月22日
井荻保育園	平成15年11月20日	堀ノ内東保育園	平成15年12月26日
中瀬保育園	平成15年12月11日	荻窪南保育園	平成15年12月2日
大宮前保育園	平成15年11月27日	高井戸東保育園	平成15年12月17日
荻窪保育園	平成15年12月5日	上荻保育園	平成16年1月14日
高円寺北保育園	平成16年1月20日	松ノ木保育園	平成15年12月4日
和泉保育園	平成16年1月9日	阿佐谷北保育園	平成16年1月16日
大宮保育園	平成15年12月19日	久我山保育園	平成15年12月3日
上井草保育園	平成15年11月19日		

(3) 調査方法

全職員の自己評価：「事業評価分析シート」(職員用)及び「サービスチェックリスト」(職員用)を全職員が記入し、無記名で評価機関へ郵送する。

リーダー層の自己評価：「事業評価分析シート」(リーダー層用)及び「サービスチェックリスト」(リーダー層用)をリーダー層(園長・主査)の合議で記入し、評価機関へ郵送する。

第三者の評価：評価機関が、利用者調査結果及び事業者の自己評価結果を分析・検討後、事業者へ1日訪問調査を実施。評価者は3人以上で構成し、うち訪問調査は2名以上で実施。各調査項目に関連する事項を中心にインタビュー形式で調査を実施。訪問調査の前に当日のスケジュール表(次頁参照)を作成し提出。

(4) 調査期間：平成15年9月25日～平成16年2月9日

(5) 評価(調査)機関：財団法人 日本規格協会

(6) 主な調査項目

今回調査での主な調査項目は以下のとおりである。

リーダーシップと意志決定

運営における社会的責任

利用者の意向・満足状況、運営環境、市場動向等の把握

改善課題の設定と取り組み

職員と組織の能力向上

サービス提供のプロセス

情報の共有化と活用

各活動の成果

< 参考 >

事業評価 訪問調査実行計画

月 施設 日 設	杉並区立 保育園 平成 年 月 日	
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・園長 ・現場がわかる職員：主任、事務系 * 必要に応じて同席願います 訪問評価者 ・ (財団法人日本規格協会 総務企画部) ・ (財団法人日本規格協会 審査登録事業部) 	
必要書類等	<p>1. 評価者が準備する事業評価結果に関する資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記入済みシート（経営幹部の合議で記入して頂いたもの） <ul style="list-style-type: none"> ・事業プロフィール ・サービスチェックリスト ・事業評価分析シート ・全職員調査票の集計・分析結果 ・利用者調査の集計・分析結果 <p>2. 保育園側資料 <u>(ご用意をお願いします)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園のパンフレット等 ・マニュアル類（取り出せる状態） ・個人別のサービス計画 ・サービス提供記録 ・保育園の事業計画書、事業報告書 ・予算書、決算書 ・その他 	
当日の タイム スケ ジュー ール	時 間	内 容
	09:00	<p>オリエンテーション¹</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係者紹介 ・本日のタイムスケジュールと注意点の確認 <p>園内の観察</p>
	09:45 頃	<p>園長、関係職員との内容確認（マニュアル、記録等のご用意をお願いします）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まず「事業プロフィール」に関する質疑応答、確認から始めます ・次に「サービスチェックリスト」の質疑応答、確認を行います。
	12:00 頃	<p>(昼食²)</p>
	13:00 頃	<ul style="list-style-type: none"> ・「サービスチェックリスト」の質疑応答、確認を続けます。 ・「サービスチェックリスト」終了後、「事業評価分析シート」に入ります <p>「事業評価分析シート」終了後、全体を通して確認し忘れた点がないかどうか、確認します。</p>
17:00	<p>訪問終了</p> <p>(訪問はここで終了です。評価者の合議結果の報告日をご相談させていただきます。)</p>	

* 1：当日は、ヒアリングをしながらメモを取らせて頂きます。施設内に、園の方と評価者が同席できる広さの、机等の台のある部屋をご用意ください。

* 2：昼食については、給食を評価者用にもご用意ください。費用はご請求願います。可能な範囲で、園児とともに昼食を体験できれば幸いです。

各保育園の評価調査結果

(1) 掲載内容・項目

各保育園の評価調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・76

「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」

「サービス提供のプロセス項目」についての評価調査結果

「サービスの実施項目」についての評価調査結果

(2) 各項目の評点の見方

各保育園の評価調査結果については、「サービス提供のプロセス項目」及び「サービスの実施項目」の詳細項目ごとに5段階の評価がされています。(評点基準については下の表を参照)

評点	基準
5	全般的に極めて優れた状態である
4	優れた状態である (全般的に「適切な状態」以上であることに加え、一部に極めて優れたレベルのものがある)
3	適切な状態である
2	一部不十分な状態にある (一部に重要な改善点があり、「適切な状態」とまでは言えない)
1	全般的に極めて不十分な状態にある

(3) 各保育園の評価調査結果

(掲載順)

杉並保育園	77
井荻保育園	84
中瀬保育園	91
大宮前保育園	98
荻窪保育園	105
高円寺北保育園	112
和泉保育園	119
大宮保育園	126
上井草保育園	133
本天沼保育園	140
堀ノ内東保育園	147
荻窪南保育園	154
高井戸東保育園	161
上荻保育園	168
松ノ木保育園	175
阿佐谷北保育園	182
久我山保育園	189

杉並保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・78
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・79
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・82

特に良いと思う点		
1	タイトル	毎朝のミーティングと情報共有
	内容	申し送り等が必要な場合は、毎朝のミーティングの中で必要な情報共有を図り、一日の保育サービスに個別対応の漏れがないよう配慮されています。申し送り等の特記事項は、通常の指導計画(個別指導計画)/連絡帳/クラス別指導計画の個別配慮事項等に記録され、職員間一人ひとりの情報共有が特徴です。
2	タイトル	残滓確認と調理工夫
	内容	各クラス毎に調理師の残滓確認(毎日)、及び献立内容についても園長/主査も含めクラス担当保育士及び調理士で話し合いによる検討を実施しています。園内調理室を有し、アレルギー食(健康状態に応じた)対応の園児が多いため、保護者との連携、アレルギー除去食を3通り準備した調理工夫が特徴です。
3	タイトル	お便りばさみと全体会
	内容	保護者に対する園児の保育内容を知っていただくために、「連絡ノート」「ホワイトボード」などの他に、その日の保育内容及び「お便りバサミ」を準備し、個別に伝えたいことを手紙形式で保護者へ渡す工夫がなされているのが特徴です。また、「父母の会」との連携を密にし保護者とのコミュニケーションを図る対応として、保護者アンケートに基づく「全体会」開催の情報交換もできる体制が特徴です。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	施設の充実と安全管理
	内容	静かな住宅に囲まれていて、施設内の園児の声等が騒音として受け取られる問題が、保育以外にいろいろな対応工夫の配慮を強いられています。例えば、施設では、2階屋上及びホールが使えない事情、安全面からみると、災害時の避難路は入り口(正門)及び園庭側(東門)の2方向に確保されているだけで、避難訓練の内容など、いろいろ安全管理上からの工夫が必要と思われます。
2	タイトル	職員の能力向上と水準確保
	内容	標準的保育サービスの水準を確保する点において、若い職員の自覚に期待を寄せることは大事なことです。常勤・パート職員も含め、全員が共有できる保育サービスの手引き(指導計画以外)を作成し、それを基準とした能力開発から始めることも大事と思われます。園児送迎時の保護者からの要望等は、担当クラス職員が受ける場合が多いと思われますので、経験の浅い若い職員に対しては、相互に情報を共有し、話し合いを積み重ねることで保育サービスの水準を保つことが望まれます。
3	タイトル	地域ネットワークの活用と対応
	内容	地域近隣の要望・意見などは保育園独自でできない対応もあります。事例として保育園施設内での園児の声が騒音と感じる住民感情の問題などがあげられますが、園庭遊びなどの工夫や、散歩による外遊びを多くした工夫等を取り入れた園側の配慮だけでは解決し得ない問題のように見えます。地域のネットワークを構築され、他の地域の関連機関との相談による対応策が望まれます。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
<p>1歳児以上の受入れ保育園の一つです。園としての独自パンフレットの準備作成の予定となっており、杉並区作成のホームページ及び4園共有の施設概要資料(施設概要、利用可能なサービス、年間行事等)に基づいた施設の紹介対応を図っています。</p>		
<p>将来の利用者となる施設見学は、約1～2回/月程度受け入れています。園長(1年前)及び主査(4月から)両方が異動間もないとの状況ですが、希望者見学の依頼があれば随時受け入れる体制としています。</p>		
<p>今後、問い合わせに対する施設情報提供は、説明内容の統一を図る上でも園独自のものを準備する方向です。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>保育希望の入園が決まった後で見学を希望される利用者には、杉並区作成「入園のしおり」によって説明する様にしています。また施設見学の受け入れは、第一/第三水曜日を園庭開放日として園外の掲示板に公開しており、施設内容紹介として役立てています。</p>		
<p>入園時のお子さんや保護者の個別事情を「児童票」「家庭連絡票」に記録し、関係する職員が情報共有が随時可能な様に把握できるようにしています。利用者に対しては、子どもの状況を聞きながらできるだけ保護者の希望も受け入れる配慮をしています。</p>		
<p>入園当初の肉体的/精神的負担を緩和し新しい環境に順応するため、家庭の生活リズムを無理に保育園側のリズムに合わせるのではなく徐々に対応できるように配慮することとしています。新入園児においては、健康調査票により園長/主査及び担当保育士が個々園児の健康面をチェックする様にしています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>園児の日常生活に対する保育サービスは、職員の対応に関する手引きはありませんが、園の年間活動、職務分担、保育年間計画、指導計画(年間、期間、月間、週間、個別指導計画)に基づき保育の標準サービスとして基本的な文書は整備されています。乳児/幼児(アレルギー食対応)の献立表も杉並区統一の献立表によって文書化され、整備されています。</p>		
<p>標準的な保育サービスの水準確保において、指導者(園長/主査)自身が若い職員の自覚に期待を寄せていますが、常勤・パート職員も含め、全員が共有できる保育サービスの手引き(指導計画以外)が必要と思われます。園児受入時に保護者要望等を担当クラス職員が受ける場合が多いと思われます。経験の浅い若い職員に対しては、相互に情報共有をし、話し合いによる積み重ねによって保育サービスの統一が望まれます。</p>		
<p>標準的サービスの手引きは準備されていませんが、職員の標準サービス以上のサービスは、できるだけ保護者個々の申し出に応えまたサービス向上を図るために毎朝のミーティングが職員全体への情報共有化とあわせて確実な対応が可能な様にしています。</p>		

4 個別対応の重視	3
<p>入園時や園児の個別事情、園児受入時の保護者などの要望などは、「児童票」「家庭連絡票」などで管理されています。3～5歳児の幼児についても、個別事情のある場合は、クラスごとの指導計画の中で個別に記録しています。</p>	
<p>保護者からの意見・要望及び日常の園児の情報伝達等は、連絡帳(1～2歳児)及び保護者(幼児)との面会・電話連絡、送り迎え時の保護者との直接面会時に実施していますが、保護者の理解度は個々によって異なるものと思われ、園として対応された内容を的確に保護者の目線に合うようにフィードバックすることが望まれます。</p>	
<p>申し送り等が必要な場合は、毎朝のミーティングの中で必要な情報共有を図り、一日の保育サービスに個別対応のもれがないよう配慮されています。申し送り等の特記事項は、通常の指導計画(個別指導計画)/連絡帳/クラス別指導計画の個別配慮事項等に記録されますが、その中で職員間一人ひとりの情報共有が特徴となっています。</p>	
6 安全管理	3
<p>園医(嘱託医)による巡回健康相談(小児科)が月1回あります。また春・秋時に健康診断(定期検診2回/年)、その他眼科、歯科、耳鼻科など1回/年検診を励行しています。</p>	
<p>感染症、発作、けが、食中毒等などの対応文書は、杉並区発行の資料として整理されています。乳児/幼児の健康管理面については、看護師が他保育園との共通となっている事情もあり、迅速な処置は難しい面もありますが、保育に関わる病気等の知識、SIDS対策についても全職員が状況観察を心がける配慮をしています。</p>	
<p>施設は、1階に全園児(1歳児～5歳児)のクラスが園庭を見る形で配置されており、クラスへの陽当りは確保されていますが、安全面からみると、災害時の避難路は入り口(正門)及び園庭側(東門)の2方向に確保されているだけで、避難訓練の内容に工夫が望まれます。</p>	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
<p>保護者とのコミュニケーションは、日頃の保護者と職員の接する機会(入園児の送迎時)及び「連絡帳」「口頭伝達」「園便り」「クラス便り」「保護者会」などですが、保護者などの意見・要望が担当クラス職員へ気軽に言える環境作りが今後の対応として望まれます。</p>	
<p>保護者との価値観のずれは、保育園側のプロとしての価値観よりも、保護者の目線にあった理解を示すことが大事です。職員一人一人が敏感になり、コミュニケーションを広げ、要望に対して配慮された具体的な対応を保護者へフィードバックしておくことが大切です。</p>	
<p>子ども同士のトラブルや発生した際の事故処置に関しては、杉並区固有の事故報告書として記録を残し、対応を図ることにしています。尚、園独自では苦情申し出から改善・報告までの手順はありませんが、保護者会・個人面談等により直接「園に対してのご意見・要望は何かありますか？」と打診していますので、そのフォローアップを確実にすることが望まれます。</p>	

8	地域との交流・連携	4
	<p>地域交流は児童館が事務局となって、東田小学校地域ネットワークを作っています。この中で小学校・中学校・幼稚園及び他の保育園等との交流を行い、協力体制を組んでいます。特に中学生に対する「ふれあい保育体験」などで、若い世代の子育て支援にも協力しています。</p>	
	<p>また、毎年1月の「子どもフェスティバル」では、当保育園が「遊びコーナー」を設け、地域行事への参加、地域の文化・レクリエーションなどに参加(年長組の山車引率に協力、阿佐ヶ谷地区の七夕飾りの協力など)しています。</p>	
	<p>ボランティアや研修・実習生は、中学生(ふれあい学習:15名)、小学生(総合教育:5名)、高校生(ボランティア:1名)など受け入れ、施設外で行われる講習会へも講師として参加しています。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	3
園児個々の理解は、各クラスの園児数が15名程度と少なく個々の発達及び成長に合わせて保育指導を行っています。各保育室に、園児個々の活動を自由にできるようにコーナー毎の空間を設置することで、こども遊びが可能な環境作りを行っています。		
個別の発達を促す支援は、通常クラス担当が主体となり、園児の「保育日誌」によって記録され「指導計画」に反映されています。園児には「園目標・年間行事計画予定表」の行事に基づいて、経験ができるように保育指導されていますが、個々園児の行事に対する目的設定を工夫し、自信を持つような活動ができる支援も望まれます。		
園児の支援は、保護者からの要望/意見などを日常の保育指導に反映することも大事です。日頃の保護者と職員の接する機会(入園児の送迎時)及び「連絡帳」「口頭伝達」「園便り」「クラス便り」「保護者会」等から、保護者と更なるコミュニケーションを行うことを期待します。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
内園調理室を有し、給食は杉並区統一の献立表を使用しています。アレルギー食(健康状態に応じた)対応の園児が多く、食事内容は保護者との連携をとり、献立表の内容をチェックするようにして、アレルギー除去食を3通り準備しています。		
食事内容は、園長の検食、1歳児～5歳児向けの共通食となりますが、各クラス毎に調理師が廻り、個々園児の残滓の状況を確認(毎日)しています。献立の内容について問題等があれば、職員会議などで園長/主査も含めクラス担当保育士及び調理士で話し合いによる検討を実施しています。		
園児の嗜好調査は実施していませんが、44園の調理師が集まって栄養士も含めた献立会でメニューの調整をし、次回献立表の検討を実施しています。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	3
園目標・年間行事計画予定表が組まれており、季節毎に4～5歳児中心に屋内行事6回、屋外行事8回が計画されています。他にも誕生会を設定しています。クラス(年長組)によっては、歌を手話による表現できる活動も実施され、子ども達にとっても楽しいものになっています。		
園庭の広さは充分ありますが、周囲が静かな住宅に囲まれていて、気になる近隣住民が園児の声を騒音として問題としています。園長/主査及び職員も相当の配慮を強いられていて、区としての対応が望まれます。従って、施設の屋上も使用できるスペースがありますが、住宅が非常に近接しており、同じ配慮が必要とのこと、戸外遊びは散歩中心となっています。		
園内は、施設ホールが5歳児保育室と兼用に利用されており、活動できるゆとりのあるスペースが必要と思われます。現状は、近隣住民からの騒音苦情もあり、戸外への散歩中心となる戸外遊びが主体で、園内における保育生活を更に快適に過ごせる工夫をすることも望まれます。		

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	<p>3</p>
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、公務員に準ずる形で職務規程にて対応しています。特に、園児のビデオ撮り、写真の映像に関しても、公表に関して保護者の事前承諾を得る様にし、個人情報に心配りを徹底しています。</p>		
<p>個々の保護者からの要望や苦情も、プライバシー等に充分配慮し、申し送りも朝のミーティングにて全職員のコミュニケーションを図っています。また、非常勤職員に対しても同様に配慮する様にしています。</p>		
<p>各園共通ですが個人情報による個人の指導記録は園保管、1～2歳児連絡帳は保護者と園の間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書等も園内で管理することになっています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	<p>4</p>
<p>「園目標・年間行事計画予定表」にて保護者参加の園行事を紹介しています。また保護者とのコミュニケーションは、「連絡ノート」「園だより」「クラスだより」等で保護者と連携をとっている他、個人面談及び随時対応を図る様にしています。</p>		
<p>特に、保護者に対する園児の保育内容を知っていただくために、乳児クラスは個別の「連絡ノート」を中心に、幼児クラスはホワイトボードによるその日の保育内容及び「お便りバサミ」を準備しており、個別に何か伝えたいこと等を、手紙形式で保護者へ渡す工夫をしています。</p>		
<p>また、この地域において活動されている「父母の会」との連携を密にし保護者とのコミュニケーションを図る対応として、保護者アンケートに基づく「全体会」開催の情報交換がなされています。利用者のアンケート上からは、保護者会や懇談会において園児の保育生活や子育てに関する十分な意見交換ができないという意見も出ていましたが、この「全体会」の中で十分な意見交換ができる役割を担っていると思われ、活発な対応が望まれます。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	<p>3</p>
<p>本園は、障害児も受け入れて対応されています。また緊急一時保育も対応ができる様になっています。</p>		
<p>障害児については、個別計画及び「連絡帳」「保育日誌」などにに基づき個別の対応を図っています。</p>		
<p>保護者から「延長保育」「病後児保育」の要望があります。</p>		

井荻保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・85
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・86
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・89

特に良いと思う点		
1	タイトル	個別指導計画に基づく保育サービスの充実化
	内容	児童の個別保育サービスを重視し、サービス内容の変更は職員会議で検討し、保育内容の改善を加えることで保育サービスの充実を図っています。0～2歳児クラスは連絡帳、幼児クラスは保護者に対して口頭で変化状況を伝え、コミュニケーションを図っており、職員会議を通じて職員間の情報伝達や申し送り、コミュニケーションを図っています。保育以外の調理や健康面に関する課題については、専門職(栄養士、調理師、担当保育士など)と一緒に検討を実施して個別保育サービスの充実を図っています。
2	タイトル	子供の発達を促す保育支援
	内容	保護者の望む児童の発達・発育について、0～2歳児は「連絡帳」により、また3～5歳児は事情のある児童に関しては「連絡帳」及び個別面談により家庭とのコミュニケーションを図ることで情報を提供しています。園内の保育指導は、すべて指導計画に基づき実施されていますが、子供たちの表情からは自由・活発な表情が伺え、標準的な保育サービス以上に自立性や協調性などが伺えます。
3	タイトル	利用者に対する事前対応サービス
	内容	可能性のある園利用希望者に対しては、2回/月程度の見学受け入れがあり、スケジュールに対応できるように随時調整受け入れしています。園の対応としては優しく丁寧に、また相手の身になって対応するように心がけており、利用者アンケート結果でも見学時の印象はよく、入園につながっている結果となっています。施設見学者の受け入れは充分対応できているものと評価されます。園運営内容以外の要望として「延長保育」や「子育て相談」なども利用者からあげられます。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	職員の能力向上
	内容	事業の継続性、保育サービス向上は、全職員が保育士として保持する能力として、望ましい技量、技術と個々人のギャップを埋めることが保育サービスの質向上につながります。計画的な取組、職員経験に応じた研修参加の励行も能力改善が望まれます。
2	タイトル	要望・苦情・トラブルへの適切な対応
	内容	日常の保護者からの要望などは随時対応されていますが、更に要望が出やすい仕組みの工夫も望まれます。
3	タイトル	運営における社会的責任
	内容	保育園が地域の中でどのように貢献できるか、その実現のための事業化できるシステム化(区への要望として)も望まれ、地域のニーズ(地域子育て支援センター的役割)も、その地域の保育園が中心となることができる背景を踏まえ、運営内容の見直しができるシステム化(提案)が望まれます。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
園としては杉並区作成の保育園の施設内容を示した資料が作成されています。その中で、理念・方針、施設概要、沿革、利用可能なサービス、保育所の園方針、年間行事等が紹介されています。		
園独自の新規利用者(保護者及び地域住民)に対する園紹介の独自PRの姿勢は、保育園としてサービス質の向上が期待できます。その為には杉並区に対する要望・PR及び情報提供を提案することが望まれます。(公立保育所としても受け身ではなく前向きな児童受け入れ、保育園としての独自紹介が望まれます)		
可能性のある園利用希望者に対しては、2回/月程度の見学受け入れがあり、保護者の予定に対応できるように随時調整受け入れしています。園としては、優しく丁寧に、また相手の身になって対応するように心がけており、利用者アンケート結果でも見学時の印象はよく、入園につながっている結果となっています。		
2	サービス開始時の対応	3
認可保育所の為、認証保育所の「重要事項説明書」のような資料は準備していませんが、杉並区資料及び保育内容に基づいて説明対応をしています。		
入園利用者に対しては、保護者が安心できるように丁寧に説明し、職種(保育士、調理師、看護師等)の職種に応じた説明を心がけています。		
慣らし保育時には、保護者から種々の要望がでてくることがあり、内容によっては園の保育内容以上の受け入れできない難しいものも発生し、園としては対応はできませんが、保育児にとってその要望が妥当かどうか判断し対応を図っています。		
3	標準的サービス水準の確保	4
園の年間活動、職務基準、職員の職務分担、保育に関する年間計画は、基本計画に基づく「保育計画」「指導計画(年間、月間、個別指導計画(各0～5歳児))」に基づく、計画的・標準的サービス運営が確立されています。		
常勤・非常勤職員に対する標準的サービスの確保も、すべて各文書を閲覧できるようにしており、基本手順、問題が発生した場合の対応も、職員会議などで個別に確認し、全職員が共有できるようにした標準的サービスを確立しています。		
保育に関する標準的サービスは、個々の保育士及び個々の利用者(保護者・家族及び園児等)の特性に依存することがあります。標準保育サービスだけで一律に対応することも難しい反面、保育士個々の技量による差を縮める工夫が望まれます。		

4 個別対応の重視	4
<p>児童にあった個別保育サービスを重視しています。しかし従来のサービス内容に変更が必要な場合は、個別には職員会議で検討事項を審議し、カリキュラムの変更によってサービス対応を図っています。その内容は、乳児クラスは「連絡帳」、幼児クラスは保護者への口頭による変化状況を伝え、また保護者会での保育サービス内容の説明を図っています。</p>	
<p>連絡帳(0～2歳児)及び保護者(幼児)との面会・電話連絡。送迎時等の直接コミュニケーションによる個別事情や要望について把握の徹底を図っています。日常の入園児の情報は、連絡帳(通常0～2歳児)及び3～5歳児の必要な児童の連絡帳、児童票・保健記録による健康状況についての各職員に対する情報共有化は、個別対応しています。</p>	
<p>乳児は個別サービス計画、幼児は日常のサービス計画を基本に、気になる児童についてのみ個別に対応をはかるように実施している。</p>	
6 安全管理	3
<p>嘱託医による春・秋時に健康診断(1～5歳児:定期検診2回/年)、常駐看護師による常時0歳児検診で、嘱託医の4回/月の往診。具合が悪い子、風邪がみの子、体調の気になることがある時は随時受診可能で、安心した健康面の管理がなされています。</p>	
<p>感染症、発作、けが、食中毒等などの一般的対応文書はあります。園独自では手引き等マニュアルは作成していませんので、職員に対する研修用、また非常時の閲覧用として、更に平日頃の安全管理に対するケース事例を蓄積し、改訂可能な文書(マニュアル)として整備が望まれます。</p>	
<p>施設面からの安全上は、2階(3～5歳児クラス、2歳児クラス)の通常入口施錠、そして保護者送迎時の各クラスの保育担当者の施錠確認など保育児を受入時の対応はできるようにしています。</p>	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
<p>保護者からの要望(苦情)の吸い上げは、児童の送迎時の口頭伝達、保護者会(5月～6月及び2月～3月)、個人面談(11月)、保育園独自のアンケート収集があります。</p>	
<p>日常の保護者からの要望などは随時対応しています。今後は、更に要望が出やすい仕組みの工夫や、適宜アンケート調査等による要望の吸い上げ等の対応の工夫も望まれます。</p>	
<p>園として要望・苦情及びトラブル対応については、保護者及び保育側の価値観のずれが苦情として現れることがあります。対応は迅速に、園として対応できない課題は、早急に対応でき得る部門への橋渡しも対応となりますので、臨機応変に対応する機能が必要と思われます。</p>	

8	地域との交流・連携	3
	<p>農芸高校及び近隣の小・中学校の交流、児童館からの訪問交流が実施されています。</p>	
	<p>ボランティア(小ノ中学校生徒)、また学生研修・実習生の受け入れが可能となっています。行事開催の際に協力、また実習生は現場研修として職員の指導の元で実施しています。</p>	
	<p>地域の要望に対する支援は、あまり活発でないように思われます。園としての地域に対する保育に関する貢献事業の必要性は高く、将来の潜在する入園希望の利用予備者に対する保育サービス協力支援の一環として地域との交流を盛んにすることも望まれます。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
	理 由/コメント	
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
	各年齢(0歳～5歳児)の発達に沿った保育サービスは、基本計画に基づき「保育計画」を作成し、個々入園児の特性を理解し生活リズムを考慮に入れた形の「指導計画(年間、月別、個別等)」によって実施され、子供たちの表情からは自由な活発な表情が伺え、支援の効果が見受けられます。	
	家庭とのコミュニケーションを的確に図ることが、児童の発達に関する情報提供を促します。、また園児達の食器類は、熱風殺菌消毒、トイレは入園児用と職員用に区別され、手洗用石けんが準備されていて、衛生面配慮も的確に配慮されています。	
	職員会議を午後5時から申し送りや保育内容見直し等を実施しています。なお、施設面からみると3～5歳児に関してはオープンスペースによる年齢差の相互コミュニケーションを図っており、協調性などの児童成長の支援を実施しています。。	
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
	園内1階に園内調理室を有し、給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理、また食器類は熱風殺菌消毒、おはし類は児童固有に用意し、床に落ちた「おはし」は必ず洗って使用する児童へのしつけもなされています。	
	月1回の職員会議の中で、保育士も含めて栄養面、食欲(アレルギー食等)等を確認しています(障害児)。残滓調査は個別に記録してませが、毎日担当保育士が確認しています。	
	園内調理は、地域の父母(保護者)に対する展示食確認、及び随時園長の検食による食事内容が園児にとって適当か、献立の検討に生かされています。	
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
	年間行事予定表が組まれており、園目標に沿って季節毎に屋内行事や屋外行事が年長組中心に実施されています。特に、誕生会は園児の為に各誕生日に合わせ、その誕生月の1ヶ月間は園児の写真を各クラスに掲示し、誕生日には腕にワッペンをつけて、園内で中心となって祝福され活動できるように配慮されているのが特徴です。	
	園庭では「運動会」や「プール開き(業者委託)」、農芸高校や地域の支援による「じゃがいも掘り」及び「サツマイモ掘り」、近隣の公園などへの「遠足」「プラネタリウム見学」などの多彩な行事を取り入れて保育児の体験学習を実施しています(自然に触れることを主体に、年長組には社会性を学ぶように電車移動なども経験させたいとの園長意向があります。)	
	園内外への保護者参加の行事は保護者会、個人面談、運動会、発表会、保育参観、保育参加等があります。園内外の行事には、園児の成長を見てもらう工夫をし、保護者と共感し合い更に子育ての連携を深めることが望まれます。	

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	<p>3</p>
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、公務員に準ずる形で職務規程にて対応しています。常勤・非常職員に対しては、マニュアルそのものはないため、職員会議や日頃のコミュニケーションにて連絡対応しています。</p>		
<p>プライバシーの保護・人権擁護などについては、専門的な研修・勉強会などが開催されております。今後は、職員の研修会への派遣等により更に周知徹底と向上を期待します。</p>		
<p>個人情報として個人の指導記録は園保管、0～2歳児連絡帳は保護者と園の間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書等も園内で管理しています。個人情報は、指導記録を除いて卒園時に返却管理するなど守秘義務の徹底を図っています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	<p>3</p>
<p>家族参加の園行事への参加は、「年間行事予定表」にて保育参観に参加希望を保護者へ伝えていますが、いろいろ方法で保護者へ連絡しコミュニケーションを図ることが望まれますが、「連絡帳」「広報誌：園だより」「クラスだより」等で保護者と連携をとっている他、個人面談においても随時連絡されています。</p>		
<p>緊急時の連絡(熱、けが等)は、入園時から保護者(家庭、職場等)との連絡を持つことで対応を図っています。保護者からの問い合わせに対しても、緊急時の病院の紹介や保護者に対する支援も親切丁寧に対応が図られています。</p>		
<p>更にクラス全体の状況を保護者へ伝えられるように、保護者とコミュニケーションを図る工夫をし、機会を増やしていきたいとの園長の希望もあります。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	<p>3</p>
<p>発熱等の児童に対しては常勤看護師が対応している。預かる際に児童の状況を保護者から口頭ではあるが伝達を受け、職員へ申し送りをはかっている。産休明け保育・障害児保育は対象していますが、障害児に対する保育担当は、1対1の配慮をされています。</p>		
<p>特別保育(延長教育等)に関する保護者の要望や苦情は、「解決できるもの」「解決できないもの」の区別をする必要があり、杉並区全体の保育計画と関わる課題は、その苦情・要望を「園長会」「区への要望」等で提案するなど、対応可能な仕組みの整理が望まれます。</p>		
<p>地域及び保護者の要望(子育てに関する支援)は、子育て支援センター的なサービスもあげられ、CSアンケート上から保護者や地域の子育てに関する親たちの希望は大きく、大事なニーズであることを意識し、対応をはかる為の仕組みが望まれます。</p>		

中瀬保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・92
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・93
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・96

特に良いと思う点		
1	タイトル	快適な施設環境と安全教育
	内容	保育園は、11年前に建て直し、ゆとりのあるスペース、清潔で十分な採光、遊歩道の隣接、緑豊かな陽当たりと見通しの良い園庭、空調の集中管理システムなどを保有しています。園児にとっても保護者にとっても、快適な環境の中で保育サービスが実施されています。常駐看護師による乳児対応、予薬の管理、「医療会」での情報交換、園児の病気になる情報を「保健便り」発行による乳児/幼児の保育に関わる病気などの知識の共有が行われています。
2	タイトル	職員一体となった保育姿勢
	内容	保護者の意見・要望及び園児の日常による情報伝達などは、連絡帳、個別面談、送迎時の引き渡しなどで行われています。また園児の健康状況などを含む看護師の情報、調理師などの情報の共有は、連絡帳、児童票・保健記録、相互のコミュニケーションによって行われ、園児の個々の理解は、園長/主査が率先して、各年齢差や個々の成長に合わせて、園児の要求を良く聞き、個々の要望を、できる限り受け入れられるように、さらに、個人差を重視し、その園児に見合った保育を、保護者と連携を取りながら保育サービスの充実を図っています。
3	タイトル	地域協力・連携と情報の共有
	内容	地域交流では保育地域ネットワークが盛んで、保育園行事に加え、地域での行事参加も保育支援となっています。「ふれあい保育」では、保護者と乳児/幼児が保育園の生活体験を行ったり、食事や健康について相談を受けています。また地域の児童館が作成した、「のびのび・すくすく子育てガイド」などは園内でも大いに活用されています。敬老施設「ふれあいの家」との交流(七夕/敬老の日)、子育てサポートセンターの併設も地域住民の保育に関する相談、「緊急一時保育」の実施など、保育に関わる情報共有が盛んに行われています。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者への気配りに対応
	内容	アンケートからは、保護者との価値観の大きなズレは見受けられません。しかし、保護者の意見が出にくいとの回答などが、少し見受けられます。一般的に、年齢の違いや家庭の環境、育った過程、保育に関する知識不足などによってズレが生じるものと思われ、保育園側のプロとしての価値観よりも、保護者の目線にあった理解を示すことが大切です。職員一人一人が、園児はもちろん保護者についても、日常の状況観察に敏感であることが必要です。
2	タイトル	職員の能力向上と保育サービスの質
	内容	職員は年齢層の高い、ベテラン保育士が多く、保護者にとっては安心ですが、園内での保育生活をより楽しく快適に過ごすために、(性別・年齢の異なる)幅広い保育士の構成が必要です。また園児の送迎引き渡し時に、保育士と保護者間で、一日の出来事などの連絡をこれまで以上に詳しく教えてほしいという保護者の要望に応えられるように、複数での保育士の対応が必要であると思われます。
3	タイトル	特別保育の拡充と区全体としての対応
	内容	働く保護者が多いので「延長保育」「病後児保育」「休日保育」「年末保育」の要望があります。年末保育(2日間)では、杉並区全体の中で受入れ拠点の保育園の一つであり、現状では快く職員自身が対応してくれています。保育園は地域/保護者/園児からの要望に応えるだけでなく、職員が日常保育に集中できる適切な環境及び適切な業務量を維持できるように工夫・改善を行っていくことも大切です。改善の内容によっては、保育園から杉並区保育課へ提案事項を積極的に上申していくことが必要です。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
<p>0～2歳児受け入れの保育園として、杉並区44保育園の一つです。保育園としては、杉並区作成のホームページで、施設概要資料(保育方針、施設概要、沿革、利用可能なサービス、年間行事など)の他に、保育園関係の地域ネットワーク作成資料、「ふれあい保育」の一貫による施設体験、身体測定などの提供による施設紹介が掲載されています。</p> <p>保育園は、11年前に建て直し、ゆとりあるスペース、清潔で十分な採光、遊歩道の隣接、緑豊かな陽当たりと見通しの良い園庭、空調の集中管理などを保有しています。園児にとっても、保護者にとっても、快適な環境の中で保育サービスが実施されています。</p> <p>将来の利用者となるお子さんの施設見学は、月によってバラツキはありますが、約5人/月程度受け入れていきます。子育てサポートセンターも併設(園内)されており、利用希望者の問い合わせ(保育園サービスや育児相談などが可能)に対し、一人一人丁寧に対応し、できるだけ疑問点に答えられるように、園長/主査が時間を作って対応しています。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>認可保育所のため、認証保育所が持っている「重要事項説明書」のような資料は準備していませんが、杉並区資料の他に、地域ネットワーク作成資料、園独自の関連資料(保育に関する資料)を整備しており、乳児/幼児受け入れの園の選び方や入園可能人数などの説明を行い、又は、保護者の理解を得られるように対応しています。アンケートからも、この対応については、満足度の高い評価となっています。</p> <p>入園時のお子さんや保護者の個別事項は、「家庭連絡票」(0～5歳児)で記録され、とくに、家庭の状況変化なども年度ごとに改訂され、職員の情報共有に活用されています。また児童票(特記事項)も利用しています。利用者に対しては、子供の状況を伝えながら、できるだけ保護者の希望も受け入れられるようにしています。</p> <p>乳児(とくに8ヶ月未満)の朝夕受け入れ後の保育の充実を図るため、保育士(パートも含む)の配置について、「園長会」や「産休明け保育の園長会(12園)」による改善の必要性を取り上げています。杉並区全体の問題として理解されており、乳児受け入れ保育園としての自覚と保育サービスの質的向上に向けた職員の認識が普通の保育に現れています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	4
<p>園の年間活動、職員の職務分担、保育に関する年間計画は保育指針を基に、また「保育計画(独自の保育計画)」「指導計画(年間、月間、個別指導計画)」は保育の標準サービスとして基本的な文書が整備されています。0歳児保育については、看護師の常駐、0～2歳児までの個別指導計画、保育記録による個別対応となっています。乳児/幼児の献立表は杉並区統一の献立表によって文書化され、整備されています。しかし、アレルギーの乳児/幼児の献立表については、調理師や保護者の協力体制で、徹底された個別対応が行われています。</p> <p>指導計画は、年間から日常に至るまで、全て整備されています。とくに、乳児(0～2歳児)は個別対応、幼児(3～5歳児)はクラス対応を基本としています。常勤・パート職員も含め、職員全員が対応できるようになっています。受け入れ時の保護者要望や意見などは、担当職員が主体的に対応することを原則としており、パート職員が対応した場合は、必ず情報をフィードバックできるようにしています。指導計画は、園長自身が必ず目を通し、指導内容については、保育ミーティング(2日/月)を開催し、情報の共有を行っています。</p> <p>職員の標準サービス以上のサービスは、できるだけ送迎時に保護者の個々の申し出にできるよう配慮することで、サービス向上として配慮しています。しかし、対応する職員数に限りがあり、保護者+児童の両方を複数職員で対応する必要性については、今後の課題として施設内で検討していこうと心掛けています。</p>		

4 個別対応の重視	4
乳児受け入れ保育園として、0～2歳児の個別情報は管理されており、個別指導計画においても保育サービスを重視しています。3～5歳児の幼児についても、個別に事情のある場合は、クラスごとの指導計画の中で個別に記録しています。また個別事情は、保護者に直接「家庭連絡票」に記入してもらい、転記ミスのないようにしています。	
保護者からの意見・要望及び日常の園児の情報伝達などは、連絡帳(0～2歳児)及び保護者(幼児)との面会、電話連絡、送り迎え時の保護者との直接面会時に実施されています。園児の健康状況などを含む各職員の情報共有は、連絡帳、児童票、保育記録を使って行われています。	
申し送りなどが必要な場合は、2日/月の保育ミーティング(2時間)の中で、必要な個別対応に漏れないように確認しています。申し送りなどの特記事項は、通常の指導計画(個別指導計画)/連絡帳/クラス別指導計画の個別配慮事項なども職員会議で検討し、職員間の情報共有を行っています。	
6 安全管理	4
園医による巡回健康相談があり、また春・秋の健康診断(乳児0歳児:1回/週、1～5歳児:定期検診2回/年)、その他眼科、歯科、耳鼻科など1回/年検診を励行しています。	
感染症、発作、けが、食中毒などの対応文書は、園独自のパンフレットも整備され、常駐看護師による乳児対応、与薬の管理も徹底されています。また「医療会」での情報交換にも参加されており、園児の病気に関する情報を「保健便り」として発行され、常時、看護師との連絡や保護者の乳児/幼児の保育に関わる病気などの知識の共有にも役立っています。SIDS対策も看護師が乳児の昼寝の状況観察や、乳児だけでなく幼児に対する毎日の健康状態も観察しています。	
施設は、1階に0～5歳児まで園庭を見る形で配置されており、周囲3方向とも避難路を確保しています。門戸も施錠されており、とくに2～3階は杉並区職員寮となっており、夜間/休日も絶えず人が見渡せるようになっています。改築されているため、消防法での設備も整っており、火災安全のために消火器なども配置されています。	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	4
保護者からの要望及び苦情などは、年度初めの父母会総会で意見交換を行っています。保護者会(2回/年)及び個別面談の利用、さらに開催行事のアンケートによって、保護者の要望や意見の情報収集を行っています。アンケート結果は、要望や意見に対して必ず保護者に周知し、保育園としての回答を行っています。	
日頃の保護者と職員が接する機会(入園児の送迎時)及び「連絡ノート」「口頭伝達」「園便り」「クラス便り」「保護者会」などですが、このコミュニケーションについて要望が入っています。	
アンケートで、保護者との価値観の大きなズレは見受けられませんが、保育士のバラツキや保護者の意見で回答しにくいとの意見が少し見受けられました。一般的に、年齢の違いや家庭の環境、育った課程、保育に関する知識不足などによるズレが生じるものと思われ、保育園側のプロとしての価値観よりも保護者の目線にあった理解を優先させることが大切です。職員一人一人が、園児はもちろん、保護者についても日常の状態観察に敏感になることが必要です。	

8	地域との交流・連携	4
	<p>地域交流では保育地域ネットワークが盛んで、保育園行事に加え、地域での行事参加も保育支援となっています。保護者や園長が地域ネットワークに積極的に参加しており、地域の子育てネットワーク事業の一環で、下井草児童館が作成した「のびのび・すくすく子育てガイド」などの資料は保育園でも大いに活用されています。地域の子育ての共通認識を高める上では、地域の小学校や児童館、さらに保育園などの連携がますます必要性を増し、情報交流を積極的に行っていくとする園長/主査の対応が伺えます。</p>	
	<p>近隣の敬老施設「ふれあいの家」との交流も盛んで、卒園児の保護者が携わっていることもあり、七夕/敬老の日など3回/年の交流も実施されています。子育てサポートセンターの併設も、地域住民の保育に関する相談も、保育園の相談業務として貢献しています。「緊急一時保育」にも対応しています。</p>	
	<p>ボランティア3人、研修・実習生2人の参加があり、保育園が地域の一員として担っています。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
園児の個々の理解については、各年齢(0～5歳児)の発達及び個々の成長に合わせて、園児の要望をよく聞き、子供の個々の思いをできるだけ受け入れるように、さらに、個人差を重視し、その子に応じた保育を保護者と連携を取りながら実施しています。		
個別の発達を促す支援は、通常、クラス担当が主体となって、個々の園児の訴えを聞き、保育サービスをその場で対応することになっています。しかし、保護者や園児の要望は、朝夕の機会に多く、パート職員が対応した場合の情報は、必ずクラス担当へ伝達しています。		
乳児の発達は、それぞれの園児の成長が異なる場合が多く、クラス担当保育士、看護師及び園長/主査の観察によって変化が見受けられた場合は、嘱託医(小児科医)や発達センターなどに連絡し、相談できるようにしています。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
園内では調理室があり、給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による杉並区統一の献立表を使用しています。アレルギー食も、保護者との連絡を取り、献立表の内容がチェックできるようにして、アレルギー除去食を準備しています。残滓調査は、各クラス担当が個別の残滓バケツを利用し、調理師が確認しています。		
食事内容は、園長の検食、0歳児の個別の離乳食計画(進め方プログラム)を作成しており、問題があれば、進度会議において、クラス担当保育士、調理師、看護師及び非常勤の栄養士で構成された検討会を実施しています。		
園児の嗜好調査は実施していませんが、メニューの調整については各園の調理師が集まって、調整会で献立内容の検討を行っています。今回の昼食では、残す園児(3歳児)の姿が見られました。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
年間行事予定表が組み込まれており、季節ごとに屋内行事や屋外行事が実施されています。とくに、地域の保育ネットワークが構築されており、園児の保護者の保育に関する意識が高いように思われます。また父母の会(地域柄、古くからのつながりが大きい)によるフリーマーケットや夏祭りなどのコミュニケーションが盛んなことが伺えます。園児と共に父母のクラスのまとまりもあり、このような環境が園児の保育生活に「快適さ」として大きく影響を与えています。		
緑豊かな陽当たりと見通しの良い園庭の広さも充分あり、施設もゆとりのあるスペース、清潔で十分な採光、遊歩道の隣接、空調の集中管理などを保有して、園児にとっても保護者にとっても、快適な環境となっています。		
園児は少しおとなしそうに見えます。職員は年齢層の高い、ベテラン保育士が多く、園児にとって安心ではありますが、園内の生活を楽しく快適に過ごすには、時には活発な園児に対応できるような(必要に応じて、性別・年齢も異なるが)幅広い保育士の構成が、必要であると思われます。		

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	4
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、公務員に準ずる形での職務規程に対応しています。常勤・非常勤職員に対してのマニュアルはありませんが、職員会議や日頃のコミュニケーションで連絡の徹底を行っています。</p>		
<p>保育士の園児に対する言葉かけは、日常的に職員間で確認し合っており、園長/主査自身も、気がついた時点で問題があれば指導することになっています。看護師の常勤で、乳児の受け入れ時に体温・顔色や身体の観察を通して、絶えず変化の有無を確認しています(虐待の発見への対応)。</p>		
<p>各園共通ですが、個人情報による個人の指導記録は保育園で保管しています。0～2歳児の連絡帳は、保護者と保育園との間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書なども保育園内で管理しています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	4
<p>「行事計画」で保護者参加の園行事を紹介しています。また保護者とのコミュニケーションは、「連絡帳」「園便り」「クラス便り」などで、保護者と連携を取っている他、個人面談及び随時対応を図るようにしています。</p>		
<p>緊急時の連絡(熱、けがなど)は、杉並区作成マニュアルで対応することが基本ですが、実際上は、その状況に応じて、個別に対応しています。入園児にとっても、体調が悪い場合は、常駐看護師の対応が可能で、安心できる体制となっています。園児の個々の状況は、職員全体で共有するとともに、対応した園児の状況報告を保護者(家庭、職場など)に連絡しています。</p>		
<p>地域の保育に関するネットワーク及び子育てサポートセンターの併設によって、園の保育サービスの支援となっています。年齢層の異なる保護者も個々に保育に対する理解度が異なり、園長/主査も子育てに関するサポート的な役割を担っています。個人面接や見学・参観も常時実施されています。父母の会では、毎回参加が多く、保護者の積極さを伺うことができます。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	4
<p>産休明け保育を主体としていますが、障害児も受け入れています。また緊急一時保育もできるようになっています。1組/日限定で行っている「ふれあい保育」では、保護者と一緒に保育園の生活を体験し、食事や健康の相談などを通して、園として積極的に地域の保護者の要望に応えようとしています。</p>		
<p>障害児については、個別計画及び「連絡帳」「保育日誌」などに基づいて個別の対応を行っています。また乳児については、常時、看護師も常駐し、障害児保育と同様に、個別計画及び「連絡帳」「保育日誌」などに基づく個別の対応を行っています。</p>		
<p>働く保護者が多く、「延長保育」「病後児保育」「休日保育」「年末保育」の要望があります。とくに、年末保育(2日間)では、杉並区全体の中で受入れ拠点の保育園の一つであり、現状では快く職員が対応してくれています。</p>		

大宮前保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・99
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・100
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・103

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル 保育サービスの維持とリタの率先</p> <p>内容 1～2歳児は個別指導及び記録を有し、児童にあった個別保育サービスを重視しています。3～5歳児においても、必要時にクラス指導計画及び一部個々の園児に合わせた保育指導の対応をしています。各クラスの保育状況に関しては、標準的サービスができるように園長自身も必ず一日1回クラスへ入り、スーパーバイザーとして保育の様子を見ながら、職員に対しては適切なアドバイスをできるように心がけています。</p>
2	<p>タイトル 地域及び高齢者との交流</p> <p>内容 4歳児及び5歳児は、2階の「敬老会館」や「ふれあいの家」において、高齢者との交流(肩たたき、歌紹介など)による高齢者にとっても楽しみな行事となっています。また児童館等への案内(「一緒に遊ぼう」を月1回の頻度で計画し、近隣の方々へ園を開放)も行っており、地域との交流も盛んです。そして“わくわくデイ”運動会には、地域住民も参加可能な地域とのコミュニケーションを図っています。</p>
3	<p>タイトル 園外生活の保育支援</p> <p>内容 園内の保育指導は、すべて指導計画に基づき実施されていますが、園内の行事後の「お絵描き」や「ごっこ遊び」の中でテーマを与え、園児の多様な表現活動の支援を行っています。園外での適度の遊びやお散歩では、「お散歩ノート」を準備し、乳児(1歳児)は、2～3人づつ数名で散歩を、3歳児以上はクラス毎に週1回、散歩コースを決めて楽しんでいます。5歳児は、園内での読書用として近隣の図書館で本を借りるなど支援を行っています。</p>
特に改善する必要があると思う点	
1	<p>タイトル 職員との情報共有と責任分担</p> <p>内容 経験豊かなベテラン職員を中心に多数の改善提案がなされていますが、能力開発目標において、提案と実績が職員にうまく成果としてフィードバックする仕組みが望まれます。また保育に関わる職務分担を個々の責任という意識を認識することが望まれ、園長/主査側で課題抽出・対応策検討・実施検討への展開等を「仕組み」が望まれます。</p>
2	<p>タイトル 保護者側に立った配慮</p> <p>内容 保護者からの問い合わせ、園児の保育内生活の状況について、「保護者会」、「個別面談」における充実、及び3歳児以上における「連絡帳」等の利用を増やし、相手の身になった保護者とのコミュニケーションが望まれます。保護者及び保育側の価値観のずれが苦情となることがあり、ゆっくりと個別相談に応じる場所に苦勞されますが、迅速な保護者側の立場に目線を合わせた、要望の出やすい環境や職員のスキルアップが望まれます。</p>
3	<p>タイトル 施設安全/防犯対応の工夫</p> <p>内容 防災上では、1階(1～5歳児クラス)に保育室が配置されていますが、2階は「敬老会館」となっており、避難経路が園庭の方向のみとなっています。地域との協力ネットワークとして防災連絡会が設置され、定期的な情報交換会の実施されていますが、更なる防犯対応の協力体制が望まれます。</p>

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	3
園としては、杉並区準備のホームページ及び保育園施設案内資料(概要、園内見取り図、保育目標、保育園の特色及び独自活動、園からの一言など)による保育園紹介となっています。		
園独自の見学受け入れは、可能性のある園利用希望者に対しては、約2回/月程度の見学受け入れがあり、見学者に対しては施設概要による説明及び施設内外の見学も可能となっています。		
見学対応の中では、予約を入れることで、0歳児や中途入園希望の児童と園児と一緒に食事をするすることで、保育園体験が可能となっています。		
2	サービス開始時の対応	4
認可保育所の為、認証保育所の「重要事項説明書」に準ずる資料はありませんが、杉並区の施設案内資料及び「保育園のしおり」の他に、独自のしおり等をリーフレットされ整備されています。		
入園利用者の保育サービスを安心して利用できるように、時間に余裕のある利用者が園児と一緒に過ごすことで、保育園の体験が可能となっています。		
入園児の個別事情については、入園する際に保護者との面接などで事情を把握し、個々の園児の情報を得ています。また保護者の希望に関しては、保育園の考えを理解して頂くように説明をしています。		
3	標準的サービス水準の確保	3
基本マニュアルは整備されており、「保育計画」「指導計画」(年間、月間、入園児個別指導計画(各1～5歳児))に基づく標準的なサービス水準を確保するため、職員は一致した考えで対応していますが、長期の施設工事(5月～11月頃)の影響を受けた保育サービスとなっていました。		
標準的サービス水準を保つように、園長自身が各クラスの保育状況を観察し、自身も必ず一日1回は各クラスへ参加し、スーパーバイザーとしての保育の様子を見ながら職員に対する適切なアドバイスをするように心がけています。		
職員の保育サービス向上に関する課題の一つとして、職員が保育に対する考え、また利用者のニーズ(延長保育など)も踏まえた保育サービスを満足させる方法等に工夫の必要性をあげており、改善されることが期待されます。		

4	個別対応の重視	3
<p>1～2歳児は個別指導及び記録を有し、児童にあった個別保育サービスを重視している点があげられます。3～5歳児においても、必要時にクラス指導計画及び一部個々の園児に合わせた保育指導の対応をしています。</p>		
<p>園児の個別対応の配慮及び申し送りは、保護者の意向も個別指導に反映するように「連絡ノート(連絡帳)」及び送迎時等の直接コミュニケーションを有効に利用しています。</p>		
<p>クラスの持上り職員は、そのまま引継事項を継承でき保育サービスの対応ができます。年度の変わり目及び産休明けの職員間の引継ぎについては、漏れのないように対応されていますが、更に十分な引継ぎに工夫が望まれます。</p>		
6	安全管理	3
<p>嘱託医による春・秋時に健康診断(1～5歳児:定期検診2回/年)が実施されています。通常の園児の健康管理は、常駐看護師がいないため、体調の悪い子、風邪がみの子、気になる園児の十分な対応に不安が残ります。</p>		
<p>感染症、発作、けが、食中毒等などの対応文書は、職員研修用また非常時の閲覧用としては良いと思われます。更に常日頃のケースも事例として蓄積し、改訂していくことができるような文書(マニュアル)の整備が効果的と思われます。1歳児クラス担任の受講された乳児保育研修も各職員に情報共有し、安全管理を周知を図っています。</p>		
<p>防災上では、1階(1～5歳児クラス)に保育室が配置されていますが、2階は「敬老会館」となっており、避難経路が園庭の方向のみとなっています。地域との協力ネットワークとして防災連絡会を設置し定期的な情報交換会を行い、自衛消防隊編成及び避難経路も事務室に掲示され、職員には徹底されています。</p>		
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
<p>保護者からの要望(苦情)の吸い上げは、児童の送迎時の口頭伝達、保護者会(3回/年)、個人面談が主となっています。乳児用「連絡帳」、また一部幼児用「連絡帳」による対応はされていますが、更に保護者の要望や意見を吸い上げる仕組みの工夫が望まれます。児童館での父母会における内容も、情報収集としてのチャンネル活用が可能ですのでそのパイプを太くすることが望まれます。</p>		
<p>日頃の保護者からの要望などは、送迎時に担当保育士が随時受けることとなりますが、受けた内容は園長や主査に対しても情報の共有化が必要で、これは会議や個別的な打合せの中で行っています。</p>		
<p>保護者へのフィードバックが非常に重要です。普段のフィードバック対応が保護者への安心感を増大できます。保護者と保育側の価値観のずれも苦情として現れることがありますので、フィードバック対応は迅速に、保護者側の立場及び目線を合わせた対応をすることが、職員のスキルアップにも繋がります。</p>		

8	地域との交流・連携	4
	4歳児及び5歳児は、2階の「敬老会館」や「ふれあいの家」において、高齢者との交流(肩たたき、歌紹介など)を行い、地域との交流を図っています。	
	ボランティア(2名)、また学生研修・実習生(2名)の受け入れも可能となり実施されています。	
	また児童館等への案内(「一緒に遊ぼう」を月1回の頻度で計画しており、近隣の方々へ園を開放)も行っています。小・中・高校生の学習体験として、体験だけでなく子どもと多くの接する機会場の提供として、今後も協力できるように配慮していきたいとことです。	

サービスの実施項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
各年齢(1歳～5歳児)の発達に沿った保育サービスは、「保育計画」に基づき、園児の特性を理解し生活リズムを考慮に入れた形の「指導計画(年間、月別、個別等)」によって実施されています。		
また1～2歳児は「連絡ノート(連絡帳)」により、また3～5歳児は事情のある児童に関しては「連絡帳」及び個別面談により家庭とのコミュニケーションを図ることで児童の発達に関して情報を提供しています。		
園内の保育指導は、すべて指導計画に基づき実施されていますが、園内の行事後の「お絵描き」や「ごっこ遊び」の中でテーマを与え、園児の多様な表現活動の支援を行っています。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
給食は、栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理及び献立表に基づく園内調理です。食事内容は、子ども達が食べやすいように手作りを基本とし、園長の検食によって確認しています。		
残滓調査は、調理師さんが各クラスを回り毎日視覚調査をしています。また食器類は熱風殺菌消毒等を行い、充分衛生・清潔に配慮しています。		
嗜好調査は過去2年間実施していません。1歳児のアレルギー食等の対応をしていますが、更に園児の生活リズムの崩れによる体調変化と食事への対応における配慮も今後の課題と思われれます。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	3
年間行事予定表が組まれていますが、年度末に行事内容を見直し検討し、四月に具体的に設定します。行事内容は、保護者の意向も聞くようにしています。誕生会はクラスみんなで祝う様にしています。		
園外での適度の遊びやお散歩は、個別に「お散歩ノート」を準備し、乳児(1歳児)は、2～3人ずつ数名で散歩を、3歳児以上はクラス毎に散歩コースを決めて実施しています。5歳児の近隣の図書館で借りる本は、園内読書用として楽しくさせています。		
施設環境は、保育室の狭さを感じられます。設備の配置や区画の工夫によって、園児が安全で活動しやすいスペースの確保に工夫が望まれます。しかし施設工事(5月～11月頃)終了後に、通常の保育状態での対応が期待されます。		

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	3
<p>職員の職務責任、プライバシーの保護・人権の擁護に関しても、公務員に準ずる形での職務規程にて対応しています。そして、職員会議の中で保育上の問題を討議したり、守秘事項に関する対応を図っています</p>		
<p>保育従事者の園児に対する人権配慮も、クラス毎の複数担任を主体に、保育士一人による偏った見方をしないように心がけています。杉並区の倫理規程を基本に準じていますが、非常勤やパートの守秘義務についても手紙(文書)などを通じて周知徹底されています。</p>		
<p>個人情報による個人の指導記録は園保管、1～2歳児連絡帳は保護者と園の間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書等は園内で管理し、守秘義務の徹底を図っています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	3
<p>園と家庭との交流は、保護者参加は常時可能で、保護者の仕事事情から参観の難しい場合は、ある程度の期間枠の設定により、参観可能な配慮をしています。家族参加の園行事は「年間行事予定表」、また「園だより」「クラスだより」等で保護者と連携、個人面談においても随時コミュニケーションを図る対応をしています。</p>		
<p>施設が狭いこともあり、ゆっくりと相談に応じる場所の確保に工夫が望まれます。また保護者と園側との保育に関わる意識のギャップは、家庭との対話及びコミュニケーションの工夫等の相互理解をあげることが大事です。</p>		
<p>個々園児の保護者との連絡を受ける対応はあるのですが、更に園児の保育内生活の状況について、「保護者会」、「個別面談」及び3歳児以上においても「連絡帳」の利用などを増やすことが保護者とのコミュニケーションを更に図ることができると思われます。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	3
<p>4歳児に障害児を統合保育として受け入れています。またアレルギー児にはアレルギー食の対応をしています。延長保育に対する保護者の要望は強いが、当保育所の延長保育はありません。</p>		
<p>乳児(1～2歳児)への対応は、保護者の要望も含めて対応を可能な限り受け留める必要があります。保育士のクラス割り当て及び保育室のスペースの狭さで問題はありますが、臨機応変に対応を図っていると思われます。</p>		
<p>地域における特別保育のニーズは、「保護者会」、「連絡帳」、「送迎時の面会時」、「個別面談」などでチャネルを広げておく必要があります。</p>		

荻窪保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・106
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・107
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・110

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル 日常保育への取り組み</p> <p>内容 日々の保育に際して一生懸命に取り組み、保護者との交流を積極的に図り信頼関係を築くように様に行っています。このことは園長・主査が強調され、職員インタビューからも伺えました。この結果が、利用者のアンケート結果の満足度の高さにつながっていると思われます。引き続き、更なる保育サービスの向上を図られることを期待します。</p>
2	<p>タイトル サービス情報の提供</p> <p>内容 利用者見学の内容揭示、利用者の希望に添うような保育園の紹介、入園時の準備すべき物の紹介の工夫、日常の保育状況が保護者が判るように積極的な保護者参観の勧誘などを行い、保護者が安心して保育園を利用できる様にとのことを考えて対応しています。</p>
3	<p>タイトル 改善課題の取り組み</p> <p>内容 保護者参観、個人面談、顧客満足度調査等を通じて保護者のニーズを拾い上げ、改善課題をプロジェクトを組んで取り組み、チャレンジプラン等に展開し積極的に対応していることは評価できます。</p>
特に改善する必要があると思う点	
1	<p>タイトル 保育サービスの標準化と継続的改善に向けて</p> <p>内容 日常の保育においては一生懸命取り組み利用者からの満足度は高く、また、必要な保育計画等の文書はそろっています。しかしながら、保育を”サービス”として捉え、保育のバラツキを無くして良い意味でのサービスの標準化・情報の共有化を図り、且つ、継続的にサービスを改善するためには、日常保育の手順を文書化することが望まれます。</p>
2	<p>タイトル 職員の能力向上と保育サービス情報の共有化</p> <p>内容 日々の保育サービスについては積極的に取り組んでいることは評価出来ますが、利用者調査では保育士のバラツキに関する満足度は相対的に低い結果が出ています。職員の評価を行い、また、求められる能力・資質を明確にして計画的に職員研修等を実施することが望まれます。また、園独自では難しい面があると思われませんが、他園が実施している良い点や、抱えている課題などの情報を共有化出来る仕組みや場を設定し、更なる保育サービスの向上を図ることも検討してみても如何でしょうか。</p>
3	<p>タイトル 保護書と保育園の関わり・交流</p> <p>内容 保育サービスについて利用者のアンケート結果の高い評価を得ており、また年間行事もきめ細かく設定し対応されています。利用者のアンケートからは保護者がより参加しやすい行事日程への配慮、保護者の様々な価値観への対応等の要望がありました。今後は、保護者の多様化する価値観・ニーズに対応するため、園独自で対応できない面も多々あると思いますが、要望等は積極的にきき、対応の可否を含めてより積極的に保護者に情報を提供することが、更なる保護者の信頼関係の向上につながると考えられます。</p>

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
<p>杉並区作成の共通の「保育園しおり」と当園の概要の説明書でサービス情報の内容を説明しています。今後は園としての独自のパンフレットを検討する予定です。</p>		
<p>利用者の問い合わせ等に対しては園長・主査が主に対応していますが、保育士の方でも対応する体制にしています。利用者見学のための内容は掲示板で表示し、見学希望者の対してはその都度対応するようにしています。また、各クラス担任の写真及び名前入りのポスターを保護者等入り口及び各クラスの前に掲示し、保護者にも早く名前を覚えていただくと共に親しみを持てるように配慮をしています。</p>		
<p>近くに他の保育園もあり、これらの保育園もみて、利用者の希望に合う保育園を選定するように薦めています。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園が決まった後で見学を希望される利用者には、杉並区作成「入園のしおり」によって説明するようにしています。その他に利用者が準備・用意するものが判るように書類を用意し、準備するものは口答だけでなく実物を示して判りやすくする工夫をしています。</p>		
<p>入園当初の環境変化に対応できるように、面接をして、ならし保育を実施しています。これらは保護者の勤務状態に合わせて実施するように心掛ける様にし、初日は保護者も一緒に参加する様に要望しています。</p>		
<p>入園までの児童の状況を児童票で把握し、入園当初の児童の状況を注意して見守り、その内容は職員会議等で報告し、情報を共有化する様にしています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>園児の日常生活に対する保育サービスは、職員の対応に関する手引きはありませんが、園の年間活動、職務分担、保育年間計画、指導計画(年間、期間、月間、週間、個別指導計画)に基づき保育の標準サービスとして基本的な文書は整備されています。指導計画は実情に合わせて毎月見直すようにしています。特に成長に合わせた保育を行うために、年齢別で内容を確認して職員会議等で議論して調整しています。</p>		
<p>職員の保育サービス向上に関しては、園児の状況を「保育日誌」「児童票」「個人記録」などによって定例の会議(水曜)を通じて話し合ったり、理解し、可能な限り対応を図る様にしています。また、職員が研修会等に参加した場合は、その内容を職員会議等で報告し、議論するようにして保育サービスの向上を図る様にしています。</p>		
<p>標準的な保育サービスの水準確保において、常勤・パート職員も含め、全員が共有できる保育サービスの手引き(指導計画以外の運営マニュアル等)を整備して保育サービスの標準化及び向上を図ることが望まれます。</p>		

4 個別対応の重視	3
<p>児童の個別情報は管理されており、乳児については個別指導計画において対応し、幼児についても個別事情のある場合は、クラスごとの指導計画の中で個別に記録しています。</p>	
<p>保護者からの意見・要望、及び日常の入園児の情報伝達等は、連絡帳(0～2歳児)及び保護者(幼児)との面会・電話連絡、送り迎え時の保護者との直接面会時に実施しています。また、幼児に関しては1週間の保育予定と毎日の保育内容を見やすいところに掲示しています。</p>	
<p>申し送り等が必要な場合は、ミーティングの中で必要な情報共有を図り、一日の保育サービスに個別対応の漏れがないよう配慮されています。朝夕保育の引き継ぎには組毎に申し送りを行い、保育の内容を引き継いで情報の共有化を行い、保育の一貫性とバラツキをなくす様にしています。</p>	
6 安全管理	4
<p>園医による定期健康診断は2回/年実施している。、0歳児(8ヶ月保育)のため毎週1回園医者(内科小児科医)の診断があり、必要があれば、その他の園児についても受診や相談を実施しています。その他に予薬に対する制度は確立しており、申請があれば受け付けています。</p>	
<p>感染症、発作、けが、食中毒などの対応文書は、杉並区配布の統一文書があります。園独自のマニュアル(対応書)は作成しておりませんが、日常保育のなかでの対応で細心の注意を計ると共に、保護者との連絡・連携をとって対応しています。</p>	
<p>当園の建物は、保育し易い様に保育士の意見を取り入れて平成10年10月に新築されています。2階建てで敬老会館との併設です。災害に対しては月1回の避難訓練を実施し、年2回消防署と連携した通報訓練を実施しています。また、当保育園と敬老会館との防災組織体制、保護者との緊急連絡網を整備しています。災害備蓄として2日分食糧を保管しています。外部からの侵入者に対しては、非常電話の整備、建物の開閉時間の設定、開園箇所の設定等で対応しています。</p>	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	4
<p>利用者からのアンケートを直近実施しており、要望等は積極的に対応するように心掛けると共に、アンケート結果は利用者に知らせています。また、日常の保育のなかでの要望や苦情、聞かれたことに対しては、日頃のミーティングや職員会議で連絡し迅速に対応する様にしています。利用者からのアンケート結果からは、保育サービスの総合的な満足度は高く、今後も引き続き努力すると共に、更なる向上を期待します。</p>	
<p>子ども同士のトラブルや発生した際の事故処置に関しては、杉並区固有の事故報告書として記録を残し、対応を図ることにしています。尚、園独自では苦情申し出から改善・報告までの手順はありませんが、保護者会・個人面談等により対応する様にしています。</p>	
<p>現在は、要望・苦情・トラブルに適切に対応し、利用者から高い評価を得ていますが、今後とも保育サービスの維持・向上を図るために、対応の仕方について手続き・手順を文書化するなどして標準化を図ることが望まれます。</p>	

8	地域との交流・連携	3
	<p>保育園を理解してもらうために、中学校の総合学習・体験県学習として中学生を受け入れる体制にしています。児童館との連携を取っています。地域の人が園の行事に参加できるようにしており、去年は3回実施しています。</p>	
	<p>ボランティア(高校生)や研修・実習生(保育実習生)など受け入れています。</p>	
	<p>保育体験ということで「ふれあい保育」という名称で保育体験ができるようにしたり、育児相談を受けるようにしています。また、園児の健康診断(身体測定)時に合わせて、地域の子供の身体測定(3人/月程度)を受け入れています。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
園児個々の理解は、各年齢(0歳～5歳児)の発達に沿った保育サービスとして「基本的生活習慣」表を準備し、「保育計画」に基づく個々の園児の特性と生活リズムを考慮に入れた形の「指導計画(年間、月別、個別等)」によって実施されています。		
園での生活は子供のリズム、季節に合った行事等を心掛け、園内での遊び場を設定したり、園児が作った物を次の日も制作又は遊べるように片づけないでも良い様にするなどしています。即ち園児個々に合わせた生活、遊びが出来る様にしています。外国の園児もあり、一般の園児及び保育園に馴染むように心掛けるとともに、コミュニケーションをとる様に配慮しています。		
乳児に対しては個人ごとに連絡帳で保護者と連絡を取っていますが、保育の申し送りを充実させるべきとの認識を持っています。検討に当たっては、職員間のもとより、保護者との連携も更にあげ、より良い保育を心掛ける様に工夫して下さい。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理及び献立表に基づいて園内調理を行っています。食事内容は、毎日、園長が検食しており、また、アレルギーの児童が5名おり、アレルギー食(除去食)対応を実施しています。		
園児の嗜好調査は実施していませんが、44園の調理師が集まって栄養士も含めた献立会でメニューの調整をし、次回献立表の検討を実施しています。		
園児の嗜好及び栄養のバランスを見るため、個々の園児の残滓調査は行ってはませんが、クラス毎の残滓調査は毎日実施しています。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
年間行事予定表が組まれており、季節毎に屋内行事や屋外行事が実施されています。前年度は屋内行事9回、屋外行事6回を実施して、豊かな体験ができる様に工夫をしています。		
近くに畑を3面借り、園児が野菜栽培後の芋掘りなどの体験学習が出来る様にしています。園内の遊び場は狭いように思えますが、園が住宅街の中にあり、また、近隣に公園が多く、静かな雰囲気の中で保育ができ、散歩が十分に楽しめる様になっています。		
園児の昼寝は個々の園児の状況に合わせて取っており、特に、年長組は小学校入学に備えて昼寝の時間を工夫しています。		

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、公務員に準ずる形で職務規程にて対応しています。マニュアルそのものはないが、職員会議や日頃のコミュニケーションにて連絡対応しています。このことは、パートの職員にもプライバシーを保護する様に徹底させています。 幼児虐待に対する対応も区の統一の規程で対応しています。</p>		
<p>各園共通ですが個人情報による個人の指導記録は園保管、1～2歳児連絡帳は保護者と園の間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書等も園内で管理しています。</p>		
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、それぞれ一般的な規程等と保育士が意識して対応していますが、今後は従来の対応及を含めて保育園独自の手順を文書化することの可否を含めて検討してみてもいいでしょうか。</p>		
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	4
<p>「行事計画」にて園行事を紹介しています。また保護者とのコミュニケーションは、「連絡帳」「クラスだより」等で保護者と連携をとっている他、個人面談及び随時対応を図る様にしています。園児の様子を知らせるためになるべく「クラスだより」発行するように心掛け、乳児は1回/2ヶ月、幼児は2～4回/月発行して、保育の状況を家庭に連絡する様にしています。</p>		
<p>園児の保育状況、発育状況を保護者と密接に連絡を取るために、朝夕保育の送り迎えの中で話すように心掛けていますが、時間等の制約もあり、いつでも良いから保育参観をして実情を見て欲しいと保護者には呼びかけているとのことです。</p>		
<p>保護者からの相談は、クラス担任及び園長が受けるようにしており、園からも積極的に働きかけ対応する様にしています。保育を公開し、保護者との信頼関係を築くことを目標にしているとのことであり、これらを体系立って行うと共により一層との多様化するニーズをすくい上げる様にして下さい。</p>		
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
<p>本園は、特別保育は実施していません。但し、障害児は2名まで受入は可能とのことです。</p>		
<p>延長保育は行っていないが、事前に連絡が有りやむを得ない場合は、時間内での延長の対応はしています。</p>		
<p>保護者から今後充実して欲しいサービスとして多いものは「延長保育」「病後児保育」がありました。</p>		

高円寺北保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・113
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・114
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・117

特に良いと思う点		
1	タイトル	事務室を中心としたコミュニケーション化
	内容	「子どもが主体となって、子どもの状況に合わせて、子どもの幸せを願って」を子どもの最善の利益とする児童主体のアットホームな環境づくりが、事務室を職員の「集会室」としてコミュニケーション化に活用されており、情報の共有は「朝の連絡簿」を事務室の中心のテーブルに置き、職員の標準的保育サービスとして役立てています。事務室の存在も全職員及び園児が自由に集まり、事務室中心のコミュニケーション環境が特徴としてあげられます。
2	タイトル	施設事情に合わせた保育指導とサービス
	内容	施設は園庭が狭いという環境から園児の活動はホール活動及び散歩主体となりますが、駅から5分以内の立地条件を生かし、幼児(3～5歳児)クラスが一つの部屋で保育指導を受けるアットホーム的な保育園となっています。園外での遊びができない場合も、事務室内のおもちゃや、図書室からの絵本などの貸し出し(図書館が持参)にも配慮されており、個々園児の快適さを優先するように配慮しています。
3	タイトル	地域とのコミュニケーション
	内容	地域とのコミュニケーションも特徴として挙げられ、幼稚園及び保育園合同の「いちよう祭り」、中学校主催の小学校及び保育園も含めた運動会への参加、外国籍の入園希望に対する英語通訳の地域の父兄の協力支援などが成果としてあげられます。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	役割責任委譲と文書化
	内容	保育園独自の保育に関わる職務分担表に基づく個々の責任体制という意識は薄いと思われます。保育面での改善課題等は、全職員による個々のケース対応を話し合いながら、その中で提案されたものを個別対応しています。改善課題の内容の程度によりますが、これらを課題別に整理し、提案内容を記録として残した文書をファイリングすること等に容易になると思われます。
2	タイトル	要望・苦情等は改善の「宝」
	内容	要望・苦情及びトラブル対応は、保護者の価値観、保育側の価値観のずれが苦情として現れることがあります。特に保護者からの要望や苦情は、保育の質を向上させ得る「宝」であるとの園長自らの意識は大事であると思われますので、保護者のアンケートに対する興味や意識を上げることも大切です。第三者におけるアンケート結果も有効に活用することが望まれます。
3	タイトル	施設環境の改築計画の参加
	内容	2階の杉並区立高円寺会館と保育園併設による改築計画には、保育専門職としての要望や提案盛り込みが望まれます。他関連機関との連携も必要になりますので、保育園としての改善事項を纏めておく必要があります。例えば「幼児クラスの同室保育指導に関わる園児への保育上の良い点及び改善すべき点」、「園庭の狭さ解消策」、「周囲の防災/防犯環境の課題」など。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
園としては杉並区のホームページ及び保育園施設案内資料の他に、杉並区44保育園及び私立保育園の情報(保育方針、施設概要、沿革、利用可能なサービス、年間行事等)を整理ファイリングして、他の施設も紹介できるように問い合わせに対する必要な情報が分かり易くなっています。更に独自の案内やパンフレット作成の改善も念頭におかれています。		
施設は、幼児(3～5歳児)クラスが一つの部屋で保育指導を受けるアットホーム的な保育園となっています。園庭が狭いため、園児の活動はホール活動及び散歩主体となりますが、駅から5分以内の立地条件も生かし、保育園の雰囲気を感じていただくように見学受け入れも随時対応されています。		
可能性のある園利用希望者に対しては、1～2回/月程度の見学を受け入れ、見学者に対しては、杉並区「保育園のしおり」等による説明及び施設内外の見学も可能となっています。11～12月の見学者が多いが、何時でも見学できるように随時受け入れ体制をとっています。		
2	サービス開始時の対応	3
3月に入園のための健康診断及び面接を行い、個別状況を把握して、保育時間の設定・食事の形態・健康上の配慮点などを整理(新入園児名簿など)個別情報による保育時間の設定などを整理(新入園者名簿など)し、全職員で情報を共有して入園開始から個別対応をしています。		
4月に十分な時間をかけて入園説明会を開催しています。保育サービスの説明や保護者からの質問に対しても園長、主査が対応されています。また、説明会后に、保護者も保育に参加できるようにして、食事の形態(調理師の参加)等の確認をしていただき、園児を安心して預けられるように理解をいただく対応を心がけています。		
入園当初の個別事情は、児童票に記録されており、随時変更があった場合でも変更記録ができる書式は整えられています。一日の児童の過ごし方も、デイリープログラムとして、各クラス毎に記録されており、保護者からの質問には対応できるようにしています。		
3	標準的サービス水準の確保	4
園の年間活動、保育に関する年間計画は、基本計画に基づく「保育計画」、「指導計画」:(年間、月間、週間、日毎、個別指導計画(各1～2歳児))によって、標準的なサービス水準を確保しています。個々の園児に対しては、日常保育(デイリープログラム)、入園児個々の保育記録による個別対応、特に一部3～5歳児においても「連絡帳」の利用を図っています。食事内容の献立表など各文書化され整備されています。		
職員の保育サービス向上に関しては、園児の「保育日誌」、「児童票」などにより職員会議を通じて話し合っています。特に、事務室を職員の「集会室」としてコミュニケーション化に活用されており、情報の共有は「朝の連絡簿」を事務室の中心のテーブルに置き、職員の標準的保育サービスとして役立てています。		
延長保育指定園として職員の勤務割り当てに関する配慮が必要となっています。特に保護者のお仕事や個別事情から、送迎時間の変更及び迎えの時間が遅くなるため、保育士個々の配慮がなされ、標準的サービス以上の保育サービスとなっています。		

4 個別対応の重視	3
<p>個別対応としてアレルギー児保育が挙げられます。アレルギー食献立も保護者と一体となったチェック配慮がなされ、アレルギーによっては、他の園児と一緒にできないメニューもあるため、場合によっては保護者が調理した弁当により対応されています。個々のアレルギー児の個別保育指導としてもアレルギーの変化を記録(職員会議議事録、児童票、連絡帳など)されており、個人にあったサービスの確保を心がけています。</p>	
<p>施設上の課題として、2歳児から5歳児までのトイレ共有が、トイレトレーニングや快適な園児の生活環境として挙げられます。また、改築の検討が進められていますが、園児を主体とした施設環境を盛り込まれることが望まれます。(園庭、保育室の充実など)</p>	
<p>園児への個別対応は、職員間の情報共有が特に申し送り書式「朝の連絡簿」によって一元化されています。その日の保育活動や情報を園長、主査、保育士、調理師、用務員と全職員が共有できるように一冊のファイリングとして事務室に用意され、事務室の中のコミュニケーション化も一層充実されています。</p>	
6 安全管理	3
<p>発熱など体調の気になる園児に対する対応は、看護師のいない点から身体的・怪我・事故等対応マニュアルを準備して対応を図っています。特に与薬についても杉並区の「与薬の取り扱い」、「与薬申込書」、「与薬確認書」の手順が整備されています。</p>	
<p>感染症、発作、怪我、食中毒等などの対応は、杉並区からの文書等によって対応しています。また、緊急連絡網や近辺の医療施設も連絡できるように事務室内に掲示され、全職員が共有できるようになっています。他園の看護師による巡回(1回/月)及び嘱託医による健康診断(春/秋:検診2回/年)も設定されています。</p>	
<p>2階は杉並区立高円寺会館の併設であり、1階部分が保育園となっています。園の正門(東側)、園庭(南側)、1歳児保育室(西側)が避難経路として確保されています。不審者の防犯訓練も月1回の防災訓練の中で実施され、正門入口は、施錠対応しています。(施設改築の計画があります)</p>	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
<p>保護者からの要望(苦情)の吸い上げは、児童の送迎時の口頭伝達、保護者会、個人面談が主となっています。特に1～2歳児の「連絡帳」及び幼児クラスも一部「連絡帳」を準備し対応されています。</p>	
<p>「トラブル対応マニュアル」を準備され、全職員が日常の対応のために基礎としていますが、表面に出ていない保護者の要望、苦情を吸い上げる工夫が必要と思われます。特に「朝の連絡簿」による「保護者の連絡事項及び要望、苦情など」も含めて、全職員(保育士、調理師、用務員等)が情報共有及び周知徹底され、即対応が図れる体制となっています。</p>	
<p>要望・苦情及びトラブル対応は、保護者の価値観、保育側の価値観のずれが苦情として現れることがあります。特に保護者からの要望や苦情は、保育の質を向上させ得る「宝」であるとの園長自らの意識は大事であると思われますので、保護者のアンケートに対する興味や意識を上げることも大切ですので、第三者におけるアンケート結果も有効に活用することが望まれます。</p>	

8	地域との交流・連携	4
	<p>児童館を中心として、「ふれあい保育」のポスター掲示や案内文の配布を励行しています。乳児の保育体験も、昨年度は園事情によって開催ができない結果となっていますが、今後も地域交流を図って行く考えが示されています。</p>	
	<p>地域とのコミュニケーションは、幼稚園及び保育園合同の「いちよう祭り」、中学校主催の小学校及び保育園も含めた運動会への参加、外国籍の入園希望に対する対応(地域の父兄の協力支援による通訳)などが成果として挙げられます(中学校からの体験保育による感謝状等)。</p>	
	<p>地域の中学校や児童館へは、保育園として保育に関わる専門者を講師として派遣して、保育に関する情報提供などの実施協力をしています。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
各年齢(1歳～5歳児)の発達に沿った保育サービスは、「保育計画」に基づき、個々の園児の特性を理解し、「指導計画(年間、月別、個別等)」によって実施されています。		
1～2歳児は「連絡帳」により、3～5歳児は事情のある児童に関しては「連絡帳」及び個別面談により家庭とのコミュニケーションを図ることで児童の発達に関して情報を提供しています。		
園内の保育指導は、すべて指導計画に基づき実施されています。幼児クラスは、「竹馬」作り(竹馬に名前をつけて乗れるように指導)、「縄とび」作り(布を三つ編みに織るなどをして運動会で利用)を伝統行事として実施されています。園児の自由活発な様子からも伺えます。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
園内1階に内園調理室を有し、給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理、また食器類は熱風消毒され、衛生管理に配慮されています。		
アレルギー食の検討については、1回目は栄養士も入れ検討し、2回目は調理師、担任保育士、保護者も入れた検討を実施しています。アレルギーの除去は、保護者さんに献立表の食材明細も提示し、相互の確認をするようにしています。残滓調査は調理師が行っています。メニューの検討についても献立会(44園)による調整を定期的に行われています。		
食事内容は、栄養士(杉並区)による食事内容が決まっていますが、園内調理を生かすため、個々の園児の体調や食の細さに配慮し、量的な配慮もされています。また、人気メニュー、パーティメニューのレシピも児童館へ配布し、地域の子育て支援を行っています。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
年間行事予定表が組まれており、園目標に沿って季節毎に屋内行事や屋外行事を実施されています。自然環境が少ない中でも工夫をして、「プール開き」、「サツマイモ掘り」など取り入れています。運動会は近隣の小学校の校庭を借りて実施しています。園庭遊びより散歩主体の屋外活動となっています。		
幼児クラス(3歳児～5歳児)の保育室は、同じ部屋を使用している施設構造から、お兄さん、お姉さん(年上及び年下)との相互活動に興味を抱かせる一斉遊びが園児の表情から良い方向に表れています。その反面、各クラス毎のスケジュール調整の工夫という、保育指導上の職員への労力負荷があります。これらに対し、職員同志のコミュニケーション及びチームワークの良さから無理のない保育計画として工夫されています。		
園外での遊びができない場合も、事務室内のおもちゃや、図書館からの絵本などの貸し出し(図書館が持参)にも配慮されており、個々園児の快適さを優先するように配慮しています。体調に変化のあった園児に対しても事務室を休養場所としたり、園児も事務室を自由に使用できるのがアットホーム的な快適な施設となっています。		

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	3
<p>個々職務の責任は、公務員の職務規程などに依存していますが、パートやアルバイト職員及びボランティアに対しても、児童福祉法に基づく保育士に対する倫理綱領をオリエンテーションなどで説明され、プライバシー保護や人権擁護を周知されています。</p>		
<p>児童の虐待など人権に対する配慮は、杉並区保育課指導係が窓口となって、児童相談所、児童館、発達センターなど関連機関との連携を取るようになっています。保育園としても、個々の園児や家庭の事情、その他連絡内容等(守秘義務も含めて)について、虐待など人権擁護など疑いがあれば、必ず指導係を窓口として対応するように周知されています。</p>		
<p>個人情報など個人の指導記録は、事務室内施錠による保管管理しています。また1～2歳児連絡帳及び幼児クラスの連絡帳は、保護者と園の間で情報交換ツールとして管理されています。「朝の連絡簿」は、全職員の情報収集、申し送りの共通ツールとして事務室に設置し、園長、主査が管理しています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	3
<p>家族参加の園行事への参加は、「年間行事予定表」により保護者会など通じて伝えられています。また、伝達方法として「園だより」、「クラスだより」など、「連絡帳」、「ホワイトボード」等で保護者と連携をとっている他、個人面談においても随時コミュニケーションを図っています。</p>		
<p>特に、送迎時による職員と保護者との面会時における保育の様子や、ホワイトボードによる当日の保育の情報などが保護者へ提供されています。園側としては、五つ星運動の中での課題目標にも取り上げ、「保護者に対する送迎時の挨拶」、「声かけの重視」によって、保護者とのコミュニケーションを良くするように配慮しています。また、全職員も意識の切り替えができています。</p>		
<p>個々の園児に対する緊急時の連絡(体調、怪我等)は、「家庭連絡表」にて対応を図っています。各保護者へも説明されており、保護者からの問い合わせに対しても、緊急時の病院の紹介や保護者に対する情報提供をするように配慮しています。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	3
<p>園児を預かる際に、児童の状況を保護者から面接時、口頭(又は「連絡書」)で伝達を受けています。アレルギー児に対する食事対応や与薬対応などは、個々の事情に合わせています。</p>		
<p>0歳児保育と病後児保育に対する保護者の要望は強いのですが、当保育所の受け入れはありません。緊急一時保育としては対応されていますが、園としては「ふれあい保育」の対応も可能な限り受け入れる意向があります。杉並区全体の保育計画との調整が必要となっています。</p>		
<p>児童館を中心に地域における相互の交流・協力関係はできていると思われます。地域における子育て相談なども園内では対応できる運営となっていませんが、可能な限り個別相談やふれあい保育の支援ができるように園長、主査及び職員も含めて対応されています。</p>		

和泉保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・120
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・121
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・124

特に良いと思う点		
1	タイトル	多才な園長及び全職員の一丸となった保育姿勢
	内容	園長のリーダーシップは、全職員の保育運営・保育サービス充実に対する意識を高めています。個々の専門職(保育士、調理師)、用務の立場でも真摯な保育に対する意欲が見受けられ、行事運営でも若い職員が意欲を持って保育サービスに取り組んでいます。入園当初、標準的な保育サービス及び個別対応においても、文化及び習慣の異なった、また障害児も含めた子供一人一人の保育を大事にした保育姿勢が見受けられます。
2	タイトル	充実した園児への発達支援
	内容	園外では、隣接した児童遊園、散歩コース(神田川沿いの歩道と閑静な住宅)など、恵まれた環境に囲まれ、保育環境の快適さが見受けられます。園内の行事も「手品」「銀の会とのふれあい交流」「ハッピーランチ」など、多くの催しや楽しめる環境を園児に用意し、また園児の発達を促す「おはなしのポケット(昔話など)」や絵本の紹介(アリンコ文庫の設置)などを利用した表現活動、個別事情に合った自主性・自発性を促しているぬいぐるみ提供及び「トムテさんと遊ぼう」玩具など、いろいろな工夫がなされています。
3	タイトル	地域ネットワークを重視した保育園の貢献
	内容	和泉児童館を事務局とした小・中学校及び保健センター「子育てネットワーク」、地域の幼稚園や私立保育園との連携に積極的に対応し、ネットワーク連携の良さと実質的な活動について貢献をしています。その中で、ボランティア、実習生の受け入れ、体験学習など地域の次世代子育て支援、また講師(保育専門)派遣も含めて園長/主査及び職員全員が積極的に子育て支援や児童館(先輩ママのスキルアップ、腹話術交通指導など)、青少年センター(母親クラブ)などが上げられます。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	日頃の保護者からの要望・苦情に対する改善
	内容	保護者から出された日常の要望・苦情を吸い上げる仕組みは、五つ星運動のCSの他(1回/年)、園独自でのアンケート調査(行事ごと:1回/年)が上げられます。その対応した結果は保護者にも報告されていますが、このような対応に対する伝達は、保護者と職員間の対応工程について、日頃の保育サービス(たとえば、園児の送迎時、「連絡帳」「口頭伝達」「園便り」「クラス便り」「保護者会」など)でのコミュニケーションの方法が重要になりますので、手順の再確認が望まれます。
2	タイトル	職員同士の前向きな姿勢に対する支援
	内容	児童の人権については、保育士が自分では気づかないが、園児に対する威圧的な言動や行動などが見られる場合があり、もし、見受けられた場合は、その時点で園長/主査が一体となって指導に当たっています。、日頃の保育指導を通して、職員同士の保育サービスに対する議論を重ねることで、職員間の保育での問題解決、又は、今後の保育サービスの向上のために、継続的な議論と向上しようとする意識高揚を実践していくことが望まれます。
3	タイトル	地域ネットワークの連携と保育サービスの充実
	内容	地域におけるネットワークの連携として、「発達センター」「保健センター」「医療会」健康・配慮事項などの安全管理、障害児の個別対応による全職員への情報共有が整備されています。また嘱託医による春・秋健康診断など、緊急時の手順及び専門職(看護師)への即時連絡ができる体制も整備されています。保健サービスの充実面(体調の悪い子、風邪気味な子、連絡済みの園児への対応)では、保健面や保護者の意識面、さらに専門職の処置面などから見て、担当看護師の常駐が急務であると見受けられます。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
<p>将来の利用者に対する情報提供は、杉並区作成のホームページや保育園施設案内資料の他に、児童館及び他の福祉関連施設を利用したネットワークによる独自のガイドブックなどを作成し、提供しています。とくに、地域の子育てプログラムに関する問い合わせができるように、保育園関連情報を整理し、資料として配付されています。</p>		
<p>入園希望者に対しては、約30人程度の見学受け入れがありました。園としては、見学者には「近隣の保育園見学」もできるような情報提供(公立・私立など)の資料を整備しており、利用者の立場で配慮されています。利用者アンケートの結果では、見学時の事前説明・入園準備に対して問題のない評価結果となっています。</p>		
<p>各クラス担任及び職員の写真入りポスターを施設入り口に掲示し、保護者に対する配慮が行き渡っています。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>杉並区資料の他に、杉並区資料で不足な情報を整理し、園独自でわかりやすい入園資料も作成しています。保育園の理念・保育に関わる思いなども、利用者に対して説明できるようにしています。</p>		
<p>杉並区広報課が制作した「和泉保育園施設の紹介ビデオ」は、入園児の見学者及び保護者などを対象に、保育状況がビジュアルでわかりやすく、非常に役に立っています。保育に関する日常のプログラムについても、説明時に掲示されており、保護者に対しても安心できるように配慮されています。</p>		
<p>入園当初の園児に対する環境の配慮は、通常の「児童票」などに整理され、各職員が情報共有できるようにしています。また園児の個別対応に必要な情報は、園長も含めた固有の別途ノート(整理)にまとめられ、朝のミーティングなどを利用して情報の共有及びコミュニケーションを図るようにしています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	4
<p>保育に必要な「保育計画」「指導計画(個別指導計画を含む)」及び食事・排泄などの手引きは、職員一人一人が冊子(マニュアル)として整理しており、保持しています。それを基に保育標準サービスとして徹底されています。</p>		
<p>障害児及びアレルギー児の対応では、手引きが整理されており、標準的なサービスについての徹底が全職員に行き渡っています。</p>		
<p>職員の保育サービスの向上及び臨機応変な対応は、園児それぞれの個人差を認識し、1歳児は1対1対応、2歳児以上は児童の気持ちを受け止めて、個々の状況を「保育日誌」「児童票」「個人記録」などによって対応しています。とくに、職員会議(臨時記録)や勉強会(研修報告など)を通じて、より良いサービス向上に努められるように配慮されています。</p>		

4 個別対応の重視	4
園児の個別事情及び入園後の個別事情の変化に対して、園長/主査を中心に(職員を含む)各担当保育士からの情報を集約するとともに、保育に大切な事項は朝のミーティングなどを利用して、全職員に情報提供し、情報の共有を図ることで、園児に合った個別保育サービスの配慮を行っています。	
障害児も含めた園児に対する個別対応は、関連機関「発達センター」及び「医療会」からの情報などを全職員に情報共有し、緊急対応の手順及び専門職(看護師)との連絡ができるようになっていきます。保育サービスを今以上に充実させるには、保健面や保護者の意識、又は、専門職の対応以上に、担当看護師の常駐が望まれています。	
乳児(1~2歳児)及び障害児個別対応、又はアレルギー児に対する食事対応は、「連絡帳」及び保護者の送迎時・電話連絡、個別面接時などで得られた保護者からの意見・要望及び日常の入園児に関する情報伝達などを基に、全職員が情報共有できるように、徹底した申し送りを行っています。	
6 安全管理	3
嘱託医は、春・秋の時期に健康診断(定期検診:2回/年)を行っています。ただし、看護師が常駐していないので、体調の悪い園児、風邪気味の園児、体調不良な園児に対する緊急処置に不安があります。	
感染症、発作、けが、食中毒などの対応文書は、杉並区配布の統一文書があります。園独自のマニュアル(対応文書)も、各自職員がそれぞれ必要に応じて利用できるように整理されています。とくに、地域でのネットワーク連携があり、「発達センター」「保健センター」「医療会」などの健康配慮事項などの安全管理を図っています。	
施設外の状況は、2方向が隣家(1方向は児童遊園)に面しており、避難口も2方向あり、防犯/安全については整っています。2歳(1歳児クラス)は、テラス及び階段(滑り台にも代用)の避難通路がありますが、緊急の場合の「敬老館」との連絡ドアが利用でき、日頃は保育園と敬老館が声を掛け合ったりして連携がうまくいっているようです。	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
保護者からの要望及び苦情などを吸い上げる仕組みは、杉並区で実施しているCSの他に(1回/年)、園独自のアンケート調査(行事ごと:1回/年)が上げられ、その結果や対応内容は、保護者に対して報告されています。	
施設と保護者との懇談会(3回)、また日常の園児送迎時での保護者要望は、園長/主査へ連絡されています。要望や苦情などの対応結果は、内容によって、「各便り」「連絡帳」「保護者会」などで保護者に対して周知されています。	
園としての要望・苦情、さらにトラブル対応の手順は、杉並区配布文書で規定されていますが、日頃の保護者と職員の接する機会(入園児の送迎時)及び「連絡帳」「口頭連絡」「園便り」「クラス便り」「保護者会便り」など、通常、行われているコミュニケーションにおいても要望・苦情など入手できる手順が整備されています。保護者の要望・苦情を時機に合った対応をするためには、苦情対応の手順の再確認を行うことが望まれます。	

8	地域との交流・連携	4
<p>地域との交流は、児童館を中心にしたネットワークで、保育園も参加しています。とくに、和泉児童館を事務局とした、小・中学校及び保健センターによる「子育てネットワーク」は、地域の幼稚園や私立保育園との連携で大きな貢献をしています。</p>		
<p>ボランティア(20名)、実習生(2名)の受け入れが行われ、体験学習なども行っています。地域の次世代の子育て支援も実施しています。施設外での講師(保育専門)派遣(7回)についても、園長/主査及び職員が積極的に協力しています。子育て支援や児童館(先輩ママのスキルアップ、腹話術交通指導など)、青少年センター(母親クラブ)などにも協力しています。</p>		
<p>保育園は、地域貢献の一つとして、地域における子育て支援の必要性、又は、その重要性が高いと認識しているようです。園としては、園内での保育サービスの向上を基本に置きながら、地域への協力も「できること」「できないこと」を園長/主査が客観的に判断して協力しています。保育園自身は、ますます地域における役割が多くなっていくことが想定されますが、保育のあるべき主体を見失わずに保育の基本を実践していくことが必要であると思われます。</p>		

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
園の保育サービスは、ハード面及びソフト面から配慮されています。施設面において、ホールが保育室と兼用になっていることが、園児の落ち着ける環境の一つとして工夫されています。またソフト面では園児の特性を理解した生活リズムを考慮した「指導計画(年間、月別、個別など)によって、一人一人の個性を大切に保育を行っています。		
園児の発達を促す要素として、園と地域とのボランティアを活用した「おはなしのポケット(昔話など)」や毎月新刊の絵本の紹介(アリンコ文庫の設置)などを行い、園児の表現活動の経験や園児の個別事情に合った自主性・自発性を促している、ぬいぐるみの提供や「トムテさんと遊ぼう」の玩具など、いろいろな催しを企画し実施しています。		
園には、文化や習慣の異なる、また障害児も含めて、子どもの一人一人の保育を大事にしています。多才な園長を含めた全職員が一体となって、障害児とのコミュニケーション、お茶会などの行事や敬老館との連携を取り入れた高齢者とのふれあい(銀の会)などを通じて、相互の尊重し合う心の育みが実践されています。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	4
園内に調理室があり、給食での栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理、また食器類を温風消毒して、食器の定期的な消毒を実施しています。		
食事の内容は、園長の検食によって対応しています。アレルギー児食は、誤配膳がないように、アレルギー児の献立に基づいて(保護者確認後)、調理師2名でチェックマーク(カラー)による徹底した確認を行っています。園児の口に入る前の、最後の再確認を担当保育士が行う手順で実施しています(2歳児クラス)。		
「献立会」のメニュー調整によって内容が決まりますが、園では保育士と同様に、調理師も園児の様子を巡回しており、栄養面、食欲(アレルギー食など)を確認し合っていること、昼食時も調理師さんが作った、おいしい食事という話題にも上がることから、園児に対しては専門職(調理師)も一体となって保育支援を行っています。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
年間行事予定表は、保護者参加行事・お楽しみ行事、保健行事、地域との関わり行事など、全項目に渡って対象と内容がわかるように、工夫されており、とくに、地域やボランティア、児童館などの関連機関と一緒に行事も多く含まれており、目的もはっきりしていて、保護者も理解できる楽しい構成となっています。		
施設は、児童遊園も隣接され、園児の散歩コースも神田川沿いの歩道が閑静な住宅に囲まれ、良い環境に恵まれていることが、保育環境を快適なものとしています。園内の遊具も「トムテさんと遊ぼう」「おはなしのポケット」「手品」「銀の会とのふれあい交流」「ハッピーランチ」など、多くの楽しめる行事があり、実施されています。		
職員の保育姿勢でも、園児にとっても職員にとっても、園内での生活を楽しく快適に過ごすことができるように、木工製作やぬいぐるみ人形などを整備し、園児の状況に合わせた保育ができるように配慮されています。		

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	3
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、公務員に準ずる形で職務規程に従って対応しています。非常勤職員(パート職員)に対しては、杉並区保育科作成マニュアルがありますが、面接時などに手引き書の一部を引用し、説明しています。</p>		
<p>児童の人権に関しては、保育士が自分では気づかない園児に対する威圧的な言動や行動などが見られた場合は、その時点で先輩保育士が指導することになっています。園長/主査も一体となって保育対応を行っており、職員同士の保育に対する前向きな議論がさらに活発に行われることが望まれます。</p>		
<p>各園共通ですが、個人情報による指導記録は園保管、1～2歳児連絡帳は保護者と園との間で情報交換の手段として管理し、その他の個人情報記載文書なども園内で管理しています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	4
<p>保護者参加の園行事が多くあり、保護者会・父母会(やじろべい便り)などの保育園との交流が盛んに行われています(前項参照)。</p>		
<p>保護者とのコミュニケーションでは、「連絡帳」「園便り」「クラス便り」の他に、全クラスに関する「和泉だより」も独自に随時発行されています。この「和泉だより」は個々の保育や種々の情報を掲載し、保護者と連携を密にする効果が出ています。</p>		
<p>緊急時の連絡(熱、けがなど)は、杉並区文書で対応しています。入園児にとっても、看護師が常駐でないため、体調が悪い場合の対応が十分であるとは言えません。現状では、できるだけ保護者(家庭、職場など)との連絡を取り合うことで、不安を与えないように配慮されています。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	4
<p>障害児の個別計画及び「連絡帳」「保育日誌」などに基づいて個別対応を図っています。保育士の能力開発は、実務研修を経て障害児保育研修などに参加し、担当する保育士がその障害児に見合った保育を実施しています。</p>		
<p>和泉児童館を中心とした地域ネットワークの連携の良さが感じられます。「新泉・和泉小学校地域ネットワーク」「方南小学校地域子育てネットワーク」など、また児童委員なども含めて、保育園が非常に熱心にネットワークで活動されていることが感じられ、大きな位置づけになっています。</p>		
<p>延長保育指定とはなっていませんが、保護者の事情による送迎時間の変更や遅れに対する対応にも配慮されています。アンケート上でも延長保育の要望が高い地域となっています。</p>		

大宮保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・127
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・128
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・131

特に良いと思う点		
1	タイトル	保護者と職員のティータイム
	内容	保護者とは、保護者会及び個別面談などによってコミュニケーションを図っています。特に月1回夕方開催する「ティータイムサービス」による園長、保育士、調理、用務、看護師と保護者とのコミュニケーションは、園児の保育の様子、保護者の要望や意見、子育て支援の話題などについての情報交換を図る事ができており、保護者からとっても良い評価を得ています。
2	タイトル	次世代への教育
	内容	多数のボランティア、研修・実習生の受け入れが活発に行われています。特に、モデル事業の一環として行っている、中高生と赤ちゃんのふれあいにより、次世代が保育・子育てなどの状況を知ること、「命の大切さ」から「虐待をしない」意識の醸成に貢献しています。
3	タイトル	リトミックによる保育支援と統合教育
	内容	広いホールを利用した「リトミック」運動が継続的に実施され、障害児にとっても音楽・リズム・運動などを取り入れた「リトミック」が効果を奏しています。また、統合教育としての「共に育ち合う保育」も期待されます。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	侵入者対応訓練による課題の解決
	内容	施設は、1階に2歳児～5歳児まで園庭を望む形で配置されており、2階に0歳児～1歳児の保育室を設けています。門戸は園児の送迎時以外は施錠されていますが、周囲のフェンスは低く侵入し易い問題があります。予算措置によりフェンスは改善が図られると思いますが、訓練の繰り返しにより今後も侵入者に対する課題を一つ一つ解決して行って下さい。
2	タイトル	改善活動の手順化
	内容	改善活動はプロジェクトチームにより推進されていますが、その進行に時間が掛かりすぎています(昨年提起された問題が本年完了した)。プロジェクトチームの活動が効率的に進行するよう、責任者の割付、スケジュールの設定、報告並びに進捗の管理等につきルール化を図り、手順書として作成することが必要です。
3	タイトル	保育サービスの質
	内容	どのような状況下においても一人一人の子供の気持ちをあたたかく受け入れるため、職員全体の資質の向上をさらに図ることが必要と思われます。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
関係先への情報提供媒体として「オレンジ通信」を毎月発行し、児童館、小学校等へ配布しています。		
園外からも見える位置に展示食を陳列し、食に関する視覚情報を提供しています。		
施設見学は、月1回程度受け入れています。「ふれあい保育」も徹底されており、利用者の見学目的を聞くことで、園児の年齢に合わせてクラスに入れるようにしたり、園独自の「入園のしおり」を使用し、乳児又は幼児の「保育のデイリープログラム」を紹介しています。		
2	サービス開始時の対応	3
杉並区資料の他に園作成の「入園のしおり」及び関連資料(保育に関する資料)を整備しています。入園説明会では園の概要説明、保健関係・災害時の対応なども含めて説明しています。		
入園児や保護者の個別事情は、「児童票」及び「家庭連絡帳」等で記録され、入園児の事情を職員が把握できるようにケース会議や職員会議(1回/月)によって共有化されています。		
入園当初の環境に対する順応は、乳児の「慣らし保育(受入時間の調整)」や「デイリープログラム」の説明などにより、家庭の事情にも配慮しながら、24時間の生活リズムに順応できるように対応されています。		
3	標準的サービス水準の確保	3
園の年間活動、職員の役割分担、保育に関する年間計画(「保育計画」「指導計画:(年間、月間、週間、個別指導計画)」)等、保育の標準サービスに必要な基本文書は整備されています。		
0歳児の離乳については関心が高いので、11段階のステップを視覚的に説明する資料を作成し、保護者からも好評を得ています。		
標準サービス以上のサービス対応が必要な場合は、ケース会議等で話し合わせ、保育サービスのばらつきを無くすようにしています。また、保護者の事情による園児お迎え時間の遅れなどへの対応は、できるだけ保護者の個別申し出にできるようにサービス向上を図る配慮をしています。		

4 個別対応の重視	3
個別事情は、原則「家庭連絡票(入園前の子育て状況、発育状況等)」「児童票」などに記録され、入園後の変化(障害児認定など)があった場合は、経過がわかるように記録されています。	
保護者からの意見・要望及び日常の園児の情報伝達等は、保護者送迎時の直接面会時に対応されています。各職員の情報共有化は、連絡帳、児童票・保健記録を利用しています。また、年度毎の引継し送り等は、書面にて実施されています。	
個別指導計画にかかる保護者意見の取り入れ及び説明については、今後も改善する方向で取り組まれています。	
6 安全管理	3
春・秋時の健康診断(乳児0歳児:48回/年、1~5歳児:定期検診2回/年)、その他眼科、歯科、耳鼻科などを励行しています。	
感染症、発作、けが、食中毒等への対応が文書化されています。常勤看護師による乳児対応、予薬の管理も杉並区手順に基づき徹底されています。また職員(看護師及び保育士)が乳児のお昼寝の状況観察や、乳児だけでなく幼児に対する毎日の健康状態も観察されています。園児の発熱や怪我等の対応については、保護者と連絡をとり対応しています。	
施設は、1階に2歳児~5歳児まで園庭を望む形で配置されており、2階に0歳児~1歳児の保育室を設けています。門戸は施錠されていますが、周囲の柵が低いことより侵入者があった場合の訓練を実施しています。	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
保護者会、個別面談、「ティータイムサービス」によって保護者の要望や意見の収集を図っている。特にティータイムサービスは保護者からも良い評価を得ています。	
日常の保護者とのコミュニケーションにおいて要望や苦情が出た場合には、園長に報告し会議等で検討することとなっています。	
要望や意見は、「施設」、「保育士の対応」、「保育内容」、「保護者側の事情」、「区の行政」など多岐にわたった対応策が必要となり、その選別・個別対応が必要です。園側で対応された後は必ず保護者及び関連する人・部門・機関へのフィードバックが大切です。	

8	地域との交流・連携	3
	特定の地域行事には参加していません。宗教上の問題等実施にあたっては課題があると思われませんが、地域との交流は少ないように思われます。	
	近接する児童館の「トトロの会」との交流を通じて、保育に関する地域の子育て相談機関としての役割を果たしています。	
	前年度では、ボランティア61人、研修・実習生51人の受け入れ、保育教室7回、講師派遣2回など、保育園としての地域受け入れを活発に行っています。	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
園児の個別対応を重視しています。障害児も含め2歳児以降の発達を促す支援として「リトミック活動」を取り入れ、その効果(音楽やリズム運動)が、園児の発達や精神的な安定に貢献していると思われまます。		
園児の自主性や自発性を養う工夫として、日常生活用具(洗濯ばさみなど)を利用し、園児の想像する物を組み立てる道具として活用しています。		
統合保育が実践されています。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
園内に調理室を有し、給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による杉並区統一の献立表を使用しています。アレルギー食も、保護者との連携をとり、献立表の内容をチェックするようにして、アレルギー除去食を準備しています。喫食状況の調査も毎日実施しています。		
保護者に対して保育園入口に当日の食事内容を展示するコーナーを設け、日々の献立を目でみていただく工夫をしています。		
園児の嗜好調査は実施していませんが、メニューの調整については各園の調理師が集まって、献立内容の検討をしています。昼食では、障害児も含めて全食の園児が多くみられました。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	3
園児の発達支援として広いホールを利用した「リトミック」運動の継続的实施が特徴としてあげられます。また、統合教育としての「共に育ち合う保育」にも効果が期待されています。		
年間行事の予定表に季節ごとに屋内行事や屋外行事が組まれ実施されています。		
「園児の表現・言葉を受け止めて保育に関わる」との理念が掲げられています。ベテラン保育士による保育は、園児にとって安心という反面、押しつけとならないよう園児の要望をくみ取り成長期の活発な面を育てる為の配慮を常に心掛けることが大切です。		

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
	プライバシーの保護・人権擁護に関しては、職務規程により対応しています。	
	保育士へ大きな負担がかかった場合、言葉かけに問題を生じることかかんがえられますので、日常的に職員間で確認しあい、気がついた時点で問題があれば職員会議やケース会議で話し合うことが必要と思われる。	
	虐待に関する研修は、昨年、本年と実施しており、常に意識を持つように職員全員で話し合っています。また、赤ちゃんとのふれあいによる保育・子育てなどの状況を知ることで、次世代(中高生や若い保護者など)が「命の大切さ」から「虐待をしない」意識が育つという成果も得られています。	
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	4
	7月より開始した月1回の「ティータイムサービス」による保護者とのコミュニケーションは、保護者からも評価を得ています。	
	園児の保育園内の生活状況は、「連絡帳」、「クラスだより」、「保護者会」、「個人面談」等で紹介しています。	
	保育参観、保育参加はいつでも受け入れ可能となっています。	
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	産休明け保育、障害児の受け入れを行っています。また、緊急一時保育も対応ができるようになっています。	
	障害児指定園ではありませんが、障害児保育についても対応されています。	
	保護者から「延長保育」、「病後児保育」、「休日保育」の要望があります。	

上井草保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・134
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・135
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・138

特に良いと思う点		
1	タイトル	ビデオ紹介による保護者との連携
	内容	保護者が一番知りたいと思う園児の日常の様子を、園だより、クラスだより等の文字情報だけでなく、年間行事に沿ったビデオ「保育園の生活」として記録編集したもので紹介し、保護者に安心感を与えています。
2	タイトル	手作りで各種の配慮
	内容	いすの高さを調整するための補助具、マット、飾りのお花、カーテン等非常に多くの用品、用具を手作りし暖かみのある環境を作り出しています。
3	タイトル	「保育サービスとは」に取り組む
	内容	重要な改善課題として、保育サービスとは何かにつき原点に戻って検討を行うことが予定されています。保育サービスの質を自らが定義しない限り、今後なすべき活動の基盤が確定いたしません。検討結果に期待しています。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	情報の周知を徹底する
	内容	日常の保育に係る負荷が大きくなかでは目の前の物事に忙殺され、短時間の会合での情報提供によりその内容を周知徹底することは難しいことが予測されます。提供される情報の当事者としての自覚をさらに醸成するためには、例えば、会合へ参加し情報を受けるだけでなく、会合での提案者としての役割を持たせる等、会合運営方式を工夫することも必要かと思われます。
2	タイトル	課題と日常の保育活動との関係を整理する
	内容	課題は「上井草保育園の4本のチャレンジ」、「平成15年度の仕事の見直し重点課題」、四つの「改善課題」等に分散してはいますが、設定されていました。課題を解決するための活動は、具体的に保育の場において何をするとの方策として実践することとなりますが、それが少なくとも保育園のマニュアル、指導計画等には見えませんでした。今後は、課題解決に向けて職員が何をすればよいかを誰でもが理解できるように、課題とその解決のための保育での具体的な活動との関係を整理することが必要と思われます。
3	タイトル	保護者の声をより多く集める
	内容	保護者からの「苦情申立」は現在ないとのこと。保護者の立場に立つと「苦情」という形で申立をすることはかなりの抵抗感があると推察されます。保育サービスの質を改善するためには、保護者からの声を如何に多く集めるかが一つの鍵となります。声を集める場(登園・降園時、保護者会、個人面談、行事時、保育参加時、連絡帳等)、何を苦情として園側が拾い上げるかの基準、苦情対応検討の方式とその進捗管理、苦情に対する回答方法等を手順化し、改善活動をさらに活性化する必要があります。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	3
	杉並区によるホームページ上で公開がされていますが、独自のホームページは開設されていません。	
	杉並区作成の施設内容案内(延長保育のご案内、保育園入園のご案内)にて対応しています。	
	見学はいつでも受け入れていますが、事前に電話連絡があればより丁寧にご案内説明を受けられます。また、希望があれば保育体験「ふれあい保育」をすることも出来ます。	
2	サービス開始時の対応	4
	施設案内説明書(「はじめまして」、「かみいぐさほいくえんのしおり」)の他に、安心して子供を預けられるように園内の年間の行事を撮ったビデオ「保育園の生活」により、保育園の状況(行事の状況、保育の様子、園児の様子など)の紹介が可能となっています。	
	園児の個別事情は「児童票」から月毎の「保育指導計画」に記録され、保育に反映されています。	
	乳児入園の当日及び翌日は保護者に付き添をお願いし保育の様子を見て貰っています。	
3	標準的サービス水準の確保	3
	園の年間活動、職員の職務分担、保育に関する年間計画は基本計画に基づく「保育計画」「指導計画」(年間、月間、個別指導計画)に基づき保育の標準サービスとして計画的に運営されています。また乳児保育については、看護師の常駐、個別指導計画、保育記録による個別対応となっています。	
	標準的サービスは「保育園マニュアル」、「事故発生時の対応マニュアル」として文書化されています。	
	保育サービスとは何かについて、保護者の観点、保育士の観点、子供の観点を三者がうまく調和したものとなるよう検討が進められています。	

4	個別対応の重視	3
0～2歳児及び必要性のある園児については個別情報が記録管理されており、個別指導計画を作成して保育が行われています。		
マニュアルを基本として、職員会議において個別情報に基づく指導方法の検討がなされています。		
子ども、保護者の変化については、毎日のミーティングで職員間の情報共有化が図られています。個々の職員の検出力を高めることが課題としてあげられています。		
6	安全管理	3
健康診断(乳児0歳児:12回/年、1～5歳児:定期検診2回/年)、その他眼科、歯科、耳鼻科など1回/年検診を励行しています。		
延長園なので園独自に19時30分まで診療可能な病院(地図)、夕方人手が減ったときの事故発生への対応方法などのマニュアルが作成されています。		
来年度中には東側にある保健センター方向への避難通路を設ける計画とのことですが、現在の避難通路は調理室の方向になっています。調理室からの火災発生時や外部からの侵入対策に工夫が必要です。なお、朝夕保育時間、土曜日などの職員の少ない時、登降園は出入り口を1本化して外部の出入りを職員が確認できるよう工夫されています。		
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
保護者の方に安心していただけるよう、出来る限り早くノート、面接などで対応しています。		
保護者との価値観のずれに対しては、保護者の目線にあった理解を示し、保護者へフィードバックして行くことも大事です。		
現状苦情の申立がないことに満足するのではなく、苦情という言葉のもつ響きから後ろ向きな処理と捉えがちになりますが、保護者からの声はすべてサービスの改善につながるとの積極的な姿勢に立ち、処理手順を確立することが必要です。		

8	地域との交流・連携	3
	都立農芸高校生2部生との和太鼓の交流、畑の農作物の収穫等の交流、近隣の高齢者施設「ふれあいの家」での園児と高齢者との交流、子どもエコ教室の開催、歯科指導教室などの開催により地域との交流を深めています。	
	ボランティア29人(保護者の園行事への参加、中学校生徒の参加)、また研修・実習生32人(高校生の保育体験、大学の実習)を受け入れています。	
	次世代育成(中学生の保育体験)のための講師派遣、児童館主催の子育て支援ボランティア講座の講師派遣、「フレンドリー、母親学級」への講師派遣、体験保育「遊びの広場」の開催、母親になる妊婦さんの「赤ちゃんとのふれあい体験」等の企画を通じて子育て支援に取り組んでいます。	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
	理 由/コメント	
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	3
	各年齢(0歳～5歳児)の発達に沿った保育サービスを行うために「保育計画」に基づき、個々園児の特性と生活リズムを考慮に入れた形の「指導計画」によって保育が実施されています。	
	各クラス個別面談は年1回以上必要に応じて実施しています。	
	職員が連携機関へ保護者と供に出向いたり、連携機関の専門職に来園してもらっています。	
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
	内園調理室を有し、調理室の配膳窓口から昼食係がクラス毎に対応しており、調理師と園児との交流もあり、「いい匂い」「つくる人との交流」をモットーに園児の「食」への意識を高める工夫をしています。	
	アレルギーの子の食事は間違えないようにお盆に配膳し、当日の昼にミーティングで確認し複数の目で間違いの無いようにしています。	
	園児の嗜好調査は過去2年間で24回実施しています。今回の昼食では、全食の園児が多くみられました。	
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	3
	行事に少しでも保護者の方が参加できるように土曜日、平日午後などに時間帯が設定されています。	
	遊びのコーナーの設定、保育室の季節に応じた遊具の環境設定などが行われています。また、長時間保育の子どもたちが落ち着ける場所としてソファ等をおいています。	
	改善事項として「ゆったりコーナー」を創出し、自分だけの時間をすごせる環境も作られています。	

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
	園独自のマニュアルがあり職員間で共通認識しています。	
	保育士の園児に対する言葉かけは、日常的に職員間で確認しあっており、園長/主査自身も、園児に対する否定的な言動や注意が乱暴な表現にならないよう、気がついた時点で問題があれば指導することとしています。	
	個人の指導記録は園保管、0～2歳児連絡帳は保護者と園の間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書等もプライバシー保護等に配慮し、園内で管理することになっています。	
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	4
	保護者が一番情報を得たいと思っている園児の様子は、常時可能な保育参加、保育参観に加え、ビデオ収録した「保育園の生活」、各保育室掲示板の写真掲示によって紹介しています。	
	「園だより」、「くみだより」等にて保護者参加の園行事を紹介しています。「くみだより」の記載事項は統一されていませんが、保護者の立場に立ち保護者が満足する記載事項は、必ずどのくみの「くみだより」でも記載するようにしてはいかがでしょうか。	
	年2回の保護者会、個人面談により保護者からの声を聞いています。	
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	延長保育を主体としていますが障害児も受け入れて対応されています。また、ふれあい保育、緊急一時保育も対応ができるようになっていきます。	
	希望保育時間の全面受け入れを実施しています。	
	特別保育として、保護者から「早朝保育」の要望があります。	

本天沼保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・141
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・142
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・145

特に良いと思う点		
1	タイトル	数多くの行事により保育内容がバラエティーに富む
	内容	日常保育に加え、多くの行事等(夏祭り、キャンプごっこ、チャボの世話、親子遠足、芋掘り、やきいも、お店屋さんごっこ、餅つき、豆まき等)により園児が楽しく快適に保育園の生活を過ごせるように工夫されています。
2	タイトル	お散歩時のお誘い
	内容	お散歩の途中で幼児連れの方を見かけた時、ふれあい保育への参加を呼びかけるカードを手渡しています。このような形でふれあい保育への参加を促すことにより、地域の子育て支援センターとしての役割を積極的に果たしていき行こうとしています。
3	タイトル	小学生との交流
	内容	小学校から6年生が数回にわけて園を訪問し、園児とあそぶことを数年にわたって続けています。園児にとっては子ども同士のあそびを通じての発育、小学生にとっては子どもを大切にすることの重要性が自然に身に付く等相互に意味ある活動となっています。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	指導計画と保育記録の整合性により保育状況のトレーサビリティを確保
	内容	保育が計画的に行えるよう保育計画、指導計画(年度、月次、週)が作成されていますが、保育計画での狙いが具体的な指導項目として指導計画に展開されているとは思われません。さらに、保育の記録である保育日誌の記載項目は出来事を中心に記録するよう予め欄が設けられており、指導計画との整合性がとれていないために、計画したことがどのように達成されたかの記録となっていません。保育の狙いを達成するための計画とその記録に一貫性が保たれるよう保育計画 - 年間指導計画 - 月次指導計画 - 週指導計画 - 記録の関係の整理が必要と思われま。
2	タイトル	ばらつき抑制のための標準化の充実
	内容	利用者の声でも指摘されているよう職員間で対応にばらつきがあるようです。ばらつきが発生する原因の一つとして具体的な日常活動のあり方に対する共通認識に違いがあることが推察されます。各々の職員が自らの経験をベースに最善と判断した対応を図ることが利用者から見ると職員間の対応のばらつきとなってしまうこともあります。ベテラン職員各自の保育ノウハウを出し合い、園としての対応を統一決定し各種の手順書として共有化することがばらつき抑制のためには必要と思われま。
3	タイトル	要望、苦情を自ら察知する
	内容	意見箱、コメント記載欄で要望・コメントを待つだけでなく、職員が保護者との接触の場を通じて自ら要望、苦情を察知して行くことが大切です。これが確実に行われ効果を発揮するためには、毎日作成する記録にこれらを記載する欄を設ける、対応を確実に行う(誰がいつまでに検討しそれが確実に行われことの進捗を監視する)ために管理する、対応策の実施と全員が同じように対応するよう(ばらつかないよう)ルール化する等、要望・苦情の拾い上げから標準サービスとしての定着化までのやるべき事項を手順として確立することが必要と思われま。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
見学希望者に対しては、杉並区の統一様式で作成された案内書を提供すると共に積極的に希望を取り入れて見学への対応を図っています。		
お散歩時に将来の利用者として可能性のある乳幼児を見かけた場合、ふれあい保育を実施していることの紹介カードを手渡し、ふれあい保育を通じて園の様子を見て貰うことを積極的に働きかけています。		
隣接の児童館で開催される月1回の「0歳のつどい」で看護師が身体測定を行う際、必要な場合、保育園の紹介を行っています。		
2	サービス開始時の対応	4
入園者が確定した時点で、入園説明会の案内、健康診断の案内、面接の日程、家庭連絡票、児童票、健康調査用紙等を持参して、個別に入園予定者の家庭を訪問し案内をしています。		
健康診断時には持ち物の見本を提示しての説明、また、入園に際しては、昨年園で作成した「ようこそ本天沼保育園へ」を用いて、保育園に関する説明を実施しています。		
4月の2週間ほどの間は乳児が環境変化へ順応出来るよう、職員が1対1対応可能なような体制で保育にあたることとしています。また、慣らし保育を1週間から10日ほどかけて実施し、環境変化への対応を図るようにしています。		
3	標準的サービス水準の確保	3
保育計画 - 年間指導計画 - 月次指導計画 - 週指導計画を作成し、計画的な保育が行える体制となっています。		
保育サービスの記録として、幼児の保護者にはクラスの連絡ノート、ホワイトボードの記録、乳児には個別の連絡帳があり、さらに内部用の記録として保育日誌があります。		
ベテランの職員が多いので、子どもの日常生活に関する職員の対応を文書としてはとりまとめてはいません。保護者から見た問題点としてばらつきが取り上げられていますので、初心に戻りベテランとしては当たり前とされている事柄も文書にすることにより、再確認と意思統一を図ることは意味ある活動と思われる。		

4	個別対応の重視	3
	杉並区の統一様式を用いて保護者の個別事情等を把握しています。	
	乳児並びに障害児に対しては個別の指導計画を作成し、個別の対応を図っています。	
	保育に影響する情報は回覧、掲示が行われると併に、毎朝のミーティングでも確認が行われています。	
6	安全管理	3
	「保健マニュアル」(杉並区統一文書)、「頭部を打撲した時の対応」、「食物アレルギー児の誤食時マニュアル」(医療会作成文書)に従った対応を行っています。	
	予薬に対しては「予薬の実際」(医療会作成文書)に従って対応を行っています。	
	火災、地震に対しては「避難訓練計画」に従った避難訓練が実施され、「非常持出し袋」には家族の緊急連絡先を入れておくなど実質的なものとなっています。	
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
	意見箱の設置、クラスだよりにコメント記入欄を設けるなど要望、苦情などを提出しやすい環境を整えています。	
	意見箱、コメント提出はほぼゼロの状況です。要望、苦情を待つのではなく、職員が登園、降園時等での保護者との接触から積極的に拾い上げることが必要です。また、それを園長に忘れることなくつなげるためには例えば、毎日記録する保育日誌にその記載欄を設けるなどの工夫が役立つと思われます。	
	要望・苦情の受付から検討～回答～歯止め及びこの進捗を管理する手順は文書化されていません。	

8	地域との交流・連携	4
	地域との交流は積極的に行われており、特に「夏祭り」は400名前後の参加者があり地域の行事としても定着しています。	
	沓掛小学校の6年生が園児と交流する場が設定されています。これに参加した小学生が中学・高校生のボランティアとして活躍しています。	
	近接の児童館での講師、ふれあい保育の実施等により地域の子育て支援センターとしての役割も果たしています。	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	3
	子どもとの対話によって、子どもの気持ちをくみ取っており非常に活発な園生活となっています。	
	年間を通じて音楽、絵、遊技が楽しめるよう指導計画のなかで定めています。	
	幼児の自主性によりあそび道具が選択でき、また他クラスのコーナーでも遊ぶことが出来るようになってい ます。しかし、あそび道具の入れ替えが遅いクラスも一部見受けられるとことで、あそび道具に対する興味が 薄れる可能性もあります。	
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出してい る	3
	杉並区統一メニューなので工夫できることは少ないが、食べやすさの観点から小さく切るなどの工夫がされて います。	
	食事中に、園長・主査が各クラスを巡回し残滓状況等を確認し、問題があれば、調理師の会合を通じて杉並区 へ要望を提出しています。また、杉並区から栄養士による食事に関する巡回も定期的実施されています。	
	「食物アレルギー児の食除去申請書」により個別情報として得た内容で、アレルギー食対応が図られていま す。	
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なもの になっている	3
	季節の行事が数多く催され、保育園での生活を通じて季節感を味わうことが出来るようになってい ます。	
	家庭ではなかなか難しことを体験することで保育園での生活をより楽しくするための工夫として、5歳児が当番 でチャボの飼育をしています。	
	乳児の部屋にある細々したものが気になります。管理は十分だと思われませんが、より安全側とするためには誤 飲ゲージで確認することが望ましい。	

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
	プライバシーに係わる記録(児童票、保育日誌)は、事務室に保管し情報漏洩が無いように管理されています。	
	個人情報保護条例に関する説明会に全職員が参加するなど守秘義務に対する注意が払われています。それらの内容が一般論でなく、園内での日常的な場面における具体的な対応(子どもの前での私語等)として展開を進められることが望ましい。	
	プライバシーの保護に関しては注意が払われ、記録の保管・研修等が実施されています。人権に対する配慮に関してもさらなる注意喚起のために同様な何らかの手立てを実施することが好ましいと思われます。	
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	4
	CSだより(ほんあま情報ランド)、園だより、クラスだより、保健だより(すくすくだより)の発行、ホワイトボードとクラス連絡ノート(幼児)、連絡帳(乳児)により保育園での生活状況が紹介されています。	
	保護者会(昨年度3回)、家族参加の行事(昨年度4回)があり、保護者と園との交流が行われています。	
	保護者との交流を更に深めることが出来るように、その一つ的手段として「図書コーナー」の設置についても検討を進めています。	
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	多様なニーズに応えるため、各種の特別保育が必要であると考えています。	
	障害児を受け入れているが、設備面での不備(様式トイレ、車いす対応のスロープ、おむつの換え場所)があり、園内の協力によって現在は対応しています。	
	緊急一時保育、ふれあい保育などについては出来る限り受け入れるようにしています。	

堀ノ内東保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・148
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・149
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・152

特に良いと思う点		
1	タイトル	リーダーシップと積極的な保育サービスの提供
	内容	・園長は、どのような園を運営したいのか、園の課題は何か、について明確な理念と問題意識をもち保育士、職員を指導しています。・区の指定を受け、一時保育、子育てサポートセンター、保育相談などの特別保育事業を併設している児童館とタイアップして積極的に行っています。・園児は晴れた日には園庭、併設の公園、雨の日には併設の児童館の体育室で活動的に過ごすことができます。・主な散歩コースは年齢別に工夫されていて自然に触れることができます。
2	タイトル	職員のコミュニケーション
	内容	・0歳児から5歳児までの各クラスの保育士、看護師および主事(調理)にインタビューしました。若い職員が多く、各自それぞれの意見、考え、悩み(特に、登園、降園時に保護者と話しかけられない時間的な制約)をお持ちでかつ園長・主査の前で臆することなく表明できるコミュニケーションの良さを感じました。
3	タイトル	利用者の満足度
	内容	利用者の満足度が極めて高いこと、例えば、毎日の保育についての満足度(96%) 総合的に見ての満足度(96%)、があげられます。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	改善課題の設定と取り組み
	内容	個々の改善項目については対応していますが、目標 - アンケート - 改善 - 評価のいわゆるPDCAサイクルを回して改善を計る、という点で物足りなさを感じます。各自の目標と園全体の目標に対して、その時々で、誰もがどこまで達成しているのか、がわかるように改善されれば、目標が職員全体に理解され改善も加速されるのではないのでしょうか。
2	タイトル	ばらつきが少ない保育サービスを提供するための手段としての情報の共有化と活用
	内容	職員が参画して、複数の園独自のマニュアル(例えば、「ふれあい保育」「安全管理マニュアル」)が作成されています。マニュアル作成に参画している職員はその内容を当然よく承知していますが、それ以外の職員にも使いやすくする工夫が必要ではないのでしょうか。例えば、マニュアルのファイルに目次をつける、都・区から送付された資料と識別してファイルする、等でも改善が計れると考えます。
3	タイトル	中長期的な視点での職員の能力向上
	内容	職員は若い年齢層が多く情熱をもって保育サービスの提供を行っています。しかし、一方で保育士や職員の保育姿勢や対応にばらつきがあることを園長はよく認識しています。ばらつきを少なくする手段として、例えば、マニュアルによる情報の共有化、中長期的な個人別の教育・研修計画の明確化、をさらに検討・推進されてはいかがでしょうか。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
	<p>・「あおぞら」を5回/年発行しています。</p>	
	<p>・利用者の要望で、園の説明会を3月に開いています。</p>	
2	サービス開始時の対応	4
	<p>・発熱時の迎え、送迎時間、代理人による園児の送迎、などの重要事項は「入園のしおり」に従い面接時に説明しています。</p>	
	<p>・面談の個別対応を計っています。</p>	
	<p>・入園説明会の前倒しを行い、利用者の利便を計っています。ただ、利用者から入園児に用意する物をもっと早く知らせたい、との要望がありました。</p>	
3	標準的サービス水準の確保	4
	<p>・保育士、職員の保育姿勢や対応のばらつきを減少させるために、園独自のマニュアル(「園外保育」「アレルギー」「負傷時」など)を作成しています。その他のマニュアルについても必要性は認識していますが、遅れ気味との説明でした。タイトル、期限を明確にして優先順位を明らかにすることで促進を図れないでしょうか。</p>	
	<p>毎日、昼のミーティングを開いています。週1回職員会議を開いています。</p>	

4	個別対応の重視	4
	・連絡ちょう(乳児)、連絡表(幼児)を使い日々の活動内容がわかるように職員間の情報を共有しています。	
	・指導計画は、0,1,2歳児は個別に、幼児はクラス別に作成しています。	
	個人面談は、1回/年開催し出席率は約90%でした。	
6	安全管理	3
	・保育園、児童館、都営住宅の三者合同の避難訓練を毎年9月に実施しています。	
	・防犯対応は年2回(7,12月)に実施していて、「安全管理マニュアル」は年度末に見直す予定です。	
	・保育中に意味もなく保育士の目の届かないところに出歩いたり、危険な行為をしている園児は見られませんでした。	
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
	・要望、苦情の受付からサービスへの反映までの一連の手順を文書化したマニュアルはなく、保育士、職員のばらつきの要因の一つになっていないだろうか。	
	・昨年度の苦情は9件有り、特定の職員に集中しており配置転換を行うことにより解消した、との説明でした。チェックポイントの明確化あるいは職員教育によるレベルアップといったシステムとして対策を実施するところまでは至っていません。	

8	地域との交流・連携	4
	<p>・児童館、サポートセンターとの併設、隣接した公園、恵まれたお散歩コース(妙法寺)があり、地域ネットワーク(児童会、保健センター、小学校)も構築されていて地域に密着しています。</p>	
	<p>・7月のちびっ子祭り、10月の運動会に地元も参加しています。</p>	
	<p>・研修生の受入は区で一括行っています。</p>	

サービスの実施項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
	・食事中歩き回る子や他の園児に迷惑な行為をする子がいなく落ち着いて食事をしていました。	
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	4
	・区の献立会(1回/月)で、食事の状況をフィードバックしています。餅つき、パイキングをメニューに加えて目新しさを工夫していました。	
	・食物アレルギーのある園児2名については、献立を家庭でチェックしてもらっています。	
	・3 - 4割の園児が残していましたが、残さいの調査は必要ないのでしょうか。	
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
	・昼食を一緒にとらせてもらいました。食事をしながら実によく話しかけます。あるいは、食後、本を読んで欲しいとせがまれました。	
	・園内を案内してもらったとき、入室する時は、誰がきたのかな、と振り返りますが、すぐに保育士の話に聞き入っていて、どのクラスも園児は落ち着いていました。	

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
	・出席簿の順番や行事の出番については生年月日で行っていて、性差や国籍による偏見については常識的な範囲で対応していました。	
	・日常保育において子供に対する言葉がけは保育士に任されていて、園長は今後コンセンサスを構築したいとのコメントがありました。	
	・園長会議で出された悪い事例の紹介を職員会議で連絡していました。	
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	4
	・「園便り」、「クラス便り」を定期発行しています。	
	・クラス毎の保護者会の開催(2回/年)しています。	
	・「延長保育児向けの園便り」の定期発行しています。	
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	5
	・産休明け保育、延長保育、障害児保育、一時保育とメニューがそろっています。	
	・関連施設(児童館、子育てサポートセンター、保健所、小学校)と積極的に連携することにより、地域の親子に対する各種保育サービスの提供を行っています。具体例としては、ふれあい保育、一時保育、すくすくタイムがあり、園児にとっても新しい友達ができる良い機会となっています。	

荻窪南保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・155
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・156
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・159

特に良いと思う点		
1	タイトル	統合保育と個性を大切にした保育
	内容	障害児や個々園児の個別保育サービスを重視しています。個々園児に対するサービス内容は職員会議での検討・保育内容の見直し等を通じて保育サービスの充実を図っています。特にインタビューから、リーダー層及び職員の個々園児や障害児保育意識は、それぞれの立場(保育士、看護師、調理師)における真摯で一生懸命な姿勢、プロ意識として感じられ、保育に対する意欲が見受けられます。専門的な面(障害児保育)について、更なる保育士の質の維持や向上に期待します。
2	タイトル	充実したPRと真摯な対応
	内容	園として独自のわかりやすい「荻窪南保育園のしおり」を発行し、入園の際に見学者及び保護者等に対して保育目標・内容及び入園時の持ち物、健康管理などの充実した真摯な対応、保護者が安心できるように全員職員(保育士、調理師、看護師等)による専門の説明を心がけています。園児の園内状況も「連絡帳」、「個別面談」及び送迎時の保護者とのコミュニケーションに配慮されており、保護者から喜ばれています。
3	タイトル	多様なニーズに対する個別対応の重視
	内容	障害児指定保育園として、児童(健常児及び障害児、外国籍保護者の児童など)一人一人の個別的な対応、またアレルギー食の個別対応に心がけています。常勤・非常勤職員及び障害児を受け持つ職員等の個々の能力に対して、バラツキの心配を意識され、基礎的な保育指導を課題としてあげていますが、多様なニーズに対する保育標準サービスは、職員共通の認識として共有し、更なる標準的サービス以上の保育重視に意欲的です。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	課題の具体化と対応について
	内容	改善課題の達成は、職員全体がCS目標に対し前向きに取り組んでいますが、時間的に余裕をもち積極的な行動に移れるように工夫が必要です。課題抽出に基づく目標設定の中に、園内で対応できるもの、園外に対して要請が必要なものとして区分整理が必要と思われます。是非、時間をかけて具体的な改善策まで整理され、職員への周知をはかることが望まれます。
2	タイトル	リーダーの意志決定と統率について
	内容	保育運営に関わる園長/主査の意志決定は重要です。園の統率をはかる上では、職員会議や臨時会議などを通じて職員へ徹底する必要があると、職員会議の重要性と不参加者に対する情報伝達を議事録を通して、適格に職員と共有できるシステムが望まれます。日常の保護者からの要望なども園独自で対応できない問題があれば、園長会で話題のみにとどまらず上位部門(保育課など)への改善提案としてあげ、その状況を利用者(保護者など)へフィードバックする方法も信頼への礎となります。
3	タイトル	職員の能力向上及び動機付け
	内容	障害児に対する個別計画/個別対応は充分感じられます。また常時看護師も常駐し、担当する保育士もその障害児に合わせた保育を実施していて、障害児保育の環境が整っています。また調理師によるアレルギー食対応もなされ、保護者の要望や個々の園児に対する個別保育も見受けられます。これらの専門性において、更なる個々職員の能力向上を図り、専門研修や職員相互の情報交換、個々の職員にテーマを与え動機付けることによって、保育サービスの質と充実向上につなげることが望まれます。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
<p>当園は、杉並区44保育園の中で、障害児の指定保育園の一つになっています。ホームページ上では障害児などプライバシー保護のため写真など公開はされていません。保育目標に「統合保育」を取り入れ、健常児と障害児、外国籍保護者の児童などによるいろいろなお友達の中で生活ができる保育活動を実施していることが特徴となっています。</p>		
<p>可能性のある園利用希望者に対して見学を受け入れており、希望者のスケジュールに対応できるように随時調整しています。園としては職員全員で、利用希望者の対応を心がけるようにしています。利用者アンケート結果でも見学時の事前説明・入園準備に対しても良い評価結果となっています。</p>		
<p>また、各クラス担任の写真及び名前入りのポスターを保護者等入り口及び各クラスの前に掲示しています。園として保護者にも早く名前を覚えていただく配慮をしています。保護者からの要望として、担任のプロフィールも合わせて紹介してほしい要望(障害児対応の保育経験など)がありますので検討が望まれます。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>認可保育所の為(認証保育所の「重要事項説明書」のような資料は準備していませんが)、杉並区資料の他に、園として独自のわかりやすい「荻窪南保育園のしおり」を発行しています。</p>		
<p>入園利用者に対しては、園独自のパンフレットにより、入園の際に見学者及び保護者等に対して保育目標・内容及び入園時の持ち物、健康管理などの説明対応をしています。保護者が安心できるように全員職員(保育士、調理師、看護師等)による説明を心がけています。</p>		
<p>入園開始時のサービス対応は、更にステップアップを図るために他園の状況を情報収集し、その活用も図りたい園としての要望もあり、準備されています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	4
<p>園の年間活動、職務基準、職員の職務分担、保育に関する年間計画は基本計画に基づく「保育計画」「指導計画:(年間、月間、個別指導計画)」に基づき保育の標準サービスとして計画的に運営されています。また障害児保育の個別指導計画、保育記録による個別対応も可能となっています。健常児食事、アレルギー食事内容の献立表も各文書化され、整備されています。</p>		
<p>常勤・非常勤職員及び障害児を受け持つ職員等の個々の能力に対して、バラツキを意識され、基礎的な保育指導の文章化を課題としてあげていますが、問題が発生した場合の対応は、児童(健常児及び障害児、外国籍保護者の児童など)一人一人の個別的な対応としています。</p>		
<p>障害児保育も含めてた保育標準サービスは、今後も職員会議での職員共通の認識共有、個々のニーズにおける保育指導とした従来の「個別指導計画」による標準的サービスを継続が期待されます。</p>		

4	個別対応の重視	4
<p>児童の個別情報は管理されており、乳児及び障害児については個別指導計画において保育サービスを重視しています。幼児についても個別事情のある場合は、クラスごとの指導計画の中で個別に記録しています。</p>		
<p>保護者からの意見・要望及び日常の入園児の情報伝達等は、連絡帳(0～2歳児)及び保護者(幼児)との面会・電話連絡、送り迎え時の保護者との直接面会時に実施しています。入園児の健康状況などを含む各職員の情報共有化は、連絡帳、児童票・保健記録を利用して、保護者に対し変化状況を伝え、また保護者会において保育サービス内容の説明対応が充実しています。</p>		
<p>申し送り等が必要な場合は、職員会議(臨時1回午後/週、1回定時後/月)で検討事項を審議し、カリキュラムの変更によって次の保育サービス対応を行っています。夕係から朝係への申し送り等も含めて漏れがないように対応をしています。特に重要な申し送りは、赤字で記録伝達されています。</p>		
6	安全管理	3
<p>園医による巡回(1回/週)健康相談があり、また春・秋時に健康診断(1～5歳児:定期検診2回/年)、常駐看護師による常時障害児の対応、予薬の管理を図っています。障害児には児童精神科医(児童心理科医)による2回/月の定期的な往診が実施されています。</p>		
<p>感染症、発作、けが、食中毒等などの対応文書は、杉並区配布の統一文書があります。園独自のマニュアル(対応書)は作成していませんが、「荻窪南保育園のしおり」の中で、健康管理、お願い事項によって保護者も含めて安全管理の協力を図っています。</p>		
<p>施設外状況は、3方向が隣家に面し(1方向のみ道路に面している)であり避難口も1方向という状況から、防犯/安全上の予防策に工夫が望まれます。2階(1～2歳児クラス)のテラス及び階段は問題ありませんが、滑降台利用時(緊急の場合)のサイドが隣家塀と密設されていて落下時の安全対応も望まれます。</p>		
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	4
<p>保護者からの要望及び苦情等の対応は、杉並区で実施している五つ星運動の中のCSの他、園独自のアンケート調査(行事ごと)を実施しており、その結果を資料にまとめたり、クラス会報などで保護者に対し紹介しています。</p>		
<p>日常の保護者からの要望などは迅速に対応することを心がけており、職員全員に対しても一人一人敏感になるように配慮事項としています。アンケート上からも、保護者の満足度が高く、更にステップアップが期待されます。</p>		
<p>園として要望・苦情及びトラブル対応のプロセスは、杉並区配布文書で定まっていますが、日頃の保護者と職員の接する機会(入園児の送迎時)及び「連絡帳」「口頭伝達」「園便り」「クラス便り」「保護者会」などの通常行われているコミュニケーションも要望/苦情等の入るプロセスとなります。保護者の価値観、保育側の価値観のずれが発生しないように対応することを期待します。</p>		

8	地域との交流・連携	4
	<p>地域との交流として「クリーン大作戦」を実施しています。地域の環境保護のため、園児も含め職員と一緒に散歩などに利用した地域のゴミ拾いなど地域利用と地域への貢献、園児にとっても自然に環境情操が図られています。</p>	
	<p>ボランティア(中学校生徒)、また実習生の受け入れが可能となっています。施設外での講師(保育専門)派遣として地域子育て支援等の紹介をしています。</p>	
	<p>地域への貢献は、地域子育て支援の必要性を感じています。地域への貢献としても、児童館又は近隣の地域掲示板などを利用し、入園時によるロックソーランなど紹介したり保育園への見学者を受け入れるようにしています。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
	理由/コメント	
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
	園児個々の理解は、各年齢(0歳～5歳児)の発達に沿った保育サービスとして「基本的生活習慣」表を準備し、「保育計画」に基づく個々園児の特性と生活リズムを考慮に入れた形の「指導計画(年間、月別、個別等)」によって実施しています。そして一人一人の個性を大切に保育を進めています。	
	障害児(自閉症児)の保育は、専門的な研修等に参加し、標準的な知識と技量は備える必要があります。障害の程度にもよりますが、自閉症得意の表情が伺える障害児と男性保育士の関係を拝見することで、よく対応できていると思われま。他の園児とのコミュニケーションができない障害とのことで、今は1対1の様にも思いますが、自然とクラスに溶けているのが印象的でした。	
	アレルギー食の園児が多く、アレルギー食の配慮に関して栄養士及び調理師も含めて対応されていると思われま。しかし献立の内容によっては弁当を保護者側に依頼することもあり、個々の園児に対するアレルギー食の個別調理も可能なサービス面のニーズ対応も望まれま。	
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
	内園調理室を有し、給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理、また食器類は熱風殺菌消毒、おはし類は児童固有に用意し、床に落ちた「おはし」は必ず洗って使用する児童へのしつけもなされています。	
	食事内容は、園長の検食、アレルギー食はお盆に園児の名前を明記し、配膳を間違わない様になっています。残滓調査は、調理師が各クラスを回り、園児の食事様子と残滓確認しています。個々園児の残滓記録はとっていませんが、個々園児の残滓に変化があれば、月1回の職員会議の中で、保育士も含めて栄養面、食欲(アレルギー食等)等を確認し合っています。	
	メニューの調整は、各園の調理師が集まる調整会の場で献立内容の検討をしています。アレルギー対応の園児が多いため、調理も注意して実施していますが、今回の昼食では、園児にとって好きな献立の一つと思われ残滓は殆どありませんでした。	
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	3
	年間行事予定表が組まれており、季節毎に屋内行事や屋外行事が実施されています。特に、誕生会は園児の為に各誕生日に合わせて実施しています。個々の園児が元気な表情で自分の誕生日のことをみんな説明しに来るのが印象的です。	
	施設面(園庭)の雨天後の水はけを工夫することが望まれま。天気の良い日は園児にとって快適と思われま。園庭の狭さも設備の配置による工夫も望まれま。施設が古いこともあり、保護者の視線を配慮する場合は、更なる施設の充実面が望まれま。	
	園児の表情より、職員の保育姿勢は、園児にとって園内での生活を楽しく快適に過ごすことができるように配慮をしているように思われま。これはアンケートからも伺えることができます。	

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、公務員に準ずる形で職務規程にて対応している。常勤・非常職員に対しては、マニュアルそのものはないため、職員会議や日頃のコミュニケーションにて連絡対応しています。</p>		
<p>保育士の自分で気がつかない園児に対する威圧的な言動や行動等が見られた場合の処置は、園長/主査がその時点で指導することとしています。園児の状況についても絶えず保育士より相談があればケース会議で打ち合わせし、対応を図るようにしています。</p>		
<p>各園共通ですが個人情報による個人の指導記録は園保管、1～2歳児連絡帳は保護者と園の間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書等も園内で管理する。個人情報、指導記録を除いて、年度末に消却及び返却する等の守秘義務の徹底を図っています。</p>		
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	3
<p>「行事計画」にて保護者参加の園行事を紹介しています。また保護者とのコミュニケーションは、「連絡帳」「園だより」「クラスだより」等で保護者と連携をとっている他、個人面談及び随時対応を図るようにしています。</p>		
<p>緊急時の連絡(熱、けが等)は、杉並区文書にて対応を図っています。入園児にとっても体調が悪い場合の対応を医務室での静養など常駐看護師による保護者にとって安心できる保育園となっています。また入園児の状況は保護者(家庭、職場等)との連絡をもつことで対応を図っています。</p>		
<p>保育園の役割を保護者や地域へのニーズに対応する姿勢が職員インタビューから受けとることが伺え、障害児保育以外にも緊急一時保育やふれあい保育として積極的に対応する様にしています。</p>		
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
<p>障害児保育の環境が整っています。障害児の個別計画及び「連絡帳」「保育日誌」などに基き個別の対応を図っています。また、常時看護師も常駐し、担当する保育士もその障害児に合わせた保育を実施しています。</p>		
<p>職員に対する専門保育(障害児等)は、障害児指定保育園として杉並区より紹介のある研修計画で対応しています。その研修内容については、職員共有の情報として勉強会を開催し紹介しています。保育園としての障害児に対する姿勢は、健常児及び障害児個々それぞれ異なった個性を重視し、実際の現場における保育を通じた経験を重視しています。</p>		
<p>地域との交流の一環で、保育の専門講師派遣として子育てに関する情報提供や、個別には、保護者からの子育てに関する悩みや相談を職員全員が親身になって対応を図るように園長/主査の思いが伝わってきました。</p>		

上荻保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・169
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・170
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・173

特に良いと思う点		
1	タイトル	「実行するのは私」を軸にした保育姿勢
	内容	「実行するのは私」というスローガンのもとに、全職員が積極的に改善課題へ取り組むようにしており、各クラスの良い面を具体的に取り上げる工夫が見られます。特に、「経験の多い個々の保育士」と平等に「若い保育士の能力開発」を重点にし、実務研修も積極的参加ができるように、話し合いを軸に全職員が応援できる態勢を組んでいる成果が見られます。
2	タイトル	個別対応の重視
	内容	乳児(0～2歳児)及び幼児の健康面及びアレルギー児に対する食事対応等は、園長/主査を先頭に専門職(看護師、調理師、担当保育士、用務員など)による全職員による園児の観察、日常の声かけから状況や変化を相互に伝達し対応できるように配慮されています。また、延長保育を実施する際に各クラスの担任が、保育当日の朝夕の園児の体調等その他申し送り事項を細かく記録し、延長保育担当者に伝えていました。
3	タイトル	地域との密接なつながり
	内容	運動会や夏祭りなど地域住民が準備段階から参加できる行事があり、児童館等の施設を通じて広報しているのでその参加者も多く、地域の人々と交流ができています。また付近の小学校の校庭を借り園児の遊び場とするなど地域と密着しています。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	個々の課題とその改善への取り組み
	内容	個々の課題、問題点は明確に認識されまた改善が図られています。どこまでが達成できていてどの部分がまだこれからなのか、当事者以外にも明らかになるようにすることで、全体の改善が促進され情報の共有化にもつながるのではないのでしょうか。
2	タイトル	保育園情報の充実と家庭とのコミュニケーション
	内容	保護者参加の行事(保護者会、個人面談、夏祭り、運動会)における園児の様子、また園内の園児の様子を「送迎時の保育士からの情報」「連絡帳による情報」など主体で情報提供されています。しかし、園児や保護者の要望・意見がどのように改善に活かされたかの説明があるか、については過半数がどちらともいえないとしていて、認識の落差があるように思われます。
3	タイトル	
	内容	

サービス提供のプロセス項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	3
<p>将来の利用者に対する情報提供は、杉並区準備のホームページ及び作成されている保育園施設案内資料(ガイドブック)への情報提供されています。「入園のしおり」は、将来入園される利用者のための情報として配布されています。</p>		
<p>可能性のある園利用希望者に対しては、事前連絡と直接園側へ申し入れがあり、いつでも受け入れるようにしています。見学は、希望があれば随時受け入れており、基本的には「入園のしおり」による説明・施設内見学の対応となります。</p>		
<p>見学者の増加は、杉並区広報への募集掲載が効果をあげています。しかし、卒園児(約20名)に対し入園希望者が多く、全ての新入園児を期待どおり受け入れることができない状況です。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園説明会の前に、3月には利用者及び保護者との面接や健康診断があります。そして4月に入園説明会を実施し、説明会後はクラスに園児と保護者が一緒に加わり、クラスの雰囲気及び保育に親しむように配慮(「初日の保育参加」)されています。</p>		
<p>入園利用者に対しては、杉並区広報が製作された「入園のしおり」による施設紹介となっています。資料の説明だけでなく、写真やビデオ等によるビジュアル的に良くわかる様に工夫されています。</p>		
<p>入園当初の園児に対する環境配慮は、通常の「児童票」等に整理され、各職員が情報共有できるようにしています。また園児の個別対応に必要な情報は、園長自身も含めミーティング等なども利用して情報の共有及びコミュニケーションを図るようにしています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	4
<p>差のない保育サービス保育として、保育指針だけでなく「指導計画(個別指導計画)含む」作成時に基本的サービスを配慮事項としています。また発達年齢にあった計画書も食事・排泄などの手引き、及び職員の電話対応マナーも、基本は杉並区配布資料に基づきますが、冊子(マニュアル)として整理され保持されています。</p>		
<p>園長/主査がスーパーバイザー(SV)として、子どもの人権を尊重した保育にあたるように職員の自助努力を期待されていますが、児童個々の気持ちを受け入れて、その原因を掴む指導を職員に対して心がけるSVとしての指導が必要です。園児の個別事情や保護者の意見等を取り入れて検討する為に、職員会議及びミーティング等を利用しています。</p>		
<p>職員の保育サービス向上及び臨機応変な対応は、職員会議(随時記録)や勉強会(研修報告など)を通じて輪番制にて議事録を作成し、より良いサービス向上に努めるように配慮されています。</p>		

4 個別対応の重視	4
園児の個別事情及び入園後の個別事情の変化に対し、基本は「連絡帳」を主体にしています。障害児/アレルギー児対応は、関連する情報を指導計画の中で職員が共有できるようにし、児童にあった個別保育サービスの配慮をされています。	
また個別対応として、特に送迎時の保護者との挨拶を交わすこと、声かけによる保護者へのコミュニケーション重視を心がけています。お子さんの様子が保護者に伝わるように、今後の工夫も望まれます。	
乳児(0～2歳児)及び幼児の健康面及びアレルギー児に対する食事対応等は、専門職(看護師、調理師、担当保育士など)による観察、日常の入園児の情報伝達等から対応できるように配慮されています。特に、看護師常駐の保育所として随時園児に対する配慮が保護者にとって安心できる保育園となっています。	
6 安全管理	3
看護師常駐と園医の週1回の巡視による乳児の対応及び観察、体調の悪い子、風邪がみの子、気になる園児への対応は安心です。発熱に対する園児の処置として保護者に対する連絡など手順はしっかりしています。	
感染症、発作、けが、食中毒等などの対応文書は、杉並区配布の統一文書を整理しています。各自職員がそれぞれ必要時に利用でき、また専門職(看護師、調理師、保育士等)も閲覧可能です。看護師を中心に「発達センター」、「医療会」などの健康・配慮事項等の保健マニュアル文書も配布され、安全管理をはかっています。	
施設外状況は、入園正門と園庭2方向の避難口が南側となっている他、施設の北側に1避難口を有して、緊急時の避難通路が確保されています。2階(0歳児クラス)は、テラス及び階段(滑降台含む)の避難通路を有しており、緊急の場合の「児童館」との連絡ドアが利用可能です。個々園児の引き取りカード利用の訓練も実施されています。散歩時の安全管理は非常に気をつけられています。交通安全指導も警察による実地訓練の実績もあります。非常通報(110番)も設置されていて、いざという時は警察より緊急出動される。	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
保護者からの要望及び苦情等の訴えやすい仕組みは、杉並区で実施している五つ星運動の中のCSの他(1回/年)、第三者評価アンケート調査が上げられ、その結果や対応内容は、保護者に対してもフィードバック報告(別個で資料発行:自転車置き場問題など)されています。	
施設と保護者との懇談会(前年度:2回)、また随時園児の送迎時の要望などは、その日のうちに担当が対応したり、内容によっては園長/主査へ伝えるように周知徹底され、園長/主査が対応することになっています。要望や苦情等の対応結果や内容は、内容によって連絡帳・お知らせ・保護者会などで報告するようにしています。	
利用者の苦情は、保育の質を高める「宝」として配慮されています。従って、相手の不満をよく聴くような姿勢に心配りされており、全職員が常日頃苦情対応ができるように、職員と保護者の信頼関係も今後深めていくことが望まれます。	

8	地域との交流・連携	4
	地域との交流は、「夏祭り」「運動会」を中心とした活動が貢献されています。	
	夏祭りを利用したボランティア(20名以上)また実習生(2名)の受け入れがなされ、小中学校(夏休み/春休み)体験学習を通じた将来の進路を決めたり、幼い子ども達を知ることによって地域の次世代子育て支援の良い機会となっています。また「お話しバスケット」「映写会」などもボランティアの支援がなされています。	
	保育園としての地域貢献は、23区ネットワーク(子育てフェスティバル)の中で「銭太鼓演奏」に職員10名を参加させたり、職員の参加意識が認められます。施設外での講師(保育専門)派遣としても、主査、2歳児担任及び看護師が児童館からの要請に基づく「乳幼児・親子向けグループ活動」などに協力支援されています。	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
園の保育サービスは、施設面において、園庭が狭く、散歩や園内のホール遊びが子ども達の発達に寄与できるものとなっています。ソフト面からは園児の個々事情を「指導計画(年間、月別、週別、個別等)」の中で考慮に入れ、施設内の遊具選択を自由にした一人一人の個性を大切に保育を進めています。		
園児の発達を促す要素として、保育環境を整える備品等の整備購入も大事な要素ですが、狭い園庭の遊びや行事の工夫に、全職員が意識を持って検討されることが大事と思われます。担当職員の昼食後において絵本を読んであげたり、紙芝居を見せてあげたり、園児の表現活動、自主性・自発性を促したソフト遊びの工夫をしています。		
一日の保育の流れが静的・動的な遊びを組み入れた配慮を、園児の発育に貢献できます。クラス(幼児クラス)を超えた子ども達の発育に対する職員の話し合える環境は、いろいろな遊びを共有できますので今後とも継続した工夫が望まれます。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	4
内園調理室を有し、給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理、また食器類は温風消毒され、食器の定期的消毒(熱風消毒)を図っています。		
食事内容は、園長の検食により対応されています。乳児及び幼児に対しては、園児の発達状況に合わせた食事に配慮されており、体調に合わせた配慮も心がけるようにしています。アレルギー食も園児の特性に合わせた対応を図っていますが、誤配膳のないように園児の口に入る前まで最後の再確認を担当保育士がおこなっています。		
「献立検討会」による献立表が基準となります。本園では、保育士と同様に看護師さんも園児の様子を見て回る様にしていますが、栄養面、食欲(アレルギー食等)等の確認の他に、昼食時においても園児に対する専門職(調理師)も一体となった食事状況観察の配慮がなされています。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
年間行事予定表は、保護者参加行事・お楽しみ行事、保健行事、地域との関わり行事など全項目にわたって対象と内容が組まれています。		
施設は、園庭が狭いため「散歩」を主体になっていますが、立地条件から交通安全にとっても配慮されています。ボランティアの交通整理もあり、保育園周囲の住民の協力もあって、園児が過ごしやすい環境作りを保っています。いもほり、遠足等の行事に加え、特に園庭における4月「藤見会食」は、園児にとっても自然に触れる一つの行事となっています。		
園内での職員の保育姿勢は、園児一人ひとりの為に個々職員がエネルギーをもって、若いという点もあり積極的に私がやる、職員同志の雰囲気も良く、仲が良くコミュニケーションも良いなど、また専門職(看護師、調理師、用務員)も園児を中心とした全職員が協働で対応されていることがインタビューの中で感じ取れます。		

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	3
<p>プライバシーの保護・人権の擁護に関しては、公務員に準ずる形で職務規程にて対応されています。非常職員(パート職員)に対しては、マニュアルそのものはないため、手引き書の一部を引用し、また日頃のコミュニケーションにて配慮されています。</p>		
<p>児童の人権に対する配慮は、「虐待防止マニュアル」をファイリングしており、地域の連絡会(民生委員、児童委員など)として、児童館が中心となり、保健センター、保育園、小/中学校など地域のネットワークが構築されています。</p>		
<p>個々のプライバシー保護のため、「園だより」「クラスだより」は個人名を出さないように配慮しています。また各園共通ですが個人情報による個人の指導記録は園保管、その他の個人情報記載文書等も園内で管理しています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	4
<p>保護者参加の園行事は、保護者会、個人面談、夏祭り納涼会、運動会となっています。園児の保育の様子は「送迎時の保育士からの情報」「連絡帳による情報」などが主体となっていますが、今後も、園としても更なる工夫(写真やビデオ紹介など)が期待されます。</p>		
<p>送迎時の面会時に保護者からの要望や口頭連絡があります。これらを記録として「問題対応連絡ノート」として残し漏れのない対応を図っています。お迎え時の保護者に対する声かけや日常の職員の保護者に対する一声が、緊密な関係を作る積み重ねと思われる。</p>		
<p>緊急時の連絡(熱、けが等)は、杉並区文書をもとに対応をはかっています。園児にとっても体調が悪い場合の対応が、看護師常駐による十分な対応となっています。また保護者(家庭、職場等)との連絡を保つことも不安を与えないように配慮されています。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	4
<p>担任が実務研修や個別の専門研修を受けて対応されています。また状況観察の巡回指導(3回/年)及び囁託医の診察(1回/週)もあります。</p>		
<p>ふれあい保育の中で「すくすく広場」として子育て支援に貢献されています。緊急時の一時保育も区から要請があれば対応できるようにしており、特に年末保育(29日:23名、30日:15名など)受け入れも特別な対応として貢献されています。</p>		
<p>延長保育指定となっており、更なる保護者事情による送迎時間の変更や遅れ、夕保育時間の延長に対して全職員が快く受け入れています。アンケート上から交通の利便性から延長保育・病後児保育の要望が大きく、十分な職員数の確保も大事な要因となります。</p>		

松ノ木保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・176
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・177
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・180

特に良いと思う点		
1	タイトル	独自の見学対応と紹介パンフレット
	内容	園としては杉並区のホームページ及び保育園施設案内資料の他に、独自の園パンフレット「松ノ木保育園のしおり」(概要、園内見取り図、保育目標、保育園の特色及び独自活動、家庭へのお願い、健康管理について、災害・安全管理上、近マップ、入園後の準備など)にて保育園紹介の情報提供を行っています。園独自の見学受け入れは、園庭を開放し保育園の雰囲気を感じていただくことに心がけています。また、「保健所も離れている」、「隣接する児童館に設備のない」等の背景もありますが、施設内の医務室を利用し身体測定サービスも実施している。
2	タイトル	グループ分担活動による能力向上
	内容	職員の能力向上は、職員に対しては、杉並区の研修計画、専門研修、勉強会、講習会などへの参加を促しています。各クラスでの若い職員とベテラン職員の組み合わせによる相互支援からの能力アップの効果も出ているようです。
3	タイトル	みんな一緒にの保育サービス
	内容	障害児への対応も、障害児と健常児との関係がうまく和がとれていて一緒に仲間に入って過ごしているのが印象的です。自然と受け入れている状況が、成長して行く課程において環境に影響されることが多いですが、将来のノーマライゼーション形成の基礎となることを期待します。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	職員の役割分担と責任委譲
	内容	保育園独自の保育に関わる職務分担表に基づいた個々の責任体制という意識は薄いと思われます。個々の園児や家庭の事情や保育内容、その他、連絡内容等(守秘義務も含めて)について、プライバシーの保護・人権擁護などの観点から、職員の専門的研修・勉強会などによる周知徹底と向上をはかる必要があります。
2	タイトル	要望・苦情・トラブルへの適切な対応
	内容	園として要望・苦情及びトラブル対応については、保護者の価値観、保育側の価値観がずれることが多分に発生することがあり、苦情として現れることがあります。対応は迅速にする必要が寛容ですが、保護者側の立場に目線を合わせて、要望が出しやすい対応ができる工夫や保護者の受付対応に関する手引等の作成、整備による職員のスキルアップも必要と思われます。
3	タイトル	施設安全 / 防犯対応の工夫
	内容	2階(1～2歳児クラス)は、児童館の併設、テラス・階段・昇降台の確保、保育園としては児童館側・園庭側・道路側・民家庭側への四方の避難経路が確保されていますが、昇降台利用面の不安、避難経路が逆に不審者の侵入路ともなり得る可能性があります。通用門及び玄関は、普段は入口施錠及びインターホーンで対応していますが、更なる防犯対策の配慮が必要と思われます。

サービス提供のプロセス項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
園としては杉並区のホームページ及び保育園施設案内資料の他に、独自の園パンフレット「松ノ木保育園のしおり」(概要、園内見取り図、保育目標、保育園の特色及び独自活動、家庭へのお願い、健康管理について、災害・安全管理上、近マップ、入園後の準備など)にて保育園紹介の情報提供を行っています。		
園独自の見学受け入れは、園庭を開放し保育園の雰囲気を感じていただくことに心がけています。また、「保健所も離れている」、「隣接する児童館に設備のない」等の背景もありますが、施設内の医務室を利用し身体測定サービス(毎週水曜日)も実施しています。		
可能性のある園利用希望者に対しては、0～3回/月程度の見学受け入れがあり、見学者に対しては園独自のパンフレット「松ノ木保育園のしおり」による説明及び施設内外の見学も可能となっています。見学の対応はいつでもできるように随時調整受け入れしています。		
2	サービス開始時の対応	4
杉並区の資料及び分かり易い図柄などを取り入れた園独自のパンフレット「松ノ木保育園のしおり」等が整備されています。		
現状、入園利用者の保育サービスに対する誤解などは発生しておらず、利用者が安心して預けられるように説明し、特に園児受け入れ時の声かけや保護者会による対応を心がけています。		
1～2歳児の保護者(お母さん)は、殆ど働いている人が多いことから、一日の児童の過ごし方、慣らし保育、面接時の意向などを職員会議・ケース会議・個別面接などを通じて支援しています。また保護者との信頼関係を更によくしていく姿勢が感じられます。		
3	標準的サービス水準の確保	4
園の年間活動、保育に関する年間計画は、基本計画に基づく「保育計画」「指導計画」(年間、月間、入園児個別指導計画(各1～5歳児))によって標準的なサービス水準を確保しています。個々の園児に対しては、日常保育、入園児個々の保育記録、連絡帳による個別対応しています。特に一部の3～5歳児においては、「連絡帳」を活用しています。		
職員の保育サービス向上に関しては、園児の「保育日誌」「児童票」「個人記録」などを定例のケース会議(水曜日)や職員会議を通じて話し合ったり、日頃の行事・活動もグループ毎に対応をはかるように指導しており、その成果や問題点なども職員会議などで個別に確認し共有できるようにした標準的サービスを確保しています。		
保育に関する標準的サービスの他に、保護者の勤務状態を考慮して、個々の情報提供として「連絡帳」利用を3～5歳児まで広げて有効に利用しています。従って、絶えず保護者とのコミュニケーションを図る姿勢が見受けられます。		

4 個別対応の重視	3
1～2歳児は個別指導及び記録を有し、児童にあった個別保育サービスを重視しています。3～5歳児においても、必要時にクラス指導計画に一部個々の園児に合わせた保育指導の配慮や申し送りをするなど、個人に合ったサービスの確保を心がけています。	
お勤めされている保護者が多いため、保護者の意向を個別指導に反映する工夫として「連絡帳」及び「ホワイトボード」を有効に活用しています。さらに送り迎え時等の直接コミュニケーション、保護者がお迎えに遅れた場合の延長保育も随時対応されています。	
障害児への対応も、障害児と健常児との関係がうまく和がとれていて一緒に仲間に入って過ごしているのが印象的です。自然と受け入れている状況が、成長して行く課程において環境に影響されることが多いですが、将来のノーマライゼーション形成の基礎となることを期待します。	
6 安全管理	3
園内の医務室は、具合が悪い子、風邪ぎみの子、体調が気になることがある時等は、体調が悪い園児の対応として利用していますが、看護師のいない点について、身体的、怪我、事故等の対応が不十分ではないかと園側として感じています。特に与薬についても杉並区の「与薬の取り扱い」、「与薬申込書」、「与薬確認書」の手順をよって対応しています。	
感染症、発作、けが、食中毒などの対応は、園独自のしおり及び一般的な対応文書はあります。また、嘱託医による春、秋時に健康診断(定期検診2回/年)行われています。	
2階(1～2歳児クラス)は、児童館の併設、テラス、階段、昇降台の確保、保育園としては児童館側、園庭側、道路側、民家庭側への四方の避難経路が確保されていますが、昇降台利用面の不安、避難経路が逆に不審者の侵入路ともなり得る可能性があります。通用門及び玄関は、普段は入口施錠及びインターホーンで対応していますが、更なる防犯対策の配慮が必要と思われます。	
7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
保護者からの要望(苦情)の吸い上げは、児童の送迎時の口頭伝達、保護者会(5月～6月及び2月～3月)、個人面談(11月)が主となっています。特に「連絡帳」は年長組園児も一部対応しており、クラス毎に掲示している「ホワイトボード」も保護者から良い評価を得ています。	
個人面談、保護者会、連絡帳及びホワイトボードなどにより、日常の保護者からの要望などは随時対応していますが、アンケート上では表面に出ていない保護者の要望、苦情が出やすい雰囲気不足しているように思われます。本来の苦情が出やすい仕組みの工夫が必要と思われます。	
園として要望・苦情及びトラブル対応については、保護者の価値観、保育側の価値観がずれることが多分に発生することがあり、苦情として現れることがあります。対応は迅速にする必要が寛容ですが、保護者側の立場に目線を合わせて、要望が出しやすい対応ができる工夫や保護者の受付対応に関する手引等の作成、整備による職員のスキルアップも必要と思われます。	

8	地域との交流・連携	3
	<p>児童館が併設されており、小学生等の訪問交流が実施されています。また、園行事を利用し、近隣の住民へ収穫のあった「さつまいも」等を提供したり、保育園周囲の地域交流も図っています。</p>	
	<p>ボランティア(小、中学校生徒)、また学生研修・実習生の受け入れも可能となっており実施されています。</p>	
	<p>地域子育てセンター的機能は有していないため、地域の要望に対する支援ができない状況となっていますが、園内の保育専門家として、学習会/講演会などで代表で乳児の保育に関しての情報提供などを実施協力しています。また、園長、主査も将来の潜在する利用予備者に対する保育サービスの一環として必要ではないかと考えています。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
各年齢(1歳～5歳児)の発達に沿った保育サービスは、「保育計画」に基づき、個々の入園児の特性を理解し生活リズムを考慮に入れた形の「指導計画(年間、月別、個別等)」によって実施されています。		
また1～2歳児は「連絡帳」により、また、3～5歳児は事情のある児童に関しては「連絡帳」及び個別面談により家庭とのコミュニケーションを図ることで児童の発達に関して情報を提供しています。		
園内の保育指導は、すべて指導計画に基づき実施されています。発達の気になる児童については保護者との個別面談で連絡をされていますが、1～2歳児のおむつからトイレへの誘導についても園児の個々の成長度合いをよく観察し、無理強いせずその子に合わせた保育指導を心がけています。トイレでは入園児用と職員用に区別され、手洗用石けんが準備されていて衛生面に気をつけています。子供たちの表情からは自由活発な表情が伺えます。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
園内1階に内園調理室を有し、給食は栄養士(杉並区)及び調理師(園内)による衛生管理、また食器類は煮沸消毒、おはし類は児童固有に用意し、床に落ちた「おはし」は必ず洗って使用することや食事後の歯磨きもしつけとして配慮されています。		
月1回の職員会議の中で、保育士も含めて栄養面、食欲(アレルギー食等)等を確認しています(障害児)。残滓調査は調理師さんが各クラスを回り視覚調査をしています。メニューの検討については献立会(44園)による調整を栄養士さんも含めて定期的に実施しています。個々の園児の食事変化があれば連絡帳又は口頭での保護者連絡も配慮されています。		
食事内容は、栄養士(杉並区)による食事内容が決められおり、月1回の献立表が基準になっています。園内調理ですが、食事内容については、保護者の園児送迎時に展示食を園庭側で確認できるようにしています。園独自の行事(交流会等)等から献立変更がある場合も可能となっています。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
年間行事予定表が組まれており、園目標に沿って季節毎に屋内行事や屋外行事として、「運動会」、「夏まつり」、「プール開き」及び「サツマイモ掘り」、「焼いも」、近隣の公園などへの「遠足」や「プラネタリウム見学」などの行事を取り入れて保育児の体験学習を実施しています。		
自然に触れることを主体に、植物、金魚や昆虫(カブトムシ)などの関心が強く、園内に昆虫箱も設置して年長組の観察体験なども楽しい園児の生活となっています。また、誕生会は、園児の為に各誕生日に合わせ、誕生会及びお楽しみ会を実施しています。		
園庭内外での遊びについても個々の園児の気持ちを受け止めることを優先するように配慮しており、お昼寝についても個々の園児の生活リズムを配慮し、体調に変化がある場合は施設内の医務室を利用し、落ち着かせるように個別保育に配慮しています。		

4	<p>プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)</p>	3
<p>個々職務の責任は、公務員の職務規程などによっています。プライバシーの保護・人権の擁護に関しても公務員の職務規程にて対応しています。職員に対しては、マニュアルそのものはないため、職員会議や日頃のコミュニケーションにて連絡対応しています。</p>		
<p>保育園独自の保育に関わる職務分担表に基づいた個々の責任体制という意識は薄いと思われます。個々の園児や家庭の事情や保育内容、その他、連絡内容等(守秘義務も含めて)について、プライバシーの保護・人権擁護などの観点から、職員の専門的研修・勉強会などによる周知徹底と向上をはかる必要があります。</p>		
<p>個人情報による個人の指導記録は園で保管し、1～2歳児連絡帳は保護者と園の間で情報交換ツールとして管理し、その他の個人情報記載文書等は園内で管理しています。個人情報は、指導記録を除いて卒園時に返却管理するなど守秘義務の徹底を図っています。</p>		
5	<p>園と家庭との交流・連携が緊密に行われている</p>	3
<p>家族参加の園行事への参加は、「年間行事予定表」にて保育参観に参加希望を保護者へ伝えていますが、また、ろいろな方法で保護者へ連絡し、「連絡帳」、「ホワイトボード」、「園だより」及び「クラスだより」等で保護者と連携をとっている他、個人面談においても随時コミュニケーションを図っており、お勤めされている保護者の参加も多いようです。</p>		
<p>特に、ホワイトボードにより入園児の保育の様子が保護者へ提供されていますが、「園便り」においても、保護者の意向も踏まえた「園便り」作成という工夫として取り入れ、園独自の又は保育士独自の価値観に偏らないように今後の検討課題として配慮していくことも必要と感じられます。更にクラス全体の状況を保護者へ伝えられるように、保護者とコミュニケーションをはかることができる工夫、機会を期待します。</p>		
<p>個々の園児に対する緊急時の連絡(体調、怪我等)は、「松ノ木保育園のしおり」にて各保護者へ説明しており、保護者(家庭、職場等)との連絡をもつことで対応をはかっています。保護者からの問い合わせに対しても、緊急時の病院の紹介や保護者に対する支援も対応するように配慮しています。また、個々の園児の体調に合わせた対応に配慮しています。</p>		
6	<p>特別保育等保護者の多様なニーズに対応している</p>	3
<p>園児を預かる際に、児童の状況を保護者から口頭(又は「連絡帳」)ではあるが伝達を受け、職員へ申し送りをはかっています。アレルギー児・障害児を受け入れています。</p>		
<p>延長保育に対する保護者の要望は強いが、延長保育は行われておりませんが、保護者の要望により迎えがあるまで児童をの預かっています。園としては、「ふれあい保育」や「緊急一時保育」等の対応も可能な限り受け入れています。更にサービス事業拡大として「延長保育」、「障害児保育」を職員の能力開発を含めた形で実施したい意向があげられていますが、杉並区全体の保育計画と調整が必要となっています。</p>		
<p>児童館が保育園の隣に併設されており、地域における相互の交流、協力関係はできていると思われます。地域における子育て相談は、可能な限り個別に相談は園長、主査及び職員も含めて対応されています。園としても子育て支援の役割(園庭開放や身体測定など)を実施してきており、今後も継続されていくことが大事であると思われます。更に保護者や地域のコミュニケーションを図る点から、保護者や地域の子育てに関する親たちの希望について、情報収集することも必要と思われます。</p>		

阿佐谷北保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・183
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・184
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・187

特に良いと思う点		
1	タイトル	職務分担を超えた職員同士の協力
	内容	役割分担にとらわれず共同して業務にあたっています。用務職員が下駄箱を自主製作したり、ベテラン調理職員が定年後もパート勤務しているなど、ベテラン職員の積極的な貢献が顕著です。
2	タイトル	広い園庭をはじめとして自然物にあふれている
	内容	広い園庭があり、園児がのびのび遊ぶことができます。また、その広さを活用した種類の遊具も充実しています。室内にも園児が公園への散歩の際に収集した木の実や葉っぱ等の自然物等があふれており、園児自らが自然とふれあい、発見することを尊重しています。
3	タイトル	積極的な自主活動
	内容	カウンセリングに関する勉強会の費用を自ら出し合い自主的に開催するなど、保育に対する職員の意欲的な姿勢が強く感じられます。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	同じレベルでの安全管理
	内容	安全管理には非常に気を使っており、地震で引出しが開いてしまわないような工夫や机の角面にスポンジでカバーをつけるなど細かく配慮しています。しかしその一方では、併設している敬老会館の扉が常時施錠でなかったり、コマ遊びのコマの散乱、園庭のマンホール等の段差があります。事故につながることをないよう見直しが必要です。
2	タイトル	見直しサイクルの確立
	内容	保育目標を達成するための具体的な行動計画として指導計画を作成し、その実施状況を記録することが必要です。次に記録から行動計画の実施が十分か否かを判断し、さらに目標達成に対する行動計画の有効性を評価して、必要な場合には行動計画を変更するという見直しのサイクルを実践することが重要です。
3	タイトル	マニュアル等文書の整備
	内容	現在は職員同士の協力によって円滑に回っている業務もありますが、「保育のばらつき」を減らし常に一定のサービスが行えるよう、マニュアルや手順を文書化してみたいかがでしょうか。ベテラン職員が培ってきたノウハウ、現場の職員が保育の業務のなかで見つけた「気付き」、これらが文書化され共有化されていけば、より一層のサービス向上が図られるはずです。

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
<p>保育園の事業を説明し、園を知ってもらうための園内見学を実施しています。その際は園長、主査、担任を持っていないフリーの保育士が対応しています。なお、当園は障害児園であり、入園時の説明においては保護者に対して過大な期待及び不安を感じさせないよう配慮しています。</p>		
<p>保健所、学校、児童館などへの園だよりの配布、ふれあい保育の実施などにより、外部の方に園を知ってもらう機会を設けています。</p>		
<p>幅広い情報提供は、利用者のみならず地域への貢献にもなりますので、園だよりの配布等は今後も継続的に行われることを期待します。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>入園当初の園児には、「慣らし保育」を実施しています。通常は1週間を目処としていますが、園児ごとの様子に応じてきめ細やかな対応を行っています。</p>		
<p>入園時に園に提出する児童票には園児の個別事情(入園前の発育状況、食物アレルギー、緊急連絡先等)が記入できるようになっていて、個々人に対応した保育が行われる基盤を提供しています。この児童票は職員間で共有化されていて、職員の対応にばらつきがおきないようにしています。</p>		
<p>4月に行う入園説明会では、保護者の要望にこたえて保護者への説明の時間を長くとしています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>日常の保育は杉並区が作成した手順に基づいています。改正があった場合は手順書の差し替えを行うとともに園長から職員へ説明を行い、変更が速やかに反映されるようにしています。</p>		
<p>年度目標である保育計画があり、それに続く形で指導計画(月、週)を立てています。個別の計画は職員会議や日々の保育での気付きを反映させるとのことですが、目標を達成するために具体的に何をやるかを、より明確にすることが必要と思われる。</p>		
<p>個々人の手順がばらばらだとサービスを受ける側の不満につながる可能性があります。「何をやるか」を標準化することも大切ですが、「どうやるか」の標準化を追求すれば利用者満足のより一層の向上が図れるでしょう。</p>		

4	個別対応の重視	3
	個別事情は入園時に保護者の方に書いていただく児童票で共有化されていて、変更があった場合は当該クラスだけにとどめず全体で共有しています。	
	2歳以下の園児については、個別に指導計画を作成しています。作成にあたっては児童票をはじめ園と保護者との間の連絡ノートの情報を利用しています。	
	3歳児以上の園児に対しても、朝夕会えない保護者等特に必要な場合には連絡ノートを作成しています。	
6	安全管理	3
	高所の観音扉の引き出しにはストッパーをつけて、地震があっても開かないように工夫しています。また、乳児室では机の角面にスポンジでカバーをつけるなど安全面に対して細かく配慮しています。	
	併設している敬老会館とを仕切る2階の鉄扉は常時施錠される体制にはなっていませんでした。防災上と防犯上の観点から見直しが必要と思われます。	
	児童票に園児一人一人の保護者の緊急連絡先、かかりつけの医者名を記入できるようになっており、万が一事故が起こった際にも連絡体制は完備されています。	
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	3
	要望・苦情・トラブルの受付担当、解決責任者を定めています。	
	苦情対応はできるだけ早くをモットーとしており、職員に関する問題では該当する職員を同席させて素早く問題の解決を図るようにしています。	
	「苦情・要望のポスト」を設けていますが、そこへの提出はなく機能していませんでした。表面化してない苦情・不満をいかに汲み取るかが課題といえそうです。	

8	地域との交流・連携	3
	<p>昨年は地域の方々が参加できる行事として「るるん秋祭り」(運動会)を行いました。</p>	
	<p>ボランティアセンターを通じて、ボランティア学生を受け入れています。</p>	
	<p>杉並区立第九小学校子育てネットワークの活動に参画しています。</p>	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
	「子供が遊びこめる環境作り」を目指して自然物とのふれあいに重点を置いています。広い園庭、周囲の公園で採集した自然物(木の実、落ち葉等)を園内での遊びに利用するなど、園児自らの「発見」を尊重しています。	
	各保育室には自由遊びのコーナーが設けられています。誕生会では保育士さんの楽器演奏が行われていました。	
	園庭にはジャングルジム、すべり台、ブランコ等があります。夏にはプール遊びも行っています。	
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
	食事のメニューは杉並区が設定した献立表に基づいています。園内に調理室があり、そこで昼食もおやつも調理されています。また、残さい調査を毎日実施し、その結果を区の献立会議に反映させています。	
	アレルギーがあるお子さんのためのアレルギー食にも対応しています。また、0歳児用にはやわらかさに気を付けるなど年齢に応じた対応を行っています。	
	食事はみないっせいに「いただきます」をして食べ始めるようにしていますが、食事の終わりはばらばらで終わった順に席を立てていました。	
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
	保育所内は3S(整理・整頓・清掃)が行き届き、過ごしやすい環境を維持しています。	
	付近の公園によく散歩に行きます。散歩に行った先で見つけた自然物を園内の遊具に利用するなど園児の発見を尊重しています。	
	誕生会を0～5歳児までそれぞれの子どもの誕生日に当日行っています。評価訪問当日の誕生日会ではバイオリン演奏がありました。	

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
	呼び捨て禁止等言葉遣いには配慮しています。	
	新規の職員に対し守秘義務に対する指導を行っています。	
	個人情報についての苦情はありません。日々の細かい部分については、その都度対応しています。	
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	3
	保育参観時に親子で遊んだり、10月の「るんるん秋祭り」(運動会)等の行事があります。また、保育への参加や個人面談は常時可能です。行事への参加が出来るだけ可能なよう開催日には配慮しています。	
	園だより・クラスだよりを発行して園での様子を保護者に知らせています。ただし、クラスだよりの発行回数はクラスによりばらつきがあります。園やクラスの様子を知らせることは園としての意図をもった活動であるので、発行回数を統一した方がたより発行の効果がよりあがると思われます。	
	保護者とは連絡ノートを通じて情報のやり取りを行っていますが、入園当初の園児に対しては特に細かく記述するようにしています。連絡ノートは2歳児までは全員が対象であり、3歳児以上は朝夕会えない保護者等特に必要な場合にのみ行っています。	
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	障害児保育を行っています。他の園児と一緒にいるなかでよい相互影響が生まれるような環境作りを心がけています。	
	緊急一時保育を受け入れています。	
	突発的なニーズへの対応もはかって行きたい。	

久我山保育園

掲載内容

- ・ 「特に良いと思う点」「特に改善する必要があると思う点」・・・190
- ・ 「サービス提供のプロセス項目」評価調査結果・・・・・・・・・・191
- ・ 「サービスの実施項目」評価調査結果・・・・・・・・・・194

特に良いと思う点		
1	タイトル	利用希望者への見学対応サービス
	内容	園長、主査は、将来の利用者の見学に対応するため、職員に対して見学時を想定したロールプレイ教育を行い、見学者に対するサービスを行っています。また、将来の利用者となる可能性のある人の見学は、これまで5～6回/月の実績があります。
2	タイトル	地域とのホットな交流
	内容	敬老会館利用者とのダンス、踊り、太鼓の披露、手作りキーホルダーのプレゼントなど交流、ポスターを用いた夏祭り、運動会への呼びかけ、ボランティア、近隣中学校からの研修生の受け入れなど積極的な地域との交流に努めています。
3	タイトル	改善への積極的な取り組み
	内容	杉並区が取り組んでいる五つ星CS運動を通じて実施したCSアンケート調査から得た課題を、前年度の実施結果による課題を含め、平成15年度チャレンジプラン(行動計画)として取り組んでいます。具体的なチャレンジプランの一つとして、前年度実施結果による課題(室内環境づくりの更なる充実、保護者・地域住民へのもう一步踏み込んだ主体的対応)、CS調査による課題(働く親に対する理解とフォロー、保育内容について)を掲げた“ひまわりスマイルプラン”の取り組みを行っています。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	個人情報の取り扱い文書の整備
	内容	杉並区共通のプライバシーの保護に関する文書は整理されていますが、その文書を基に職員に対し、職員会議や研修により周知しています。昨今の情勢を踏まえ、更に園独自の文書化と周知徹底をはかる工夫が望まれます。
2	タイトル	安全対策への取り組み
	内容	防災訓練は、毎月1回実施していますが、防災応援などの地域との連携体制の強化が望まれます。また、園への外部からの侵入に対する安全対策については、利用者アンケートの結果も考慮に入れて、更に強化することが望まれます。
3	タイトル	園業務の文書化
	内容	杉並区が作成したマニュアルや文書は整理されていますが、更に正確に職員間の引き継ぎ、連絡及び情報が伝わるような園独自の手順書、マニュアルなどの整備が望まれます。

サービス提供のプロセス項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	サービス情報の提供・案内	4
<p>保育園の塀に「遊びにきてね」の看板を出してPRに努めています。保育園独自のリーフレットを作成し、近隣の児童館、保健センターに置かせてもらったり、散歩時に差し上げて、積極的にPRに努めています。</p>		
<p>入園希望者には、常時杉並区共通の「保育園入園のご案内」を、3月の面接時には、杉並区共通の「保育園のしおり」及び園独自の「保育園のしおり」を入園内定者に配布し、説明を行い、情報の提供をしています。</p>		
<p>園長、主査は、将来の利用者の見学に対応するため、職員に対して見学時を想定したロールプレイ教育を行い、見学者に対するサービスを行っています。また、将来の利用者となる可能性のある人の見学は、これまで2～3回/月の実績があります。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>入園当初の“なれ保育”について、ならし保育を久我山保育園独自の“なれ保育”と称し、新入園児の不安をなくすような方法を職員同士で十分に打合せ検討を行って、出来るだけ“なれ保育”の時間を短くすることに努めています。</p>		
<p>入園時の重要な説明事項は、明文化され、保護者に配布されています。4月の保護者への説明会では、重要事項、保育園の理念や方針、園の概要、園との連絡、お願い事項について説明を行っています。新入園児に保護者から給食を食べさせていただき、食べてる様子を把握していただいています。</p>		
<p>入園時に保護者から得た入園前の状況、発育状況、その他の情報が児童票に記録されています。また、これらの情報は、職員間に周知され保育サービスに反映されています。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	4
<p>園長が、スーパーバイザーとなり、各クラスを巡回して日常の保育状況を把握するとともに、必要に応じて保育士への指導を行い、保育の標準的サービス水準の確保に努めています。</p>		
<p>園全体の保育計画については、入園時から卒園時までの各年の保育の基本計画が作成されています。また、指導計画は、年毎、期毎、月毎、週毎のものが作成されています。保育計画の作成は、職員がプロジェクトに参画する方式で行っています。</p>		
<p>杉並区が取り組んでいる五つ星CS運動を通じて実施したCSアンケート調査から得た課題を、前年度の実施結果による課題を含め、平成15年度チャレンジプラン(行動計画)として取り組んでいます。具体的なチャレンジプランの一つとして、前年度実施結果による課題(室内環境づくりの更なる充実、保護者・地域住民へのもう一步踏み込んだ主体的対応)、CS調査による課題(働く親に対する理解とフォロー、保育内容について)を掲げた“ひまわりスマイルプラン”の取り組みを行っています。</p>		

4	個別対応の重視	3
園児の入園時に個別面談等で得た個別情報から卒園までの各年の個別情報が、児童票に記録され、園児一人ひとりに個別対応ができるように整備されています。		
0～2歳児の乳児組については、個別指導計画が作成され、これに基づいて保育が行われています。また、幼児の個別指導計画については、特に必要な場合に作成するようになっています。		
園児の個別指導計画については、保護者との個人面談(1～3回実施/年)から得た情報を基に、園長、主査、職員による会議を通じて作成され、職員間で一人ひとりの園児の情報を共有しています。		
6	安全管理	3
感染症、発作、けが等については、園独自のものはありませんが、杉並区が発行している“健康管理マニュアル”によって対応しています。また、小児科、内科の嘱託医が年間24回の診察を行い、積極的に健康管理に努めています。		
日常の園児の散歩時には、携帯電話、防犯ベルを携帯して緊急時の対応策を講じる等、屋外での活動時の安全管理に配慮していることが感じられます。		
火災、防災訓練は、近隣の住民も参加して、毎月1回実施していますが、防災応援などの地域との連携体制の強化が望まれます。また、園への外部からの侵入に対する安全対策については、利用者アンケートの結果も考慮に入れて、更に強化することが望まれます。		
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	4
保護者からの意見や要望を把握するため、懇談会を行っています。前年度の開催数は3回実施しています。		
保護者に対し、区のCS調査、第三者調査によるアンケート調査を実施して要望や苦情を聞いています。杉並区が取り組んでいる五つ星CS運動を通じて実施したCSアンケート調査から得た課題を、前年度の実施結果による課題を含め、チャレンジプラン(行動計画)として取り組んでいます。また、その要望、苦情を職員に周知し、対応策を検討するなど対応に努めています。		
苦情対応については、杉並区が中心となって行っている苦情対応体制により、対応しています。園独自の要望や苦情対応の手順書や文書の整備が望まれます。		

8	地域との交流・連携	4
	園と併設の敬老会館利用者と年長児が2ヶ月に1回集会形式で、ダンス、おどり、太鼓などを通して交流を図っています。また、園児の手作りによるキーホルダーをプレゼントしたりして、敬老会館利用者の方も喜んでくれているようです。	
	園の行事である「夏祭り」、「運動会」、「おもちゃで遊ぼう会」のポスター掲示を行い、地域の人に参加を呼びかけ地域住民との交流等に積極的に努めています。また、地域の人を対象にした催しを前年度は、4回開催しています。	
	ボランティア、近隣中学校からの研修生の受け入れを行っています。ボランティアや学生の受け入れ体制は十分整っています。前年度はそれぞれ3名を受け入れ実績があります。	

サービスの実施項目

	共通評価項目	評価
理 由/コメント		
1	子どもの発達を促すための支援が行われている	4
子どもの発達を促す支援は、園児一人ひとりの状況について理解を深めるため、クラス間、担任間でその状況について毎日ミーティングを実施して対応しています。		
季節のうたを含めたうたを歌う、楽器を使う(カスタネット、タンブリン、太鼓等)、いろいろな曲を聴く、リトミック(リズム遊び)を行い、多様な表現活動に努めています。この園の特長として、特にピアノを使ったリズム遊びは、この園の特長としてあげています。		
乳児には、乳児期を重要として自主性、自発性を尊重した遊具を整備しています。遊び時間の配分や遊び場所についても工夫を凝らし子どもの発達を促すことに努めています。		
2	栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している	3
栄養バランスを考慮して杉並区の栄養士が統一メニューを作成しています。給食は、園内の調理室で統一メニューを基に調理され、配膳されています。昼食時の園児の様子も美味しそうに食べていました。また、アレルギー対象児に対する除去食も行っています。		
調理メニューは杉並区が統一的に作成したものになっています。また、限られた統一メニューの中で、献立に季節感を盛り込むことや品数を増やすことへ努めています。		
0歳児の食事は、家庭や個別の食事のリズムを尊重する等、園としての配慮がされています。		
3	園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	4
園が近隣の畑を借りて、ジャガイモやブロッコリー等の野菜作り、園庭での草花植えを通して園児が自然とふれあう機会を多く設けて園内の生活に充実感を持たせるように努めています。		
保育園独自のペットボトルを再利用した草花の栽培に取り組んでいます。また、栽培している草花の種まきや芽が出てきた時など花が咲くまでの間、親子が一緒になって楽しめるように配慮されています。このペットボトル栽培は、近隣の住民の方からも好評で、毎年楽しみにしているそうです。		
衛生管理マニュアル、看護師からのアドバイスを基に園内衛生管理に努めています。卒園間近の園児のお昼寝時間は、徐々に少なくし、小学校生活への対応に努めています。		

4	プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	3
園独自のものではないが、虐待防止マニュアルが整備されています。また、虐待に対する区の民生員及び児童委員との相談体制も出来ています。		
園独自のプライバシーの保護に関する文書はありませんが、区からの文書を基に職員に対し、職員会議や研修により周知しています。昨今の情勢を踏まえ、更に園独自の文書化と周知徹底をはかる工夫が望まれます。		
園長、主査は、園児への“ことばかけ”に関して、「打合せ会」や「職員会議」を通じて職員に指導を行っています。園として、更に徹底を図るため指導に努めて行く考えです。		
5	園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	3
保護者の勤務先の状況により、お迎えの時間に園児を迎えにこられないなど事情(就労形態)や保護者の多様な価値観を考慮した緊急時の延長保育に柔軟に対応する配慮がなされています。		
園と家庭との交流、連携が緊密に行われているかについては、保護者会を年3回開催するとともに、「園だより」、「保健だより」を毎月、「クラスだより」を年6回を目安に発行して、保護者とのコミュニケーションに努めています。		
延長保育の更なる充実を図るために園長、主査を始めとして、検討を行っています。これらについては、杉並区との調整を行う必要があります。		
6	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
利用者のニーズに応じた母親の出産などによる緊急一時保育の受け入れを行う配慮がなされています。また、体験保育についても受け入れを行い、これまで3組の実績があります。		
利用者のニーズに応じて、延長保育を受け入れる体制が出来ています。実際に実施実績がありますが、更なる充実を図るために園として検討を進めています。		
病後児保育などの保護者の多様なニーズに応えるための情報提供を行っています。		

付属資料 1

保育園サービス現況調査（認可）

（利用者調査票）

保育園サービス現況調査（認可）

以下の質問に、順にご回答願います。

問1．現在ご利用の保育園に通っているお子さんの性別・クラス、兄弟数、在園期間をお聞かせください。
 （お子さんが複数いらっしゃる場合は、一番年齢の低いお子さんのことをお書き下さい） < は各1つ >

性別 1. 男 2. 女	クラス 1. 0歳児クラス 2. 1歳児クラス 3. 2歳児クラス 4. 3歳児クラス 5. 4歳児クラス 6. 5歳児クラス
兄弟数(回答対象の園児本人を除く) 1. 0人 3. 2人 2. 1人 4. 3人以上	在園期間 1. 1年未満 3. 2～3年未満 5. 4～5年未満 2. 1～2年未満 4. 3～4年未満 6. 5年以上

問2以降の質問には、一番年齢の低いお子さんのことについてご回答ください。

まず、入園・保育園運営方針について、おうかがいします

問2．現在利用している保育園を選んだ理由は何ですか。 < はいいくつでも >

1. 自宅から近い 2. 利用している駅から近い 3. 兄弟がいる(現在通園中または卒園した) 4. 評判が良い 5. 行事や子育て支援(園庭解放、各講座)に参加した時の印象が良かった 6. 見学した時の印象が良かった	7. 園の方針に共感した 8. 開園時間が長い 9. 利用したいサービスを実施している (具体的に: _____) 10. 区にすすめられた 11. 空いているところが他になかった 12. その他(_____)
--	---

問3．入園・保育園運営方針について、どのように感じていらっしゃいますか。
 現在ご利用の保育園についてお答えください。 < は各1つ >

		はい	どちらともいえない	いいえ	該当しない
事前情報収集	1. 保育園での一日の過ごし方や保育内容に関する必要な情報を提供してくれた	1	2	3	
	2. 見学者の都合や要望に配慮して見学を受け入れてくれた	1	2	3	4
事前説明・入園準備	3. 入園説明や、園の子どもたちの様子を見て、子どもを預けることの不安が軽減した	1	2	3	
	4. 入園時に揃えるものや準備することの必要性について、理解できた	1	2	3	
理念方針	5. 保育園運営の基本的な考え方(目標・方針)には納得している	1	2	3	4 (知らない)
	6. 日頃の保育サービスは、職員の行動等により保育園運営の基本的な考え方(目標・方針)と一致している	1	2	3	
地域	7. 行事や施設開放等を通して、地域住民との交流を図っている	1	2	3	

問4．入園・保育園運営方針について、どのように感じていらっしゃいますか。

< 1つに >

大変満足	満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	大変不満
1	2	3	4	5	6	7

次に、施設・環境について、おうかがいします

問5. 施設・環境についてどのように感じていますか。

< は各1つ >

		はい	どちらともいえない	いいえ
施設環境	1. 戸外遊びのできる園庭(またはそれに代わるもの)が確保されている	1	2	3
	2. 子どもが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気である	1	2	3
	3. 子どもの発育や意欲を促すような遊具・玩具が十分に用意されている	1	2	3
	4. 遊具・玩具等が安全に利用できるようになっている	1	2	3
	5. 園内は清潔に保たれている	1	2	3
	6. 外部からの侵入に対して安全な対策がとられている	1	2	3

問6. 施設・環境について、どのように感じていますか。

< 1つに >

大変満足	満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	大変不満
1	2	3	4	5	6	7

毎日の保育について、おうかがいします

問7. 毎日の保育について、どのように感じていますか。

< は各1つ >

		はい	どちらともいえない	いいえ	
<small>「担当保育士」とはクラス担任、送り迎え時など子どもと直接係わりのある保育士とお考えください。</small>					
登園	1. 登園時には、子どもの様子を把握しようとしてくれる	1	2	3	
	2. 保育園の生活は子どもの成長に合わせたものになっている	1	2	3	
基本的な生活	3. 食事(給食)のメニューは充実している	1	2	3	
	4. 子どもの体や衣服などは清潔に保たれている	1	2	3	
	5. 散歩等で戸外に出る機会が多い	1	2	3	
日常の遊び	6. 体を使う遊びが十分に行われている	1	2	3	
	7. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われている	1	2	3	
	8. 友だちとのふれあいや、集団遊びが十分に行われている	1	2	3	
保育士の対応	9. 保育士は子どもの様子を観察したり話を聞くなどし、子どもを理解しようと努めている	1	2	3	
	10. 担当保育士は個々の性格や発達に応じた働きかけをしている	1	2	3	
	11. 担当保育士は子どもの良い所や個性を認めてくれている	1	2	3	
	12. 担当保育士は子どもが自分でしようとする気持ちを大切に、達成感を味わえるように援助している	1	2	3	
	13. 保育士や他の職員の保育姿勢や対応にばらつきが少ない	1	2	3	
降園	14. 保護者のお迎えに対して、保育士はあたたかく迎えてくれる	1	2	3	
	15. お迎え時には、子どもの様子を話してくれる	1	2	3	
	16. お迎え時に子どもが生き生きとした表情をしていることが多い	1	2	3	
病気の対応	17. 健康管理に関する園の考え方(発熱時の対応等)には納得している	1	2	3	4
	18. 保育中の発熱など病気への対応は適切である	1	2	3	4
	19. 園で起きた事故・けがに対して、責任を持って対応している	1	2	3	4

問 8 . 毎日の保育について、どのように感じていらっしゃいますか。 <1つに >

大 変 満 足	満 足	どちらかといえ ば満足	どちらとも いえなし	どちらかといえ ば不満	不 満	大 変 不 満
1	2	3	4	5	6	7

保護者の方の保育園との関わりや交流について、おうかがいします

問 9 . 保護者の方の保育園との関わりや交流について、どのように感じていらっしゃいますか。

< は各1つ >

		はい	どちらともいえない	いいえ
コミュニケーション	1. 保育園からのたよりやその他の方法で、日々の子どもの様子や気持ちを知ることができる	1	2	3
	2. 保護者会や懇談会等を通じて、保育園での生活や子育てに関して十分に意見交換ができる	1	2	3
	3. 子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に相談できる	1	2	3
	4. 保護者のいろいろな価値観に理解を示している	1	2	3
行事	5. 保護者が参加しやすいように行事日程が配慮されている	1	2	3
	6. 子どもは行事への参加を楽しみにしている	1	2	3
	7. 行事(保育参観など)を通じて日頃の保育内容を知ることができる	1	2	3
	8. 行事は親同士のコミュニケーションの場にもなっている	1	2	3

問 10 . 保護者の方の保育園との関わりや交流について、どのように感じていらっしゃいますか。

<1つに >

大 変 満 足	満 足	どちらかといえ ば満足	どちらとも いえなし	どちらかといえ ば不満	不 満	大 変 不 満
1	2	3	4	5	6	7

要望・意見・いやな思いへの対応について、おうかがいします

問 11 . 最近 1 年以内に現在ご利用の保育園で、いやな思いやトラブルを経験したことがありますか。
あてはまる番号に 印をつけてください。 < 1つに >

1. ある	2. ない
-------	-------

→ 問 11-5 へお進みください。

問 11-1 . 内容はどのようなものでしたか。具体的にお書きください。

問 11-2 . いやな思いやトラブルの内容をどこかに伝えましたか。 < 1つに >

1. 伝えた	2. 伝えなかった
--------	-----------

下記の欄に『伝えなかった理由』をお書きください。
記入後は問 11-5 へお進みください。

問 11-3 . 最初にどちら（誰）に伝えましたか。 < 1つに >

1. 園長	3. 担当以外の保育士	5. 都・区の担当窓口
2. 担当保育士	4. 園長・保育士以外の職員	6. その他()

問 11-4 . いやな思い・トラブルを伝えた時の対応（伝えた方のみ）について、
あてはまる番号に 印をつけてください。 < は各1つ >

	どちら		
	はい	ともいえない	いいえ
1. いやな思いやトラブルの内容を、よく聞いてくれた	1	2	3
2. いやな思いやトラブルに対して、的確に対応してくれた	1	2	3
3. いやな思いやトラブルに対して、迅速に対応してくれた	1	2	3

問 11-5 . 日頃感じている要望・意見の伝えやすさ、いやな思い・トラブル事例を含めた改善への対応
についてあてはまる番号に 印をつけてください。 < は各1つ >

	どちら		
	はい	ともいえない	いいえ
1. 子どもや保護者の要望・意見を気軽に言うことができる	1	2	3
2. 子どもや保護者の要望・意見をもとに、改善が行なわれている	1	2	3
3. 子どもや保護者の要望・意見が、どのように改善に生かされたかの説明がある	1	2	3

問 12 . 要望・意見やいやな思い・トラブルへの対応について、どのように感じていらっしゃいますか。
<1つに >

大 変 満 足	満 足	どちらかといえ ば満足	どちらとも いえない	どちらかといえ ば不満	不 満	大 変 不 満
1	2	3	4	5	6	7

保育園の総合的な感想をおうかがいします

問 13 . 現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。
<1つに >

大 変 満 足	満 足	どちらかといえ ば満足	どちらとも いえない	どちらかといえ ば不満	不 満	大 変 不 満
1	2	3	4	5	6	7

問 14 . 保育園に預ける前と比べて、現在はどのように感じていらっしゃいますか。また、1～5以外で預けて良かったと感じることがありましたら具体的にお書きください。

< は各1つ >

		はい	どちらともいえない	いいえ
子 ど も	1. やる気・意欲が育っている	1	2	3
	2. 人との関わり方を学んでいる	1	2	3
	3. 一定のリズムで生活できるようになっている	1	2	3
保 護 者	4. 育児への不安が軽減されている	1	2	3
	5. 安定した気持ちで子どもに接することができる	1	2	3
	6. 安心して仕事ができる	1	2	3

その他(具体的に)

問 15 . 保育園に預ける前と比べて、現在はどのように感じていらっしゃいますか。 <1つに >

大 変 満 足	満 足	どちらかといえ ば満足	どちらとも いえない	どちらかといえ ば不満	不 満	大 変 不 満
1	2	3	4	5	6	7

問 16 . 現在お子さんが通園している保育園を他の人にすすめたいと思いますか。 <1つに >

是非 勧めたい	勧めたい	どちらとも いえない	勧めたくない	絶対に 勧めたくない
1	2	3	4	5

問 17 . 保育園に対して、日頃お感じになっているご意見・ご要望などがあれば、ご自由にお書きください。

保育園の利用状況・環境等について、おうかがいします

F1 . 調査票記入者 <1つに >

1. 父	2. 母	3. 両親一緒	4. その他()
------	------	---------	-----------

F2 . 調査票記入者の年齢(主に中心となって回答した方) <1つに >

1. 25歳未満	2. 25～30歳未満	3. 30～35歳未満	4. 35～40歳未満	5. 40歳以上
----------	-------------	-------------	-------------	----------

F3 . 保護者の勤務形態 < は各1つ >

父				
1. 常勤(フルタイム)	2. パート、アルバイト	3. 自営業	4. 無職	5. その他(具体的に:)
母				
1. 常勤(フルタイム)	2. パート、アルバイト	3. 自営業	4. 無職	5. その他(具体的に:)
その他(父母に代わって主に日常の世話をしているご家族の方)				
1. 常勤(フルタイム)	2. パート、アルバイト	3. 自営業	4. 無職	5. その他(具体的に:)

よろしければ、保育に関するお考えをお聞かせください。

F11. 保育に関するAとBの意見について、どちらのお考えに近いですか。

回答欄のあてはまる番号に 印をおつけください。 < は各1つ >

	A	Aに近い	どちらか といえば Aに近い	どちらと もいえな い	どちらか といえば Bに近い	Bに近い	B
		1	2	3	4	5	
1	生活習慣(おむつ取り、箸の使い方、着替え、歯磨きなど)に関するしつけは主に家庭の役割	1	2	3	4	5	生活習慣(おむつ取り、箸の使い方、着替え、歯磨きなど)に関するしつけは主に保育園の役割
2	教育(言葉、文字など)は主に家庭の役割	1	2	3	4	5	教育(言葉、文字など)は主に保育園の役割
3	保育士は育児のプロなので、いろいろと相談にのってもらいたい	1	2	3	4	5	保育士に相談相手になって欲しいとは特に思わない
4	健康であることを1番に望むので、外遊びなどで体作りを重視している保育園を望む	1	2	3	4	5	知能の発達を1番に望むので、早期教育を重視している保育園を望む
5	子育て中心の生活にしたい	1	2	3	4	5	子育てだけでなく自分の生活の幅を広げたい

最後に、このアンケート調査について、おうかがいします

問 18. 今回の調査について、どのように感じられましたか。 < は各1つ >

	はい	どちら ともいえ ない	いいえ
		1	
1. 保育園利用者の評価や意向を把握しようとするこの調査の目的は、とても良いと思う	1	2	3
2. この調査項目には、保育園利用者の必要とすることが十分に盛り込まれていると思う	1	2	3
3. 質問の内容は分かりやすい	1	2	3
4. 各質問に対する回答はしやすい	1	2	3
5. 質問の量は適切である	1	2	3
6. 調査の配布・回収方法は適切である	1	2	3

問 19. 今回の調査についてお気づきになった点、また調査のレベルアップのために必要な点などをご自由にお書きください。

問 20. 記入開始からここまで来るのに、延べどのくらい時間がかかりましたか。

概略の時間をご記入ください。

およそ 分

最後までご回答いただき、誠にありがとうございました。

保育園名: _____

保育園サービス現況調査追加アンケート

(問1) 保育園との交流について、おうかがいします。

年間行事の開催回数は適切ですか。

1. 適切

2. 多い

3. 少ない

(問2) 保育園側の対応について、おうかがいします。

開園時間内であれば、保護者の急な残業や不定期な業務への対応は柔軟ですか(降園時間など)。

1. はい

2. どちらともいえない

3. いいえ

(問3) 毎日の保育について、おうかがいします。

保育士は、登園時に挨拶をし、子どもを暖かく迎えてくれますか。

1. はい

2. どちらともいえない

3. いいえ

付属資料 2

事業評価分析シート

サービスチェックリスト

(リーダー層用)

事業評価分析シート

(リーダー層用)

作成日
(完成日) 平成 年 月 日

施設・事業所名

作成関係者 (役職名) (氏名)

記入の手引き

事業評価分析シートの構成

- (1)事業評価分析シートは、8つの大きな「カテゴリー（評価の領域）」で構成されています。
ただし、6番目のカテゴリー「6. サービス提供のプロセス」は、別紙「サービスチェックリスト」で評価します（本分析シートは使用しません）。
- (2)事業評価分析シートは、「カテゴリー」、「サブカテゴリー」、「評価項目」の3ステップに分かれています。

評価の進め方

- (1)まず「評価項目」それぞれについて5段階評価欄のいずれか1つに 印をつけて評価を行っていただきます。
次にその評価を踏まえて各「サブカテゴリー」について5段階評価で該当する数字に 印をつけてください。
そして、「評価項目」、「サブカテゴリー」の評価を踏まえて、各「カテゴリー」の評価を5段階評価で該当する数字に 印をつけてください。
- (2)評価を行うにあたって、「参考/事実情報」欄記載の事柄について、該当するものに 印、または数字の記入等を行ってください。
「(例)」とある箇所は評価を行うにあたっての参考例としてご覧ください。
- (3)「評価項目」には「特記事項」記入欄を設けています。ここには「サブカテゴリー」に関連する事柄で、特に評価対象としたいと思うことを記入し、それについての評価を行ってください。
- (4)「カテゴリー」ごとに、評価の根拠として「良いと思う点」、「改善する必要がある点」を記入する欄を設けています。ここには、できるだけ具体的な内容を記入してください。
- (5)評価は次の5段階で行います。
 - 5 …… 他の施設の模範になると自負できる
 - 4 …… 適切かつ積極的に行っている
 - 3 …… 適切に行っている
 - 2 …… 適切さにやや欠ける
 - 1 …… 適切ではない(改善すべき点が多い)

重要度の評価

- (1)「重要度」の評価では、あなたが所属する保育園の運営における各サブカテゴリーの重要度合いを選んでいただきます。
- (2)「重要度」は、各「サブカテゴリー」ごとに3段階評価(A、B、C)で該当する数字に 印をつけてください。
- (3)「重要度」の記入は、各「カテゴリー」に含まれる「サブカテゴリー」の評価が終了することに行ってください。
- (4)重要度は次の3段階で行います。
 - A …… とても重要
 - B …… やや重要
 - C …… 重要

サービスチェックリスト
 ~認可保育所・認証保育所~

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各3つ以内1つ以上)	
			5	4	3	2	1		良いと思う点	改善する必要があると思う点
1. サービス情報の提供・案内 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 将来の利用者が関心のある事項について分かり易く情報を提供している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	提供している情報は、将来の利用者が保育園を選択するために必要な情報を中心に、分かり易く作成されている 提供している情報は、保育園が将来の利用者層と考える人たちに伝達されている 特記事項:						・ 将来の利用者を意識して作成している広報媒体に 印 1.独自のホームページ 2.複数施設共同作成のホームページ 3.施設作成のパンフレット 4.ガイドブックへの情報提供 5.その他()		
	(2) 利用希望者の問い合わせや見学に対応している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	問い合わせに対して対応する体制ができています 利用希望者の見学を歓迎することが案内されている 見学希望者の都合(曜日や時間)に対応している 過大な期待を与えることのないよう実状を正直に説明している 特記事項:						・ 将来の利用者となる可能性のある人の見学は 約 回/月		
2. サービス開始時の対応 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 利用予定者にはサービス内容を分かり易く説明している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	入園時の重要な説明事項は分かり易い表現になっている 誤解の発生する可能性のある項目については、保護者の理解を得られるように説明している 入園の決定について迷っている人には即答を求めず、余裕をもって自己決定できるようにしている 特記事項:						以下認証保育所のみ ・ 重要事項は明文化されている 1.はい 2.いいえ ・ 重要事項の説明書は本人と(または)家族に渡されている 1.はい 2.いいえ ・ 契約書は施設および利用者相方が保管している 1.はい 2.いいえ		
	(2) 入園当初の環境変化に順応できるように支援している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	初登園日など入園当初には、子どもや保護者を心から歓迎し、関係する職員全員が責任をもって保育する姿勢を示し、まずは信頼してもらうようにしている 入園当初の子どもの肉体的・精神的負担を緩和し、新しい環境に順応できるように支援を行っている 特記事項:								
3. 標準的サービス水準の確保 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 日常生活に関する職員の対応について、手引書(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの)が作成されている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	子どもの日常生活に関する職員の対応について手引書(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの)が各サービス領域にわたって整備されている(安全管理と苦情対応は後出) 手引書は、職員の共通理解が得られるような表現(文章・図・写真・イラスト等)になっている 手引書の作成・見直しには、関係する各分野の現場を含めた職員が参画し議論している 手引書は毎年見直すだけでなく、必要が生じた時に修正している 特記事項:						・ 利用者の日常のサービスについて手引書(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの)があるものに 印 1.日常保育 2.保育の個別対応 3.食事 4.排泄 5.職員としての基本的対応(マナーやホスピタリティ) 6.その他()		

サービスチェックリスト
～認可保育所・認証保育所～

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各3つ以内1つ以上)	
			5	4	3	2	1		良いと思う点	改善する必要があると思う点
3. 標準的サービス水準の確保	(2) 手引書活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	手引書は使い易い場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようになっている 分からないことが起きた際に手引書を有効に活用している サービスに習熟していない職員(異動してきた職員、新人、実習生など)は、手引書を有効に活用している 職員の日常のサービスのあり方について指導者が巡回し評価・指導している 特記事項:						・ 指導者(スーパーバイザー)が決まっている 1.はい 2.いいえ		
	(3) 園全体の保育の基本計画を定めた保育計画に基づいて計画的に運営されている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	保育計画に基づいて年、月、週等期間別の指導計画が作成されている 指導計画に関わる複数の職員が参画して作成している 指導計画の重要な部分は保護者に説明している 保護者の意見も検討して指導計画を作成している 指導計画に見直しの必要が生じた場合に、修正している 提供されている保育サービスは、その内容、日時等が記録されている 特記事項:						・ 園全体の保育計画(入園から卒園までの各年の保育の基本計画)がある 1.はい 2.いいえ ・ 指導計画で作成しているものに 印 1.年 2.期 3.月 4.週 5.日		
	(4) 職員は、サービス向上を目指し、臨機応変に対応している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	手引書等標準的サービスを越えたサービスの実践を目指している。 各担当者が工夫・改善した良いサービス事例などをもとに、手引書等標準的サービスを越えたサービスのあり方について、会議や勉強会が行われている。 責任者は、一層のサービス向上を目指し、場面に応じて手引書を越えたサービス実践の重要性を指導している。 特記事項:								
4. 個別対応の重視 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 子どもや保護者の個別事情や要望を十分に把握している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	入園時に子どもや保護者の個別事情(入園前の子育て状況、発育状況など)や要望を十分に聞いて決められた書式に記録している 入園後個別事情に変化があった場合には修正の記述をし、経過が分かるようになっている 特記事項:						・ 個人別の個別情報のファイルがある 1.はい 2.いいえ		
	(2) 子ども別のサービス計画は保護者と関係職員の意見を取り入れて作成している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	全ての子どもに対し、個別のサービス計画が作成されている 個別のサービス計画は関係する複数の職員が参画して作成している 個別のサービス計画は保護者の意見を聞いて作成し、保護者に理解が得られるように説明している 特記事項:						・ 個別のサービス計画 1.全ての子どもに作成 2.一部の子どもに作成 () 3.作成していない		
	(3) 一人ひとりの子どもの情報が担当職員の間で共有化され、活用されている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	子どもへの個別対応に影響するような情報は関連職員間で共有化され、活用されている 重要な申し送り事項は必ず記録され、伝達されている 特記事項:						・ 申し送りのための書式が決まっている 1.はい 2.いいえ		

サービスチェックリスト
~認可保育所・認証保育所~

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各3つ以内1つ以上)	
			5	4	3	2	1		良いと思う点	改善する必要があると思う点
5. サービスの実施 注)このサブカテゴリーだけは「評価項目」ごとに「評価の根拠」を記述してください。 評価 (5.4.3.2.1) 注)必須ではありません	(1) 子どもの発達を促すための支援が行われている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A . B . C) 注)必須ではありません	子ども一人ひとりへの理解を深め、その時々のお気持ちや要求をくみとっている 子どもの自主性、自発性を尊重する工夫(自由に使える遊び道具、遊び込める時間の配慮、自由な遊びのコーナーなど)がなされている 多様な表現活動(音楽、絵、遊戯など)を経験できるようになっている 文化や習慣の違いなどを認め、互いを尊重する心を育てている 特記事項:								
	(2) 栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を出している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A . B . C) 注)必須ではありません	子どもの嗜好などを保護者から聞いたり、残さい調査をして、メニューに反映させている 温かいもの、冷たいものはメニューに合った適温で提供されている メニューの種類や味付けなどに工夫を凝らしている 季節感のある食事になっている アレルギー食対応をしている 0歳児は子どもの個々のリズムに合わせた授乳時間、食事時間になっている 特記事項:						・ 調理は 1.内部で行っている 2.園内の厨房で外注先が行っている 3.外注先から配達してもらっている ・ 嗜好(好き嫌い)調査 過去2年間 回 ・ 残さい調査 月 回		
	(3) 園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A . B . C) 注)必須ではありません	子どもが保育園の生活を楽しめる工夫をしている(誕生会、季節の行事など) 園内は清潔が保たれている 園庭の草木、菜園、プランターの植物など、生活で緑を楽しめる工夫がある 環境は子どもが落ち着けるものになっている お昼寝の時間は、個々の状況に合わせる工夫をしている 遊びなどで他の子どもたちと違ったことをしたい子どもには、状況に応じて個別に対応している 特記事項:						・ 子どもが楽しむ行事の回数(前年度) 屋内行事 回、屋外行事 回 (4~5オクラスを例に)		
	(4) プライバシーの保護やさまざまな人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む) 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A . B . C) 注)必須ではありません	子どもに対して乱暴な言葉遣い、無視などが行われないような仕組みができています 人権に配慮するよう、職員の言動に対する指導が園長などからされている 職員が子どもや親に対する差別をしないよう、会議や研修などで徹底されている 個人情報に関する守秘義務が職員の間で徹底されている 虐待について、園内で発見したり、地域の関係機関と連絡をとるような体制ができています 特記事項:						・ プライバシーの保護・人権の擁護を職員に徹底するための文書の有無 1.有 2.無		

サービスチェックリスト
～認可保育所・認証保育所～

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各3つ以内1つ以上)	
			5	4	3	2	1		良いと思う点	改善する必要があると思う点
5. サービスの実施 注)このサブカテゴリーだけは「評価項目」ごとに「評価の根拠」を記述してください。	(5) 園と家庭との交流・連携が緊密に行われている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C) 注)必須ではありません	保護者などの参観は、常時可能である 子どもの保育園での生活ぶりを家庭に紹介している 保育園の行事に保護者などが積極的に参加している 子どもの発達状況、健康状況などについて、登園・降園時間の会話や連絡帳などを使って、保護者と緊密に連絡を取り合っている 自宅での生活も含め、保護者からの相談に応じたり、子育ての不安、悩みを聞き出すような働きかけを行っている 虐待を受けている疑いのある子どもの早期発見に努め、家庭との連絡をとっている 保護者の多様な価値観や、就労形態を理解し、安心して働けるよう支援している 特記事項:						<ul style="list-style-type: none"> 家族が参加する園の行事(前年度) 年 回 「園だより」など園が発行する広報誌 年 回 保護者会 年 回 		
	(6) 特別保育等保護者の多様なニーズに対応している 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C) 注)必須ではありません	特別保育に関する地域のニーズを把握している 地域でニーズのある特別保育について積極的に取り組んでい 特記事項:						<ul style="list-style-type: none"> 実施している特別保育に 印 1.産休明け保育 2.延長保育 3.障害児保育 4.病後時保育 5.その他 		
6. 安全管理 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 感染症、発作、食中毒、けが等に関するリスクに対する対応を十分に行っている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	感染症、発作、食中毒、けが等の発生を予防する対策を検討し、実施している 感染症、発作、食中毒、けが等の発生時の影響を軽減する対策を検討し、実施している 予防および緊急時の対応のために協力してくれる医療体制が整っている 感染症、発作、食中毒、けが等に対応するための手引書が整備されている 子どもに与薬を行う場合のしくみが確立され、実行されている 特記事項:						<ul style="list-style-type: none"> 嘱託医等が園内で定期的に子どもたちを診察するのは年何回 診察科目 年 回 予防対策、発生時の対象について手引書等文書化されているものに 印 1.感染症 2.発作 3.けが 4.食中毒 5.その他() 		
	(2) 火災、地震、外部からの侵入等の災害に対する対応を十分に行っている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	火災の発生を防ぐための予防対策を検討し、実施している 火災・地震等の発生時の影響を軽減する対策を検討し、避難や消火の訓練を行っている 防災応援協定など地域との連携体制ができている 食糧、水などの災害備蓄品が用意され、使用できるようになっている 災害発生時に保育園および子どもの状況を家庭等に速やかに連絡する仕組みができている 火災・地震等の災害に対応するための手引書が整備されている 外部からの侵入に対する対応策が整備されている 特記事項:						<ul style="list-style-type: none"> 火災、地震等災害について ・予防対策、発生時の対策について手引書等文書化されているものに 印 1.火災 2.地震 ・防災応援協定など地域との連携体制の有無 1.有 2.無 		

サービスチェックリスト
 ~認可保育所・認証保育所~

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各3つ以内1つ以上)	
			5	4	3	2	1		良いと思う点	改善する必要があると思う点
7. 要望・苦情・トラブルへの適切な対応 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 保護者が意見や要望を表明し、苦情を訴え易い仕組みができています 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	要望・苦情の窓口や苦情対応体制について、分かり易く保護者に説明し、案内している 保護者が不満などを担当職員に気軽に訴えることができるようにしている 保護者の要望や苦情を聞き相談にのるしくみが、有効に活用されている 保護者懇談会、アンケート等で園側が進んで要望や苦情を聞いている 特記事項:						・ 施設と家族との懇談会 前年度 回 ・ 第三者的立場の人(オンブズマン等)がいる人 その人たちが施設を訪れるのは1人当たり月 回 ・ 利用者や家族へのアンケートの実施 過去2年に 回		
	(2) 要望や苦情および日常のトラブルには適切かつ迅速に対応する仕組みができています 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	要望や苦情が出されたら軽微なものを除き直ちに会議等で対策を検討し、実行している 苦情解決の責任者は、全ての苦情とその対応結果を把握している 苦情申し出から検討経緯、申し出人等への報告、改善までの流れが記録されている 要望や苦情を出した人だけでなく、関係する人たちに対応の経緯を説明している 解決策が会議等を通じて職員に周知徹底されている 要望や苦情の受付、対応のプロセスに関する手続き等を定めた手引書等の文書が整備されている 大きな事故につながる可能性のある子ども同士のトラブル等を予防し、発生した時に対処する方法が検討され、記録として蓄積されている 特記事項:						・ 要望や苦情の受付や対応に関する手続き等を定めた手引書等の文書の有無 1.有 2.無		
8. 地域との交流・連携 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 地域の一員としての相互交流を深めている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	保健所、幼稚園、児童館、小学校など地域の関係機関との協力関係を築いている 地域の文化、レクリエーション関係の施設、自治会、地域団体との協力関係を築いている お祭り等地域の行事に参加したり、保育園の行事に地域の人を招待したりしている 特記事項:						・ 地域の人に参加できる施設の行事 前年度 回 ・ 地域の人に施設のスペースを集会等に貸し出し 前年度 回		
	(2) 保育所として、その機能、特性を生かした地域との交流を図っている 評価 (5.4.3.2.1) 重要度 (A.B.C)	保育園の行事等に地域の人たちがボランティアとして積極的に参加している 研修生、実習生や小中学生などの体験学習を積極的に受け入れている ボランティアや学生の受け入れ体制は整備されている(担当者の明確化、オリエンテーションや反省会の実施、記録、手引書の整備等) 地域の人を対象とした子育て支援(育児講座の開催、子育てに関する講習会への職員派遣等)に積極的に取り組んでいる 特記事項:						・ ボランティアの年間延参加人員 前年度 人 ・ 研修生、実習生等の年間延受入人数 前年度 人 ・ 地域の人を対象に施設で開催している保育教室等 前年度 回 ・ 施設外で行われる研修会への講師派遣 前年度 回		

付属資料 3
事業評価分析シート
サービスチェックリスト
(職員用)

— 保育所 認可保育所・認証保育所版 —

事業評価分析シート

(職員用)

施設・事業所名

回答者特性

- 1．リーダー層（園長～主査）
- 2．一般職員

記入の手引き

事業評価分析シートの構成

事業評価分析シートは、8つの大きな「カテゴリー(評価の領域)」で構成されています。
ただし、6番目のカテゴリー「6. サービス提供のプロセス」は、別紙「サービスチェックリスト」で評価します(本分析シートは使用しません)。

評価の進め方

- (1) 評価は「サブカテゴリー」ごとに検討し記入してください。「解説」欄には「サブカテゴリー」ごとの意味を記載しています。評価を行うにあたって理解を助けるものとして参考にしてください。
- (2) 評価は「5・4・3・2・1」の5段階です。いずれかひとつを選び、「評価」欄の数字に“ ”をつけてください。
- (3) 評価は次の5段階で行います。

- 5 …… 他の施設の模範になると自負できる
- 4 …… 適切かつ積極的に行っている
- 3 …… 適切に行っている
- 2 …… 適切さにやや欠ける
- 1 …… 適切ではない(改善すべき点が多い)
- N …… 知らない・わからない

重要度の評価

- (1) 「重要度」の評価では、あなたが所属する事業所の組織経営(施設等の経営)において重要と思う項目を選んでいただきます。
- (2) 重要度は、各「カテゴリー」において重要と思われる「サブカテゴリー」を2個以内選び、「重要度」欄に“ ”を記入してください。その際に、「サブカテゴリー」が2個の「カテゴリー」の場合、選んだ結果として2個ともに“ ”が記入されても構いません。
- (3) 「重要度」は各「カテゴリー」の中での重要度ですので、記入は各「カテゴリー」に含まれる「サブカテゴリー」の評価が終了することに行ってください。

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切さにやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・分からない

カテゴリー	サブカテゴリ -	評価						重要度	解説
		5	4	3	2	1	N		
1. リーダーシップと意思決定	(1) 理念・ビジョンの作成と周知	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園の運営方針等(園の理念・ビジョン・使命・長期目標など)が文書等で明確に示されている ・ 保育園の運営方針等を職員、利用者、仕事上の協力者等に伝える場や方法があり、十分周知されている
	(2) 園長・主査の率先と統率	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 園長・主査は、組織内での自分の役割を認識しており、適切な場面、適切なやり方で自ら指揮をとったりして率先している ・ 園長・主査は自らの行動が職員や利用者等から信頼を得るものであるか否かについて把握する方法があり、迅速・的確に対応している
	(3) 適切なプロセスによる意思決定	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 園長・主査は、保育園の運営方針等の実現に関わる重要な意思決定に当たっては、可能な限り事実に基づく情報を集め、関係者の意見を聞いている ・ 重要な意思決定について関係する職員や利用者等に、誤解のないようその経緯を説明する場があり、十分伝わっている
2. 経営における社会的責任	(1) 守るべき法・倫理等の徹底	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園および職員が社会福祉事業を営むものの責務として守るべき法・規範・倫理等が明文化され周知徹底が図られている ・ 園長・主査は自らそれを守り、率先垂範している ・ 第三者評価等の導入による園の情報開示を通じ、透明性の高い組織になっている
	(2) 保育園運営の継続性	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 園長は、異動等に備え、園運営や地域に根ざした保育サービスプロセスのしくみを引き継ぐべく計画をしている ・ 園長・主査は、配置された人材や与えられた資源を有効に活用している
3. 利用者の意向・満足状況、運営環境、市場動向等の把握	(1) 利用者の意向・満足状況の把握	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス改善のプロセスとして、提供しているサービスについての利用者の意向・満足状況を把握するしくみがあり、機能している

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切さにやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・分からない

カテゴリー	サブカテゴリ -	評価						重要度	解説
		5	4	3	2	1	N		
3. 利用者満足状況、経営環境、市場動向等の把握	(2) 運営環境、市場動向、利用者の意向等の情報収集	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 今後の運営に影響を与えそうな情報を把握する方法がある(潜在的利用者の数や要求の変化、現在の利用者の要望や満足状況、行政の施策の変化、競合する保育園や幼稚園の動向など) それらの情報は分かり易く適切に分類・整理されている
	(3) 上記情報に基づいた確かな状況把握	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 今後の運営に影響を与えそうな情報は、分析されたうえで園長・主査や主要な職員の間で共有化するため会議等で提示され議論されている
4. 改善課題の設定と取り組み	(1) 改善課題の設定	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 保育園の運営方針等(理念・ビジョンなど)を意識し、それを実現するために、改善課題を設定するしくみがあり、機能している カテゴリー3の情報および保育園内の情報から問題を認識し、改善課題を設定するしくみがあり、機能している 日常の業務プロセスには、年度ごとに目標(サービスの質、効率性など)を決めるしくみがあり、機能している
	(2) 改善課題の周知と実現に向けた取り組み	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 保育園として重要な改善課題については、その設定と進行状況が、職員はもとより、必要があれば利用者や仕事上の協力者(保育課、提携医療機関、食材・食事供給者等)にも周知されるしくみがあり、機能している 改善課題については、関係する職員(異なる職種を含む)や必要があれば、保育園外の人も協力して取り組むしくみがあり、機能している 改善課題については、最終期限を決め、中間報告を含め期限内に達成できるよう管理するしくみがあり、機能している
	(3) 改善の効率と効果の向上	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 改善課題は、優れた先進事例等から成功のためのポイント、目標とするレベル等の参考情報を得ながら進めるようなしくみがあり、機能している 改善は部分最適ではなく全体最適(園全体、地域全体、区全体など)を目指して結論を出すようなしくみがあり、機能している
	(4) 中長期計画、年度計画の作成と実績評価	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ほぼ運営の全テーマにわたって中長期(3～5年)および年度の目標や計画を策定し、その中に改善課題を位置づけるしくみがあり、機能している(中長期計画については、区で作成したものを含む) 上記目標にはカテゴリー8の成果評価と関係する指標の目標が含まれており、指標の適切性が検討されるしくみがあり、機能している 上記指標等については、毎年(指標によっては毎月)実績を把握し、目標や計画と対比し分析したうえで新たな目標や計画を決めている

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切さにやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・分からない

カテゴリー	サブカテゴリ -	評価						重要度	解説
		5	4	3	2	1	N		
5. 職員と組織の能力向上	(1) 理念やビジョンに適合した人材構成	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常のサービスを遂行するうえで十分な人材構成になっているかを常時チェックしている ・ 保育園の運営方針等を実現するために、運営の改善課題を担当できる人材を確保・育成することが、園の運営方針として明確になっている
	(2) 職員の個人別・計画的な能力開発	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の現在の能力と業務特性、園のその職員への将来に向けての期待、当該職員の志望等をふまえて、個人別に能力開発の目標と計画を定めるしくみがあり、機能している ・ 研修、実際の事例にもとづく研究会、サービスの現場での先輩の指導、職員の自発的な自己啓発が総合化されて効果的な能力開発を進めるしくみがあり、機能している
	(3) 柔軟な組織編成と業務分担	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスの現場に近い職員に可能な限り権限を委譲し、責任を明確にし、利用者等への迅速で的確な対応ができるしくみがあり、機能している ・ 保育園の運営やサービス内容等についての改善提案が職員から出やすいしくみがあり、機能している ・ 改善課題に対しては、関係者によるチームが編成され、協働して解決にあたるしくみになっている ・ 専門の職種を越えて(看護職が保育にあたるなど)協働できるしくみがあり、機能している
	(4) 職員満足の要因把握と支援	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 園長・主査は、個別の面接、調査、日頃の談話等を通じて職員の満足状況、不満や要望等を把握し、職員満足の要因を分析している ・ 処遇、配置、勤務時間、仕事の進め方、能力開発、休暇や休憩等において、職員にも組織にも良い結果をもたらすことを目的としたしくみがあり、機能している
6. サービス提供のプロセス	「6. サービス提供のプロセス」は、別紙「サービスチェックリスト」で評価								

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切さにやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・分からない

カテゴリー	サブカテゴリ -	評価						重要度	解説
		5	4	3	2	1	N		
7. 情報の共有化と活用	(1) 保育園内外の情報収集と開示	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・「日常のサービスやそのプロセスの改善・変革にとって必要な情報は何か」ということが職員会議等で議論されている ・各業務プロセスの日々の活動記録や収支の記録は、週、月、半年、年単位などでまとめられ、必要に応じて目標と実績を対比するなど分析が行われたうえで職員に開示されるしくみがあり、機能している ・保育園内の情報、特定の課題についての検討結果などのうち、他の職員にも参考になる情報は開示されるしくみがあり、機能している
	(2) 改善への情報の活用	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園が蓄積している情報(カテゴリー3の情報含む)は、職員が利用しやすい形で保管されており、必要とする職員が自主的に利用している ・情報の開示によって上下間、職種間のコミュニケーションがしやすくなっている ・サービスの質や経営のしくみの向上を目指したチームによる改善活動に、それらの情報が活用されている
8. 1～7に関する活動成果	(1) リーダーシップと社会的責任の成果	○	○	○	○	○	○	○	・1年前との比較において、この項目が対象とする部分で改善傾向を示している
	(2) 職員と組織の能力向上の成果	○	○	○	○	○	○	○	・1年前との比較において、この項目が対象とする部分で改善傾向を示している
	(3) サービス提供のプロセスの成果	○	○	○	○	○	○	○	・1年前との比較において、この項目が対象とする部分で改善傾向を示している
	(4) コスト管理における成果	○	○	○	○	○	○	○	・1年前との比較において、園の収支が改善傾向を示している
	(5) 利用者の満足度および要望や苦情への対応の成果	○	○	○	○	○	○	○	・1年前との比較において、利用者満足度および要望や苦情対応への評価が改善傾向を示している

この保育園の特に良いと思う点 特に改善する必要があると思う点

特に良いと思う点	特に改善したいと思う点
1.	1.
2.	2.
3.	3.

— 保育所 認可保育所・認証保育所版 —

サービスチェックリスト

(職員用)

施設・事業所名

回答者特性

- 1．リーダー層（園長～主査）
- 2．一般職員

記入の手引き

サービスチェックリストの位置づけと構成

- (1)この「サービスチェックリスト」は、別紙「事業評価分析シート」の категория (評価の領域)「6. サービス提供のプロセス」をより詳細に評価するためのものです。
- (2)この「サービスチェックリスト」は、8つのサブカテゴリーに分かれています。そして、各サブカテゴリーは、サービスの具体的な場面の「評価項目」に分かれています。

評価の進め方

- (1)まず各「評価項目」について、「参考」欄にある記述を参考にして5段階評価欄のいずれか1つに 印をつけて評価を行ってください。
「参考」欄の記述は、「評価項目」に属する事柄を例として挙げていますので、それらの行われている程度に応じて評価を行ってください。
- (2)評価は次の5段階で行います。

- 5 …… 他の施設の模範になると自負できる
- 4 …… 適切かつ積極的に行っている
- 3 …… 適切に行っている
- 2 …… 適切さにやや欠ける
- 1 …… 適切ではない(改善すべき点が多い)
- N …… 知らない・わからない

「重要度」欄の記入

- (1)各サブカテゴリーにおいて、利用者へのサービスの質の向上のために重要と思われる評価項目を2個以内で選び、「重要度」欄に を記入してください。
「評価項目」の数が2個のみの「サブカテゴリー」の場合、選んだ結果として2個ともに が記入されても構いません。
- (2)「重要度」は、各「サブカテゴリー」の中での重要度ですので、記入は、各「サブカテゴリー」に含まれる「評価項目」の評価が終了することに行ってください。

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切さにやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・わからない

サブカテゴリー	評価項目	評価						重要度	参考
		5	4	3	2	1	N		
1. サービス情報公開・提供	(1) 将来の利用者が関心のある事項について分かり易く情報を提供している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 提供している情報は、将来の利用者が保育園を選択するために必要な情報を中心に、分かり易く作成されている 提供している情報は、保育園が将来の利用者層と考える人たちに伝達されている
	(2) 利用希望者の問い合わせや見学に対応している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせに対して対応する体制ができています 利用希望者の見学を歓迎することが案内されている 見学希望者の都合(曜日や時間)に柔軟に対応している 過大な期待を与えることのないよう実情を正直に説明している
2. サービス開始時の対応	(1) 利用予定者にはサービス内容を分かりやすく説明している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 入園に当たっての重要な説明事項は分かり易い表現になっている 誤解の発生する可能性のある項目については、保護者の理解を得られるように説明している 入園の決定について迷っている人には即答を求めず、余裕をもって自己決定できるようにして
	(2) 入園当初の環境変化に順応できるよう支援している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 初登園日など入園当初には、子どもや保護者を心から歓迎し、関係する職員全員が責任をもって保育する姿勢を示し、まずは信頼してもらうようにしている 入園当初の子どもの肉体的・精神的負担を緩和し、新しい環境に順応できるよう様々な支援を行っている
3. 標準的サービス水準の確保	(1) 日常生活に関する職員の対応について、手引書(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの)が作成されている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの日常生活に関する職員の対応について手引書(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの)が各サービス領域にわたって整備されている(安全管理と苦情対応は後出) 手引書は、職員の共通理解が得られるような表現(文章・図・写真・イラスト等)になっている 手引書の作成・見直しには、関係する各分野の現場を含めた職員が参画し議論している 手引書は毎年見直すだけでなく、必要が生じた時に修正している

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切にやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・わからない

サブカテゴリー	評価項目	評価						重要度	参考
		5	4	3	2	1	N		
3. 標準的サービス水準の確保	(2) 手引書活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 手引書は使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようになっている 分からないことが起きた際に手引書を有効に活用している サービスに習熟していない職員(異動してきた職員、新人、実習生など)は、マニュアルを有効に活用している 職員の日常のサービスのあり方について指導者が巡回し評価・指導している
	(3) 園全体の保育の基本計画を定めた保育計画に基づいて計画的に運営されている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 保育計画に基づいて年、月、週等期間別の指導計画が作成されている 指導計画に関わる複数の職員が参画して作成している 指導計画の重要な部分は保護者に説明している 保護者の意見も検討して指導計画を作成している 指導計画に見直しの必要が生じた場合には、直ちに修正している 提供されている保育サービスは、その内容、日時等が記録されている
	(4) 職員は、サービス向上を目指し、臨機応変に対応している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 手引書等標準的サービスを越えたサービスの実践を目指している 各担当者が工夫・改善した良いサービス事例などをもとに、手引書等標準的サービスを越えたサービスのあり方について、会議や勉強会が行われている 責任者は、一層のサービス向上を目指し、場面に応じて手引書を越えたサービス実践の重要性を指導している
4. 個別対応の重視	(1) 子どもや保護者の個別事情や要望を十分に把握している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 入園時に子どもや保護者の個別事情(入園前の子育て状況、発育状況など)や要望を十分に聞いて決められた書式に記録している 入園後個別事情に変化があった場合には修正の記述をし、経過が分かるようになっている
	(2) 子ども別のサービス計画は、保護者と関係職員の意見を採り入れて作成している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> すべての子どもに対し、個別の保育計画が作成されている 個別の保育計画は関わる複数の職員が参画し作成している 個別の保育計画は保護者の意見を聞いて作成し、保護者に理解が得られるように説明している
	(3) 一人ひとりの子どもの情報が担当職員の間で共有化され、活用されている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 子どもへの個別対応に影響するような情報は関連職員間で共有化され、活用されている 重要な申し送り事項は必ず記録され、伝達されている

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切にやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・わからない

サブカテゴリー	評価項目	評価						重要度	参考
		5	4	3	2	1	N		
5. サービスの実施	(1) 子どもの発達を援助するための支援が行われている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 子ども一人ひとりへの理解を深め、その時々のお気持ちや要求をくみとっている 子どもの自主性、自発性を尊重する工夫(自由に使える遊び道具、遊び込める時間の配慮、自由な遊びのコーナーなど)がなされている 多様な表現活動(音楽、絵、遊戯など)を経験できるようになっている 文化や習慣の違いなどを認め、互いを尊重する心を育てている
	(2) 栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を出している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの嗜好などを保護者から聞いたり、残さい調査をして、メニューに反映させている 温かいもの、冷たいものはメニューに合った適温で提供されている メニューの種類や味付けなどに工夫を凝らしている 季節感のある食事になっている アレルギー食対応をしている 0歳児は子どもの個々のリズムに合わせた授乳時間、食事時間になっている
	(3) 園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 子どもが保育園の生活を楽しめる工夫をしている(誕生会、季節の行事など) 園内は清潔が保たれている 園庭の草木、菜園、プランターの植物など、生活で緑を楽しめる工夫がある 環境は子どもが落ち着けるものになっている お昼寝の時間は、個々の状況に合わせる工夫をしている 遊びなどで他の子どもたちと違ったことをしたい子どもには、状況に応じて個別対応をしている
	(4) プライバシーの保護や様々な人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 子どもに対して乱暴な言葉遣い、無視などが行われないような仕組みができています 様々な人権に配慮するよう、職員の言動に対する指導が園長などからされている 職員が子どもや親に対する差別をしないよう、会議や研修などで徹底されている 個人情報に関する守秘義務が職員の間で徹底されている 虐待について、園内で発見したり、地域の関係機関と連絡をとるような体制ができています

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切さにやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・わからない

サブカテゴリー	評価項目	評価						重要度	参考
		5	4	3	2	1	N		
5. サービスの実施	(5) 園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者などの参観は、常時可能である ・ 子どもの保育園での生活ぶりを家庭に紹介している ・ 保育園の行事に保護者などが積極的に参加している ・ 子どもの発達状況、健康状況などについて、登園・降園時間の会話や連絡帳などを使って、保護者と緊密に連絡を取り合っている ・ 自宅での生活も含め、保護者からの相談に応じたり、状況により子育ての不安、悩みを聞き出すような働きかけを行っている ・ 虐待を受けている疑いのある子どもの早期発見に努め、家庭との連絡をとっている ・ 保護者の多様な価値観や、就労形態を理解し、安心して働けるよう支援している
	(6) 特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特別保育に関する地域のニーズを把握している ・ 地域でニーズのある特別保育について積極的に取り組んでいる
6. 安全管理	(1) 感染症、発作、けが等医療に関するリスクに対する対応を十分に行っている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染症、発作、けが等の発生を予防する対策を検討し、実施している ・ 感染症、発作、けが等の発生時の影響を軽減する対策を検討し、実施している ・ 予防および緊急時の対応のために協力してくれる医療体制が整っている ・ 感染症、発作、けが等に対応するための手引書が整備されている ・ 子どもに与薬を行う場合のしくみが確立され、実行されている
	(2) 火災、地震等の災害に対する対応を十分に行っている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災の発生を防ぐための予防対策を検討し、実施している ・ 火災・地震等の発生時の影響を軽減する対策を検討し、避難や消火の訓練を行っている ・ 防災応援協定など地域との連携体制ができている ・ 食糧、水などの災害備蓄品が用意され、使用できるようになっている ・ 災害発生時に保育園および子どもの状況を家庭等に速やかに連絡する仕組みができている ・ 火災・地震等の災害に対応するための手引書が整備されている ・ 外部からの侵入に対する対応策が整備されている

(評価凡例) 5...他の施設の模範になると自負できる 2...適切さにやや欠ける
 4...適切かつ積極的に行っている 1...適切ではない(改善すべき点が多い)
 3...適切に行っている N...知らない・わからない

サブカテゴリー	評価項目	評価						重要度	参考
		5	4	3	2	1	N		
7. 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	(1) 保護者が意見や要望を表明し、苦情を訴えやすい仕組みができている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要望・苦情の窓口や苦情対応体制について、分かりやすく保護者に説明し、案内している ・ 保護者が不満などを担当職員に気軽に訴えることができるようにしている ・ 保護者の要望や苦情を聞き相談にのるしくみが、有効に活用されている ・ 保護者懇談会、アンケート等で園側が進んで要望や苦情を聞いている
	(2) 要望や苦情および日常のトラブルには適切かつ迅速に対応する仕組みができている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要望や苦情が出されたら軽微なものを除き直ちに会議等で対策を検討し、実行している ・ 苦情解決の責任者は、全ての苦情とその対応結果を把握している ・ 苦情申し出から検討経緯、申し出人等への報告、改善までの流れが記録されている ・ 要望や苦情を出した人だけでなく、可能な限り関係する人たち全てに対応の経緯を説明している ・ 解決策が会議等を通じて職員に周知徹底されている ・ 要望や苦情の受付、対応のプロセスに関する手続き等を定めた手引書等の文書が整備されている ・ 大きな事故につながる可能性のある子ども同士のトラブル等を予防し、発生した時に適切に対処する方法が検討され、記録として蓄積されている
8. 地域との交流・連携	(1) 地域の一員としての相互交流を深めている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保健所、幼稚園、児童館、小学校など地域の関係機関との協力関係を築いている ・ 地域の文化、レクリエーション関係の施設、自治会、地域団体との協力関係を築いている ・ お祭り等地域の行事に参加したり、保育園の行事に地域の人を招待したりしている
	(2) 保育所として、その機能、特性を生かした人的交流を図っている	○	○	○	○	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園の行事等に地域の人たちがボランティアとして積極的に参加している ・ 研修生、実習生や小中学生などの体験学習を積極的に受け入れている ・ ボランティアや学生の受け入れ体制は整備されている (担当者の明確化、オリエンテーションや反省会の実施、記録、手引書の整備等) ・ 地域の人を対象とした子育て支援(育児講座の開催、子育てに関する講習会への職員派遣等)に積極的に取り組んでいる

保育所(認可保育所・認証保育所A型・B型)版
職員用事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス) : 回答シート

施設・事業所名:

- (評価凡例) 5...一般的に極めて優れた状態にある
4...優れた状態にある(一般的に「適切な状態」以上であることに加え、一部に極めて優れたレベルのものがある)
3...適切な状態にある
2...一部不十分な状態にある(一部に重要な改善点があり、「適切な状態」とまではいえない)
1...一般的に極めて不十分な状態にある
N...知らない・分からない

回答者特性	1. リーダー層(施設長～係長クラス以上) 2. 一般職員 どちらかに” ”をつけてください							
	要改善項目	評価項目	評点					
サブカテゴリー								
1. サービス情報の提供・案内		(1) 将来の利用者が関心のある事項について分かりやすく情報を提供している	5	4	3	2	1	N
		(2) 利用希望者の問い合わせや見学に対応している	5	4	3	2	1	N
2. サービス開始時の対応		(1) 利用予定者にはサービス内容を分かりやすく説明している	5	4	3	2	1	N
		(2) 入園当初の環境変化に順応できるよう支援している	5	4	3	2	1	N
3. 標準的サービス水準の確保		(1) 日常生活に関する職員の対応について、手引書(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの)が作成されている	5	4	3	2	1	N
		(2) 手引書活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている	5	4	3	2	1	N
		(3) 園全体の保育の基本計画を定めた保育計画に基づいて計画的に運営されている	5	4	3	2	1	N
		(4) 職員はサービス向上を目指し、臨機応変に対応している	5	4	3	2	1	N
4. 個別対応の重視		(1) 子どもや保護者の個別事情や要望を把握している	5	4	3	2	1	N
		(2) 子ども別のサービス計画は保護者と関係職員の意見を取り入れて作成している	5	4	3	2	1	N
		(3) 一人ひとりの子どもの情報が担当職員の間で共有化され、活用されている	5	4	3	2	1	N

保育所(認可保育所・認証保育所A型・B型)版
職員用事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス) : 回答シート

- (評価凡例) 5...全般的に極めて優れた状態にある
 4...優れた状態にある(全般的に「適切な状態」以上であることに加え、一部に極めて優れたレベルのものがある)
 3...適切な状態にある
 2...一部不十分な状態にある(一部に重要な改善点があり、「適切な状態」とまではいえない)
 1...全般的に極めて不十分な状態にある
 N...知らない・分からない

サブカテゴリー	要改善項目	評価項目	評点					
			5	4	3	2	1	N
5. サービスの実施		(1) 子どもの発達を促すための支援が行われている	5	4	3	2	1	N
		(2) 栄養のバランスを考慮した上で、おいしい食事を出している	5	4	3	2	1	N
		(3) 園内の生活は、子どもたちにとって楽しく快適なものになっている	5	4	3	2	1	N
		(4) プライバシーの保護や様々な人権に対する配慮が徹底している(虐待の発見への取り組みを含む)	5	4	3	2	1	N
		(5) 園と家庭との交流・連携が緊密に行われている	5	4	3	2	1	N
		(6) 特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	5	4	3	2	1	N
6. 安全管理		(1) 感染症、発作、食中毒、けが等に関するリスクに対する対応を十分に行っている	5	4	3	2	1	N
		(2) 火災、地震、外部からの侵入等の災害に対する対応を十分に行っている	5	4	3	2	1	N
7. 要望・苦情・トラブルへの適切な対応		(1) 保護者が意見や要望を表明し、苦情を訴えやすいしくみができている	5	4	3	2	1	N
		(2) 要望や苦情および日常のトラブルには適切かつ迅速に対応するしくみができている	5	4	3	2	1	N
8. 地域との交流・連携		(1) 地域の一員としての相互交流を深めている	5	4	3	2	1	N
		(2) 保育所として、その機能、特性を生かした地域との交流を図っている	5	4	3	2	1	N

職員用事業評価分析シート : 回答シート

施設・事業所名: _____

回答者特性: 1. リーダー層(施設長~係長クラス以上) 2. 一般職員

どちらかの番号に をつけてください。

「要改善項目」回答欄は、1~8のカテゴリー各々について2つ以内で要改善項目と思われる質問項目に 印をつけて下さい。

【1. リーダーシップと意思決定】

要改善項目

(1)理念・ビジョンの作成と周知		5・4・3・2・1
(2)経営・運営幹部の率先と統率		5・4・3・2・1
(3)適切なプロセスによる意思決定		5・4・3・2・1

【2. 経営における社会的責任】

要改善項目

(1)守るべき法・倫理等の徹底		5・4・3・2・1
(2)事業の継続性		5・4・3・2・1

【3. 利用者の意向・満足状況、経営環境、市場動向等の把握】

要改善項目

(1)利用者の意向・満足状況の把握		5・4・3・2・1
(2)経営環境、市場動向等の情報収集		5・4・3・2・1
(3)上記情報に基づく的確な状況把握		5・4・3・2・1

【4. 改善課題の設定と取り組み】

要改善項目

(1)改善課題の設定		5・4・3・2・1
(2)改善課題の周知と実現に向けた取り組み		5・4・3・2・1
(3)改善の効率と効果の向上		5・4・3・2・1
(4)中長期計画、年度計画の作成と実績評価		5・4・3・2・1

【5. 職員と組織の能力向上】

要改善項目

(1)理念やビジョンに適合した人材構成		5・4・3・2・1
(2)職員の個人別・計画的な能力開発		5・4・3・2・1
(3)柔軟な組織編成と業務分担		5・4・3・2・1
(4)職員満足の要因把握と支援		5・4・3・2・1

【6. サービス提供のプロセス】

注) この部分は別紙「事業評価分析シート (6.サービス提供のプロセス)」で評価します。

【7. 情報の共有化と活用】

要改善項目

(1)事業所内外の情報収集と開示		5・4・3・2・1
(2)改善への情報の活用		5・4・3・2・1

【8. 1~7に関する活動成果】

要改善項目

(1)リーダーシップと社会的責任の成果		5・4・3・2・1
(2)職員と組織の能力向上の成果		5・4・3・2・1
(3)サービス提供のプロセスの成果		5・4・3・2・1
(4)経営指標における成果		5・4・3・2・1
(5)利用者の満足度および要望や苦情への対応の成果		5・4・3・2・1

【その他】 貴事業所の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点を、それぞれ3つ以内でご自由にお答えください。

特に良いと思う点

1 .
2 .
3 .

特に改善したいと思う点

1 .
2 .
3 .

**平成15年度 保育園サービス第三者評価事業
報 告 書**

登録印刷物番号

15 - 0159

平成16年2月

発行 杉並区 保健福祉部保育課
〒166-8570 杉並区阿佐谷南一丁目15番1号
電話 03-3312-2111 (代)

調査 財団法人 日本規格協会
〒100-0014 千代田区永田町二丁目13 - 5 赤坂イトワビル8階
電話 03-3592-1405