

平成16年度 保育園サービス第三者評価事業

報 告 書

平成17年3月

杉 並 区

## 目次

### 【第1部 利用者調査】

調査の概要	1
要約	4
(1) アンケートの信頼性	4
(2) 結果と評価	4
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	37
4 自由意見(保育園に対して日頃感じていること・要望)	43
5 価値観	44
6 情報収集について	50
7 今後充実してほしい事業	52
8 調査方法に関して	53
各保育園の利用者調査結果集計データ(参考)	56

### 【第2部 事業評価】

調査の概要	79
各保育園の評価調査結果	81
(1) 掲載内容・項目	81
(2) 各項目の評点の見方	81
(3) 各保育園の評価調査結果	82

### 【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、事業プロフィール(リーダー層記入用)

付属資料3：事業評価分析シート(職員記入用)

# 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 22 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 )

1 堀ノ内保育園	7 阿佐谷南保育園	13 阿佐谷東保育園	19 永福北保育園
2 下高井戸保育園	8 高円寺南保育園	14 井草保育園	20 高円寺東保育園
3 西田保育園	9 成田保育園	15 松庵保育園	21 下井草保育園
4 馬橋保育園	10 宮前保育園	16 永福南保育園	22 荻窪東保育園
5 四宮保育園	11 久我山東保育園	17 善福寺保育園	
6 天沼保育園	12 西荻北保育園	18 和田保育園	

### ( 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 16 年 9 月 15 日～平成 17 年 2 月 4 日

### ( 5 ) 評価（調査）機関： 株式会社 東京リーガルマインド

（東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号：機構 02-006）

( 6 ) 利用者調査票の配付・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
堀ノ内	79	51	64.56%	阿佐谷東	94	63	67.02%
下高井戸	54	36	66.67%	井草	73	47	64.38%
西田	57	34	59.65%	松庵	94	71	75.53%
馬橋	64	36	56.25%	永福南	84	58	69.05%
四宮	65	39	60.00%	善福寺	86	59	68.60%
天沼	86	54	62.79%	和田	66	38	57.58%
阿佐谷南	92	54	58.70%	永福北	81	53	65.43%
高円寺南	94	58	61.70%	高円寺東	89	57	64.04%
成田	73	44	60.27%	下井草	91	59	64.84%
宮前	73	46	63.01%	荻窪東	60	43	71.67%
久我山東	80	57	71.25%	合計	1,715	1,116	65.07%
西荻北	80	59	73.75%				

( 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

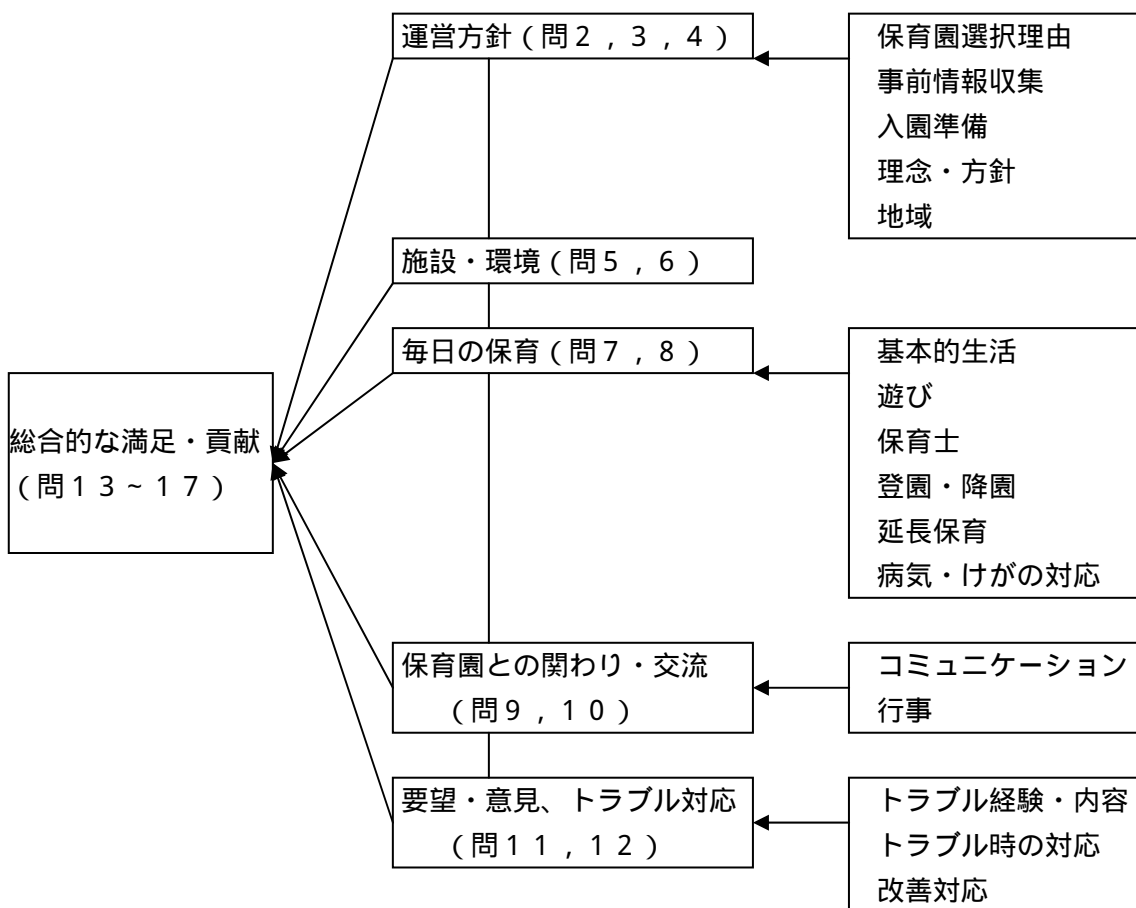
百分比はN（回答者数）を100%として算出し、図・表の中では、原則として小数点以下第2位を四捨五入した数値を使用している。このため、百分比の合計が100%に満たない、又は上回る場合がある。

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%を超える場合がある。

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) アンケートの信頼性

#### 回収率

全体として、65.07%と60%を超えていることから、アンケート結果の持つ数値の信頼性は高いものと思われる。

今回、回収率が60%を割っている場合には、回収期間を延長して未提出者への提出を促したが、22園中4園は60%を割る結果となった。今後、アンケートの信頼性を向上させるためには、回収率が60%を超えるような何らかの方策も必要と思われる。

#### アンケート回答者の状況

アンケートの回答者は園児の母親が圧倒的に多かった(89%)。園児の母親は、日常的に、園児と接する時間が最も多く、かつ、園児と接する関係も深いことから、回答内容の信頼性も高いものと思われる。

また、回答者のうち、他の保育園利用経験者が、約半数おられた。このことから、その回答内容は、他の保育園との比較を前提にするものと判断することができ、相対的見地からの信頼性も高いものと思われる。

### (2) 結果と評価

#### <総合評価>

ほとんどの保護者は保育園の現状に満足している(保育園を総合的にみた満足度(「大変満足」+「満足」)は70%)。「どちらかといえば満足」を含めると90%になっている)。したがって、原則的には現状の運営の継続で足りるものと思われる。

しかし、個々に見ると問題点も見られる。以下、問題点を述べていく。

#### 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37%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。

また、何らかのトラブル経験があるとの回答は全体の27%であるが、そのうち申し出た人は53%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66%、「的確に対応してくれた」と回答した人は54%、「迅速に対応してくれた」と回答した人は53%であるが、「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42%と半数に満たなかった。

この点は大きな問題である。要望やトラブル処理は最終的には、その対応改善を回答することによって解決するものである。今後は、要望・トラブルをデータベース化することなどをして、対応の進行状況をチェックしていく必要がある。

- ( ) また、最も危惧していたことであるが、自由意見の中に、要望やトラブルを申し出ない理由として「子どもへの対応が悪くなることを心配して」、「園や保育士との関係に配慮して」という意見があった。

この点は、このようなことが絶対にならないことを、保護者に対して何らかの形で明確化していく必要がある。

#### 保護者のニーズの把握と対応

アンケートの中で比較的評価が低かったのは「保護者会等を通じた意見交換」(61%)、「園側が保護者の価値観を理解してくれる」(59%)、「行事日程が参加しやすいよう配慮されている」(56%)などである。自由意見の中にも、コミュニケーションを深めること、行事の休日や夜間の開園を望む声がある。保護者からの意見を吸い上げ、ニーズに応えることが地域の子育て支援の公共財であり、公立保育園の重要な使命であると思われる。保護者のニーズや意見をデータベース化したり、また、公表したりして、必ず対応することを保護者に明示することが重要と思われる。

#### 安全管理(セキュリティー)

施設・環境に関する満足度(「大変満足」+「満足」)は54%と低く、とりわけ、外部からの侵入者に対するセキュリティーに関しは、「安全な対策がとられている」と回答した人が46%で特に低い。

この点は、園独自で解決できるものではない。区と共同で改善されていくことが望まれる。

#### 保育内容

毎日の保育に関する満足度は高い。(「大変満足」+「満足」は70%であり、「どちらかといえば満足」との回答数を含めると91%になる。)

ただ、「保育士の対応のばらつきが少ない」という項目で、「はい」答えた人が54%と半数である。この点、マニュアルの作成等により、保育内容の標準化(保育士のばらつきをなくすこと)を図るべきである。マニュアルの作成に関しては、ベテランの職員を中心に保育士が共同で実施すれば、多くの意見が集まり適切なものが作成されると思われる。また、共同で作成することにより、保育士の考えが一致し、理解にもばらつきがなくなる。ここは他の項目の結果と開きがあり、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。

#### 保育時間に対する要望

延長保育の利用率は、全体の20%であるが、昨年に比べ増加している。また、登・降園時間の延長希望や土曜・休日保育の希望など、保育時間の多様性に関する希望が94件あった。昨年は、17園の調査結果から47件しかなかったが、



本年度は、22園の調査結果からの94件であることから、増加していることは確実である。このような結果と、女性の就業率が高まったと予想されることを合わせて考えると、今後は、さらに保育時間に関するサービスの向上が求められるものと思われる。

その他

( ) 保育園と家庭との役割分担

保育の内容については、生活習慣に関する「しつけ」は家庭の役割と回答した保護者が全体の65%おり、また、「教育」は家庭の役割と回答した保護者は58%いる。一方「しつけ」は保育園の役割と回答した保護者は6%、「教育」を保育園の役割と考えている保護者は10%と少数であった。「どちらともいえない」の回答が30%前後であったが、全体として、しつけや教育は家庭の役割と考えている傾向が強かった。

これに対して、保育士に対する育児相談希望者は、全体の82%であり、今後は、保育園の子育て支援センターとしての機能が強く求められるものと思われる。

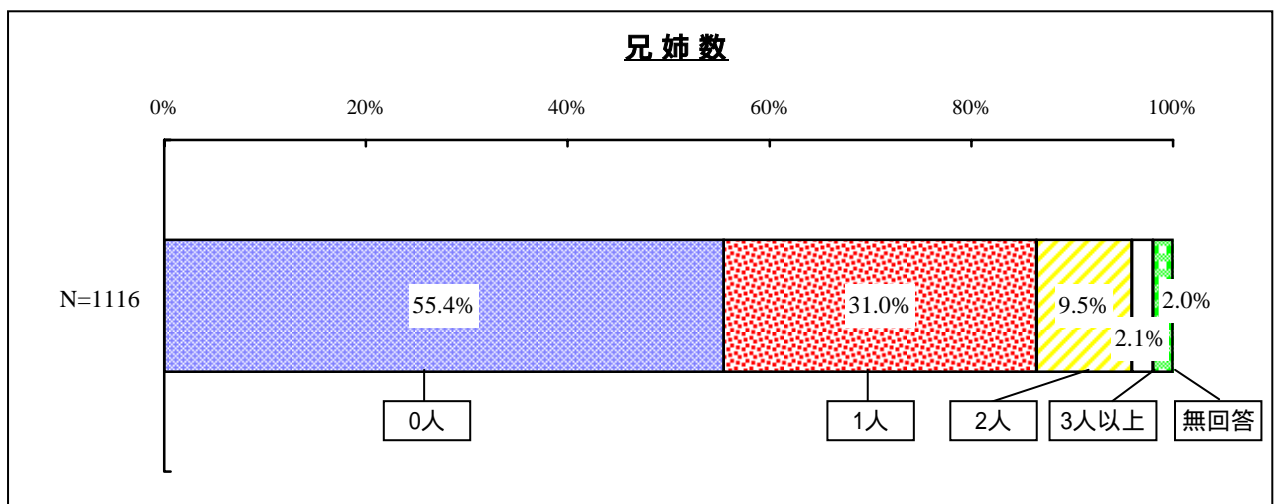
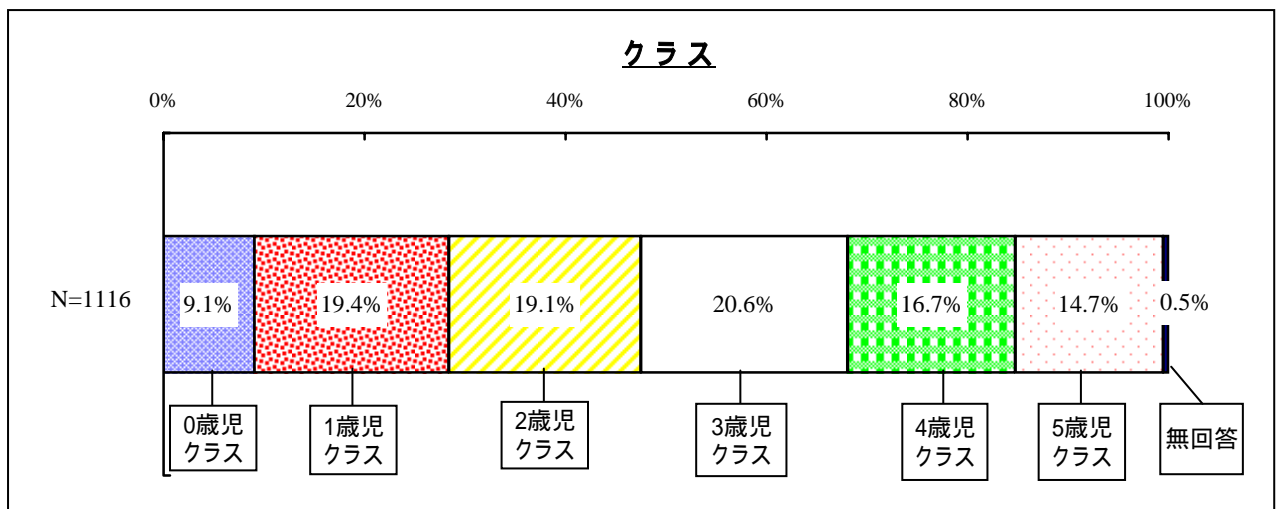
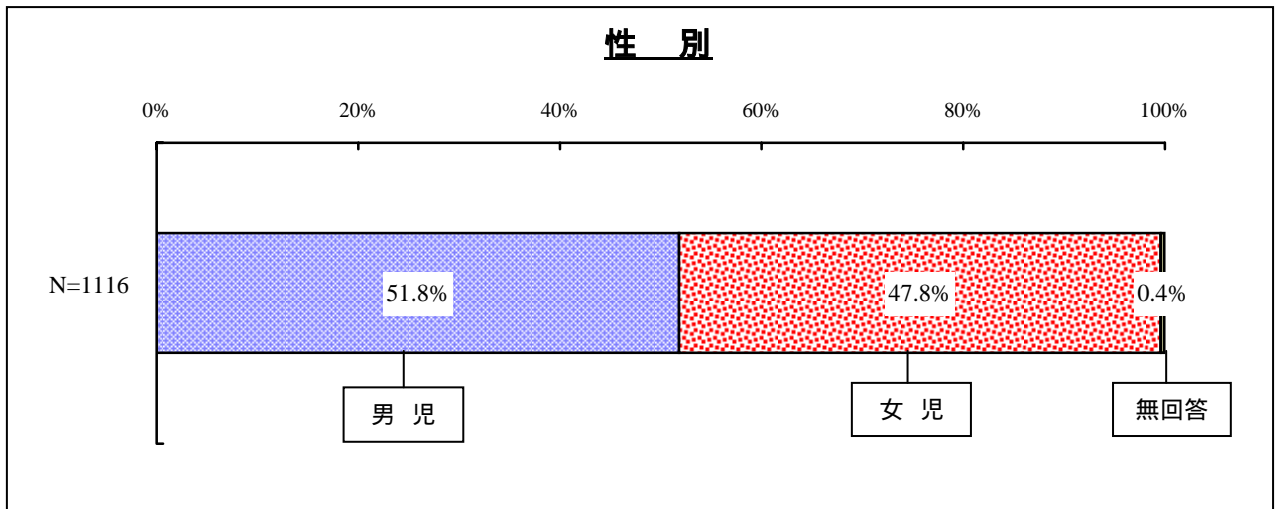
( ) 学習（教育）に関する要望

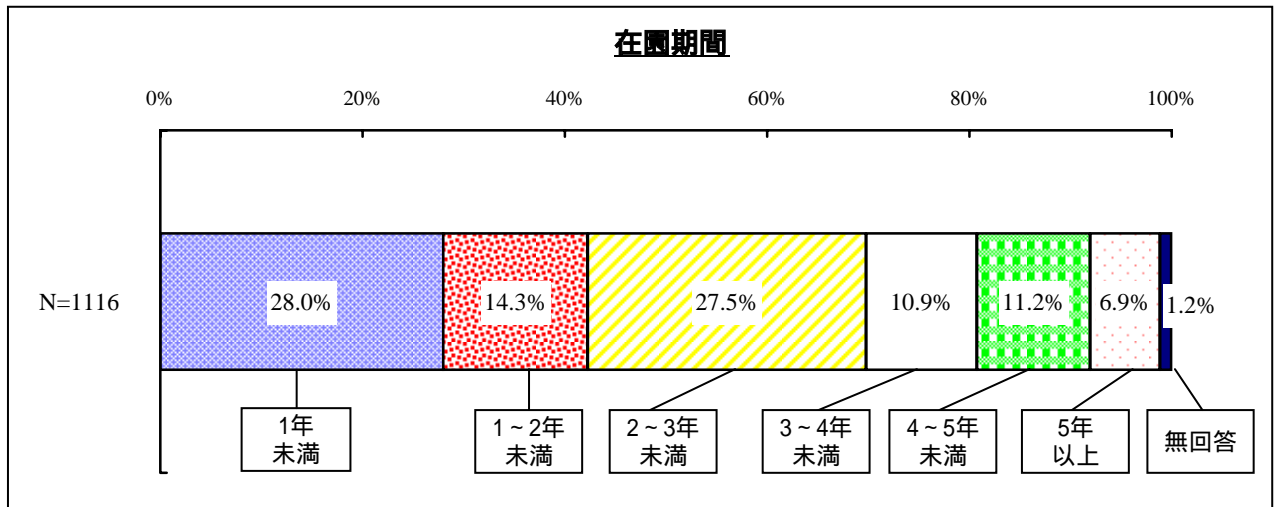
「身体づくり」よりも、「早期教育」を重視した保育園を望むと明確に回答した保護者が全体に占める割合は非常に少数である(3%)。多くの回答者は、「早期教育」よりも「身体づくり」に力を入れて欲しいと望んでいる。この点、早期教育を実施する必要性は低いと思われる。

# 全体の調査結果データ

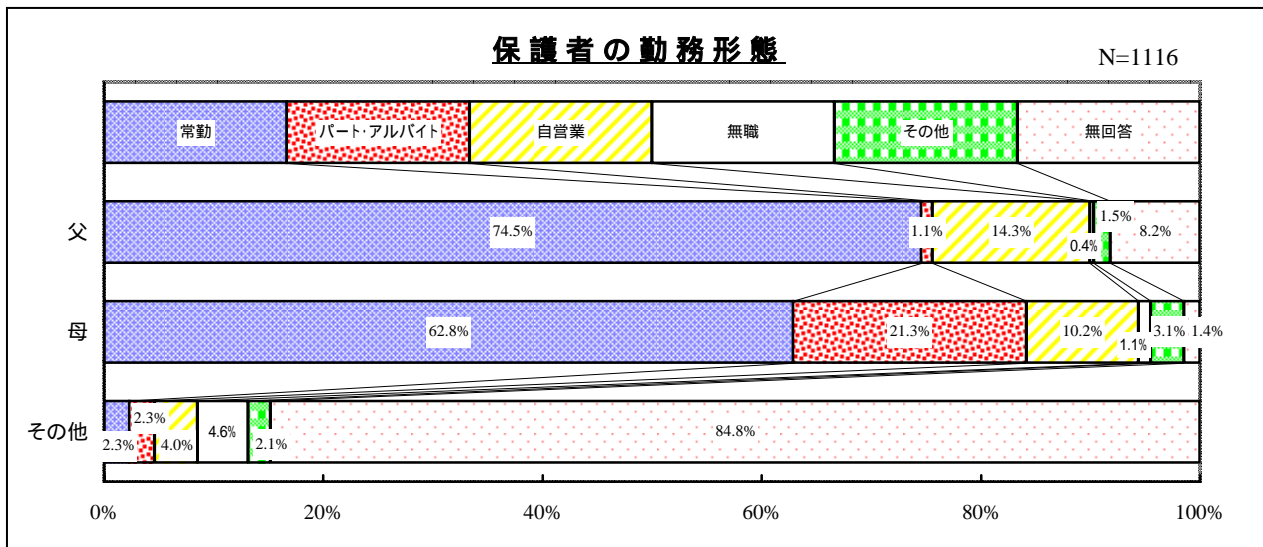
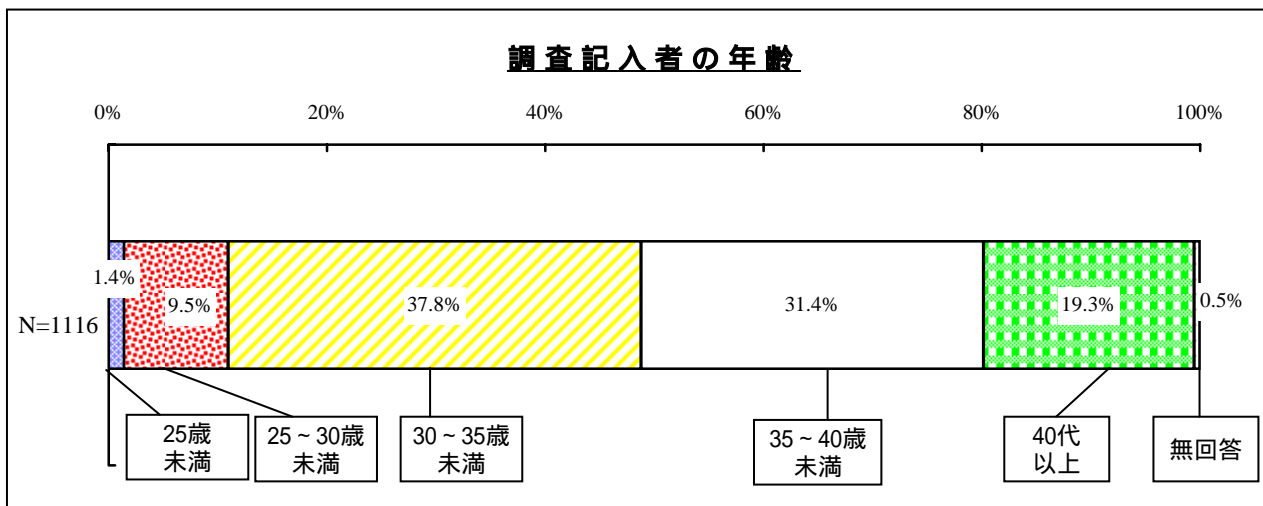
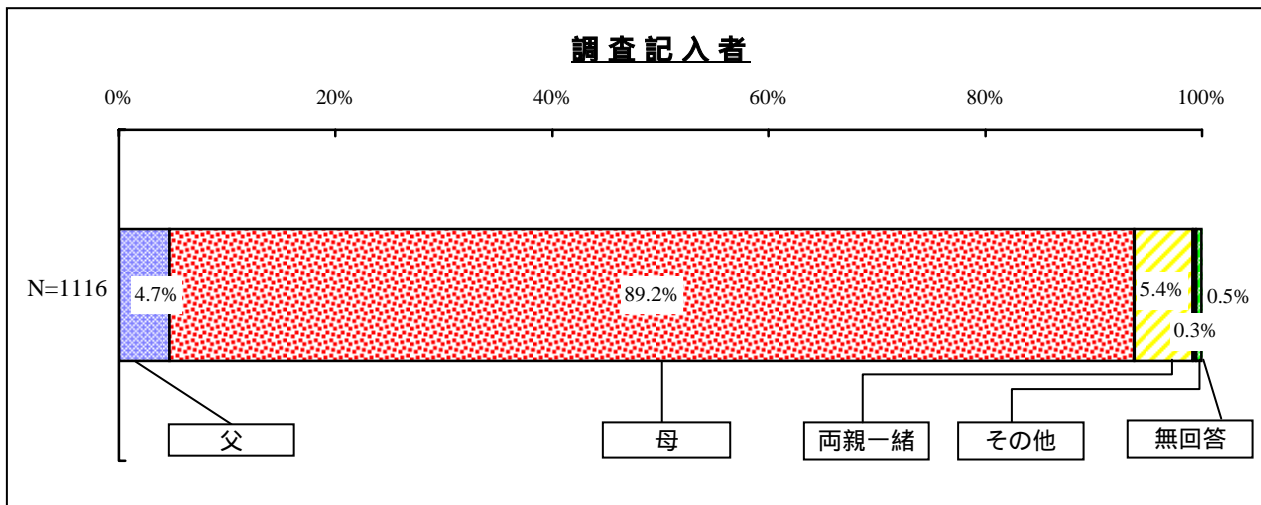
## 1. 回答者のプロフィール

(ア) 園児の属性

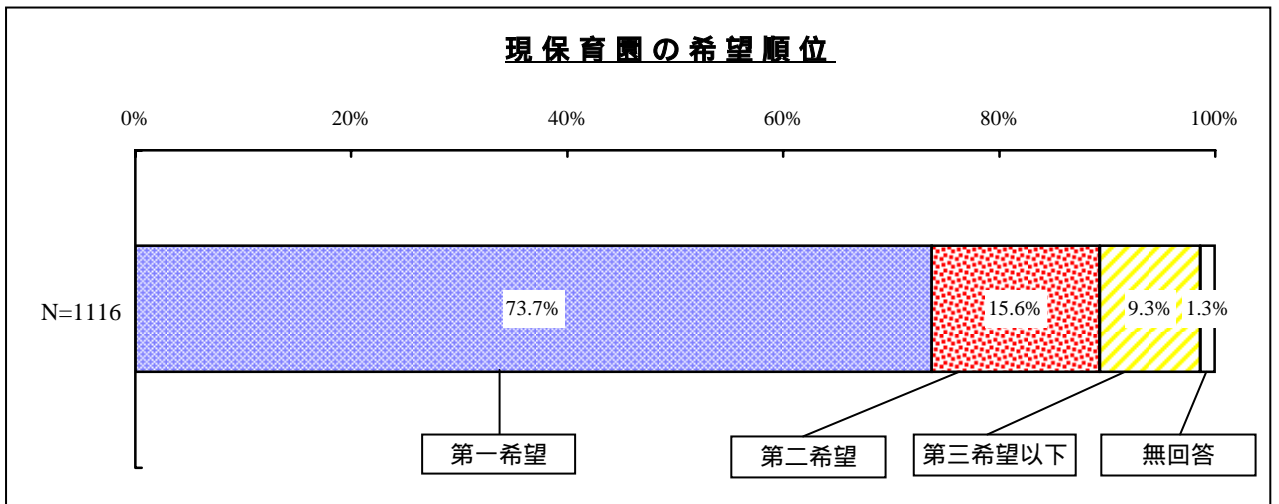
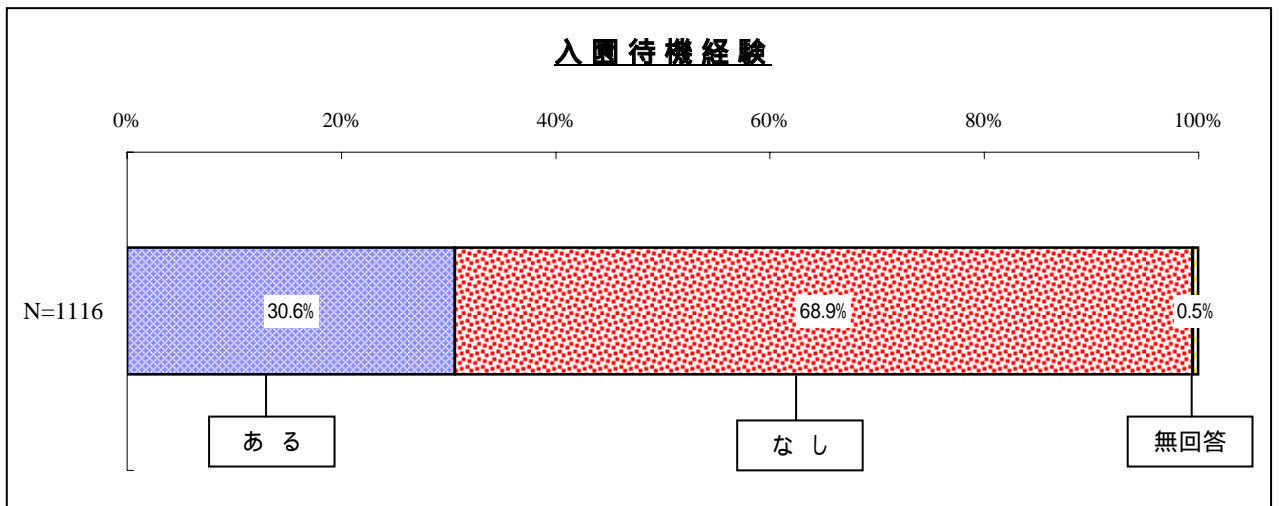
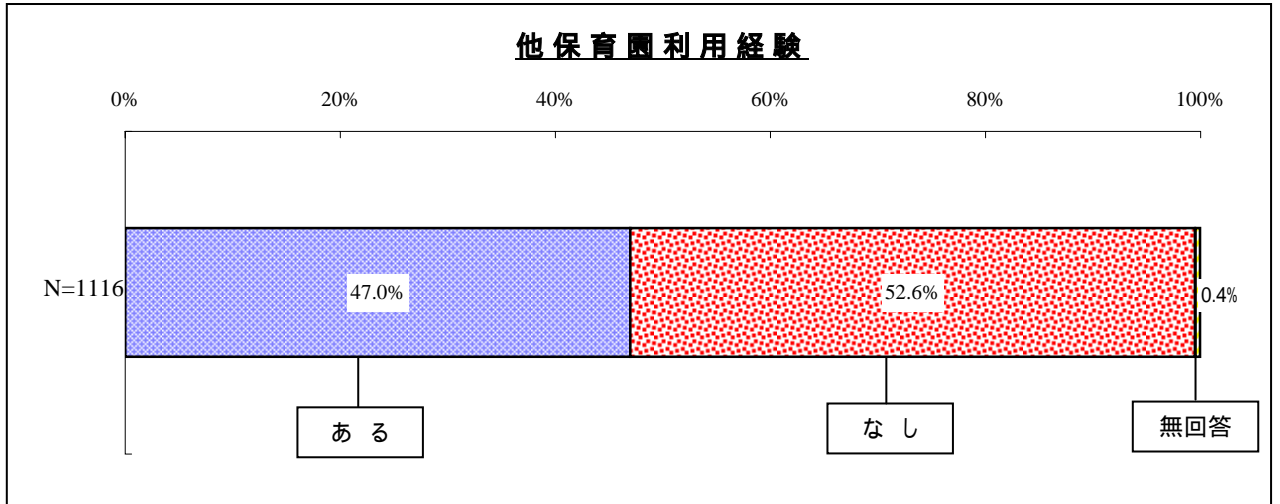


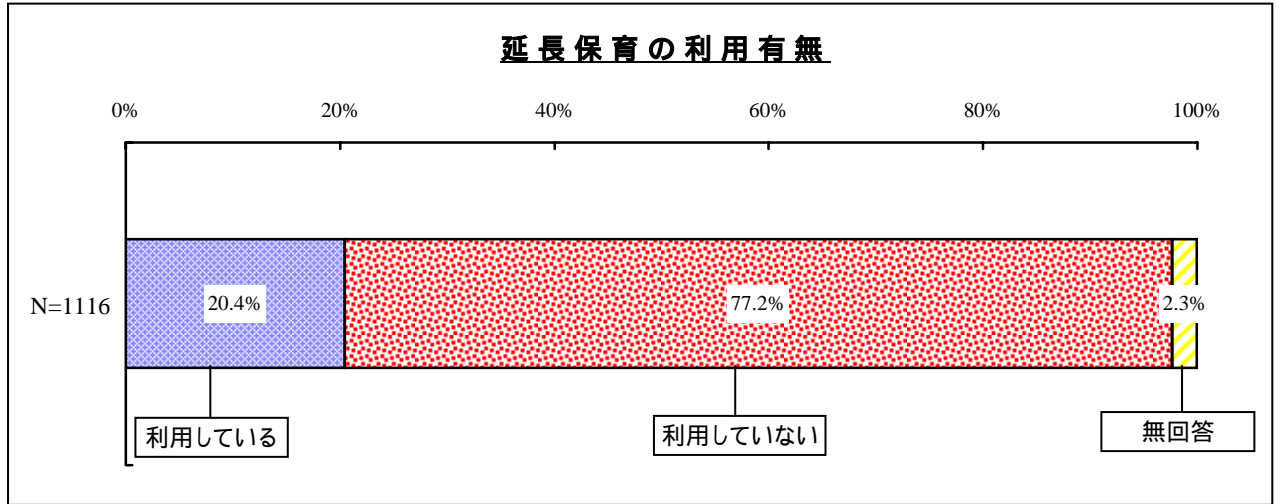


(イ) 記入者【保護者】の属性



(ウ)利用状況など





## 2. 総合的な評価

### (1) 総合満足度

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。関係は不明であるが、25歳未満の回答者数は16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。

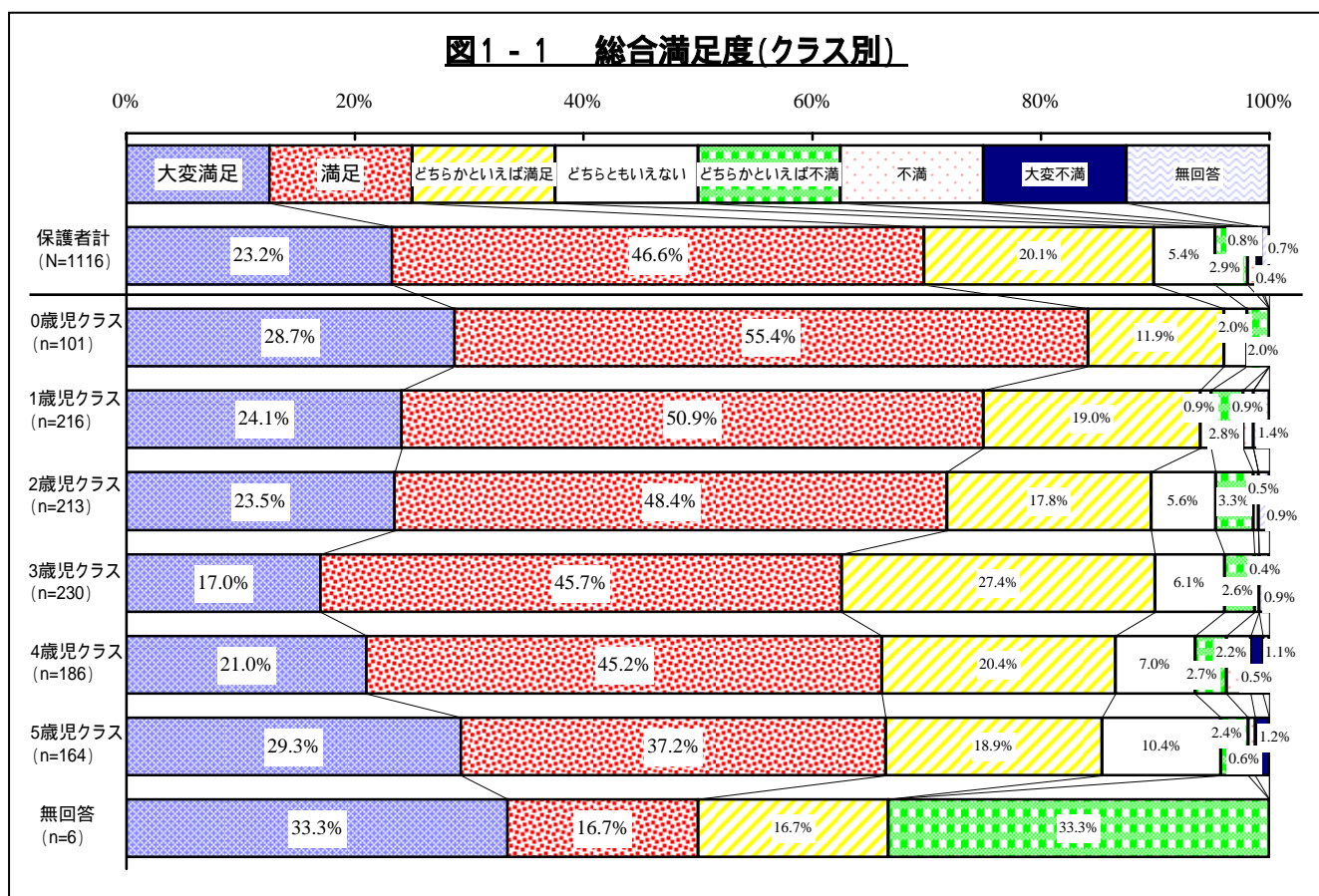
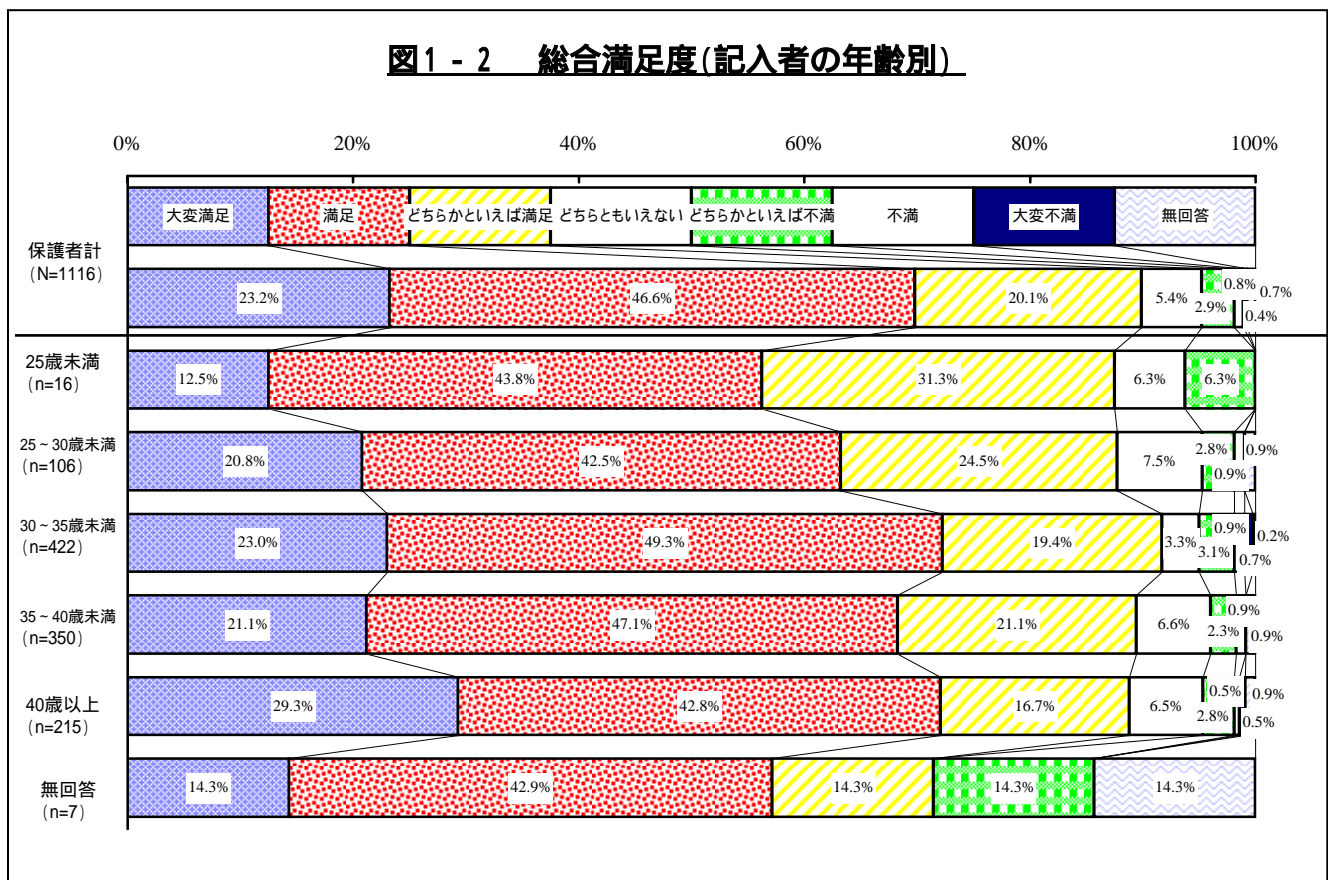


図1 - 2 総合満足度(記入者の年齢別)





(2) 保育園の効果

全体の総合満足度(「大変満足」+「満足」)が74%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86%、最も低いのが4歳児クラスの69%である。  
 図2-3によれば、いずれの項目も75%以上の回答者に「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。

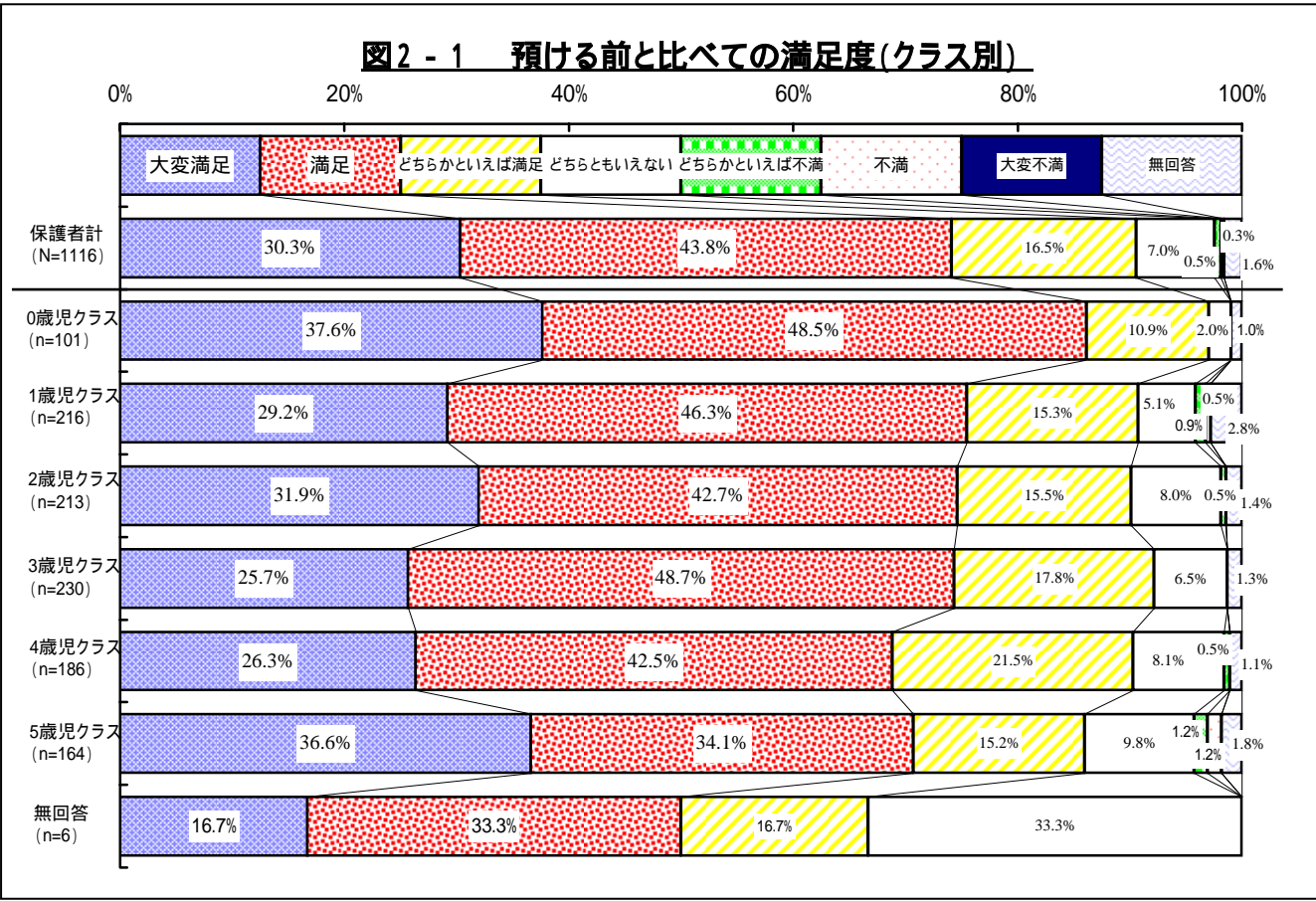


図2 - 2 預ける前と比べての満足度(記入者の年齢別)

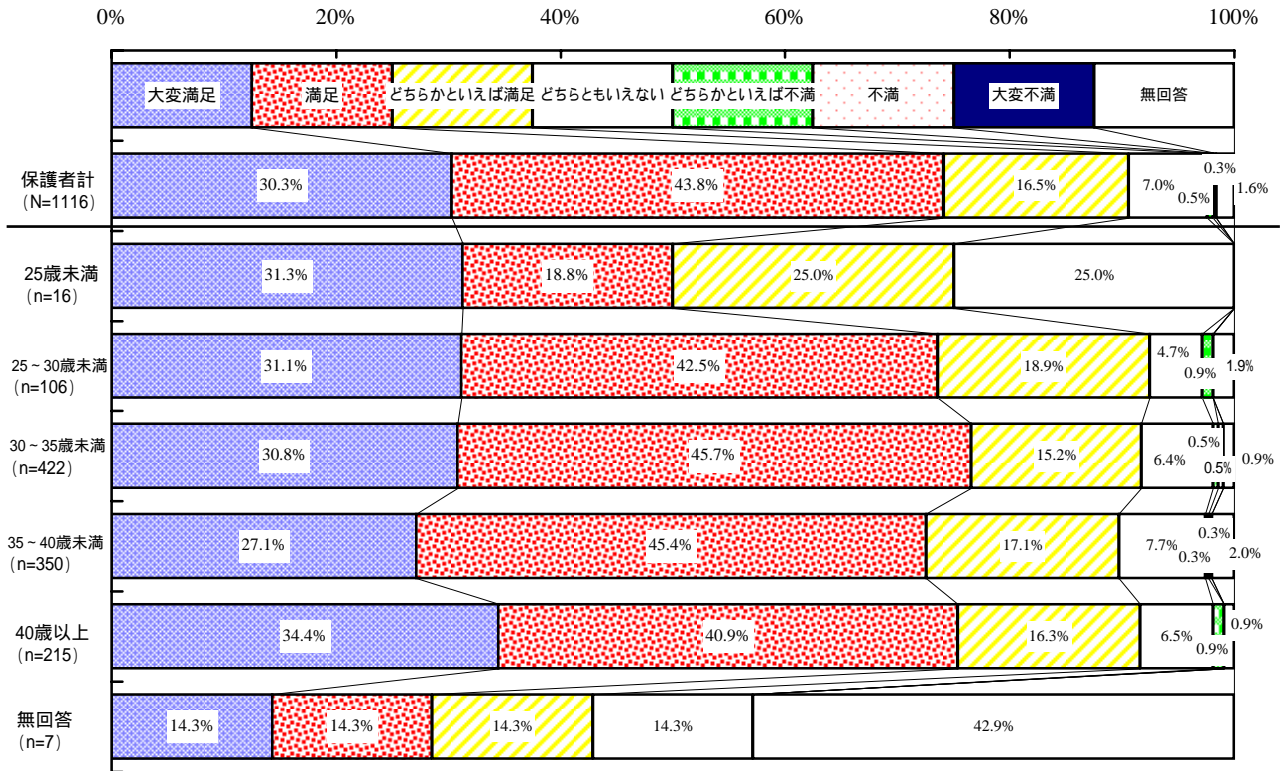
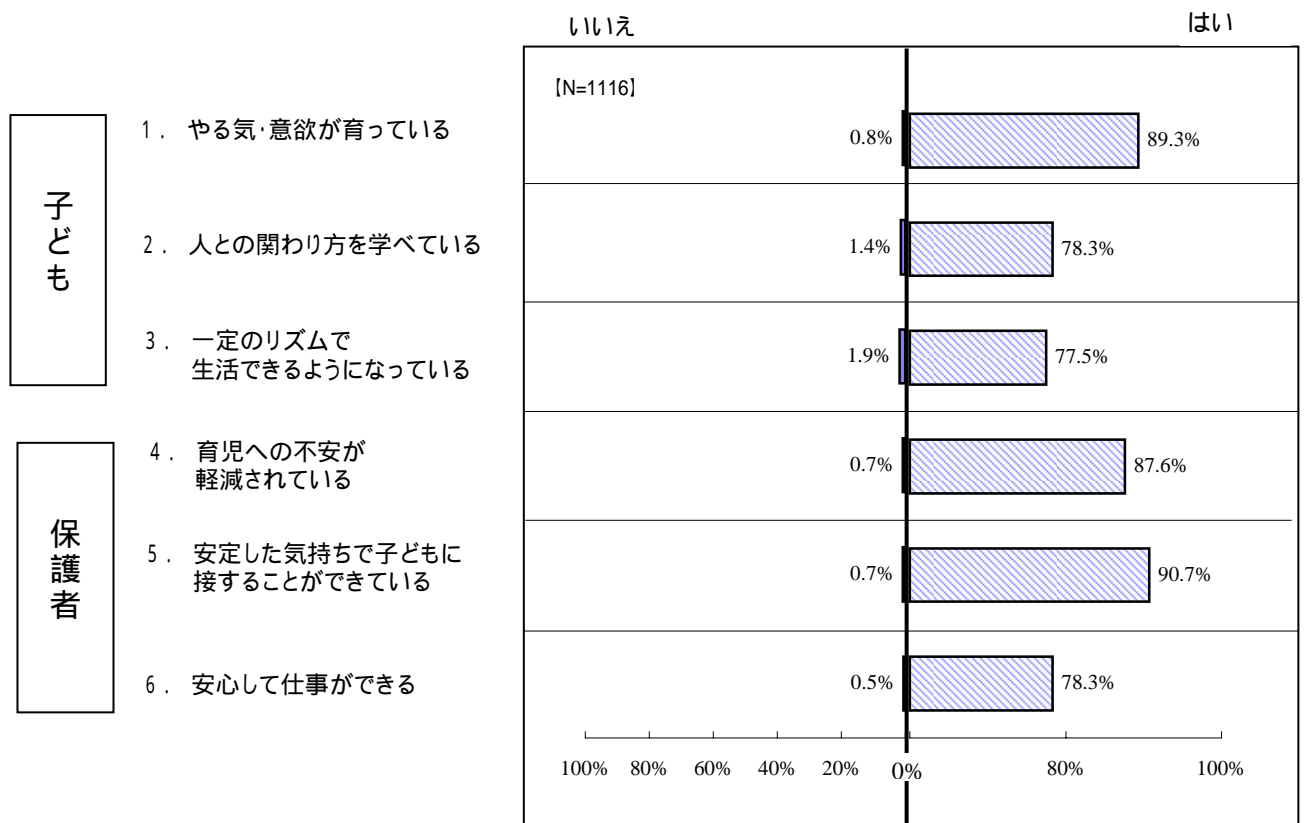


図2 - 3 保育園に預けてよかったと感じること



(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78%に対して、0歳児クラスの92%が最も高い。  
 記入者の年齢別では、25歳未満の記入者の「是非勧めたい」+「勧めたい」の割合は69%とやや低い。

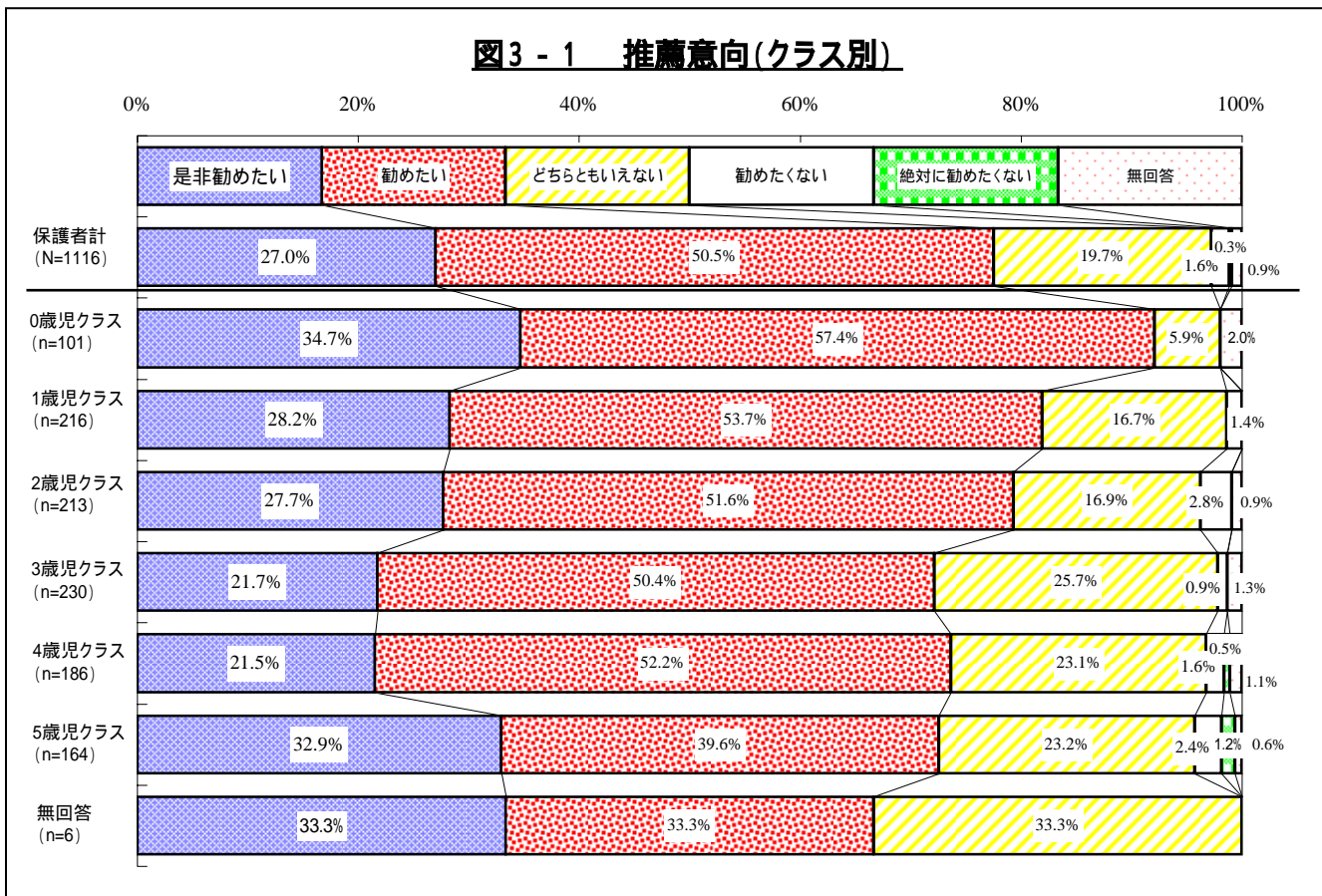
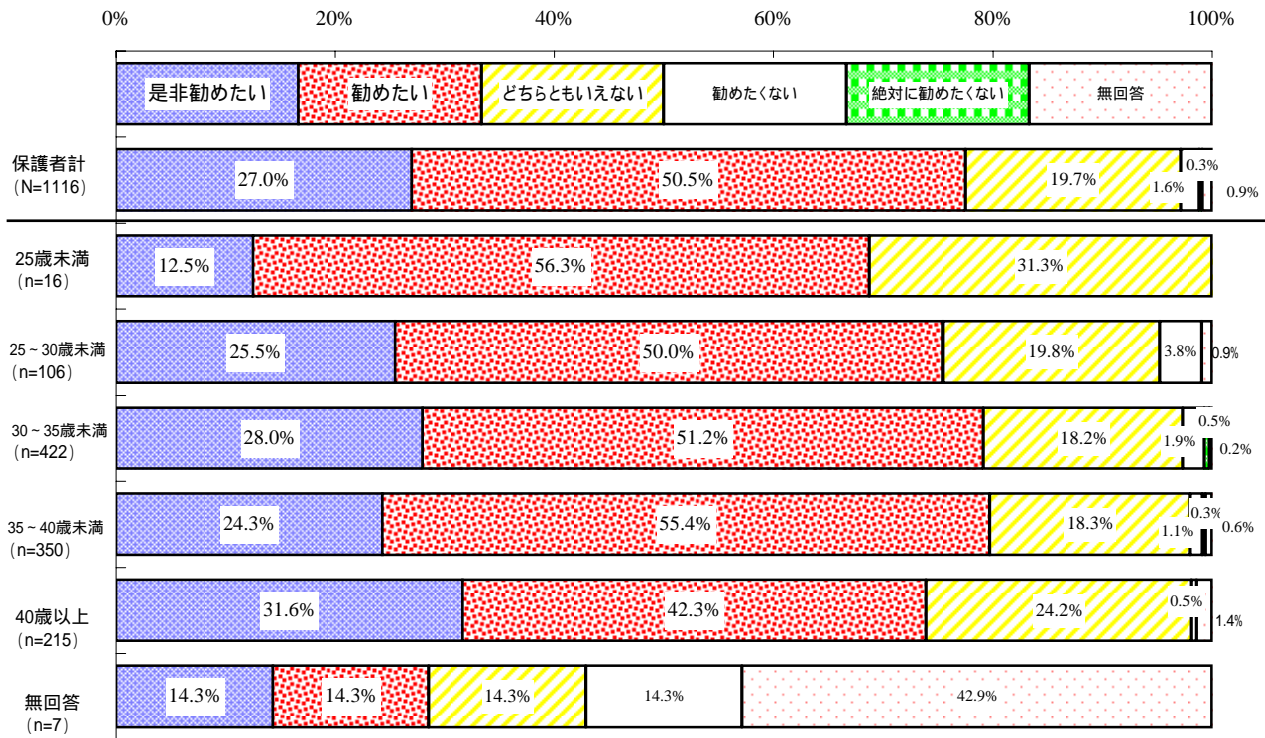


図3 - 2 推薦意向(記入者の年齢別)



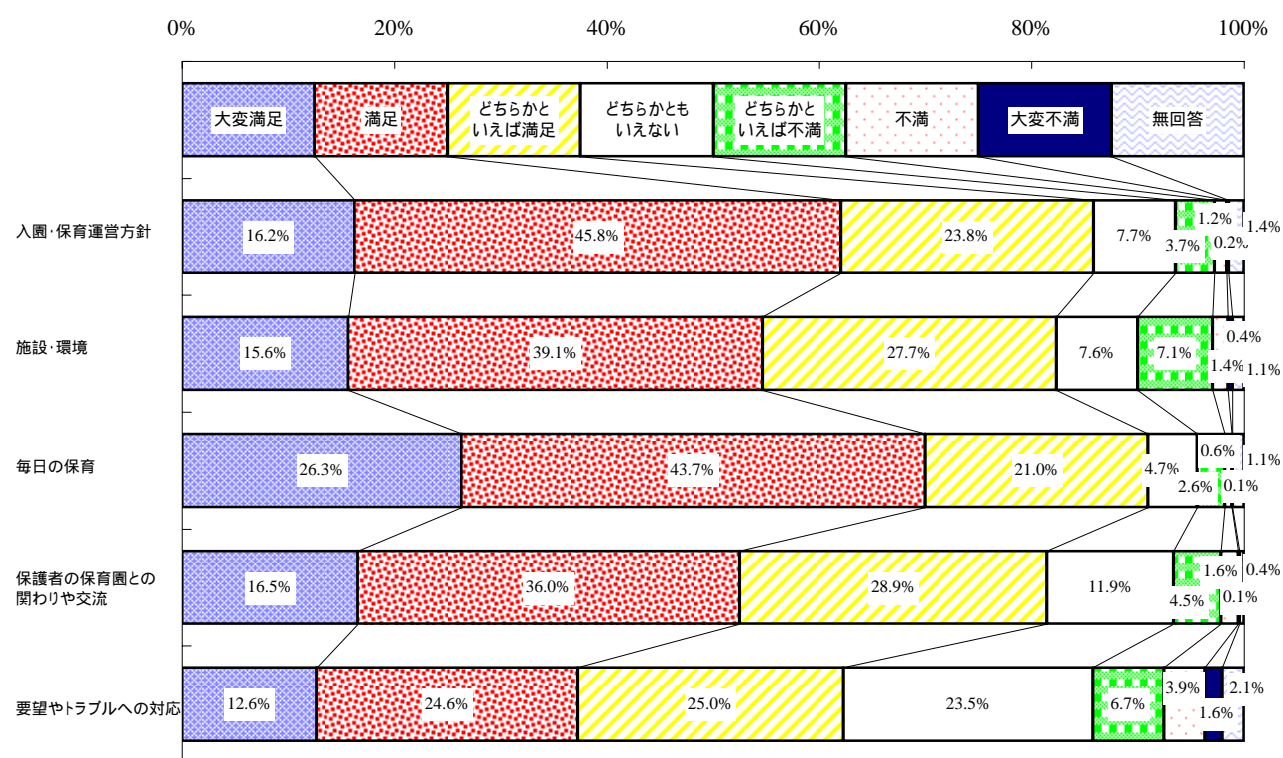
#### (4) プロセス別満足度

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」(70%)、2.「入園・保育運営方針」(62%)、3.「施設・環境」(55%)、4.「保護者と保育園との関わりや交流」(53%)、5.「要望やトラブルへの対応」(37%)。

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24%になっている。

図4-1 プロセス別満足度

[N=1116]

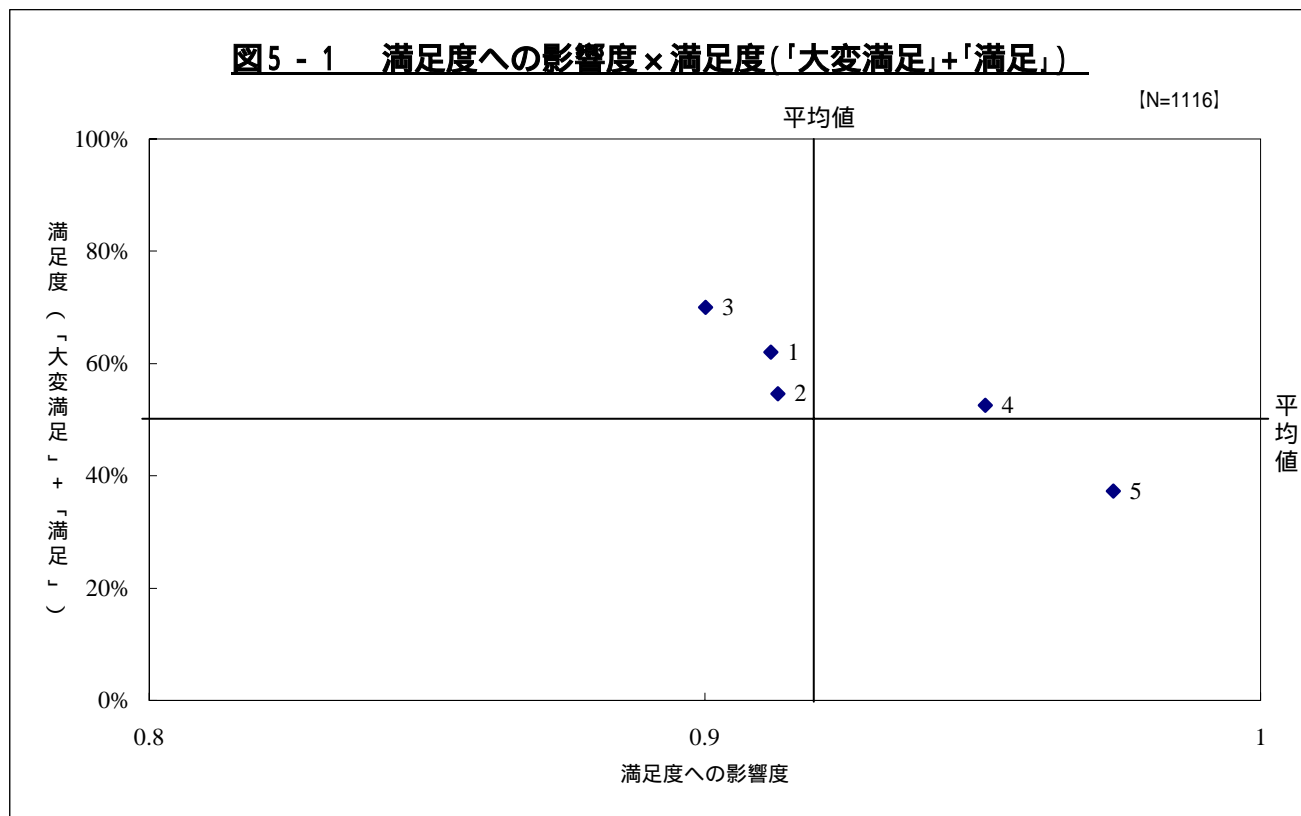


(5) 総合満足度の満足構造

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、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78%。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(58%)では異なり、4歳児クラス(54%)と満足度が逆転する結果になっている。

記入者の年齢別では、回答者数が少ない(16名)25歳未満の満足度が31%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、71%となっている。他は「兄弟がいる」、「行事や子育て支援(園庭開放、各講座)に参加した時の印象が良かった」、が20%を越えたところであった。これに次いで「園の方針に共感した」、「利用している駅から近い」が18%ほどの結果となった。

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(40%)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6-1 入園・保育園運営方針の満足度(クラス別)

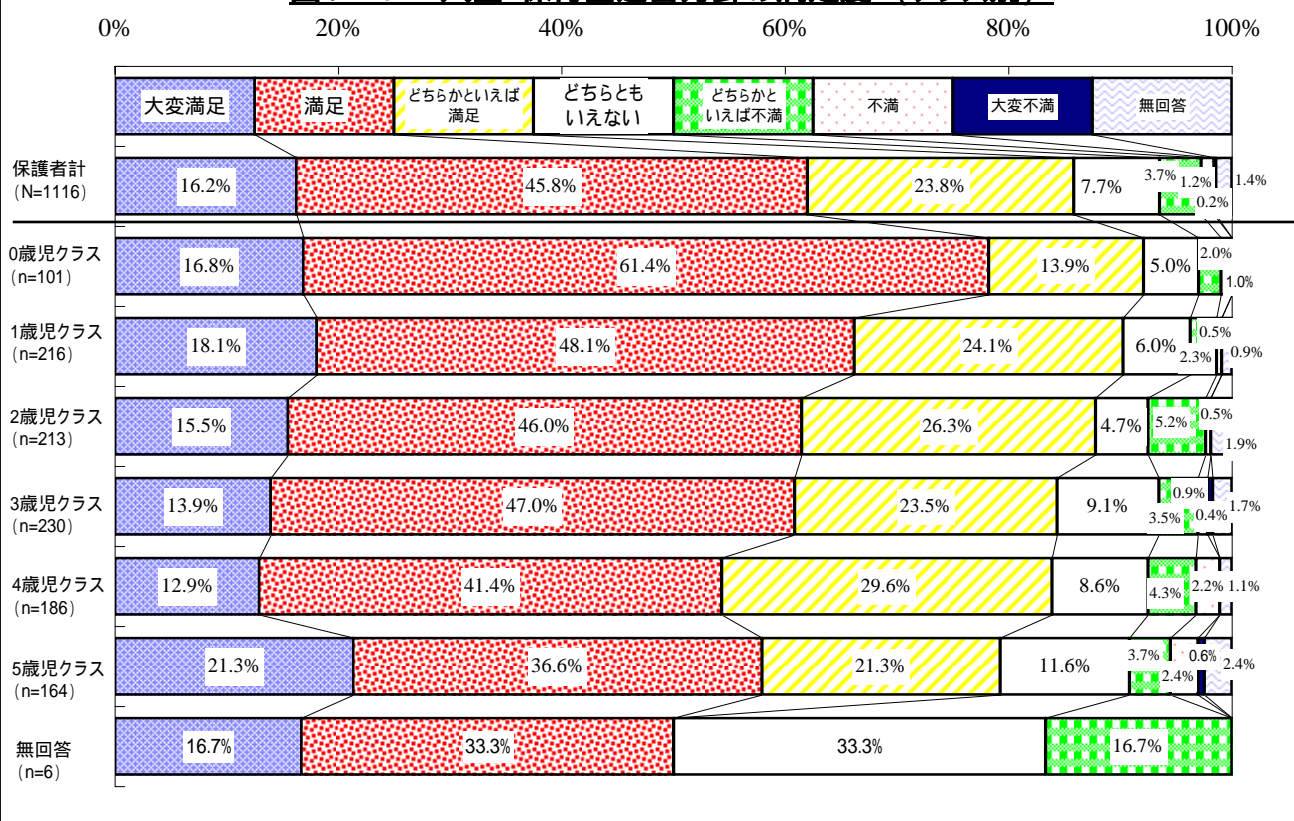
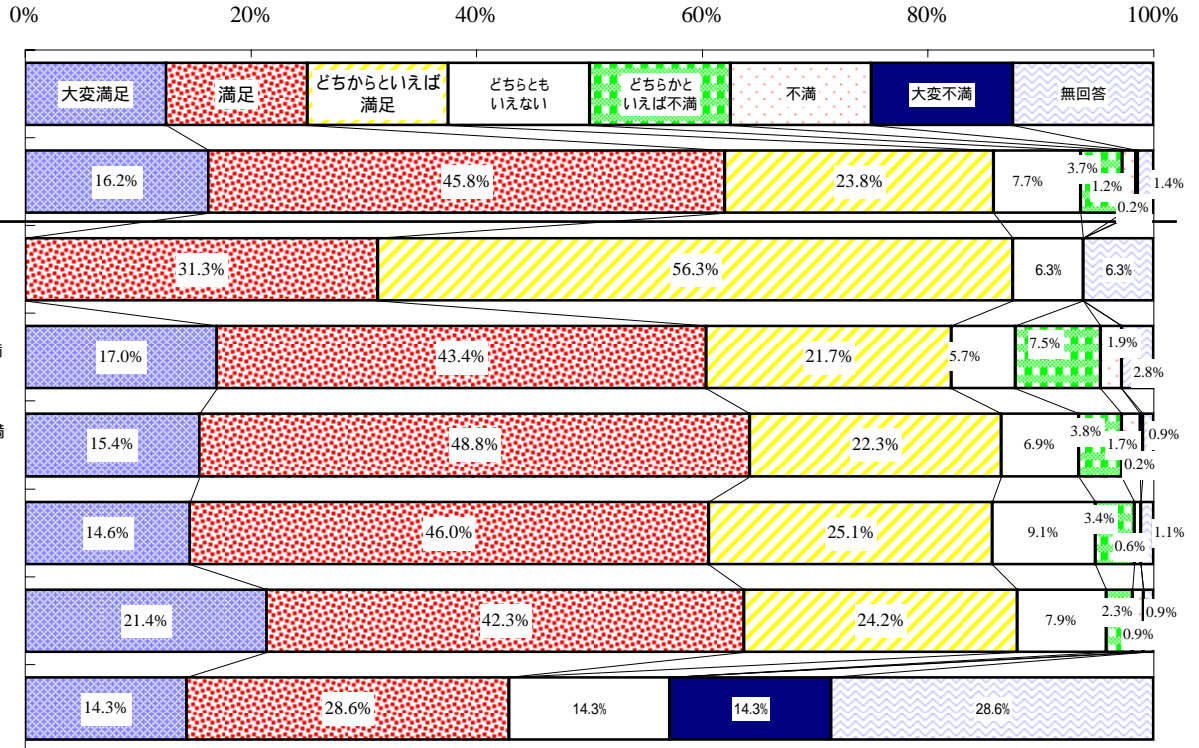
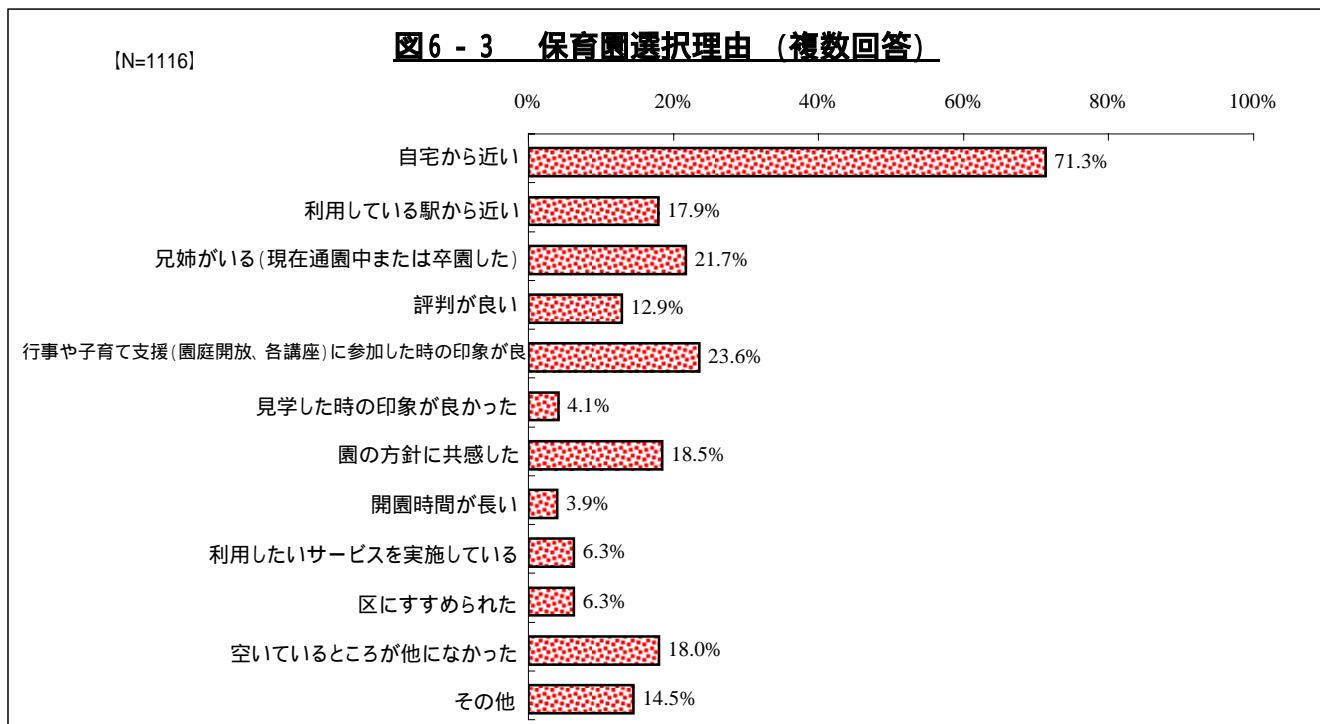




図6-2 入園・保育園運営方針の満足度（記入者の年齢別）

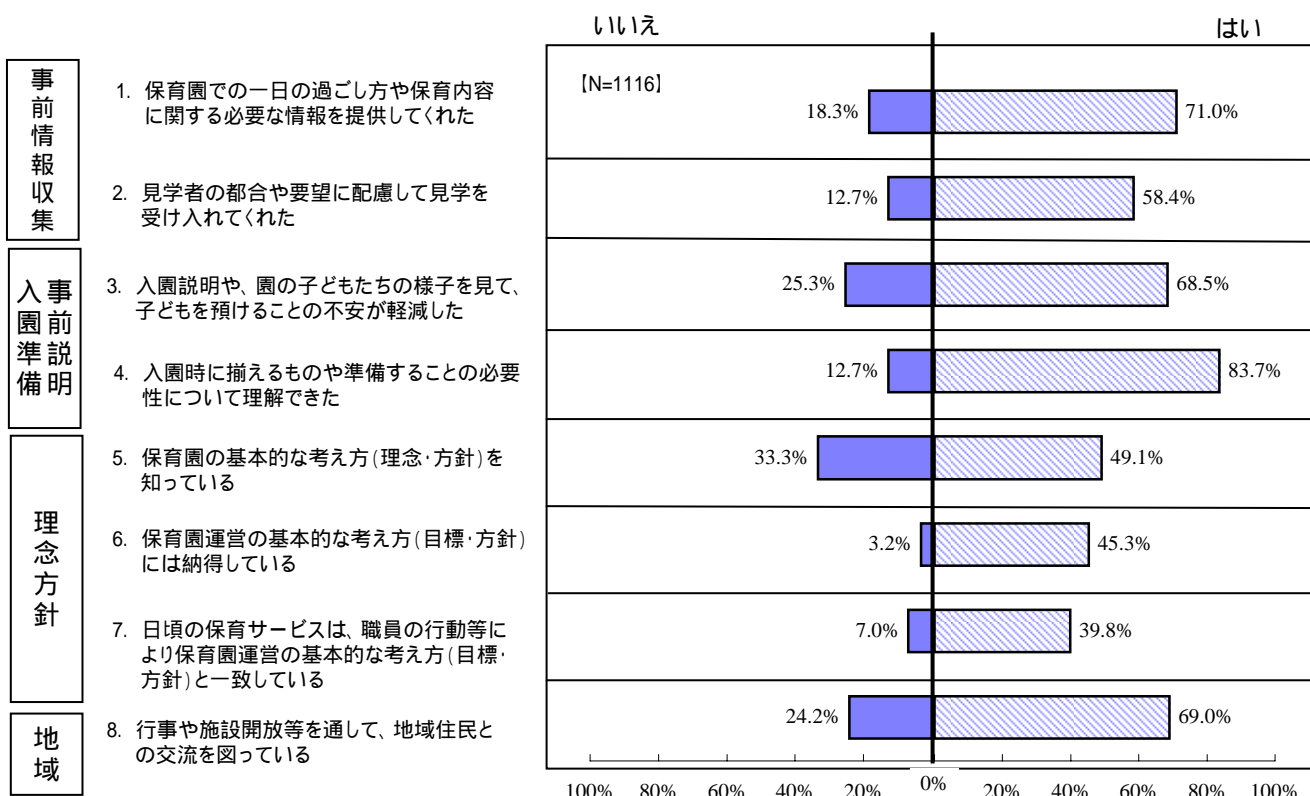


(イ) 保育園選択の理由



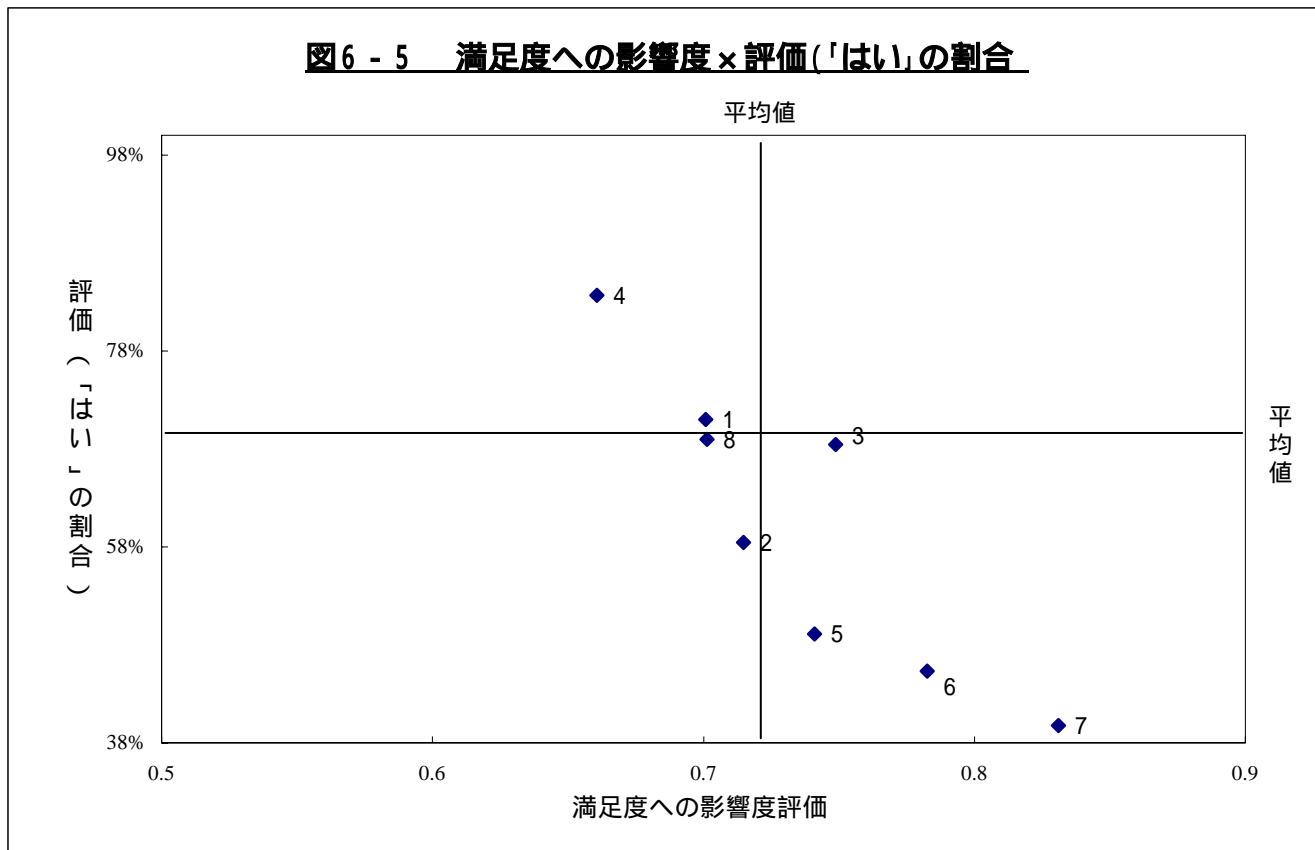
(ウ) 接点評価

**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 保育園の基本的な考え方(理念・方針)を知っている
- 6 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
- 7 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
- 8 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歳児クラス(71%)で、高い満足度(「大変満足」+「満足」)を示しているが、1歳児、2歳児、5歳児クラスではおおむね同一水準(55%前後)、3歳児(47%)、4歳児(50%)ではやや低くなっている。

記入者の年齢別には30～35歳が57%で最も高く、次いで40歳以上(54%)、その他はほぼ同一水準になっているが記入者の少ない(16名)25歳未満では44%と低くなっている。

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46%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

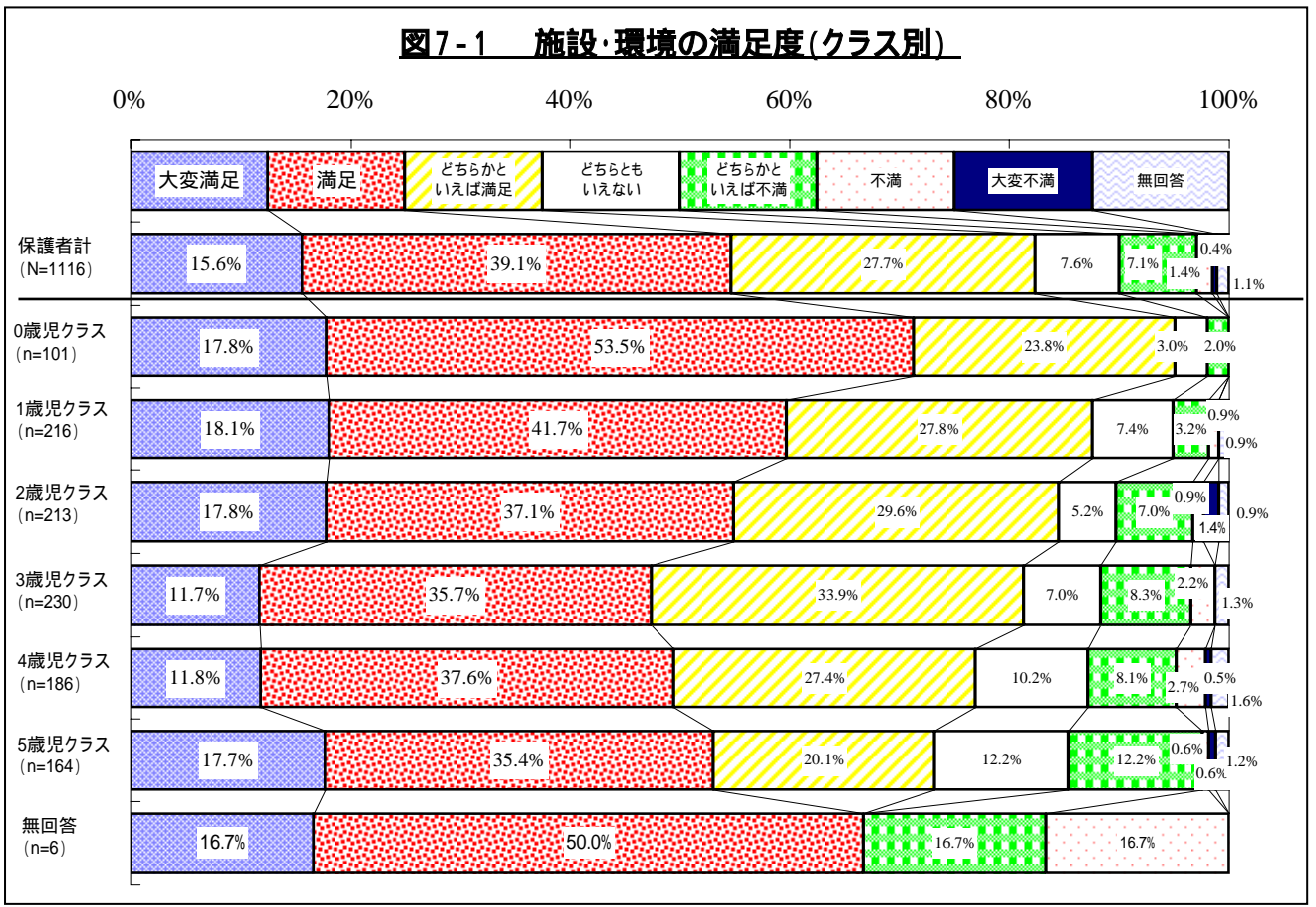
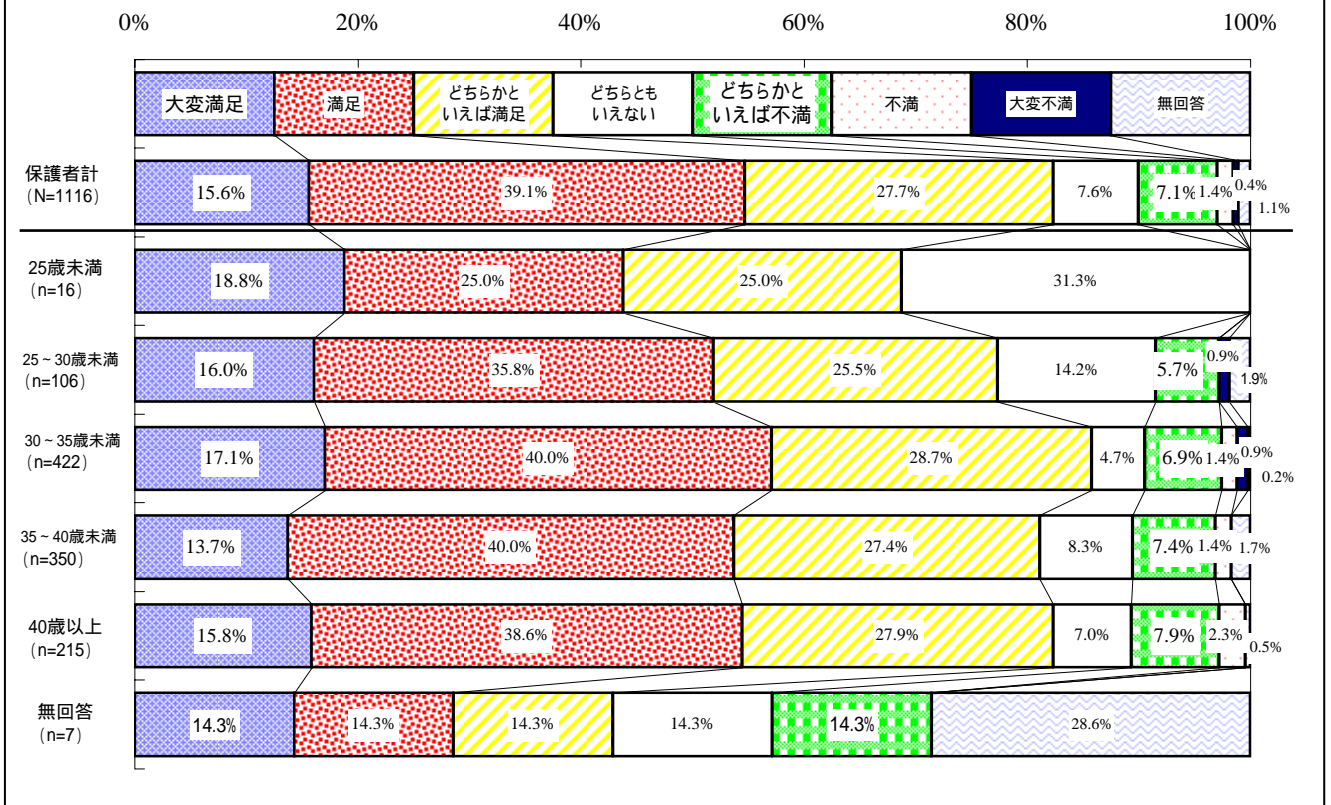
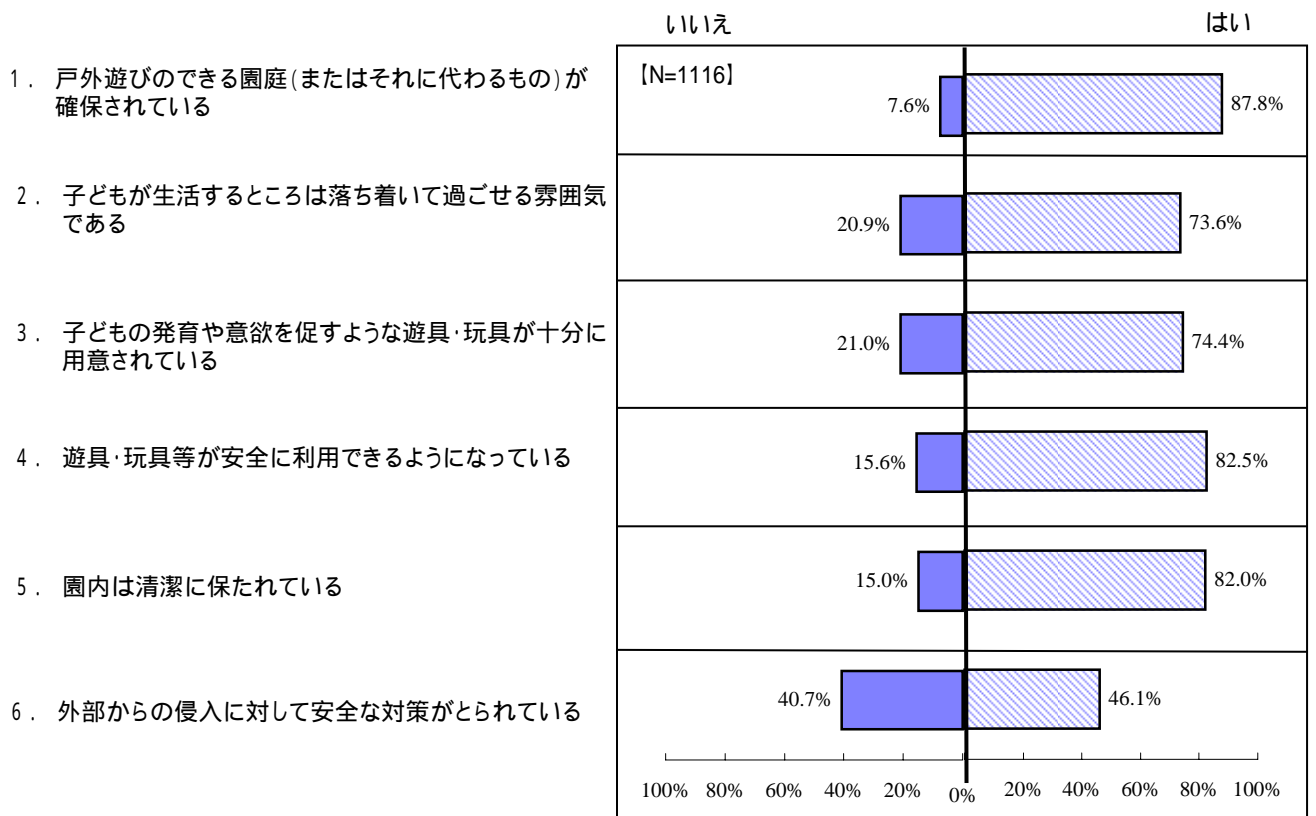


図7-2 施設・環境の満足度(記入者の年齢別)

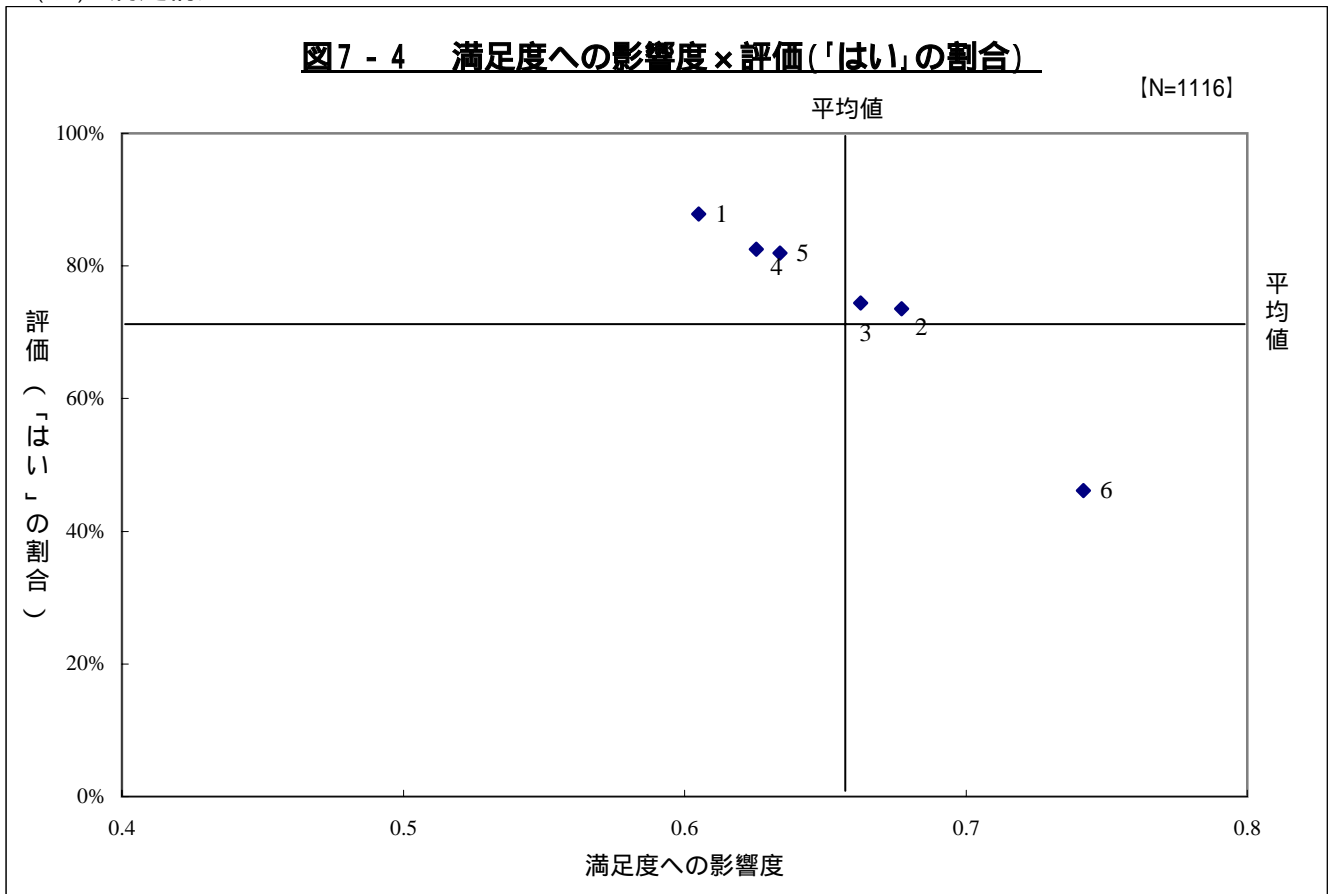


(イ) 接点評価

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78%と最も高く、次いで1歳児クラス(75%)、2歳児クラス(72%)、5歳児クラス(70%)、4歳児(67%)、3歳児(63%)クラスの順になっている。

記入者の年齢別では、40歳以上が74%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54%に止まっている。「はい」の回答が比較的小さいのは、「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)

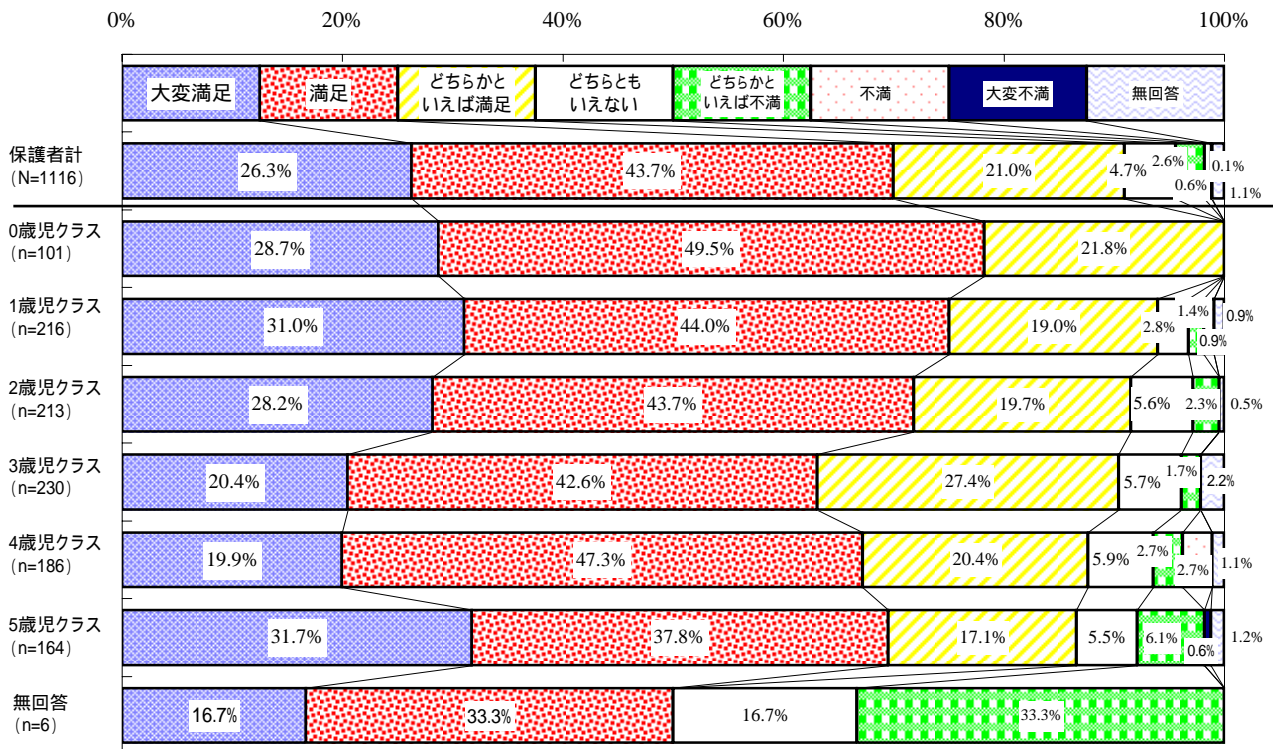
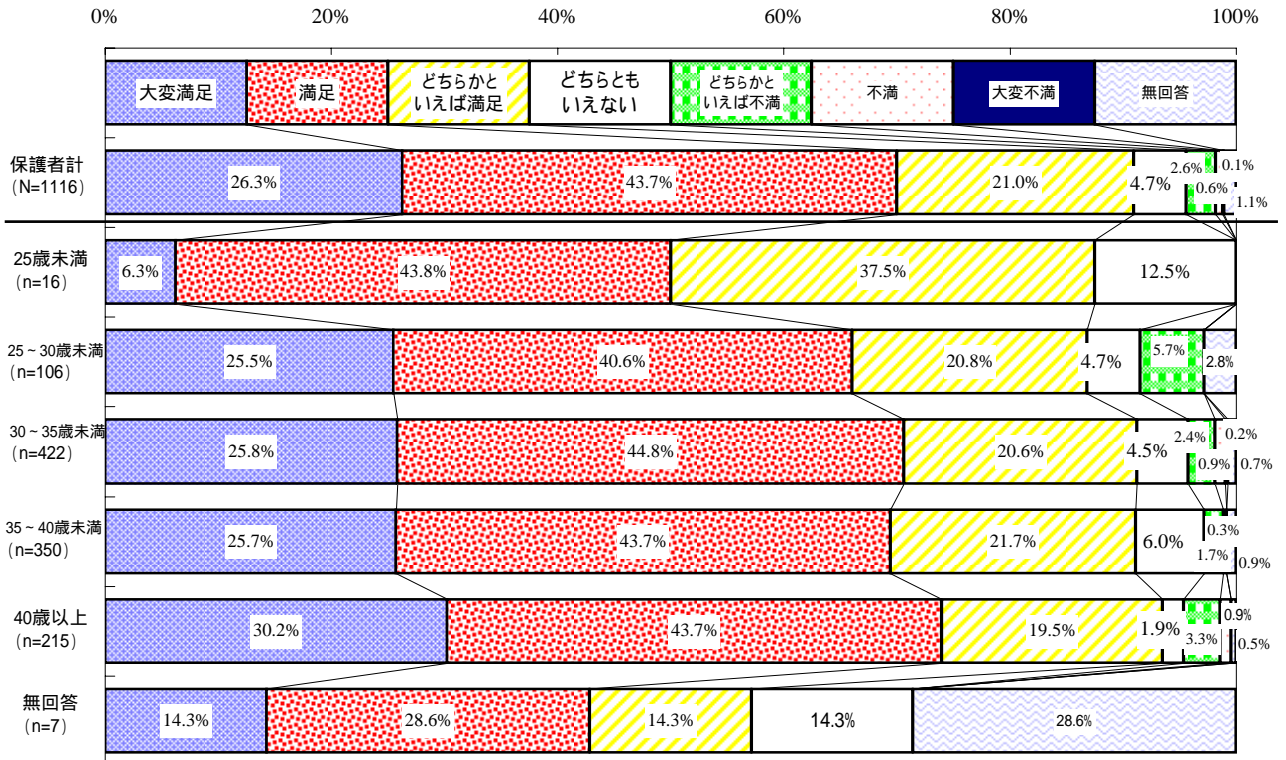


図8-2 毎日の保育の満足度(記入者の年齢別)





(イ) 接点評価

図8-3 毎日の保育の接点評価

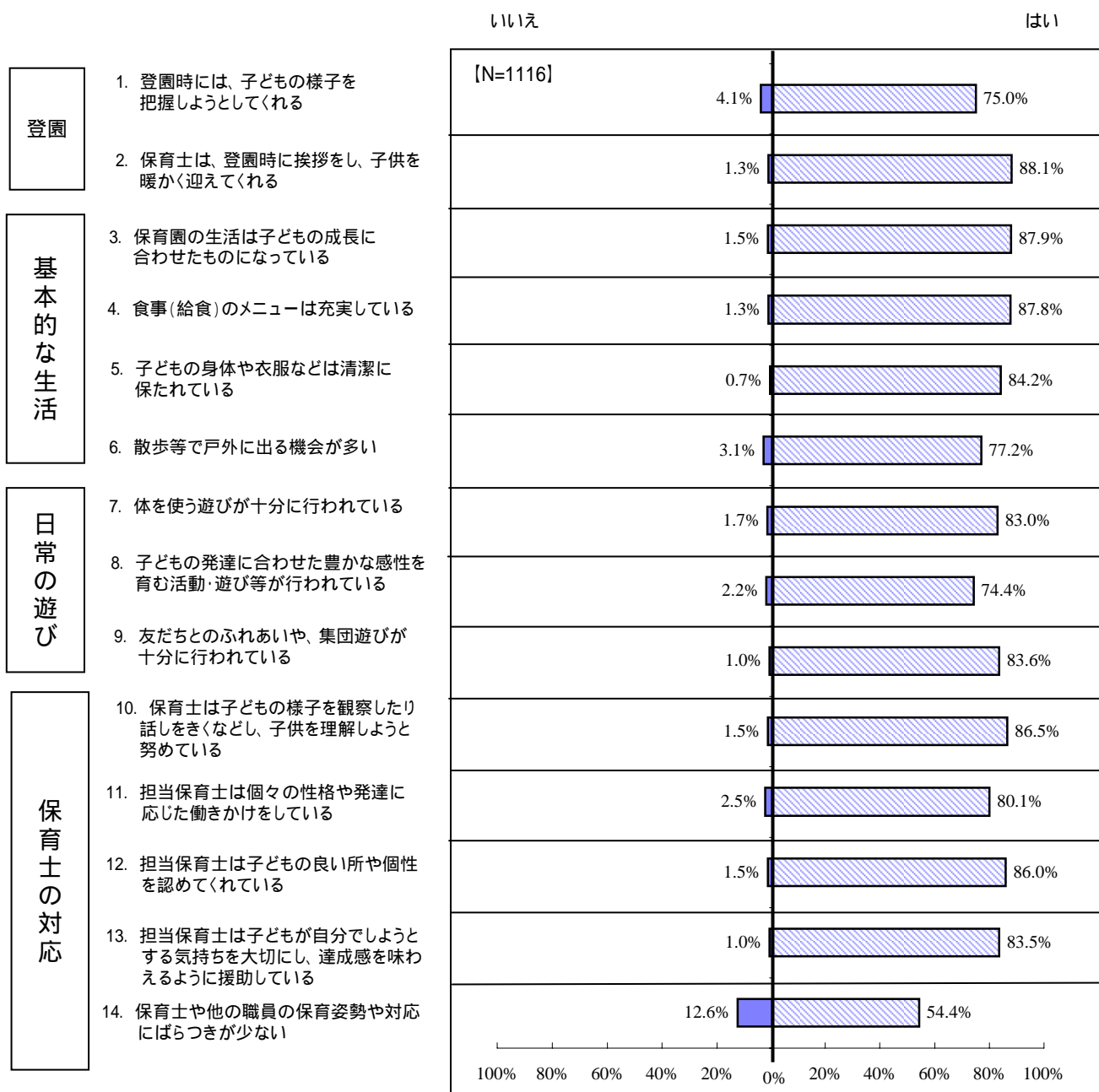


図8-4 毎日の保育の接点評価

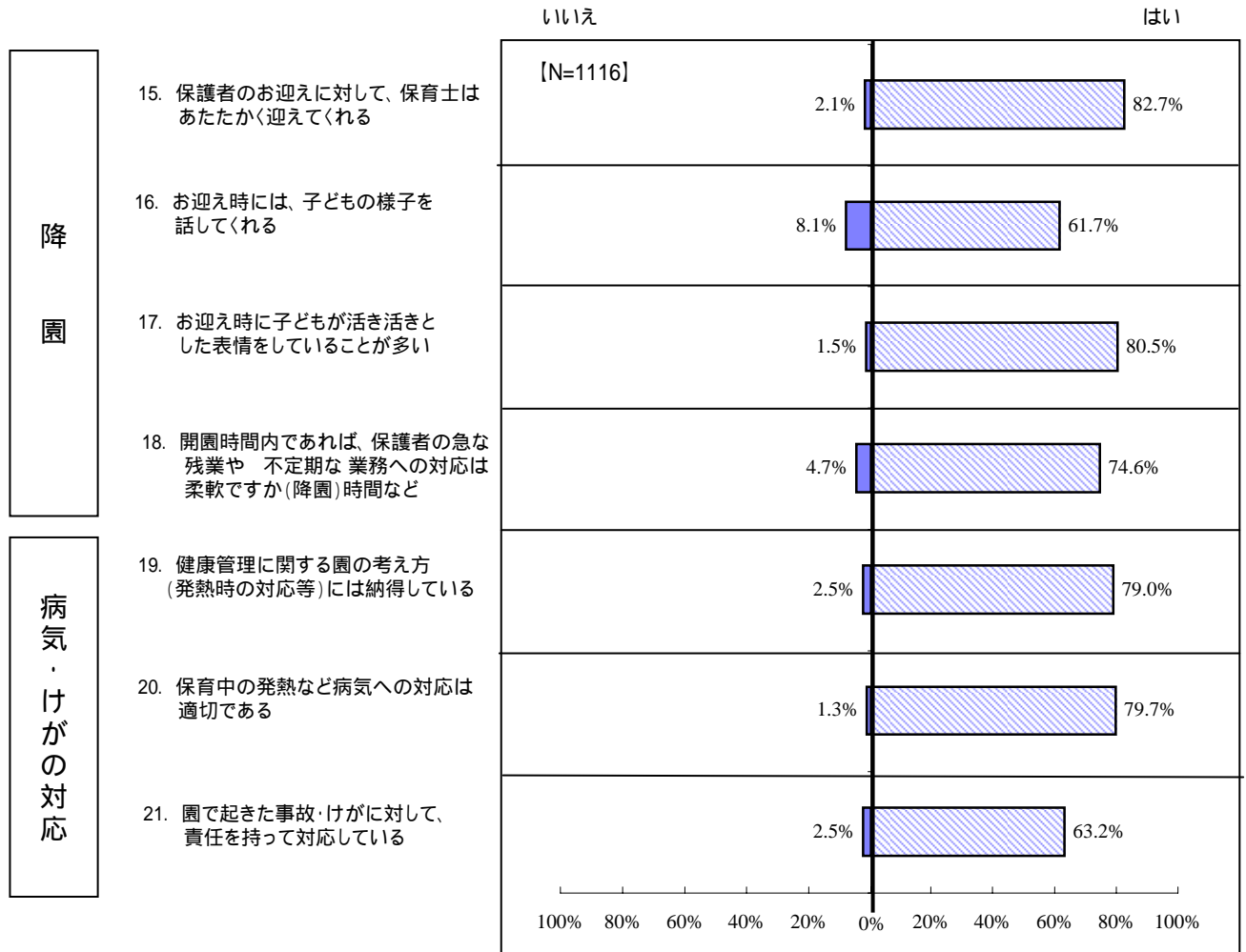
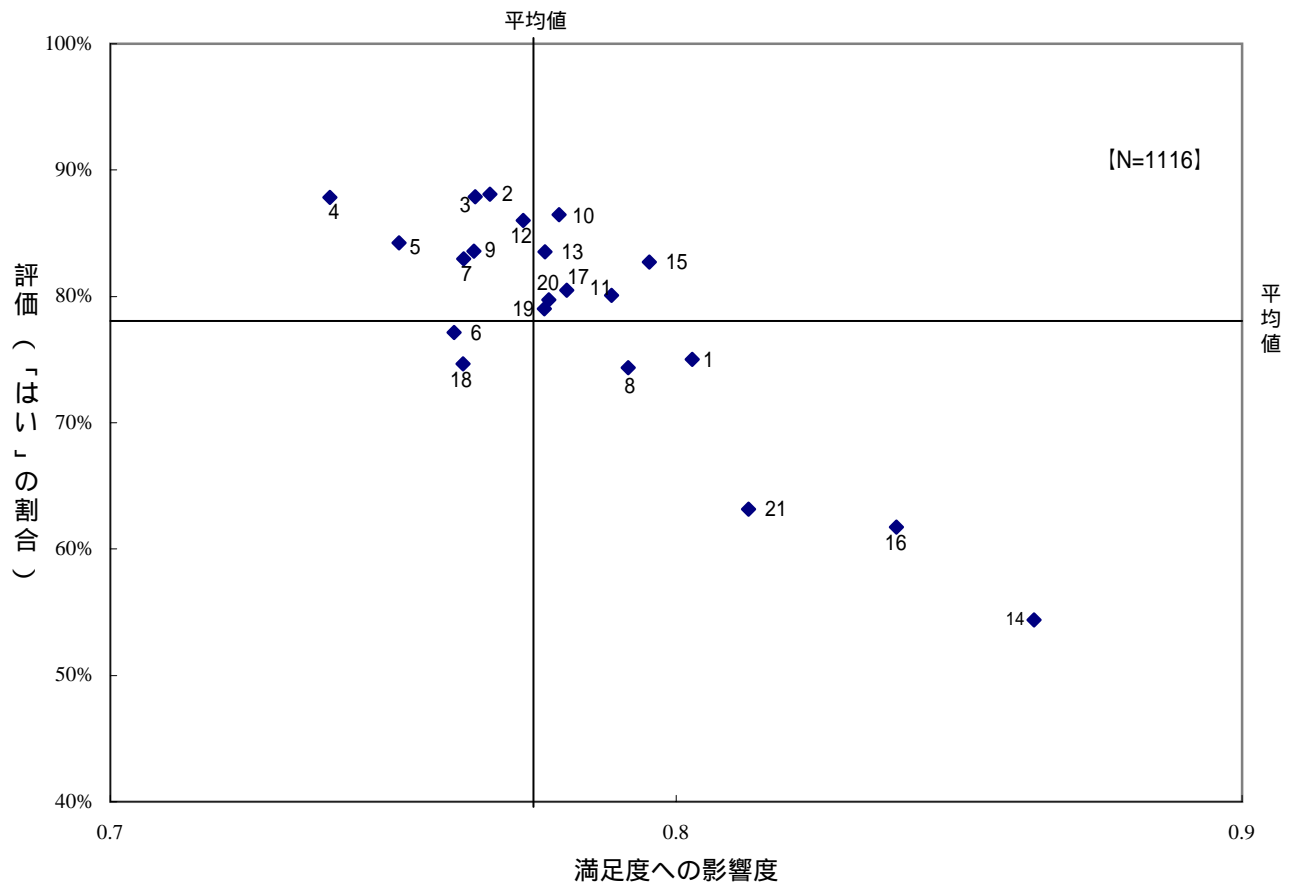


図8-5 満足度への影響度×評価(「はい」の割合)



- |   |  |
|---|--|
| 1. 登園時には、子どもの様子を把握しようとしてくれる                 | 12. 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. 保育士は、登園時に挨拶をし、子供を暖かく迎えてくれる               | 13. 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 |
| 3. 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               | 14. 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. 食事(給食)のメニューは充実している                       | 15. 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. 子どもの身体や衣服などは清潔に保たれている                    | 16. お迎え時には、子どもの様子を話してくれる                         |
| 6. 散歩等で戸外に出る機会が多い                           | 17. 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. 体を使う遊びが十分に行われている                         | 18. 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  |
| 8. 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         | 19. 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               |
| 9. 友だちとのふれあいや、集団遊びが十分に行われている                | 20. 保育中の発熱など病気への対応は適切である                         |
| 10. 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 | 21. 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                  |
| 11. 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、53%である。

クラス別の満足度は、2歳児クラスが最も高く56%。次いで1歳児クラス(55%)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(55%)。

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」(82%)だった。一方、「子育てに関する悩み等について気軽に相談できる」、「子どもは行事への参加を楽しみにしている」、「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」、「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」などについてはいずれも7割以上だった。

#### (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)

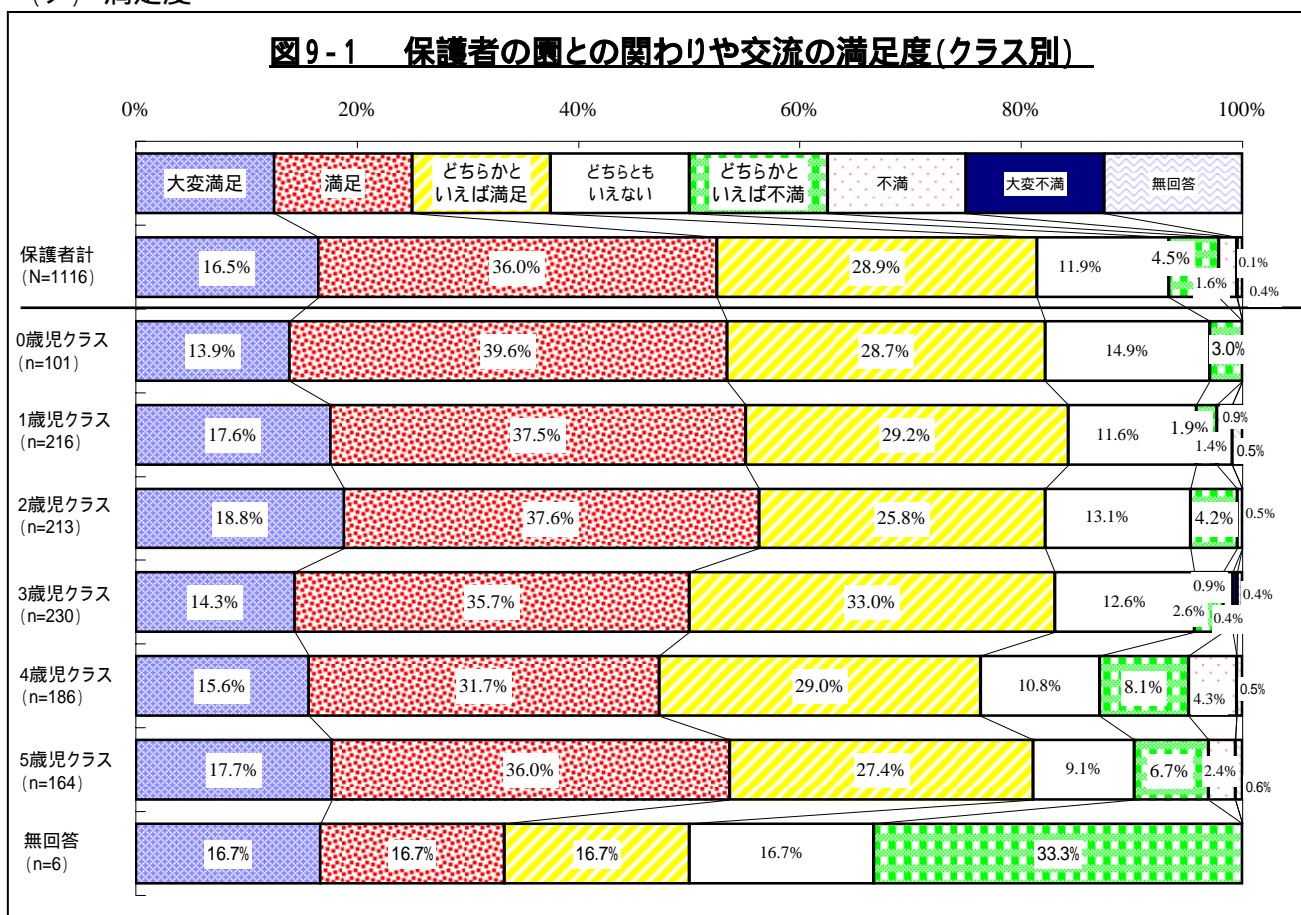
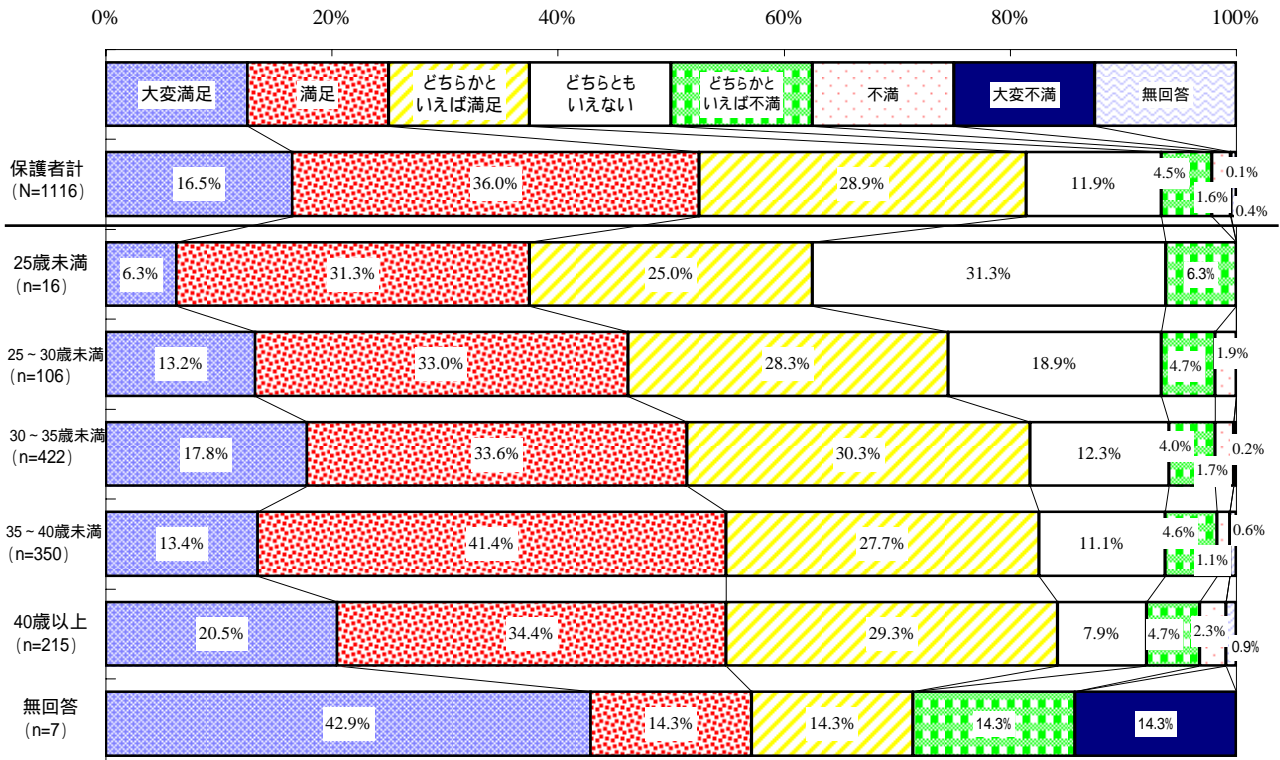
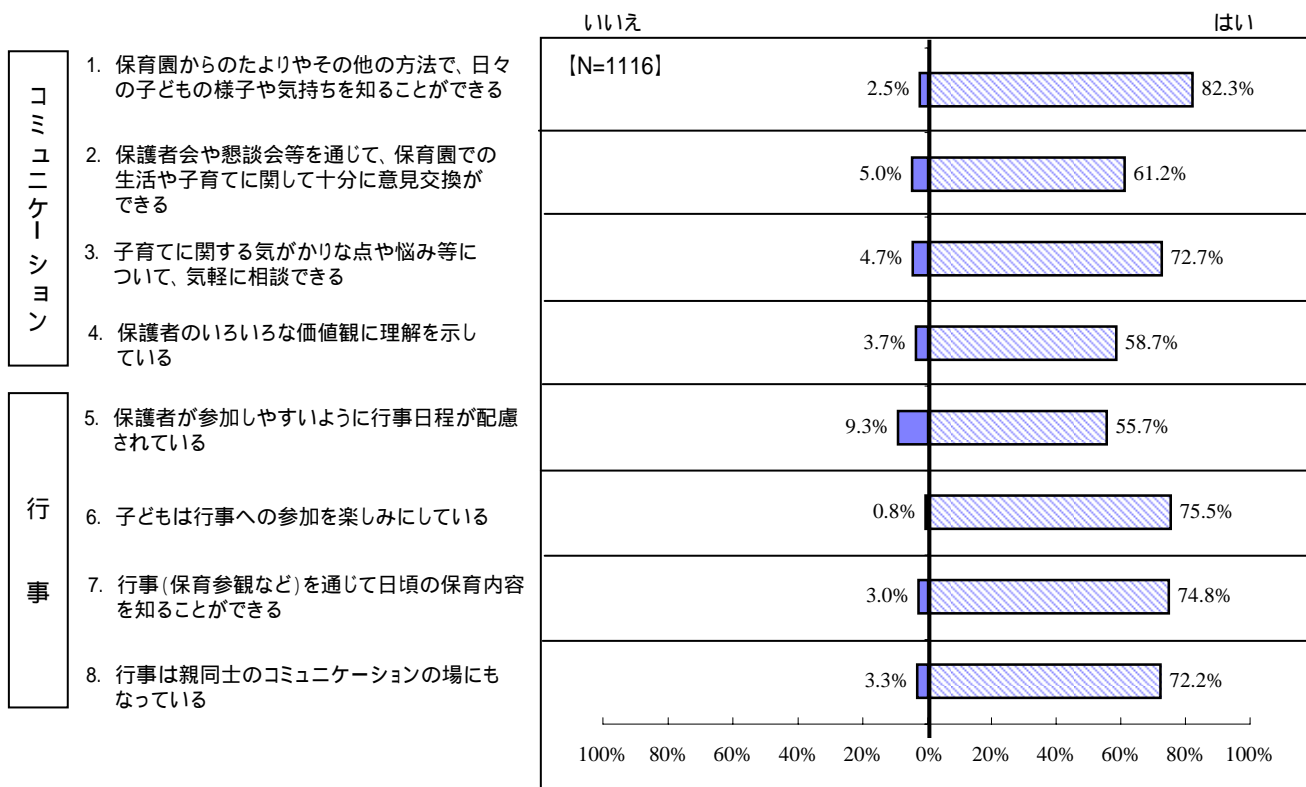


図9-2 保護者の園との関わりや交流の満足度(記入者の年齢別)

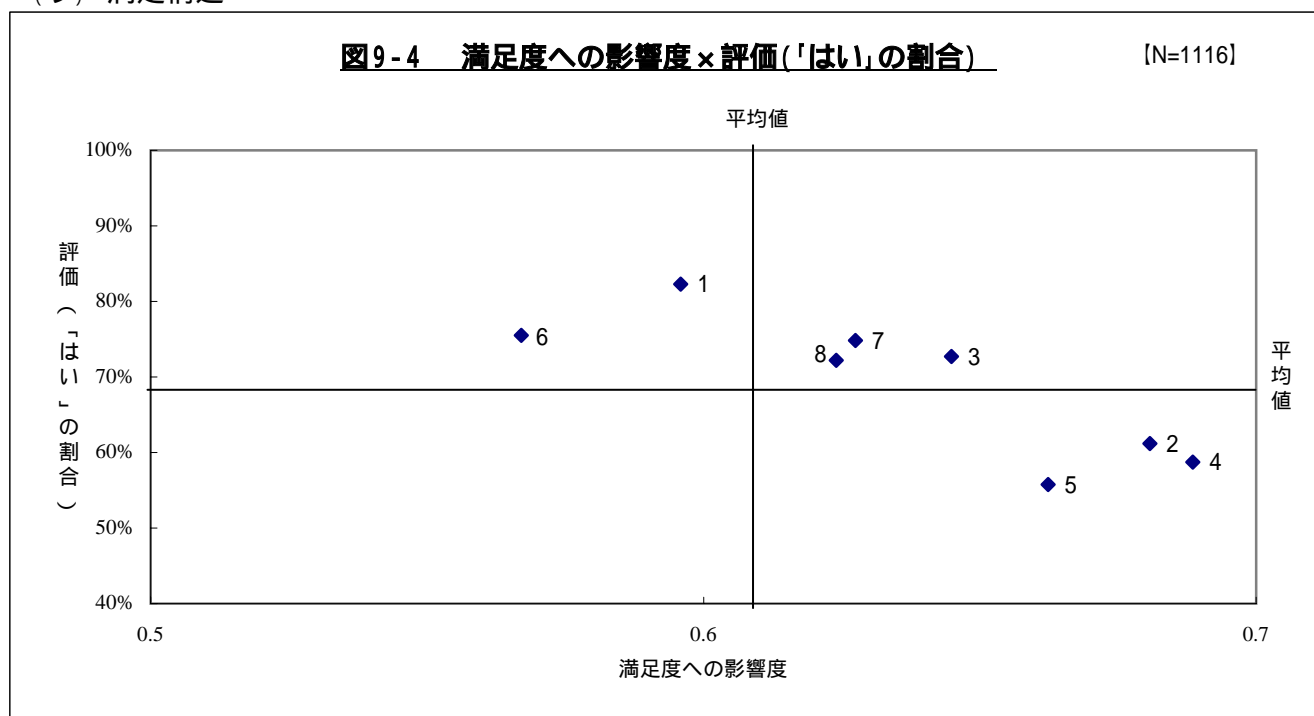


(イ) 接点評価

図9-3 保護者の園との関わりや交流の接点評価

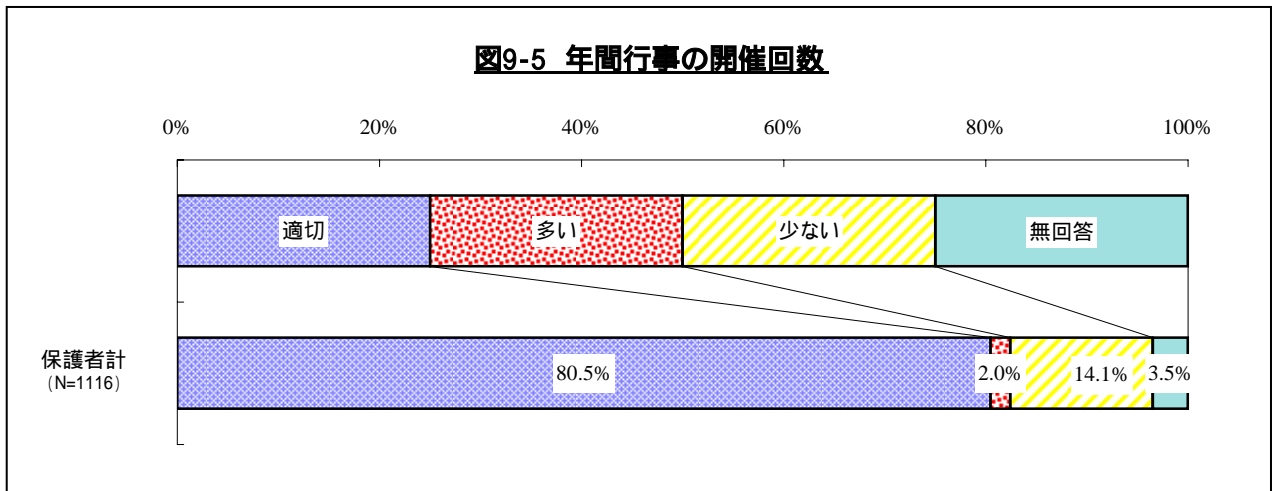


(ウ) 満足構造



- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 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      |

(工)年間行事の開催回数



(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、37%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24%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(50%)から3歳児クラスへと年次が上がるごとに満足度(「大変満足」+「満足」)が低くなり、3歳児クラス(29%)が特に低くなっている。

記入者の年齢別には、30歳未満は30歳以上の年齢層と比べると満足度が低い結果となっている。

何らかのトラブル経験があるとの回答は全体で27%で、うち誰かに伝えたのは53%にとどまる。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60%である。「伝えた」時の対応としては、保護者全体の66%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54%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60%であるが、「要望・意見をもとに改善している」が49%、「要望・意見が、どのように改善に活かされたかの説明がある」が42%といずれ50%を下回っている。

また、トラブルを経験し、かつそれを伝えた保護者のみを抽出すると、「的確に対応してくれた」、「迅速に対応してくれた」の割合がさらに低くなり、53%がよく聞いてくれたと感じ、30%弱の人が「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。そして「的確に対応してくれた」、「迅速に対応してくれた」に「いいえ」と答えた割合が19%前後に及んだ。

要望やトラブルへの対応には、「的確に対応してくれた」、「迅速に対応してくれた」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)

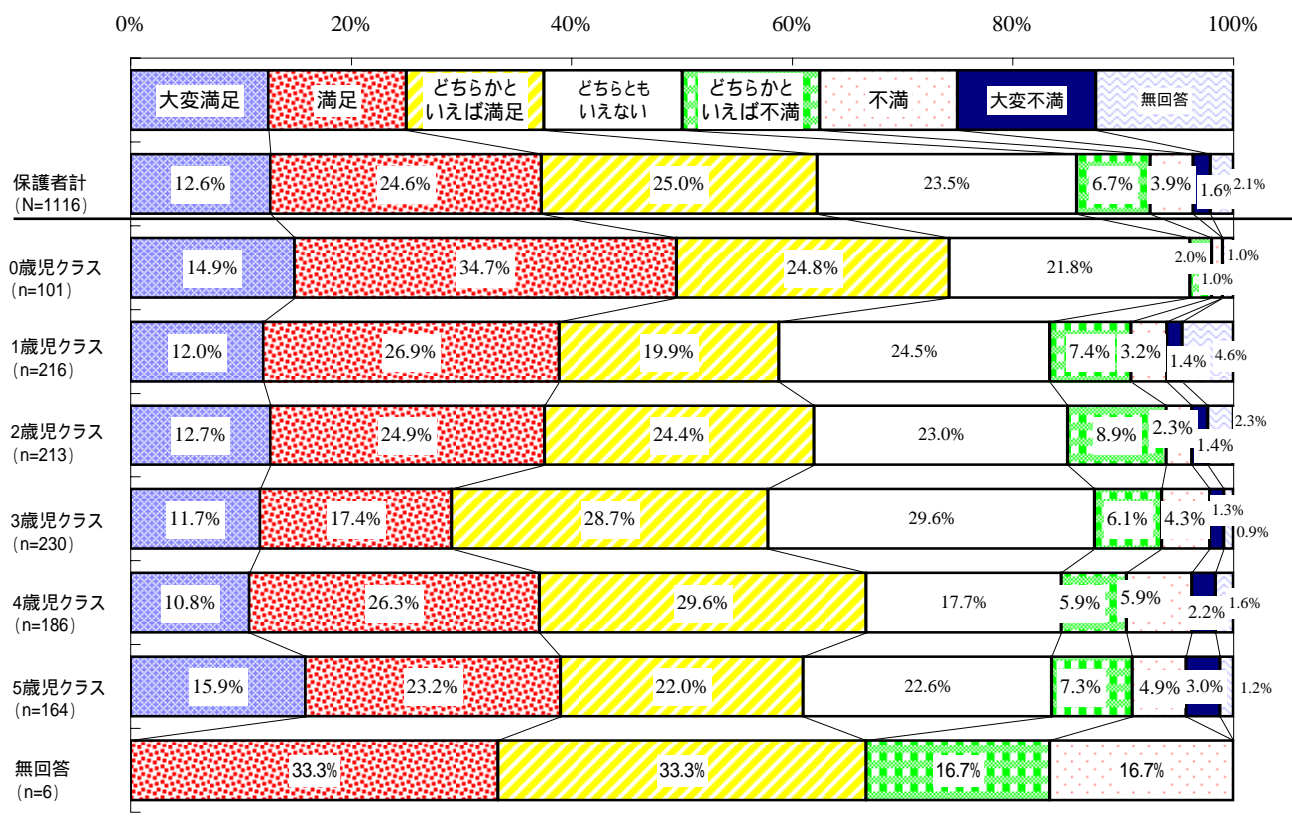
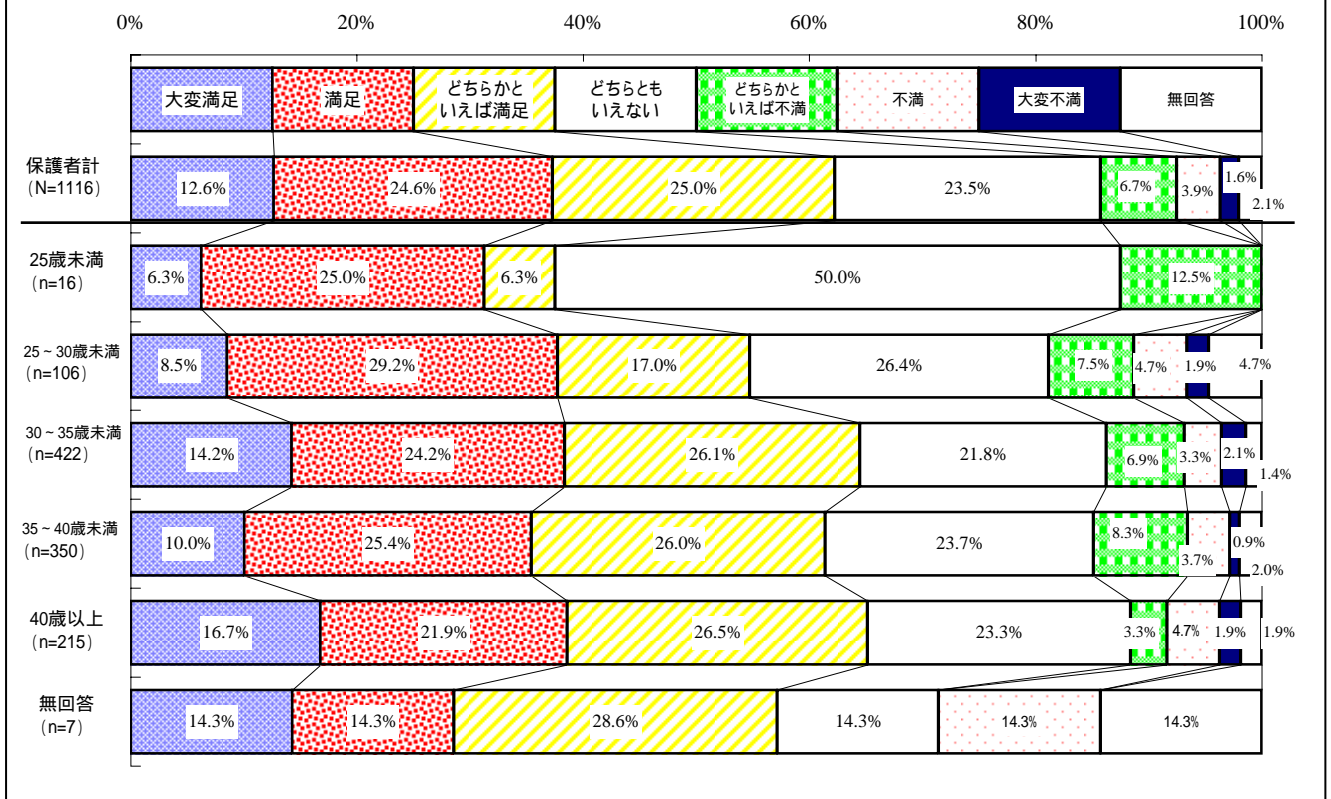




図10-2 要望やトラブルへの対応の満足度(記入者の年齢別)



(イ) トラブルの経験

図10-3 トラブル経験の有無(クラス別)

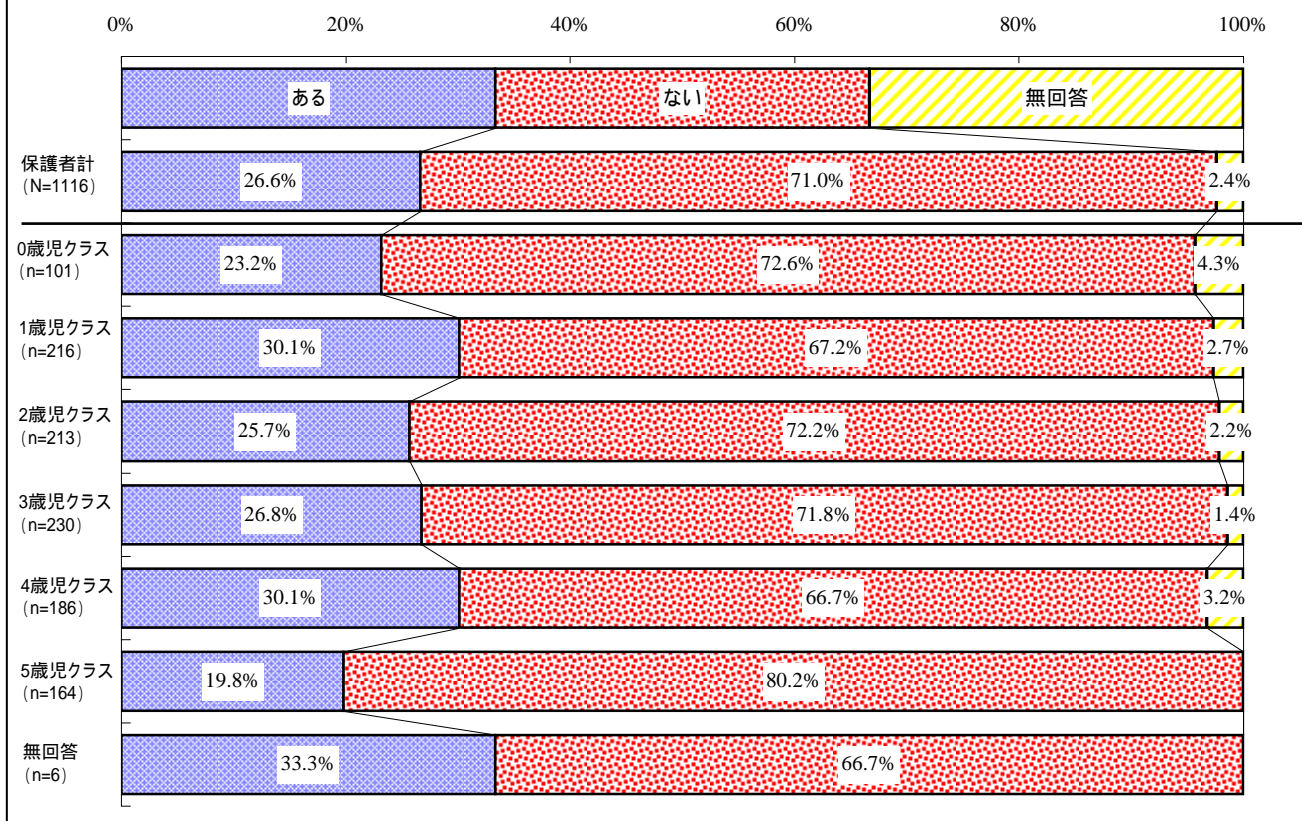


図10-4 トラブルの申し出の有無

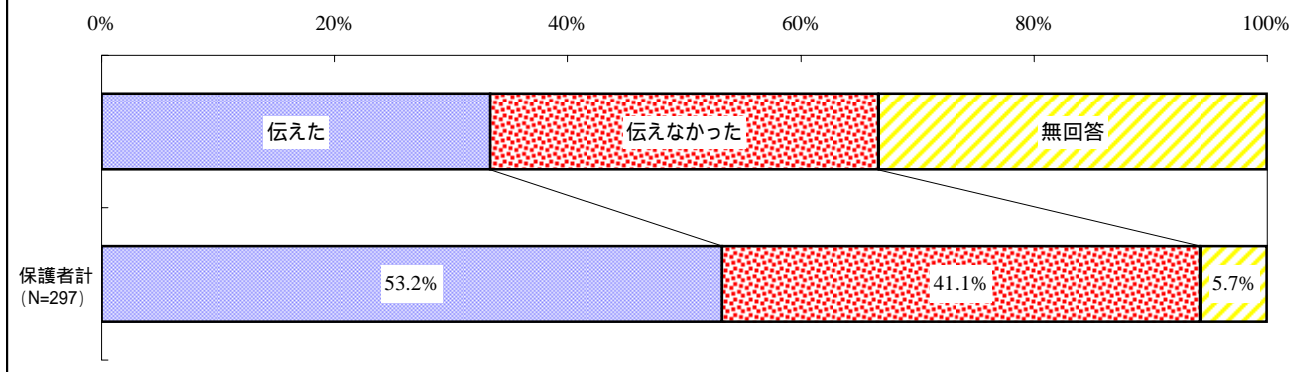
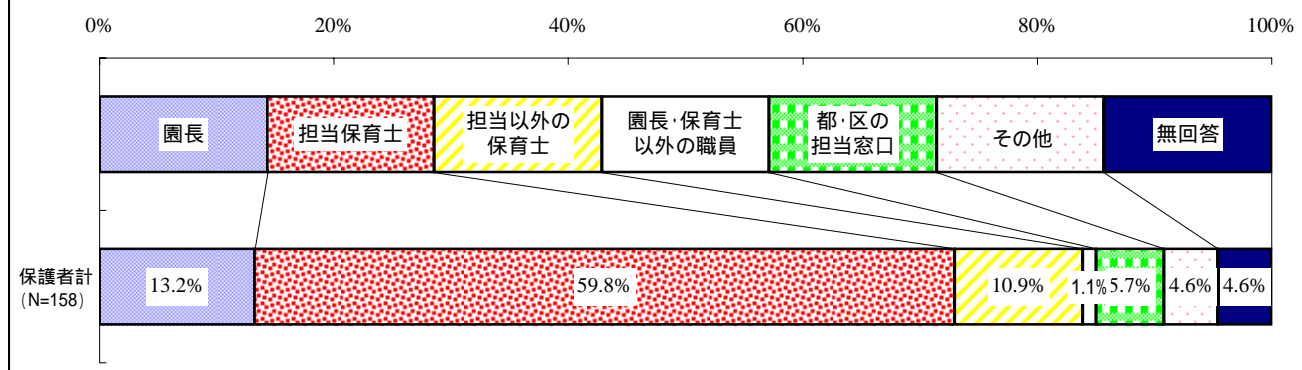
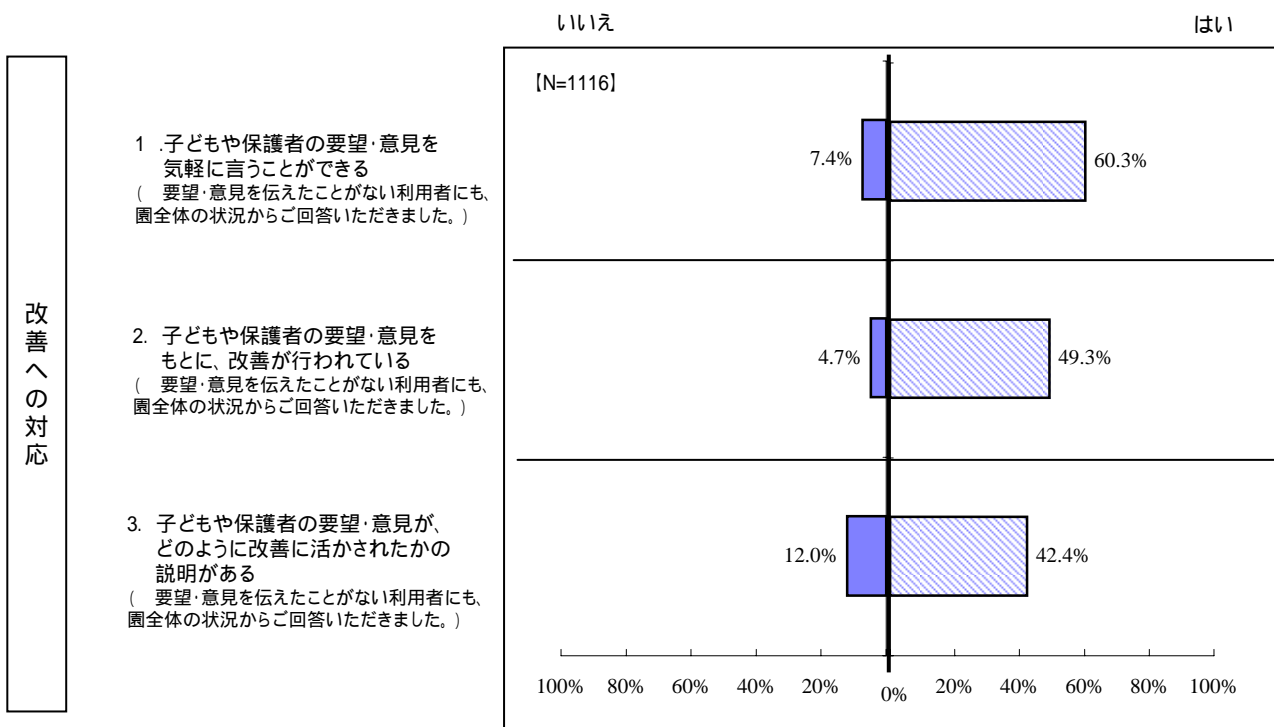
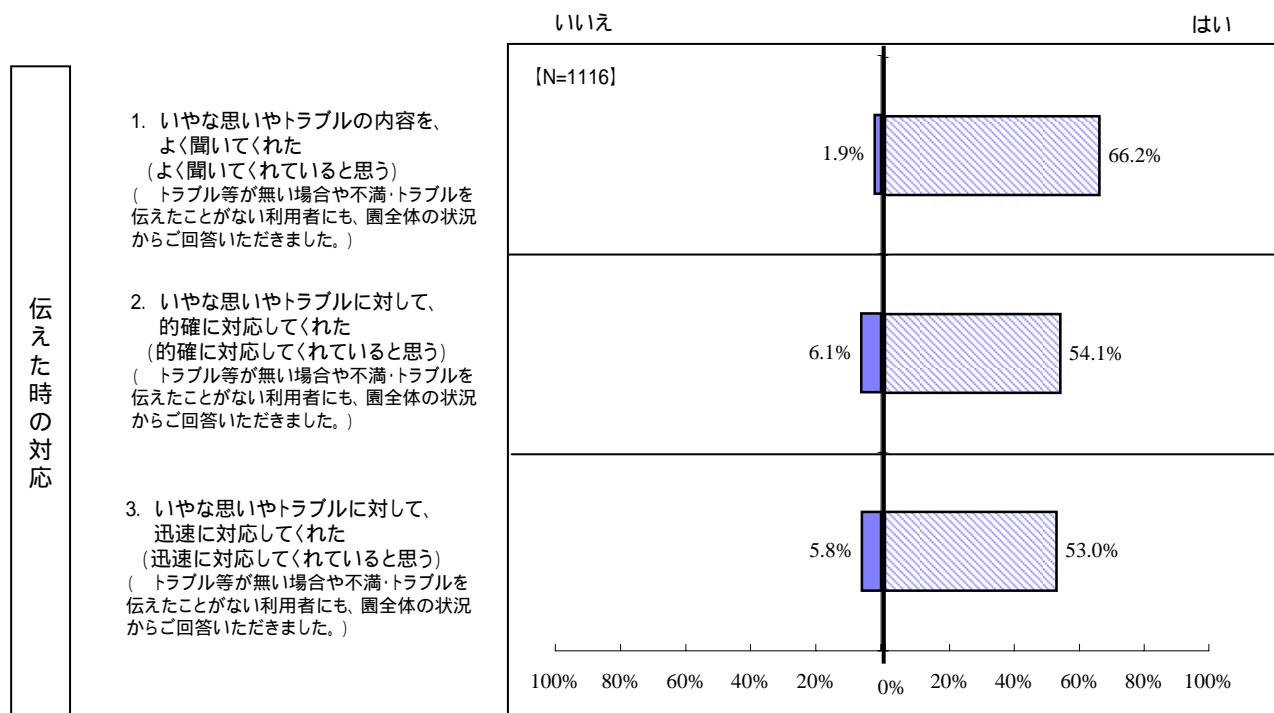


図10-5 最初にトラブルを伝えた先



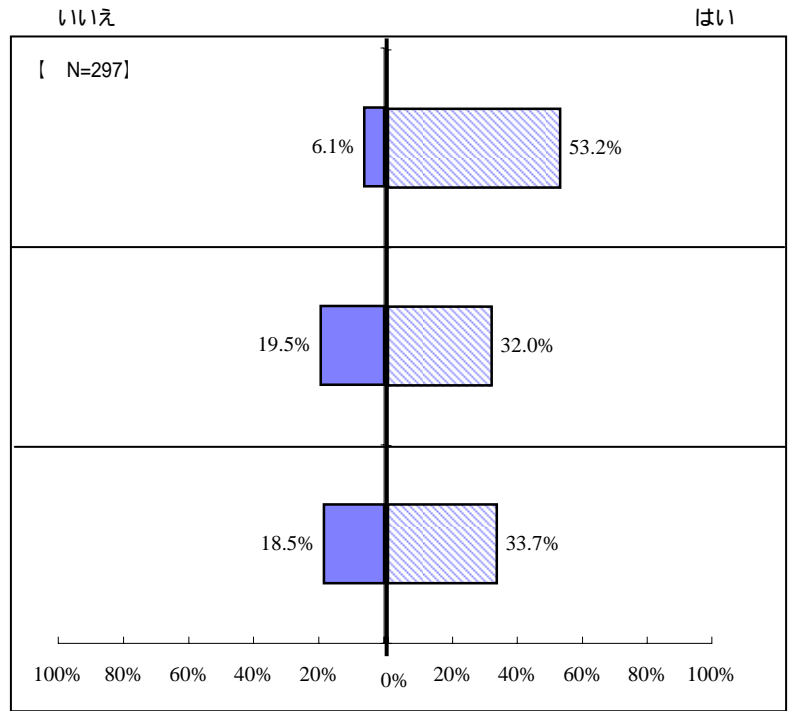
(ウ) 接点評価

図10-6 要望やトラブルへの対応の接点評価



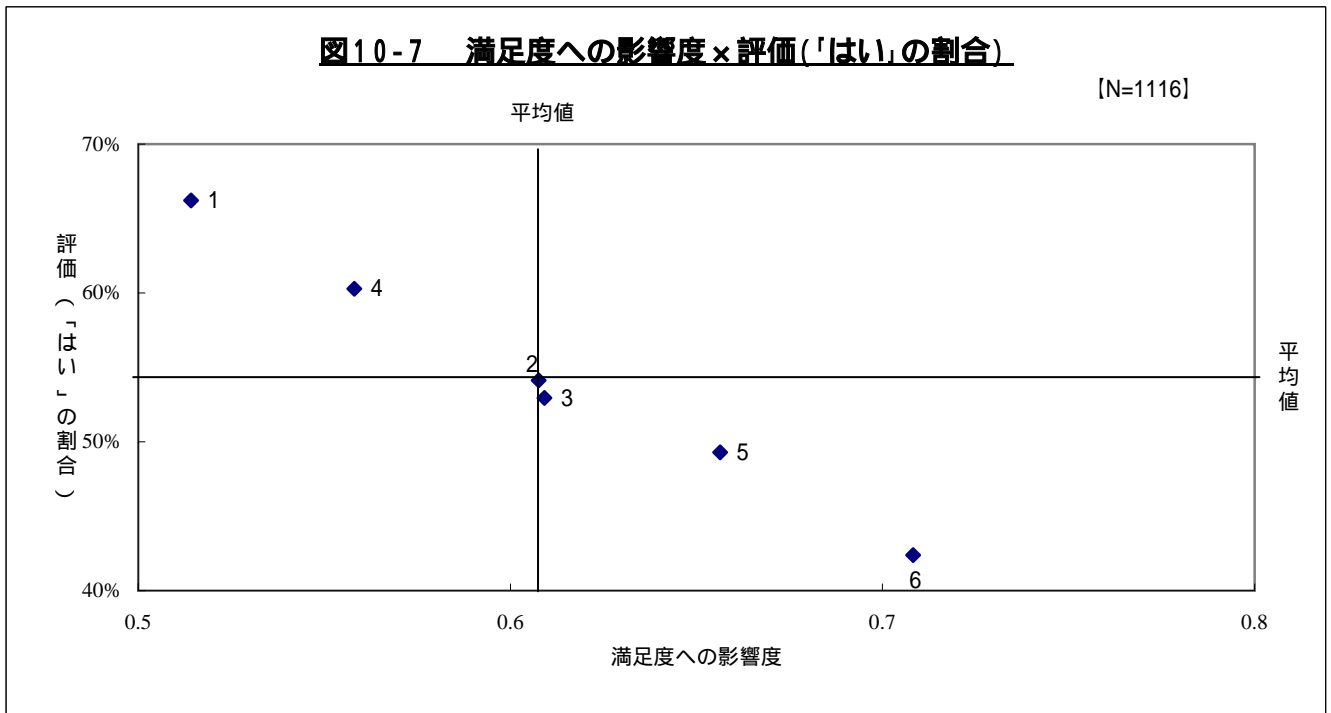
伝えた時の対応

1. いやな思いやトラブルの内容を、よく聞いてくれた
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
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



上記図でのN値はトラブル経験者で、かつ、トラブルを伝えた人数を表しています

(工) 満足構造



- |   |   |
|---|---|
| <p>1 要望・意見を気軽に言うことができる</p> <p>2 要望・意見をもとに、改善が行われている</p> <p>3 どのように改善に活かされたかの説明がある</p> | <p>4 いやな思いやトラブルの内容をよく聞いてくれた<br/>(よく聞いてくれていると思う)</p> <p>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<br/>(的確に対応してくれていると思う)</p> <p>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<br/>(迅速に対応してくれていると思う)</p> |
|---|---|
- (トラブル等が無い場合や不満・トラブル、要望・意見を伝えたことがない利用者にも、園全体の状況からご回答いただきました。)

#### 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	242	保育日・時間	94	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	25	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	40	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	30	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	41	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	12	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	118	保育内容	95	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	23	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	87	園舎・園庭・遊具・備品	74	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	6	園の周囲の環境
園の保育・衛生	75	給食・おやつ	17	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	20	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
		与薬	13	処方薬の預かり
		病児・病後児保育	4	病児・病後児保育について
		ケガ・発病時の対応	21	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	301	保護者とのコミュニケーション	111	園児の様子や報告、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	49	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	71	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	35	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	17	意思疎通、連絡の引継ぎ
		パート職員	18	正規職員との意識・対応の差
行政について	142	保育士の人事配置	63	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	32	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	47	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	110	保護者の満足感	93	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
		子どもの満足感	10	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	2	登園拒否、仲間はずれ
総計			1,075	

## 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」と考えている人が75%、同じく「教育」について「家庭の役割」と考えている人は58%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82%である。体づくり重視の保育を希望する人は76%。どちらかといえば「子育て中心で生活したい」(25%)よりは「自分の生活の幅を広げたい」(37%)という傾向にある。

クラス別では、「しつけは家庭の役割」と考えている比率が2歳児クラスと5歳児クラスで最も高い(70%)。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見られる。

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、0歳児と4歳児クラスが最も高い(60%)。記入者別では、母親の方がより強く「教育が家庭の役割だ」と考えている様子が見られる。記入者の年齢別では「しつけ」は25歳未満(81%)、「教育」は40歳以上(63%)が「家庭の役割だ」と考えている傾向が見られる。

「保育士に育児相談したい」と希望している割合は、3歳児クラス、5歳児クラス以外のクラスでは8割を超える水準となっており、多くの保護者が希望していることがわかる。

「体作りを重視した保育園」への傾向が圧倒的に高い(76%)。「早期教育を重視した保育園」はわずか3%であった。

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11-1 保護者の価値観

[N=1116]

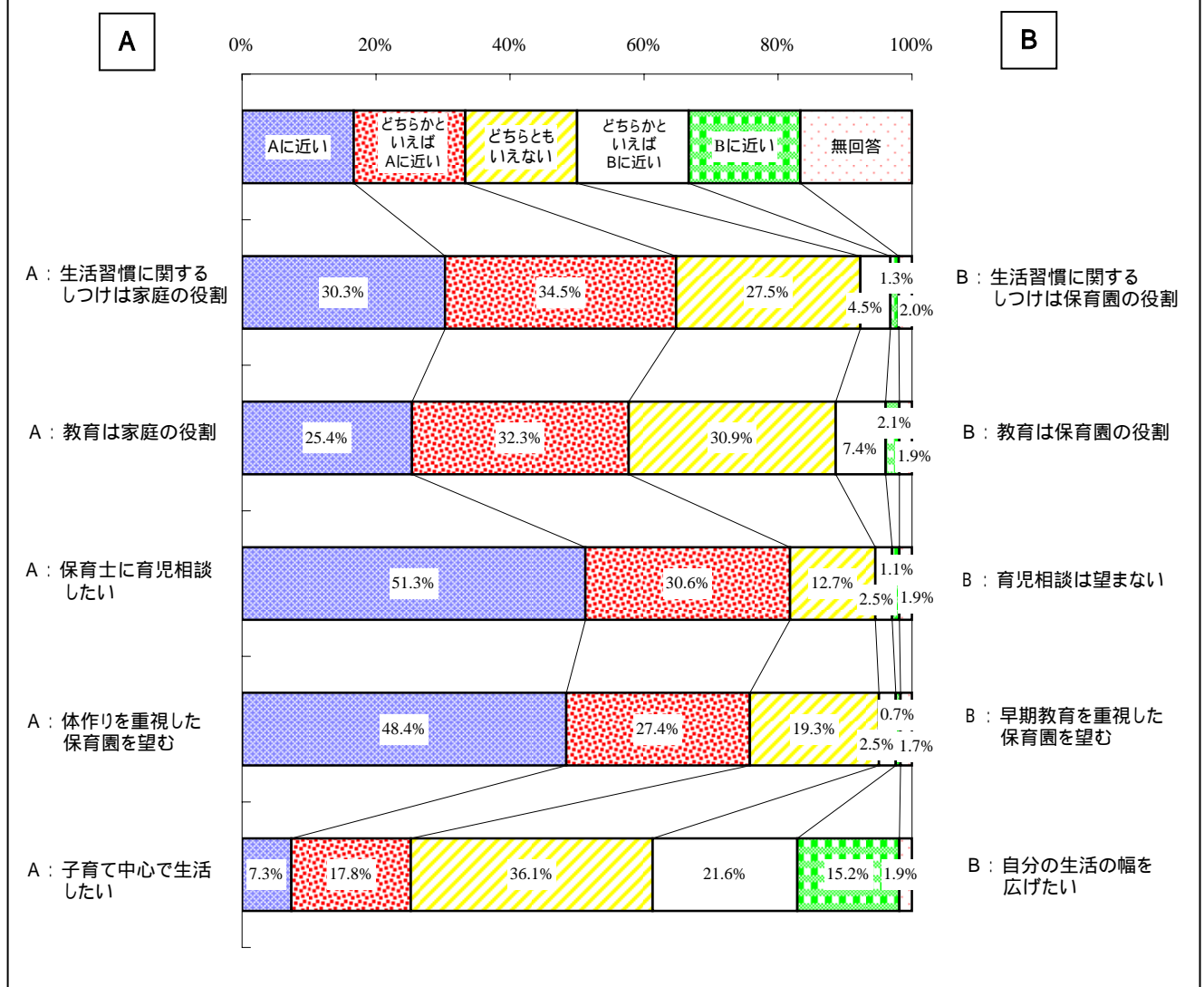


図11-2 保護者の価値観（しつけ）

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

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

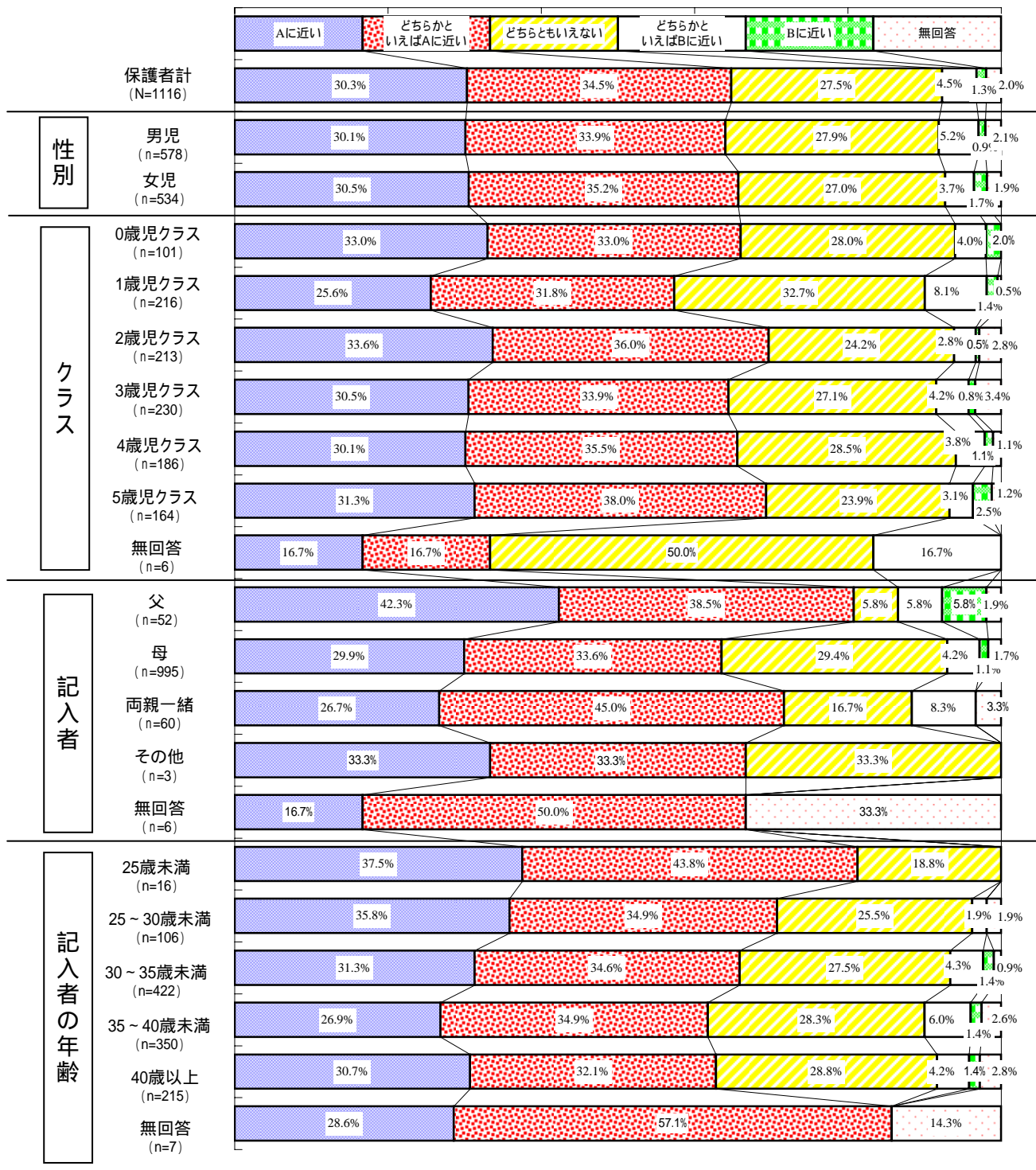




図11 - 3 保護者の価値観（教育）

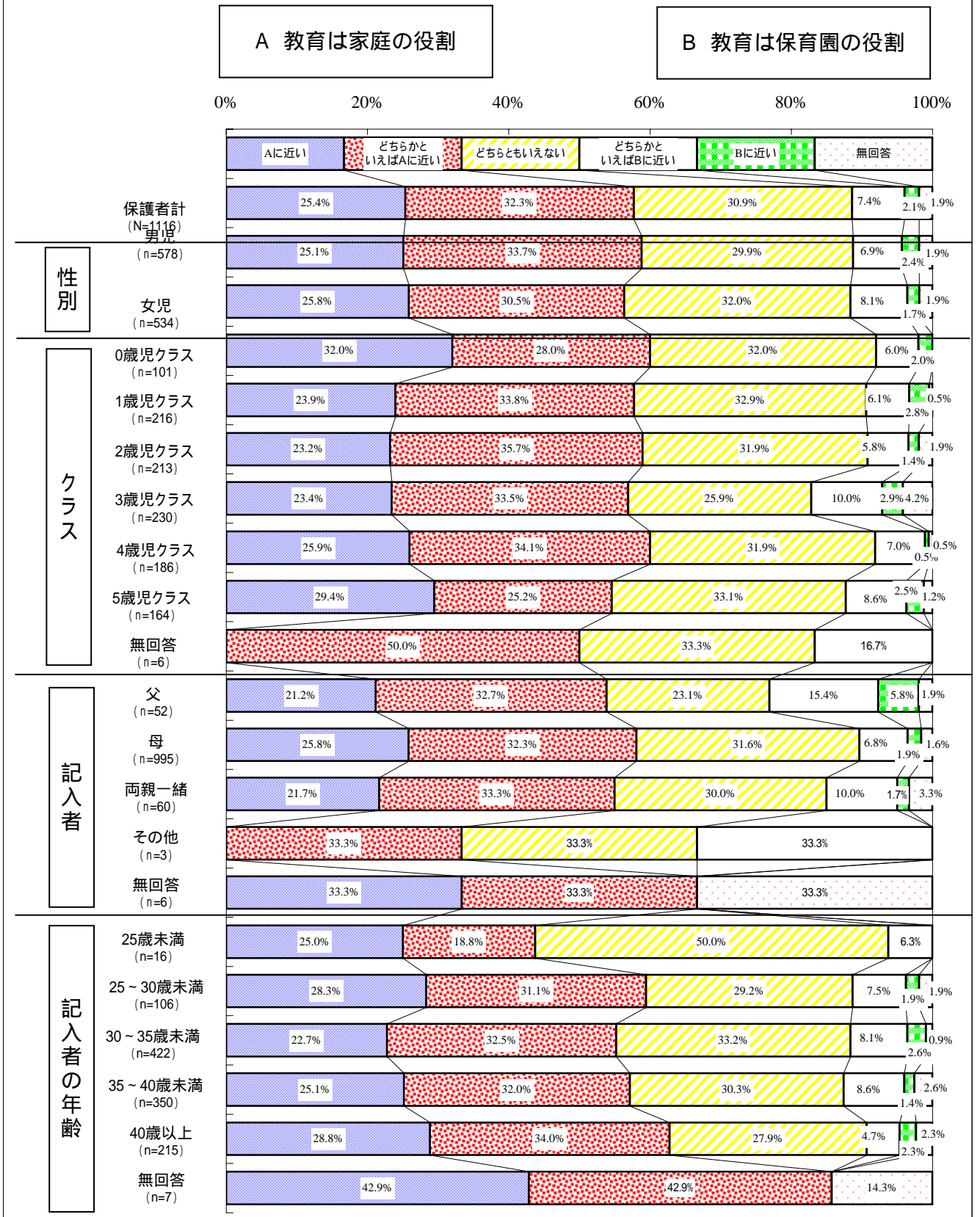


図11 - 4 保護者の価値観（育児相談）

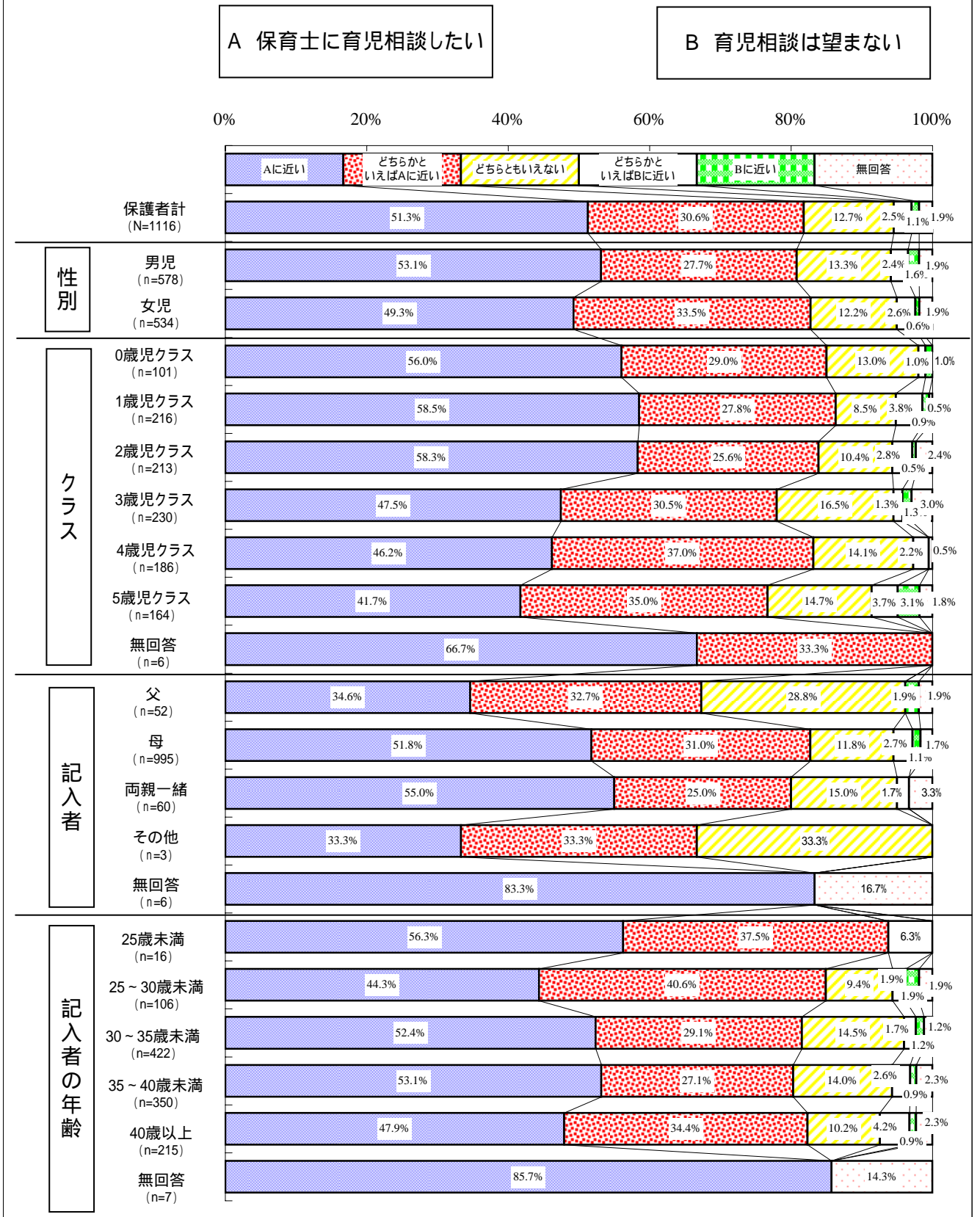


図11 - 5 保護者の価値観 (体作り / 早期教育)

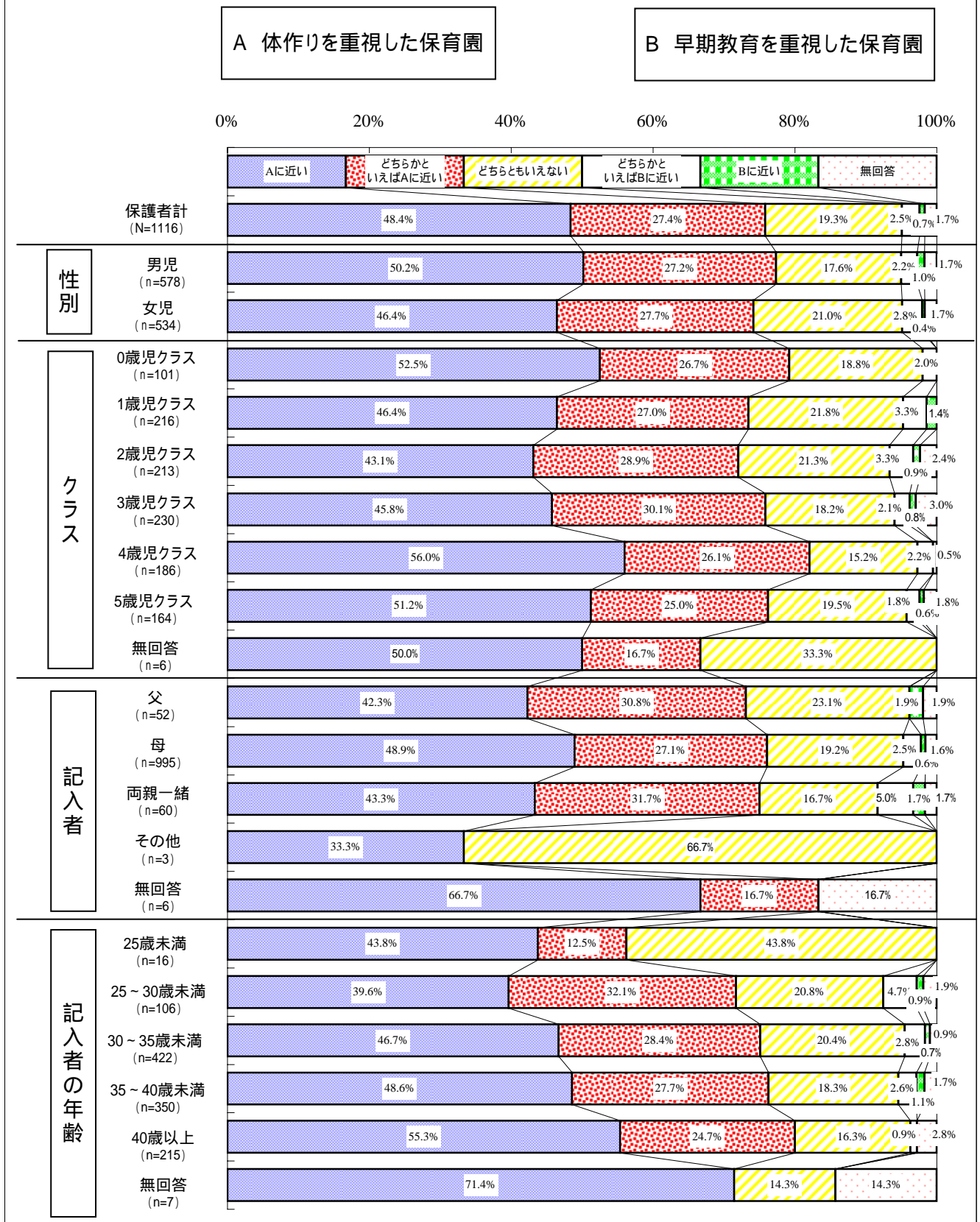
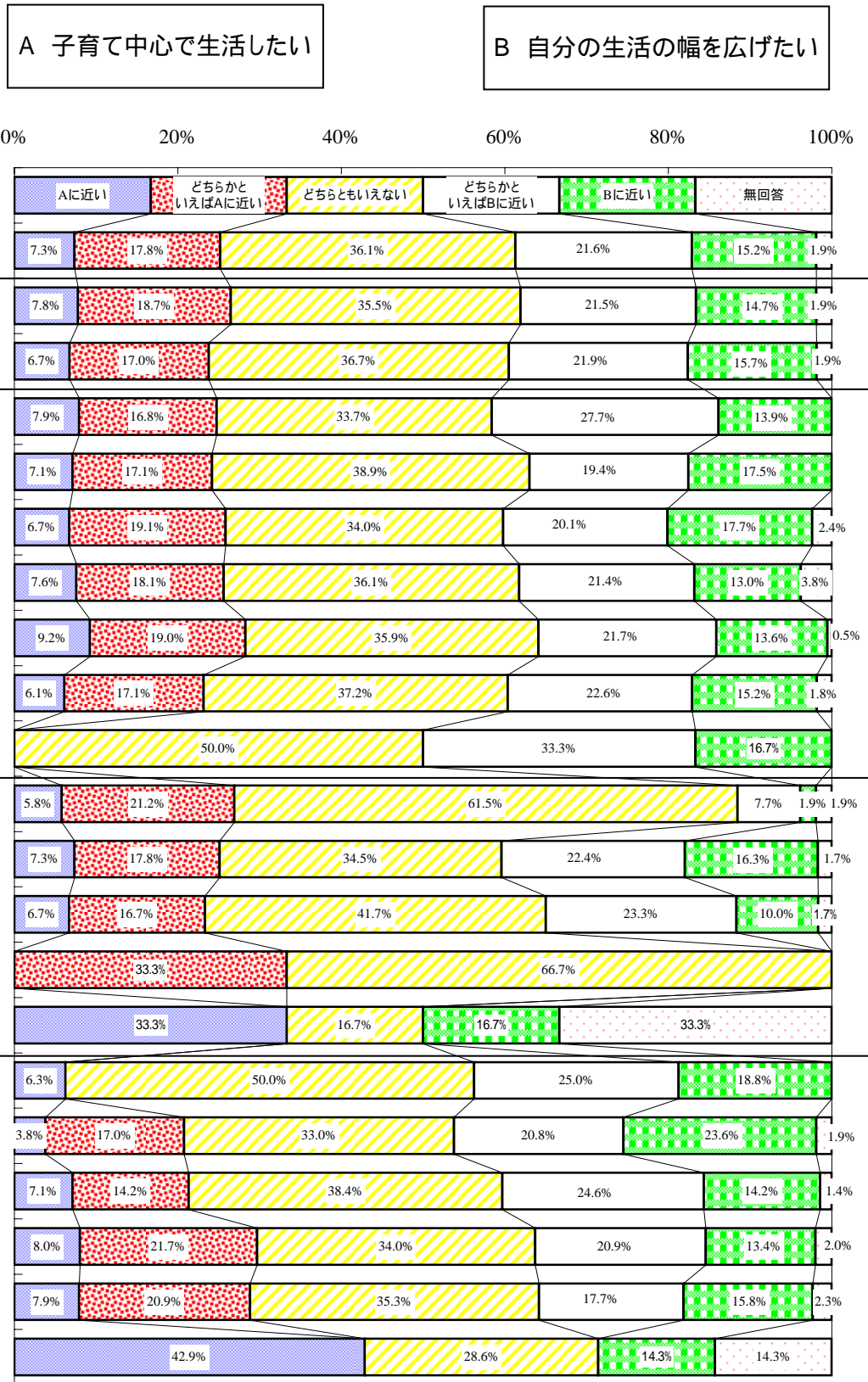


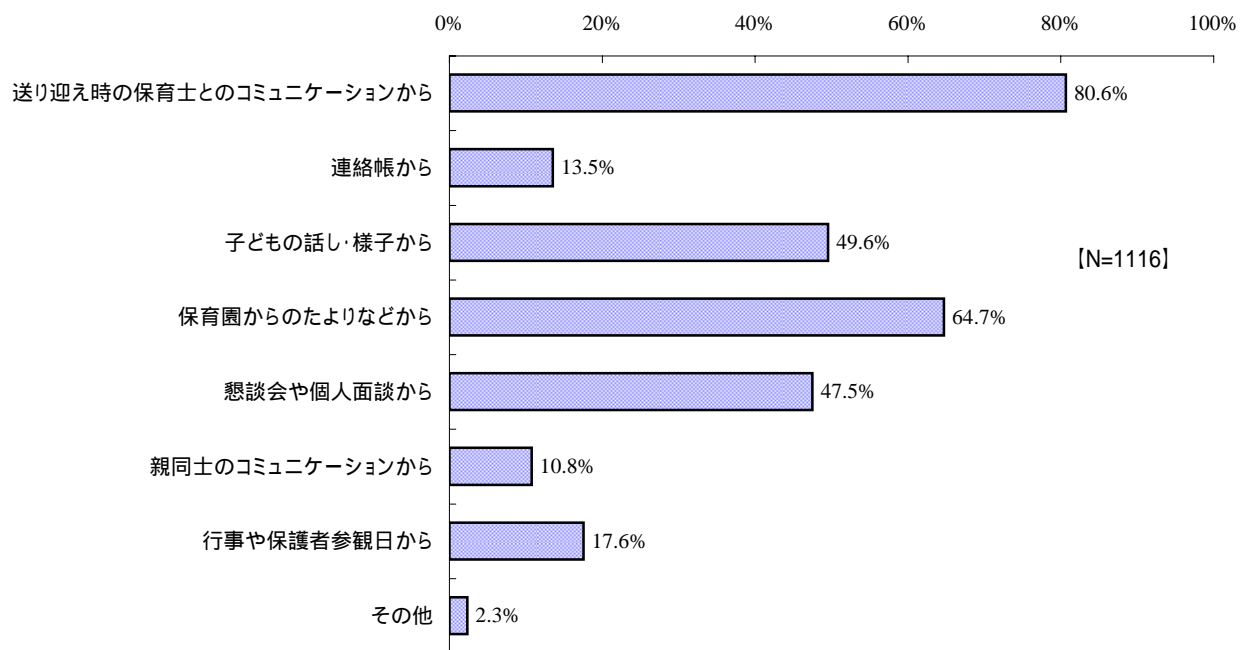
図11-6 保護者の価値観（子育て/自分の生活）



## 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(81%)。園だより(65%)、子どもの話し様子(50%)など、間接的な情報入手の方法もウエイトが高い。

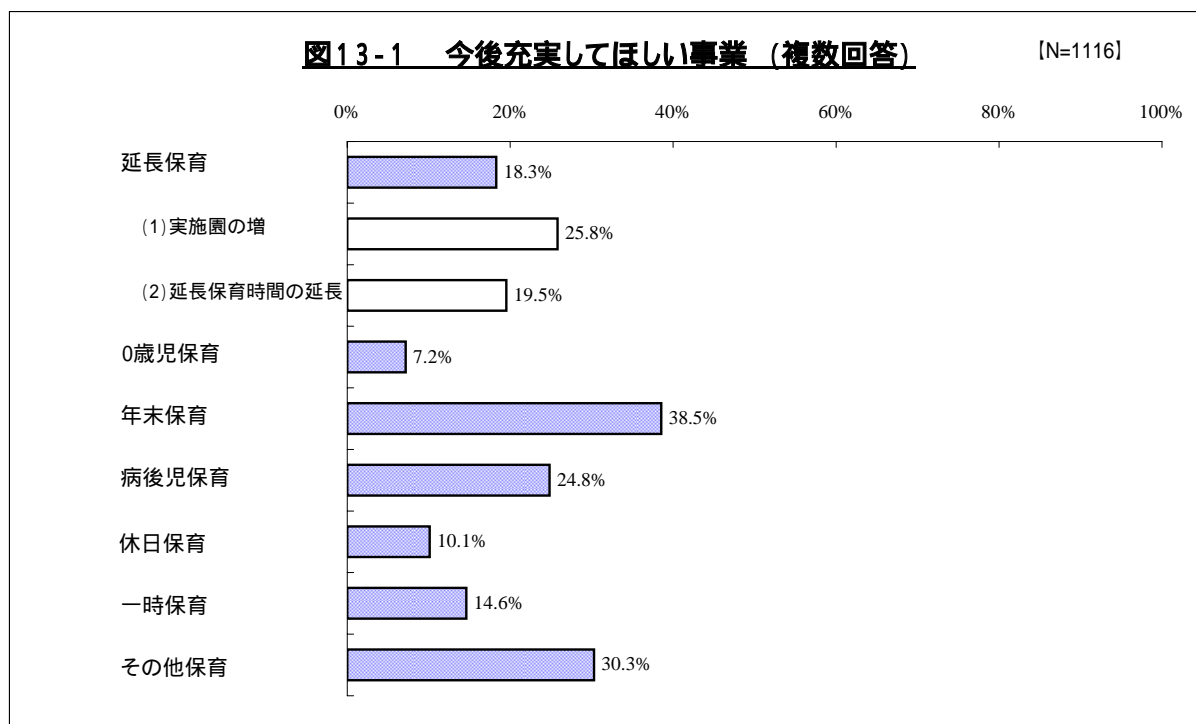
図12-1 保育状況の情報収集 (複数回答)



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	108	37	入園できる可能性(空き情報、待機児の状況、倍率など)
		18	園の所在地(自宅・勤務地からの近さ、利便性)
		15	保育時間(延長保育、休日保育など)
		11	入園の選考基準、選抜方法
		19	人数(定員など)
		1	保育年齢
		4	保育料金
		3	卒園後の進学先(地区の小学校、学区)
施設・設備	42	23	保育施設の状況(園の広さ、園庭の有無など)
		11	保育設備の状況(遊具、玩具、プール、屋内状況など)
		8	周りの環境(お散歩に行く公園など)
生活	97	38	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)
		29	年間行事(内容、開催日程、曜日など)
		14	必要な物(シーツ、布団、かばんなどの手作り品、衣服)
		12	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
		1	アレルギーに対する対応
保育士	48	18	保育士に関する情報(年齢、経験年数)
		8	保育士の人柄・接し方・考え方、障害児への対応
		6	保育士の配置(子供の数に対する比率、シフトの体制など)
		12	園長の方針、人柄、考え方
		4	園医・看護師についての情報
方針	37	37	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	58	44	在園、卒園児の父母・近隣の人からの声
		10	父母会・他の父母との関わりについて
		4	父母の勤務形態・勤務時間
収集手段	121	40	見学、面談、一日体験保育、自分の目で見るのが一番
		35	インターネット・ホームページ上での情報提供、メール
		13	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)
		4	保育状況、施設を撮影したビデオまたは写真の公開
		14	行政による情報(担当職員の対応、説明会、広報、ガイドブック)
		8	在園児・卒園児の声
		2	園だよりなどの公表
		4	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
その他の 情報	17	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
		1	保育園利用者の地域特性
		4	入園手続きについての情報
		9	その他(「問い」と関係のない回答)
選択不可	38	38	選べる状況ではない
合計		566	

## 7. 今後充実してほしい事業



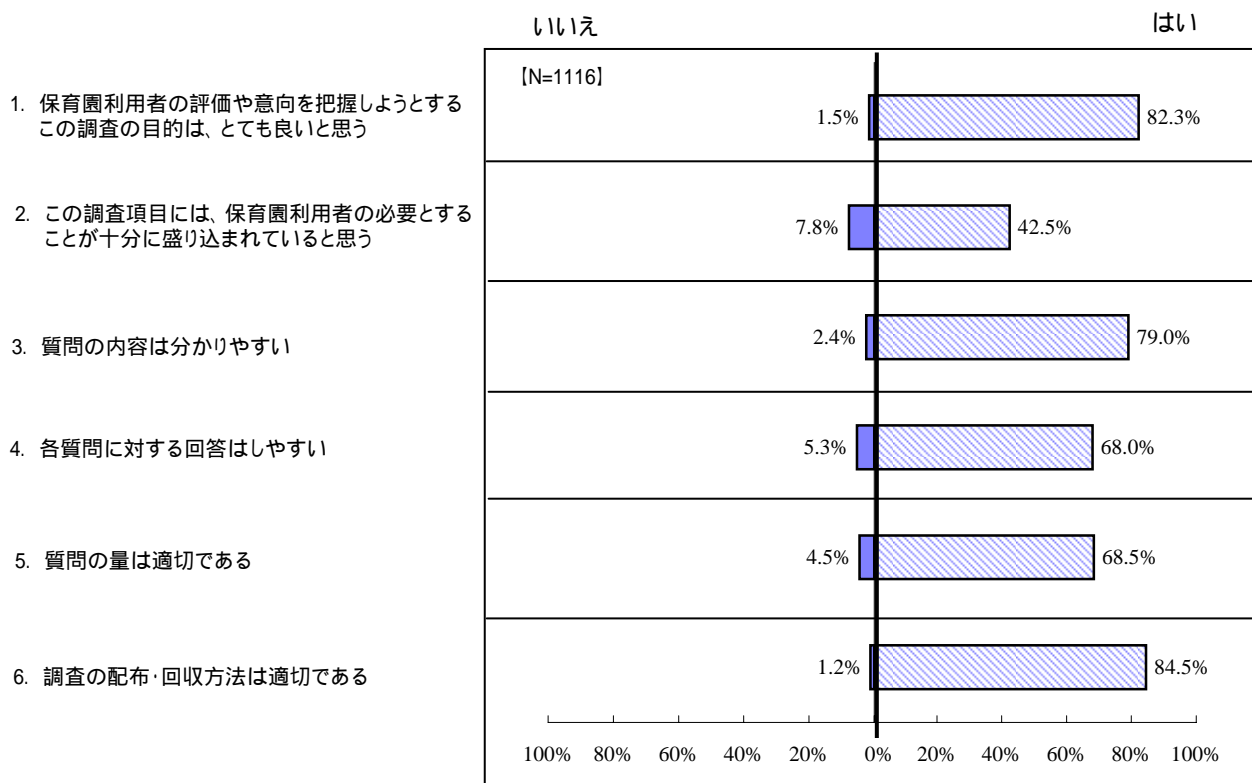
回答実数

延長保育	204
(1)実施園の増	288
(2)延長保育時間の延長	218
0歳児保育	80
年末保育	430
病後児保育	277
休日保育	113
一時保育	163
その他	338

## 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(82%)  
 「質問の内容は分かりやすい」も79%と高い割合になった。  
 「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43%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68%台とやや課題を残す結果である。

図14-1 調査について



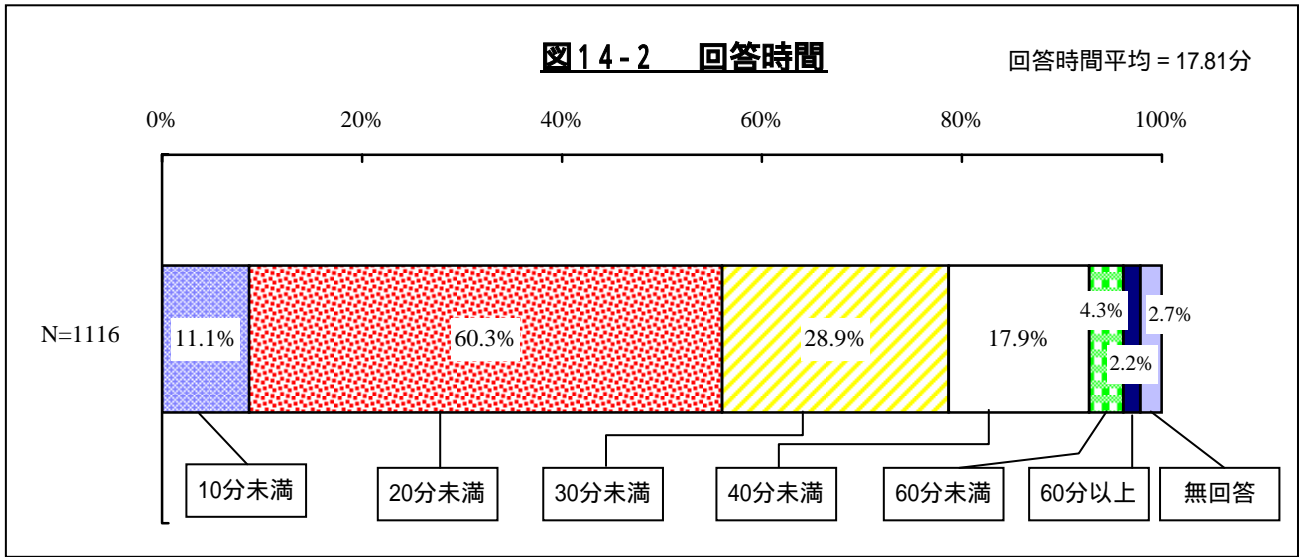


調査についての自由意見（自由回答のまとめ）

大分類	大分類 件数	内容別 件数	内容
質問	115	9	「はい」「いいえ」では答えにくい
		11	自由回答欄をもっと設けてほしい
		9	答えようのない質問がある、回答が難しい
		8	具体性にかける(現状・要望が把握できないのではないか)
		10	質問の量が多い
		13	意図がわからない、意味がない質問がある
		2	保育園名が入っていることへの抵抗
		3	「保育園サービス現況調査」の問11(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
		10	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)
		12	もっと細かく質問してほしい
		2	兄弟姉妹がいる場合、回答が異なる
		4	不適切な質問がある
22	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	101	8	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
		23	調査だけで終わらず改善してほしい
		27	調査結果を公表してほしい
		15	調査をもとにした改善計画・改善結果を示してほしい
		6	定期的に行ってほしい
		4	調査目的、意図がわからない
		3	アンケートは必要ない、実施する事に意味がない
		4	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
		3	区立保育園を民営化しないで欲しい
6	調査ではなく具体的な問題解決をしてほしい		
内容	26	9	区行政の対応に対する調査をしてほしい
		3	保育士の対応に関する項目を具体的にしてほしい
		2	親の現状についての調査が必要
		1	子どもの日常生活に関する詳細項目がほしい
		1	保育士自身のアンケートをしてほしい
		1	待機児の家庭の調査もしてほしい
		1	園児の年齢によって質問内容をかえてほしい
		4	兄弟別のアンケートをしてほしい
		1	民営化に関する項目がほしい
		3	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	12	1	保育園で回収してほしい
		11	その他(配布・回収方法、アンケート実施時期・回数)
感想	2	2	本音はいえない
その他	20	20	その他(調査とは無関係の内容)
合計		276	

圖14-2 回答時間

回答時間平均 = 17.81分

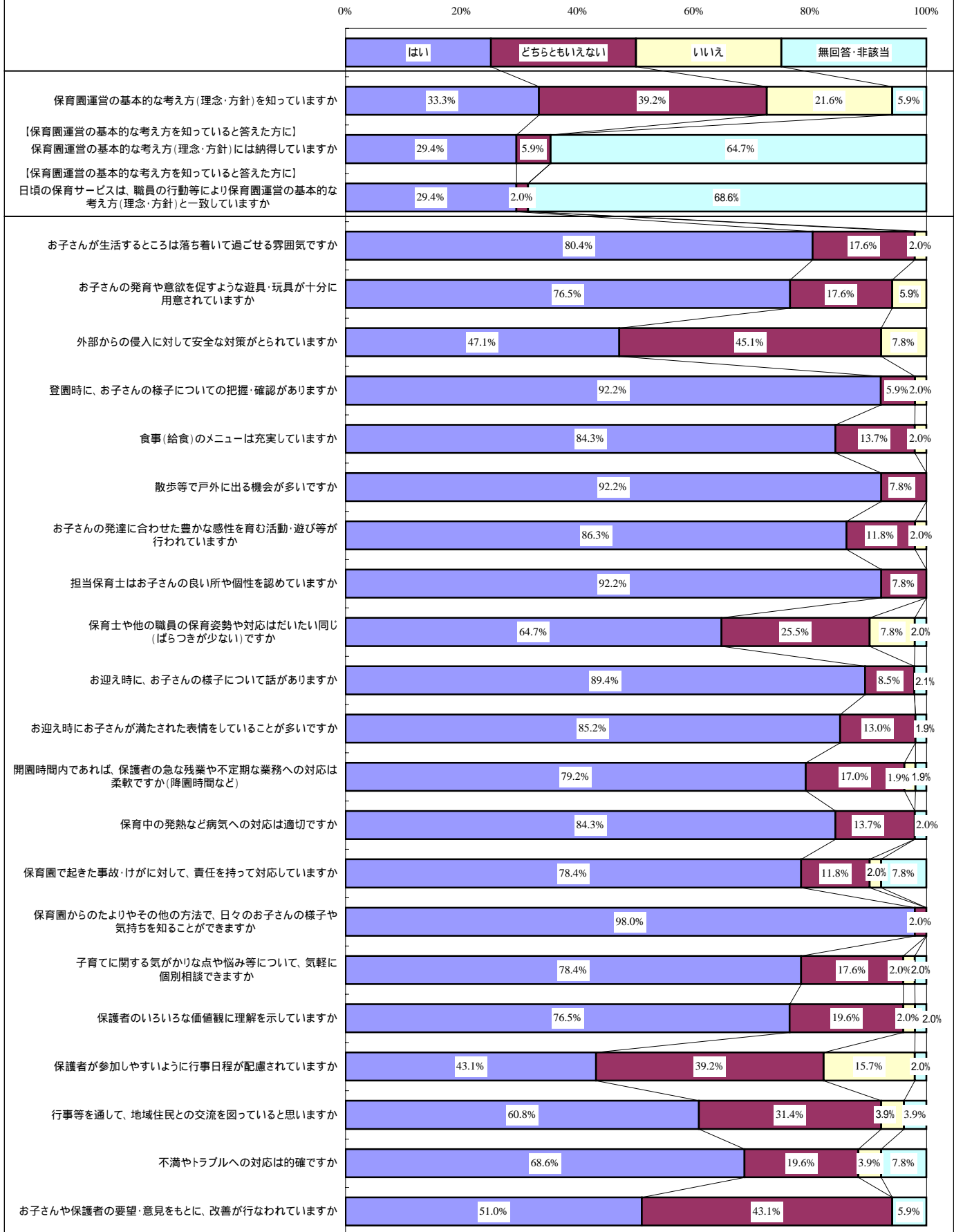


## 各保育園の利用者調査結果集計データ（参考）

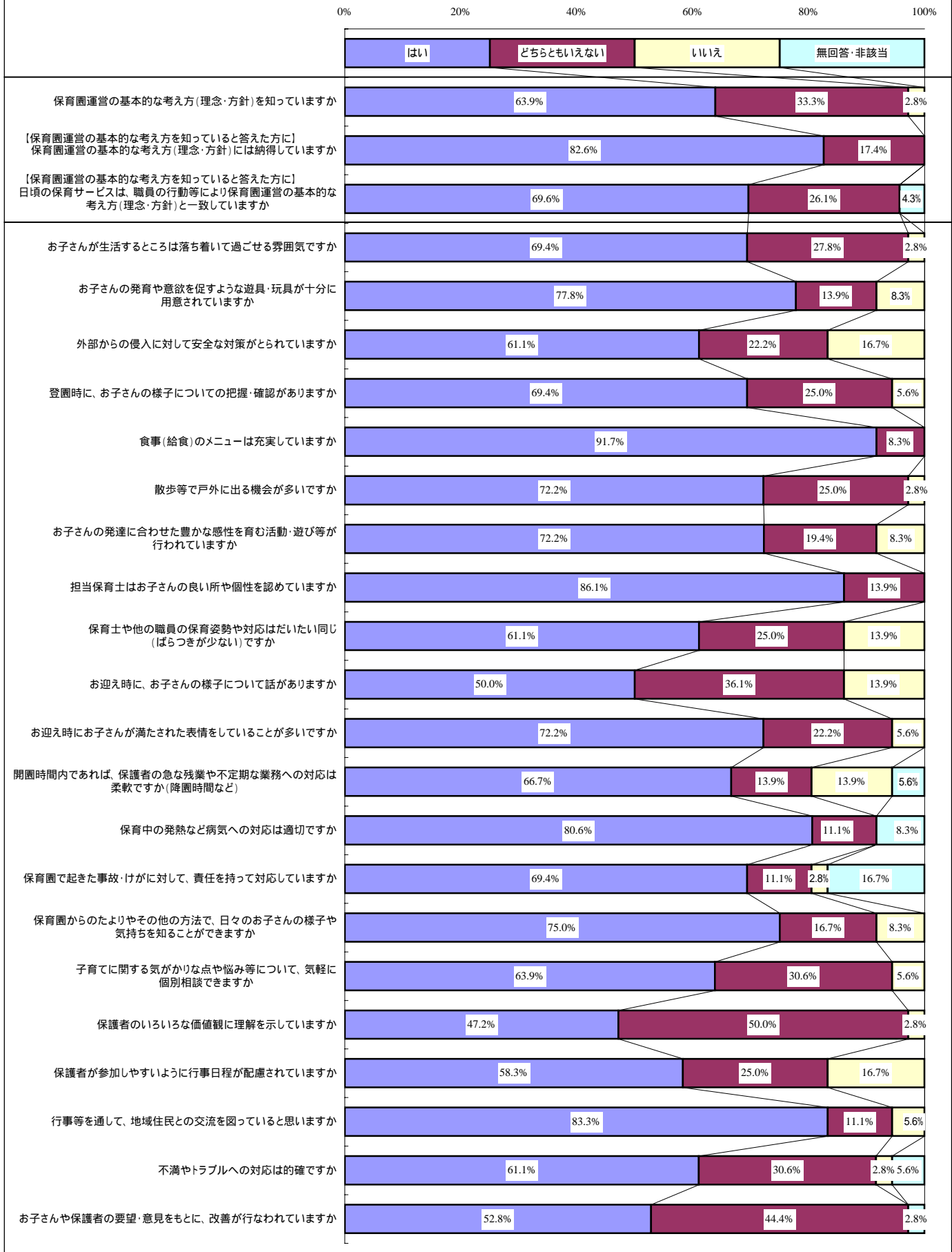
\* 東京都が指定している利用者調査項目についての各保育園の集計データを下記の保育園順に掲載する

1	堀ノ内保育園	57
2	下高井戸保育園	58
3	西田保育園	59
4	馬橋保育園	60
5	四宮保育園	61
6	天沼保育園	62
7	阿佐谷南保育園	63
8	高円寺南保育園	64
9	成田保育園	65
10	宮前保育園	66
11	久我山東保育園	67
12	西荻北保育園	68
13	阿佐谷東保育園	69
14	井草保育園	70
15	松庵保育園	71
16	永福南保育園	72
17	善福寺保育園	73
18	和田保育園	74
19	永福北保育園	75
20	高円寺東保育園	76
21	下井草保育園	77
22	荻窪東保育園	78

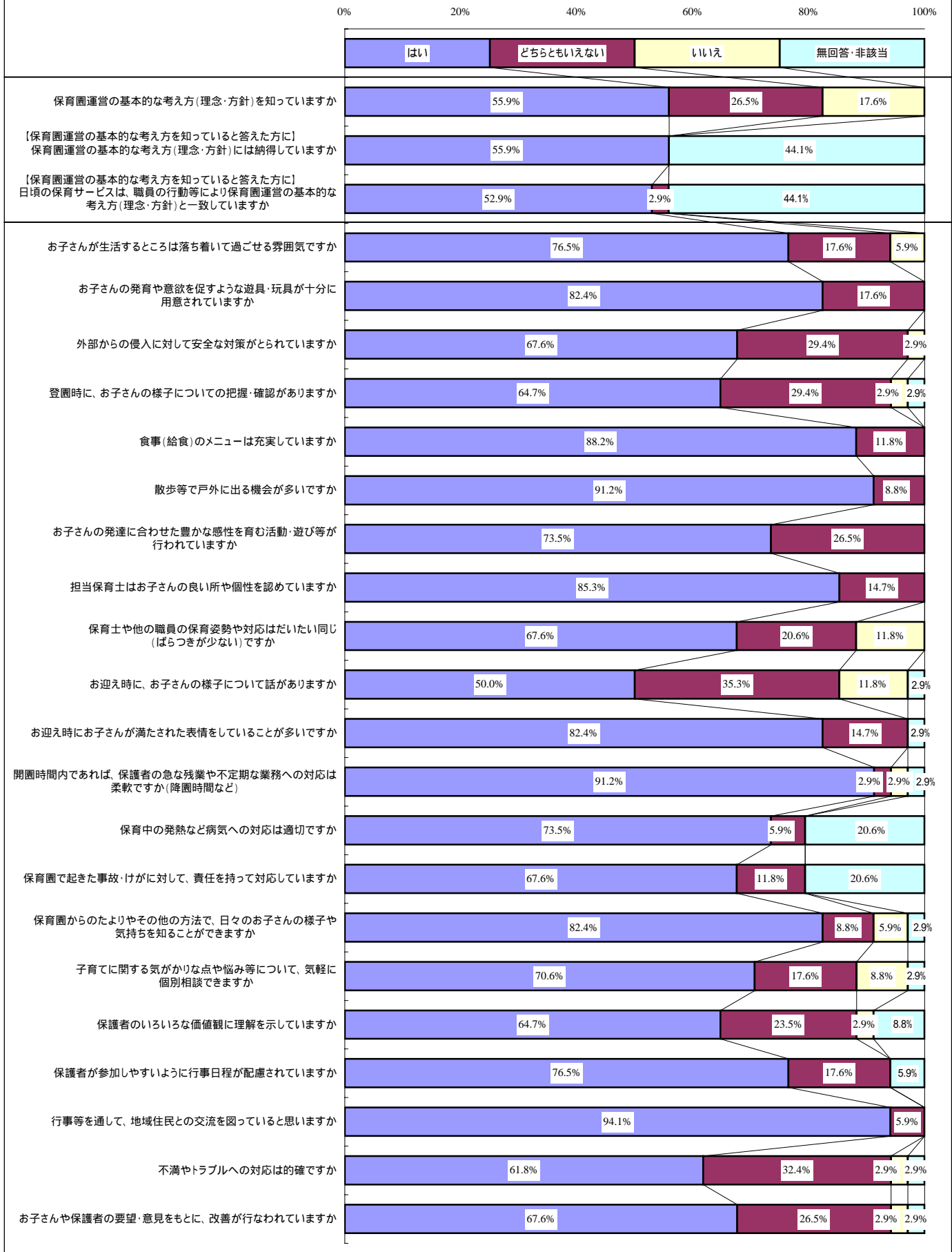
## 利用者アンケート結果（堀ノ内保育園）



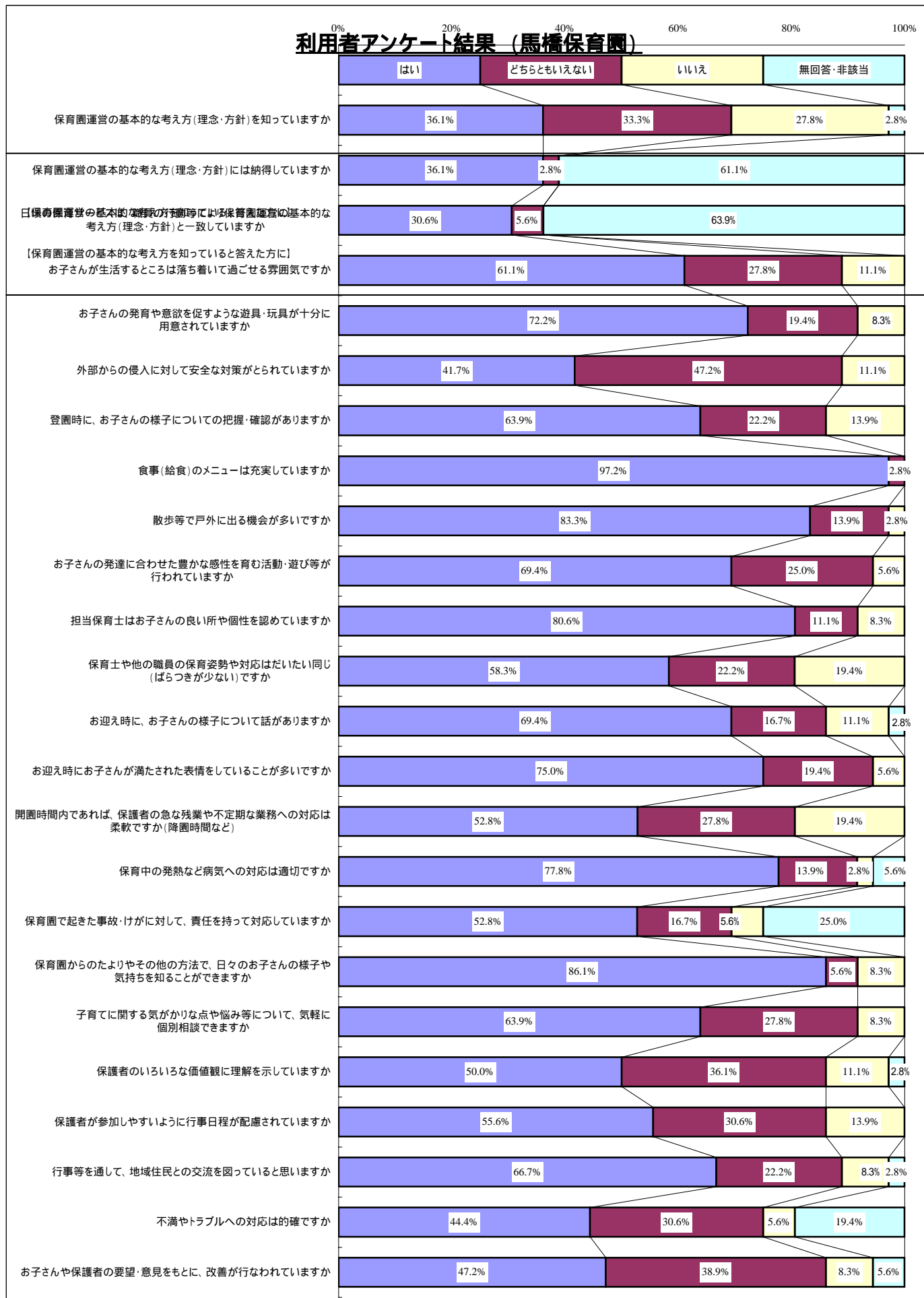
## 利用者アンケート結果（下高井戸保育園）



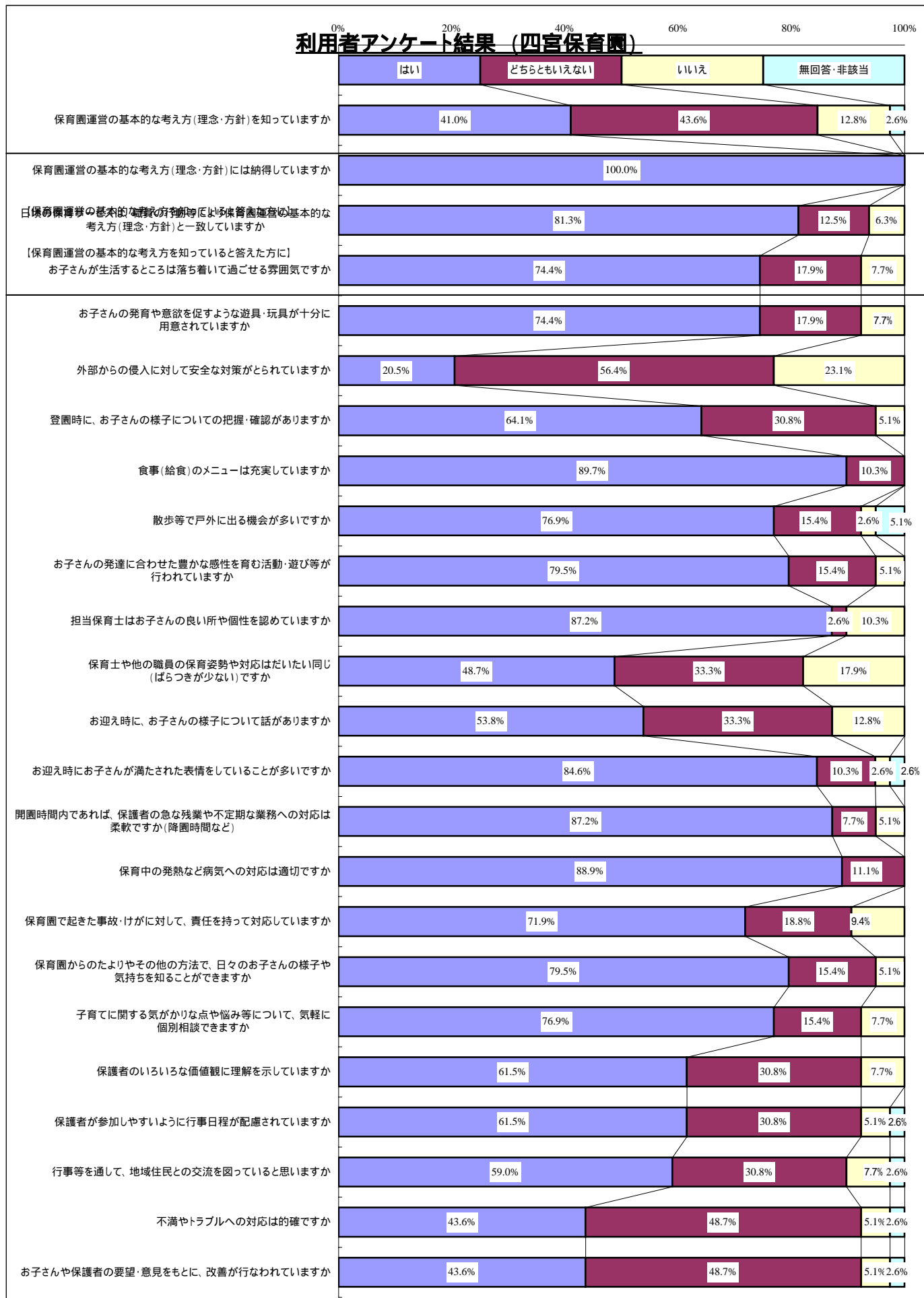
## 利用者アンケート結果（西田保育園）



## 利用者アンケート結果（馬橋保育園）

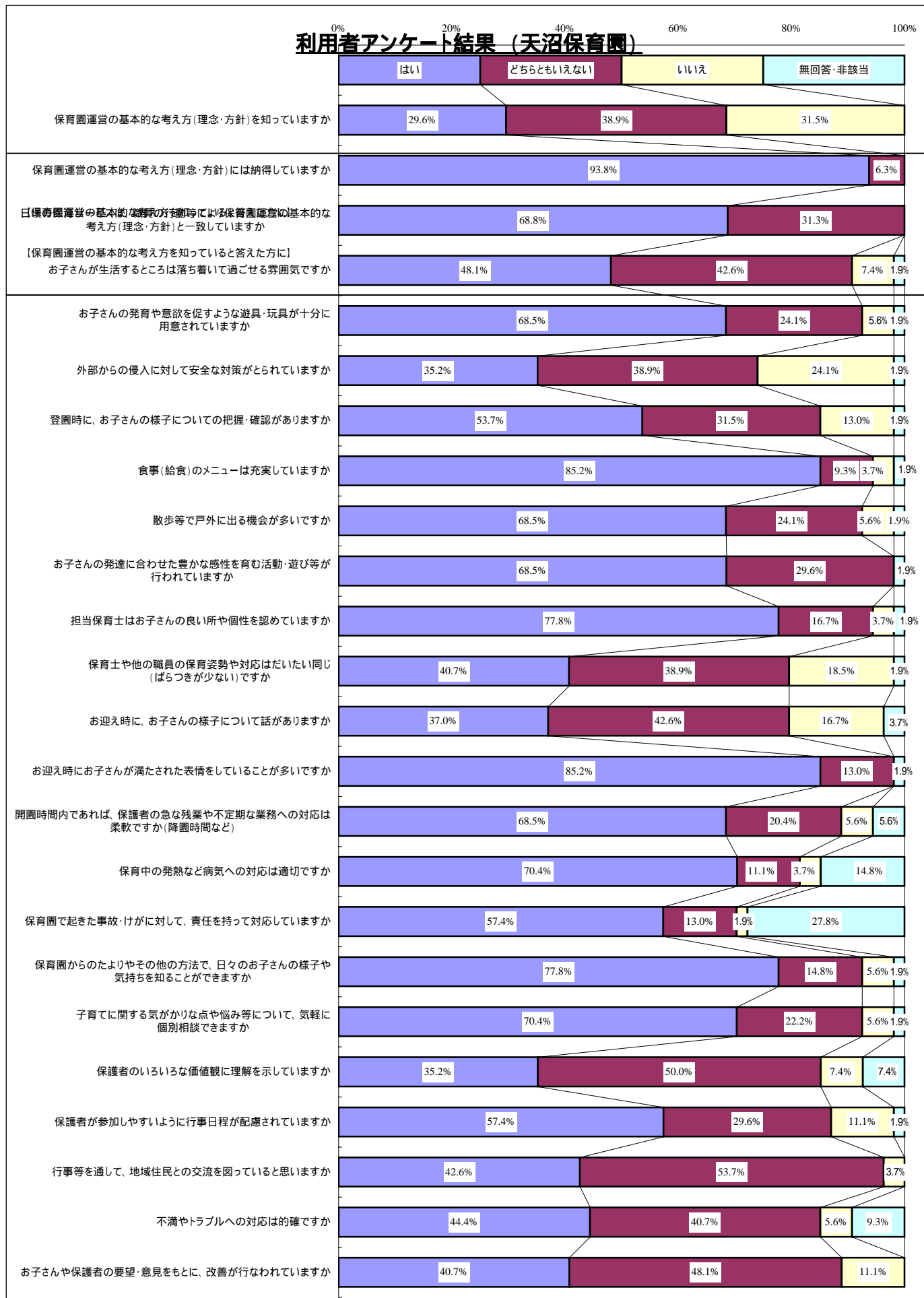


## 利用者アンケート結果（四宮保育園）

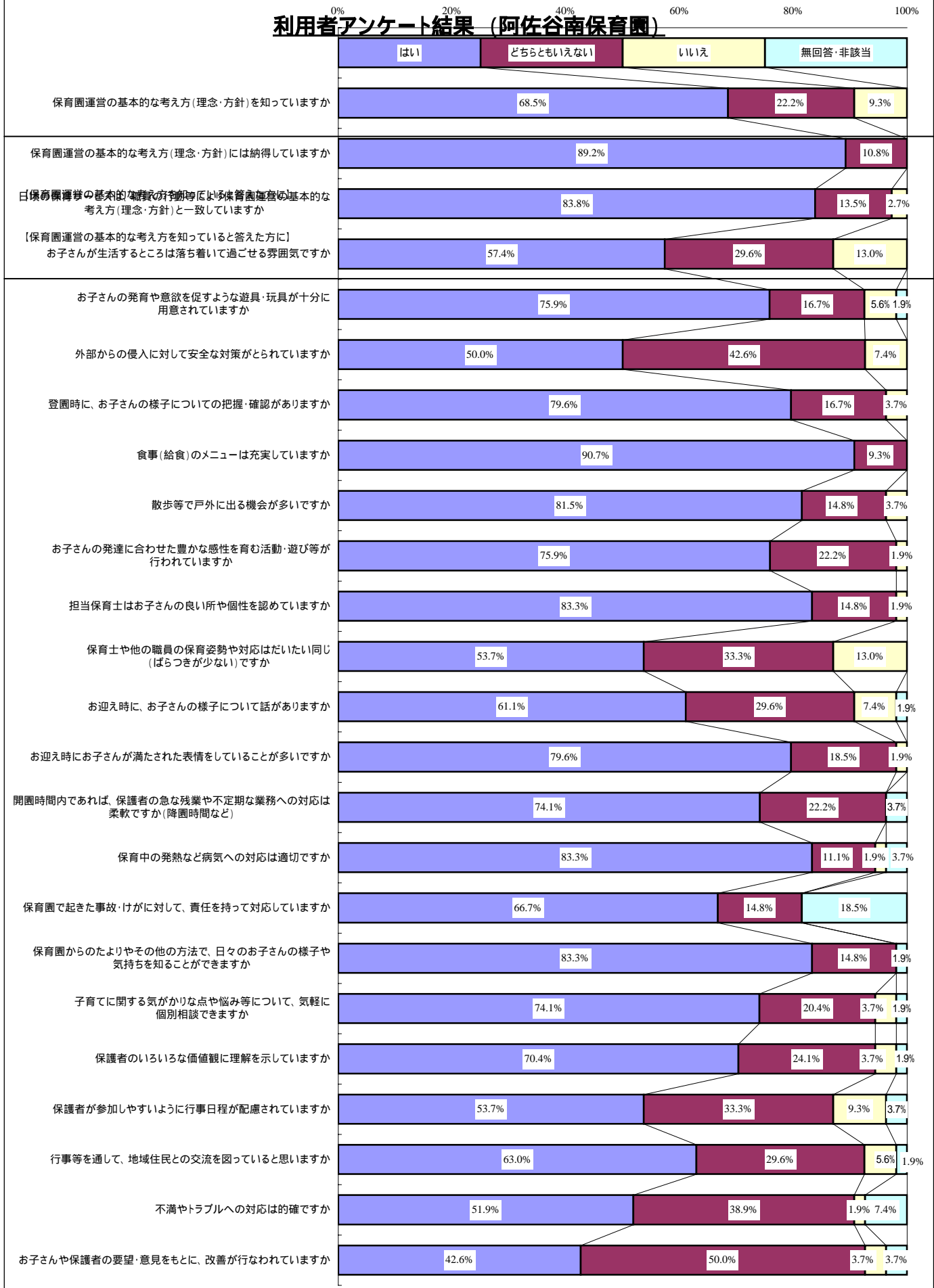




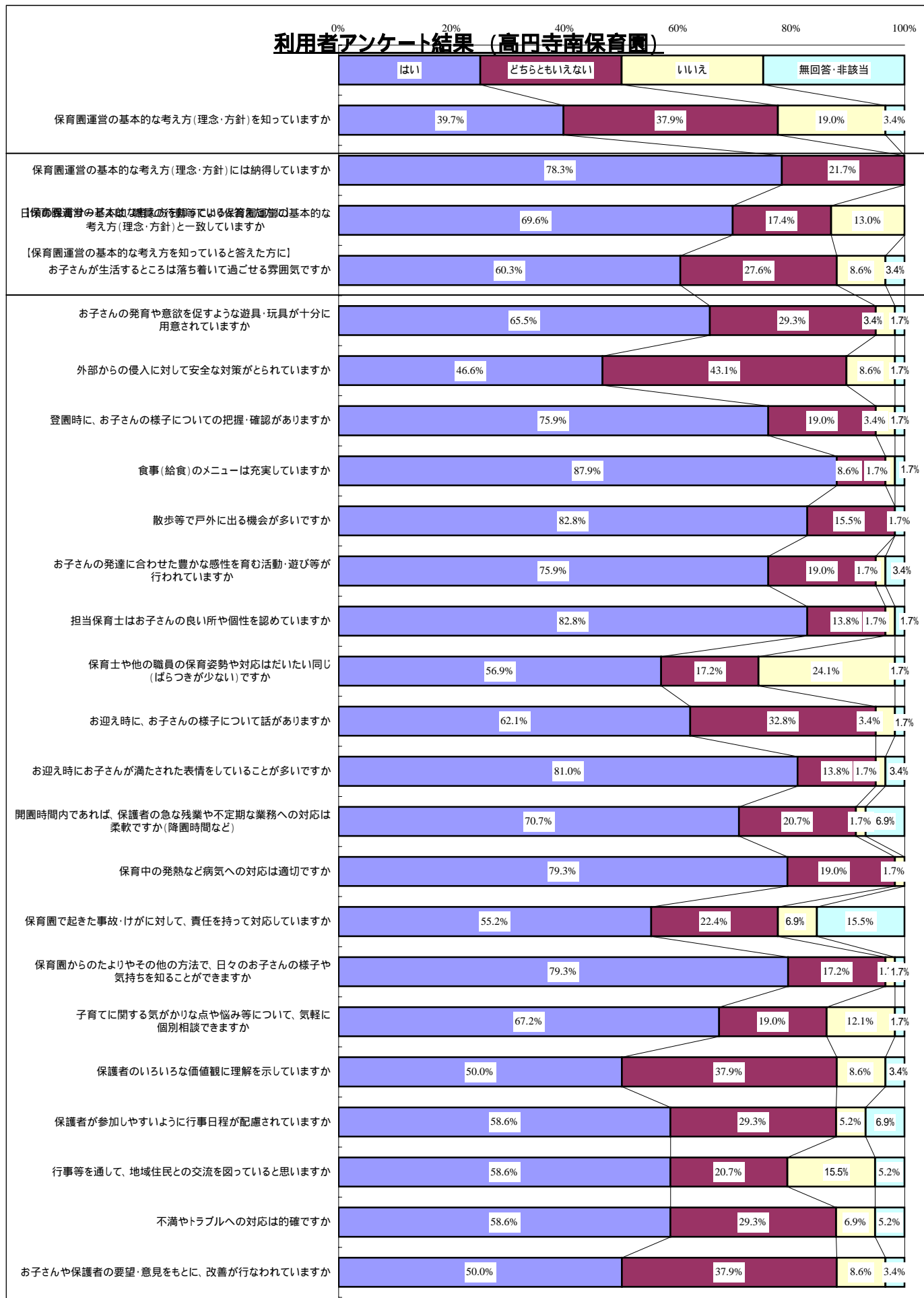
## 利用者アンケート結果（天沼保育園）



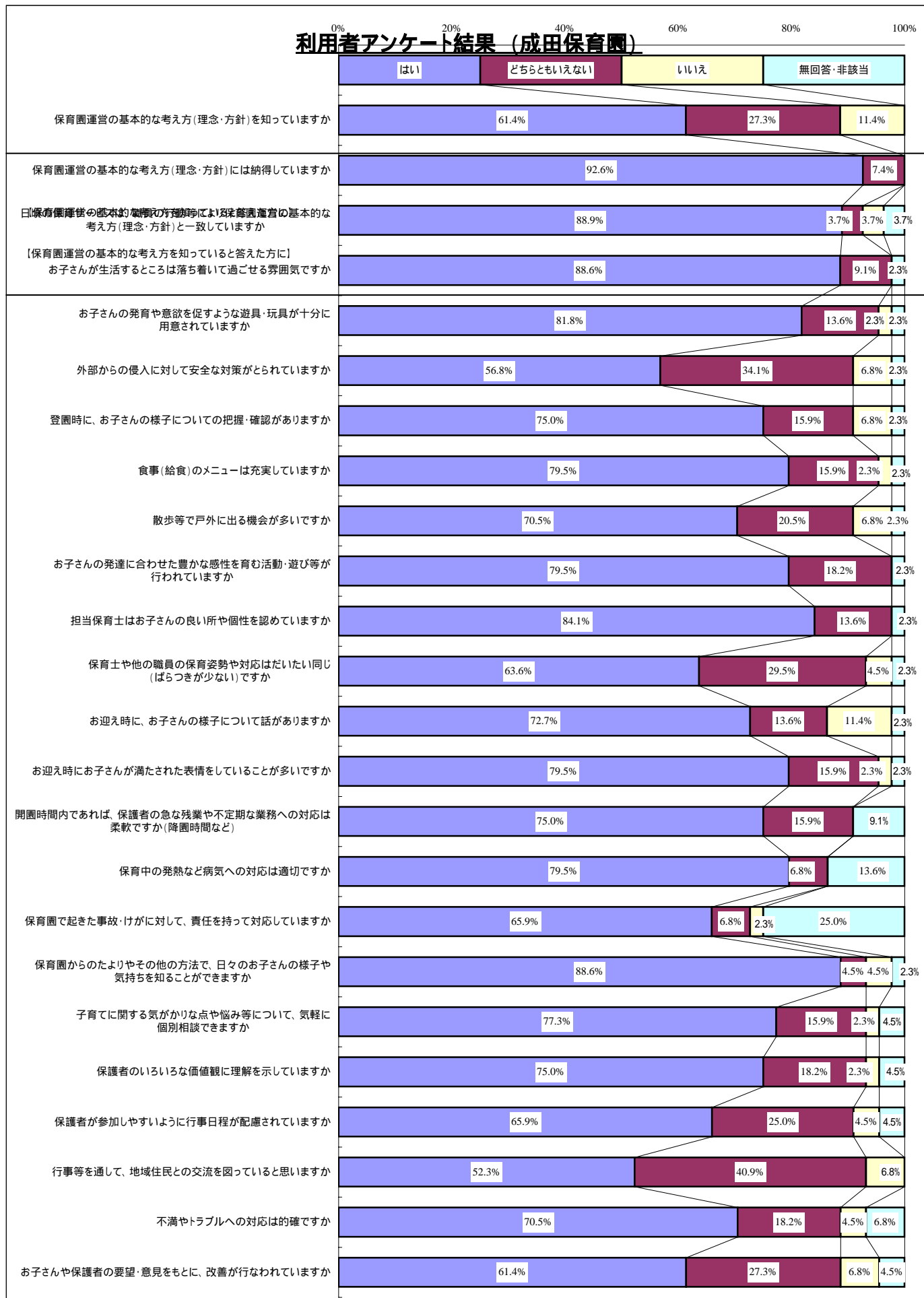
## 利用者アンケート結果（阿佐谷南保育園）



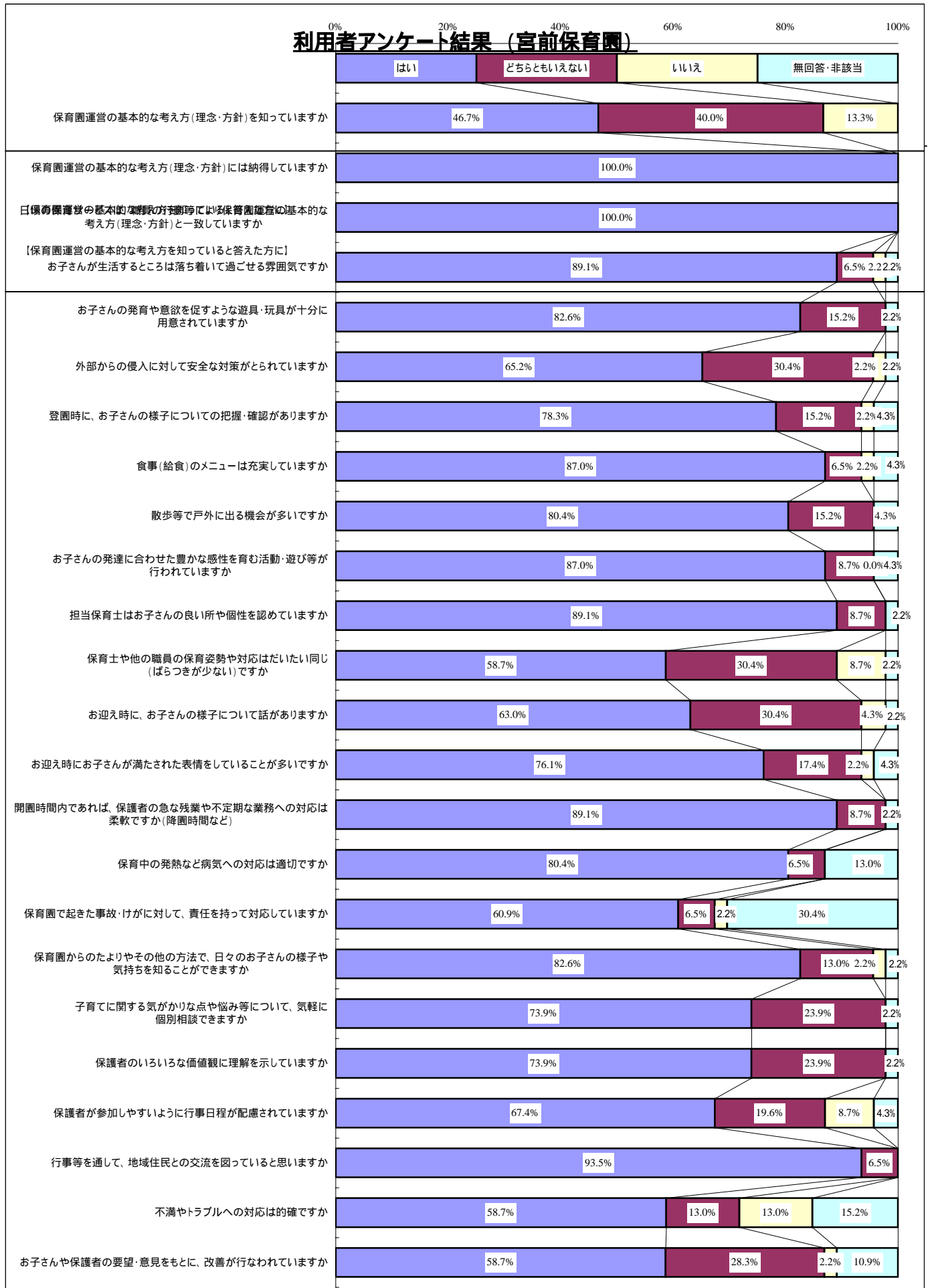
## 利用者アンケート結果（高円寺南保育園）



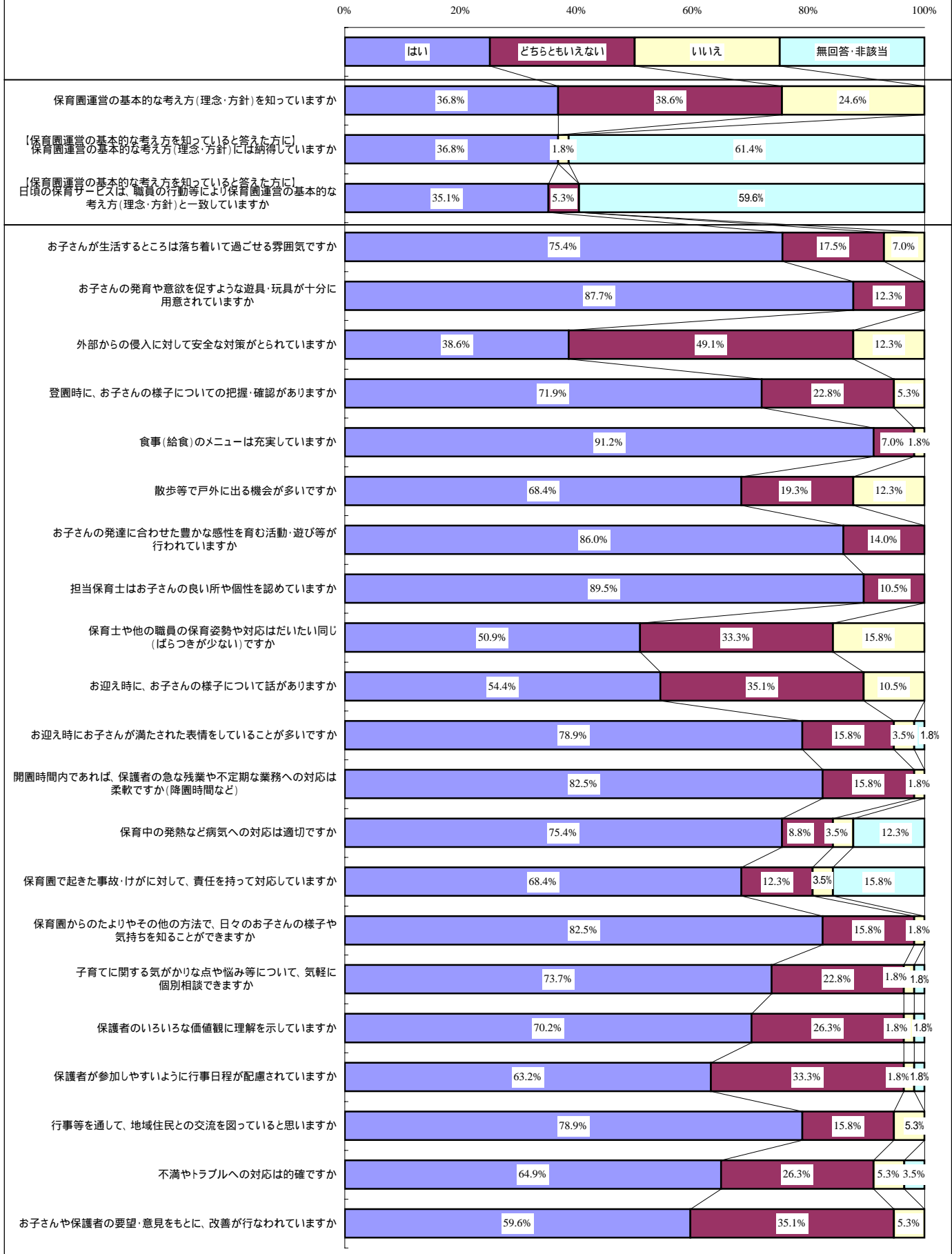
## 利用者アンケート結果（成田保育園）



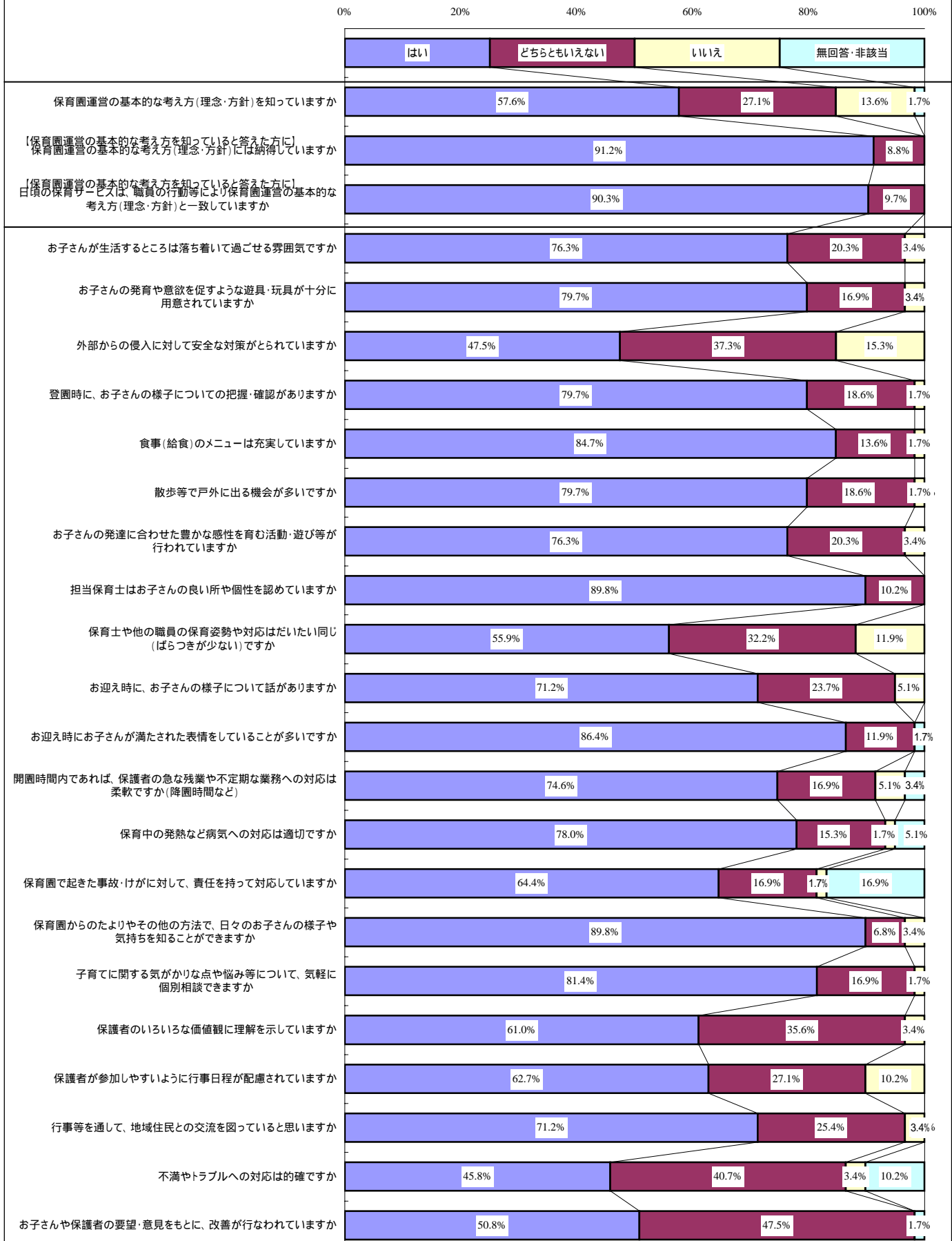
## 利用者アンケート結果（宮前保育園）



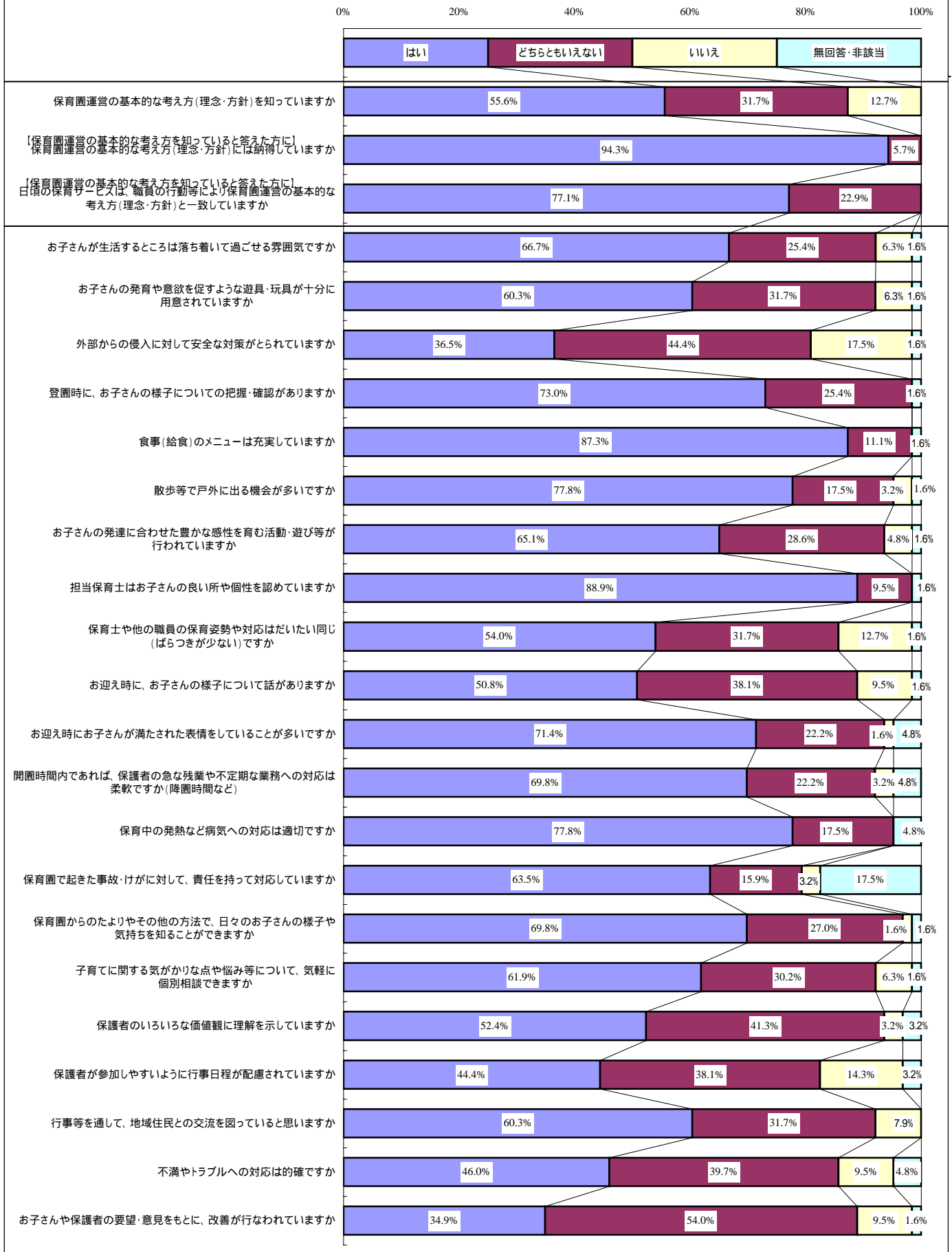
## 利用者アンケート結果（久我山東保育園）



## 利用者アンケート結果（西荻北保育園）

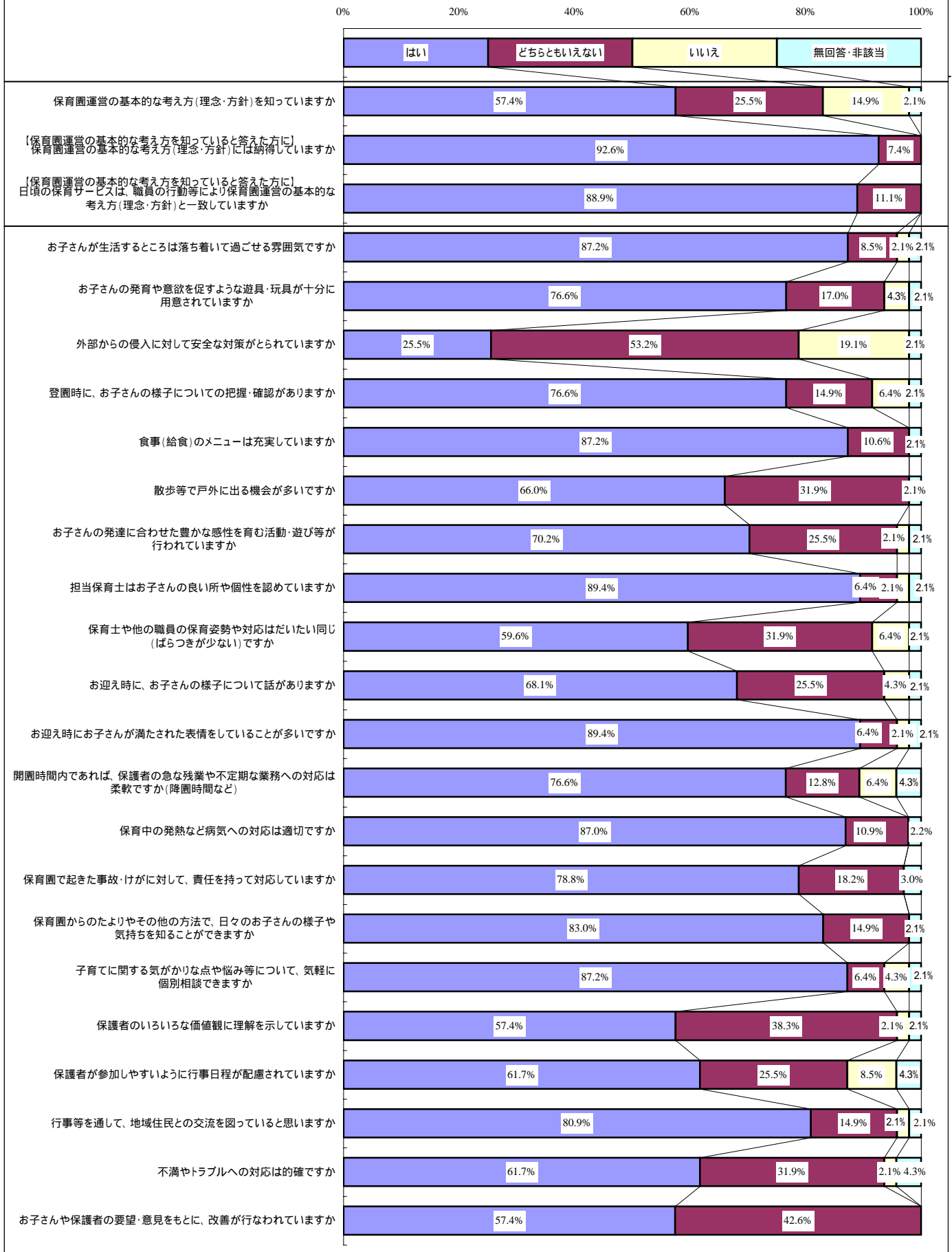


## 利用者アンケート結果（阿佐谷東保育園）

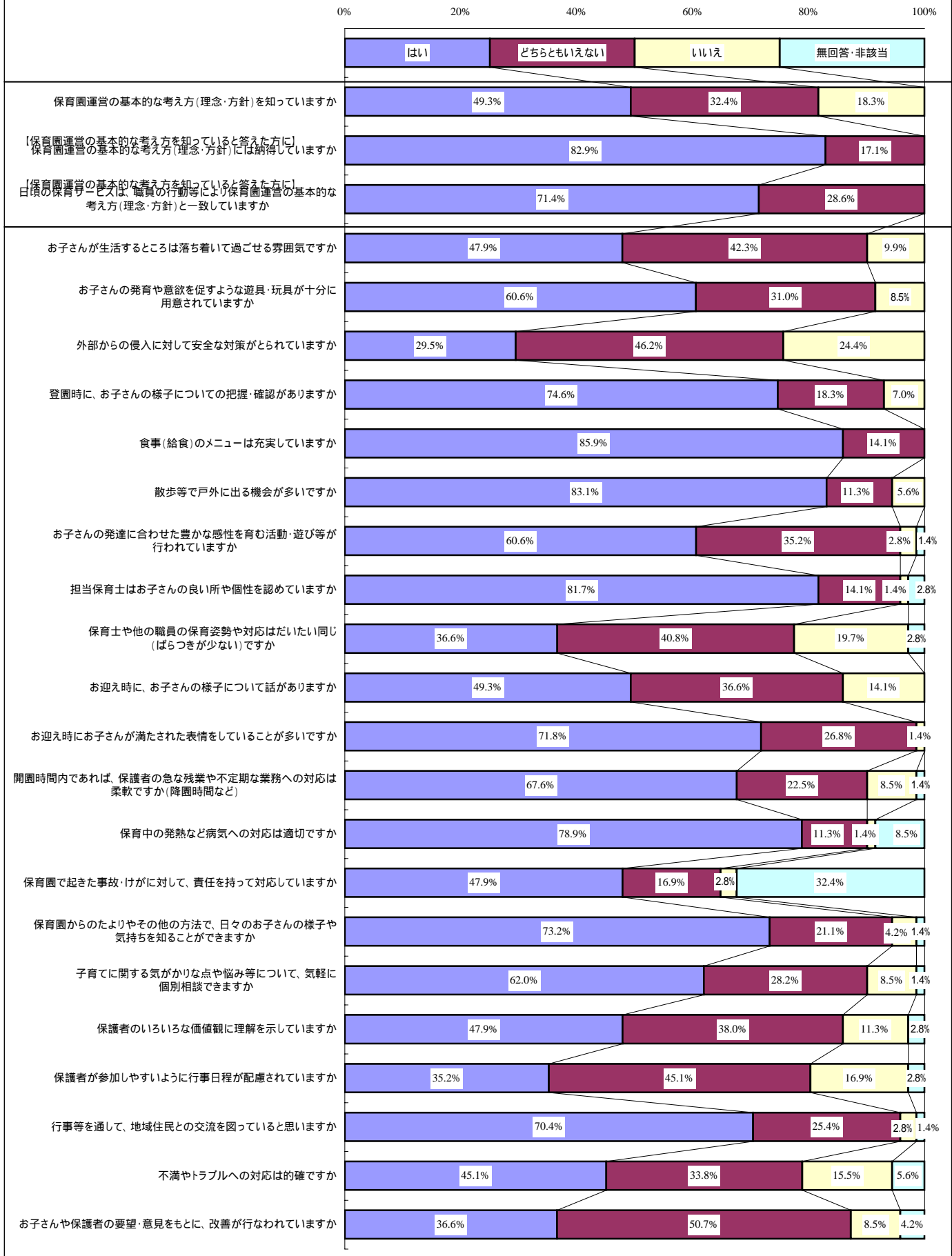




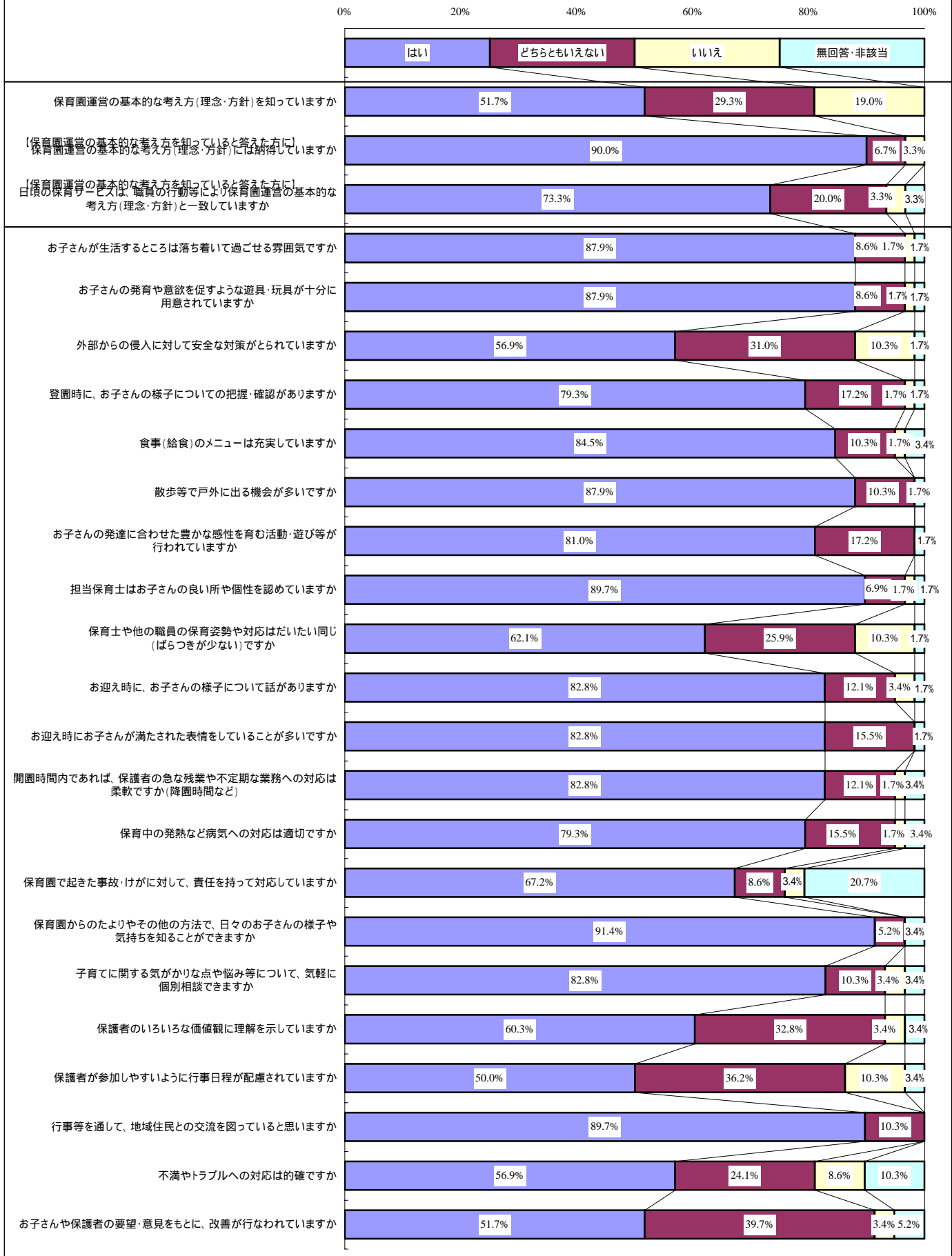
## 利用者アンケート結果（井草保育園）



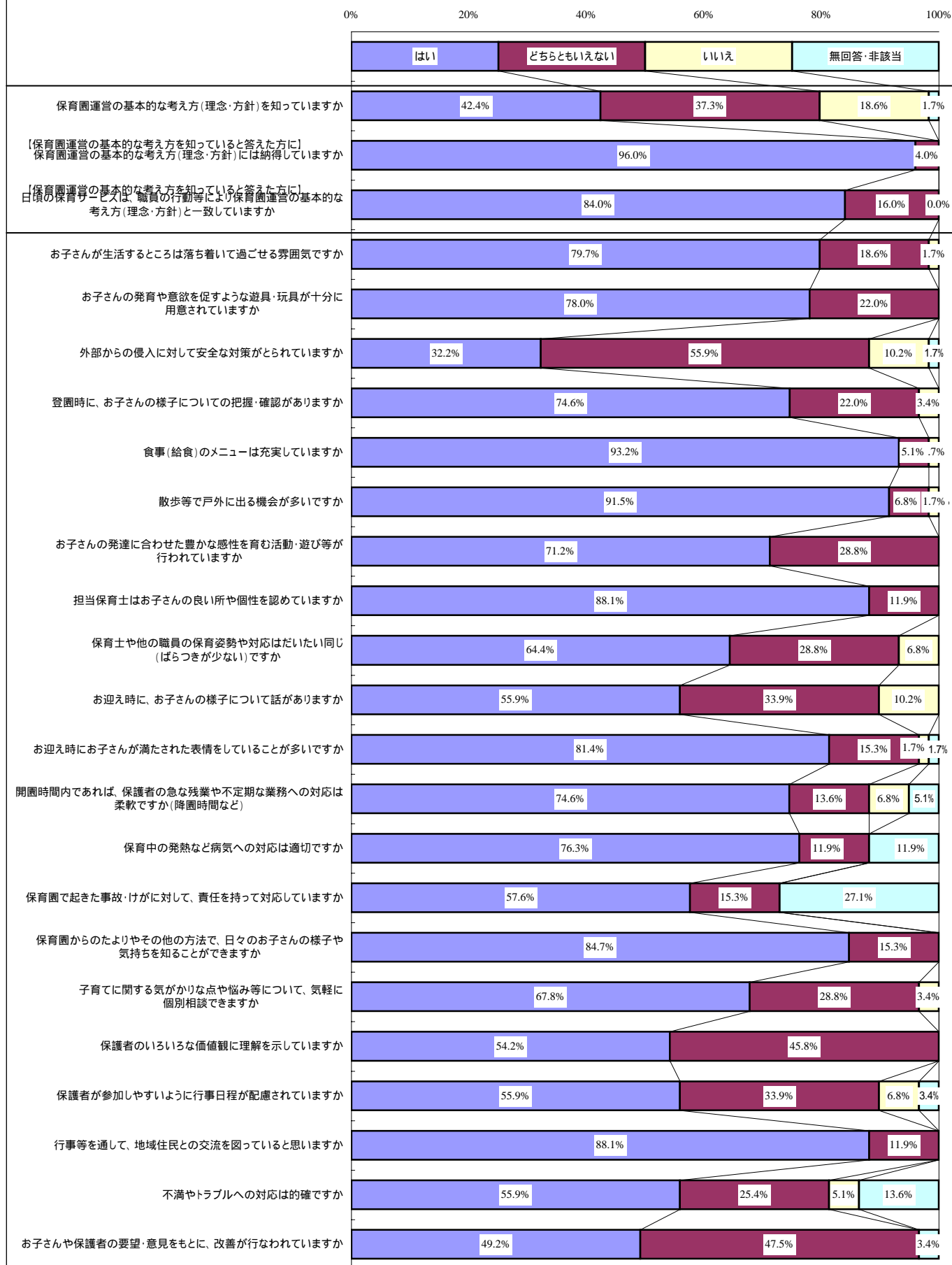
## 利用者アンケート結果（松庵保育園）



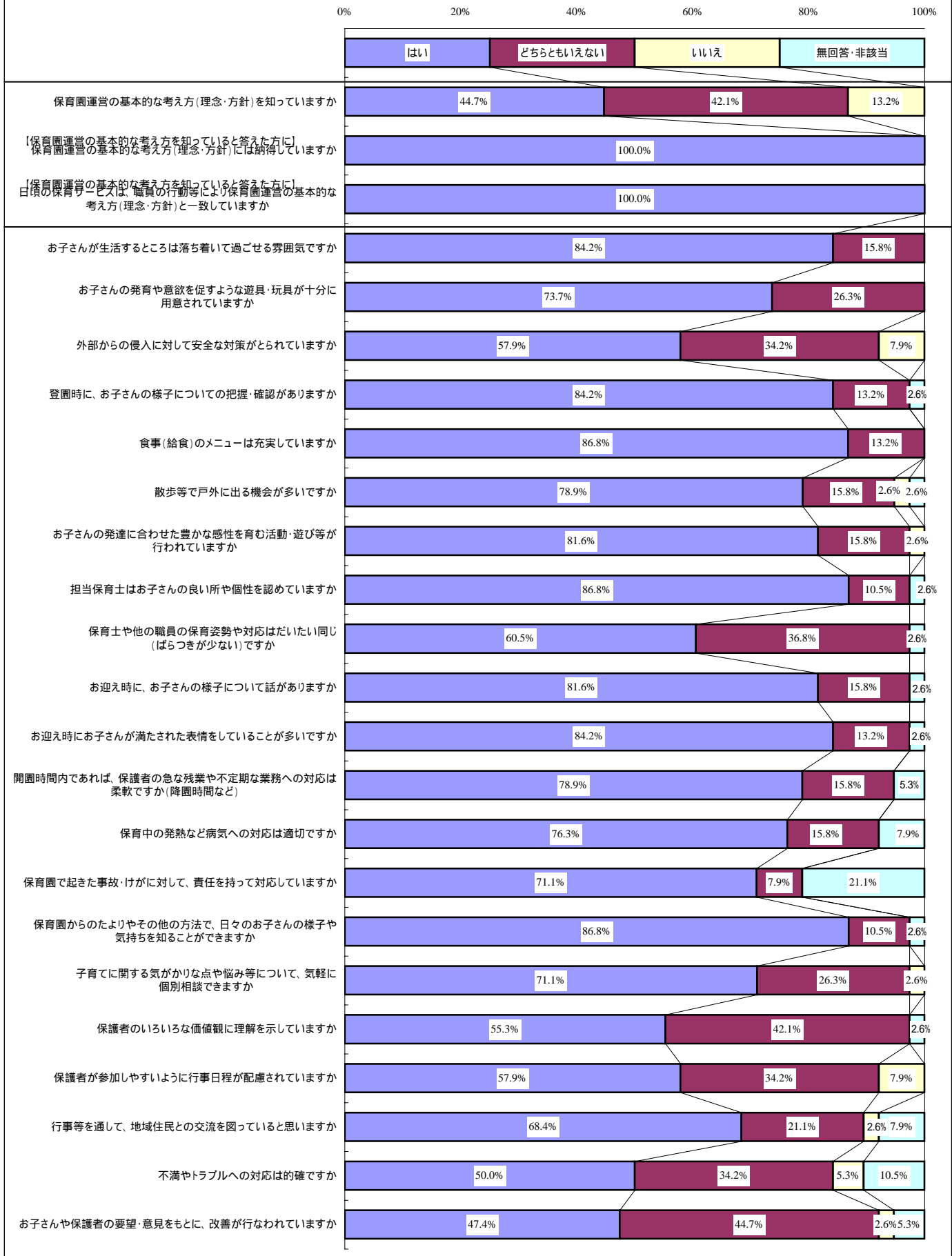
## 利用者アンケート結果（永福南保育園）



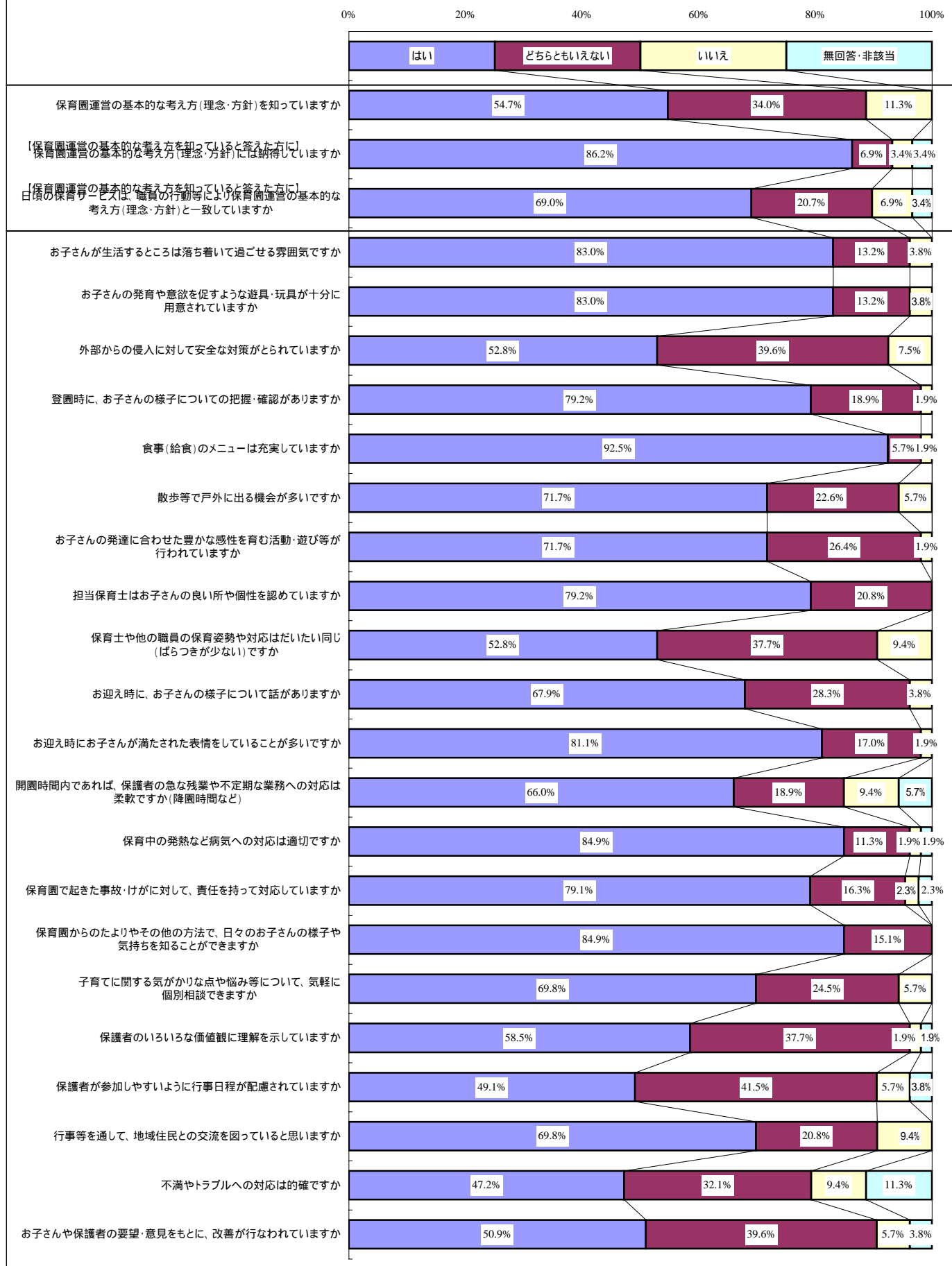
## 利用者アンケート結果（善福寺保育園）



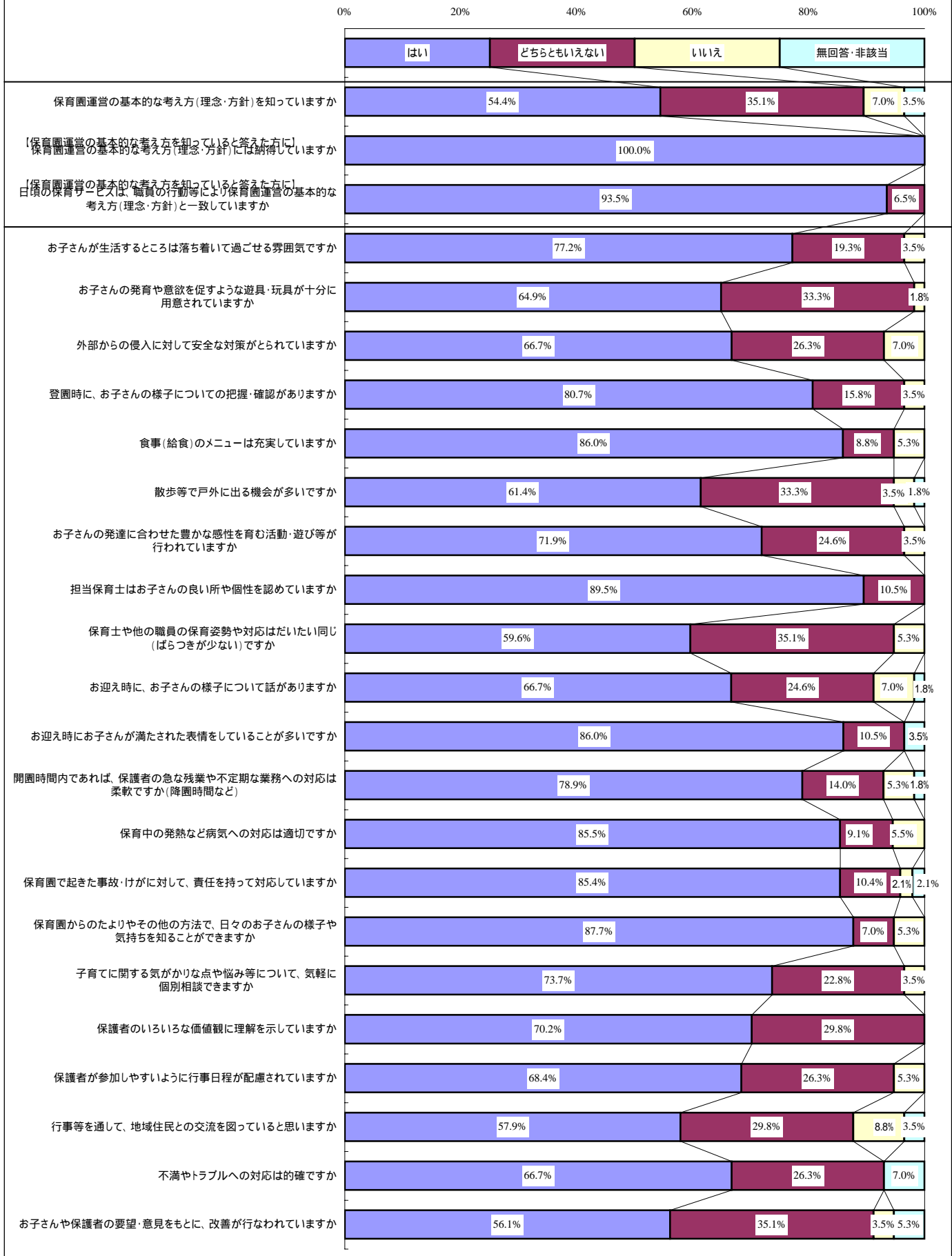
## 利用者アンケート結果（和田保育園）



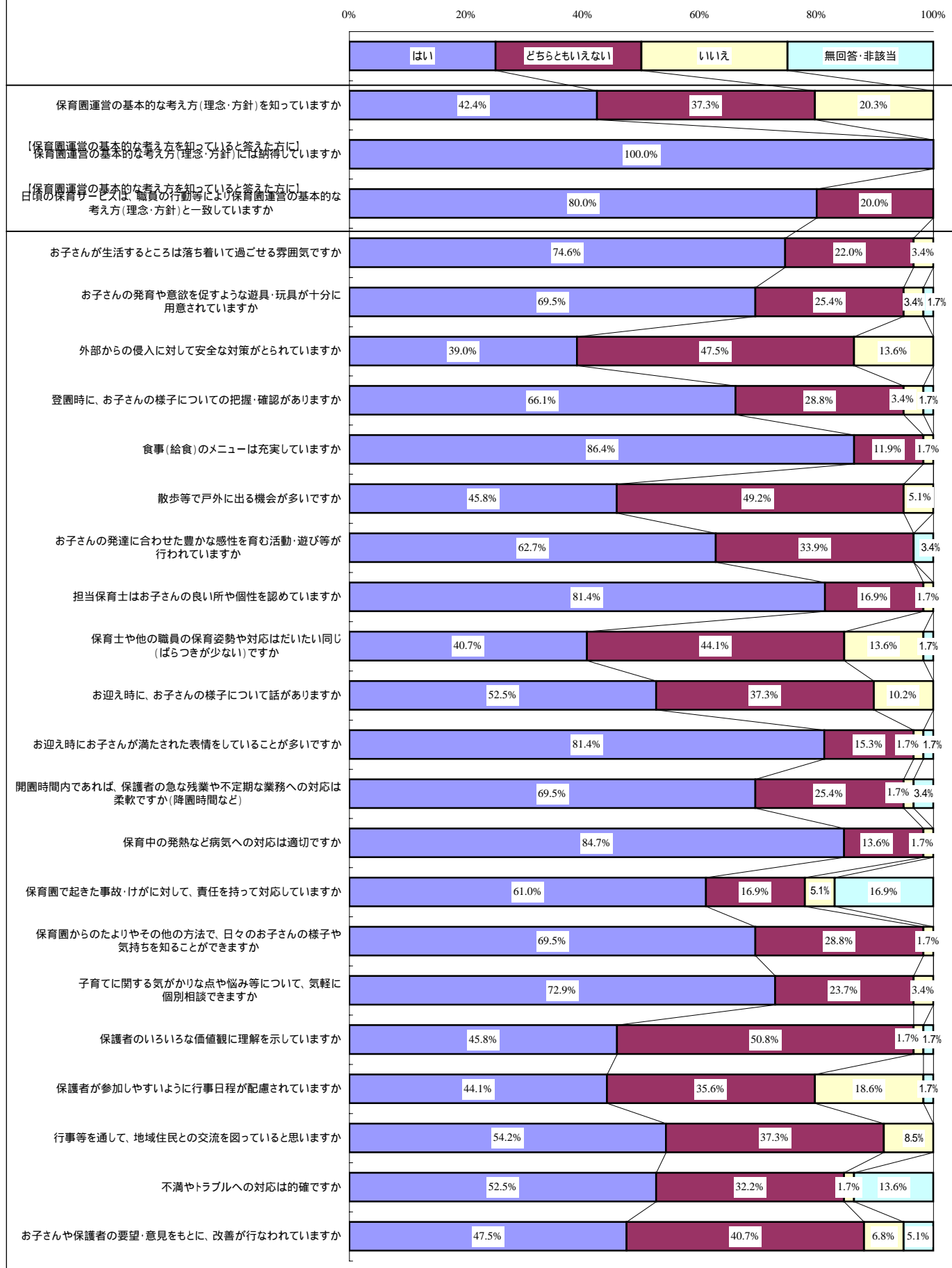
## 利用者アンケート結果（永福北保育園）



## 利用者アンケート結果（高円寺東保育園）

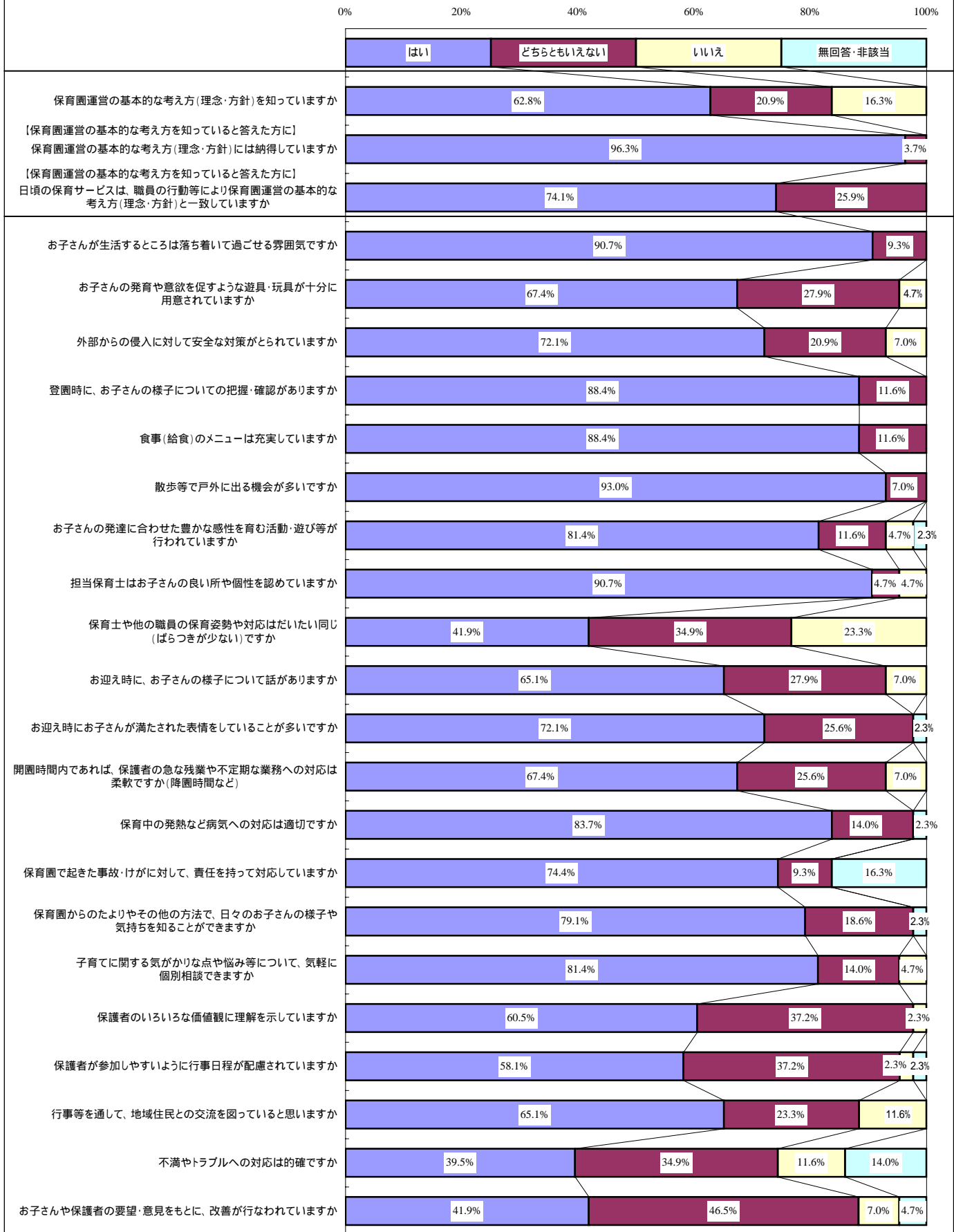


## 利用者アンケート結果（下井草保育園）





## 利用者アンケート結果（荻窪東保育園）



## 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22保育園を対象。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
1 堀ノ内保育園	平成16年10月26日	12 下高井戸保育園	平成16年11月26日
2 高円寺南保育園	平成16年10月29日	13 井草保育園	平成16年11月30日
3 四宮保育園	平成16年11月4日	14 松庵保育園	平成16年12月1日
4 西田保育園	平成16年11月5日	15 永福南保育園	平成16年12月2日
5 阿佐谷南保育園	平成16年11月15日	16 天沼保育園	平成16年12月3日
6 成田保育園	平成16年11月16日	17 善福寺保育園	平成16年12月7日
7 宮前保育園	平成16年11月17日	18 和田保育園	平成16年12月8日
8 久我山東保育園	平成16年11月18日	19 永福北保育園	平成16年12月9日
9 阿佐谷東保育園	平成16年11月19日	20 高円寺東保育園	平成16年12月14日
10 馬橋保育園	平成16年11月22日	21 下井草保育園	平成16年12月15日
11 西荻北保育園	平成16年11月24日	22 荻窪東保育園	平成16年12月16日

### (3) 調査方法

全職員の自己評価：「職員用事業評価分析シート」および「職員用事業評価分析シート（6. サービス提供のプロセス）」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」（経営層合議用）及び「事業評価分析シート（6. サービス提供のプロセス）」（経営層合議用）をリーダー層（園長・主査）の合議で記入し、事業プロフィールを記入後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16年9月15日～平成17年2月4日

(5) 評価（調査）機関：株式会社 東京リーガルマインド

(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思決定

運営における社会的責任

利用者意向や地域・保育事業環境などの把握

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

～ に関する活動の成果

東京都福祉サービス第三者評価  
月 日( ) 保育園 訪問調査について

<訪問者…担当評価者2名>

- ・ (福祉分野評価者)
- ・ (経営分野評価者)

<スケジュール> (8:30~17:00 頃)

原則として、訪問調査にご協力いただく方は、園長・主査の方になります。「経営層合議用」の事業評価分析シート と の内容確認が中心となります。当日は、恐れ入りますが事務所内にて園長と評価者が打合せ可能な場所および机・いすをご用意いただきますようお願い申し上げます。

- 8:30 評価者保育園訪問
- 8:40 スケジュール確認、登園の様子および施設見学、保育見学
- 9:30 「事業評価分析シート サービス提供のプロセス」内容確認 開始
- 11:30 「事業評価分析シート サービス提供のプロセス」内容確認 終了

(昼食、休憩、保育園内見学等)

**訪問する評価者の給食およびおやつをご用意いただけると幸いです。**

**可能な限り、評価者がお子さんたちといっしょにクラス内で食事をさせていただければ幸いです。**

- 13:00 「事業評価分析シート 」内容確認 開始
- 15:00 「事業評価分析シート 」内容確認 終了

(休憩、おやつ)  
(必要に応じて分析シートの再確認、保育見学等)

17:00 頃 訪問調査終了

(上記時間帯は目安です)

園長殿

訪問調査時に確認させていただきたい書類等

(事業評価分析シートにもとづき、お話をさせていただく中で、事実確認のためにその場で見させていただき(原則として、コピー等の要求は一切いたしません)、園内に通常備えてあるものをご確認させていただければ結構です)

- ・ パンフレット(一般の見学者等に配布しているもの)
- ・ 入園のしおり、入園にあたっての説明事項(重要事項説明書、付属書類等)
- ・ 保育計画、指導計画
- ・ 個別情報ファイル
- ・ 職務上の申し送りのための書式(記録ノート等)
- ・ 園の規則
- ・ 園の年間行事計画
- ・ 園だより
- ・ 安全管理に関する文書(危機管理マニュアル、避難通路等の取り決め、災害時の職務分担等)
- ・ 苦情等の受付、対応に関する保護者への周知文等
- ・ 園の理念、方針が書かれている文書、掲示物
- ・ 利用者側からの意見・要望収集箱
- ・ 職務分担一覧表

## 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

「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 )

1 堀ノ内保育園 . . . . .	83	21 下井草保育園 . . . . .	223
2 下高井戸保育園 . . . . .	90	22 荻窪東保育園 . . . . .	230
3 西田保育園 . . . . .	97		
4 馬橋保育園 . . . . .	104		
5 四宮保育園 . . . . .	111		
6 天沼保育園 . . . . .	118		
7 阿佐谷南保育園 . . . . .	125		
8 高円寺南保育園 . . . . .	132		
9 成田保育園 . . . . .	139		
10 宮前保育園 . . . . .	146		
11 久我山東保育園 . . . . .	153		
12 西荻北保育園 . . . . .	160		
13 阿佐谷東保育園 . . . . .	167		
14 井草保育園 . . . . .	174		
15 松庵保育園 . . . . .	181		
16 永福南保育園 . . . . .	188		
17 善福寺保育園 . . . . .	195		
18 和田保育園 . . . . .	202		
19 永福北保育園 . . . . .	209		
20 高円寺東保育園 . . . . .	216		

特に良いと思う点		
1	タイトル	保護者をサポートしていこうとする職員の姿勢
	内容	本園においては、職員が日頃から保護者に声をかける一方、クラスだよりの積極的発行(毎月出しているが、幼児のクラスはほぼ毎週発行)や保護者会の運営の工夫(保護者との交流の時間を重視)などにより、保護者をサポートする前提としてのコミュニケーション作りに力を注いでいる。その願いは、利用者にも浸透しつつあり、育児の悩みなどにつき、保護者が職員に気軽に相談できる雰囲気が出てきている。
2	タイトル	子ども一人ひとりの個性を尊重した日々の保育
	内容	子どもの個性や発達状況、その時々気持ちをふまえて、各職員は、日々の遊びや食事、お昼寝などにつき、きめ細かな個別対応を心がけている。このような取り組みは、利用者にも理解され、利用者調査での高い満足度に結び付いている。
3	タイトル	職員間のチームワーク
	内容	本園は、比較的若い職員が多いが、職員間の連携(職種を越えた連携も含む)が日頃からよく取れており、職員による事業評価に関する資料からも職員間の「チームワークの良さ」を読み取ることができる。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	マニュアル類の整備
	内容	本園においては、区で作成されたマニュアル類が活用されているが、園独自で作成されたマニュアル類は、あまり多くない。今後、保育サービスの標準化・効率化、非常勤職員の有効活用を推進していくためには、園の特徴をふまえた、園独自のマニュアル類を整備していく必要がある。
2	タイトル	非常勤職員のスキルアップ
	内容	非常勤職員は増えつつあるが、現状では、正規職員のような研修体制が整備されていないため、対応の仕方にばらつきが出やすい。園内での指導をより組織的に行い、非常勤職員のスキルアップを図っていくことが望まれる。
3	タイトル	パソコンの積極的活用による業務の効率化と情報共有の推進
	内容	従来は、個々の職員によって技能にばらつきがあったこともあり、パソコンを積極的に活用しようとする意識が弱かった。ところが、今では、区の方針もあり、園内におけるパソコンの積極的活用は不可避となりつつある。そのため、全職員がパソコンに習熟できるようにスキルアップを図り、業務の効率化と情報共有の推進につなげていくことが望まれる。

### 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>将来の利用者を意識した広報媒体としては、区で作成している「保育園のしおり」、園で作成した園の概要を記載したプリントなどがある。また、利用希望者の選択に資するよう、周辺の保育園のプリントも用意している。園長は、今後、区として保育園のホームページを立ち上げる必要があると考えており、その実現が望まれる。</p>		
<p>利用者希望の見学については、原則として園長または主査が対応し、園舎の見学や該当クラスで遊んでもらったりしている。見学は、できる限り、希望の日時に受け入れているが、土曜日については、職員体制上の制約がある。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園内定者への面接の際には、担当保育士が子どもの発達状況や家庭での様子などを尋ねた後、園長が保護者の就労状況を確認し、保育時間に関する希望を聴いている。子どもの入園前健診も、この面接の日に行っている。</p>		
<p>3月下旬の土曜日に入園説明会を開催している。この説明会では、園内の見学を行うとともに、園生活の概要や約束事、持ち物などについて、保護者に説明している。</p>		
<p>入園当初においては、保護者の就労環境を配慮しつつ、子どもの状態を見て、保育時間等につき、個別的な対応を行っている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>日常の保育サービスに関する手引書(マニュアル)は、現在、園において整備の途上にある。園長は、経験の浅い職員や非常勤の職員が比較的多い本園では、マニュアルの整備が有用だと考えており、着実な実行が望まれる。</p>		
<p>保育計画に基づいて、各クラスの期間別(年間・月間・週間)の指導計画が立案されている。指導計画の立案過程では、定期的に従前の計画の反省を行い、次期の計画に反映させるようにしている。また、指導計画の重要部分については、保護者会で資料を配布し、わかりやすく説明している。</p>		
<p>朝の打ち合わせ会、毎週1回の定例打ち合わせ会、ケース会議などの場で、職員が具体例を紹介し合い、共通認識を持つことを促進することにより、サービスの標準化をめざしている。</p>		



4	個別対応の重視	4
<p>子どもや保護者の個別事情や個人面談での要望事項などについては、児童票の書式に記録され、個人別にファイルされている。また、乳児クラス(0～2歳児)については、日々交換している連絡帳により、個別事情の変化や要望を把握することができる。</p>		
<p>個別の指導計画は、乳児クラスは全員、幼児クラス(3～5歳児)は特に個別配慮が必要な子どもについて作成している。今年度は、どのクラスも複数担任になっているため、担任間で意見交換のうえ、個別の指導計画の作成・見直しを行っている。</p>		
<p>一人ひとりの子どもに関する情報を共有化すべく、毎朝の朝礼で申し送りをを行っている。また、個々の情報で重要なものは、申し送り書を使って記録に残している。</p>		
6	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>区の個人情報保護条例が制定されており、これに関しては、全職員が研修を受けている。また、非常勤職員に対しては、採用時に園長が守秘義務等につき説明を行っている。</p>		
<p>子どもや保護者の姿が写った写真やビデオ等の公開については、保護者の同意を求めた上で行うようにしている。</p>		
<p>子どもや保護者に対する職員の言動など、職員の行動に関する規範は、区の例規集などに収録されているが、園独自のルール集は作成されていない。</p>		
7	安全管理	4
<p>感染症や食中毒対策などの衛生管理については、区立保育園の看護師が共同で作成したマニュアルを活用している。日常的には、手洗いの励行と、ペーパータオルの活用を実践している。</p>		
<p>事故防止については、都や区で作成した安全管理のマニュアルを活用している。事件事例は、打ち合わせで報告するとともに、事例研究を行い、予防策・対応方法を勉強している。また、警察署員から、交通安全指導・防犯指導を受けている。外部侵入対策として、最近、カメラ付きのインターフォンが設置された。</p>		
<p>年間の消防計画に基づいて、毎月、防災訓練を実施している。保護者の協力を得て行う引き取り訓練は実施していないが、引き取りカードは準備されている。</p>		

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>保護者会での懇談や保護者との個人面談、登・降園時の会話などを通じて、保護者の意見・要望を吸い上げるように努めている。また、区の制度として保健福祉サービス苦情調整委員の制度が設けられている。</p>		
<p>要望や苦情の受付、対応のプロセスに関する手引書は整備されていないが、園長は、これから作っていきたいと考えている。要望や苦情が寄せられた場合には、園長に必ず報告し、迅速に対応するように努めている。また、対応のプロセス等については、保育日誌等に記録している。</p>		
9	地域との交流・連携	3
<p>子どもたちは、近隣の児童館、図書館、プラネタリウム、博物館に出かけるなどして、地域の中で活動範囲を広げている。また、運動会やおもちゃフェスティバルには地域の人々も参加し、子どもたちとの交流が行なわれている。</p>		
<p>地域の人を対象とした子育て支援としては、児童館へ園長、看護師が出向き、子育てに関する講演を行ったことがある。</p>		
<p>地域の小学校・中学校から、職場訪問、職業体験を受け入れて交流を深めている。また、5歳児は済美小学校との交流会、相互の施設見学を実施している。</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を行なっている	4
通常のクラス単位の保育のほかに、クラスを2グループに分けたり、クラスの枠を越えた縦割り保育を取り入れるなど、多様な保育方法を実践している。また、保育士は日頃から子ども一人ひとりの個性を尊重した接し方を心がけており、日常保育に関する利用者の満足度は高くなっている。		
各クラス的环境設定に工夫し、子どもの発達に応じた遊具の入れ替えや手作りおもちゃの提供などを行っている。また、パズル絵本等が多く用意しており、子どもたちが自発的に遊べるように工夫がなされている。		
図書館の利用やプラネタリウムの見学、他の園との交流などの機会を通じて、子どもが社会的ルールを身に付けるために必要な支援も行われている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
食事のメニューは、区で統一されたものであるが、誕生会、お楽しみ会、卒園式などの日には、区と相談のうえ、変更できる範囲内で工夫を行い、特別のメニューを提供している。		
アレルギー児や病後児など、食事に対する個別配慮が必要な場合は、調理室で対応できる範囲での個別対応を行っている。		
クラスだよりや園だよりで、保護者に人気メニューの紹介を行っているが、逆に保護者から調理法などに関するアドバイスが寄せられることもある。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
子どもの健康状態については、登園時に確認するとともに、1日に2回、看護師が園内を巡回し、チェックしている。		
子どもの体調に変化があったときは、保育士が直ちに看護師に連絡し、速やかな対応がとれるようにしている。また、保健関係のマニュアルも整備されているので、看護師不在の場合でも、他の職員がどう対応すべきか、わかるようになっている。		
園内で子どもに薬を与えること(与薬)については、区との与薬マニュアルに従って、一定の要件を満たす場合には、認められている。与薬確認票を用いて、細心のチェックを行ったうえで、子どもに薬を飲ませている。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
<p>園庭は少々狭いが、大型プランナーを用意して、野菜を作ったりすることにより、子どもたちに、植物の成長の喜びを感じさせるような保育ができています。</p>		
<p>園内は清潔に保たれており、子どもたちが落ち着いて過ごせる環境といえる。近年、幼児クラスにもクーラーが入ったので、真夏の時季も過ごしやすくなった。</p>		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
<p>保護者会の後でクラス交流会を実施し、園と保護者との交流を促進している。また、新たな試みとして、夜間の時間帯で父親保護者会を実施した。園長は、今後も保護者会の時間や形態について、工夫していきたいと考えている。</p>		
<p>園だよりは毎月1回、クラスだよりは毎月1回以上(4・5歳児クラスは、発行回数が多い)発行されている。日々交換する連絡帳は、2歳児クラスまでは全員、3歳児クラス以上も希望者と朝・夕保育の対象者につき活用している。また、連絡帳を使用していない子どもの家庭への個別連絡は、「連絡メモ」をケースに入れて渡している。</p>		
<p>保護者との個人面談は、必要に応じて、担任または園長が行っている。面談の日時については、できる限り保護者の都合に合わせるようにしている。また、降園時に気軽に事務室に立ち寄って話をしていく保護者も少なくない。</p>		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	4
<p>数年前から職員全体でこのテーマに対して取り組んできており、児童相談所などの関係諸機関の連携もとれるようになってきている。</p>		
<p>育児困難な家庭が増えてきているので、保護者への支援策として、保護者会に外部から講師を招いて、勉強会を行ったこともある。また、日頃から職員が保護者の悩みを聴くように努めており、気軽に相談できる雰囲気がある。</p>		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	障害児保育を行っており、人員配置も含めたきめ細かな個別支援が実施されている。	
	延長保育は実施していないが、利用者から実施を願う声が出ている。ただ、現状においても、保護者の就労に配慮した保育時間に関する柔軟な対応は行っている。	
	病後児についても、特に問題がないと判断した場合には受け入れており、保育形態や食事など、できる限りの配慮を加えている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	園庭が広く、恵まれた環境の中で体を思いきり動かす遊びができています
	内容	66名という定員に対し、十分に走り、遊び回ることのできる園庭の広さに恵まれている。そこでは、可動遊具を取り入れ、変化に富んだ遊びの創造と体の発育を促す保育が実践されている。園での遊びの様子はメディアに取り上げられ情報発信されたため、他県から見学者が来ることもあるほどである。
2	タイトル	地域との交流が盛んで、地域に根付いた保育園となっている
	内容	計画的な近隣の幼稚園や児童館、敬老館との交流、また地域の参加者が多い「おたのしみ広場」「夏まつり」など、地域との交流が盛んである。さらに年間を通して中高生の職場体験や様々なボランティアの方が園に大勢来て子どもたちの刺激になっている。地域に見守られ、また地域との交流が盛んなことを保護者も理解している点で、地域に根付いた園であるといえる。
3	タイトル	子どもの発達を促す保育内容が充実している
	内容	園庭の可動遊具のほか、木製遊具や手作りおもちゃなど室内環境設定にも工夫がされており、子どもの遊びを大切にされた保育を徹底している。和太鼓やリトミックなども取り入れ、表現活動の経験の幅を広げている。また配慮の必要な子どもについて、全員で受け止め、専門機関との連携をとり保護者とともに発達を見守る体制にある。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	園の理念と運営方針、それを実現するための課題と計画を明確にすること
	内容	職員の自己評価調査の結果などから、組織としての方針の徹底や統一がなされていない状況がうかがえる。改めて、園の理念と運営方針を明確にし、文書化するなどして全職員への周知徹底を図る必要がある。そこで、よく討議し、組織として納得できる目標をさだめ、それを実現するためのプロセスを明確にする。共通認識の下で、課題を見据え、確実に実行し成果を上げる組織となることが望まれる。
2	タイトル	保護者とのコミュニケーションを深め、連携してよりよい保育園を築く
	内容	「なんでも箱」の設置や積極的な声かけなどの取り組みを進めているが、保護者の利用者調査からは、十分なコミュニケーションが取れていないことがうかがえる。園としては、園全体の保育の様子をもっと分かりやすく、頻度を多くして伝えていくことを考えている。そして保護者同士が互いの子どもを育てあうような、園と保護者がすべての園の子どもを考える園づくりを目指している。そのために職員のみならず、日常の対応で信頼関係を築くことなど課題は多い。
3	タイトル	園運営の業務マニュアルの作成
	内容	保育計画を見直しており、園運営の改善のための課題設定をおこなっている。そのために職員が共通認識をもつためのマニュアルを必要としている。マニュアルは細かな申し合わせ事項や共通理解をはかる際の基本として活用する。また、運営の見直し・反省・評価のためにもベースとなるマニュアルがなくてはならない。

### 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
	杉並区としての共同のホームページ・パンフレットがあり、来園者には丁寧に施設を案内したり資料を配布し詳しく説明し、在園児の生活・遊びを見てもらっている。	
	「いつでも遊びに来てね」という看板を掲げ保護者と一緒に園庭で遊べるようにしている。突然の来園にも充分対応できるように園の体制を整えている。電話相談者にも丁寧な案内をし、来園を積極的に促している。	
	今後、園独自のパンフレットを作成し、園の内容や概要をより具体的に利用者にアピールしていきたいと考えている。	
2	サービス開始時の対応	3
	入園が決定した際、区で統一された書類を渡し個人面談を行っている。入園面接の記録をまとめ職員同士で共有できるものになっている。本年度の全体説明会では、短時間で一方的な説明になってしまうという反省があった。そこで実施時期を繰り上げて、年度内の余裕のある時期にしようと考えている。	
	入園時は子どもの状態に合わせた個別保育を行い、各家庭の要望にできるだけ応えたものになっている。また、1才児の食事についてはサンプルを作り家庭での調理法の確認に配慮している。	
	アレルギーの状況確認や、除去食の対応については看護師、調理師、栄養士が立ちあい、保護者と細かく話し合いをしている。	
3	標準的サービス水準の確保	4
	保育サービスに関する基本的なマニュアルがあり、職員間での理解や対応に差が生じないよう共通理解を図っていく努力をしている。異動してきた職員にはオリエンテーションを行い、園と園児の様子を詳しく説明している。	
	保育計画に基づき、年・月・週の各計画案に具体性を持ったものが作成されている。また、年度始めの保護者会で保育計画や年間指導計画のポイントについて詳しく説明している。	
	園長・主査がクラスに入って保育を見て職員の対応や園庭での遊び方などをアドバイスしている。区が主催する研修や勉強会に職員が多く参加し、サービス水準の向上を図っている。	

4 個別対応の重視	3
子どもに関する個人情報は児童票に記録され、個人別にファイルされ管理されている。1人ひとりの子どもや保護者の状況も詳しく記入されている。	
個別の指導計画(月案)は1、2歳児については全員を対象に作成されている。3歳児以上の子どもについても必要に応じて作成されている。また、重要なことは会議で職員に伝え共通認識となっている。	
朝、夕申し送りノート、園全体でのノートがある。パート職員に対しても伝達もれがないよう職員全員が目を通し共有化している。	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
プライバシーの保護については会議で話し合いをし、常に意識するよう心がけている。園内・外部に写真を貼り出す場合は必ず保護者の同意を得ている。実習生の日誌の中でも、子どもの個人名を表記せず記号化するなどの配慮を徹底している。	
子どもや保護者に対する職員の言動については、職員ハンドブックを活用し徹底している。また研修において行動規範を学び、園では日常的に注意徹底している。	
伝承行事について配慮し、思想、信条などの自由をしっかり受けとめ理解を求めている。宗教との関わりではなく自然との関連性が高いということを若い職員にも伝えていこうとしている。	
7 安全管理	4
食中毒・感染症・ケガについてのマニュアルが整っており、感染症が出た場合は症状・潜伏期間などをすぐに全クラスに掲示し情報を伝えている。感染した子どもの家庭への情報提供にも力を入れ、拡大防止と早期回復に努めている。	
火災・地震などの防災対策は、防災係を中心に年間計画を立て訓練している。近隣の幼稚園と合同で起震車体験、煙体験訓練を行っている。また、敬老館と合同の総合避難訓練の際は、消防署の方に立ち会ってもらい指導を受けている。	
防犯対策として日中は園児通用門、職員玄関に施錠をしている。また、園内に「110番」通報装置が設置されている。警察官による防犯訓練も実施している。機会があるごとに近隣に声をかけて、万一の場合への協力をお願いしている。	



8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
	保護者懇談会や個人面談、アンケートなどで意見・要望を聞き、即対応することで解決・改善している。	
	「なんでも箱」を事務所前に設置し、苦情・要望については職員全体で話し合いその結果を保護者全体に伝えている。	
	トラブルが起きた時はすぐに園長に報告し、ただちに打ち合わせ会議を開き原因分析と解決方法の検討をしている。	
9	地域との交流・連携	4
	近隣の幼稚園・小学校・児童館・敬老館との交流を計画的に行っている。地域行政連絡会において、地元の方と情報交換をし、防災マップ作りなども行っている。	
	ボランティアの参加も多く、中高生の職場体験の場としても積極的に受け入れを行っている。研修生・実習生の受け入れについてのマニュアルがあり、いつでも受け入れる環境・体制が整っている。	
	保育園主催の「夏まつり」「運動会」「お楽しみ広場」に地域の方の参加が多い。父母会主催のバザーやおもちつきも園を使って行い、地域の方へ開放している。	

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を行なっている	4
	園庭が広く子ども達の遊びの幅が広がるよう可動遊具を導入したり、発達段階に応じた手作り玩具があり、子どもの主体的な遊びを大切に保育をしている。また幼児クラスでは、いろいろな集団遊びを通してルールのある遊びの面白さを感じている。	
	多様な表現活動ができるよう幼児においてはホールでリミックや体操を行っている。子どもの個々の自主性・自発性を尊重できるよう配慮している。	
	職員同士の保育観を共通にするため、勉強したり助言し合ったり園内でお互いの保育を見合うなどして保育の質を高めようと努めている。	
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
	喫食・残さい調査は毎日調理師が行い、各保育室に入って状況を把握している。また、毎日展示食を実施している。	
	園庭で野菜(じゃがいも・なす・トマト・ししとう・ゴーヤ・落花生など)を栽培、収穫、調理し子ども達に野菜を身近なものに感じてもらえるよう工夫している。	
	巡回栄養士による「栄養についての指導」があり、エプロンシアターや紙芝居を見せて栄養についての関心を高めている。	
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
	健康診断を年2回行い、その他にも眼科・耳鼻科・歯科検診を行っている。応援看護師による健康管理・視力検査、健康教育(紙芝居やお話)も実施している。5才児においては歯みがき指導があり子どもに必要な口腔ケアを行っている。	
	ケガなどは園で判断せず医師の受診をしている。家庭連絡表があり、すぐに親へ連絡する体制がある。	
	日頃から体を動かし遊んでいることによって敏捷性が養われ、大きなケガが少なくなっている。ケガの後、その子どもに現場で起きた時の状況を詳しく聞くことで、子どもが危険な場合を客観的に認識し、再発防止につながっている。	

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
	園庭に草花を植え、遊びの中で子ども達が草花を摘める環境を作っている。野菜栽培も行い子ども達自身で植え、育て、食べるという経験をし自然を身近に感じることができる。	
	「おたのしみ広場」を開催し手品や人形劇を行っている。ボランティアや地域の方々、子ども達も一緒に参加している。例えば、コマ回し名人が来た後は、子どもたちが夢中になってコマ回しの技を磨くなど活動の幅が広がることにつながっている。	
	子ども達が楽しむ行事として屋内行事30回・屋外行事15回実施している。行事实施にあたって子ども達がワクワクドキドキできるよう心がけている。	
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
	行事などの出来事を写真に撮り、各クラスの窓にコメントをつけて掲示している。また「Let's go 下高っ子」を発行し、その日にあった行事の様子をタイムリーに伝えている。	
	保護者会、個人面談などの開始時間・曜日は出来るだけ各家庭の要望に合わせている。保護者参加の行事は土曜日にするなど配慮している。	
	親子とのふれあいを大切にした保育参加を行い、「のびのび下高っ子」という発表会を行っている。行事後にはアンケートを実施し感想や意見を聞いている。	
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
	区で統一しているマニュアルがあり、気になる家庭へは訪問、電話連絡をし、登降園で声がけをしたり保育でフォローしている。	
	虐待については新聞、雑誌、資料など参考になる情報を職員や各家庭に配布し共通理解を図っている。	
	研修には多くの職員が参加し、研修記録をとり報告をきちんと行っている。	

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	<b>3</b>
	配慮を要する子どもについては会議で児童の様子を十分話し合い、接し方など職員で共通認識をもっている。	
	現在、延長保育は行ってないが、保護者からの要望が多く来年度から実施する。	
	障害児保育の実施にあたっては、発達センターなどの関連機関を訪問したりして連携をとっている。また年に2回、区から巡回指導の方が来るので、指示を確認している。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	少人数クラスの家庭的な環境で、保護者が安心して子どもを預けられる
	内容	定員67名で平屋の建物の中に家庭的な保育環境を実現している。利用者調査で100%の保護者が「安心して仕事ができる」と回答している。一步、保育園をでたらお子様のことは100%任せてもらえるようにしたいという園の取り組みが保護者に伝わっている。急な残業や不定期な業務への対応も柔軟であると9割以上の利用者が回答しており、子育てを支える組織体制がある。
2	タイトル	快適な環境で、のびのびと個性を發揮して育つ子どもの姿
	内容	すぐに園庭に出られ、散歩コースにも恵まれている。「安全な遊具・清潔な園内・戸外に出る機会の多さ・友達とのふれあいや集団遊びの充実・暖かく子どもを迎える保育士」などの項目についても、9割を超える利用者の評価がある。個々のリズムを重視して進める1・2歳児の保育、園庭で自然に見られる異年齢交流などを通して、のびのびと育つ子どもの姿がある。
3	タイトル	地域の子育て支援、地域との交流の充実
	内容	「いつでもどうぞ」の看板を掲げ、毎月の身体測定などで積極的に地域の親子を受け入れている。入園相談や施設見学、行事などで300名を超える地域の住民に園を開放している。職員も児童館や保健センターでの育児相談などにアドバイザーとして出向いている。その他、中高校生の体験学習の受け入れやボランティア、「ふれあい保育」などで、さらに多くの方々を園に受け入れている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	利用者に園の様子がわかるように伝え、意見や要望への回答方法を明確にする
	内容	園での子どもの様子を知りたいという保護者の思いにさらに応えたい。新たな情報発信の仕組みを考えるか現状の伝達方法について頻度を増やすなどの対応をしたい。また、利用者調査から意見や要望について、どう改善されたのかの説明が十分に保護者に伝わっていない様子があり、園としての取り組みをいかに周知していくかについての改善が求められる。
2	タイトル	職員の資質を生かし、さらに保育の質を高めていくこと
	内容	職員の高い資質をさらに發揮していくような取り組みが求められる。児童館での派遣アドバイザーは全ての職員に経験してもらいたい。日々の仕事から一步踏み出して公立保育園の職員として求められる課題に取り組んで欲しいと考える。また、仕事内容を見直して効率化を図りたい。時間を作り、子どものケースについて話し合ったり、おもちゃを作ったり、保育内容を高めていく時間として活用していきたいと考えている。
3	タイトル	園の理念を保護者に伝え、「共育て」を実現する協力関係の構築
	内容	園の運営理念や方針を分かりやすく保護者に伝え、園が目指しているものを共有したい。保護者の子育てへの思いを知り、可能な限り協力していく。園の考え方も伝えて、共通理解の下でその子どもの成長を共に見守る。そのような「共育て」の関係を築いていく必要がある。

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>区のホームページや入園の案内がある。それに加え園独自のチラシやポスターを作成し、児童館や保健センターに配布の協力を依頼している。今後は園独自のパンフレットの中に写真などを取り入れ、視覚に訴えるものにしていきたいと考えている。</p>		
<p>職員全体で利用希望者をいつでも受け入れる姿勢を持っている。園庭開放の日を定めず、午前9時半から11時半の間に来訪する親子があればいつでも園庭で遊んでもらう。同年齢の園児と一緒に散歩に出かけることもできる。予約などの手続きの必要はなく、近所の公園へ出かける感覚で遊びに来てほしいと呼びかけている。</p>		
<p>保育園生活を体験してもらふれあい保育を実施し、あらかじめ申込みのあった親子に、朝から給食までの時間を過ごしてもらっている。月に一度の身体測定に園外の子を受入れ、身長や体重を記入した健康カードを渡している。施設見学希望者もできるかぎり都合に合わせて受入れ、園長や主査が丁寧に説明している。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>子どもを入園させるかどうか迷っているケースに対しては、個別に相談に応じたり、親子でふれあい保育や園庭開放に参加してもらうことをすすめている。園の子どもたちや保育者と一緒に遊ぶ中で、決心できるように配慮している。</p>		
<p>4月初日には説明会を子どもの年齢によって2回に分けて実施し、園で独自に作成した「入園のしおり」や区共通の資料を使って説明している。保育の方針のほか栄養士や調理担当者から食事についての説明もしている。今後は保育園生活を知ってもらうためにビデオや写真を使った説明をする 것을検討中である。</p>		
<p>新しく入園した子の情報を1枚の表にして職員の間で確認し、とくに給食の食材除去などに間違いが出ないようにしている。慣れ保育は、親とコミュニケーションを取り、親の状況と子どもの状態をつかみながら、個々のケースに合わせて無理なく進めている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>日常の仕事をしていく上で必要なマニュアルを作成し、職員が使いやすい場所に置いて、いつでも確認できるようにしている。マニュアルは、業務分担当表、与薬、衛生面、安全面、アレルギー対応、散歩など。マニュアルは年に一度、あるいは必要に応じて見直しをしている。</p>		
<p>指導計画は年・期・月・週・日単位のものが作成されている。年間指導計画や期ごとの指導計画は、月に一度の夜の職員会議の場で全員が把握するようにしている。また月ごとの指導計画を話合うときは、各クラスのかかえている問題点を出し合い、意見交換をする中で解決の糸口を見つける努力をしている。</p>		
<p>職員が受けてきた研修の報告会を行い、職員全員の資質向上を図っている。また個々の職員が自発的に課題を見つけ、研鑽に励んでいる。南米から来た保護者と会話するためにスペイン語会話を学ぶ職員がいることなどもその一例である。</p>		

4 個別対応の重視	3
<p>入園から退園までの歩みを児童票に記し、個人面接の記録も取っている。個人別の指導計画は、乳児については月ごとに、幼児には期ごとに作成している。指導計画を作成する際に、今後はテーマ別・課題別視点に立った検討を加えたいと考えている。</p>	
<p>5月に開催される保護者会でクラスの年間目標を提示し、保護者にわかりやすく説明している。保護者の多様な価値観を肯定的に受けとめて、指導計画に生かしていくことが大切だと考えている。</p>	
<p>個があって集団があるという考えかたに立ち、集団を一齐に動かすことを目的化した保育はしていない。その日のプログラムが集団で何かをする予定であっても、一人で遊びたい子がいればその子には強制せず、自分なりの時間の過ごし方ができるようにしている。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>児童票をはじめ個人情報に記載した書類は、カギのかかる書類棚に保管している。職員全員に自覚を持たせ守秘義務を徹底して守らせている。園にはボランティアなど来訪者が多いため、目に見える場所には個人情報を含む書類を置かないように気をつけている。</p>	
<p>写真やビデオに撮影されたくない人もいるので、同意を得ずに職員が写真を撮ることがないようにしている。保護者にもよその子や親を安易に撮影しないよう協力を依頼している。連れ去りなどの危険を招かないためにも、本人を特定できる写真の撮影や公開は避けている。</p>	
<p>宗教や文化による価値観の違いを尊重することは大事だと考えている。たとえばベジタリアンとして育てたい家庭の子には要望通りの除去食を提供。また日常の会話の中で、ゆっくりした動作の子を励ますつもりで「早く、早く」とうながすことで傷つけていないかなど、職員同士でチェックしあい話し合っている。</p>	
7 安全管理	3
<p>区としての危機管理マニュアルが整備されているが、全職員にマニュアルを徹底させることが大切であると考えている。たとえば食中毒が起りやすい季節には、職員も子どもも手洗いを励行することなどを確認しあっている。またトイレの手拭きにはペーパータオルを使用しており感染を予防している。</p>	
<p>防犯については園独自のマニュアルがあり、実際に訓練を実施している。不審者が侵入したという設定で、アルバイト職員がマスクをつけて不審者を演じ、合言葉が伝えられた瞬間に避難を開始する訓練を実施した。さすまたや催涙スプレーなどを備える予定である。また小中学校や児童館、町内会などとともに地域のネットワークに加わり、防犯のために協力しあっている。</p>	
<p>火災や地震に備えての避難訓練を毎月実施。子どもたちは、火事ときは先生のもとに集まり、地震のときは机の下にもぐるという習慣を身につけている。年長の子は起震車で震度6強を体験し、中越地震の揺れを想像できるほどになっている。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>苦情が保護者から出たときは、すぐに事実関係を確認し職員間で話し合って検討し、再発防止に努めている。苦情が出る前に職員が敏感に感じることが大事だと園長は考えている。クラスごとの保護者会などで率直な意見を出してもらうようにしている。要望や苦情はサービス向上の契機として前向きに対応していく方針である。</p>		
<p>苦情や要望は園長がノートに記録しており、職員の打ち合わせの記録にも書きとめられている。だが今後は、記録の方法を検討すること、要望や苦情への対応の手引書を作成することなどが必要である。</p>		
<p>子ども同士のトラブルを従来は保育者の責任と考えてきたが、同じ子がくりかえし加害者になるケースでは親に話して相手方へ一言の謝罪をすすめるなど、保護者参加型の対応をしている。また担任が長期の病欠に入ったクラスでは臨時の保護者会を開いて説明をした。個々の具体的なケースの累積を通じて、要望や苦情を生かす力量を高めている。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>地域の人々が参加できる保育園の行事には、夏まつり、運動会、春と秋のお楽しみ会がある。中でも運動会は、地域の人々が参加する競技、卒園生や父母、祖父母が参加する競技など企画に工夫がこらされており、多様な人々が楽しめる行事になっている。</p>		
<p>ボランティアを積極的に受入れる方針で、ボランティアセンターを通してきた人や個人で電話申込みをしてきた人に手伝ってもらっている。近くの都立高校からは多数の生徒が体験学習にやってくる。実習生も受入れており、子どもたちはさまざまな人々とふれあう機会を持っている。</p>		
<p>地域の親子を対象に遊びの紹介や園の紹介を行う機会を設けている。保健センターに園長と保育者が講師として出かけ、子どもの発達に応じたおもちゃを紹介したり遊び方を教えたりしている。また近隣の親子が日常の園庭開放や身体測定に参加できる体制を取ることを通じて、地域の子育てを支援している。</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を行なっている	4
<p>熱中し存分に「遊びこめる」時間が持てるように、遊具やコーナーづくりを工夫し、よりよい保育環境をつくる努力をしている。毎日の保育については、一人一人がどんな気持ちでいるか、何をしたいかをくみ取って、保育者がいていねいに対応している。</p> <p>乳児は月齢や入園前の生活により大きな差異があるため、一斉保育ではなく、個人個人に対応した保育を実施している。幼児には一人一人の主体性を重んじた保育を目指し、押しつけや強制にならないように心がけている。</p> <p>2月には、保護者会に子どもの成長をみてもらう場を用意して、劇や歌や器楽演奏など表現活動の成果を披露している。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
<p>園内部で調理されているため、栄養のバランスの取れた食事がそれぞれのメニューに合った適温で提供されている。月の前半と後半が同じメニューなので、夏場を除き毎月前半には毎日給食の展示をして保護者にメニューを見てもらっている。</p> <p>子どもたちが育てた野菜が、給食として提供されている。栽培しているのはルッコラ、トマト、ニンジン、ナス、ピーマン、オクラ、シソなど。自分で作ったものなので、苦手な種類の野菜を食べられるようになる効果もある。栄養士による食育に力が入れられており、エプロンシアター、カルタ、ペープサート、成分表などを使って楽しく指導している。</p> <p>アレルギー対応やベジタリアン向けの除去食も提供している。別メニューの給食は、特別にお盆や名札を用意して、間違いなくその子に提供されるよう気を配っている。入園してきたばかりの乳児は、離乳食への進み方もさまざまなので、個々の状況に合わせた食事を工夫している。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
<p>園医による各科の定期検診が行われ、子どもたちの体調を見守っている。常任の看護師は配置されていないが、近くの園に配置されている看護師がこの園も担当し保健だよりを発行している。園では毎月身体測定が行われ身長や体重を記録している。また園日誌のページに子どもの健康状態を記入する欄を設けている。</p> <p>感染症、けがなどが起きたときの対応マニュアルが区で作成されている。保育中に薬を与える薬は、熱性けいれんや慢性の心臓病、アトピーの塗り薬など、限られた病気についてのみ行う。喘息の発作については園独自のマニュアルが作成されているが、細かな対応方法を確認しあう必要があると考えている。</p> <p>園の設計に工夫があり、非常に風通しがよく日当たりもよい。全室にエアコンが設置されているが3、4歳以上のクラスの部屋ではほとんど使わない。光化学スモッグ警報の出たときにだけエアコンをつける程度である。自然な気温で気持ちよく過ごせる健康的な保育環境である。</p>		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	3
誕生日を迎えた子は胸にワッペンをつけて1日中過ごし、会う人みんなからおめでとうと言ってもらおう。クラスの中でもお祝いをする。園長と折り紙やプラバン作りをして特別なふれあいの時間を持つのも、誕生日の子の楽しみの一つである。		
子どもたちの手でプランターに種や球根を植え、野菜や花々の成長を楽しみにしている。職員全員で園庭の整備にあたり、美しい緑が保てるようにしている。昆虫を飼っているクラスもあり、蝶が羽化する様子を観察した。		
人形劇団を招いて公演してもらったり、お話サークルの人によるストーリーテリングを聴くなど、子どもたちが文化的催しに参加する機会が多い。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
乳児には連絡帳で、幼児には毎朝のホワイトボードの掲示やデジカメ写真で毎日の保育内容とその子の様子を伝えている。クラスだよりも保育園での生活を知ってもらうのに役立っている。パートを含む職員全員の写真を全室に掲示して、保護者が職員の顔と名前を覚えられるように配慮している。乳児のクラスには園児の親子写真が掲示され、親同士も知り合いになれる工夫がされている。		
家族が参加する行事としては、保護者会、個人面談、保育参加、運動会があり、年長児には卒園を祝う会などがある。従来は平日に行われていた運動会を土曜開催に変え、保護者会やグループ面談を夕方の時間に設定し、歓迎されている。休みを取り保育参加と個人面談というふうに2種類を組み合わせ、丸1日を保育園で過ごす親も多い。		
保育参加に来訪した親は、ピアノの弾き語りをしてくれる、包帯の巻き方結び方を教えてくれる、英会話をレッスンしてくれるなど、自分の特技や専門能力で保育園に貢献している。園の柔軟な受入れ姿勢により、受身の見学にとどまらず、園の子どもたちみんなを育てるために行動できる親が幾人も生まれている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
虐待が危惧されるケースがあったときは、保健所、児童相談所、児童青少年センターなどに相談することができる。また子どもを守るために連携できるシステムが確立されている。		
母親が精神的に不安定で子どもとかかわれないケースにどう対処するか、別居中の両親のトラブルに巻きこまれた子どもにどう対応するかなど、生きた問題に直面するたびに保育園としての支援策を話し合い力量を高めている。		
園に通う子の家庭数が多過ぎず、情報を把握しやすい。また平屋なのでどの職員にも親子の様子がみえる。育児が困難な家庭に対して、コミュニケーションの中で自然な支援ができる。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	区全体として特別保育の方針を定めているため一つの園では決定できないが、園としては地域のニーズを把握し分析することが必要だと考えている。	
	園の特別保育としては、緊急一時保育を実施しており、親の急な用事や疾患のときに利用してもらえるようになっている。	
	園で実施していない特別保育については、区内の別の園や施設で対応してもらえることを保護者に知らせている。病後児保育、年末保育などの実施場所や申込み方法を伝え、必要に応じて利用できるように配慮している。	

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>将来の利用者を意識した広報媒体としては、区作成の共通のホームページがあり、いつでも園の情報を確認できるようになっている。また、園独自のパンフレットも作成されており、園目標、園の概要、活動内容、見取り図などがコンパクトにまとまっている。</p>		
<p>近隣に「遊びにきてね」のパンフレットを散歩時に配っている。また、園の近くで遊んでいる親子に声をかけをし、園庭であそんでもらうこともある。</p>		
<p>利用希望者の見学には、主に園長・主査が対応しているが、いつでも、だれでも、臨機応変に対応できるようになっている。見学に際しては、希望内容(何をみたいのか)に応じた対応を心がけている。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>「入園のしおり」に基づく説明だけでは十分に利用者の理解は得られないと考え、持ち物などは実物を見せたりして、具体的に説明している。また、延長保育のシステムなどのように誤解の発生する可能性のある事項については、丁寧に説明するよう心がけている。</p>		
<p>入園時の面接の際には、担当保育士の面接、健康診断、園長の面接(主として、保育時間に関する確認)を行い、子どもと保護者に関する事情の把握に努めている。そして、面接によって得られた情報については一覧表の形で集約され、職員会議などを通して共有化が図られている。</p>		
<p>入園当初は、子どもが新しい環境に不慣れなことから、人員配置を考えながら保育時間などにつき、個別に対応している。ただ、保護者の就労を保障する必要があるため、現実には、何らかの妥協を強いられることもある。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>日常の保育サービスに関しては、クラスごとのデイリープログラムがマニュアル的な機能を有している。園長は、職員間の経験や能力に差がある現状においては、基本的な事項から一つ一つ確認していく必要があると考えており、この点からも、マニュアル的なものの一層の整備が望まれる。</p>		
<p>園全体の保育計画は、年度当初、全職員で検討のうえ策定し、10月に定期的な見直しを行っている。保育計画に基づき、各クラスの指導計画が作成されており、月ごとの反省を行い、子どもの発達状況をふまえた計画作りをめざしている。</p>		
<p>業務改善のためのプロジェクトの取り組みの成果を会議等で報告させることにより、標準的サービス水準の向上をめざしている。</p>		

4	個別対応の重視	4
<p>入園面接や入園後の個人面談などで子どもや保護者の個別事情や要望を把握し、個人別のファイルを全園児につき作成している。このファイルには健康記録票、児童票などの記録も綴じこまれていて、全職員が共通認識できるようになっている。</p>		
<p>個別の指導計画は、1歳児・2歳児クラスの全員と、3歳児クラス以上の特に配慮が必要な子どもについて作成されている。ただ、現状では、計画作成時に保護者の希望を取り入れるという点では必ずしも十分ではないので、園長は、この点を改善していきたいと考えている。</p>		
<p>子どもへの支援に必要な情報を共有するため、申し送りの書式が作成・活用されている。また、毎朝の打ち合わせを行い、申し送り事項を確認している。</p>		
6	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>プライバシーの保護・個人の尊厳の尊重を記した園作成の手引書があり、それを基に職員(非常勤職員も含む)はもちろん、実習生にも徹底して指導している。</p>		
<p>個人情報のファイルは、所定の場所に常時保管されており、職員が情報を共有できるようになっている。しかし鍵がなく、職員不在時や閉園後の管理に不十分さがみられる。早急な対応が望まれる。</p>		
<p>職員の言動などに関する具体的な行動規範は現在ないが、打ち合わせ時などに、職員間で話し合うように心がけている。園長は、様々なタイプの保護者に対応できるよう職員間で検討し、確認していく必要があると認識している。</p>		
7	安全管理	4
<p>食中毒・感染症対策については、区で作成したマニュアルが整備されており、それに基づき行なわれている。</p>		
<p>安全保育を目標に、安全管理チェック票による安全点検を行ったり、消防署、警察署の協力を得て職員の研修を行っている。また、防犯対策としては、園庭の出入り口に防犯カメラが設置されており、日中の時間は門の施錠を行っている。</p>		
<p>火災・地震の対策については、区によって手引書が作成されている。年間消防計画に基づき、毎月避難訓練を実施しているが、そのうち2回は、併設されている敬老館との合同訓練の形をとっている。</p>		

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>区の保育課から配布されたポスターを園内に掲示し、要望・苦情の窓口が利用者にはわかるようにしている。以前は意見箱を園内に設置していたが、活用されなかったため現在は置かれていない。今後は、アンケートの活用などで利用者の苦情・要望などを出し易くしていきたいと考えている。</p>		
<p>苦情・要望の受付や対応に関する手引書があり、保護者から出た苦情・要望にはすばやく対応していくように心がけている。対応の結果については、園だよりなどで保護者に説明するしくみになっている。ただ、利用者調査の結果を見ると、要望や不満への対応に関する満足度は今一つであり、改善策の検討・実行が望まれる。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>敬老館が併設されており、行事の際などに相互の交流が行われている。また、周辺施設(児童館・小学校など)、町内会等との連携・友好的な関係づくりにも、園は積極的に取り組んでいる。子どもたちへの地域の方からの声かけや育てられているという場面が多くなり、地域の中の保育園になりつつある。</p>		
<p>中学生の体験学習やボランティアの受け入れ、実習生の受け入れも積極的に行われている。また、父母会の会議には、園の施設を利用してもらっている。今後は、地域の人を対象とした子育て支援に向けての本格的な取り組みを期待したい。</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を行なっている	4
<p>「一人ひとりが主役」をモットーに、子どもが意欲を持っていきいきと生活できることを全職員が心がけて保育にあたっている。男性保育士が女性保育士とは異なった役割を分担し、子どもたちの多様なニーズに応えている。</p>		
<p>園は市街地に立地しているが、周辺には緑が多く、公園にも恵まれているので、戸外遊びを多く取り入れて自然との触れ合いの中で、豊かな感受性の育成と身体作りをめざしている。</p>		
<p>室内環境にもそれぞれ担当保育士の配慮や工夫が感じられ、子どもの自主性、自発性を尊重した遊びができるようなコーナー作りなどに力を入れている。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
<p>給食は、園内調理で作られており、子どもの発達状況をふまえて食べやすいように配慮されている。献立は区の統一メニューに従っているが、利用者の満足度は非常に高くなっている。</p>		
<p>幼児クラスでは、その日の給食、おやつに出る食材を触れたり、見たりできるコーナーを設けて、五感で感じられるような工夫をしている。また、食事のサンプルの展示も始まり、保護者への情報提供という点で前進をみた。園長は、今後、食育についての研修の充実を図っていききたいと考えている。</p>		
<p>アレルギー食に関しては、代替や除去で個別対応を行っているが、間違えのないように調理師と保育士の連携を心がけている。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
<p>毎月の身体測定、年2回の健康診断、歯科検診、眼科検診、耳鼻科検診、ぎょう虫検査などにより子どもの健康状態を把握し、記録し、全職員が共有している。</p>		
<p>園内で子どもに薬を与えること(与薬)については、区によってしくみが整備されており、所定の条件を満たせば、園内での職員による与薬も可能になっている。</p>		
<p>ケガや病気に対するマニュアルは区で共通のものが整備されている。本園は看護師が配属されていないので、子どもの体調に変化があった場合には、各職員による主体的な対応が必要である。</p>		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	3
園舎は、築38年の建物でやや老朽化しているとの感否めない。しかし、職員の工夫や配慮によって室内が使いやすいように工夫されている。また、手作りのおもちゃや木のおもちゃ等が中心で、家庭的な暖かみのある雰囲気を感じられる。		
近くの図書館から、たくさんの絵本を借りてきて、定期的に入れ替えを行っている。園の本とあわせると、充実した内容になっており、子どもたちは自由に絵本を手にとって楽しんでいる。		
誕生日は、個々の子どもの誕生日にお祝いをする形式で行っている。その日はリボンをつけて一日過ごし、園内の多くの人から祝福を受けることができる。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
園だよりやクラスだよりによって、子どもたちの様子を家庭に連絡している。特にクラスだよりは、月に2・3回発行するクラスもあり、こまめに伝える努力をしている。1・2歳児クラス全員と3歳児クラス以上で保護者から特に希望がある子どもについては、毎日連絡帳を交換し、家庭との連携を図っている。		
園舎が狭いこともあり、相談に応じる場所の確保が難しいときもあるが、保護者の悩みについては、できる限り対応していきたいと考えている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
虐待に関する研修に関しては、職員体制にも配慮し、できるかぎり参加できるようにしている。そして、研修に参加した職員は、職員会議などで報告を行い、情報の共有化に努めている。		
園児の家庭状況の把握に努めるとともに、児童相談所や民生委員などとの連携を強めようとしている。		



7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	延長保育(18時30分～19時30分まで)を実施しており、保護者の就労支援に役立っている。	
	障害児保育については、関係諸機関との連携のもと、きめ細かな個別対応に努めている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	子どもが自発的に遊びを探し、自由に遊び込める環境設定
	内容	創造的に組み合わせて遊べる遊具や手作りおもちゃの豊富さと、常に手の届くところにあって好きな時に出して遊べる配置、コーナー設定により子どもが自発的に遊びを探せる環境がある。また、週案や設定保育の計画に対しても、その時その時の子どもたちが遊びこんでいる状況に合わせて対応する柔軟さがある。
2	タイトル	職員の経験による日常的な保育の質の高さ
	内容	経験豊富な職員が多く、それぞれの職員に保育業務に関する積み上げた知識や技術があり、日常的な保育内容の質が高く保たれている。また、全職員で話し合い、意思決定に関しても納得性のある方法でなされているので、組織として安定した運営基盤がある。
3	タイトル	子ども一人ひとりを尊重し大切にすきめ細やかなサービス
	内容	アレルギーだけでなく様々な個別対応をとっている食事への配慮、子どもの身の周りの衛生環境の維持、お誕生日のきめ細やかな演出など、一人ひとりの子どもへの配慮が行き届いている。子どもの気持ちを大切に、個性を認めてくれることについての保護者の評価も高い。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者からの意見や要望が日常的にだされるような協力関係の構築
	内容	利用者調査から、要望や意見を気軽に言えない面や改善の説明が十分でないと感じている利用者の姿が見えてくる。日常的に声を拾い、職員全体で共有し、必ず対応を書面にして保護者全体に返していくなどの取り組みが求められる。伝えれば応えが返ってくるという信頼によって、園の運営をさらに良くしていくための適切な協力関係を築きたい。
2	タイトル	地域のニーズを把握し、地域交流を充実させ発展させる
	内容	園庭開放やお楽しみ集会で地域との交流を図っているが、さらに内容の充実と拡大が必要だと認識している。地域の子育て支援への職員の意識の向上、地域の住民のニーズの把握、園の事業の地域へのアピールが必要である。また、子育てにおける地域の核となるために、他の機関とのさらなる連携が課題だと考えている。
3	タイトル	園独自の危機管理体制を築き、防犯・不審者対策を強化する
	内容	万一に備えた危機管理体制のさらなる整備が求められる。緊急事態に備えた救急救命手順や非常災害時の連絡体制に万全をきすこと。利用者調査で不安が強い外部からの侵入に対する対応訓練を強化し、様々な場面を想定した実践的な訓練を実施すること。また、それらを園独自の危機管理マニュアルとしてまとめて、全職員に周知することが求められる。

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>杉並区のホームページや「保育園入園のご案内」「入園のしおり」などのほかに、園独自の案内チラシで広報につとめている。園のチラシには、園の住所や規模、付近の地図、保育対象年齢や保育時間、定員、職員数、年間行事などが、コンパクトにまとめられている。今後は写真などを掲載した園独自のパンフレット作成を考えるつもりである。</p>		
<p>地域の子どもや大人が自由に入出入りできる園庭開放日や、人形劇などの出し物を地域の人々と一緒に鑑賞するおたのしみ会を知らせるポスターを作成し、門の前、児童館、図書館、保健センターなどに掲示して、地域の人々に気軽に保育園に出かけてもらおう機会をつくっている。</p>		
<p>将来の利用者になる可能性のある人の見学を積極的に受け入れている。電話で希望日を聞き、大きな行事の日との重なりや、対応する職員の不在などの事情がない限り、希望通りの日に来てもらっている。時間も来訪者の都合に合わせているが、午前中のほうが園児の遊ぶ様子をよく見てもらえることを説明し、訪問時間を決めてもらう。来訪するのは、母親と子ども、両親と子どもなど。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>新入園児との面接時には園の保育内容について説明し、質問に丁寧に答えている。面接時に病気やアレルギー、親からの特別な希望など個々の子どもの情報を記録し、全職員で情報を共有できるようにしている。</p>		
<p>4月1日に実施する入園説明会において、保育園の方針や園での生活全般についての詳しい説明を行う。園独自に作成した保育面、健康面のしおりを使い、保護者にわかりやすい説明をこころがけている。説明会に来られなかった保護者には、入園後、都合に合わせて個別に説明の機会を設けている。</p>		
<p>入園当初から保育時間を少しずつ延ばしていく「慣れ保育」に対応できない事情のある入園者については、入園が内定したあと、親子で幾度か遊びに来てもらって、あらかじめ園の雰囲気に慣れるよう配慮している。そして入園後は保護者の希望する時間帯で子どもを預かっている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>園独自で作成している日常業務のマニュアルには、職員の任務分担と仕事内容がくわしく書かれており、正規職員とパート・アルバイト職員など雇用形態の違う職員、保育士と用務、調理担当など職種の異なる職員が協力しあって日常業務を遂行するために活用されている。</p>		
<p>園の保育計画には、食事、排泄、睡眠、着脱、健康・清潔などの面での成長を年齢に応じて促すための指針が定められている。さらに、年・月・週・日単位の指導計画が作成されている。特に月ごとの指導計画は、保育士全員が目を通した上で会議で確認しあって実行に努めている。</p>		
<p>今後の課題としては、保育計画に運動面に関する分野を盛りこむことを計画中。区の研修会の報告会をしているが、園内での研修をもっと充実させたい。会議に参加できないパート・アルバイト職員と保育内容について話し合う時間をつくることも必要だと考えている。</p>		

4 個別対応の重視	3
<p>個人別ファイルとして入園時から退園時までの児童票を作成し、一人一人の状況を把握している。毎朝の連絡会や月一回の職員会議などの場で、個々の子どもの情報を伝え合って共有し、個別の状況に対応した保育体制が取れるようにしている。</p>	
<p>個別の指導計画案は、1・2歳の乳児と、ハンディキャップのある子について作成している。全ての子どもについては個人面談や保護者会などで出る要望を取り入れるほか、送り迎えで保護者と顔を合わせるときの会話の中から要望を聞き取って実践するよう努力している。</p>	
<p>時間帯により保育者が交代することがあるため、子どもの出入りの時間を朝夕の保育ノートに明記し、連絡ノートなどを活用して、保育者の間での申し送りが万全にできる体制を取っている。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>個人情報を書いた書類はカギのついた書庫に保管している。保育室の中でも、個人の情報が記入してある書類を広げて置くことがないよう全職員に徹底している。また個人情報の入った書類を職員が持ち出したり、持ち帰ることをしないルールが確立している。区としての個人情報保護に関する文書はあるが、今後は園独自の手引書も作成する必要があると考えている。</p>	
<p>パート・アルバイト職員は保育園に近い場所に住む人が多いため、採用面接の中で、守秘義務について丁寧に説明し、ルールを守ってもらうようにしている。パートやアルバイト職員が採用されるとき区の契約書にも守秘義務について明記しており、プライバシーを守る点では正規職員と同じ水準で行動するよう要請されている。</p>	
<p>運動会、卒園式などには写真を撮影するが、撮影は保護者会の了解を得てから行っている。子どもや保護者を写されたくない希望のある場合は意向を尊重。また子ども個人が判別できる写真は、連れ去りなどの危険につながる可能性があるため、安易に公開しない方針を取っている。</p>	
7 安全管理	3
<p>感染症やけが、食中毒については、区のマニュアルが作成されている。給食設備には、保健所の抜き打ち調査が年2回行われる。配膳時には、全職員がエプロンと三角巾を着用して衛生面に配慮。トイレの手拭きには使い捨てのペーパータオルを使用している。感染症流行のきざしがあるときは、区の看護師の団体である医療会発行の文書を掲示して保護者に知らせている。</p>	
<p>園内での事故でけがをする子が出たときは、そのつど、朝の連絡会などで全職員に報告している。近隣医療機関の一覧表を事務所の見えやすい場所に掲示し、保護者にも配布。また不審者の侵入に備え、職員は笛を携帯している。さすまたや催涙スプレー、赤色灯などの準備も計画中。不審者対応訓練も必要であるが、子どもをおびえさせない方法でやらなければならないと考えている。</p>	
<p>火災や地震を想定した避難訓練を年12回実施。避難訓練のあとに定例の職員会議を開き、訓練の反省点を出し合い検討を重ねている。災害備蓄品として、乾パン、アルファ米、ミネラルウォーター、小型コンロなどを事務所に準備してある。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>クラスごとに保護者会を実施し、意見や要望を出してもらっている。それ以外にも、保護者から申し出があるたびに担任や園長が話を聞いて、改善できることはすぐに対応している。すぐに対応ができない問題の場合は、なぜできないかをていねいに説明する。</p>		
<p>区の福祉サービスについての第三者委員として苦情調整委員3名が置かれているので、ポスターなどで保護者に知らせている。園としては職員に直接要望を言えない人のために意見ポストを通用門に設置しているが、あまり利用されていないので、方法の改善を考えている。</p>		
<p>苦情の申し出から検討した経緯、改善方法や本人への報告への流れが十分に記録されていないので、書面にして記録することを検討中である。さらに要望や苦情への対応の手引きになるマニュアルの作成も検討していきたい。</p>		
9	地域との交流・連携	3
<p>地域の人が入り出りできる行事としては「しのみやひろば」と呼ばれる運動会、年3回のおたのしみ集会、年6回の園庭開放などがある。園庭開放には、1、2歳の子を連れてきた親子が10組ほど参加し好評である。園庭開放のときに手作りおもちゃの指導を取り入れるなど内容の改善を検討中。園庭開放に来てくれた子には「またきてねバッジ」をつけてあげて、次回も参加するきっかけにする計画をすすめている。</p>		
<p>四宮小学校を中心に、小学校PTA、児童館、保育園、図書館、お話の会、民生委員などでつくるネットワークに参加し、地域の子育ての問題や防災の課題について意見交換を行っている。児童館まつりなどにも保育園の職員がかかわり、子育てにかかわる他の機関・団体の人々との交流の機会が多い。</p>		
<p>ボランティア希望者を積極的に受け入れる方針。保育専門学校の学生や、ボランティアセンターを通してきた高校生、体験学習の中学生などが保育を手伝っている。受け入れる前にオリエンテーションを実施してから、現場に入ってもらっている。</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を行なっている	4
鉄棒に小さなブランコを取り付けて年齢の低い子どもブランコ遊びができるようにしたり、マルチパーツと呼ばれる木製の組み合わせ式遊具を用意したりして、外遊びの遊具にさまざまな工夫を凝らしている。普段は太鼓橋にシートをかけておき、保育者が見守れるときには外して使わせるなど、安全性を確保しつつ身体を使った遊びの能力を高める配慮がされている。		
1、2歳児は月ごとにめざましい発達を遂げていくため、月齢が高くなるのに合わせて室内の遊具を入れ替え、成長の度合いに応じた遊びができるようにしている。朝保育、夕保育は違うクラスの子と一緒に過ごす機会なので、年長の子が色鉛筆で絵を描くとき、年少の子には安全なクレヨンを渡して絵を描きたい気持ちを満足させるなど、異年齢の保育環境の設定に工夫を重ねている。		
本棚にある絵本を入れ替え子どもの興味を喚起している。子どもたちが図書館へ本を借りに行く経験もさせている。卒園の前のおたのしみ会は、劇や楽器遊びなど子どもたちの日ごろの表現活動を発表する場になっている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
調理室内の様子が見えるつくりになっており、調理師から子どもたちに積極的に話しかけているので、食事に関心を持ち楽しみにしている子が多い。七夕には星型の麩、クリスマスにはから揚げ、ひなまつりにはちらし寿司と、季節感のある行事食も充実している。		
保護者会の際に食事の展示をしているが、毎日の食事展示コーナーを開設することも検討中。ひじきや切干大根のような食材を使ったことのない家庭もあるため、園だよりに作り方を載せている。また園で好評のメニューを家庭でも作ってもらえるようにしている。		
卵アレルギーなど食材の一部を除去する必要がある子には、それに対応した食事を提供している。除去食の必要な子の家庭に「卵何グラム、小麦粉何グラム」と細かい表示のある食材表をあらかじめ渡し、抜くべき材料を指摘してもらい、文化や宗教により食習慣の違う子にも個別対応できる体制を持っている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
園医による定期的な健康診断が行われ、子どもの健康を守っている。保育中に子どもに薬を与える「与薬」については、区が作成したマニュアルに従っている。保護者に予薬の申込書を出してもらい、アトピーの塗り薬や熱性けいれんなど、限られた病気・症状にのみ対応している。		
ゼロ歳児保育のない園であるため常駐の看護師は配置されていないが、配置されている近くの園の看護師に毎月子どもたちの様子を見に来てもらっている。その看護師によりこの園の実情に合った保健だよりが発行されている。		
園から医療機関に子どもを連れていくための、園児一人一人の保険証番号や住所、電話番号を書いた緊急連絡カードを園独自で作成してある。持出し禁止の個人情報ファイルを出さなくても、カード1枚だけを持って子どもを連れていけるので便利である。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	3
<p>一人一人の誕生日が来ることに楽しいお祝いをしている。お誕生日を迎えた子は1日中胸にコサージュをつけて過ごし、会う人みんなにおめでとうと言ってもらう。あらかじめ親からメッセージを書いてもらい、そこに園からのメッセージと本人のデジカメ写真を加えたカードを作って渡す。クラスでは布製のケーキにローソクを立ててお祝いをするなど工夫している。</p>		
<p>動物に関心を持つようにと願い、青虫やかぶと虫などを子どもたちと一緒に飼育し観察している。砂場の上にあるぶどう棚に実ったぶどうを収穫して分けて食べ、近所にも少しおすそわけをしている。その他、ミニトマト・ナス・キュウリ・ブロッコリー・いんげん・スイカなどをプランターで栽培し、収穫して楽しんでいる。</p>		
<p>保護者の力を借りて行うおたのしみ会では、プロの人形劇団を招いて職員と親子と一緒に鑑賞したりする。おたのしみ会は、親たちによるウクレレ演奏とフラダンス、マリンバ演奏など、親の特技を全員で楽しむ機会にもなっている。</p>		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
<p>幼児の各クラスにはホワイトボードに前日の保育園での様子が書かれそこにデジカメ写真を添えて、保護者が子どもたちの園での姿を見られるようにしている。毎年園だよりの名前を親から募集し平成16年度は「ひこうきぐも」と命名された。園だよりには、子どもの名の由来や家での様子などを掲載している。</p>		
<p>家族が参加できる行事には「しのみやひろば」(運動会)、保護者会、個人面談、おたのしみ集会などがある。園独自のアンケートを取って行事について意見を聞いたところ、運動会を休日にという意見が多く、平日から土曜日に変更した。卒園式の日も兄弟の卒業式と重ならないよう年度始めに考慮して決めている。</p>		
<p>行事や日常の保育を家族に見てもらえるよう園だよりなどで呼びかけをしている。夏には、プール遊びの様子を見るために大勢が来てくれた。2、3月には保育参加に多くの親がやって来る。父母会や役員会に会場の提供や印刷機の貸出しをしているので、園に気軽に出入りする親たちの姿が見られる。</p>		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
<p>区の危機管理マニュアルに沿って、虐待防止に取り組んでいる。日常保育の中のボディチェックで虐待の可能性があるような場合には、区の保育課に連絡して状況を見守っている。また、担任が保護者とのコミュニケーションを密にして、信頼関係を築くことが大事と考えている。</p>		
<p>母親が心のトラブルを抱えているため育児をすることが困難になって、保育園に入ってくるケースもある。配偶者の姿勢はどうか、祖父母の助力を得られるかどうかなど、個々の家庭の状況に応じた対応を心がけている。また区の相談窓口のパンフレットを園に置き、保護者やその知人が利用できるようにしている。</p>		
<p>虐待を防止するためには、児童相談所など他の機関との情報交換が欠かせない。また日常保育の中で子どもの置かれている状況についての情報が入る場合がある。小さな情報も無視せず、虐待の早期発見に努めている。</p>		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	特別保育としては、障害児保育を実施している。障害児を受け入れた場合には、職員体制を整えて対応している。発達にやや遅滞の見られる子についても、個別の配慮をしつつ保育にあたっている。	
	この園では実施していないが、区内の別の園や医療機関で受けられる特別保育についての情報を、保護者に知らせている。病気が治ったばかりの子の病後児保育を実施している病院、年の暮れに年末保育を実施する他の園についての情報を提供し、希望者が利用できるようにしている。	
	特別保育は区全体で計画されるため、一つの園の意向で取り組みを始めることはできない。杉並区の長期計画には、延長保育を実施する園を増やしていく方針が盛り込まれており、区全体として保護者のニーズに対応していく方向性を持っている。	



特に良いと思う点		
1	タイトル	複数担任制をとっていることにより、保育の個別対応がとれていること
	内容	全クラスで複数担任制がとられていることにより、様々な保育の必要性に対応でき子どもたちに安定した環境を用意できている。医療機関との連携が必要な子どもへの配慮や柔軟な登園時間への対応、集団に入れない子どもへの関わりなど、複数担任制によってカバーが出来ている。子どもが安定した生活のもとで、意欲的に活動することができている。
2	タイトル	職員の連携による組織としての能力の高さ
	内容	各世代の職員がいて、バランスのよい年齢別構成になっている。それぞれの職員に一定以上の経験があり能力が高いため様々な保育への取り組みができている。また、2名の主査がそれぞれ乳児、幼児の現場のリーダーとしても機能しており、しっかりした園運営がなされている。交代で児童館に講師としてはいるなど、力のある職員が集まっている。
3	タイトル	積極的に地域に情報発信し、地域に開かれた保育園を目指す姿勢
	内容	地域向けのリーフレットや園のチラシを作成し積極的に地域に向けて情報発信しようとしている。園内の行事についても地域への開放をすすめ、開かれた保育園へ向けて取り組んでいる。ボランティアの受け入れについても積極的に、ふれあい保育や育児相談も常に受ける体制にある。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者とのコミュニケーションを深くし、意見や要望を気軽にいってもらえる関係の構築
	内容	利用者調査から、「お迎えのときに子どもの様子を話してくれること」について満足していないことなどがうかがえる。この点については日々のコミュニケーションをさらに改善していくことが必要である。継続的に保護者の意見や要望を拾う。それを、職員全体で共有し、出来る限り対応を書面にして保護者全体に返していくなどの取り組みが求められる。情報交換のなかで信頼によって、園の運営をさらに良くしていくための適切な協力関係を築きたい。
2	タイトル	園運営の基本的な考え方を利用者にわかりやすく伝えていくこと
	内容	利用者調査の結果、園運営の基本的な考え方を理解していない保護者が多いことがうかがえる。園としては 子どもたちに対して、保護者に対して、地域に対してどのようなコンセプトをもって運営していくのかを文書化して配布するなど、周知を図る取り組みが求められる。
3	タイトル	全職員の言動の質を高め、保護者対応の改善を図る取り組み
	内容	利用者調査の結果から、利用者は職員の資質にばらつきがあると感じている。保護者から見た場合にはパートやアルバイトも同じ職員として言動の質を評価される。そのため、全職員のレベルアップのために、接遇マニュアル等の作成が望まれる。守秘義務や個人情報の管理についても全職員に具体的な指示をして周知することが必要である。

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>区の保育園のホームページに情報公開している。園作成のパンフレットには園の概略がわかりやすく記されている。職員配置や職員構成にお散歩マップやイラスト、図を入れて園の雰囲気や伝わるようにしている。保育目標も明記されている。</p>		
<p>利用者の問い合わせや見学には、園長・主査(2人)が丁寧な対応を心がけている。見学は見学者の都合に合わせて対応ができています。</p>		
<p>園外向けの掲示板やポスター等で、園の様子・行事などについて地域の人に見てもらえるようにしている。パンフレットや要覧等を園児の保育者以外にも配布している。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>入園が決定すると訪問して入園用紙(児童票・家庭連絡票・新入園児健康調査票・0才の食事調査)を手渡している。入園前に「園に遊びに来てください」と誘うなど細かい配慮をしている。</p>		
<p>3月中頃の土曜日に入園説明会を開き保育の理念・保育の目標、保育方針を説明し持って来る物などは、実物を見せたりして入園がスムーズになるように考えている。</p>		
<p>入園時には、担任・調理士・栄養士のそれぞれが面接をして各家庭の状況や児童の状態を細かく聞いている。家庭の保育の延長線上に保育園の生活があるようにしている。保育園での新しい生活を親子二人で体験する「親子慣れ」保育を実施しており、都合がつく限り2、3日かけてゆっくりと新しい環境に順応できるように支援している。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>日常生活に関する職員の対応についてのマニュアルが作成され、職員・非常勤の共通理解が得られるようになっている。</p>		
<p>年度当初に年間保育計画を作成し、各年齢ごとに細かく立案されている。その内容に基づいて月案・日案・週案が作成され子供一人一人の個性を生かす保育が行われている。指導計画は、春・秋・冬の保護者会、毎月の園だより、クラスだよりで保護者に知らせている。</p>		
<p>職員は、積極的に研修や勉強会などに参加して専門性を高めており、標準的サービス水準の向上を目指す取り組みが行われている。</p>		

4 個別対応の重視	3
<p>個人別の情報は、児童票・家庭状況調査票・健康記録等の一定の決められた書式に記入されている。変更があった時は、変更欄に記入し変更内容がわかるようになっている。重要な個人情報であるので鍵のかかる場所に保管する必要がある。</p>	
<p>個別のサービス計画は、一部の子ども(1・2才児は全員、幼児では必要に応じて)に作成されている。各クラスの計画に基づいて全職員で内容が検討され共通理解をして指導に当たっている。保護者会・個別面談・登降園時のやりとりの中で保護者に説明している。サービス計画の見直しは、保護者の希望を取り入れて行っている。</p>	
<p>配慮の必要な子どもについては、子ども発達センターとの連携を密にして発達の保障をしている。園としては専門機関と保護者をつなぐ役割をしている。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>個人情報に関する守秘義務については、職員会議等で周知徹底している。また、非常勤の職員にも口頭で知らせている。</p>	
<p>記録している個人の情報については、保護者の求めに応じ開示できるしくみが出来ている。外部に出す個人情報(写真・絵・文字)については、事前に保護者の同意を得て公表している。</p>	
<p>子どもや保護者の気持ちを傷つけるような言動がないように、職員が気になることがあれば相互に注意出来るようにしている。職員に注意する人が少なくなっていると感じており、職員の言動の質を高めるための具体的な取り組みが望まれる。</p>	
7 安全管理	4
<p>保育園における食中毒・感染症の予防対策、発生時の対応のマニュアルがあり全職員が理解している。効果的な手洗いの指導(子供も職員も)とシャポネット・ペーパータオルなどを利用することで清潔面に気を配っている。感染症の拡大防止策については、保育士の使い捨てマスク、下痢・嘔吐のあと片付けの仕方、ビニール手袋の使用と気を配りなどの処置を徹底している。さらに情報を保健だより「元気っ子」で保護者に知らせている。</p>	
<p>園外保育活動のチェックポイントや園庭の使い方などのマニュアルがあるが、さらに事故防止のための取り組みを強化したいと考えている。</p>	
<p>区の危機管理マニュアルにそって防災年間計画が立てられ、あらゆる場合を想定して月1回の避難訓練を実施している。また防犯訓練を行った結果、実際にどのように対応したらいいのか、防犯対策の気づきが得られている。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>クラス担任から各クラスの保護者への日常的な意見を集め、要望が苦情という形になる前に要望に答えるよう努力している。また、園の対応などについては保護者の方に「あまっ子だより」の中で知らせている。</p>		
<p>保育園に言いにくい(保育士の対応・施設・設備等)苦情・要望については、区の保育課が窓口になっている。また区にも杉並区保健福祉サービス苦情調整委員制度があり、苦情等の解決窓口として機能している。</p>		
<p>行事のあとだけでなく、保護者から意見をいただくためのアンケートの実施をしたいと考えてる。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>周辺施設(図書館・児童館)や近隣の公園、小中学校等の施設に出向いたり、地域に向けて子育てに関する情報を提供したり、「ふれあい保育 遊びに来ませんか」とパンフレットを出している。子どもが園外の人とかかわり活動の幅を広げられるようにしている。</p>		
<p>ふれあい保育や育児相談は、常時受け入れている。地域子育てネットワーク事業の中で、自治会・町内会・民生委員・小中学校・児童館などと連携や協力し合いながら、近隣との友好的な関係作りに努めている。児童館へは職員が交代で講師として出向いている。</p>		
<p>ボランティアや実習生はできる限り受け入れたいと考えており、受け入れに関するマニュアルがある。また、受け入れは担当制で、オリエンテーションや反省会の実施・記録・手引書などの指導と対応をしている。</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を行なっている	4
	園庭は狭く、建物も古いですが、近くには公園が沢山あり、園外保育を多く取り入れている。自然とのふれあいの中で、五感の育成を目指し、個性を生かした保育に取り組んでいる。	
	子どもの発達に合わせて遊具やおもちゃを用意している。園庭には木製の家があり、室内には木製・布製・ダンボール・牛乳パックの手作り玩具が備えてある。音楽や保育者の声などの音に配慮している。また、図書コーナーや押し入れ利用して一人ひとりの子どもがくつろぎ落ち着ける場所がある。	
	外国籍の子が多いので、国際色豊かで文化や習慣の違いなどを認め異文化交流が出来ている。園の行事にスリランカの方が来て、一緒に楽しむ経験をした。夏祭りでは太鼓を叩いたり、「あま沼エコ教室」ではゾウの糞から作る紙の話の話を聞くなど、活動の幅を広げる取り組みをしている。	
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
	専門医から指示があった場合において、アレルギー疾患を持つ子の状況に応じて適切な対応を行っている。日々の献立表の中で食塩等の量の表示を用いて保護者に知らせている。	
	子供の個人差や食欲に応じて、量を加減できるように工夫したり、時には戸外で食べるなどの工夫がある。また、旬のものや季節感のあるものを多く取り入れている。さらに、体調不良の子供には、おかゆも出している。	
	子供の育てた野菜(キュウリ・トマト・ナス・ピーマンなど)を料理して食べる事がある。また、子供が配膳や後片付けなどに参加できるよう配慮している。	
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
	当園時や保育中の子供の健康管理はマニュアルがある。視診を特に重視し、子ども一人ひとりの健康状態に応じて保育を実施している。健康診断の結果については、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映している。	
	区のみまりに従い、子供に与薬を行う場合は、お薬依頼表に記入してもらい預かっている。歯磨き指導では、看護師の指導のもとに口腔ケアを行っている。また、歯ブラシは日光消毒をしている。	
	発作が起きた場合の対応マニュアルがあり、それを各保育士が持って、子供の体調に変化があった場合には、速やかに対応できる体制を整えている。	

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
	子どもが楽しむ年間行事の中に、「あまっこ劇場」・「夏祭り」・「子供ランド」があり、地域と交流する機会を設けて子供が保育園の生活を楽しめる工夫をしている。	
	家庭的な雰囲気が感じられ、好きな事をして、くつろげる空間や遊具がある。一人ひとりの子供の要求に応じて抱いたり、声をかけるなどしてゆったりと接している。延長保育実施園として、長時間にわたる保育に対して環境が整備され保育内容や運営方法に配慮が見られる。	
	当番活動など日常生活の中で行われ、上のクラスと下のクラスと一緒に散歩に行くなど異年齢児の子どもとの交流も行われている。上のクラスの「こどもソーラン」「コマ回し」を見て、下のクラスの子が真似したいという場合に、上のクラスの子が教えてあげるなどの交流がある。	
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
	一人ひとりの保護者と日常的な情報交換に加え、連絡帳やクラスボード・園だより・あまっこだより・クラスだより(写真入)を配布して、保護者に園での子ども様子を知らせている。	
	子どもの発達や育児などについては、個人面談・懇談会などの話し合いの場に加えて、保護者と共通理解を得るための機会を設けている。	
	心配なことがありそうな場合、保護者に積極的に働きかけて話し合うようにしている。心配事の相談には常時応じており、保護者から意見を聞くための取り組みを行っている。	
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
	子供の虐待を防止するためのチェック体制として、着替えの時の身体の変化や保護者の日頃の様子に注意を払っている。各家庭の状況を各クラスの担任から聞き、援助が必要な家庭には保育園以外に利用できるサービス(ショートステイ・ファミリーサポート)があることを知らせている。	
	虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員は勉強会・研修会を受け理解を深めている。	
	保育課、指導係、青少年センターなどの関係機関と連携をしている。虐待防止のマニュアルがあり、それに沿って事が起きた時には、関連機関へ直ぐに通報するしくみになっている。全職員に周知徹底している。	

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	多様な子育てニーズを把握するための取り組みを行い、それを事業に反映している。	
	障害児保育のために、園での生活の仕方の計画が立てられ、園全体で定期的話し合う機会を設けている。医療機関や専門機関からの助言を必要に応じて受け、保護者に適切な情報を伝える取り組みを行っている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	職員の協力関係が円滑で、共に考え合いよりよい保育園を目指している
	内容	子どもや園の課題について、職員が活発に意見交換し解決を図っている。バランスのよい年齢構成で、管理職から一般職員までの風通しもよく、職場のコミュニケーションのよさが園のあたたかい雰囲気につながっている。一人ひとりの職員の職務に対する姿勢も評価でき、保護者の立場にたった対応を心掛けている。
2	タイトル	保育園運営の基本的理念・方針が明確である
	内容	「子どもの発達保障」「保護者の就労支援・子育て支援」「職員が生き活きと働ける、働きやすい職場」「地域の子育て支援」という4つのテーマについて、明文化して職員に配布し園の目指すものが明確になっている。保育園のしおりにも、保育目標をさらに細かくして子どもの発達についての6つの目標を示すなど、利用者にわかりやすく園の方針を明示している。
3	タイトル	子育てサポート事業をはじめとする地域の子育て支援
	内容	地域に開かれた保育園を目指し、身体測定を行う「すくすく保育」、地域の親子への園の開放「ふれあい保育」を実施している。また、子育てサポート事業「サポートセンター阿佐ヶ谷南」が園内に併設されていて、一時保育を実施している。また、育児講座や子育て悩み相談などに園として協力して対応している。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	園運営に関する情報共有の精度を高める取り組み
	内容	事務的な仕事量の増加により、職員で話し合い情報共有できる時間が少なくなってきている。クラス間で、細かい部分でのくい違いが生じる場合があり、この点を解消したい。話し合いの機会を増やすことと、より正確な共通認識をもつための取り組みが望まれる。
2	タイトル	保護者への情報の発信・伝達の内容を改善し、頻度を上げる取り組み
	内容	保育園での子どもたちの様子について知りたいという保護者の思いにさらに応えたい。現状の口頭での伝達、連絡帳への記載、保護者会でのビデオ上映などに加え、クラス便りの頻度を増やしていく。また、細かな意見や要望があった場合に、園としてどう取り組むのかを具体的にすべての保護者に告知するなど、コミュニケーションの質を高めていきたい。
3	タイトル	職員の個人目標の設定による目標管理
	内容	組織目標を達成するために、職員一人ひとりが個人目標を設定し、その成果を確認して進めたい。その内容としては、組織目標に加えて、職員それぞれが独自の課題を設けて保育内容の向上につなげるものとした。個人目標の設定とその確認については、個人面接を実施して、管理者と職員の共通理解のもとに行う必要がある。



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
杉並区で作成したホームページができており、区内のすべての保育園が紹介されている。また、園独自のパンフレットも作成されており、園の概要がわかるようになっている。		
保健所、児童館など公共の場に園独自の活動の案内のパンフレットを配布するなどして、幅広く園の広報に取り組み、工夫している。		
園への見学、説明には見学希望者の都合(時間)に柔軟に対応している。主に園長・主査が対応しているが、不在時の対応が不十分と感じており、全職員に周知していく必要があると考えている。		
2	サービス開始時の対応	3
入園決定者には、入園前健康診断の際、保護者・子どもと面接を実施しており、栄養士・看護師も面接に参加している。面接で得た子どもの生活スタイル等を書式に記録しており、全職員で共有している。		
園での生活に慣れるため、入園当初は子ども一人ひとりに合わせた保育を実施しているだけでなく、保護者の事情等も十分に考慮し進めている。また、園での子どもの様子を連絡帳や送迎時の保育士とのやりとりの中で細かく伝え、保護者が安心できるようにしている。		
一人ひとりの様子を伝えていくことは全職員の取り組みとして行っている。一方でクラス(集団)全体としての様子を保護者へ知らせていく仕組みがまだ弱いので、クラスだよりの回数を増やすなどの工夫が望まれる。		
3	標準的サービス水準の確保	4
保育に関する手引書、マニュアルなどは区で作成されたもの、園独自で作成されたものが整備されている。手引書は職員室で管理され、職員がいつでも活用出来るようになっている。		
保護者の様々な要望にできるだけ応えられるように、そして標準的サービス水準を越えたサービスが提供出来るように、定期的に職員の打ち合わせ会を持ち、前向きに取り組んでいる。		
手引書の内容を全職員が共通理解できるように、内容をわかりやすくするための見直しをすすめている段階である。また、若い保育士の能力向上については園長・主査・中堅職員の指導のもと確実に実行されている。		

4	個別対応の重視	3
<p>子どもについての個別情報は、区で定められた書式に記録されている。個別の指導計画については、0～2歳児、障害児の子どもについて作成されている。日々の重要な申し送り事項についても、申し送りのための書式が決まっており、職員間で共有化されている。</p>		
<p>定期的に個別サービスの計画を全職員で見直し、検討している。また、個人面談を年一回および、必要に応じて行い、個別サービスに反映している。</p>		
<p>昼礼ノートや各クラスの連絡ノートなどにより、子どもに関する情報の共有化が図られている。</p>		
6	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	4
<p>写真、ビデオ撮影のルールについてのマニュアルがある。新入園時説明会、保護者会等で園長はプライバシー保護等の説明を行い、保護者に理解を求めている。</p>		
<p>個人情報に関しては、鍵のかかった棚に管理されている。職員間においても守秘義務の徹底し、パート・アルバイト保育士に対しても園長自らが機会あるごとに話し、周知している。</p>		
<p>現在、行動規範チェックリスト表のようなものはないが、常に職員会議などで話し合う場を持つようにしている。しかし、保育士用チェックリストの活用などを通して、改めてチェックの見直しは必要であると考えており、現在検討中である。</p>		
7	安全管理	4
<p>園独自のケガ対応、かみつき対応に関するマニュアルが作成されており、園長・主査・看護師が不在の時も迅速に対応できるようになっている。ケガや事故が起きた時は、原因・結果・今後の対応を会議等で報告している。</p>		
<p>火災・地震などの防災対策については、保育課作成のマニュアルが整備され、年間避難計画に基づき、毎月避難訓練を実施している。</p>		
<p>外部からの侵入に対する対策としては、日中の出入口の施錠を徹底している。防犯カメラも設置されている。また、園内に「学校110番」の通報装置も設置されている。外部からの侵入者への対策の文書化の必要性を感じており、早急な作成が望まれる。</p>		

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
園内に区で苦情調整委員制度を知らせるポスターを掲示し、保護者に利用を促している。苦情や相談があった場合、担任、主査、園長へと報告する体制は出来ている。		
要望や苦情が出されたら、直ちに会議などで職員間で討議し、全職員が周知するよう心がけている。しかし、苦情・要望についての経緯から改善までの記録が全て残しているわけではないので、今後のサービスの向上に向けて、記録の必要性を認識し、取り組むことが望まれる。		
保護者の要望・苦情の受付や対応に関する手続き等を定めたマニュアル類は整備されている。しかし、園では定期的にアンケートをとるなどして、保護者の要望・苦情を積極的に聞くシステムの確立の必要性を認識している。		
9	地域との交流・連携	4
地域の人が参加できる保育園の行事を通して、子どもと地域の人が交流する機会が多く持っている。また、地域行事への参加など積極的に地域交流を進めている。年長組の保護者会では小学校の先生が就学に向けての話をしたり、小学校の校庭で遊ぶ機会も多く、小学校との連携が進んでいる。		
ボランティア、中学生の職場体験、民生・児童委員の保育体験も積極的に受け入れている。受け入れのためのマニュアルの必要性を認識し検討している。		
園併設のサポートセンターの一時保育や育児講演会にも積極的に協力している。また、毎月1回継続的に実施している「すくすく保育」などでは身体測定をしたり、看護師とふれ合う機会もあり、利用者に喜ばれている。「ふれあい保育」の参加者も多い。		

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を行なっている	4
一人ひとりの子どもの気持ちを理解し、年齢ごとの発達段階をふまえた上で、指導計画等が作成されている。一人ひとりの子どもを尊重し、その発達や活動を援助している。		
子ども一人ひとりの日々の体調の変化や興味などについての情報を職員間で共有し、それに配慮した保育が行うことが出来るよう、職員が連携して取り組んでいる。		
子どもの好きな活動・遊びが出来るコーナーづくり、環境設定については職員が常に勉強して工夫している。さらに、音楽・絵画などを含めた様々な表現活動が体験出来るようにしていきたいと考えている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
献立は、区立保育園栄養士作成のメニューである。日々の子どもの摂取状況、残さい調査等は毎日行われており、把握されている。		
アレルギー対応食においては、対象の子どもに間違えたものを提供しないよう、色別の一人用トレーを使用したり、保護者との連絡を密にしながら、関係職員が細かく配慮している。		
調理は園内の厨房で行われているが、区の統一メニューのため、園独自のものを提供したり、調理士の創意工夫がより活かせるような制度の必要性を認識している。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
看護師が常勤でいるので、適切な指導・助言が得られている。毎日、全クラスを巡回して園児の健康観察をしている。さらに月1回程の幼児向けの保健指導なども行われている。保健衛生面の管理が徹底されたい。		
健康記録表、与薬記録表、個人対応の手引き書などの書式が作成してある。特別な配慮が必要な子は、保護者と十分に話し合い連携を深め、手引書を作成して職員全員に周知している。		
医務室の設置場所が園舎2階の奥にあるため、利用する場合は職員が一人必ずつかなければならない人員配置上の問題が起きやすい。子ども自身もあまり利用を好んでいないようで、現状は事務室を使用するなどの工夫をして対応している。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
園舎は昭和43年開園で老朽化しており、設備面での不便さが気になる中、職員の工夫によって統一した棚カバーを作ったり、明るい色の壁紙を貼るなどして、居心地の良い環境作りを行っている。		
誕生会・七夕・わくわくパーティー・運動会・遠足など行事のプロジェクトを組んで計画し、園児が楽しめるように創意・工夫している。		
週に2～3回はお散歩に行ったり、園外保育を通して自然と触れ合う機会を用意している。花や13種類の野菜を作ったりと、子ども、保護者、職員ともに楽しんでいる。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
保護者が参加する行事以外の急な申し出でも、常時参観を受け入れている。運動会、親子ふれあい会などの実施を土曜日にして保護者が参加しやすくしている。また、父母会主催の行事を職員も協力しながら行っている。		
園だより、事務所だより、クラスだより、保健だよりなどを発行し、園やクラスの様子を紹介している。クラスだよりの発行が年5回程と少ないことを認識しており、今後発行の回数を増やしていきたいと考えている。		
0歳児～2歳児には連絡帳を通して毎日の子どもの様子など家庭と保育園の間で情報交換している。3歳児以上は希望する保護者には対応し、園の様子を伝えている。園長は保護者が気軽に子育ての不安や悩みを話せるようなシステムを作っていく必要性を感じている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
小学校・児童館・保健センター・保育園・地域との地域子育てネットワーク連絡会が機能しており、子どもの情報交換を行っている。		
虐待対応の手引書・資料が作成されており、全職員へは機会あるごとに話し、周知している。具体例があまりないために、虐待の情報を提供し、園内研修を実施するなどして職員の意識を高めていく必要がある。		
万一、虐待を発見した場合には、保育課へ連絡し、関係機関と連携をとるなど区としての対応の流れが確立している。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	現在は延長保育・障害児保育を実施している。園内にあるサポートセンターでは、育児相談や一時保育が実施されており、ミニ講座を開設し親子で遊べる内容のものを提供したりしている。	
	園は駅に近いこともあり、延長保育の需要が高く利用者希望者が多い。しかし定員が決まっており、希望者が全て利用できるわけではないため対応・検討が必要だと考えている。平成17年度から延長のスポット保育の実施予定がある。	
	障害児保育では担当職員のみならず、全職員が協力しながら取り組み、病院・療育センター・家庭・保育園と連携を取りながら対応している。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	職員間の連携がよく、子どもたちのための保育に一丸となって取り組んでいる
	内容	職員間のコミュニケーションがよく、協力しあって職場を活性化している。園の子どもたちが「自分のことが好きな子ども」でいられるように、前向きに職務に取り組んでいる。チームワークと一人ひとりの主体的な判断・行動によって、保育目標を達成しようとする組織になっている。
2	タイトル	地域との深いつながりを築き、地域の様々な人との交流が充実している
	内容	小学校・中学校・児童館との行事による交流、中学生・大学院生・近隣の住民など幅広いボランティアの受け入れ、「高円寺子どもまつり」、地域防災訓練への参加、地域子育て支援「ひまわりグループ」など、高円寺地域のネットワークの中で人的交流の機会が充実している。
3	タイトル	衛生環境の維持、食事への配慮、健康維持などの安全管理への取り組み
	内容	園の看護師と職員が集中して衛生環境の維持に取り組んでいる。貼り紙やきめの細かい指導と確認によって、園内での子どもたちの生活を安全で、安心できるものにしていく。ケガを少なくするための取り組みとして、遊びの中で敏捷性や瞬時の対応ができるような身体作りを意識的に行っている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	全職員の意識を高め、地域との関わり、保護者への対応の質について向上させる
	内容	非常勤や代替の職員を含め、すべての園の職員の対応能力や言動の質が園の評価とされる。運営理念や指導方針について重ねて周知し、職員の意識を高めて全体のばらつきをなくしていきたい。自信をもって地域交流や保護者との関わりができるように、言動や細かい配慮について指導を徹底したい。
2	タイトル	保護者からの意見や要望に対して、園の対応を的確に返し、協力関係を築く
	内容	保護者からの意見や要望が日常的に得られるようなおしゃべりの会などの交流の場を設定したい。また個々の要望とその対応について保護者全体に伝えていくことが望まれる。伝えれば応えが返ってくるという互いの信頼によって行き違いをなくし、子どもたちのための園の運営に向けて適切な協力関係を築いていきたい。
3	タイトル	入園前の情報提供の改善および園の運営理念を分かりやすく伝えること
	内容	利用者調査の結果から入園前の見学者に対して、園の生活や必要な情報が十分に伝えられていないと判断される。また、園の運営理念についても利用者に伝わっていないという結果がある。「くつろげる、まるごと家族の保育園」という園目標など、園で継続して練り上げてきたものについて、利用者に分かりやすく伝える必要が認められる。

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>区共通のホームページを開設して情報公開しており、園独自のパンフレットも作成され園の理念・目標が明記されている。職員配置や行事内容、お散歩コース、イラストで紹介する園施設などが分かりやすく記載されている。カラー写真を入れたりすると園の雰囲気がより伝わり易くなるものと思われる。</p>		
<p>利用者の問い合わせや見学には、園長・主査・全職員が丁寧な対応を心がけいつでも受け入れている。曜日や時間に関してさらに見学希望者の都合に合わせて、十分に園の案内をする対応を工夫をしていきたいと考えている。</p>		
<p>園の玄関前に看板を掲げ、地域の人が利用しやすいようにしている。また、園だよりの地域版を配布したりして園の情報提供を行っている。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>持ち物や保護者へのお願い事項など入園時の重要な説明は、園独自の資料を使って行なっている。入園説明会を設け理念・保育方針・園の目標などを保護者に説明している。</p>		
<p>入園時の説明会や健康診断に都合が悪く参加できない人には、別な日に個々に対応している。十分に時間が取れていない場合や担任保育士が入れない場合があり、検討する必要があるとしている。</p>		
<p>入園当初は親子一緒に保育園で過ごしてもらい、保育士が様子を見せていただく対応もしている。出きる限り個別対応が十分できるように新しい環境に順応できるように支援している。入園当初の親子へのフォローは相手の状況を十分考慮して行っている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>日常保育、保育の個別、職員接遇のマニュアルが作成されているが、食事・排泄に関する個別のマニュアルは検討中である。文字だけでなく写真・図・イラストを入れて見やすくするとよい。そして新人やアルバイト職員らが日常サービスの場で活用し、サービス水準を引き上げるものとなって欲しい。</p>		
<p>保育計画・指導計画は、理念方針に基づき年齢別に細かく立案されている。その内容として、大切にしたいことや保育の配慮・保育士の心構え・発達の目標などが記載されている。指導計画は5月の保護者会で保護者に知らせている。</p>		
<p>職員数が多く、情報伝達の回覧や連絡方法の工夫によって伝達の精度を高めていきたい。また作成されたマニュアルをさらに保育に活かしていきたいと考えている。</p>		



4 個別対応の重視	3
<p>個人別の情報は、児童票・家庭状況調査票・保育時間健康記録等の一定の決められた書式に記録され、鍵付きキャビネットに保管されている。連絡帳は0～2歳児まで全員作成し、3歳児以上の場合も担任が顔を合わす機会が少ない保護者や希望者に応じて作成している。</p>	
<p>個人別のサービス計画(月案)は、0・1・2・3歳児クラスの全員と、障害児について作成されている。各クラスの計画に基づいて、全職員で検討され共通理解によって指導にあたっている。また、月の計画の中で具体的に名前があがっていない子どもに関しても互いに口頭で伝え合って情報を共有している。目立たない子どもにも意識的に目を向け、必要な働きかけをすることを重視して取り組んでいる。</p>	
<p>園内の情報の申し送りについては、ミーティングや連絡ノートの記入などを通して、全職員への伝達を図っているが、まだ不十分なところもあり改善をしていきたいと考えている。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>児童票や、指導計画、巡回指導記録など個人が特定できるものについては保管を厳重にしている。また個人情報に関する守秘義務を職員の間で徹底しているが、まだまだ十分とはいえないので、機会があるごとに子どもと家庭のプライバシーについて全職員に周知徹底を図っていききたいとしている。</p>	
<p>写真・ビデオに関する個人情報の保護については区のマニュアルがあり、それに従って写真・ビデオなどの撮影の場合にはあらかじめ保護者の確認をとっている。</p>	
<p>職員としての行動規範や、言動の質を高める取り組みについては、区の研修に参加し報告会を通じて共有している。パートやアルバイト、非常勤職員や派遣職員にも十分配慮して、具体的に指導をしていきたいと考えている。</p>	
7 安全管理	4
<p>園内における衛生管理については保育室、プール、調理室、離乳室などすべてに徹底している。また0才児の手洗い指導をはじめ、子どもへの指導も十分にしている。下痢や血液の処理、食事前後のアルコール雑菌消毒などもマニュアルに沿って実施されている。さらに調理室の衛生に関しては職員の入れ替わりもあるので、常に全職員に注意の周知徹底をしていくことを意識している。</p>	
<p>保育園内の設備や医薬品を含む危険物等については定期点検を行い、事故の発生を防止している。また小型の酸素ボンベやタンカーとしての利用もできる簡易ベッドなど、事故の際に使うことを想定した準備がなされている。看護師が緊急時には対応をとることができ、不在時も職員がマニュアルに沿った対応をとることができる。</p>	
<p>防犯については全職員のみならず保護者全員に名札の着用をしてもらい、外部から区別する目印にしている。対策としては、カメラ付きインターホンや学校110番通報装置が設置されている。さらに区から細波スプレーやさすまた2本が配布される予定がある。その他、園の周りは縄をはるなどの工夫しているが、延長保育で職員数が減る夕方と早朝時の防犯訓練を、更に強化することを検討している。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>担任ができるだけ保護者と顔を合わせられるように当番体制を工夫するなどして、まず担任が意見・要望を受ける窓口になるようにしている。個別の回答についても担任が原則として対応している。さらに園に対する苦情・意見・要望を気軽に訴えやすくするために、「園長と話す会」や「保護者同士のおしゃべり会」を計画中である。</p>		
<p>保護者からの要望・苦情は、保護者会や個人面談、年2回の保護者へのアンケートを通じて情報収集をしている。意見や要望、苦情に対する回答については、保護者全員に正確に周知するべきものについては、文書で行っている。</p>		
<p>ささいなき違いやトラブルについては苦情になる前に即対応するようにしている。苦情になりやすい「ひっかき」「かみつき」については園の対応方針を保護者に伝えて理解を得られるようにしている。</p>		
9	地域との交流・連携	3
<p>近隣保育園・中学校の運動会への参加、高円寺子どもまつりへの参加などの交流によって、子どもの活動範囲を広げるための取り組みを行っている。また、地域の方々に支えられていることから、近隣との友好的関係作りに努めている。</p>		
<p>地域の人を対象とした子育て支援のために、職員が児童館で行われる講習会に積極的に参加し交流をしている。また、地区の方を対象として「食育について語る会」を企画中であり、地域の子育て支援のさらなる充実に期待したい。</p>		
<p>高齢者とは「ふれあいの家」での交流や竹馬づくりのボランティアとのふれ合いの機会もある。その他、地域防災訓練への参加などを通して、地域に根付き、地域に開かれた保育園となるための取り組みを進めている。</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を行なっている	4
<p>駅から近いという交通の利便性はあるが、園庭が狭いことがあり出来るだけ多く園外保育を取り入れ、自然との触れ合いを進めている。その中で、鬼ごっこあそび・伝承あそび・異年齢児との交流などを通して体力づくりにも配慮している。</p>		
<p>子どもが集中して遊びこめるような遊具(ままごと・人形・積み木・ブロック・電車)や年齢に合った絵本・手作りおもちゃなどを用意し、環境づくりの工夫をしている。集団が大きくなると落ち着いて遊べないこともあるので、コーナー等の利用の充実が必要であるとしている。</p>		
<p>4・5歳児中心に駅前に行きごみ掃除をしたり、公園では公園の使い方を教えたりと、社会的ルールを身に付けられるような支援を行っている。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
<p>毎月保護者へ献立表を配布、サンプル展示、子どもが好む献立のレシピを配布したりして情報発信をしている。食事指導や栄養についてのパネルシアターを実施している。</p>		
<p>アレルギー対応については、除去食を行い、心のケアにも配慮して普通食と見た目にも変わらないように工夫している。体調の悪い子どもに対しては看護師・園長・調理師が話し合い、おかゆ等の対応もしている。</p>		
<p>大勢で会食をしたり特別メニューを用意したり、ランチョマットを敷いて雰囲気を出したり、テーブルに季節の花を生けるなど、子どもたちが食事を楽しめるように様々な工夫をしている。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
<p>年間保健計画があり、保健目標がたてられて各種の健診を実施している。又、受けられなかった場合は、再診してもらおうようにして健康カードに記録している。看護師を中心に、健康管理のための細かい配慮がなされている。</p>		
<p>歯科医師や看護師の指導のもと、子どもに必要な口腔ケアを行い、歯ブラシは日光消毒を行っている。又、パネルシアターを使った健康教育(栄養消化について)なども進めている。</p>		
<p>子どもの体調に変化があった時は、看護師が様子を見て判断している。主に利用している近隣病院の一覧表があり、必要な時に速やかに対応できる仕組みになっている。手軽に使用できる酸素が医務室に常設され、タンカーとして使える簡易ベットも用意されている。</p>		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	3
長時間、園での生活する子どもが多いので、気分転換や自分の好きな遊びで十分楽しめるよう、言葉かけや環境設定に配慮している。人数に見合った絵本や遊具が不十分であると考えられ、今後の改善課題として取り組んでいきたいとしている。		
子どもが楽しむ年間行事の中で、OYAKOっKO(運動会)では親子のゲームを多く種目に取り入れている。また、お楽しみ会、大きくなった会、幼児集会などを通して子どもが保育園を楽しめる工夫がされている。		
一人っ子、二人っ子が多い中、異年齢児との交流を日常保育の中でさらに進めていきたいとしている。散歩などの際に、できるだけ交流し、上のクラスが下のクラスをみるような働きかけをしている。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
保育参観は常時可能で、保護者に休みの日に園に遊びに来てもらい、一日お父さん、お母さん先生になってもらい、参加型参観をしてもらっている。全体的にはまだまだ参加数も少ないので今後PRをしていきたいと考えている。		
個々の子どもの発達状況や健康状況については、登降時間の会話や連絡帳を使って知らせている。園だより、クラスだより、地域だよりなどでも保育園での生活ぶりをできる限り家庭に紹介している。		
年2回の保護者会の他、個人面談は個々のケースに合わせて随時実施し、家庭での子どもの状況の把握と園での生活についての情報交換を行っている。また気軽に10分程度の茶話会を開いて、話をするなどの取り組みをすすめている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
虐待、育児困難家庭の兆候を早期に発見するために日常保育の中でボディチェックをしたり、保護者の様子に注意を払い、育児状況の把握をしている。虐待に関する適切な対応のためのマニュアル作成を進めている。		
職員が虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得た時は、園の状況を速やかに保育課に伝達し、早期発見に努めていきたいとしている。		

7	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・障害児保育・年末保育などの特別保育について行政と連携し取り組んでいる。	
	日常の病気については看護師がいるので、園として出来る限り見てあげるように配慮している。	
	障害児保育については、保育園全体で定期的に話しあう機会を設けている。区の障害児巡回指導記録を回覧し、障害児保育に携わる保育士は障害に関する研修も受けている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	園運営に一貫性があり、安定した保育を行える組織となっている
	内容	保育環境の整え方、子どもへの処遇の仕方、事務全般の流れまで、一貫性と継続性が徹底されている。上のクラスの様子をみることで下のクラスにおける保育の見通しをもつことができるようになっていく。子どもにとっても、目標が見えやすく、安定した気持ちで継続的な保育を受けられる環境である。職員の質も高く、自覚があって協力関係が出来ているため、現在の高いレベルの園運営を維持している。
2	タイトル	秩序のある美しい保育環境の維持
	内容	季節、色、遊具と道具の区別、分類、整列などに配慮された保育環境が形成されている。観葉植物が飾られ、棚や衝立を使って落ち着いた雰囲気を作っている。また、積み木の部屋が確保され、集中して遊び、それを残しておくこともできる。庭に芝生があり、小さな子どもも寝転んで過ごせる快適な場所となっている。整理・整頓された環境とそれを常に維持する労力を惜しんでいない。
3	タイトル	地域交流の充実によって子どもたちが地域の人々との十分な関わりをもっている
	内容	地域ネットワーク事業への参加、近隣三園との交流、学校訪問、「子ども縁日」での地域開放、「ゆうキッズ」事業の受け入れを進めている。また中学生の体験学習、竹馬づくりやわらべうた、将棋の先生など多くのボランティアの方の来園があり、子どもたちの刺激となり活動の幅を広げている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	園独自のサービスの提供プロセスについてのマニュアル化
	内容	整理された美しい保育環境の維持や、一貫した独自の保育園運営の良さについては、現在の組織体制でなければ維持が難しいとも考えられる。保育の一貫性や環境のよさを文書化し、継続していくための園独自のマニュアル化が求められる。
2	タイトル	園の運営理念や方針、園の様子をさらに情報発信していく
	内容	利用者調査の結果から、園運営の基本的な考え方を理解している保護者の割合がやや少なく、地域交流が盛んなことについても十分理解されていない様子がうかがえる。一貫して発達の見通しの立てられる園の指導方針や、環境設定への配慮、そして地域交流の内容など、さらに分かりやすく情報発信していく必要性が認められる。
3	タイトル	全職員の意識を高め、保護者対応の細かい配慮や言動の質について改善する
	内容	利用者調査から、保育士によるばらつきについての指摘がある。非常勤やアルバイトを含めすべて園の職員として言動の質を判断されるので改善が求められる。言動や細かい配慮についての具体的な注意・指導を徹底し、意識を高めて、さらに園の評価を高めることが期待される。

### 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>複数の園で共同作成のホームページや、今年度に当園で見直されたパンフレットにより、園のサービス情報を紹介している。また、パンフレットは将来の利用者の目に触れるように児童館に置いて、積極的に提示している。</p>		
<p>利用者の問い合わせや見学に対しては、園長はもとより主任や全職員が丁寧に案内して対応している。また、「ゆうキッズ」の受け入れをして、ふれあい保育を呼びかけている。</p>		
<p>入園希望で案内を求めてくる人は、多くの場合数カ所の園を見て回っているため、この園のありのままを見せて説明している。公立の園では、どこでもほぼ同じサービス水準にあると思われるので、通園に便利な近い所を勧めるなど、利用者の立場での対応をとっている。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>新入園児には、入園前(3月ごろ)に個別面談をしている。また10月に全体保護者会を開き、説明事項を明確に書面として配布し、保育目標や保育の内容や進め方について、保護者に具体的に説明し理解が得られるようにしている。</p>		
<p>4月入園内定児には、3月から「遊びにくるように」誘っている。利用者のケースによっては、4月1日から全日保育をして、保護者の就労状況も考慮した対応をとっている。新しい環境に子供が順応できるように支援している。</p>		
<p>入園当初は、担当保育士が同じ子供を見て、接することにより安心感を高め、新しい環境に子どもが順応できるように支援している。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>日常生活に関する、職員の対応については、手引書が整備されている。それによって、保育士が替わっても子どもへの接し方など必要な情報が受け継がれ、安定した保育ができるようになっている。</p>		
<p>日常保育の個別対応のマニュアル文書はない。しかし、グループ別職員打ち合わせで確認されているように一定のマニュアル化できる内容のものがある。今後の新人職員への指導や園運営の見直しの時などに活用できるので、早期の文章化が望まれる。</p>		
<p>保育計画は事前に計画作成の打ち合わせを行い、保育指針に基づき各年令別にきめこまかく立案されている。その内容に基づいて月案・週案が作成され、保護者の意見も取り入れ、現状の子どもに合った保育が行われている。また、サービス水準の向上を目指す勉強会(研修)も自主的に行っている。</p>		

4	個別対応の重視	3
<p>区で決められた児童票、家庭状況調査票、健康管理票に個人記録がされている。これらの書式については、必要に応じて修正し、経過がわかるようにしている。鍵付きのキャビネットに保管して、管理を徹底している。</p>		
<p>個別の指導計画は、全ての子供に作成され家庭との協力項目を入れている。個々の子どもの様子や特徴については乳児、幼児それぞれの打ち合わせで綿密な話し合いを行い、個人個人を大切に情報の共有化を目指している。</p>		
<p>毎日の申し送りは、決まった園記録誌に記入している。朝の受け入れは園長、主査が行い、全園児の名簿に保護者からの連絡内容を記録している。</p>		
6	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>個人情報の保護に関しては日誌、月案などの保管の徹底を図っている。また連絡帳も個人情報である事を職員に周知し、管理の徹底を求めている。</p>		
<p>情報公開制度に応じて、記録している個人情報については、保護者の求めに応じて開示できるように体制を整えている。</p>		
<p>園独自で職員行動を規定した文書化はないが、言葉掛けをして、そのつど指導している。現状は保育無視、差別などの行動は全くないと判断している。</p>		
7	安全管理	3
<p>保育課で整理し作成した詳細なマニュアルがあり、園での周知に活かされている。何かあれば保育課に連絡し、すぐに連携した対応がとれるので園としては安心して業務に集中している。</p>		
<p>健康管理について、看護師はいないが園医と相談して園の対応を検討している。緊急時における体制について、職員に周知徹底している。</p>		
<p>区の防災マニュアルにそって年間防災計画が立てられ、あらゆる方向、ケースを想定した避難訓練を行っている。また、児童館と連携をして地域との防災訓練を計画し実施している。</p>		



8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>保護者からの要望・苦情については、保護者会や面談を通して情報収集している。また、お便りの際に「ご意見をどうぞ」などの文を入れたり、ご意見収集のためのポストを設置したりして取り組んでいる。</p>		
<p>園に対する苦情・意見・要望については、気軽に訴えやすいように平素から会話の中で問いかけをするように配慮している。またテーマを工夫した懇談会を開いて、情報交換する場として用意している。要望・苦情のについての回答は、園だよりなどを活用してを周知を図っている。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>周辺施設・近隣保育園・児童館との交流や学校訪問など、子どもの活動範囲を広げるための取り組みを行って、職員以外の人との交流が出来る機会を確保している。また、常々地域の方々を支えられている事から近隣との友好的な関係作りにも努めている。</p>		
<p>実習生・ボランティアを受け入れるに当たっての意義や方針が全職員に理解されている。ボランティア(竹馬づくり・わらべうた・将棋)の方々が来ることによって、さらに子どもたちの体験がひろがっている。また成田児童館ゆうキッズ事業に協力し地域の子育てを支援している。</p>		
<p>中学生の保育士体験前にはオリエンテーションを実施しており、注意事項を説明している。体験する中学生にとって有意義で、よい体験となり子どもたちとの交流が深まることを期待している。</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を行なっている	4
園には芝生があり徒歩数分の所には、川や公園がある。十分に園外保育が出来る環境であり、四季折々の自然を満喫できる。園内には観葉植物が置かれ、落ち着いた雰囲気をつくることで子どもの情操教育に役立っている。		
木のおもちゃが豊富で、工夫された手作りおもちゃを用意して子どもの自主性、自発性を尊重する環境を用意している。整理整頓をベースに見通しをもって基本的な生活習慣を身につけられるような支援がなされている。1才～5才までの一貫性のある生活環境づくりを徹底している。また、積み木の部屋を用意するなど子どもが遊び込める配慮がなされている。		
多様な表現活動の中で造形にも力が入られている。廊下に全クラスの掲示板、棚、ライトを設置して作品をアピールし展示できるようになっている。また、外国の子供の積木を見せたりして文化や習慣の違いを感じる心を育てている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
毎月保護者への献立表、子供が好む献立レシピの配布をしている。サンプル展示も開始して保護者から好評を博している。ただ、区統一の献立なので、さらに調理の工夫などを進めて、子どもたちに喜ばれるものになりたいと考えている。		
食事の分量は、事前に個人差を知らせて加減してもらい、小食の子どもでも食べ切って喜ぶ姿が見られるようになっている。月末には献立を検討し、状況を区に知らせるようにしている。アレルギー児については除去食の対応を行っている。		
子供が食事を楽しむ工夫として、園で栽培した野菜を食べる機会がある。また会食をしたり特別メニューがあったりして園の生活におけるアクセントになっている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
年間保健計画に基づいて、年2回健康診断を行い子供の健康状態を記録している。健康診断の結果については、「健康カード」で保護者に知らせ、「健康安全だより」やクラスボードで感染症の流行や予防等の健康に関する情報を伝えている。		
薬は、与薬依頼書により個別に預かっている。毎日の視診を行い、保護者から連絡があれば健康状態を記録し把握している。子供の体調に変化があった場合は速やかに対応できる仕組みになっている。		
年一回歯科検診を実施し、4・5才は歯科衛生士による口腔ケア指導を行っている。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
園内は、美しく整理整頓されている。観葉植物や花を身近な所に飾っており、また衝立を立てて区切ることなどにより、快適で落ち着ける環境空間を形成している。		
生活や遊びの中で季節感が味わえるように子どもらが園庭やプランターで季節の作物を作り収穫している。またそれを調理して、食べられるというように園生活において緑を楽しめる工夫がなされている。		
子どもの発達段階に即した玩具や遊具が用意されている。子どもが自由に棚から自分で取り出して遊べるように工夫され、好きな遊びができるコーナーが用意されている。子供の個々のシンボルマークを大事にして一人一人の居場所も明確にしている。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
保護者の参観は常時可能で、毎月の「園だより」「健康安全だより」「クラスだより」月2回「行事ニュース」で保護者に知らせている。1・2歳児は複写式の「あゆみ」を利用して、3・4・5歳児はクラスボードで保育園での生活ぶりを紹介している。		
保護者と担任がコミュニケーションがとれるように、朝は玄関で保護者と別れるが、帰りはクラスへ保護者に入ってもらい話す時間を設けて個人をよく把握できるようにしている。又、当番は半固定制をとって保護者が安心して働けるよう支援している。		
父母会の行事に協力して情報交換をしている。クラス交流を目的として芋煮会などの行事にも参加している。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
園で事実発生はないが、子供の発達や育児などについてのテーマ(虐待防止法、区の行動計画次世代育成支援等)を設定して保護者との共通認識を得る取り組みを行っている。		
区のマニュアルがあり、虐待が疑われる事例があったときには関連機関へすぐに通報する仕組みになっていて、連携した対応をとる体制が整っている。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	特別保育として障害児保育を実施している。また、日常的に生じる緊急な保育への受け入れにも応じ、保護者が安心して預けられるような体制を取っている。	
	保護者の多様なニーズに応えられるようにしているが、制限があり、今後は保育課とのさらなる連携が必要があると考えている。	
	日常的に生じる保護者の様々なニーズに対しては、園として出来る限りの対応をしている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	子ども一人ひとりを大切にする保育
	内容	乳児(0～2歳児)は小グループによる保育を行い、子どもたちの健全な発達を保障する。また幼児クラスはクラス別保育という意識ではなく、幼児担当者がチームを組み、共通相互理解のもと子どもに関わっている。子どもたちも自然と異年齢交流ができるなど、幅広い保育が行える。
2	タイトル	保護者との良好な関係 子育てをする
	内容	保護者から一緒に子育てをするパートナーとして考えてもらえるよう、ホットな対応を心がけ、園全体やクラスや子どもの様子をタイムリーに分かりやすく知らせ、理解し、安心してもらえるよう、クラスだより、事務所だよりの発行に努めている。また、行事等も保護者が参加しやすいよう工夫している。さらに、保護者の子育てや仕事・家庭の悩み等を丸ごと受けとめられる職員集団である。
3	タイトル	地域への多様な子育て支援(次世代育成)
	内容	地域に開かれ、信頼され、頼りにされる保育園をめざして、「いつでもいっしょに遊ぼうよ」と月曜日から金曜日まで自由に遊びに来てもらう「みやまえ遊ing」の名称で毎月一回集い、身体測定も行っている。保育園の行事(夏祭り、運動会など)の参加を呼びかける等 ボランティア、小中学生の保育園体験を積極的に受け入れる等、多様な次世代育成を保育士が前向きに取り組んでいる。その結果、日常保育の中に遊びにきたり、ふれあい保育も増加している
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保育園業務の文書化
	内容	杉並区が作成したマニュアルは、整理・文書化している。保育園独自の手引書等は作成されたが、まだ不十分である。より良いサービス向上のため、職員間の引継ぎ連絡および情報が的確に伝わるような手引書やマニュアルを作成することが望まれる。
2	タイトル	保護者のニーズを組入れた保育計画の見直し
	内容	現在の指導計画は10年以上も前に作成されたものが基本になっているため、時代に合った保育計画になっていない面が見られる。早期に保護者のニーズ等を取り入れた保育計画の見直しを期待したい。
3	タイトル	地域住民とより良い関係を築く工夫
	内容	子育て中の地域の方には、保育園を頻繁に利用してもらい、保育園との関係も良好だが、子育てを過ぎてしまった地域の方から、運動会の和太鼓がうるさい等の苦情があった。保育園をもう少しよく理解してもらおうPR等が必要であると思われる。

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>区立のため独自のホームページはないが、園が独自に作成した「はじめまして」というパンフレットには、くわしく園の内容が書かれており、わかりやすいものになっている。児童館・保健所などでも配布してもらっており、広く情報提供している。</p>		
<p>見学案内は、主に園長・主査が行っているが、その対応は丁寧である。また、園の保育士は経験年数が豊かであり、個人差はあるものの誰でも案内が出来るようになっている。</p>		
<p>地域の住民に対しては、「みやまえ遊ing」というイベントを毎月第三水曜日に行い、いつでも自由に遊びに来てもらうよう呼びかけている。ポスターは、児童館・保健所・図書館・集会所などに貼り、見学者を積極的に受け入れている。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園時の説明事項については図入りで説明されており、園での決まりは利用者に理解しやすい言葉で書かれている。入園内定者に対しては、園長・主査が各家庭に行って説明するといったことがなされており、従ってくわしい説明ができていているといえる。</p>		
<p>説明会は3月に行っているが、両親で園に来られるよう土曜日に実施するという配慮をしている。このため、園と親との親睦も深まり、入園後のコミュニケーション促進の機会ともなっている。</p>		
<p>入園時の「慣らし保育」という考えではなく、親子が安心して保育園に「慣れていく」ために、初日は親子で一緒に食事まで過ごしてもらい、その子に合わせた保育園生活ができるようにしている。また、慣れ保育期間等は、保護者の個別事情に合わせて配慮をしている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>園の年間活動、職員の役割分担、保育計画、指導計画など、保育の標準サービスに必要な基本文書を備えている。日常のサービスの対応については保育カリキュラムで補っているが、保育の個別対応に関するマニュアルの必要性は感じており、今後の課題の一つである。</p>		
<p>苦情や問題が起きた時は、全職員で討議している。時には2グループ等に別れ、職員がより意見交換をしやすいようにしている。会議については、会議録を作成し報告している。しかし、内容および会議録の有効活用は充分ではないので、今後の取り組みに期待したい。</p>		
<p>現在、これまでに作成された保育計画に基づいて保育をしているが、その計画は今の時代に合わなくなっているとの認識であり、今後見直しをしたいとのことであった。その見直しによってよりよい保育計画及び保育ができるのではないかと期待できる。</p>		

4	個別対応の重視	3
子どもや保護者の個別事情は個別ファイル(児童票)を用いて管理している。面談時の記録に基づき、保護者の要望等を聞き、記録に残している。		
気になる子についての指導計画等は、主査も参加することにより取りまとめられ、担任だけではなく関係職員の見解をとり入れながら行われている。		
0才児～2才児までは、個別指導計画がつけられており、必要に応じ個別指導の見直しを行っている。保護者からのサービスについての説明を求める声がないので、とくにその説明は行っていない。		
6	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
児童票は事務所内に、指導計画・日誌・個人連絡ノートなどの個人情報、保護者の目につかないところに保管するといった十分な配慮をほどこしている。		
特定の子ども・保護者などのプライバシー(個人情報)の保護等個人の尊厳の尊重に関しては、杉並区の「情報公開制度・個人情報保護制度」にのっとり、厳格に取り扱い・運営している。		
子ども同士の言葉遣いおよび保育士の子どもと保護者に対する言動については、相手の気持ちを傷つけることのないよう、日ごろから職員同士で互いに注意しあうようにしている。園長・主査は、気がついたときにすぐ指導している。		
7	安全管理	4
衛生管理についてのマニュアルは区の「保育園における衛生管理」に従っている。調乳室、保育室、調理室などについて詳細に規定されている。また感染症・けが・食中毒などに関する駆る手引書も備わっている。		
防災に関する地域との連携はある。また毎月避難訓練を行い、火災・地震等への対策としている。事故の発生を予防するための支援ということで、今後は危機管理について取り組んでいくとのことであった。防犯対策としては、門の施錠や散歩時の連絡体制などできめ細かい管理を行っている。		
子どもの事故等は、けが等医療に関するものを看護師が管理し、設備や物に関しては保育士中心の管理となっている。設備の定期点検は特にしていないが保育士が気づいた時に、園長に知らせることになっている。点検ということでは、薬の定期点検もするべきであり、今後の課題である。		

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>保護者の要望、苦情の常設窓口は特に設けてはいない。しかし、日々の送迎時、年2回の保護者会、個人面談時に要望・苦情を聞き、個別対応している。また、乳児(0～2歳)は連絡帳を通じても対応している。要望・苦情は園にとって「宝」という考えに立ち、職員全体で前向きに受け止めている。</p>		
<p>要望、苦情に関するマニュアルの必要性を第三者評価を受けた事で感じる事が出来たので、今後はよりよい手引書を作成していきたいと考えている。そのことを通じ園全体の対応力も向上すると思われる。</p>		
<p>子ども同士のトラブルは、その原因や経過を会議で検討し、会議録に残すことにしている。しかし、記録を残すだけでは再発防止に活用しているとはいえ、今後は書式をつくり対処していくとのことである。記録の活用が期待される。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>地域の人々とは定期的に交流している。毎月一回の「みやまえ遊ing」、夏祭り、運動会などである。近隣には行事のたびにチラシをまいて案内している。</p>		
<p>行事を通じてのボランティア・実習生の受け入れは盛んなほうである。また、地元の小中学生に保育体験を積極的にしてもらっている。</p>		
<p>地域の人を対象とした育児講座などの企画を考えている。これまではそのような要請がなかったため行っていなかったが、園には子育てに関しては講習会を運営できる人材は十分いるので、実現可能性は高いといえる。また、子育てを離れた住民の方々の園への理解をもとめる努力が欠かせない。</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を行なっている	4
<p>保育園での遊びを通し、子どもたちに生活していくうえでのルールを学ばせ、その結果社会的ルールが自然に子どもたちの身についている。子どもの気持ちや要求を聴けるよう努力し、個人差を尊重するため保護者との連携も重視している。</p>		
<p>日ごろの生活において、子どもたちに給食当番や人数報告等の役割を与え、それを実行させることによって、ものごとを達成する喜びを味わえるような支援がなされている。</p>		
<p>遊びが継続できるように、遊び専用の保育室(プレイルーム)を設け、子どもが作った作品をそのままにしておき、次の日同じ遊びができるようにしている。子どもの遊びに対する意欲を大切にしてい工夫がなされている。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
<p>食事については、区の統一のメニューをもとに、園内の厨房にて、徹底した衛生管理のもとで調理がなされている。</p>		
<p>毎月1回献立反省を行い、子どもの食べ具合を見て、次のサイクルの工夫をするようにしている。</p>		
<p>アレルギー児への対応は、毎月献立を保護者にチェックしてもらい、園で確認している。日々の食事提供の際は一人ひとりに名札をつけ、調理士・保育士両方で確かめてから与えている。アレルギー食の対応として代替え食も行っている。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
<p>医療関係の情報を見直し、「病院の地図」「診察時間」などをまとめた資料を用意したことにより、速やかに対応するシステムができているといえる。</p>		
<p>看護師が常勤であるため、子どもの体調の変化やケガ等への対応は迅速にすることができている。</p>		
<p>子どもの日々の健康状態を記録することによって、すべての職員が子どもたちのその日の健康状態や、その変化をつぶさに把握しているといえる。</p>		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	3
園には畑があり、季節の野菜を収穫したり、プランターに花をうえるといったことが行なわれたりしている。これにより子どもたちが、生命の大切さや育てることの喜びを感じられる保育が可能となっている。		
体験し感じたことを絵に描かせ、子どもの自由表現を尊重する指導をしている。また、製作においては子どもの興味を持たせながら行い、無理強いはいしないような保育を行っている。このような環境は子どもの園生活を楽しいものにしていく大きな要素となっていると考えられる。		
年間行事を中心に、子どもたちが保護者・地元の人たち・ボランティア・実習生など、色々の人たちと交流できる機会を設けており、その折には園としてはメリハリのある活動となるよう心がけている。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
園での様子を知らせるための工夫として、園だより、クラスだより、事務所だよりを配布している。これらによって、子どもたちの園での生活を、様々な取り上げ方で保護者に知らせている。		
保護者参観の高い出席率をうながすために、発表会を夕方に行ったり、おたのしみ会の終わった後に保護者会を行ったり、といった工夫をしている。		
たとえば、遅れて迎えに来るという電話連絡を、いつでも受け入れるよう心がけるなど、保護者の就労形態を理解し、安心して働けるような支援体制で臨んでいる。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	4
虐待防止や育児困難への取り組みに関しては、区の研修があるため、職員もひととおりの関心と認識を持っている。そして、ケーススタディを通じ、関係機関との連携の大切さを知っている。		
虐待の疑いや育児困難の家庭の早期発見と対処については、日ごろからの保護者との信頼関係の構築が鍵であると職員は十分認識している。		
日常保育業務の中で「疑いのある子」については、保護者との信頼関係をとくに大切にして、普段から保護者の心を開くよう配慮するといったことをしている。そのため、情報を入手してからの対応は速やかである。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	<b>3</b>
	現在、区の指示にもとづいて行っている特別保育は、産休明け保育、障害児保育である。	
	障害児のふれあい保育の希望や見学が多く、保護者や地域のニーズに的確に対応していると思われる。	
	今後も保護者のニーズに応じていくために、園としては保護者の声を引き続き把握していき、保育課との情報交換を継続するなどの取り組みが期待される。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	めぐまれた保育環境とそれを活かした保育
	内容	本園は、静かな住宅街の中にあり、園庭は比較的広く、緑にも恵まれている。このような環境を活かし、園庭で焼き芋を楽しんだり、運動的要素を取り入れた遊びを積極的に取り入れている。また、園舎内は清潔に保たれており、手作りの遊具等が充実し、子どもたちは自由な遊びを楽しむことができる。
2	タイトル	保育園の特性を活かした地域貢献
	内容	ボランティア(大学生、高校生など)、研修生、実習生を積極的に受け入れている。また、中学生の体験学習も受け入れ、幼児とのふれあいを経験できるようにしている。地域における子育て支援策としては、「なかよし広場」(月1回の園庭開放日)、「あそぼう会」(年に5回)を企画・実行し、地域の子どもたちに園で遊ぶ機会を提供するとともに、親子のふれあい遊びを取り入れたり、保護者からの栄養相談・育児相談にも応じている。
3	タイトル	障害児保育に関する取り組み
	内容	平成3年度から障害児保育指定園になっており、定員の別枠で障害児を受け入れている。障害児に対しては、関係機関との連携のもと、きめ細かな個別支援を行っている。また、子どもたちが、いろいろな友達の存在を知り、みんなが仲間だと感じて育ちあうことを願って保育している。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	マニュアル類の整備
	内容	本園においては、区で作成されたマニュアル類は整備・活用されているが、園独自のマニュアルは、まだ、不十分などところがある。今後、職員間の情報共有を進め、サービスの充実、質的向上を図っていくために、マニュアル類の整備を進めていくことが必要だと思われる。
2	タイトル	保護者との日常的なコミュニケーション
	内容	職員は、登・降園時の保護者との会話や、日々の連絡帳やホワイトボードの活用により、保護者に対し、園での子どもの様子を積極的に伝えようとしている。しかし、今回の利用者調査の結果を見ると、「お迎え時の会話」の満足度がやや低かったり、園として「散歩等の戸外遊び」に力を注いでいるにもかかわらず、その点が十分に保護者に伝わっていないところが見られた。今後は、日々の保育内容を保護者に丁寧伝え、より緊密なコミュニケーションを図っていくことを期待したい。
3	タイトル	職員体制の活性化
	内容	保育園を取り巻く環境が厳しさを増している今日、職員には、現実の状況を理解した上での前向きな姿勢が要求されている。本園においても、職員は全員何らかのプロジェクトに参加し、自覚的に園運営に携わっている。しかし、今回の職員による自己評価を見ると、運営管理者のリーダーシップや職員の意識については、まだ不十分などところも見受けられる。今後、職員会議のやり方を工夫するなどして、職員間の意見交換が活発になるようにし、課題に対し全職員が一丸となって立ち向かっていく体制を作っていくことが望まれる。

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>区作成のホームページの中で、区立の全保育園を紹介している。また、保育園のしおり(区で作成)も区の機関や園で必要な方には配布している。園独自のパンフレット(「久我山東保育園のしおり」)も作成しており、見学者に配布している。このパンフレットは、イラストも多く、わかりやすいものである。</p>		
<p>利用希望者の見学については、できる限り希望の日時で受け入れている。主に、園長・主査が対応しているが、園全体で対応できるよう、職員間に周知できている。また、見学の際には、育児相談等を積極的に行うようにしている。</p>		
<p>園の行事ごとに地域にポスターを貼ったり、チラシを作成して配布するなど、参加、見学を呼びかける広報活動を行っている。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園内定者には事前に必要書類を渡し、面接時に記入済みの書類を持ってきてもらうようにし、面接を効率良く円滑に行えるようにしている。面接は、担当保育士と園長が役割を分担して行い、同じ日に健康診断も実施している。面接終了後、持ち物については、現物見本を実際に見せるなどして、わかり易い説明を行うよう工夫している。</p>		
<p>入園説明会では、保育園のしおり(区立保育園共通のもの・園独自のもの)の内容(園の保育方針、防災、持ち物、行事等)を詳しく説明し、質疑応答も行っている。</p>		
<p>入園当初は、保護者の就労状況に配慮したうえで、新しい環境に対する子どもの不安を解消するため、一对一の対応など、一人ひとりに合わせた支援を行っている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>子どもの日常生活(食事、排泄、着脱等)に関する職員の対応については、必要に応じて職員会議や、担当者間で話し合いをし、会議録を作っている。そして、それをまとめてマニュアルにしていこう、準備を進めている。</p>		
<p>各年齢の指導計画を作成する際には、全職員が月1回参加して検討を行っている。年間指導計画は半期に一度反省し、次期の指導に活かしている。指導計画で重要な部分(クラス目標、発達段階、行事など)は、保護者会で説明し、保護者との相互理解を求めている。</p>		
<p>職員は、子どもや保護者に対する対応事例につき、会議等で情報交換を行っている。また、研修等に参加し、報告を行い、職員全体で、標準的サービス水準の向上をめざしている。</p>		

4 個別対応の重視	4
<p>子どもや保護者に関する個別情報については、ファイル化された個人別の児童票や健康調査書に記録されている。児童票には、子どもの発達に関する経過記録のほか、保護者との面談内容なども記入されており、個別対応に関する基礎資料として日々の保育に活かしている。</p>	
<p>乳児・障害児については個別の指導計画を作成しており、一人ひとりの状況や指導方法について、全体の会議で確認・周知している。幼児クラスは全員の個別指導計画は作成されていないが、必要に応じて、指導計画の中に個別配慮事項を盛り込み、会議の中で話し合いが持たれている。障害児については、関係機関との連携を図り、専門家からの助言も受けて一人ひとりの発達を援助している。</p>	
<p>申し送りのための書式が、事務所用、当番用、クラス用等、それぞれに作成されており、日々の重要な申し送り事項については、職員間で共有化されている。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>プライバシーの保護等人権の擁護のために、公務員としての守秘義務等について区で作成された文書があり、職員は研修等で徹底されている。また、非常勤職員・実習生・ボランティア等に対しては、文書化したものを渡して、守秘義務を徹底している。</p>	
<p>子どもや保護者に対して言動に常に気をつけるよう、職員同士でもお互いに指導し合い、不適切な対応の改善がいち早く行われるように努めている。</p>	
7 安全管理	4
<p>食中毒、感染症を念頭に置いた衛生管理対策に関しては、区で作成したマニュアルが整備されており、それに従った予防措置がとられている。また、子どもの怪我の防止や応急処置などについて、看護師が講習を行い、職員の認識を深めている。</p>	
<p>外部からの侵入を意識した防犯対策として、通用門の施錠(10時から16時)、防犯カメラの設置、不審者を想定した訓練の実施、さすまたや防犯スプレーの配備などが行われている。また、児童通用門、公園との木戸については、今年度中に取替工事が行われる予定になっている。そして、このような取り組みを保護者に対して説明し、不安感を少しでも減らしていくように努めている。</p>	
<p>火災・地震等を想定した防災対策についても、マニュアルが整備されている。避難訓練は、年間消防計画に基づき、毎月1回行われ、その反省に基づき、翌年度の計画を立てている。また、災害発生時の引渡し確認のための「園児引渡しカード」ができています。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
	苦情の窓口については、保護者会や園だより等で説明し、利用を促している。苦情があったときには、職員全体で認識を一致させるよう話し合い、事後の対応に活かすようにしている。	
	個々の苦情に対する対応のプロセスについては、記録されており、情報の共有化がめざされている。また、全体に関わる苦情については、対応を園だよりに掲載している。	
9	地域との交流・連携	4
	「夏まつり」、「それ！1.2.3」(運動会)、「親子でワイワイあそぼうDAY」といった地域の人に参加できる行事を通して、子どもたちは地域の人たちと交流することができる。今後は、町内会との連携を深めていきたいと考えている。	
	ボランティア、中学生の体験学習の受け入れ、実習生の受け入れを積極的に行っている。体験学習や実習生に関しては、事前教育をしっかりと行ったうえで来てもらっている。	
	地域で子育てをしている保護者の支援策として、「ふれあい保育」(半日の体験保育)、「あそぼう会」、「なかよし広場」(園庭開放)などを実施している。今後は、散歩などで園外に出たときにも何らかの子育て支援を行っていききたいと考えている。	

## 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を行なっている	4
各保育室は、人数に対してやや狭く感じられるものの、どこも保育士の工夫が見られる手作り遊具が豊富に用意されている。また、子どもたちが遊びに集中できるよう、遊びのコーナー作りにも工夫が見られる。		
ごみの分別・リサイクルや交通安全等について、関係諸機関の協力を得て、子どもたちが社会的なルールを身に付けることができるように支援している。		
外国籍の方で、日本語が読めない方にも理解できるように園だよりを英語版で作成したり、地域ボランティアの方に通訳をお願いするなどして保護者の不安を少しでも解消できるように努力している。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
給食は、毎月管理栄養士が栄養を考えながら、区の統一メニューの献立を立てている。メニューには、材料が詳しく書かれていたり、人気メニューのレシピなどが載せてあり、保護者の方にも好評である。		
アレルギー食にも家庭との十分な話し合いの中で対応し、間違いのないように識別トレー、名前が入ったメダルなどでわかるようにしている。また、見た目もできるだけ同じに見えるように工夫している。体調がすぐれない子どもに対しては、できる範囲で個別配慮を行い、対応している。		
残さいは把握して、量、盛りつけ、味等を調節している。また、七夕や雛祭りなどの行事に合わせて会食を行い、普段と違う雰囲気の中で楽しく食べる工夫をしている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
毎朝の子どもの健康状態は、電話連絡や受け入れ時にチェックし、乳児クラスはノートに記入、園全体でも日誌に記録して、全職員が把握できるようになっている。		
園内での与薬については、法令上の制約に服しているが、園医会との協議の上で区が作成したマニュアルに従い、与薬申込書、与薬確認書を使用して、保護者の理解・協力のもとに実施されている。		
幼児クラスについては、看護師による健康保健指導を月に1回行っている。また、看護師は月に1回保健だよりを作成し、保護者にタイムリーな保健情報を提供している。		



4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
子どもたちの楽しみであり、成長の喜びを体験できる「それ！1.2.3(運動会)」、「親子でワイワイあそぼうDAY」、「卒園を祝う会」、「遠足」、「お楽しみ会」については、プロジェクトが生まれ、企画・実施されている。担当職員以外であっても、全職員で行事に取り組む姿勢がある。		
園庭は広く、樹木や草花も多い。子どもたちは、藤棚のつるでリースを作ったり、園庭で焼き芋を楽しんだりすることができる。		
お散歩保育も積極的に行われているが、保護者への連絡の中に細かく伝えきれていない部分があり、利用者調査の結果とは多少のズレがあった。ホワイトボードなどを十分に活用し、積極的に保護者に情報を発信していくことが必要だと思われる。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
いつでも保育参加、保育参観は可能であり、その旨を保護者にも知らせている。また、年に2回保護者会を開くほか、個人面談を必要に応じて実施し、保護者との情報交換・意見交換を行っている。		
園だよりは月に1回、クラスだよりは随時必要に応じて発行し、園やクラスでの子どもの様子や友だちとの関わり、行事等をイラスト入りで家庭に伝えている。また、おたよりには保護者の原稿も載せ、参加の場を作っている。		
0・1・2歳児クラスは、連絡帳にて日々様子を家庭と保育園の間で情報交換している。3歳児以上のクラスで連絡帳を希望する保護者には個別に対応している。連絡帳以外にも、朝夕の送迎時にコミュニケーションが取れるように努力している。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
区が作成した虐待に関するマニュアルがあり、気にかかる子どもについては関係機関と連絡をとって対応している。職員全体としては認識に個人差があるので、研修等に積極的に参加し、認識を一致させるように努めている。		
着替えや検診・身体測定の時に注意するなど、虐待の兆候の早期発見に努めている。また、日常的に保護者との関係作りをして、相談しやすい雰囲気を作るよう、職員間で努力している。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	平成3年度から障害児保育指定園になっており、障害児を定員の別枠で受け入れている。「ともに育つために」をモットーに、子どもたちが、いろいろな友だちの存在を知り、仲間として育ちあうことを願って保育を行っている。	
	特別保育としては、緊急一時保育を受け入れている。また、これまで利用者からの希望が多かった延長保育が、スポットの延長も含め、平成17年度から開始されることになり、保護者の就労サポートの面で前進が期待されている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	子どもをよく理解し、個性を大切に成長に合わせた保育をおこなっている
	内容	「毎日子どもを温かく迎えること・子どもをよく理解しようと努めていること・子どもの良いところや個性を認めていること・園の生活が子どもの成長に合っていること」といった項目について9割以上の利用者が評価している。保育園において基本であるとともに、もっとも大切なことを確実にできている園だといえる。
2	タイトル	全体に子どもが落ち着いた雰囲気の中で遊ぶことのできる環境設定
	内容	子どもの目線で落ち着いた空間の中で生活ができるように、保育室のコーナー作りがなされている。各コーナーには発達段階に応じた手作り玩具などが用意されており、子どもが自主的に選択して遊べる環境設定がなされている。落ち着いた園の中では決して大きな声をださなくとも、子どもと会話し、その時々思いや気持ちに触れることができる。
3	タイトル	園の保育の様子を伝え、保護者との信頼関係を築く取り組み
	内容	子どもたちが、自主性をもって園の生活を満喫し、楽しんでいる様子を、連絡帳や園のたよりなどで細やかに伝えている。「日々のたよりなどで日々の子どもの様子や気持ちを知ることができる」と9割の利用者が評価している。これらの特別なことでない毎日の取り組みが信頼関係を生み、園と保護者との連携を深めている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	職員の資質を生かし、組織目標を達成していく取り組み
	内容	経験が豊富で能力の高い保育士が多く、保育の質を非常に高く保っている。しかし、それぞれの考え方の下で日々の保育に携わること終始しがちである。組織全体の目指す方向性や課題について、自らの問題意識を高めて検討し、課題に対する主体的な関わりを求めたい。
2	タイトル	全職員間での情報の共有化と言動の質を高める取り組み
	内容	パートやアルバイトを含め、すべての園の職員の対応能力や言動の質が園の評価とされる。申し送りや情報共有の仕組みを改善し、また運営理念や指導方針について重ねて周知する。職員の意識を高めて全体のばらつきをなくしていきたい。
3	タイトル	保護者の意見や要望に対する取り組みの強化
	内容	保護者へ向けての情報発信の強化に加え、保護者からの意見や要望が日常的に得られるような交流の場の設定なども検討したい。また個々の要望があった場合に、その対応の経過について保護者全体に伝えていくことが望ましいと考えられる。伝えれば応えが返ってくるという互いの信頼によって行き違いをなくし、子どもたちのための園の運営に適切な協力関係を築いていきたい。

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>区で統一された複数園のホームページがあり、当園では独自のパンフレット・チラシを作成している。「ともだち広場」を通して多くの人にパンフレット・チラシを渡し、園のサービス情報を提供している。</p>		
<p>園への問い合わせや見学・説明に関しては主に園長・主査が行い、いつでも受け入れる柔軟な対応が出来ている。見学者には園の様子を具体的に分かってもらうため、園内の設備や保育室を実際に見てもらいながら案内している。</p>		
<p>将来の利用者には当園の良いところを知ってもらうため、また現在通園中の保護者の方にはさらに情報提供を進めていきたいと考えている。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>入園が決定した時は、まず必ず保護者との面接を実施している。面談では入園に伴う重要事項の説明をするともに、子どもの家庭での様子を聞き、その生活リズムなどをしっかり把握する。面接後は担当・関係職員間で話し合いを行い、情報の共有をしている。</p>		
<p>入園当初は子どもが比較的不安定であるため、時間に余裕のある保護者には保育参加をしてもらう。園生活について体験的に知ってもらうと同時に、子どもがスムーズに園生活に適應できるよう保護者への協力を働きかけている。</p>		
<p>面接時に延長保育の希望の有無を聞き、希望する方にはその詳しい説明を行う。また、アレルギーについても必ず確認し、栄養士・担当保育士・看護師との話し合いの場を設けてその後の対応を適切に行えるよう配慮している。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	4
<p>日常行う保育サービスに関する手引書・基本マニュアルが整備されており、その内容や運用方法については全職員に共通理解が行き渡るよう徹底している。主要マニュアルは各クラスに配備されており、職員がいつでも参照できるようになっている。なお、保育士の異動が多いので年度始めには新たに確認しあっている。</p>		
<p>年・期・月・週の指導計画は職員間で話し合いながら作成しているため、その運用は共通認識をもって行われている。個々のテーマについては、その都度会議などで課題を出し合い、保育サービス実行の具体的検討を行っている。</p>		
<p>保育サービス向上に向け定期的に研修を行い、その研修記録も保管されている。日常的には、一日一回は園長・主査が保育中のクラスに入り、現場の状況を見て保育士の指導や、各種のアドバイスをしている。</p>		

4	個別対応の重視	4
<p>入園時の事情・要望の記録以降、子どもに関する個別情報は児童票などに継続的に記録し、個人別のファイルとして管理している。これにより園内での情報の一元化が行われているため、クラス担当はもちろん関係職員も活用しやすくなっている。</p>		
<p>個別指導計画は0～2歳時について作成されている。また、全クラスに連絡帳があり、これを個別指導にも役立てている。なお、連絡帳・ホワイトボード・クラス便りを通して、子どもの日々の状況は保護者に報告する仕組みとなっている。個別指導の課題としては、保護者の希望を取り入れていくこと、サービス内容と実施状況を保護者に説明すること、などがある。</p>		
<p>子どもの情報に関する各種申し送りとして「朝夕ノート」、「個別ノート」があり、これらは常に事務室に置かれており、朝夕保育の引き継ぎで職員間の伝達漏れがないように努めている。</p>		
6	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>プライバシーの保護、人権の尊重などのため、公務員として公平性を守り守秘義務を遵守することについては、職業倫理として徹底されている。これらの点に関しては、区が統一的に作成した文書があり、園に常置している。</p>		
<p>日ごろから職員同士でも言葉遣いについて留意し合い、保護者や園児に関する不適切な対応の改善が行われるように努めている。</p>		
<p>とりわけプライバシー保護に関しては、園児とその保護者の個人情報の管理を徹底するよう注意している。写真などを含め、個人情報を外部に出す場合などは、必ず事前に保護者の同意を得ることにしている。</p>		
7	安全管理	3
<p>食中毒・感染症・けがについてはマニュアルがあり、いつでも職員が見られるよう管理されている。また、看護師が常駐しているため、緊急の対応もできる体制である。月に一回「保健だより」を発行し、保護者に情報を提供するとともに万一感染症などが発生した場合は掲示板で知らせている。</p>		
<p>火災、地震などの防災対策については、年間計画に基づいて避難訓練を行っている。また、学校や地域商店街などの地域との連携も取れている。</p>		
<p>外部からの侵入に対する対策については防犯訓練を実施し、管理を強化するよう努めている。防犯という観点から、開園から閉園までの出入口の扉については、施錠を徹底することにしている。</p>		

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
	<p>要望や苦情の受け付けや対応に関しては、マニュアルを作成してある。マニュアルの運用では職員間で認識を共有し、個別の案件を検討するなかで対応のバラつきがないように努めている。</p>	
	<p>特に苦情に関しては、必要に応じてではあるが、職員全員の問題として取り上げることが多い。そのプロセスは、苦情があった際は文書にして経過などを書きとめ、苦情記録とし、その解決のための会議を行い、全職員で話し合って対処している、というものである。</p>	
	<p>子ども同士のトラブルの対処法としては、保育士が日ごろからクラスで様子をみながら対応している。トラブルとなった場合は、当事者の子どもに対して一対一の保育をするといった対応を取ることにしている。</p>	
9	地域との交流・連携	3
	<p>地域交流の一環として「ともだち広場」を開催している。開催日には、園内見学・身体測定・育児相談などを行っている。近隣の地域からの参加者が多く、とても好評であるため、今後とも継続拡充していきたいと考えている。</p>	
	<p>年間を通じて、保育補助を中心にボランティアや実習生・研修生を受け入れる体制が整っている。今後も、小中学生の体験学習の場として活用されるよう、積極的に働きかけていく方針である。</p>	
	<p>地域交流の実例として、5才児においては、隣接の敬老館へ行き、高齢者の方との交流を深めている。</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を行なっている	4
	園全体として落ち着いた雰囲気の中で保育できるよう、保育室のコーナー作りをし、子どもの発達にあった手作り玩具などを取り入れ、環境設定に工夫を施している。このことにより、子どもの自主性・自発性の発達を促す支援と考えている。	
	お散歩マップを活用し、戸外で遊ぶ機会を多く持ち、体力作りに励んでいる。また、様々な表現活動が出来るようホールでリズムを行なったりしている。また、保育の中で生活習慣や社会性を身につけることを促している。	
	異年齢児との交流を大切に、一緒にお散歩に行くなど、かかわりを多く持つようにしている。職員も異年齢保育についての勉強会にも参加している。異年齢の交流を通じ、心を育てることを意図している。	
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
	喫食、残さい調査は毎回調理師が行い、職員も把握している。月一回献立反省会も行い、メニュー改善に役立てている。区内共通メニューだが、行事食には利用者の希望を取り入れ、子ども達の好きなメニューを考えて実行している。	
	アレルギー対応については、献立メニューを確認しながら毎月保護者と担任、調理士、看護師とで十分に話し合いを進めている。アレルギーの子の分は、違うトレイにのせ分かりやすく区別している。	
	園庭で野菜を栽培しているが、その中から子ども達で収穫したものを調理して出すことによって、自然や食事への興味を持ち野菜を身近なものに感じさせるという工夫をしている。	
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
	与薬の仕組みは確立している。区で統一している「与薬確認書」があり、保護者、担任、看護師とが確認した上で与薬を行うことになっている。	
	毎日定期的に看護師が子どもの健康状態をチェックし、園児全員の状況を把握している。園内でケガの処置をするときや、万が一病院へ行くときは、園長および看護師の指示のもとで行い、必ず親へ連絡する体制がとられている。	
	口腔ケアとしては、6月に歯科衛生士、看護師の指示のもとで、4・5才児についての歯みがき指導を行っている。	

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
園児が園生活を快適に過ごすための方法の一つとして、園庭で野菜を栽培し草花を育てることを役立てている。子ども達自身が植物を育てる楽しさを味わうことができ、食への利用も含めて、季節を身近に感じることができる。		
園舎の廊下の環境設定を園長が率先垂範で行っている。環境チームのプロジェクトでも取り組み、いつでも清潔感を保つことができている。子ども達が安心して過ごせるよう、子どもの好きなものをそそえたり季節によって楽しみを変えていくなど、様々な工夫をしている。		
保育園生活が楽しめるよう、父母会の協力による人形劇の上演、ピエロの演出や、冬のパーティーなど様々な催しを企画実行している。このような行事を取り入れることで、園全体の楽しい雰囲気を作り出している。一人ひとりの誕生日に他クラスからお祝いを受けることも好評である。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
全園児に「連絡帳」があり、「ホワイトボード」でも日々の様子や連絡事項を保護者の方に伝えている。定期的なお知らせとしては、月一回の「園だより」、「クラスだより」を発行している。「連絡帳」は家庭との個別の連携手段としても大いに効果を発揮している。		
保護者会は年2～3回行われている。開催については保護者の就労形態などを理解し、要望に応じて日時を設定を行いながら進めている。また、園行事の参加率は高く、保護者の園に対する関心が高いことがうかがえる。		
保護者参観、保育参観はいつでも受け入れ可能であり、日常から園をオープンにしている。できるだけ保育や子どもの様子を知ってもらい働きかけをしている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
子どもの様子を常に把握し、虐待の兆候があればそれを早期に発見するなど、虐待防止の努力を怠らないようにしている。また、職員も研修に参加し、虐待のケーススタディや対処方法の習得についての理解を深めている。		
他の施設との関係では、児童相談所や保健所との連携もとれていて、情報伝達や相談などの体制も整っている。対処マニュアルも園に置いてあり、職員は内容把握できている。		
「気になる園児」に関しては、担当および関係職員と保護者とが継続的に相談できるようになっている。しかし、虐待にしても育児困難にしても、精神面に関する深い問題となると専門家の領域まで行くため、園としては限界がある。他の施設との連携を含め今後の体制作り委ねられていると思われる。		



7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	<p>現在、園で実施している特別保育は「延長保育」、「障害児保育」がある。「病後児保育」、「一時保育」を受け入れる体制は区によって整備されつつある。</p>	
	<p>延長保育については、利用の実績が多数であり、保護者のニーズが高いことがうかがえる。そのため、区としては延長保育の定員枠を拡大しようと考えている。</p>	
	<p>親のニーズや生活環境の状況を考え、例えば発熱した場合も子どもの様子を見ながら保育している。園では看護師が付き添い、何かあったらすぐに親へ連絡できる体制が整えて対応している。</p>	

特に良いと思う点		
1	タイトル	立地と職員の特性を活かした保育活動の充実
	内容	緑豊かな公園に隣接するなど立地に恵まれている。その上、保護者にとって交通の利便性もよい場所にある。その中で、看護師による健康管理・衛生管理の徹底、男性保育士によるダイナミックな遊びの提供など、それぞれに特性をもった職員による充実した保育活動を展開している。
2	タイトル	保護者とのコミュニケーションを図るための取り組み
	内容	保護者との雑談から声を拾う「おしゃべりタイム」、園独自の利用者アンケートの実施、「防災ミニ通信」、延長保育の様子を伝えるお便り「またあした」など、保護者からの意見や要望を吸い上げ、また園の情報を発信する様々な独自の取り組みがある。
3	タイトル	地域の子育て支援と地域活動の取り組み
	内容	地域の親子を対象とした、毎月の身体測定や育児相談では保育士職員と看護師が丁寧に対応し、継続的な記録と専門性を生かしたアドバイスを行っている。その他、地域の商店街や近隣住民との関係もよく、地域に根付いた保育園として交流を深めている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者からの意見に対して、園の取り組みを開示し、協力関係を築いていく
	内容	保護者への情報提供について工夫し、「おしゃべりタイム」など意見や要望をくみ取る働きかけも進めているが、十分な連携を築くまでにはいたっていない。例えば、普段の会話や連絡ノートに記入される細かい意向なども含めデータベース化し、園で共有する。そして、園としての取り組みを全利用者につねに発信していく中で、信頼感に基づいた協力関係を築きたい。
2	タイトル	園の運営方針を明確にし、職員の意識と目指す方向を統一化する
	内容	園長・主査が職員に求めている意識の高さと職員の理解の間に若干の意識の差が見受けられる。園としてのビジョン・方針、それにどう取り組んでいくかを明確にし、わかりやすく文書化して周知徹底を図る必要がある。目指すものを明確にし、全職員で率直に意見を出し合う中で、組織としての意思統一を確立したい。
3	タイトル	園独自のマニュアルの充実
	内容	標準的な運営マニュアルはあるが、今後はさらに園独自に保育サービスの安心と付加価値を高めるマニュアルの充実に取り組みたい。危険防止のための点検リストの充実や危険を感じた「ヒヤリハット集」のまとめ、また接遇や保護者対応の有り方について、保育士の言動の質を高めるための「NG(言ってはいけない)用語集」などの作成と周知を通してさらに園の評価が高まるものと考えられる。

### 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
	杉並区で作成したホームページができており、区内のすべての保育園が紹介されている。また、園独自のパンフレットも作成されており、園の概要がわかるようになっている。	
	地域の方々に園のことを知ってもらえるように、地域ネットワークニュース等に園に関する記事を載せ、情報提供を行なうといったこともなされている。	
	園への見学、説明は見学希望者の都合(時間)にできるだけ沿うように、また、予約のない飛び込みの来園者にも随時対応するなど、柔軟に対応している。対応には主に園長・主査が応じている。	
2	サービス開始時の対応	4
	入園が決定した家庭には、健康診断の案内や面接日程等の必要書類を持参し、家庭訪問し説明している。これによって、保育サービス内容についての理解を促している。	
	保護者の仕事の状況を把握し、子どもが園により早く慣れるように配慮した取り組みとして、入園説明会の実施中は子どもを保育士が預かるなどの工夫をしている。	
	食事面への配慮は、子どもに安心感を与える大切なことだと考えている。そのため0才児については、入園当初に保護者に給食の形態を確認させてもらいながら食べさせてもらうことで家庭での食事の様子を把握する機会としている。	
3	標準的サービス水準の確保	4
	保育に関する手引書、マニュアルなどは区で作成されたもの、園独自で作成されたものが整備されている。手引書は職員室で管理され、職員がいつでも活用出来るようになっている。	
	保育計画は0才～5才まで作成されており、この計画は保護者会で保護者に説明している。資料として一部は配布してきたが、理解は十分でなかったと感じている。今後は、保護者に十分周知していくように工夫したいと考えている。	
	研修実績表を作成し、年間を通して職員が平等に研修を受講出来るようになっている。研修後は会議などの場で報告(文書・口頭)を行ない、全職員に対する情報共有に努めている。	

4 個別対応の重視	3
<p>子どもの入園後の個別状況に変更が生じた場合には、その都度サービス計画変更のための書面にて変更点を提出し、担任が修正して職員ミーティングでも周知している。</p>	
<p>児童票に園長、主査が定期的に目を通すことにより、子どもの個々の状況を把握するだけでなく、医師による診断記録などの記入漏れなどが無いようチェックを行ない、指導している。</p>	
<p>日常の保育に関する申し送りのための書式としては、内容に応じて連絡メモ(大・小)を使い分けている。また、子どもに必要な情報を共有するしくみとして、連絡帳を乳児には全員、幼児には必要に応じて作成している。さらに、0歳児には視診表、0・1歳児には午睡チェック表等を用いている。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>個人情報関連の文書は事務所に保管しており、管理を徹底している。保存期間が過ぎた文書の処理には、シュレッダー処理を施し専用の回収業者に依頼するなど、外部へ情報が漏れないように徹底している。</p>	
<p>プライバシーの保護や個人の尊厳の尊重にたいしては、職員は公務員の服務規程に従って対応している。また、クラスリーダーが手本となって言動に関するアドバイスなどをし、後輩職員の指導にあたっている。</p>	
7 安全管理	4
<p>食中毒、感染症への対応については区のマニュアルがしっかりできている。また、医療マップがあり、保護者から最寄の医療機関などを尋ねられた時には速やかに対応ができるしくみになっている。</p>	
<p>子どもの事故を防ぐためのシステムとして、環境プロジェクトがあり、事例を会議にて報告することにより再発防止につながっている。防犯への取り組みとして年度計画での防犯訓練の実施し、また警察との連携により幼児向けにビデオやお話し等を通じて教育する場を設けている。さらに、保護者には名札をつけてもらうように呼びかけており、部外者との識別を図る工夫をしている。</p>	
<p>火災・地震などの防災対策については、保育課作成のマニュアルが整備されている。年間計画に基づき、屋内外におけるあらゆる場面を想定した避難訓練を毎月実施して、地域との防災応援協定など体制もしっかりとられている。また、チェックリストによる防災用品の管理や避難経路の確認など日常の点検を徹底している。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	4
園で苦情受付機関を知らせるポスターを掲示し、保護者にPRしている。保護者が日常的に意見が言えるように、「おしゃべりタイム」を設けており、保護者から積極的に意見を取り入れようとしている。現在のところ参加者が少ないので、保護者の見えない部分でのニーズの把握の方法について検討している。		
子ども同士のトラブルの対処については、職員会議録に記録している。今後は再発防止のために役立てるものを作成していきたいとしている。		
要望・苦情申し出の検討経緯の流れについては、区作成のものがある。苦情対応は主に園長が行なっているが、個々の問題としてではなく園全体のものとしてとらえ、適宜会議等にて報告している。		
9	地域との交流・連携	4
地域の方々を対象とした取り組みとして、主査、園長が講演を行ったりしている。また、毎年七夕の時期には阿佐谷パールセンターに子どもたちの作品を展示していて、地域の商店街の方々と同様顔なじみになっている。それをきっかけとして、夏祭りや運動会への地元の方の参加も多い。		
ボランティア、実習生の受け入れの担当は、園長・主査が行っており、受け入れは積極的に行っている。また、中学生の体験学習も受け入れている。地域との交流が深まった結果、地域のボランティアによる手品やジャズコンサートなどの機会が生まれ、子どもたちは交流を楽しんでいる。		
地域への子育て支援の一環として、月1回の身体測定、育児相談をしている。保育士および看護師が丁寧に応対し、専門性を活かしたアドバイスを行っており好評である。		

## 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を行なっている	3
<p>入園から就学前までの子どもの発達を考慮した計画があることにより、子どもにとって無理のない支援ができています。クラスを行き来することで、自然な異年齢交流ができる環境のよさがある。また、挨拶を中心に社会的なルールを身につける働きかけを行っている。</p>		
<p>子どもの発達を促すための支援については、朝、夕、延長時間帯の全てに関わるので、全職員が連携して対応を考えていることにより、個々の成長を大切にした保育が行われている。</p>		
<p>表現活動の発表の場として、発表会、運動会、おたのしみ会などがある。日頃の子どもの成長の成果を保護者に見ていただくことにより、園生活の楽しさを園と保護者とで共有している。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
<p>月に2回転する区の献立メニューの1クールが終了した時点で献立反省会が行なわれており、調理の工夫を検討している。その結果として、子どもにとって楽しい給食になっている。残さい調査の結果の記録や食事指導の改善に結びつける取り組みを強化したいと考えている。</p>		
<p>アレルギーの子どもに対しては、細心の注意を払っている。食事の打合せには園長、主査、看護師、調理師、保育士が必要に応じて入り、詳しく調整している。保育室内にはアレルギー確認表や緊急時の対応まで完全にマニュアルを用意していて、万々に備えた体制もできている。</p>		
<p>毎週末に、0才児担任、看護師、調理士で個々の離乳食の状況についての打合せが行なわれていることにより、個々の成長に合った食事を提供できている。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
<p>看護師が年間の保健計画を立て、子どもたちに健康に関する知識を身につけてもらうように健康教育の指導している。このことにより、子ども自身が健康な生活を送ることの大切さ知ることが出来ている。プール開始前には、幼児クラスを対象に眼科・耳鼻科健診を行い健康管理を徹底している。</p>		
<p>年一回の歯科検診に虫歯予防集会、看護師による歯磨き指導などにより口腔ケアを進めている。具体的には、0, 1, 2歳は毎食後に麦茶を飲む、3歳児はうがい、4, 5歳児は歯磨きを行っている。</p>		
<p>乳児に対しては、健康記録があることにより(時間を決め体温、視診、触診)定期的な健康チェックが行われている。体調の変化に早目に気づくことができ、看護師がいるので、子どもの体調に変化があった場合はすぐに対応することができる。</p>		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
誕生会、お楽しみ集会(4回)、七夕集会、年末おたのしみ会その他の屋内行事、また子どもの日集会、プラネタリウム見学、芋ほりなどの屋外行事も充実していて、楽しく思い出に残る園生活が用意されている。ただし、行事の企画・立案のマンネリ化を防ぐために保育士の技量と知見を広める必要があると考えている。		
近隣のボランティアの方々との交流が充実していて、音楽の会、お話の会、折り紙教室、草笛、マジックショー、人形劇の実施などで子どもたちが楽しめる機会を提供してもらっている。		
子どもたちにとって快適で充実した保育環境を築くために、環境プロジェクトを発足し、屋内外の環境整備や遊具の点検等を行っている。プランターでの野菜づくりなど、園で緑を楽しめる環境がある。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
園だより、クラス便り、延長保育だより、防災便り、保健便り、献立便り等を配布し、園の情報はできるだけ発信している。園での生活を紹介するシステムはできているが、保護者に十分に伝わっているかという点ではさらに改善の必要があると考えている。		
保護者会は前期、後期終了毎に資料をまとめ検討している。前期の保護者会終了に実施する保護者向けアンケートの反省をもとに、改善内容を後期の保護者会に反映させている。これにより、保護者会が充実して情報交換や交流が促進されている。		
保護者の意見や悩みを聞くための働きかけとして「おしゃべりタイム」を実施している。現在は利用者が少ないとのことであったが、実施時間の工夫や内容の充実によって有効な情報交換の場として定着させていきたいと考えている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
区のマニュアルを職員に周知し意識を高めている。園内の気になるケースについては保育課、保健相談所等と連携をとって状況を注視している。必要な場合には、すみやかに対応できる体制をとっている。		
気になる子どものケースがあれば、すぐに職員が園長へ報告する。園長はミーティング等でプライバシーの保護のための守秘義務を確認した上で、園全体での対応に配慮するように指示をしている。		
マニュアルもでき、今後は会議の場での共有や、チェックリストでの確認、園内研修などを通じてより職員の理解を高めていこうとしている。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	<p>児童福祉施設として期待される役割を果たすために、朝・夕、延長保育を受け入れている。また、障害児も積極的に受け入れている。</p>	
	<p>配慮が必要な児童に対する保育に関しては、保健センターや発達センターなど専門機関との連携体制をとり、その子どもにとってよい保育を旨としている。</p>	
	<p>個々の発達に応じて保護者の了承を得た上で、担任保育士は医療機関、専門指導機関等に保護者と同伴するといったこともなされている。母子と共に子どもの成長を共感することができている。</p>	



特に良いと思う点		
1	タイトル	恵まれた環境を活かした子どもの発達を促すための支援
	内容	本園は、陽あたりもよく、緑が多く、園庭や園舎も広く、また周囲の自然環境にも恵まれ、子どもたちがのびのび遊べる環境である。遊具も園の手づくりの遊具を用いるなど工夫され、子どもたちが自主的・自発的に遊ぶ気持ちを大切に活動に取り組んでいる。また、ままごとコーナー、絵本コーナーなどのコーナーづくりに向けた環境整備に全職員で協力し、力を注いでいる。
2	タイトル	保護者との様々なコミュニケーション手段を通じた信頼関係づくり
	内容	保護者とのコミュニケーションを大切にすることを心がけ、日々の会話、連絡帳、園だより、クラスだより、クラス掲示板の活用等、様々な手段を用いて子どもや園の活動の様子を伝え、保育に対する理解を深めてもらうように取り組んでいる。また、保護者からの要望・苦情等を収集するために、園に「ホットメール箱」を設置し、保護者からの意見等を直接聞き出せるような取り組みが行われている。今年度は2件の要望等があり、改善をした実績もある。
3	タイトル	意欲的な職員集団の形成
	内容	職員の年齢構成のバランスがよく、若手・中堅・ベテラン職員が相互に刺激を与えている。経験年数の違いを超えて、職員が率直に意見交換できる職場になっており、また、研修への参加も積極的である。職員各自が個性や特技を活かして、保育活動を充実させている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	地域との交流・連携のさらなる充実
	内容	園では月1回、園庭開放を実施しており、地域の親子との交流を図っている。地域からの開催の要望も多いので、来年度は園庭開放の回数を増やす予定である。今後は、積極的に在園児以外の地域の親子を含めて気軽に訪問してもらえるような、地域の子育て支援の場として活動範囲を広げていくことが期待される。また、隣接の敬老会館や児童館など、周辺施設との交流をさらに深めていくことが望ましい。
2	タイトル	園内の環境整備
	内容	本園は、緑が多く園庭や園舎も広く、また周囲の自然環境にも恵まれている。ただ、園舎は築後31年経過しており、汚れが目立つようになってきているので、今後はできる限り環境の整備にも配慮していく必要があると思われる。園として環境の維持・管理に向けて職員一人ひとりがしっかり認識して取り組み、子どもの健康面・安全面の確保とともに防犯面での環境整備の工夫にも期待したい。
3	タイトル	全職員が保育に関する共通理解を深め、より質の高い保育の実施に向けた取り組み
	内容	園の職員の勤務はローテーション勤務体制であることもあって、日々の保育について、職員全員で時間をとって話し合う機会がなかなかとれないのが現状である。今後は、会議等の設定や進め方を工夫していくことが望まれる。また、園独自にマニュアルを作成するなど、限られた時間で効果をあげられる話し合い・会議の進め方を検討していくことも有効と思われる。

### 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>杉並区作成の保育園紹介のホームページの中に区立保育園全園が紹介されている。また、園作成のパンフレットも作成されており、年間行事、お散歩コース、手書きの見取り図も加えられ、わかりやすくなっている。今後、より内容を具体的にし、年齢別の遊びなども取り入れていくなど、さらにわかりやすくしていきたいと考えている。</p>		
<p>園の見学希望者については、できる限り保護者の希望の日時で受け入れるように柔軟に対応している。見学者には主に園長、主査が対応を行っている。現在、見学者に対する対応マニュアルは作成はされていないが、対応の仕方については、職員間で常に確認されている。</p>		
<p>園の広報活動としては、区のホームページの他にふれあい保育、園庭開放のお知らせ等を児童館、保健センター・園医、地域センターなどに提示している。地域の子育て支援の場として、いつでも園に気軽に遊びに来てもらえる場所であることを伝えていくように心がけている。</p>		
2	サービス開始時の対応	3
<p>利用者に対しては、入園初日に小グループに分けて、入園のしおりや保育園の概要等をもとに説明を行っており、その場で質問・要望を受けている。この中で、特に家庭で準備してもらう持ち物の説明については、現物を見せながら、誤解のないように行っている。また、園独自に保護者をお願いしたいことについても、保護者にわかりやすいよう文書化してまとめておくことが望ましい。</p>		
<p>利用者との面接のときには、様々な面から相談を受けられるように、また様々な情報を利用者側に提供できるように、保育士・栄養士・看護師も面接に入っている。面接で得た情報は、職員間で共有し、個々の保育に活かすようにしている。</p>		
<p>園の環境に慣れてもらうため、できる限り個別対応に配慮して新しい環境に順応できるよう支援している。保護者のニーズにも柔軟に対応し、入園当初はできる限り、保護者の要求を受け入れながら不安感をなくすように努めている。また、0歳児は担当制をとって個別配慮に力を入れている。これによって子どもが安心し、保護者とも信頼関係を築きやすくしている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>区によって、保育園運営に関してのマニュアルが整備されており、保育の個別対応・食事・排泄・職員の待遇についてである。このマニュアル類は必要に応じて見直しが図られている。このマニュアル類をもとに、職員一人ひとりの共通理解と園の状況に応じてスムーズに業務を進めていくため、園として独自にマニュアルを作成すると有効と思われる。</p>		
<p>保育計画は、各年齢に応じて子どもの成長を促すための基本計画が定められている。各クラス、年齢に応じた指導計画を立案し、年・期・月・週単位で作成されている。月に一度、職員間で確認する日を設けて計画内容を共有している。また、保護者会等で、保育目標等を説明し、運動会や父親懇談会等の大きな行事にはアンケートをとり、保育行事等は保護者の意見をふまえて、保護者が参加しやすいようにしている。</p>		
<p>職員は待遇に関する系統的な区の研修を受けている。また、非常勤職員に対しても、園長から日常業務についての手引書を渡し、必要に応じて指導・助言を行っており、保育サービスの質の確保に努めている。</p>		

4 個別対応の重視	4
<p>個人別ファイルが作成されており、情報は入園児の児童票、指導計画等の定められた書式に記載されファイルされている。これらの内容は全職員が周知し、個別の配慮に活かされている。特に、乳児は日々の記録を取っており、個々の成長、経過も把握しやすいようにしている。</p>	
<p>0～2才児は個別の指導計画が作成されており、きめ細かく対応できるように看護師、調理師も含めた会議の中で検討され、その内容は全職員に周知されている。基本的な生活習慣について保護者の意向を聞き入れながら、子どもの自立への支援を心がけている。</p>	
<p>朝・夕の保育に関する引き継ぎ事項は、定められた申し送り書に記録されており、個別対応が職員間でばらつくことがないようにしている。申し送り書を利用しながら必要なことは保護者に確実に伝えるように、職員間で徹底している。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>プライバシーの保護や守秘義務、個人の尊重を徹底するための規程や文書は区によって定められているので、職員に周知徹底はされている。これらの手引書を基に、職員・パート・アルバイト職員全てに、個人情報に関する守秘義務の徹底をしている。また、書類関係等で破棄するものに関してはすべてシュレッダーにかけて処分している。</p>	
<p>お便りや案内等に子どもの写真などの個人情報を掲載するにあたっては、必ず保護者の了解を得てから行なっている。</p>	
<p>園では、職員の行動規範を定めるような書式は作成されていないが、職員の子どもや保護者に対する言動については、園内で研修を行ったり、園長・主査が個別に指導するなどして対応している。非常勤職員も含め、全職員に周知徹底できるような、わかりやすいマニュアルを作成するとさらに有効かと思われる。</p>	
7 安全管理	3
<p>ケガや事故防止の取り組みとして、区で整備された安全管理マニュアル等を活用している。全職員、消防署の救急救命の訓練を受けケガや事故が発生したときの速やかな対応に備えるとともに、ケガや事故防止に努めている。今後は、防犯マニュアルの作成や防犯訓練の実施を通じて、外部からの侵入への対応などの防犯に関する意識を高めていくことが望まれる。</p>	
<p>区によって食中毒、感染症に関するマニュアルが整備されており、全職員に周知徹底されている。感染症予防策として、看護師により日頃から手洗い・うがいなどを励行している。また、衛生管理については、看護師より職員や非常勤職員も含めて指導があり、汚物処理や消毒の仕方などについて共通理解を図っており、適切に対応している。</p>	
<p>火災・地震における防災・避難訓練を年間計画に取り入れ、毎月実施している。また、災害に関するパンフレットを保護者に配布し、意識を高めてもらっている。さらに、地域で実施している防災訓練にも出来るだけ参加するようにしている。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>年3回実施している保護者会にて、また保護者へのアンケートの実施をしたり、連絡帳のやりとりなどの中で、出来るだけ保護者の要望等を把握するように心がけている。保護者の意見で、園として解決していけるものは、職員会議で話し合い、職員全体で改善にあたっている。</p>		
<p>保護者からの意見を収集するために、園に「ホットメール箱」を設置し、保護者からの要望等を直接聞き出せるような取り組みが行われている。今年度は2件の要望等があり、改善をした実績がある。</p>		
<p>区によって、園に直接苦情・要望を訴えづらい場合に備えて、第三者による苦情調整会議のシステムが確立されている。また、この内容を園内にもポスター掲示し、保護者に知らせている。</p>		
9	地域との交流・連携	3
<p>子どもの活動範囲を広げるため、地域の区民センターで開催される文化祭「子どもフェア」に絵画などの作品を展示するなど、子どもの成長や交流の時期を考慮しながら、地域交流に取り組んでいる。</p>		
<p>ボランティアや中学生の体験実習も積極的に受け入れている。前年度は、ボランティアの延べ参加人数は12人、実習等受入れ人数は2人であった。これらの活動を通じて保育園を知ってもらい、子どもとの関わりや交流を通して、将来の進路・職業等を決める上での参考にもなっている。</p>		
<p>月1回、園庭開放を実施しており、地域の親子との交流を図っている。これは人気があり、開催の要望も多いので、来年度は園庭開放の回数を増やす予定である。今後は、隣接している敬老会館や児童館と園の子どもたちとの交流を深めていくことが必要であると考えている。</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を行なっている	4
園庭は広く、子どもたちがのびのびと遊べる環境である。遊具も園の手づくりの遊具を用いて工夫し、子どもたちの遊びを通じて発達の支援ができるように考えられている。また、木登りが出来る木など、子どもの興味や運動能力面の発達を高める素材も豊富である。		
日常の保育の中で、子どもたちが自分が遊びたいもので、自主的・自発的に遊ぶ気持ちを大切にしている。このための取り組みとして、ままごとコーナー、絵本コーナーなど、環境整備に全職員で協力し、力を注いでいる。		
オムツからパンツへの移行、食事のすすめ方、着脱など、子どもの生活習慣の自立に向けた取り組みにおいて、次の段階に進む時は保護者と連絡を取り合い、家庭と協力しながら個別に支援を行っている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
食事については、区統一のメニューの中で、園内の厨房にて徹底した衛生管理のもとで調理されている。子どもたちの発達状況に応じた食事の提供を心がけている。アレルギー食の対応に関しては、園長、保育士、栄養士等が保護者と面談し、その内容が確認されたうえで、個別に対応された食事を提供している。		
幼児クラスにおいては、レストランごっこなどを実施して、月1回会食を行っている。この取り組みを通じて、子どもたちがみんなで食事をし、楽しい雰囲気が味わえる。日々の残さい調査に加え、調理師は、毎日各クラスを巡回し、子どもの食べ具合などを観察し状況を把握している。		
園で子どもたちが育て、収穫した野菜等を味わうなど、日常生活の中で食の楽しみ・関心を高める取り組みを行っており、子どもたちにも大変喜ばれている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
園には看護師が常勤でいるために、子どもの健康管理は各クラスを巡回するなどして把握している。子どもの体調に変化があったときは、看護師の指導のもとに速やかな対応が可能になっている。保護者会等にも看護師が参加するなどして、保護者との連絡を密にしている。月1回保健だよりを発行し、情報提供等を行なっている。また、与薬についての仕組みも確立されている。		
毎月の身体測定、園医による週1回の巡回、年に1回の歯科検診を行い、結果は健康カードに記録され管理されている。保護者にも子どもの健康管理状況を知らせるようにしている。		
日常生活において、子どもに手洗いや、栄養、歯みがき指導など、看護師による衛生指導を行なっている。また、園全体で日々の衛生管理には気をつけるように意識づけがなされている。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
園の年間行事を計画する上では、行事は職員が年間を通して分担して企画している。子どもたちが楽しめるように配慮しながら行事を組み立てている。		
園では、伝承行事や誕生日会を大切にしており、誕生会においては、一人ひとりの誕生日を祝う会として、個々の誕生日に各クラスで行っている。誕生児の紹介、子どもの写真による紹介を通じて、保護者とともに祝い、喜びを園全体で共有している。		
園庭に構えた小さな畑で、子どもたちが野菜を栽培し、その野菜を収穫するなどしている。全園児で育てる喜び、収穫の喜びを味わっている。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
日々の連絡は0～2才児は基本的に連絡帳が用いられている。幼児クラスは、保護者の要望があった子どもには連絡帳を作成して、園での子どもの様子を伝えている。また、園だより、クラスだよりなどを発行して園での様子を紹介している。日々の保育の様子については、クラス掲示板を利用し、保護者に伝えている。		
保護者の会と連絡を取り合いながら、園と家庭でお互いに情報のやりとりを行っている。個人面談、懇談などを行なう際は、保護者の希望時間帯も受け入れるよう柔軟に対応し、緊急の場合には、いつでも応じられる体制をとっている。また、保育参観や保育参加も、いつでも対応できるようになっている。		
保護者と直接ゆっくり話し合える機会や時間がなかなかとれない中で、「ホットメール箱」を通して、保護者からの要望等を聞き出せるような取り組みも行われている。今後も、限られた時間の中で朝・夕の挨拶を欠かさず積極的に声かけを行ない、保護者の気持ちや思いをくみとっていくことを継続していくとともに、保護者が言いづらくなかなか表に出せない意見・悩みや思いなどをくみとる工夫と努力に期待したい。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
虐待や育児困難な家庭の兆候の早期発見のために、保護者との会話や連絡帳のやりとり等の中で、家庭状況の変化を見逃さないようにしている。また、その中で得た情報は職員間で共有し、必要があれば対応策を検討している。日々の保護者とのコミュニケーションを深め、相談しやすいよう全職員が心がけ、働きかけている。		
職員には、日々の視診を徹底させ、着脱時や身体測定などで子どもの体の様子を把握するように努めている。虐待を受けている疑いのある子どもが見られた場合には、保育課に速やかに伝達し、関係機関と連携しながら対応するようにしている。		
園内には虐待防止のポスターを掲示したり、保健センターの冊子を置くなどして、保護者に対する情報提供に努めている。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	現在は延長保育、障害児保育を実施している。延長保育の実施により、保護者が安心して就労できる条件が広がっている。	
	延長保育の定員は20名で利用実績は高い。しかし、利用希望者のニーズになかなか応えられていないのが現状であり、平成17年度より、新たにスポット保育を導入することになっている。	
	障害児保育には、担当職員が積極的に研修に参加し、その情報を担当以外の職員と話し合う機会を設けて知識を共有し、対応ができるように心がけている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	恵まれた自然環境を活かした保育
	内容	本園の周辺は緑に恵まれており、近くには公園も多い。日常の保育において、散歩と戸外遊びを積極的に取り入れており、子どもたちは季節感を感じつつ、自然に触れながら成長することができる。また、丈夫な体作りにも役立っている。
2	タイトル	地域に根ざした保育園をめざす取り組み
	内容	松庵地域の連絡会(子育てネットワーク)の一員として、児童館(学童クラブ)や小学校との交流に努めている。また、地域の夏祭りにも参加し、地域住民との交流にも力を注いでいる。さらに、地域における子育て支援策として、「ふれあい保育」(半日間の体験保育)や園庭開放、身体測定、育児相談にも取り組んでいる。
3	タイトル	特別保育に関する取り組み
	内容	本園は、延長保育(18時30分～19時30分)の指定園である。延長保育の対象者向けの園だよりを発行するなど、保護者等の連携にも配慮している。また、平成17年度からは、スポットの延長保育も予定されており、保護者の多様なニーズに応えることが可能となる。産休明け保育(産後9週目以降)も行っており、産休明け児の朝・夕保育、離乳食の2回食も実施している。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者対応における気配り
	内容	保護者を取り巻く環境の変化に伴い、保育園の職員には、保護者対応における一層の気配りと柔軟性が必要になってきている。本園においても、保育時間に関する柔軟な取り扱い等が進みつつあるが、今回の利用者調査の結果を見ると、「職員による対応のばらつき」、「保護者の価値感への理解」についての満足度が少々低くなっている。今後、保護者対応における気配りを一層意識し、利用者の立場を理解した対応を進めていくことに期待したい。
2	タイトル	園内の環境整備
	内容	本園は、周囲の自然環境に恵まれているが、園庭と園舎内については、やや雑然とした感があり、環境の整備を進めていく必要があると思われる。園としても、環境整備が改善課題であると自覚しており、すでに職員一人ひとりがリーダーとしての役割を自覚し、改善活動に取り組んでいるので、その成果に期待したい。
3	タイトル	組織的な能力開発
	内容	職員は、区が主催する研修の受講、各種団体が実施する勉強会への自発的参加などにより、能力の開発に努めている。ただ、近年の保育をめぐる動向の変化に対応していくためには、個人の自己啓発を推進するとともに、組織としての能力開発への取り組みが必要である。園内研修の制度化、研修受講の成果の共有化などを検討・実行していくことが望まれる。



### 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
	区立保育園共同のホームページや「園のしおり」(区で作成したもの・園独自のもの)によって、保育園のサービスの概要を知ることができる。園長は、今後、ビデオや写真を用意し、もっとわかりやすい園の紹介を行っていきたいと考えている。	
	子どもたちが散歩に出る際に職員が「ふれあい保育」(半日間の体験保育)のチラシを持っていき、近隣で子育てをしている保護者に園の存在をPRすることがあるが、園長は、PRの内容を検討していきたいと考えている。	
	利用希望者の見学に際しては、「園のしおり」を渡し、園舎の見学と園生活の概要の説明を行っている。見学の日時については、できる限り、希望に合わせるようにしているが、土曜日については、事前連絡をお願いしたいと考えている。	
2	サービス開始時の対応	4
	入園の際の説明は、「園のしおり」(特に園独自のもの)を用いて行っている。持ち物や登・降園時の駐輪・駐車については、園のしおりがわかりやすいので、説明がしやすくなっている。なお、持ち物については、実物も見せながら説明している。	
	0歳児の離乳食とアレルギー児の食事については、保護者と栄養師、看護師が話し合い、入園前に家庭で行われていた食事をふまえ、すこしずつ慣らしていくようにしている。	
	入園当初の時期は、子どもと保育士の1対1の対応を大切にしている。また、保育時間については、保護者の就労環境をふまえたうえで、子どもの状態に即した個別的な対応を行っている。	
3	標準的サービス水準の確保	3
	保育サービスに関する手引書(マニュアル)については、個々のものはあるが(たとえば、離乳食など)、全体が体系的にまとめられてはいない。	
	園全体の保育計画はあるが、内容的に見直しの時期にきているので、園長は、最新の保育指針に沿った新計画の立案を考えている。各クラスの指導計画が期間別(年・月・週)に作成されており、その重要部分については、クラスだよりなどで保護者に知らせている。	

4 個別対応の重視	4
子どもや保護者に関する個別情報については、児童票、家庭状況調査表、健康調査票などに記録され、個人別にファイルされている。	
個別の指導計画は、乳児(0～2歳児クラス)と障害児につき作成されている。幼児(3歳児以上のクラス)についても、特に気になる子に関しては作成されている。	
与薬、アレルギー、朝・夕保育、延長保育、午睡などにつき、申し送り書があることにより、職員は共通認識を得ることができる。	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	4
個人情報に関する守秘義務等については、区で作成した文書があり、研修などで職員に徹底されている。ただ、職員によって意識に差があると思われるので、職員に対する働きかけを強めていきたいと、園長は考えている。	
子どもが写っている写真やビデオの公開については、保護者の確認をとって行うようにしている。また、園で記録している個人情報については、保護者の求めに応じ、区の条例で定められた手続に従い、開示されるしくみがある。	
個別家庭の思想・信条を尊重し、宗教上の理由により特定の食物を除去してほしいというような要望にも応じている。	
7 安全管理	4
食中毒や感染症を意識した衛生管理については、マニュアルが整備されており、それに従った予防策がとられている。感染症が発生したり、流行の兆しがある場合には、園だよりや保健だより、掲示等で速やかに保護者に知らせ、注意を喚起するようにしている。	
定期的な安全点検(日々の園舎や遊具のチェック、毎月の電気設備の点検など)をしたり、玩具棚にカバーをするなどして、日頃から安全対策に留意している。事故が発生した場合には、所定の事故報告書に原因や改善策などを記録し、再発防止に役立てている。防犯対策については、防犯カメラや学校110番通報装置の設置、赤色灯の備付けなどを行っている。また、防犯訓練の企画があり、マニュアルを整備し、イメージトレーニングも行う予定である。	
年間の消防計画に基づき、火災や地震を想定した避難訓練を毎月行っている。そのうち、年2回は消防署の協力を得て総合避難訓練を実施し、消防署員による地震・火災に関する講話や起震車体験なども行い、子どもたちの理解を促進するための工夫を取り入れている。	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
	要望や苦情に関する受付窓口については、ポスターを掲示するなどして、保護者に伝えている。保護者会(年3回)における保護者との懇談や個人面談、意見箱の設置などにより、意見や要望を吸い上げようと努めている。	
	要望や苦情が出された場合には、職員会議を開き対策を検討し、速やかに対応するようにしている。また、要望や苦情に対する対応の経過については、区の所定の用紙に記録している。	
	子どもに事故があったときは、速やかに保護者に連絡し、状況を納得してもらうまで、説明するようにしている。	
9	地域との交流・連携	4
	児童館(学童クラブ)が併設されているので、相互の交流ができる。また、近隣の老人ホームとの交流も行われている。「ワイワイファミリーフェスティバル」や「松庵夏まつり」など、地域の人たちが参加できる行事が行われている。	
	ボランティアや実習生の受け入れを行っている。実習生の受け入れには、実習生の健康診断書を提出してもらうなど、衛生管理にも気を配っている。また、受け入れに際しては、オリエンテーションを実施している。	
	父母会が主催する講演会にホールを開放している。園長は、専門知識を地域に還元するために、いわゆる出前保育や保育士の能力を地域の子育てに活かしていくことが必要だと考えている。	

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を行なっている	4
職員は、日々の視診や遊びを通し、一人ひとりの子どもの状況、気持ち、要求をくみとるのに努めている。各クラスの遊びのコーナー設定、廊下の読書コーナーなどの工夫により、子どもが自発的に遊べる環境を作り出している。		
散歩、図書館やプラネタリウムの利用、クリーン作戦などを通じて、子どもたちが交通ルールやマナーなどの社会的ルールを身に付けられるように支援している。		
いろいろな国籍の子どもが在籍しており、文化、習慣の違いなどは、日常の保育の中で、自然に知らせたり、気づいたりするなど、交流の場になっている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
食事の献立は、区で作成した統一メニューに従っている。日々、残さい調査を行うとともに、毎月、献立反省を行っており、区に対し、意見や要望を出すようにしている。		
子どもたちが栽培した野菜を給食の素材として取り入れることもあり、子どもたちに食の楽しさを知ってもらう機会になっている。アレルギー児に対しては、除去・代替食を提供するように努めているが、それが困難な場合は、代替食を持ってきてもらっている。		
給食のサンプルを展示することにより、迎えにきた保護者に食事に関する関心を高めてもらうように努めている。現在は乳児(離乳食)の給食のサンプルが展示されている。園長は、幼児食やおやつサンプルも一緒に展示する方向で考えている。また、食育への取り組みも進めていきたいと考えている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
日々の視診や看護師のクラス巡回によって子どもの健康状態を把握している。身体測定は月に1回行い、園医による0歳児検診は月に2回行っている。内科検診と歯科検診のほか、幼児については眼科や耳鼻科の検診も実施されている。		
園内での与薬については、法令上の制約があるが、区でマニュアルが作成されており、一定の条件を満たす場合には、与薬依頼書によって与薬を認めるしくみがある。保護者には区で作成した文書が渡され、このしくみが周知されている。		
看護師が常勤しているので、病気や怪我に対する対応につき、いつでも相談することができる。また、看護師は、子どもたちに歯磨き指導や体のしくみなどを教えたり、健康教育も行っている。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	3
誕生会は、月ごとに実施している。また、季節の伝統的な行事(七夕、節分、雛祭りなど)を大切にしており、子どもたちは行事を通じて、家庭では味わえない体験、経験をすることができる。		
園庭のプランターでは野菜や草花が栽培されており、子どもたちは、植物の育ちを観察したり、収穫の喜びを味わうことができる。		
長時間保育の子どもが多いので、「静」と「動」の活動をタイミング良く取り入れ、遊びに工夫とゆとりをまたらすように努めている。また、体調の悪い子どもには、安静な場所を提供するようにしている。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
「園だより」、「クラスだより」、「保健だより」などを発行し、子どもの園での様子を伝えたり、保護者に協力してもらいたいことを連絡している。		
保護者会のほか、個人面談、保護者参加(保育参加)の機会を設け(保護者の都合のよい時間)、保護者との交流を図っている。グループ面談という形式も取り入れ、保護者の悩みを聞き出すような働きかけを行っている。		
保護者が安心して働けるよう、保育時間に関する柔軟な対応(たとえば、保護者の急な残業への対応、健診・予防接種後の受け入れ)を心がけている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
登・降園時に子どもと保護者の様子をチェックするなどして、虐待や育児困難家庭の兆候を早期に捉えるように努めている。		
職員には虐待に関する研修への参加を奨励している。また、区の保育課および関連機関(児童相談所、保健所など)との連携がとれるようになっている。		
保護者の事情に配慮した保育を進めるとともに、育児困難な保護者の話をじっくり聴いて、相談に乗るようにしている。		

7	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(生後9週目から)を実施しており、産休明け児の朝・夕保育、離乳食の2回食(10時・14時)も行っている。また、冷凍母乳や授乳のための母親の来園にも対応している。	
	延長保育(18時30分から19時30分)を実施しており、「まつぼっくり」という延長保育の対象者のためのたよりを発行し、家庭との連携にも配慮している。なお、平成17年度からは、延長保育のスポット利用が開始される予定になっている。	
	障害児保育も受け入れており、個別の指導計画に基づいた対応が行われている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	自然に恵まれた環境を利用し、遊びに関する満足度が高い保育
	内容	広い園庭や畑のある自然に恵まれた環境を利用した保育を実践している。樹木に名前のプレートをつけたり、園オリジナルの「道草あそび」という冊子に草花・木の葉の遊びをまとめたり、畑で取れた作物を調理保育に使うなど、自然と触れ合う子どもの活動の幅が広い。施設や環境、体を使う遊びについて利用者調査でも9割の保護者が評価している。
2	タイトル	子ども・保護者・地域に喜ばれようとする職員の積極性
	内容	利用者調査結果において、「保育士は登園時に子どもを温かく迎えてくれる・子どもを理解しようと努めている・子どもの良いところや個性を認めてくれる・保護者のお迎えをあたたく迎えてくれる・地域住民との交流を図っている」といった各項目で約9割が「はい」と答えている。多忙な業務の中で、子どもにも保護者にも地域交流にも全力を尽くしている職員の姿勢が評価されているものと判断できる。
3	タイトル	地域に開かれた園として、地域交流が充実していること
	内容	地域の親子を対象にした園庭開放や身体測定、父母会行事での園庭利用、小中学生の職場体験の受け入れを積極的に行っている。児童館行事への参加や、ろう学校との交流の機会もある。また実習生やボランティアについても数多く受け入れている。職場体験の受け入れ経験を職員でまとめたものが研究会の資料として取り上げられたこともある。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	園の運営理念および方針の明文化による周知
	内容	利用者調査の結果から園運営の基本的な考え方を理解している保護者は半分である。また理念をパート・アルバイトを含む全職員に周知することで組織の目指すものが明らかになり、相乗的な成果を生むことになる。園の運営理念や方針を明文化し、分かりやすく伝えていくことが求められる。
2	タイトル	一人ひとりの職員の人材育成への取り組み
	内容	各個人に責任ある仕事を任せ、その達成に対する評価を与えているが、それが人材育成の制度として確立していない。個々の職員の意欲、ニーズ、資質を的確につかむようにしたい。そのためには、個人別目標の設定の上、個人面談の機会を設けて目標と成果を確認する体制をとらねばならない。
3	タイトル	意見・要望への改善、保護者への伝達
	内容	利用者調査の結果で「不満やトラブルへの対応・要望や意見に対してどのように改善されたかの説明」の点で十分でないという結果になっている。意見や要望については迅速な対応をとるようにしている。しかし、さらにそれを保護者に理解されるように伝える取り組みの改善が求められている。

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>杉並区のホームページ、ケーブルテレビ、区報で共通の情報を提供している。また、園独自の入園案内を作成して、区役所以外の様々な機関を使って情報の提供をしている。</p>		
<p>園独自に作成したリーフレットを散歩時に出会った地域の親子に手渡しし、遊びに来るよう誘ったり、門外に行事の内容を掲示し、将来の利用者にも伝えている。職員一丸となって協力できる体制が整っている。今後は園の特徴をもっとアピールしたリーフレットを作成していこうと考えている。</p>		
<p>見学希望者はいつでも受け入れる体制があり、対応は園長・主査が行っている。また、見学者に園作成の概要リーフレットを渡し、詳しく説明している。見学者の対応は園長・主査がおこなっているが、今後はマニュアル等の作成をしてどの職員も対応できるようにしたいと考えている。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園が決定した際には園独自の入園のしおりや家庭連絡表などを渡し、面接を行っている。面接後は職員全体の打ち合わせで報告し、面接内容を共有しクラスだけでなく園全体で受け入れるよう心がけている。保護者への説明は入園時だけの実施になっており、今後は保護者の疑問点に対応できるよう、説明の機会を増やす等の工夫をしていきたいと考えている。</p>		
<p>入園当初は子どもが比較的不安定のため、保護者の安心が子どもの安定につながると考えており、入園初日に都合のつく人は昼食まで親子で園生活を体験してもらい保育園への理解を深めてもらうように支援している。</p>		
<p>アレルギーについては面談のときに栄養士・看護師も一緒に細かく話し合いをしている。また0才児については全員栄養士と面談する機会を設けている。面談の記録も保管されており、関係者の間で、情報の共有化ができている。必要に応じては打合せ等を実施している。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>危機管理に関するマニュアルは杉並区で共通のものを作成している。保育に関するマニュアルは園独自で整備されており、職員が参加して作成し、全体で確認、周知され各クラスごとにファイルされている。見直しは年に1度は実施している。今後は必要に応じて業務別に作成していく必要性を認識している。</p>		
<p>保育計画は各クラスで作成し、職員会議で検討し確認し、日常の保育の中で身体能力を向上させるため幼児クラスが中心となって取り組んでいる。保育計画等の指導者は決まっておらず、自主性に任せている部分がある。今後は園長、主査を中心とした指導者を選定することを期待したい。</p>		
<p>保育計画を含め、職員間の共有化はなされているが、保育補助のパートやアルバイト職員に対する指導計画等の周知が不十分だと感じられる。今後は、パートやアルバイト職員との情報の共有化が必要であると判断され、パートやアルバイト職員対象の会議等の開催を期待したい。</p>		



4 個別対応の重視	3
<p>個別サービス計画は乳児クラスは全員、幼児クラスは配慮が必要な子について、月毎に作成され全体会議で検討、修正、周知されている。また特に配慮が必要な子に対しては定期的に看護師、担当保育士を中心に会議が設定され、細かい部分まで討議を行っている。</p>	
<p>保育計画に基づく、年度末の反省では、様式を決め、その年度に大事にしたことを事前に出し合っている。そして、次年度に引きついでほしいことを記入し職員全体で見直しをしている。現在は担任に任せている部分が多く、今後は全体での確認が必要である。</p>	
<p>申し送りノートがあり、朝、夕保育の引き継ぎは正規の職員同士で行っている。職員間で共有し伝達がもれないよう努めている。正規職員の間では連携出来ているが、パートやアルバイト職員へ連携が今後の課題である。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>区の服務規程等で、プライバシーの保護、個人の尊厳に関しては細かく規定している。さらにプライバシーの保護や人権尊重、思想、信条の自由は研修等で職員に周知され実行されている。また、パートやアルバイトには面接時に園長から口頭で伝えている。</p>	
<p>個別情報に関する児童票や家庭連絡表は事務所に保管されており、必要に応じて職員の閲覧は可能になっている。個人情報に変更があった場合は、職員にも周知し、情報の共有化を図っている。個人情報以外にクラス管理の書類にも目を配っているが、職員間でまだばらつきが見られる。</p>	
<p>パンフレットや園だよりに児童の写真を載せる場合や、園のビデオ撮影をする場合については園のしおりの中に明記し、保護者へも連絡している。また各クラスの年頭の保護者会でも写真の園だより、クラスだよりへの掲載について保護者に確認し協力を仰いでいる。</p>	
7 安全管理	3
<p>杉並区の計画の基に、避難訓練については年間、月間計画を作成して訓練を行なっている。また災害発生時の保育園以外の避難場所や保護者への連絡手段等を文書にし連絡している。園で作成している「引き取りカード」には保護者からの要望があって希望者の携帯メールアドレスを記入している。</p>	
<p>年間防犯訓練をもとに不審者侵入を想定した訓練を年5回行っている。また、防犯対策マニュアルを作成し職員に周知している。散歩時の危険マップを作成し、散歩で行く公園の遊具点検も行なっている。園内の遊具に関しても同様の点検を行なっている。</p>	
<p>感染症に対しては、医療機関との連携が取れている。しかし感染症やケガの対応に関して看護師任せになっているため、職員一人一人が必要な対応できる体制を敷いていく必要があると認識している。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>送迎時に日頃の出来事を伝えていくように職員は心がけており、保護者の意見・要望・苦情等訴えやすい園の雰囲気がある。保護者会や運動会などの行事の後にアンケートをとって聞いている。また要望や苦情が出た場合には、職員間で話し合いを持ち、迅速に回答するようにしている。</p>		
<p>苦情・要望の受付や対応は園長・主査が行い、すぐに伝達するしくみができていて、園内に苦情委員会を設置している。またハートキャッチという意見箱を設置しているが有効活用されていない。今後は表に出てこない苦情・要望を収集する方法に関して検討していく必要があると考えられる。</p>		
<p>子ども同士のトラブルによるケガは園作成のマニュアルがあり、それによって対応し予防・再発防止に活用している。職員にも周知されており、対応に関しては徹底されているため、現在のところ保護者から苦情はほとんどない状況である。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>地域との交流には積極的の取り組んでいる。地域の親子を対象とした園庭開放、身体測定を行ったり、父母会の行事で園庭を使用したりしている。また、併設の児童館行事にも参加し、近くのろう学校の幼稚部と4・5才が互いに訪問し合い、様々な交流をしている。</p>		
<p>小・中・高生の職場体験を積極的に受け入れ、経験を子育て支援の職員と園の職員とでまとめ、体験した学生のコメントを東社協で発表している。体験者・体験校の口こみで参加者も増加し、地域の中で受け入れられるようになっていっている。</p>		
<p>ボランティアに対しては積極的に受け入れを行なっている。今後も受け入れを行なって行きたいと考えているが、ボランティアのためのマニュアル等が作成しておらず、前例にならって担当者が対応している状態である。今後は受け入れ態勢の確立が必要であると認識している。</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を行なっている	4
<p>子どもの好きな活動、遊びができるよう保育室のコーナー作りをし、落ち着いた雰囲気作りをしている。また、子どもの発達に合わせた手作り玩具があり、工夫している。さらに多様な表現活動が出来るように幼児に関してはリズム遊びや体操を取り入れている。</p>		
<p>お散歩マップを保護者に配ったり、園独自で作成している「道草あそび」も配り草花・木の葉などでの色々な遊び方を教え、子どもの自主性・自発性を伸ばす工夫をしている。乳児、幼児の担当者間では遊びや生活の見直しに関する打合せを必要に応じて行なっている。</p>		
<p>児童一人一人の個性や要求を大切に保育をするためには、否定的な言葉を使わずに子どもに働きかけるように職員間で取り決め実践している。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
<p>調理は内部で行っており、喫食、残さい調査も毎日行っている。また、杉並区の献立が統一されているが、園内で月1回献立の検討会議(味つけや野菜の大きさなど)を保育士、調理師で行い、園内でできる改善をしている。</p>		
<p>温かいもの、冷たいものはメニューにあった適温で提供されている。また、園児の体質に合わせてアレルギー食対応も行なっている。また園庭で育てた野菜を調理して食べている。これによって野菜を身近に感じ、食事への関心・意欲を持てるよう工夫をしている。</p>		
<p>七夕、お別れ会、ひな祭りなどの行事食については職員の希望などを取り入れて献立を作っている。また、行事食の時は、ホールで全員で食事をするなど楽しい雰囲気作りを心がけている。全体での食事も個々のリズムに合わせた形で行なっている。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
<p>看護師が年間保健計画を立て、計画にそって子ども達に分かりやすく話し健康に関心が持てるよう保健指導を行っている。また、園では毎月「保健だより」も発行し、健康面や感染症の対策等の情報を保護者に伝えている。また、園児の体調に変化があった場合に速やかに対応できる体制を整えている。</p>		
<p>子どもに与薬を行う場合は、区の規則通りに、医師の診断書持参のもと看護師が確認し与薬を行っている。しかし、保護者には与薬を行なうことが出来るケースが十分に理解されていない。どのような場合でも対応できると考えている保護者もいるため、区の与薬のシステムを再度告知をする必要があると考えている。</p>		
<p>4,5才児においては歯科衛生士の指導のもと歯みがき指導を行い子どもに必要な口腔ケアを行っている。指導を受けた後、職員間で共通の認識を持ち、継続して指導できる体制ができている。</p>		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
園内は整理整頓され、落ち着いた環境、空間になっている。園庭は広く自然に恵まれた環境で、夏は木の木陰で涼んだり、秋には落ち葉で十分遊べたり、一年を通して季節感を身近に感じることができる。		
園庭にはたくさんの樹木があり、緑が豊富で子どもたちには恵まれた環境が整っている。そのような環境を保育の中でも取り入れようと、職員の発案で1つ1つの木に名前をつけ名札をかけた、手作りの自然あそび冊子を作成し活用している。		
子ども達が園生活を楽しく過ごせるよう七夕、雛祭り等の季節行事のほかに、るんるんパーティ、弁当散歩等、園独自の行事も行なわれている。焼き芋会は園内で育てたさつまいもを子どもたちが収穫して行っている。行事に関しては、子どもがワクワク・ドキドキしながら達成感を味わえるよう職員全員で心がけている。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
クラスだよりの内容、レイアウトを工夫し、読みやすく子どもの様子がわかるものを毎月発行している。また、全クラスのクラスだよりを園内に掲示し他クラスのものも見られるようにしている。今後は気になる家庭において積極的に声をかけて、個人面談等を実施していくような配慮が必要であると考えている。		
保護者が行事参加の予定を立てやすいように年度始めに年間行事予定を配布し、保護者の都合や希望を確認してから決定している。今後は行事の予定だけでなく、行事内容に関する希望を聞く機会を設けて行きたいと考えている。		
保護者会はこちらからの話が中心で、本音の部分で意見や要望が聞き取れない面がある。そのため保護者会後に別室にお茶やお菓子を用意し「ほっとティータイム」を設けるなど保護者同士の交流を深めており、日頃聞き出せない要望等を聞いたりしている。保護者からはとても好評である。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
区で統一されたマニュアルが整備され、職員間で共有し虐待について共通認識を得ている。また研修会も行なわれており、職員間でも虐待に関する意識が高い。今後は、他園と協力して行う勉強会も検討していきたい。		
区で行われている虐待防止に関する研修に職員がまんべんなく参加し、記録している。そのため、職員の虐待防止意識は高く早期発見に努めている。虐待が発生した場合について、児童相談所をはじめ、関連機関との連携はとれている。		
職員が、虐待を受けている疑いがある子どもの情報を得たときや虐待の事実を把握した場合には、園長に速やかに報告する仕組みが出来ており、関連機関への照会、通告が迅速に行なわれるようになっている。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	<b>3</b>
	現在行われている特別保育は延長保育と障害児保育である。実際、病児保育は実施していないが、看護師も配置している関係で、保護者の状況によって可能な限り、受け入れる体制を作っている。	
	緊急一時保育やふれあい保育等の希望があった場合は可能な限り積極的に受け入れている。今後も保護者からのニーズがあった場合、受け入れていこうと職員間で共通の認識を持っている。	
	専業主婦の中でも、日常の育児から離れた時間を持ちたいと希望している保護者の方が多くなって来ており、スポット保育の希望が増加している。今後、スポット保育を受け入れるシステムにしたいと園では考えている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	恵まれた環境を活かした保育
	内容	本園は閑静な住宅街の中にあり、周囲は緑が豊富で公園も多い。また、園庭も広く、戸外遊びには絶好の環境である。このような環境を活かして、戸外遊びや散歩が重視されている。子どもたちは、日常の遊びの中で自然とふれあい、丈夫な体と豊かな心を築いていくことができる。
2	タイトル	安全管理に関する取り組み
	内容	食中毒や感染症を念頭においた衛生管理対策については、日々の食材の管理などが徹底されている。近年、関心が高まっている防犯対策は、日中の門の施錠、さすまた・催涙スプレー・防犯ベル・赤色灯などの準備、さらには園独自のマニュアルも作成し、少しでも利用者の不安を少なくしていこうと努めている。また、火災・地震等の災害に備え、毎月避難訓練を実施する一方、カーテン、ゴザ、じゅうたんは、防災加工がなされたものを使用している。
3	タイトル	質の高い日常の保育サービス
	内容	本園は、経験年数が豊富な職員が多く、子どもの一人ひとりの個性を的確に把握した、きめの細かい保育サービスが提供されている。利用者調査の結果を見ても、日々の保育サービスに関連する項目の満足度は概して高くなっているし、総合的な満足度もきわめて高い。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者との日常的なコミュニケーションの充実
	内容	本園では、園だより、クラスだよりの発行や連絡帳の交換(0～2歳児)などを通じて、園と保護者との間の日常的なコミュニケーションが図られている。今回の利用者調査の結果を見ると、降園時の会話や、保護者会での懇談などに関する満足度が今一つの感がある。今後は、保護者対応の改善について取り組むことが望まれる。
2	タイトル	マニュアル類の整備の推進
	内容	保育サービスの標準化、業務能率の向上を図るために、本園においても、マニュアル類の整備が進んでいる。ただ、これまでは、必要度の高い項目についての個別的なマニュアル化にとどまっている。今後は、少しずつ、マニュアル化の「空白」部分を埋めていき、体系的で使いやすいマニュアルを整備していくことが望まれる。
3	タイトル	能力開発体制の強化
	内容	保育に関するニーズが多様化している今日、保育園の職員には、より一層の能力開発が必要になっている。個別的な能力開発計画に基づく自己啓発への支援、園内研修の実施などを推進するとともに、研修成果の共有化にも力を注いでいくことが望まれる。

### 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
	ホームページなど、区が作成している広報媒体のほか、園独自のチラシが用意されている。園長は、今後、園独自のパンフレットや看板を作り、園の存在をもっとPRしていきたいと考えている。	
	利用希望者の問い合わせや見学に関しては、原則として、園長または主査が対応している。見学の日時については、できる限り希望に応えるように努めている。	
	アレルギーや食事に関する相談については、園長、主任、看護師が丁寧に対応するように心がけている。	
2	サービス開始時の対応	4
	入園前の面接は、担当保育士と園長が、それぞれ役割を分担して行っている。また、子どもの健診も面接の日を実施している。	
	入園に際しての説明事項は、園長が、入園初日に行われる説明会で文書を渡し、保護者に説明している。登園時の持ち物については、見本を提示しながら、詳細な説明をするように努めている。	
	入園初日は、食事の時間まで、親子一緒に過ごして双方のコミュニケーションを図り、保育園を理解してもらうようにしている。その後は、保護者の就労環境に配慮しつつ、子どもの状態に合わせた個別対応によって、新たな環境に順応するための支援を行っている。	
3	標準的サービス水準の確保	3
	日常の保育サービスについては、各クラスの指導計画がマニュアル的な機能を果たしている。非常勤職員用のマニュアルは、かなり具体的なものができている。また、調理や用務に関しては、区で作成したマニュアルが整備されている。	
	職員が日常業務で不都合や疑問を生じた場合は、園長または主査に報告し、指導・助言を受ける。また、必要に応じて、会議等で検討して対処する体制ができている。	
	保育計画に基づいて、具体的な指導計画がクラス別に作成されている。年間の指導計画については、上半期の反省をふまえて見直しを行うようにしている。また、月間の指導計画は、毎月のカリキュラム検討会で反省し、翌月の計画に活かすようにしている。	

4 個別対応の重視	4
<p>子どもや保護者に関する個別情報については、児童票、家庭連絡票などに記録され、個人別にファイルされている。個別状況に変化があったときは、修正の記述をして、経過がわかるようになっている。</p>	
<p>個別の指導計画は、0～2歳児クラスと、障害児について、保護者との日々の会話や保護者会等で話された内容を念頭に置いて作成されている</p>	
<p>子どもへの支援に必要な情報の共有をめざし、毎日、夕方の打ち合わせが行われ、夕礼ノートにその内容が記録されている。また、朝・夕保育の引継ぎノートも日常的な申し送りに活用されている。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	4
<p>区の条例や職員向けの文書が整備されており、プライバシー保護・個人の尊厳の尊重の徹底が図られている。写真やビデオ撮影についても、保育課で定めたルールとマニュアルがある。児童票のファイルやパソコンについては、錠付の棚に収納し、個人情報管理を徹底させている。</p>	
<p>園長は、ことあるごとに、職員に対しプライバシー保護の重要性を説明している。また、保護者に対しても年度始めの保護者会でこれに関する園としての姿勢を明らかにしている。</p>	
<p>毎月のカリキュラム検討会議の中でケース報告を行っており、その中で子どもや保護者に対する職員の言動等について、検討が行われることがある。</p>	
7 安全管理	4
<p>食中毒や感染症対策については、マニュアルが整備されており、日々の食材の管理などが徹底されている。また、夏季には、プール衛生管理日誌も記録されている。感染症が発生した場合は、看護師がその旨と対応策を園内に掲示し、職員・保護者の注意を促している。</p>	
<p>マニュアルに基づき、安全点検を定期的に行っている。事故が発生した場合は、その日の夕方の打ち合わせで、看護師が職員に事故報告を行うようにしている。防犯対策については、園独自のマニュアルも作成されている。時間を決めての門の施錠、さすまた、催涙スプレー、赤色灯などの準備を行う一方、警察の指導を受けての防犯訓練が予定されている。</p>	
<p>火災や地震に備えた避難訓練を年間計画に従って、毎月実施している。また、カーテン、ゴザ、じゅうたんについては、防災加工のものを使用している。</p>	



8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>苦情に関する受付窓口として、保健福祉サービス苦情調整委員制度(区の制度)があり、ポスターの掲示やリーフレットの配布によって、保護者に周知している。</p>		
<p>要望や苦情が寄せられて場合には、軽微なものであっても、担任、園長、または主査に報告する体制ができている。ただ、軽微な場合は、従来、必ずしも記録として残してこなかったため、園長は、今後、これを改めていきたいと考えている。</p>		
<p></p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>敬老館が併設されており、敬老の日などに、園児との交流が行われている。地域の人に参加できる園行事として、夏祭り(父母会との共催)、運動会、にこにこ劇場などがあり、チラシの配布、ポスターの掲示により参加を呼びかけている。</p>		
<p>ボランティア、実習生、研修生(区の事務職など)、中学生の体験学習などを受け入れており、職員の中にも地域の人たちを受け入れていく姿勢がある。</p>		
<p>地域における子育て支援策として、園庭開放や身体測定を行っている。ただ、参加者はあまり多くないので、園長はPRの方法やサービスの内容を再検討する必要があると考えている。</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を行なっている	4
種々の会議(年間指導計画検討会、月指導計画検討会、年間保育反省会など)では、具体的なケースを多く取り上げており、子どもの特性を尊重する保育姿勢につながっている。		
各保育室には、様々なコーナーが作られており、好きな遊びを、好きな人とやれるように工夫されている。また、多様な活動ができるように園行事にも工夫が加えられている。		
クリーン大作戦(5歳児クラスが参加)や日常の散歩などを通じ、道徳心や交通ルールなどの社会的ルールが身に付くように支援している。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
食事のメニューは、区で作成した統一献立であるが、重要行事の際には、バイキング形式を取り入れたりして、特別メニューを提供している。園長は、日々検食を行い、検食ノートにコメントを入れるなどして、子どもの食事に対し、細やかな配慮をするよう指示している。		
アレルギー児の食事については、保護者との話し合いを行い、適切な除去食・代替食を提供するようにしている。		
保護者に向けた食育を意識した「モグモグパクパクだより」を発行し、食に関する関心が高まるよう、サポートしている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
看護師が毎日クラスを巡回し、子どもの健康状態をチェックしている。また、看護師は、幼児クラスを対象に、必要に応じて健康教育を行い、健康面で子どもを支援している。		
園内での与薬については、法令上の制約に服しているが、区のマニュアルが整備されており、一定の場合には与薬が認められてる。		
子どもの体調に変化があった場合は、看護師(不在の場合は、園長または主査)が、まず対応するようにしている。保健面で特別な配慮が必要な子どもに関しては、保護者と打ち合わせのうえマニュアルを作成し、職員全員に周知している。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
行事への取り組みはプロジェクトを組織し、職員の創意工夫を活かすように心がけている。誕生日については、誕生日の子どもは胸にバッジを付けてもらい、園長が全クラスに紹介するなど、常に子どもが主役であるよう心がけている。		
園庭は広く、緑に恵まれているので、戸外遊びを積極的に取り入れている。また、園庭のプランターで野菜を栽培しているほか、区民農園も借りており、子どもたちは収穫の喜びを味わったり、園庭で焼き芋を楽しむこともできる。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
父母会との関わりが良く、夏祭りは、園と父母会との共催で行っている。企画時からコミュニケーションをとりつつ進めていくことにより、連携が促進されている。		
園だより(毎月1回)のほか、クラスだより(年10回程度)、保健だより(毎月1回)などを発行している。園便りについては、保護者の原稿を載せるなど、読んでもらうための工夫を行っている。		
乳児クラス(0～2歳児)は連絡ノートで、日々、家庭とのやりとりを行っている。幼児クラス(3～5歳児)については、子どもの様子をクラスのノートに記録し、保護者が見やすい場所に設置している。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
クラス別の保護者会で、子育てに関する悩みについて、意見交換を行い、職員と保護者との共通認識が得られるように努めている。		
地域の子育てネットワーク(保育園、小学校、児童館、保健センターが参加)で、虐待や育児困難家庭に関して話し合うことがしばしばあり、昨年度は、児童館で講演会を開催した。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	延長保育(18時30分から19時30分まで)を実施しており、保護者の就労支援に役立っている。また、開所時間内であれば、保護者の事情に応じた保育時間の柔軟な取り扱いを行うように努めている。	
	障害児保育も実施しており、個別の指導計画に基づく支援が行われている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	子どもの発達を促す取り組み
	内容	季節によりコーナー遊びの環境設定の見直しなどを行っている。室内の遊具については、木製の物や手作りの物が多く、子どもの想像力を広げながら遊べるような工夫がなされている。また、障害を持つ子どもと持たない子どもと一緒に園で生活し、一緒に遊んだりしている。これを通じて、子どもたちはお互いを認め合えるようになり、自然と相手を思いやる心が育まれている。
2	タイトル	子どもが主体的に遊べる保育の実践
	内容	保育者が提供した遊びや活動に参加するのみではなく、子どもが主体的に「自分の遊びを遊びこめる」保育を日々実践している。自分が遊びに熱中することを肯定されて育った子どもは、生活全般に自主性や判断力がつき、自分に自信を持って生きていけるであろうと考えている。職員は、子ども一人ひとりの発達や個々の興味に合わせて支援をしている。
3	タイトル	職員のチームワーク
	内容	職員が保育計画プロジェクトや行事プロジェクトのチームを形成し、そこでの討議結果を職員会議にかけて決定がなされるため、職員にとって納得のいく方針が決定されている。また、用務員からも意見を聞き取って会議に反映させ、園で働く全ての人が納得する方針となるよう努力している。また、園では業務の役割分担を明確にしているが、看護師・栄養士・調理師・用務員も臨機応変に動いて保育活動を支えている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者からの要望・苦情等の吸い上げの工夫
	内容	保護者からの意見や要望などの把握については、年2回の保護者会、個人面談、連絡ノートの記載内容、送迎時の日常的な会話等を通じて行っている。今後は、さらに保護者の意見や保護者が直接言いにくい要望等を汲み取るための工夫が望まれる。クラスだよりの一部などに意見等が記入できるスペースをつくったり、定期的なアンケートを実施するなどしていくことが望まれる。
2	タイトル	職員の能力向上に向けた取り組み
	内容	職員は外部研修等に積極的に参加し、また、障害児教育専門の先生を招いて園内研修を実施するなど、常に能力向上に努めている。しかし、研修参加後の報告会の機会が少なく十分な情報共有がなされていないのが現状である。今後は、研修の成果を全職員で共有化するための工夫が望まれる。また、職員は年度末に来年度の目標を提出し、その目標達成に向けて業務に励んでいるので、職員一人ひとりが提出した目標の達成度を適切に評価できるしくみをつくるのが望ましい。
3	タイトル	保育サービスについてのマニュアル整備
	内容	園では、区のマニュアルや園独自のマニュアルを活用しつつ、先輩職員から後輩職員への指導、また職員会議などで話し合う機会を多く持つことを通じて、保育サービス水準を維持するように努めてきた。今後は、職員の理解の程度によって対応に差が生じることのないように、独自のマニュアルをますます充実させていくことが望まれる。

### 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>杉並区のホームページの中に区立保育園全園が紹介されている。また、園独自のパンフレットも作成されており、園の概要が分りやすく職員の手描きのイラスト入りで紹介されている。</p>		
<p>園からの積極的な広報活動は、園児のプライバシーを重視し現在のところ行っていないが、園の見学希望者については、できる限り保護者の希望の日時で受け入れるように柔軟に対応している。見学者には主に園長、主査が対応し、園舎を案内して園の概要や運営方針を丁寧に説明している。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園時は、入園のしおりや保育園の概要等を用いて面談を実施している。面談時に子どもの生活リズム、生活歴、保護者の要望などを把握し、職員会議で共有している。また、入園1ヶ月経った時期に、もう一度、職員間で再確認をしている。</p>		
<p>入園当初は、子どもも保護者も新しい生活に不安を感じていることから、子ども一人ひとりの家庭の状況に合わせて、きめ細やかな対応を心がけている。</p>		
<p>保護者や子どもが少しでも早く新しい環境に慣れるように、職員紹介の写真を掲示したり、保護者と職員が話しやすい雰囲気をつくることを心がけている。さらに家庭との連絡を密にとるようにしている。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>区によって、保育園運営に関してのマニュアルが整備されている。園では職員で作成したマニュアルを利用しながら先輩職員から後輩職員への指導が行われ、また職員会議などで話し合う機会を多く持つことを通じて、保育サービス水準を維持するようにしている。</p>		
<p>保育計画は、各年齢に応じて子どもの成長を促すための基本計画が定められている。保育計画、月間指導計画、個別指導計画(1～2才児および障害児等配慮を要する子ども)に基づき保育が実施されているが、サービス水準の向上のため、全職員が参加して保育計画を年度途中に見直している。園行事などは保護者からアンケートをとり、要望や意見を取り入れていながら計画を立てていきたいと考えている。</p>		
<p>外部で開催される各種研修会には、職員を積極的に参加させている。研修後は園内の報告会を利用して、情報を職員間で共有できるよう心がけている。</p>		

4 個別対応の重視	4
園の全ての子どもに対して、個人別ファイルが作成されている。一人ひとりの子どもの情報は、児童票や健康記録に記録され、ファイルされている。これらの個人別ファイルは、職員室で管理・保管され、職員がいつでもみることができるようになっており、情報を共有している。	
個別の指導計画は1～2才児および障害児等個別配慮を要する子どもに対して、個別に作成されている。指導計画は保護者の要望なども配慮して作成されている。また、3才以上においても、障害児や特別に配慮が必要と思われる子どもに対しては、個別に指導計画が作成されている。	
朝・夕の保育に関する引き継ぎ事項等は、定められた申し送り書に記録されており、個別対応が職員間でばらつくことがないようにしている。朝礼ノートや各クラスの連絡ノートなどを活用し、毎日の子どもに関する情報の共有化が図られている。	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	4
プライバシーの保護や守秘義務、個人の尊重を徹底するための規程や文書は区によって定められている。これらの文書を活用し、年度初めや、機会あるごとに、正規職員、パート、アルバイト、ボランティア、実習生にも周知徹底し、指導している。	
子どもの心を大切に、一人ひとりを尊重した保育をし、子どもとかわることを心がけている。職員の自覚として、子どもに否定的な言葉を使わないように、園長は指導している。	
園内でのカメラ、ビデオ撮影については、プライバシーの問題もあるので、保護者に向けて説明を行っている。保護者の側にも、プライバシーの保護に関する十分な理解が必要だと考えている。	
7 安全管理	3
園では、常勤の看護師を1名配置している。食中毒、感染症に関するマニュアルは区によって整備されており、全職員に周知徹底され、予防に努めている。食中毒が発生した場合には、保育課と連携し保健センターおよび栄養士の指示に従って、速やかな対応をとれるようにしている。	
ケガや事故防止の取り組みとして、区で整備された安全管理マニュアル等を活用している。防犯対策では、園の門に防犯カメラが設置されており、モニターにより不審者の侵入が発見できるようになっている。外部からの侵入に対する安全対策については、保護者の不安の声があることも認識しており、今後の課題と考えている。	
火災・地震における防災・避難訓練を年間計画に取り入れ、毎月実施している。周辺環境として、園の三方向に建物があるため、園外への避難経路が一方にしかない。このため、周辺住民との協力関係を築くことに努めている。	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>保護者からの意見や要望などの把握については、年2回の保護者会、個人面談、連絡ノートの記載内容、送迎時の日常的な会話等を通じて行っている。今後は、さらに保護者の意見を汲み取るための工夫が必要だと認識しており、クラスだよりの一部などに意見等が記入できるスペースをつくったり、定期的なアンケートを実施するなどしていきたいと考えている。</p>		
<p>職員が保護者から要望や苦情を受けた場合、その内容が些細なことであっても、園長または主査に報告するようにしており、一件ずつ、すみやかな対応に努めている。報告を受けたときから改善にいたるまでの流れを、職員会議などを通して説明し、全職員が把握するようにしている。</p>		
<p>園内における子どものケガに関しては、小さなものでも保護者に連絡し、保護者の不安を和らげるように努めている。また、事故報告書には、事実経過を記録しており、同じような事故の再発防止のために活用できるようにしている。</p>		
9	地域との交流・連携	3
<p>地域の区民センターで開催される文化祭「子どもフェア」に絵画などの作品を展示している。夏まつりや運動会を開催するときには地域の方々の参加を呼びかけるほか、児童館や図書館などの周辺施設とも積極的に交流している。また、散歩で園外に出た時には、あいさつなどを積極的に心がけ、近隣住民との友好関係づくりに全職員が努めている。</p>		
<p>園に遊びにくる未入園児の親子を対象に看護師が身体測定を行ったり、育児相談も行われている。近隣の児童館へ、園の保育士や看護師が訪問し、そこで子育てに関する講習会などを行い、地域の子育て支援に積極的に取り組んでいる。</p>		
<p>中学生の体験学習、ボランティアも積極的に受け入れている。子どもとのかかわりを大切にすることを園長、職員共に認識した上で接している。また、ボランティアの中には保育補助だけではなく、手品など特技を披露しに来訪する方もいる。</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を行なっている	4
園庭には大きな榎の木があり、秋になると、ドングリを使った遊びをしたりしている。近隣の公園に散歩に出かけることも子どもたちにとってとても楽しみなものになっている。園内では、季節によりコーナー遊びの環境設定の見直しなどを行い、全職員が子どもの遊びを見守るように努めている。		
子ども一人ひとりの発達や個々の興味に合わせて、無理のないように、生活習慣が身につくよう支援している。保育者が提供した遊びや活動に参加するのみではなく、子どもが主体的に「自分の遊びを遊びこめる」保育を日々実践している。自分が遊びに熱中することを肯定されて育った子どもは、生活全般に自主性や判断力がつき、自分に自信を持って生きていけるだろうと考えている。		
園では障害児を受け入れており、障害を持つ子どもと持たない子どもと一緒に生活し、一緒に遊んだりしている。これを通じて、子どもたちがお互いを認め合えるようになり、自然と相手を思いやる心が育まれている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
食事については、区統一のメニューの中で、園内の厨房にて徹底した衛生管理のもとで調理されている。アレルギー食の対応に関しては、園長、保育士、栄養士等が保護者と面談し、配慮を要する食事形態にも柔軟に対応している。		
毎月の嗜好調査、毎日の残さい調査の結果が、献立会などでメニューの立案に活かされている。調理師は各クラスの給食の時間にクラスを巡回し、子どもたちの食べ具合など状況の把握に努めている。		
平成17年4月より、展示食を行うことになっている。展示によって保護者もより具体的に食事の内容がわかるようになり、食事に関する職員と保護者との会話が進み、また親子間のコミュニケーションを図る良い機会にもなることが期待される。また、栄養士が保護者への食事に関する指導や相談を行うなどの取り組みも期待される。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
園には常勤の看護師がいるので、毎朝、各クラスの巡回を行い、子どもたちの健康管理を行なっている。また、病気やケガ、栄養、健康についての話など、看護師からの保健教育が月一回程度、4～5歳児に向けて行なわれている。		
月1回の身体測定、健康診断、歯科検診・歯みがき指導などが年間の行事の中に組み込まれている。診断結果は園の定められた書式の中に記録され、配慮が必要な子どもに関しては全職員が情報共有している。また、保護者にも身体測定、健診結果などを報告している。		
保健看護マニュアルの中には与薬のしくみもあり、定められたルールにもとづき看護師が行っている。園医による巡回が週に1回行われており、子どもの体調の変化などに速やかに対応する体制ができている。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
園庭で花や野菜を子どもたちが栽培しており、育てることや収穫することの喜びを味わっている。花や野菜を育てることで、生命が育っていくことに対する驚きや発見をし、豊かな感性を育みたいと考えている。園で収穫した野菜を給食の食材に加えて食べることも子どもたちの楽しみの1つになっている。		
子どもたちが楽しむ園の行事については、プロジェクトが生まれ、前年度の経緯、反省等もふまえ、幅広い意見を取り入れて企画、実施されている。行事を通して、子どもたちの成長ぶりを保護者に確認してもらえる機会を大切にしている。		
遊具を購入する時は職員で話し合い、よりよい質の物を購入するようにしている。室内の遊具については、木製の物や手作りの物が多く、子どもの想像力を広げながら遊べるような工夫が見られる。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
月1回の園だより、保健だよりによって、基本的な園の動向や保健面での情報が保護者に伝達されている。また、クラス毎のボードへの掲示、クラスだより、連絡帳の活用によって、各クラスや子どもの様子を伝えている。連絡帳は1～2才児に対して全員作成され使用されており、3才児以上については必要に応じて使用している。		
日常的な保育参観については、申し出があれば、できる限り保護者のニーズに応える形で対応している。また、保護者が参加する園の行事(入園式、夏まつり、敬老会、運動会、卒園式等)は、参加しやすいような日程を設定している。		
保護者が子育てに関する悩みや園に対する要望などを相談しやすい環境をつくろうと努めている。今年度から、行事後のアンケートを通じて保護者の意見を収集するなどの積極的な取り組みを行っている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
子どもへの虐待や虐待防止への取り組みに関しては、区で作成されたマニュアルがある。虐待を受けている疑いのある子どもが見られた場合には、保育課に速やかに伝達し、児童相談所などの関係機関と連携しながら対応するしくみがとられている。		
虐待や育児困難な家庭の兆候の早期発見のために、職員は、着脱時や身体測定などで子どもの体の様子を把握するように努めている。子どもの体に傷などが見つかった時は、園長、主査へ速やかに報告している。特に気になる家庭が見受けられた場合には、職員会議などで報告して話し合い、全職員で問題解決に臨んでいる。		
園では、保護者会などで子育てについての話をするなど、保護者との話し合いの中から、悩みを聞きとり、可能な限り家庭を支援できるように努めている。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	<b>3</b>
	現在は、障害児保育が実施されており、研修への参加などを通じて専門的な知識を身につけるように努力している。また、職員全体で定期的に保育計画等を確認して、障害児に関する情報の共有化を図っている。こども発達センターとの連携もしっかりとれている。	
	園では、必要に応じて、緊急一時保育も実施されており、利用実績も多い。	
	園としては、保護者や地域住民の声を積極的に収集し、子どもと親の多様なニーズに対応できるよう努力したいと考えている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	子どもたちに寄り添い、いつも「子どもにとって」を中心に動いている
	内容	職員は子どもへの援助や言葉のかけ方に、いつも寄り添う配慮をしている。また、保護者に子どもとのスキンシップ案を伝えたり、子どもにとって大切な睡眠などの情報を伝えたり、家庭においても子どもの心身が満たされるように伝えている。子どもの意欲は大切にして、やりたいことはやらせようという方針である。おみこし作りや太鼓たたき、お化け屋敷など主体性から生まれた行事がある。
2	タイトル	余裕のある空間と保育環境の設定への取り組み
	内容	2階フロアにある0,1,2歳児のクラスの部屋は広々としていて、生活シーンに合わせた使い分けができるほどである。また園の周辺は近くに善福寺川公園などがあり自然豊かで、散歩などの利用に恵まれている。園内のコーナー作りも子どもが遊びこめるような区切りがなされている。手作りのおもちも豊富で子どもたちは古くても大切にしている。
3	タイトル	保護者の声を聞きコミュニケーションを深め、子育ての協力関係を築こうとする姿勢
	内容	積極的に保護者の声を聞き、また防犯情報について園にきた情報を発信するなど、コミュニケーションを深めようとする試みを行っており、育児に対して率直に話のできる環境が整いつつある。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	園運営の理念や方針を明文化しわかりやすく伝えていくこと
	内容	利用者調査から園運営の基本的な考え方を理解していない保護者が多いことがうかがえる。そのため、園の運営理念や方針を明文化し、分かりやすく伝えていくことが求められる。また文書化しパート・アルバイトを含む全職員に周知することで、園の目指すものを共有し、組織としての方向性を統一することが望まれる。
2	タイトル	組織の能力向上に関する取り組み
	内容	忙しい日常の保育に流されることなく、常に新しいチャレンジを職員が考え声を上げて実行できる組織にしたいという思いがある。そのためには、個人の目標と成果を確認し適切な評価をする目標管理のしくみなど、職員の意欲を高め、組織としての成果を生む制度の導入を検討する必要がある。
3	タイトル	園運営と保護者対応の質を高める手順書の作成
	内容	子どもにとってさらに安全な園運営を進めるために、事故予防のためのマニュアルの整備が望まれる。散歩先の危険箇所など生活の場全般に関する安全点検簿、事故につながりそうなケースをまとめた「ヒヤリハット集」の作成などである。また保護者対応の言動の質を高めるための接遇マニュアルの作成も望まれる。保護者の信頼を得るためにパート・アルバイトを含めて全職員が言動の質を高める必要がある。

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>杉並区には、区が作成しているホームページがあり、区立保育園については同じ項目にもとづき各園を紹介している。このため、区立の園どうしを比較して見ることができるようになっている。また、園独自のパンフレットも作成している。その中には、園目標、年間行事、持ち物、その他日常に関する注意事項が詳しく記載されており、利用者には分かりやすくなっている。園の紹介も子どもの遊んでいる姿を中心に、具体的である。</p>		
<p>園の見学は、園児に影響を与えない範囲でいつでもできる体制がとれている。問い合わせや見学には園長・主査が責任をもって対応している。なるべく利用者の申し出を優先するため、相談内容によっては担当者を待機させたりしてケースバイケースの対応をしている。なお、待機児童が多いので、必ず入所できるとは限らないことを伝えている。</p>		
<p>玄関前には、職員の名前と顔写真を掲示しており、さらにクラス担任、パート保育士などの区別も明示されている。そのため、見学者や保護者などに対して職員体制が分かりやすくなっている。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園が決定した際には、区で統一された書類を渡して個人面談も行っている。書類は利用者自身に目を通してもらい、細かい点は具体的に説明している。入園面接の記録はまとめられ、情報として職員同士で共有し、対応のばらつきがないよう心がけている。また、入園時においては、空き状況のお知らせをしたり、急な入園相談にも応ずるなど、利用者の便宜を計っている。</p>		
<p>入園当初は、0,1,2才児については担当制を導入し、特定の職員が一貫して子どもを見るようにしている。担当制の実施により、一人ひとりの児童への個別対応がしやすくなっている。その結果、子どもの肉体的・精神的負担を緩和し、子どもが安心して新しい環境により早く順応できるような体制がとれている。</p>		
<p>入園時は、子どもの状況に合わせた個別対応の保育を行うようにしている。児童票や家庭連絡票などを管理しながら、個々の成長を把握していき、環境への順応性も高めることに結び付けようとしている。また、この方針に沿って保護者にも一緒に保育をしてもらうよう促している。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	4
<p>保育サービスに関する手引書は、各クラスごとに職員が作成している。その内容は、職員が参考文献をもとに話し合っって作成している。これらのマニュアルは各クラスに掲示されており、園全体の保育サービスの流れを作っている。また、朝、夕、土曜日の仕事のスケジュールが、パート職員にも仕事の流れがつかみやすいよう各クラスに掲示されている。</p>		
<p>全体の保育計画に基づき、年・月・週・日等、具体性を持ったそれぞれの指導計画が作成されている。また、各年度始めの保護者会では、園としての保育計画や年間指導計画を、個別のポイントについて詳しく説明し、保護者の理解を得ている。また、食育についてのカリキュラムも作成されており、栄養士も加わり園全体で指導している。この点は現在特に重視しており、園としてさらに深めていくべき分野であると考えている。</p>		
<p>園長・主査が各クラスに入って保育を見ており、職員の対応や園庭での遊び方などを必要に応じてアドバイスしている。区主催で定期的実施される研修会や勉強会に職員が多く参加し、利用者へのサービス水準の向上に常日頃から取り組んでいる。また、園内では、各職員間で個々の経験を踏まえた評価・助言等を行うことによって研鑽の機会としている。</p>		

4 個別対応の重視	3
<p>個別の指導計画は、0, 1, 2才児、および障害児などの配慮を要する子どもに作成されている。3才児以上の子どもについては必要に応じて個別に作成している。保護者の希望があるときは、それを取り入れる努力をしているが、すべての子どもに対する個別指導計画は作成しきれていない。今後の課題の一つであるといえる。</p>	
<p>子どもに関する個人情報は児童票に記録され、個人別にファイルされ管理は徹底されている。また、そこには一人ひとりの子どもや保護者の状況も詳しく記入されている。なお、保護者より変更の届けがあった場合はすぐ個人ファイルに記入することになっている。</p>	
<p>園での保育に関する情報の申し送りについては、朝、夕の申し送りノート、そして園全体でのノートがある。パート職員に対しても伝達もれがないよう、職員全員が目を通し情報の共有化を図っている。個別のサービス計画や個別の子どもへの支援については、定例打合せ・全体職員会議などでも細かく検討している。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>プライバシーの保護や守秘義務、個人の尊重を徹底するための規程や文書は区によって定められている。プライバシーの保護については日々の会議の中で話し合いをし、常に意識するよう心がけている。個人情報ファイルなどは、鍵のかかる場所や目につかない場所にしっかり保管されている。</p>	
<p>個人情報に関する守秘義務を徹底するため、パート職員・アルバイト職員などの短期間雇用者に対しても、プライバシー保護の徹底をしている。</p>	
<p>子どもや保護者の気持ちを傷つけるような職員の言動などがなされないように、園長・主査は日頃から職員の子どもの会話や、職員の言動に関する保護者の要望・クレームにも細心の注意を払い、必要に応じて各職員に対する個別指導を行っている。また、ケースによっては全体会議で話したり、グループ対応したり、職員間での話し合いによる改善の方向を指示したり、対策のとり方を工夫している。</p>	
7 安全管理	3
<p>区によって食中毒・感染症・ケガについてのマニュアルが整っており、職員に周知徹底されている。感染症が発生した場合は、症状・潜伏期間などをすぐに全クラスに掲示情報を伝えている。また、ケガや事故につながる可能性のあるヒヤリハット事例集の作成を検討している。また、遊具や家具などで事故につながりそうなものの再点検をすることの検討も始めている。</p>	
<p>火災・地震などの防災対策は区のマニュアルが整っており、避難訓練・消火訓練は毎月行っている。今後は、避難場所の確保のために、近隣の図書館とも連携をいっそう強化していきたいと考えている。また、救急救命訓練を半年に一回行っており、全職員が参加している。</p>	
<p>外部からの侵入対策、防犯対策として、日中は園児の通用門、職員玄関に施錠をしている。また、園内に「110番」非常通報装置が設置されている。また、警察官による防犯訓練も実施している。また、応急薬品、食料、常備品を一定程度確保し最悪のケースに備えている。隣地の施設の職員との連携や地域とのコミュニケーションの強化も図っていかねばならないと考えている。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>保護者懇談会や個人面談、アンケートなどで保護者の意見・要望を聞き、対応できるものは即対応することで解決・改善している。園内には「ご意見箱」が事務室前に設置されており、保護者の苦情・要望等については職員全体で話し合い、その結果を保護者全体に伝えている。また、園で独自に「CSアンケート」を実施し、保護者からの意見に対する回答を配布した。</p>		
<p>保護者が園に対して直接言いつらいような意見や苦情、要望等を訴える手段として、区の苦情調整委員制度の中で第三者委員が3人設置されている。いまのところ第三者委員が園を訪問する機会はないが、園内の相談ごとに応じてもらっているので心強く思っている。</p>		
<p>要望・苦情に対応するためのマニュアルは区によって整えられている。これらのマニュアルを活用し、苦情やトラブル等が発生した時は、必要に応じて職員会議を開き、迅速に解決方法を検討するようにしている。苦情・要望は常勤職員以外の職員(パート等)にも同じように伝えている。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>地域の人々との交流を深めるため、園独自の活動として、夏まつり、敬老の集い、あんずの会(地域の子もたちを誘って園児と一緒に人形劇やゲームなどを楽しむ活動。年3回活動)などを実施している。思ったほどの人数が集まらないこともあるが、スペースなどを考慮しながら工夫している。</p>		
<p>月1回、ふれあう保育「子育てあんずっ子“愛・会い”」を開催しており、地域の子も達や保護者と呼んで子育て相談や身体測定などを行っている。ボランティアには中学生や高校生がおり、子どもとのふれあいを通して、中高生自身の活性と安定がはかられている。なお、地域に対する園だより「あんず」を近隣に配布し、園の活動を地域に知らせている。</p>		
<p>ボランティアや実習生の受け入れについては、園長・主査が中心となって受け入れ対応している。受け入れマニュアル、実習マニュアルが整っており、園としては今後もっと多くのボランティアや実習生を受け入れていきたいと考えている。</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を行なっている	4
<p>日常保育の中で、3才児以上の幼児が1,2才児と園庭で遊ぶなどしており、異年齢交流が自然に行われている。この交流を通じ子どもの発達が促されている。同時に、お互いを思い合う心が育まれるよう、また社会的ルールを身につけられるよう、支援を行っている。</p>		
<p>子どもの創造力を豊かにする活動を大切にしている。また、考える力を子どもの中から引き出すことの支援も重視している。年間行事の中で、子どもたちが行事の製作物を自主的に作ったり、保護者が父母会などで子どもたちに手話を教えたりすることを通して、子どもの発達を支援している。さらに、子どもの自主性や自発性を尊重する工夫では、自由な遊びのコーナーを作っている。</p>		
<p>現在園には、異なる文化の習慣を持つ子どももいる。日常生活の中では他の子どもたちと一緒に生活しているが、宗教上の食事制限や習慣の違いには配慮している。その中で文化や習慣の違いなどを認め合い、お互いを尊重する心が育つように支援している。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
<p>食事については、区統一のメニューの中で、園内の厨房にて徹底した衛生管理のもとで調理されている。喫食・残さい調査は毎日調理師が行っている。各クラスの活動時間に合わせて昼食時間を調整している。また、アレルギー対応が必要な子どもには保護者、栄養士、調理師の意見をとり入れて、個別対応している。</p>		
<p>園庭で栽培している野菜を収穫し、それらを調理するなど、日々の生活の中で子どもたちに野菜をより身近なものに感じてもらう、食の楽しみや季節感などへの関心を深める工夫をしている。</p>		
<p>年間行事の中では、園独自に食事メニューを作って開催する行事がある。お楽しみ会、冬の子ども会、卒園式などの行事がそれであり、その都度栄養士と話しあってメニューを決めている。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	3
<p>子どもの健康維持のための支援として基本的なものは、年2回の健康診断の実施と、その他に、眼科、耳鼻科、歯科検診をそれぞれ年1回行っている。子どもの健康状態は健康台帳、児童票に記録して職員間で情報を共有し把握している。また、医務室に看護師を常勤させて、日常の対応を図っている。</p>		
<p>園で子どもに薬を与える(与薬)に関しては、それが必要な子どもに対し、医師の署名がなされた「与薬申請書」と薬とを園に提出して、書面の内容にしたがって看護師が責任をもって薬を子どもに与えるという仕組みをとっている。</p>		
<p>子どもたちに対しては、手洗い、うがいを進んでできるように指導している。また、3才児以上においては歯科衛生士の歯みがき指導があり、必要に応じて看護師の指導のもとで、担任が丁寧な指導を行っている。</p>		



4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
各クラスが、日常保育の中で季節感を大切にしている。季節ごとに壁面製作を行ったり、季節の歌を歌ったりしている。その他、室内遊びや戸外活動では子どもの希望を優先するなど、できる限り一人ひとりの子どもの状況や個性を尊重し、園内での生活が快適なものになる工夫をしている。		
園庭には季節ごとに草花を育てている。また、野菜栽培を行っており、子どもたち自身で植え、育て、収穫し、食材として食べるという経験をしている。園庭の利用を通じて、園の生活の中で自然を身近に感じることができる工夫がなされている。		
子どもが楽しく過ごせる行事として誕生会がある。一人ひとりの誕生日を祝う会としては、個々の子どもの誕生日に各クラスで会を行っている。また、月ごとに誕生日を迎える子どもの写真を掲示し、子どもや保護者に知らせている。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
保護者に対しては、毎月の園だよりと年3回のクラスだより、保健だよりを発行し、園全体の情報や各クラスの様子を知らせている。また、各クラスではホワイトボードに毎日、その日の出来事などを掲示しており、このボードが保護者に日々の生活の様子を伝える役割を果たしている。		
家庭との連携を深めるため、保育参加、参観はいつでも受け入れられるように柔軟な対応をとっている。また、年に2回の保護者会や、運動会などの季節の行事の開催については、できるだけ多くの保護者に参加してもらうように、開催日を土曜日にするなどの工夫を行っている。		
連絡ノートは0,1,2才は全ての子どもに対して作成されており、家庭と園とのパイプとなっている。また、3才以上の子どもに対しては、保護者の希望があれば個別に連絡ノートを作っている。実際に4歳児クラスは保護者の要望によってクラス全員が連絡帳を活用している。乳児の場合、お迎え時の挨拶に一言加えることを決まりとしている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
育児困難な家庭への支援や虐待防止の取り組みについては、区で統一されたマニュアルがあり、職員は研修などを通じて理解を深めている。また、それらの研修で知り得た知識を参考に、事例をもとにした会議を開いて、職員間で共通認識に努める取り組みをしている。		
虐待や育児困難な家庭の兆候の早期発見のために、朝、夕の送迎時の保護者との会話やそのときの雰囲気、子どもの日中の変化にも十分注意している。虐待や育児困難な家庭の兆候等が感じられたときは、担任などがそれを聞きとり全職員に伝達して、共通認識を図っている。		
虐待などの事実を把握した際には、園長、主査、看護師に速やかに情報を伝えている。さらに、必要に応じて保育課などの連携する機関にも報告し、組織として速やかに対応する体制が整っている。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	4
	現在実施している特別保育は、産休明け保育、延長保育、障害児保育である。その他に、緊急一時保育も行っている。いくつかの特別保育をやっているが、事業内容をパネルにしてアピールしている。	
	現在、延長保育の利用定員数は22名で、定員数全てが利用されている。利用実績が多く、保護者のニーズに応えていることがうかがえる。	
	園では、保護者のニーズにあった特別保育を多く実施しており、そのいずれについても大切に取り組む姿勢が感じられる。	

特に良いと思う点	
1	<p><b>タイトル</b> 安全で快適な環境作りと子どもの発達を促すための支援</p> <p><b>内容</b> 園では、環境検討グループの設置がされ、園がより良くなるための取り組みが行われている。鉄棒の下にマットを敷く、ブランコの横にベンチを設置して順番待ちの園児が入らないようにする、側溝にマットを敷くなどの改善がなされている。園外の先進事例であった柳沢運動プログラムが取り入れられ、体育遊びや運動会等で取り組むことで、園児が転んだときに手をつくことができるようになるなどの運動能力の向上につながっている。屋上では、芝生や菜園が設置され緑化することで、園児の遊びの空間が広がっている。</p>
2	<p><b>タイトル</b> 改善への積極的な取り組みと成果</p> <p><b>内容</b> 前回実施された利用者満足状況調査の結果から改善を行い向上した点は、運動会の平日開催を土曜日に変更、保護者会の開催時間を参加しやすい15時以降に変更、職員間の連絡手段の多様化、お誕生日会を数人まとめた開催から個人単位に変更、誕生日当日の園児の写真を事務室の前に掲示することで、思い出を作る試み、給食の展示など多数ある。保護者からの感謝の言葉が増えている。現在取り組んでいる重要な改善課題は、保育計画の見直し、環境整備・改善、地域子育て支援の見直しなどがあり、全職員が主体となって取り組まれている。</p>
3	<p><b>タイトル</b> 保護者の意向把握と信頼関係づくりを大切にしている取り組み</p> <p><b>内容</b> 保護者の意向や満足状況を把握するため、日頃から信頼関係を作ることが重要であると考え、朝夕の挨拶を欠かさず積極的に声かけを行い、保護者の気持ちや思いをくみとるための取り組みがなされている。保護者の子育てに関する価値観や就労形態を十分理解し、送迎時の時間の遅れなどに対しても、保護者の事情を考慮した上で、快く受けれるように全職員が心がけている。また些細な要望や意見でも、園の運営や保育の改善につながると説明したうえで、積極的に保護者の意見等の収集に努めている。</p>
特に改善する必要があると思う点	
1	<p><b>タイトル</b> 保育サービス水準の維持・向上と保育のノウハウの地域への還元</p> <p><b>内容</b> 園運営に関してのマニュアルの整備は充実しているが、発達に応じた食事・排泄に関する個別のマニュアルは現在作成されてはいない。今後はそのマニュアル整備に向けて取り組み、業務の円滑化や効率化に努めていくことが望まれる。また、今後は活動範囲の拡大に向け、園が地域の子育て支援や情報交換の場としての役割を担い、近隣の親子が気軽に園に訪問できるようにし、これまで培われた保育のノウハウを提供するなどのさらなる取り組みが望まれる。</p>
2	<p><b>タイトル</b> 職員の資質向上への取り組み</p> <p><b>内容</b> 職員の資質向上のために、杉並区主催等の外部研修会への参加、実際の事例に基づく研究会、園長・主査からの現場での指導、自己啓発などの機会が設けられている。研修参加後には報告会が実施され、報告会の実施を確認するためのチェック表が作成されている。研修の成果を全職員で共有化するための工夫がなされている。職員一人ひとりの能力向上を計画的・組織的に行っていくためには、目標管理制度の導入や目標・期間・方法・評価を明確にして計画的に実施する職場内訓練(OJT)の導入も有効と思われる。</p>
3	<p><b>タイトル</b> 情報の迅速・確実な伝達への取り組み</p> <p><b>内容</b> 園では、情報の共有化は、打ち合わせ等の各種会議、回覧、伝言メモなどの方法で行われているが、職員によって情報の把握にタイムラグがある。誤解が生じる原因にもなるので、情報を迅速かつ確実に伝達する方法を検討することの必要が認められる。パソコンによる情報のデータベース化も進められている。情報共有・伝達手段としては有効であるが、端末数が少ない。蓄積された情報の共有化と活用を図っていくためには、全職員が必要なおきにいつでもアクセスできるように、端末を増やすなどの検討の必要が認められる。</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
<p>杉並区が作成しているホームページがあり、区立保育園については同じ項目にもとづき紹介している。このため、区立の他園を比較して見ることができるようになっている。園独自のパンフレットは現在作成されていないが、今後、園独自に取り組んでいる内容を掲載したパンフレットの作成を考えている。</p>		
<p>園行事のポスター、チラシを児童館や近隣公園に貼ったり、配ったりして、園の情報を地域や関連施設に知らせている。</p>		
<p>見学者の対応には、主に園長、主査が中心に行っている。見学者の希望の日や希望時間帯にできるだけ合わせるようにし、柔軟な対応に心がけている。見学日や時間などを決める際は、在園児の保育にも支障がないように配慮している。</p>		
2	サービス開始時の対応	4
<p>入園説明会を実施し、園生活をビデオで紹介している。保護者には好評を得ているが、保育生活の一日の流れや子育てに見通しが持てるように、内容の充実を図っていきたいと考えている。</p>		
<p>入園説明会では、園長、主査、看護師、調理士が分担して保護者にわかりやすく説明している。新入園児の個別の状況を記録を全職員で確認、情報の共有化を図っている。</p>		
<p>子ども、保護者、職員が共に園の環境に慣れてもらうため、できる限り個別対応に配慮して新しい環境に順応できるように支援している。新入園児には、担当を決め、同じ職員が対応し、子どもが安心して保育園生活に慣れていけるよう支援している。また、保護者の勤務状況にも柔軟に対応している。</p>		
3	標準的サービス水準の確保	3
<p>保育園運営に関してのマニュアルの整備は充実している。職員一人ひとりの共通理解、とスムーズな業務を進めていくために、各クラスに一部ずつファイリングを設置している。現在は、発達に応じた食事・排泄に関する個別のマニュアルは検討中とのことであり、今後の取り組みに期待したい。</p>		
<p>保育計画は、各年齢に応じて子どもの成長を促すための基本指針が定められている。指導計画は、年・月・週単位で作成されている。この指導計画は各クラスで作成されるが、検討している中でさらに内容を深めたいケースや課題があった場合には職員全体で会議において話し合い、共通認識を図っている。年間指導計画は、保護者会・園だより・クラスだより等を通じて説明をしている。</p>		
<p>園長、主査がスーパーバイザーとなり、保育の現場に日常的に関わりサービスのあり方について指導、助言を行っている。また、課題を全職員の問題として検討、改善を図っている。研修には積極的に参加し、職員会議等で必ず報告している。また、会議録を回覧するなど、全職員が研修内容の共有化をはかっている。</p>		

4 個別対応の重視	4
<p>個人別ファイルが作成されており、情報は入園児の個別情報記録、児童票、健康状態記録等の定められた書式に記載されファイルされている。また、個別状況の変化、指導計画の個別配慮を記述、または修正し、全職員が経過を理解、周知できるようになっている。連絡帳は0～2歳児に全員作成しており、3歳児以上は、必要に応じて個別に作成されている。</p>	
<p>0,1,2才児クラス、障害児には個別の指導計画を作成している。子ども一人ひとりの発達や状況に合わせた保育を進めるために、職員間で個別指導計画をもとに個別配慮について打合せ・検討した上で保育にあたっている。保護者の要望もできる限り取り入れており、より意見等を出しやすいように、また収集しやすい方法を検討されることが期待される。</p>	
<p>園での保育に関する申し送りについては、そのための書式が決まっており、個別対応が職員間でばらつくことがないようにしている。伝言メモの活用、朝・夕の保育名簿の活用、会議録の回覧とチェックなどを通して周知徹底している。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	4
<p>児童票、家庭連絡票など個別ファイル等は、個人情報の漏洩を防ぐために、事務室の書庫に保管し、管理を徹底している。プライバシーの保護や守秘義務、個人の尊重を徹底するための規程や文書は区によって定められているので職員に周知徹底はされている。</p>	
<p>子どもの個々の意思を尊重した保育の実践のための取り組みのひとつとして、各クラスのリーダーが集まり、リーダー会議を実施する中で、日頃の保育のあり方や問題点を話し合っている。問題点を検討し、結果を全職員に報告し、保育の現場に反映できるようにしている。</p>	
<p>園長は各クラスの巡回しながら、また主査は保育を行なう中で、職員の言動や行動に不適切なところが確認された場合、個別に話し合い、今後の対応について指導している。クラス別の保育であるために、他クラスの状況が必ずしも十分把握できるとは限らないので、職員が相互にチェックし合えるしくみを考えていきたいとしている。</p>	
7 安全管理	4
<p>区によって食中毒、感染症に関するマニュアルがきちんと整備されており、全職員に周知徹底されている。これらの予防策として、日頃から手洗いなどを励行し、調理室・調乳室の清掃の徹底、食事のときに職員はエプロン・三角巾の着用を徹底している。感染症が発生した場合は速やかに各クラスに情報を伝えている。また、保護者への情報提供のためにクラスに掲示し、注意を促している。</p>	
<p>ケガや事故防止の取り組みとして、区で整備された安全管理マニュアル等を活用している。ケガや事故が発生した際には、全職員が打合せ時などにて報告を受け、再発防止策の検討を行なっている。また、防犯マニュアルの作成や防犯訓練の実施を通じて、防犯に関する意識を高めるとともに設備面でも改善がなされてきている。</p>	
<p>火災・地震における防災・避難訓練を年間計画に取り入れ、毎月実施している。また、園長、主査不在時の非常時対応がすみやかにとれるように、避難訓練時に出席者が先頭になつて指示・指導を行なう訓練も行なっている。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>入園説明会、保護者会、園だよりなどで、苦情対応体制について保護者に説明している。また些細な内容でも、園の運営や保育の改善につながると説明したうえで、積極的に保護者の意見等の収集に努めている。しかし、苦情・要望等への対応に関するマニュアル類が少なく、今後はマニュアルの整備が必要であることを認識している。</p>		
<p>朝・夕の送迎時や日常的な会話のやりとりの中で、保護者が園側に対して話しやすい雰囲気作りを心がけており、その中で保護者の要望・苦情等を汲み取っている。</p>		
<p>保護者から要望・苦情等が発生した場合には、即対応し、改善策を全職員で検討している。経過については、苦情等を申し出た保護者には誠意を持って伝えている。さらに、内容が保護者全体にかかわることについては、通知文を作成したり、掲示板に示したりするなど、2重、3重に手段を用いて周知徹底を図っている。</p>		
9	地域との交流・連携	3
<p>子どもの活動範囲を広げるため、近隣の学校訪問や児童館訪問、また、地域の区民センターで開催される「子どもフェア」に作品を展示するなど、子どもの成長や交流の時期を考慮しながら、地域交流に取り組んでいる。</p>		
<p>園ではお楽しみ会、運動会、「おもちゃで遊ぼう会」などを実施しており、地域の親子が園に来て、交流できる機会を設けている。また、園での育児相談、健康相談を遊ぼう会の中に取り入れたことで、参加人数も増えてきた。今後の内容の充実に向けて、また園が地域の子育て支援や情報交換の場として、近隣の親子が気軽に園に来てもらえるように、さらなる取り組みが望まれる。</p>		
<p>地域の中では、近隣との関係は良好で長年友好的な関係を築いている。このため、防犯や清掃などについても連絡をとり合いながら連携を保っている。ボランティアは保育補助・園の清掃・おもちゃ作り等で受け入れており、また中学生の体験実習を通じて、子どもとふれあっている。また、父母会の行事があるときには園舎を開放して場を提供するなどしている。</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を行なっている	4
園舎の屋上には芝生の庭園があり、子どもたちにとって解放感を感じる場所となっている。子どもたちの遊びの良い空間となっている。年齢に合わせて室内の環境も工夫されており、子どもが自主的・自発的に遊びが広がっていくような配慮が見られる。また、柳沢運動プログラムを体育的遊びの中に取り入れ、子どもの体作りを推進している。		
子どもがさまざまな表現活動を経験できるような取り組みとして、1歳児クラスでは、毎日曲に合わせた体操やリズム運動を行なっている。また、5歳時クラスでは職員が子どもに読みやすい譜面を用意し、子どもたちが自発的にオルガンでその曲を弾いて楽しめるように支援している。		
日々の生活の中で、子どもが不安になっている時や子どもたちの集団に入れない場合などがあった場合、担任のみでなく全職員で連携しながら、子どもの気持ちや要求をくみとることを大切にすることを心がけ、個別対応している。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
食事については、区統一のメニューの中で、園内の厨房にて徹底した衛生管理のもとで調理されている。子どもたちが食事に関心を持ち、楽しんで食事ができるように、「リクエスト給食」を実施し、子どもがメニューを選ぶことで、子どもの食の楽しみや関心を深める工夫をしている。		
離乳食および幼児食を展示している。離乳食の展示を通じて、栄養士が保護者への指導をしたり、相談を行っている。また、幼児食の展示を通じて、保護者との食事に関する会話が生まれ、親子の間でも会話が弾み、給食の楽しみ・関心を高めることに寄与している。		
離乳食の進捗会議やアレルギー食の検討、またそのときの子どもの体調に合わせて柔軟な対応を心がけるなど、子どもの一人ひとりの状況に合わせた対応を行っている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
子どもの体調に変化があったときは、看護師が常勤として速やかに対応にあたっている。個別の健康記録(カルテ)を作成し、子どもの健康状態を把握して保育士、保護者に必要な情報を提供し、子どもの健康維持や健康増進の指導にあたっている。保健だよりの発行(月1回)、毎月身体測定や、虫歯予防や歯磨き指導などの健康教育も実施している。		
0才児健康診断を含め、月3回、園医が来園しており、歯科・耳鼻科・眼科健診・ぎょう虫卵検査・視力測定などを行っている。また、子どもの健康相談を行ったり病気や健康維持に関する最新の情報を伝えたりしている。		
0才児については、朝の受け入れ時において看護師が必ず視診、健康観察などを行って受け入れるしくみをとっている。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
誕生会においては、一人ひとりの誕生日と祝う会として、個々の誕生日に各クラスで行っている。園の入口に入ってすぐの場所に、誕生児の写真を掲示して、みんなで祝っている。これは家族にも大変好評で、家族が記念に写真を撮ったりしている。また、園で記念バッジを渡したり、クラス便りで誕生会の様子を知らせたりするなどの工夫をしている。		
園の屋上を有効活用し、芝生、花壇、菜園を設置しており、子どもたちが遊べる楽しい空間のひとつになっている。		
環境検討グループにより、園の環境整備や園庭遊具の見直しを行っており、子どもたちが遊び込める環境の整備に努めている。今後は、室内環境整備や整理・整頓が課題であると認識している。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
保育参加、参観はいつでも受け入れられるように柔軟な対応をとっている。また、保護者に対する配慮として、保護者会の開催時間を参加しやすい15時以降に設定した。今後は、保護者が言いづらくなかなか表に出せない意見・悩みや思いなどをくみとる工夫と努力が必要と認識している。		
園だより、クラスだより、保健だよりなどの発行で、園の情報やクラスの様子を知らせている。また、連絡帳や朝・夕の送迎時の会話を通じて、保護者の状況を把握し、子育てに関する不安などを聞きだせるように努力している。		
保護者の子育てに関するそれぞれの価値観や就労形態を十分理解し、送迎時の時間の遅れなどに対しても、保護者の事情を考慮した上で、快く受けれるように全職員が心がけている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
虐待や育児困難な家庭の兆候の早期発見のために、朝・夕の保護者への挨拶を通して声かけに努め、また送迎時の会話や連絡帳のやりとり等の中で、家庭状況の些細な変化を見逃さないようにしている。また、その中で得た情報は職員間で共有し、必要があれば対応策を検討している。		
保護者に対しては、保護者会や個別面談などを通じて、育児支援や虐待防止についての情報や園側の対応等について伝えながら理解を深めてもらい、共通認識を得るように努めている。		
職員には、日々の視診の徹底させ、着脱時や身体測定などで子どもの体の様子を把握するように努めている。虐待を受けている疑いのある子どもが見られた場合には、保育課に速やかに伝達し、連携しながら対応するようにしている。		



7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	現在は、産休明け保育および障害児保育を実施している。その他、必要に応じて緊急一時保育を行なっている。	
	障害児保育においては、障害を持つ子どもと持たない子どもと一緒に生活する中で、それぞれがお互いを認め合えるように、職員は常に心がけている。また、子ども発達センターと連携をとり、障害を持つ子どもへの個別支援をしながら保育を行なっている。	
	園としては、保護者の要望(延長保育や病児保育の実施など)は把握しているが、地域全体のニーズとしては十分把握しきれていないと感じている。今後の保護者のニーズに応じた特別保育実施への取り組みとして、園としては保護者の声を引き続き把握していき、保育課との情報交換を継続されることが望ましい。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	一人ひとりの子どもを大切にした保育
	内容	保育園生活が子どもたちにとって楽しく安心して過ごせる場所となるよう、職員全員が力を合わせ、子どもの人権を尊重し、一人ひとりを大切にした保育を実践している。また異年齢交流保育も行われ、年齢別保育とは異なった形で子供の成長を促している。保護者アンケートでも、8割の保護者が「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」と答えている。
2	タイトル	職員と保護者との信頼関係
	内容	職員の能力向上を図りながら職員間の連携を密にし、共通理解を得ることによって、保護者との信頼関係醸成に力を入れている。また、保護者会を通して様々な活動を保護者と連携して行っており、保護者と園の良好な関係を築いている。
3	タイトル	様々な形による地域との交流
	内容	散歩に出かけた際に、パンフレットを周囲に配布することにより、園の存在を地域にアピールしている。児童館、敬老館併設施設の利点を活かし、交流を図っている。さらにデイケア施設との交流、地域の子どもの対象にした身体測定、ボランティア、実習生、中高生の保育体験の受け入れ等様々な形で地域との交流を行っている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	職員間の情報の共有化と活用
	内容	区からの情報や園独自に収集された情報は、整理されている。ただし、職員の人数が多いこともあり、情報の共有化が徹底されにくい部分もある。また、情報の活用についてもさらなる仕組みづくりがなされることが期待される。
2	タイトル	保護者からの情報収集に対するさらなる工夫
	内容	連絡帳が活用されている点、父母会との連携が取られている点等、保護者との基本的なコミュニケーションは取れている。今後は、多様な保護者の価値観を受けとめ、保護者がより一層安心して子どもを預けられるよう、多様なコミュニケーションの手段を考えていくことができればさらにより保育サービスの提供が期待できる。
3	タイトル	標準的サービス水準確保のさらなる取り組み
	内容	現状、職員レベルの高さもあり、保護者からの大きな保育サービスに対する不満は出ていない。しかし、今後さらに多様化していく保育に対応するためには、サービスの最低水準を確保するための仕組みづくりがより一層求められていくのではないかとと思われる。

### 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>区の共通の「保育のしおり」と当園概要のパンフレットでサービス情報の内容を説明している。良質な保育を裏付ける目標を大切にしていることを明記し、カラー写真やイラスト入りで園の雰囲気が伝わるようになっている。</p>	
	<p>児童館や散歩のときなどに出会った親子に声をかけ、園をPRしている。また、園の出入り口に提示したり、園外向けの提示板やポスター等で、園の様子や行事などについて、地域の人に見てもらえるようにしたいとしている。</p>	
	<p>利用希望者の見学を積極的に受け入れ、問い合わせの対応は、主に園長・主査で行っている。利用者の希望に合う保育園が選定できるよう、当園ばかりでなく近隣の保育園も含めて薦めている。</p>	
2	サービス開始時の対応	3
	<p>入園が決定した子どもの保護者に対しては、当日に書類を届けて保護者の都合に合わせた面接日の設定を行っている。園医の来園予定と合わない子どもについては、看護師が園医に連れていき健康診断を受けられるようにしている。入園時の重要な説明は、書類を準備し口答だけでなく実物を示して解りやすくし、保護者の負担を減らして園で対応できるものを多くしている。また、外国籍の方用のしおりのマニュアル(イギリス・韓国・中国)がある。</p>	
	<p>入園時の決定について迷っている人は、電話や来園していただいたり、個別的に應對し相談を受けている。</p>	
	<p>面接時に児童票で把握し、入園当初の児童状況を注意して見守りその内容は、打ち合わせや会議で報告し、情報を共有化しながら保育士の担当を決めたり、保護者の就労時間に合わせたりと個別配慮しながら新しい環境に順応できるようにしている。</p>	
3	標準的サービス水準の確保	3
	<p>日常生活に関する職員の対応についてのマニュアルはないが、実情に合わせ毎月見直すようにしている。今後、全職員が共有できる保育サービスや対応についてのマニュアル整備の必要性はあると認識されているので、早めの実現に期待したい。</p>	
	<p>保護者会で指導計画の重要な部分を説明し、欠席者に対しては個別に後で説明を行うようにして、保護者に保育内容についての周知がなされている。</p>	
	<p>保育計画は、一人一人の子供の発達状況に配慮した指導計画という形で保育目標、生活状況についての記録がありそれぞれの子供に関係する全職員に周知されている。保育の実際について話し合うためのケース会議についても定期的なもの、必要に応じて開催するものの両者が行われている。</p>	

4 個別対応の重視	3
個人別の情報は児童表、家庭状況調査表、健康記録、個人面接記録に分けられ、一定の決められた書式に記入され変更があった場合には家庭連絡表のところに記入するようになっている。	
個別指導計画は、乳児全員と幼児の一部に作成され、他機関の協力が必要とされる子には適宜協力体制を取り、問題が生じた時は即解決に向けて保護者と話し合っている。園内においては、毎日のミーティングで話し合い、必要な情報共有をはかっている。	
乳児は緩やかな担当制を取り、保護者と信頼関係を作れる様に対応している。又、一人一人の子供の情報(各クラス打ち合せノート)を職員の間で共有するようにしているが、報告中心になってしまっているため意見交換の時間がもっと取れるようにすることを検討している。	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
区の例規集や職員ハンドブックにより守秘義務等が明文化され、プライバシーの保護・個人の情報に関する事柄については職員間で徹底が図られている。又、非常勤・アルバイトの方には、面接の時に口頭で話しをしているが、全職員間でもっと意識をもつ必要があると認識されている。	
保護者によるビデオの撮影についても、他の保護者の同意を得て行うようにする等、プライバシーに対して配慮がなされている。記録している個人情報について、保護者の求めに応じて開示できる体制は今、杉並区で作成中である。	
7 安全管理	3
感染症・食中毒に対応する為、区の課で統一されたマニュアルの文書がありそれに準じて、更に細かく具体的にしている。発生に際しては、その状況が必要に応じて早めに保護者に連絡している。	
感染症発生時における拡大防止策として、効果的な手洗いの指導(子供も職員も)ペーパータオルなどの衛生面に気を配っている。	
区からの危機管理マニュアルにそって防災計画が立てられ、あらゆる方向・方法を想定して月1回の避難訓練を行ったり、メールで災害情報が知らされるようになっている。今後は、朝夕の職員の少ない時の危機管理を想定した訓練を行うことが必要であると認識されている。	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>要望・苦情が直接保護者の方から言いにくい時は、保護者の会(父母会)の代表から園の方へ知らせてもらえる様にして保護者から意見が出やすいようにしている。保護者から出た意見については、ミーティングや職員会議で連絡し、迅速に対応するよう心がけている。</p>		
<p>苦情申し出から、検討経緯、報告書、対応までの記録、対応の仕方のマニュアル等がない。今後、検討中という事で期待したい。</p>		
<p>杉並区では、保健福祉部として苦情対策に取り組んでいるので保護者の方にそちらも利用するように勧めている。</p>		
9	地域との交流・連携	4
<p>周辺施設・近隣保育園の交流を図ったり、図書館に行ったりして地域との連携を図っている。また、児童館・敬老館と併設施設であることの強みを活かし、盆踊り、和太鼓演奏等を通じて交流を図っている。さらに、地域の方が園の行事に参加できるよう計画を立て、子供の活動範囲を広げたり職員以外の人との交流できる機会も確保している。</p>		
<p>ボランティア・実習生・中高生の保育体験を積極的に受け入れている。受け入れるに当たり、受け入れの意義や方針が全職員に理解され受け入れの担当者も決められている。またボランティア協会に準じた仕組みを作り、受け入れを確実なものとしている。学校でからもらったボランティアについての反省点については、園で活用している。</p>		
<p>子育てネットワークの一員として地域の子育て支援活動に参加している(地域の子供の身体測定を行っており、毎月10名程度の参加者がある)。</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を行なっている	4
<p>平屋の施設で、どのクラスも南側園庭に面しベランダから園庭に出られるようになっている。また園庭の近くに公園があり、園の回りにも主として行く公園がたくさんあり、園外保育を多く取り入れている。その中で体調の悪い子、散歩に行きたくない子等の時々のお気持ちや要求をくみ個別対応をしている。</p>		
<p>子供の自主性・自発性を尊重する工夫として環境作り、コーナー作りをし、その子の遊びたい場所で遊べるよう職員間で声を掛け合いながら見守っている。また、その子の遊びた遊びができるよう配慮したり、小人数でゆったり遊べるよう室内外にわかれて遊ぶ等の工夫をしている。</p>		
<p>異年齢児交流が行われ、テーマごとに部屋を分けて遊んでいる。一定の時期になると、幼児(年長組)の子どもが乳児の世話をし、他人を慈しむ気持ちをはぐくんではいる。</p>		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	4
<p>月齢・年齢だけでなく個々の子どもに合わせた食事形態をとったり、専門医から指示があったアレルギー児にも適切な細かい対応をしている。日々の献立表を保護者に示すとともに、乳児食についてはサンプルを展示している。幼児食クラスのサンプルおよびレシピの紹介は、2005年度から実施する予定である。</p>		
<p>幼児クラスは、自分達で育てた野菜を食材として利用してもらっている。又、保育活動に合わせて食事時間を臨機応変に提供し適温で食べている。</p>		
<p>誕生会の際にはテーブルセッティングをする、食事中CDをかける等の工夫により食事を楽しめる事ができる工夫をしている。メニューは月2回同じものが提供されるが、1回目の反省を踏まえて2回目に改良がなされている。</p>		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
<p>定期的に健康診断を行い、子供一人一人の健康状態を記録し把握している。健康診断結果については、保護者や職員に健康カードで知らせ印をもらい保育に反映している。</p>		
<p>歯科医師や看護師の指導のもとに、子供の口腔ケアを行っている。4・5歳児には、一人一人歯科指導をして絵にして、結果を保護者に返し家庭での指導の大切さもわかってもらっている。歯ブラシは、熱湯消毒と日光消毒をしている。</p>		
<p>子供の体調に変化があった時は、緊急時に即対応できる様マニュアルを作り全職員が周知確認している。</p>		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
年齢に合わせた行事を計画し実施している。また伝承行事(餅つき・節分・笹おくり・おじいちゃんおばあちゃんと遊ぼう会等)を大切にしている、子供達が様々な行事を体験し楽しんでいる。		
園内は、整理整頓され保育の内容や方法に配慮が見られる。コーナーを作ったり、それを充実するために見たて遊びができるような、その年齢に合った手作り玩具などを増やしていきたいと園長は考えている。		
乳児のための環境が整備され、一人一人の生活リズムに合わせ睡眠をとることが出来るよう静かな空間が確保されたり、特定の保育士との継続的な関わりが保てるよう配慮したりと、保育内容や方法に配慮している。		
5	園と家庭との交流・連携を図っている	4
保護者会との密接な関係により、様々な活動が行われている。保護者が運動会の運営に参加したり、保護者会が主催するバザーに園舎を開放したり、保護者会と園とで夏祭りを共催する等、多種多様な方法により保護者と園との連携が図られている。		
月1回の園だより・クラスだよりを保護者に配布し、クラス前のボードで保護者への情報提供をわかりやすく伝えている。又、朝夕担任と会えない保護者には、連絡帳を希望者に記入してもらって保護者と連絡を密にしている。担任がいけない時は、記入者名もしている。		
自宅での生活も含め、保護者からの相談については難しい面があるが、最初は担任を通して聞こえてくるので常に声掛けをしている。精神的な不安や悩みについては聞く側に回り話しやすい雰囲気作りをこころがけている。		
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
子供の虐待を防止するための取り組みとして、子どもの態度・身体の変化や保護者の日々の様子に注意を払い、早期発見に努めている。また、その取り組みにより得られた情報は、速やかに園長まで届く体制になっている。		
区統一のマニュアルがあり、虐待を受けていると疑われる子供の保護者への対応について、保育課などの関係機関に通告を行う体制が整っている。		

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	多様な子育てニーズを把握するための取り組みを行い、それを事業に反映している(延長保育・障害児保育・ふれあい保育・産休保育・緊急一時保育)。2005年度からは、スポット保育も行う予定である。	
	障害児保育の特性に合わせた園での生活の仕方が計画が立てられ、園全体で定期的に話し合い関わる職員は、研修を受け、保護者に適切な情報を伝えるための取り組みが行われている。	



特に良いと思う点		
1	タイトル	子ども一人ひとりが大切にされ、ゆったり過ごせる環境づくり
	内容	経験豊富な職員が、常に子どもに寄り添い、気持ちをくみ取る努力をして発達を後押ししている。そして、子どもの遊ぶ姿や保育内容を密に職員間で話し合うことで、園の環境設定の工夫やたて割り保育などの取り組みにつなげている。子どもが大事にされ、ゆったりと過ごせる園の生活を追求している。
2	タイトル	保護者のニーズに応じた、きめ細かい対応への取り組み
	内容	クラス便りの発行回数を増やし、写真で日常の保育の様子を知らせるなどタイムリーに日々の保育を伝える取り組みを進めている。また、保護者の要望に対し、いかに応えていくかを職員が話し合い、きめの細かい対応をとるように連携を図っている。保護者の対応に関する留意事項をまとめるなど、具体的な成果につなげている。
3	タイトル	地域交流への積極的な取り組み
	内容	地域との交流の機会が多く、園の子どもたちが様々な人とのふれ合いを経験している。近隣の保育園、小学校、敬老会館との交流があり、中学生の体験学習やボランティア、高校の授業研究、また母親学級の妊婦などを受け入れている。また、職員が保健センターや図書館に向向いて、講習などに協力している。地域の身体測定の実施やふれあい保育にも力を入れている。
特に改善する必要があると思う点		
1	タイトル	保護者との信頼関係を構築し、子育ての共有化を目指す
	内容	現在は、園からの情報発信とニーズへの対応に努めている段階であるが、保護者とともに子どもの発達について考え、共感し、子育てを共有できる関係をつくりたい。そのためにも、情報交換の密度を高め、気軽に意見や要望を伝えあえるような信頼関係を築いていきたい。
2	タイトル	職員の能力を引き出し、保育の質をさらに高める取り組み
	内容	経験ある職員がそろっており、その能力をまだ活かしきれていないと考えられる。まず園運営の理念と方針を明確にして、個人目標との整合性を図り、組織と個人の方向性をあわせること。そして、職員全体で保育について論議する時間を確保し、情報共有を進める。職員の能力を活かし、組織としてさらに質の高い保育を提供できる園を目指したい。
3	タイトル	防犯対策など、さらに安全管理を強化する取り組み
	内容	園内外での防犯対策について危機感を持ち、具体的な訓練を強化していかなければならないと考えている。また設備や園環境における危険個所の点検簿、「ヒヤリハット集」の作成などを通して予防対策を進め、危険を事前に予測し、未然に防ぐ意識を高めていきたい。

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
ふれあい保育をしていくなかで、園の保育の様子や給食の内容を実際に見てもらっている。また、母親学級の妊婦さんの見学を受け入れて、将来、保育園を気軽に利用してもらえるように案内をしている。		
園の情報については、保健センター、児童館、学校などに園だよりを送り掲示してもらっており、将来の利用者に向けて知らせている。園作成のパンフレットには写真やイラストを取り込んで見やすく分かりやすいものになっている。		
見学者は、朝夕、土曜日に関わらず受け入れている。質問を引き出しながら、一人ひとり十分な時間をとり、丁寧に説明している。		
2	サービス開始時の対応	4
入園の際の説明については、ひとつひとつ個々の状況に合わせて丁寧に対応している。入園後に予期される状況に対して、ファミリーサポートやシルバー人材センター、病後時保育などのサービスを紹介し説明している。		
入園時に、時間が許せば給食まで園で一緒に過ごしてもらっている。子どもと一緒に過ごすことにより、子どもも保護者も安心して、ゆっくりと園での生活に慣れていくことができる。		
乳幼児においては、連絡ノートを用いて家庭での様子、園での様子を細かく共有している。子どもが新しい環境に順応するための支援には、24時間を通して子どもの生活のリズムを把握することが必要だと考えている。		
3	標準的サービス水準の確保	3
マニュアルはあるが、さらに園独自の工夫が必要と考えている。マニュアルを整備し、新人保育士の研修やパート・アルバイト職員の保育業務に活かしたい。保育に携わる全ての職員の標準的サービスの向上を目指したい。		
月1回の定例会議に加え、ケース会議を必要に応じて行ない、会議録に残している。会議を通して共通認識をもって、職員の対応の仕方を統一していこうとしている。		

4 個別対応の重視	3
<p>指導計画の重要な部分は、保護者にわかり易く伝えようとしている。保護者会の際、クラス別に園目標と年間のクラス目標および年齢別子どもの発達について説明している。また、日々の保護者とのコミュニケーションを深めるなかで、個別の要望を聞き取り計画に反映させている。</p>	
<p>個々の要望は、児童票と個人面談記録に残している。個人別の保育計画(月案)について、2歳児クラスまでは全員に作成している。必要に応じて作成している3歳児以上の個別指導計画については、もう少し細かくして改善しようと考えている。</p>	
<p>一人ひとりの子どもの情報の共有や申し送りについては、決まった書式に記入しミーティングで確認している。これにより、関係職員は情報を共有できているが、朝夕保育の申し送りの部分での様式を検討しているところである。</p>	
6 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	3
<p>プライバシーの保護に関して、ケースごとに情報の取り扱いに関する留意点を周知し、特にパートやアルバイトの職員に対しては、守秘義務や個人情報の取り扱いについての具体的な注意事項を文書化して渡し、意識を高めていきたい。</p>	
<p>子どもや保護者の気持ちについては、「保護者対応マニュアル」に記載して知らせている。しかし、日々の注意を徹底し、常に振り返り点検をすることが必要であると考えている。</p>	
<p>職員の言動の質を上げていくための、接遇のマニュアルを充実させていく。保護者対応の留意点がまとめられたという成果がある。さらに保護者や子どもへ向けて「使ってはいけない(NG)用語集」など整備し、職員の言動に対する意識を向上させたい。</p>	
7 安全管理	3
<p>職員は区のマニュアルおよび園の独自のマニュアルを用いて、安全管理の意識を高めている。感染症については、保護者に貼り紙をして知らせたり、対処の仕方や発見法を資料として配布したりすることで、拡大防止に努めている。</p>	
<p>子どものケガや事故の予防については、区および園の安全チェック表があるが、現在、「ヒヤリハット集」などの作成を検討している。さらに、散歩の際の園外の安全チェック表なども作成し、事故予防に努めたい。</p>	
<p>避難訓練については、様々なケースを想定して行っており、さらにパート職員のための訓練も実施している。防犯対策についても、具体的な訓練を実施している。地域防災連絡会、敬老館、大田黒公園の方にも声をかけて協力をお願いしていて、今後は地域との連携をさらに深めていけるよう取り組みたい。</p>	

8	要望・苦情・トラブルへの対応	3
<p>要望・苦情・トラブル等にはすぐに対応しているものの、要望を書き留めてデータベース化して整理するといった取り組みは行っていない。今後は、要望等を書き留めるようにしていくことが大切であると考えており、データベース化と整理、情報の活用への取り組みが期待される。</p>		
<p>常に職員が保護者の立場に立ち、理解するように努めている。意見や要望があった場合に、速やかに会議を設定し、対応を検討の上、保護者に返している。</p>		
<p></p>		
9	地域との交流・連携	3
<p>園では、地域の子どもたちの身体測定などを行なっている。保健センターより要請があった場合には、職員を派遣している。その他、ふれあい保育など、地域の方々を対象とした子育て支援に力を入れている。</p>		
<p>ボランティアセンターからのボランティア、中学校の職場体験、高校の体験実習などを積極的に受け入れている。また保健センターの母親学級の妊婦の方の園見学などにも対応している。</p>		
<p>他の保育園や敬老館と交流する機会がある。また、就学前の子どもたちには、小学校と連携して小学校体験学習に参加するといった取り組みがなされている。</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を行なっている	4
近隣の保育園と交流していることや、異年齢児との集団あそびなどを通して子どもが生活していく中で必要なルールを学ぶ環境がある。また園外保育などで外部の人と接することにより、社会的ルールを身につけられるよう働きかけしている。		
子どもたちの多様な表現活動に力を入れており、外国の楽器の演奏を聴いたり、作品を展示して保護者にアピールしたりしている。		
子どもの自主性、自発性を促す支援として、コーナー保育に力を入れている。幼児クラスでは互いに話し合い、声を掛け合うなどして、子どもたち同士が自分たちの気持ちに沿った遊びができるように支援している。個々の発達の差が特に著しい乳児に関しては、クラス別の目標にとらわれず、保育を工夫して行っている。		
2	栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している	3
個々の子どもに対応した食事の提供をし、アレルギーなどの場合の代替食の提供も行なっている。それでも対応できない場合には家庭より持参してもらうこともある。離乳食については進捗会議を行なっているが、保護者は参加していない。今後は保護者も参加してもらうことが望ましいと考えている。		
アレルギーを持つ子どもに対しては、お盆にネームプレートをつけたり、食前に確認するといった細かい配慮をして安全を確保している。		
幼児に対しては、給食により関心をもってもらうよう、ホワイトボードにメニューを書き出している。調理師は子どもの顔が見える場所で調理しており、日頃から交流がある。喫食状況を毎日確認し、子どもたちの食への関心を高めている。		
3	子どもの健康を維持するための支援を行なっている	4
乳児検診、歯科検診、与薬に関することは区の指示にしたがい、行なっている。また、看護師がいるので、看護師の指示に基づき健康状態を記録している。		
子どもの健康状態については朝、夕の保育連絡ノートに記録しており、急な場合の対応の仕方についてのマニュアルが整備され職員の誰もがすぐに対応できるようにしている。特に、発作などのある子どもについては、検温の頻度を高くするなどして対応している。		
マニュアルには健康を維持するためのさまざまな対処方法が記載されている。しかし経験が浅い保育士に対してはシュミレーションを行なうなど、適確に動けるように指導をしていきたいと考えている。これにより、全職員が緊急処置をすばやくできるようにしていきたい。		

4	園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている	4
	遊具ファイルを活用し、その季節や年齢・発達に応じた遊びができるようにしている。コーナーの設定により、子どもたちが楽しく遊び込める環境がある。	
	園庭には草木が充実しており、他園にはないような大きな木もあるなど、自然環境には恵まれている。また、夏野菜を栽培したり、水栽培をしたりしている。室内にはスズムシ・メダカ・蚕・カブトムシ・ザリガニなどの小動物を飼育して、生き物に触れる機会を多く持っている。	
	集団生活の中でも、子ども一人ひとりの個が大切にされていると実感できる保育をいつも考えている。生まれたその日に行う誕生会などがその例である。	
5	園と家庭との交流・連携を図っている	3
	写真によって日々の子どもの様子を視覚的にわかりやすく伝えるため、デジタルカメラで撮影した写真を有効活用している。こまめにクラス便りを発行し、その時々保育の様子を伝えている。また行事などには保護者が参加しやすいように、年度始めに行事予定を知らせている。このため、保護者の行事参加は多い。	
	連絡帳や毎日の送迎時における会話の中で、ちょっとした変化を見逃さず、悩みや不安を引きだしている。必要に応じて面接を行ったり、即対応をしている。	
	保護者が安心して働けるような支援として、子どもの急な発熱などの対応には「お知らせコール」により子どもの様子を伝え、保護者の都合をうかがいながら対応している。	
6	虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている	3
	現在、虐待事例はなく、問題は起こっていないが、区のマニュアルを読み合わせをしたり、区の研修に参加している。法律の一部改正を機に、再度理解を深めるための職場内研修を予定している。	
	子どもや保護者の行動などについては、朝夕の対応や連絡帳などで兆しを見つけられるように職員は日頃から心を配っており、職員全体で連携し情報を共有している。	
	発達や子どもの対応の悩みなどについて、保護者からの発信をいち早く捉えて必要な支援をしている。	

7	特別保育等保護者の多様なニーズに対応している	3
	現在は、産休明け保育、延長保育を実施している。緊急一時保育についても受け入れている。	
	延長保育については、延長時間帯でも子どもがゆとりを持ってや安らいで過ごすことができるような環境を作っていくことが今後必要であると考えている。	

付属資料 1

保育園サービス現況調査

(利用者調査票)



# 保育園サービス現況調査

以下の質問に、順にご回答願います。

現在ご利用の保育園名をお書きください

杉並区立	保育園
------	-----

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(理念・方針)を知っている	1	2	3	
	6. (上記5の質問に「はい」と答えた人のみお答えください) 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	
	7. (上記5の質問に「はい」と答えた人のみお答えください) 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	8. 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、総合的にみ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

**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
		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
施設環境	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、総合的にみ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>

(「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。)

		はい	どちらともいえない	いいえ
		1. 登園時には、子どもの様子を把握・確認しようとする	1	2
登園	2. 保育士は、登園時に挨拶をし、子供を暖かく迎えてくれる	1	2	3
	3. 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	4. 食事(給食)のメニューは充実している	1	2	3
	5. 子どもの体や衣服などは清潔に保たれている	1	2	3
	6. 散歩等で戸外に出る機会が多い	1	2	3
日常の遊び	7. 体を使う遊びが十分に行われている	1	2	3
	8. 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
	9. 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	10. 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
	11. 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
	12. 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
	13. 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
	14. 保育士や他の職員の保育姿勢や対応はだいたい同じ(ばらつきが少ない)	1	2	3

		はい	どちらともいえない	いいえ	
降園	15. 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	
	16. お迎え時には、子どもの様子を話してくれる	1	2	3	
	17. お迎え時に子どもが満たされた(生き活きとした)表情をしていることが多い	1	2	3	
	18. 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	2	3	
病気の対応	19. 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 (知らない)
	20. 保育中の発熱など病気への対応は適切である	1	2	3	4 (経験がない)
	21. 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 (経験がない)

問8. 毎日の保育について、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

**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して、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
	9. 年間行事の開催回数は適切ですか	適切	多い	少ない
		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、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	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・意見や不満・トラブルへの対応について、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、不満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- 4 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 . 不満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- 4 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 . 不満やトラブルを伝えた時の対応について、あてはまる番号に 印をつけてください。  
( ご自身にトラブル等の経験がない場合や不満・トラブルを伝えたことがない場合でも、園全体の状況からご回答ください。 ) < は各1つ >

	はい	どちらともいえない	いいえ
1. 不満やトラブルの内容を、よく聞いてくれた (よく聞いてくれていると思う)	1	2	3
2. 不満やトラブルに対して、的確に対応してくれた (的確に対応してくれていると思う)	1	2	3
3. 不満やトラブルに対して、迅速に対応してくれた (迅速に対応してくれていると思う)	1	2	3

問 11-5 . 日頃感じている要望・意見の伝えやすさ、不満や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。

( ご自身にトラブル等の経験がない場合や不満・トラブルを伝えたとがない場合でも、園全体の状況からご回答ください。 ) < は各1つ >

	はい	どちらともいえない	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、どのように改善に活かされたかの説明がある	1	2	3

問 12 . 要望・意見や不満・トラブルへの対応について、総合的にみ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

### 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ますか。また、以下の質問 1 ~ 6 以外で預けてよ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	2	3
	2. 人との関わり方を学んでいる	2	3
	3. 一定のリズムで生活できるようになっている	2	3
保護者	4. 育児への不安が軽減されている	2	3
	5. 安定した気持ちで子どもに接することができる	2	3
	6. 安心して仕事ができる	2	3

上記以外で預けてよかったと感じることがありましたら以下に具体的にお書きください

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勧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・ご要望等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	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. 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。**



付属資料 2

事業評価分析シート

事業評価分析シート

事業プロフィール

(リーダー層記入用)

# 事業評価分析シート

## 経営層合議用

### 評点について

- 5 : 一般的に優れた状態にある
- 4 : 優れた状態にある  
(一般的に「適切な状態」以上で、一部に極めて優れたものがある)
- 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

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)

### カテゴリー

- 1. リーダーシップと意思決定
- 2. 経営における社会的責任
- 3. 利用者意向や地域・事業環境などの把握
- 4. 改善課題の設定と取り組み
- 5. 職員と組織の能力向上
- 6. サービス提供のプロセス
- 7. 情報の共有化と活用
- 8. 1～7に関する活動成果

太枠部が事業評価分析シート に該当します

### 分析シート を用いた自己評価を実施するにあたっての記入手順

1. 事実情報を記入します。(「事実情報」は評価を行う上で、事業所の現状を表す情報として参考に利用します。)
2. 「評価項目」ごとに5～1の5段階で評価を行ないます。それぞれの評価項目について該当する欄に をつけてください。
3. 特記事項には、「評価項目」の補足と、「評価項目」には設定されていないが「サブカテゴリー」には含まれるような独自の取り組みや、創意工夫などを記入します。
4. 「サブカテゴリー」は、「評価項目」ごとの評価とともに、特記事項に記載された内容も加味して評価を行ないます。
5. 「サブカテゴリー」の「要改善度」は、各項目において改善に取り組む必要性を判断し、つけていただく項目です。サブカテゴリーごとにどの程度見直しが必要なのかを判断します(A: 早急に見直しに取り組む B: 見直しを検討する C: 当面見直しは予定していない)
6. 「カテゴリー」の評価をする際の根拠と考えられる事項を「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」2つの側面から記入します。
7. 「サブカテゴリー」の評価と「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」の記述を踏まえた上で、「カテゴリー」の評価を行ないます。

## 事業評価分析シート における評価のねらいについて

カテゴリー	サブカテゴリー	カテゴリーにおける評価のねらい
1	リーダーシップと意思決定	(1) 保育園が目指していることをはっきりさせていて、関係者(職員・利用者・協力者など)にそれを周知している (2) 園長・主査の発言や行動は、保育園の目指していることの実現に向けて職員や協力者が一丸となることにつながっている (3) 保育園にとって重要なことは納得性のある方法で決めている
	保育園が目指していること(理念・ビジョン)の明確性、その実現に向けた職員全員の意識・行動を促す経営者層(運営管理者含む)の役割や意思決定の方法について評価します。	
2	運営における社会的責任	(1) 社会人・社会福祉従事者として守るべきことを明確にしており、関係者はそれを認識している (2) 地域の福祉資源としてどのように責任を果たすかを明確にしており、関係者がそれを認識している (3) 保育園運営の継続性
	社会福祉事業において、保育園は公正かつ適切な行動が求められるとともに、地域福祉の推進に努めることが求められています。保育園が社会福祉事業を営むものとして果たすべき倫理的行動や法の遵守、地域の福祉資源としての役割等の明確化と周知等について評価します。	
3	利用者意向や地域・保育事業環境などの把握	(1) 利用者意向や地域・保育事業環境に関する情報を収集している (2) 上記で収集された情報に基づいて状況を把握している
	利用者の意向・満足状況や地域・保育事業環境など、保育園を取り巻く環境に関する情報収集とそれらに基づく状況の把握について評価します。	
4	改善課題の設定と取り組み	(1) 保育園をより良くしていくための課題・テーマを設定している (2) 設定された課題・テーマに基づき、保育園がより良くなるための取り組みを行なっている
	保育園が目指していること(理念やビジョン)を実現するための改善課題の設定、課題に対する取り組み等について評価する項目です。	
5	職員と組織の能力向上	(1) 保育園が目指しているサービスを実現する人材、それをバックアップする人材をそろえている (2) 職員一人一人の能力向上を計画的・組織的に行なっている (3) 職員一人一人の主体的な判断・行動と組織力により創意工夫をしている (4) 職員がどんな気持ちで働いているかを把握し、職員のやる気向上への取り組みを行なっている
	保育園が目指していること(理念やビジョン)を実現するために必要な人材の確保・育成への取り組みを評価します。また、職員一人一人のやる気や主体的な行動、協働による組織力の発揮を促進するための取り組みについても評価します。	
6	サービス提供のプロセスは事業評価分析シート へ	
7	情報の共有化と活用	(1) 保育園をより良くするために必要な情報を明確にして、収集・分析している (2) 上記で集められた情報を、保育園がより良くなるために保育園全体で活用している
	サービス実施やその改善に必要な情報の明確化・集約とともに、蓄積された情報の活用を促進する取り組みについて評価します。	
8	1～7に関する活動成果	(1) 前年度と比べ、保育園の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している (2) 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している (3) 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報共有・活用の面において向上している (4) 前年度と比べ、保育園のコスト管理面において向上している (5) 前年度と比べ、利用者満足や苦情対応の面で向上している
	カテゴリー1～7について、直近1年間(比較可能な期間)で得られた定量的あるいは定性的な向上・改善状況について、評価します。	

事業評価分析シート (経営層合議用)

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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. リーダーシップ と意思決定  評価 (5.4.3.2.1)	(1) 保育園が目指していることをはっきりさせていて、関係者(職員・利用者・協力者など)にそれを周知している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>保育園が目指していること(理念やビジョン)を明確化している</p> <p>保育園が目指していることを、職員や利用者、仕事上の協力者に周知している</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>「目指していること」で明文化されているものは                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理念(究極の目標として目指していること)</li> <li>2. ビジョン(1～3年後の姿)</li> <li>3. 使命</li> <li>4. 運営方針</li> <li>5. その他( )</li> </ol> </li> <li>全職員に対して保育園の理念・ビジョン・使命など、「目指していること」について説明を行った回数(職員会議など) ( )回/年(前年度)</li> <li>「目指していること」はどのような方法により周知しているか(自由記述) 利用者・協力者・その他関係者に対して ( )</li> </ul>		
	(2) 園長・主査の発言や行動は、保育園の目指していることの実現に向けて職員や協力者が一丸となることにつながっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>保育園が目指していることに向けて、園長・主査は率先垂範している</p> <p>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どうか確認している</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>園長・主査の役割分担を明確にしている                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. はい</li> <li>2. いいえ</li> </ol> </li> <li>上記役割分担の周知方法                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文書化</li> <li>2. 口頭で伝達</li> <li>3. その他( )</li> </ol> </li> <li>保育園における園長・主査が特に重視している役割(2つまでに 印)                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 方向性の明示</li> <li>2. 保育園の運営計画策定</li> <li>3. 職員や関係者のやる気向上のための行動・取り組み</li> <li>4. 苦情・トラブル対応</li> <li>5. 福祉サービスの実務</li> <li>6. その他( )</li> </ol> </li> </ul>		
	(3) 保育園にとって重要なことは納得性のある方法で決めている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>重要な案件について、園長・主査は実情を踏まえて意思決定している</p> <p>重要な意思決定内容について、関係者(職員や利用者、協力者等)に説明・周知している</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>実情を把握するための情報源                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事実データ</li> <li>2. 関係者の意見</li> <li>3. その他( )</li> </ol> </li> <li>保育園における重要な意思決定のプロセスを明確にしている                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. はい</li> <li>2. いいえ</li> </ol> </li> <li>上記意思決定プロセスの周知方法                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文書化</li> <li>2. 口頭で伝達</li> <li>3. その他( )</li> </ol> </li> <li>重要な決定内容の説明・周知方法(自由記述)</li> </ul>		

事業評価分析シート (経営層合議用)

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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
2. 運営における社会的責任 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 社会人・社会福祉従事者として守るべきことを明確にしており、関係者はそれを認識している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	社会福祉事業に従事する者として守るべき法・規範・倫理等を周知している  園長・主査は自らそれを守り、率先垂範している  第三者委員や第三者評価の導入・情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている  特記事項：						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園および職員が不正あるいは不適切な行為を行わないよう守るべき法・規範・倫理等を明文化している 1. はい 2. いいえ</li> <li>・ 周知している内容 1. 秘密保持 2. 個人の尊厳 3. 情報開示 4. その他( )</li> <li>・ 周知徹底する方法(自由記述)</li> <li>・ 透明性確保のために行なっていること 1. 第三者委員 2. 第三者評価の導入 3. 経理も含めた保育園の情報開示 4. その他( )</li> </ul>		
	(2) 地域の福祉資源としてどのように責任を果たすかを明確にしており、関係者がそれを認識している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	地域の福祉資源として責任を果たすための保育園の役割・姿勢・方針等を明確にしている  地域の福祉資源として責任を果たすための保育園の役割・姿勢・方針等を職員に周知している  特記事項：								
	(3) 保育園運営の継続性  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	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  特記事項：								

事業評価分析シート（経営層合議用）

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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. 利用者意向や地域・保育事業環境などの把握  評価 (5.4.3.2.1)	(1) 利用者意向や地域・保育事業環境に関する情報を収集している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	サービス改善に向けたプロセスとして、利用者の意向・満足状況を把握するしくみを整えている						<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者意向や満足状況の把握方法 1.利用者から寄せられる日頃の声の収集 2.職員の気づきの収集 3.利用者調査 4.その他</li> <li>地域や保育事業環境について収集している情報の種類 1.潜在的利用者の数や要求の変化 2.行政の施策の変化 3.その他( )</li> <li>地域や保育事業環境に関する情報の把握方法 (自由記述)</li> </ul>		
		サービス改善に向けたプロセスとして、地域や保育事業環境に関する情報を把握するしくみを整えている								
		地域福祉推進のために、地域に関する情報を把握するしくみを整えている								
		特記事項：								
	(2) 上記で収集された情報に基づいて状況を把握している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	収集した利用者の意向・地域や保育事業環境に関する情報を、分類・整理し、状況を把握している  特記事項：								

事業評価分析シート (経営層合議用)

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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
4. 改善課題の設定と取り組み 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 保育園をより良くしていくための課題・テーマを設定している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>保育園の目指していることを実現するために、運営に関わる改善課題を抽出する方法・しくみを整えている</p> <p>保育園の目指していることを実現するために、運営全体のバランスの視点を持って(一部分だけに着目しないで)改善課題を設定している</p> <p>日常業務の改善点を見つける方法・しくみを整えている</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>改善課題設定のプロセス(自由記述)</li> <li>改善課題抽出の際に活用している情報                             <ol style="list-style-type: none"> <li>保育園の理念・ビジョン・使命</li> <li>運営方針</li> <li>カテゴリー3の情報</li> <li>保育園内の情報</li> <li>その他( )</li> </ol> </li> </ul>		
	(2) 設定された課題・テーマに基づき、保育園がより良くなるための取り組みを行なっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>改善課題については、計画的な取り組みを行なっている(短期や中長期の事業計画に位置づけるなど) 中長期計画については、区で作成したものを含む</p> <p>改善課題については、関係する職員(異なる職種・部門を含む)や必要があれば、保育園外の人も協力して取り組んでいる</p> <p>改善課題については、進捗状況(中間報告など)を確認しながら取り組んでいる</p> <p>改善課題についてより高い成果が得られるように、目標とするレベルや保育園内外の先進事例・失敗事例などを参考にしながら取り組んでいる</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>明文化されている計画                             <ol style="list-style-type: none"> <li>年度計画</li> <li>中長期計画(区で作成したものを含む)</li> <li>その他( )</li> </ol> </li> <li>現在取り組んでいる重要な改善課題の例                             <ol style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> </ol> </li> <li>改善課題に取り組むための人材編成                             <ol style="list-style-type: none"> <li>異なる職種</li> <li>複数部門</li> <li>保育園外の協力者(保育課、提携医療機関、食材・食事供給者等)</li> <li>その他( )</li> </ol> </li> <li>改善課題の進捗を確認する方法                             <ol style="list-style-type: none"> <li>最終期限・目標・担当設定</li> <li>カテゴリー8の事実情報のような指標による確認</li> <li>中間報告の実態</li> <li>その他( )</li> </ol> </li> </ul>		

事業評価分析シート (経営層合議用)

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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. 職員と組織の能力向上 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 保育園が目指しているサービスを実現する人材、それをバックアップする人材をそろえている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>保育園の運営方針等(理念・ビジョン・使命など)を実現するために必要な人材構成にしている(適材適所など)</p> <p>日常のサービス遂行に必要な人材構成にしている(適材適所など)</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>保育園として望む人材像を明確にしているか 1. はい 2. いいえ</li> <li>保育園として望む人材像(自由記述)</li> </ul>		
	(2) 職員一人一人の能力向上を計画的・組織的に行なっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>職員と保育園の実情をふまえ、職員個人別の資質向上の目標とレベルアップのための計画を設定している</p> <p>職員の資質向上の機会を効果的に提供している</p> <p>職員の資質向上の成果を組織で共有化している</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>個人別目標と計画設定の具体的方法(自由記述)</li> <li>資質向上の機会 1. 集合教育 2. 実際の事例に基づく研究会 3. サービス現場での先輩の指導 4. 職員の自発的な自己啓発 5. その他( )</li> <li>共有化の方法 1. 報告会 2. 報告書の回覧 3. その他</li> </ul>		
	(3) 職員一人一人の主體的な判断・行動と組織力により創意工夫をしている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>職員が可能な限り現場で判断し行動できる体制(権限委譲など)となっている</p> <p>日常業務において専門の職種や部門を越えて協働できるしきみを整えている</p> <p>職員から改善への気づきや提案が出やすいしきみを整えている</p> <p>特記事項：</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>迅速な対応を可能にするための方法 1. 可能な限りの権限委譲 2. 責任の所在の明確化 3. その他( )</li> <li>複数の専門職が協働している事例(自由記述)</li> <li>職員からの提案件数 ( )件/年(前年度)</li> <li>そのうち検討して採用した件数 ( )件/年(前年度)</li> </ul>		



事業評価分析シート (経営層合議用)

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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. 職員と組織の能力向上	(4) 職員がどんな気持ちで働いているかを把握し、職員のやる気向上への取り組みを行っている  評価 ( 5. 4. 3. 2. 1 ) 要改善度 ( A . B . C )	職員の意識(満足状況、不満や要望等)を把握する方法を整えている  職員のやる気向上のための取り組みを行なっている  特記事項：						<ul style="list-style-type: none"> <li>職員意識を把握する方法                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人面接</li> <li>2. 意識調査</li> <li>3. 日頃の談話</li> <li>4. その他( )</li> </ol> </li> <li>職員のやる気向上のための施策                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 納得的な評価・考課</li> <li>2. 能力開発</li> <li>3. 配置</li> <li>4. 仕事の進め方</li> <li>5. 勤務時間</li> <li>6. 休暇や休憩</li> <li>7. その他( )</li> </ol> </li> </ul>		
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「事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)」で評価									
7. 情報の共有化と活用  評価 ( 5. 4. 3. 2. 1 )	(1) 保育園をより良くするために必要な情報を明確にして、収集・分析している  評価 ( 5. 4. 3. 2. 1 ) 要改善度 ( A . B . C )	サービス実施やその改善にとって必要な情報(カテゴリー3の情報含む)を明確にしている  サービス実施やその改善に必要な情報を収集・整理・分析している  特記事項：					<ul style="list-style-type: none"> <li>保育園内の情報の収集、整理、活用を促進する責任者を決めている                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. はい</li> <li>2. いいえ</li> </ol> </li> <li>蓄積しておくことが必要とされている情報                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者の意向・満足状況</li> <li>2. 地域情報</li> <li>3. 保育園の日々の活動記録</li> <li>4. 改善課題の進捗</li> <li>5. その他( )</li> </ol> </li> </ul>			
	(2) 上記で集められた情報を、保育園がより良くなるために保育園全体で活用している  評価 ( 5. 4. 3. 2. 1 ) 要改善度 ( A . B . C )	保育園が蓄積している情報(カテゴリー3の情報含む)を、職員が利用しやすい形で保管・共有化している  保管・共有化している情報を職員が自主的に利用するような取り組みを行なっている  特記事項：					<ul style="list-style-type: none"> <li>情報の保管や共有化のための方法(自由記述)</li> </ul>			

事業評価分析シート (経営層合議用)

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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
8. 1～7に関する活動成果 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 前年度と比べ、保育園の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分において、改善を行い成果が上がっている  ・カテゴリー1 「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリー2 「経営における社会的責任」 ・カテゴリー4 「改善課題の設定と取り組み」  特記事項：						(例) ・ 保育園の運営方針等(理念・ビジョン・使命など)の明確化・周知レベル ・ 事業計画の充実(中長期計画の作成・関係者への周知など) ・ 意思決定の透明性改善		
	(2) 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分において、改善を行い成果が上がっている  ・カテゴリー5 「職員と組織の能力向上」  特記事項：						(例) ・ 職員の専門スキルの向上 ・ 経営の改善への職員の参画度向上 ・ 退職率の低下 ・ 欠勤・遅刻の減少		
	(3) 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報共有・活用の面で向上している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分において、改善を行い成果が上がっている  ・カテゴリー6 「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7 「情報の共有化と活用」  特記事項：						(例) ・ 問い合わせ・見学者数の増加 ・ 手順書の充実 ・ 食事のメニューの増加 ・ 転倒等事故の減少 ・ ボランティア受入数の増加 ・ 職員や関係者にとって必要な情報の共有度の向上		

事業評価分析シート（経営層合議用）

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	評価					参考：事実情報	評価の根拠(なるべく具体的に、各5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
8. 1～7に関する活動成果	(4) 前年度と比べ、保育園のコスト管理面において向上している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、コスト管理面における改善を行い、成果が上がっている  特記事項：						(例) ・経費の削減 ・区からの予算の効率的使用		
	(5) 前年度と比べ、利用者満足や苦情対応の面で向上している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて、改善を行い成果が上がっている  ・カテゴリー3 「利用者意向や地域・事業環境などの把握」 ・カテゴリー6 「サービス提供のプロセス」サブカテゴリー7「要望・苦情・トラブルへの対応」  特記事項：						(例) ・利用者満足状況調査結果の前回調査時からの改善 ・利用者および関係者からの声(意見・要望など)の増加 ・利用者および関係者からの感謝の言葉の増加 ・苦情対応後の同種の苦情の減少		

事業評価分析シート（経営層合議用）

この事業所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	特に改善する必要があると思う点
1.	
2.	
3.	

注) これは「事業評価分析シート（6.サービス提供のプロセス）」の評価結果を含めて記述してください。

保 育 所  
(認可保育所、認証保育所A・B型) 版

事業評価分析シート  
(6. サービス提供のプロセス)

経営層合議用

評点について

- 5 : 全般的に優れた状態にある
- 4 : 優れた状態にある  
(全般的に「適切な状態」以上で、一部に極めて優れたものがある)
- 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

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)		

カテゴリー
1. リーダーシップと意思決定
2. 経営における社会的責任
3. 利用者意向や地域・事業環境などの把握
4. 改善課題の設定と取り組み
5. 職員と組織の能力向上
<b>6. サービス提供のプロセス</b>
7. 情報の共有化と活用
8. 1～7に関する活動成果

太枠部が事業評価分析シート に該当します

分析シート を用いた自己評価を実施するにあたっての記入手順

1. 事実情報を記入します。(「事実情報」は評価を行う上で、事業所の現状を表す情報として参考に利用します。)
2. 「小評価項目」ごとに5～1の5段階で評価を行ないます。それぞれの評価項目について該当する欄に をつけてください。
3. 特記事項には、「小評価項目」の補足と、「小評価項目」には設定されていないが「評価項目」には含まれるような独自の取り組みや、創意工夫などを記入します。
4. 「評価項目」は、「小評価項目」ごとの評価とともに、特記事項に記載された内容も加味して評価を行ないます。
5. 「評価項目」の「要改善度」は、各項目において改善に取り組む必要性を判断し、つけていただく項目です。評価項目ごとにどの程度見直しが必要なのかを判断します(A: 早急に見直しに取り組む B: 見直しを検討する C: 当面見直しは予定していない)
6. 「サブカテゴリー」の評価をする際の根拠と考えられる事項を「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」2つの側面から記入します。  
「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」の記述について
  - ・サブカテゴリー1～4および6～9は、サブカテゴリーごとに各3つ以内1つ以上で記述します。
  - ・サブカテゴリー5は、評価項目ごとに各3つ以内1つ以上で記述します。
7. 「評価項目」の評価と「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」の記述を踏まえた上で、「サブカテゴリー」の評価を行ないます。

～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
**事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)**

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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やすく情報を提供している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	サービスの概要がわかる情報など、サービスを選択するために必要な情報を分かりやすく提供している  提供している情報を、将来の利用者層を中心に広く伝達している 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.複数園共同作成のホームページ 3.園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) 要改善度 (A.B.C)	問い合わせへの対応体制を整えている サービスの状況を正確に把握できるような説明を行なっている 利用希望者の見学を積極的に受け入れている旨の広報を行なっている 利用中の子どもに影響を与えない範囲で見学希望者の都合(曜日や時間)に対応している 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		

～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
**事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)**

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考 : 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
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やすく説明している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	入園時の重要な説明事項を分かりやすい表現にしている								
		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:								
	(2) 入園当初の環境変化に順応できるよう支援している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	入園時に利用者の個別事情(入園前の子育て状況、発育状況等)や要望を把握し、決められた書式に記録している								
		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なっている 特記事項:								

～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
 事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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 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したもの)を作成している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	子どもの日常生活に関する手引書等を各サービス領域にわたって整備している(安全管理と苦情対応は後出) 手引書等は、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)で作成している 手引書等の作成・見直しには、関係する各分野の職員等が参画している 手引書等は定期的に見直すだけでなく、必要が生じた時には修正している 特記事項：						・ 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したもの)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.職員の接遇(マナー等) 6.その他( )  ・ どんな時に手引書等を見直すかの基準を明文化している 1.はい 2.いいえ  ・ 手引書等を見直す周期( )に一回程度)		
	(2) 手引書等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をしている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	手引書等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している 分からないことが起きたときや、業務の振り返り、研修等に手引書等を有効に活用している 職員の日常のサービスのあり方や支援方法について指導者が評価・助言・指導を行なっている 特記事項：						・ 手引書等の活用方法 1.日常業務の原則的考え方・手順等の確認 2.新人教育等の研修 3.その他( )  ・ 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		



～保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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	(3) 保育計画(園全体の保育の基本計画を定めたもの)に基づいて計画的に運営している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	保育計画に基づいて年、月、週等期間別の指導計画を作成している 指導計画は関係する複数の職員が参画して作成している 指導計画は支援にかかわるすべての職員に周知徹底している 指導計画の重要な部分は保護者に説明している 保護者の意見を踏まえて保育行事等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 特記事項:						<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>		
	(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) 要改善度 (A.B.C)	手引書等で標準化している一定の水準を踏まえた上で、子どもの状況や場面に応じた対応を行なっている 各担当者が工夫・改善したサービス事例などをもとに、標準的サービス水準の向上を目指す取り組み(勉強会・研修等)を行なっている 特記事項:								

～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
 事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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
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の情報や要望を把握している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (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  入園後個別状況や要望に変化があった場合には、修正の記述し経過が分かるようにしている 特記事項						・ 個人別のファイルがある 1.はい 2.いいえ		
	(2) 一人ひとりのサービス計画は、保護者の希望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) 要改善度 (A.B.C)	保育園としての個別のサービス計画の作成に当たっての基本的考え方・方法を明確にしている(個性の尊重・個別の発達支援の視点など)  個別のサービス計画は、一人ひとりの子どもに対して、記入・活用しやすい定められた書式で作成している  個別のサービス計画の作成や見直しは、保護者の希望を取り入れて行なっている  個別のサービス計画の作成や見直しは、関係する複数の職員が参画して行なっている  個別のサービス計画は、保護者に分かりやすく説明している  個別のサービス計画は定期的に見直すほか、必要に応じて見直している 特記事項:						・ 個別の指導計画等 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を関係職員の間で共有化し、活用している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	個別のサービス計画の内容について、関係する職員すべてに対し周知し、共通認識を図るようにしている  子ども個々に提供されたサービスのうち重要なもの(内容、日時、回数、結果等)を記録している  子どもへの支援に必要な情報を共有化・活用するしくみ(申し送り・打ち合わせ・文書回覧等)があり、機能している 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		

～保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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) 要改善度 (A.B.C)	(1) 子どもの発達を促すための支援を行なっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	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 子どもが達成感を持って基本的な生活習慣を身につけられるような支援をしている 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)を行なっている 子どもが生活の中で社会的ルールを身につけられるような支援を行なっている 多様な表現活動(音楽、絵、遊戯など)を経験できるようにしている 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、おいしい食事を提供している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	子どもの嗜好などを保護者から聞いたり、残さい調査等をして、メニューに反映している 温かいもの、冷たいものはメニューに合った適温で提供している メニューの種類や味付けなどに工夫を凝らしている 行事食など季節感のある食事に行っている 個々の子どもの体質等に合わせたアレルギー食対応をしている 乳児の授乳や食事に関しては、子どもの個々の状況やリズムに合わせて行っている 特記事項：	・調理は 1.内部で行なっている 2.園内の厨房で外注先が行なっている  ・嗜好(好き嫌い)調査 前年度 回  ・残さい調査 月 回						

～保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
**事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)**

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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	(3) 子どもの健康を維持するための支援を行っている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	子どもの健康状態を記録し、把握している 子どもに与薬を行なう場合は、しきみを確立している 歯科医師や看護師の指導のもとに、子どもに必要な口腔ケアを行っている 子どもの体調に変化(発作等の急変を含む)があったときは、速やかに対応できる体制を整えている 特記事項:								
	(4) 園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行っている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	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) 園内は整理整頓され、快適で落ち着いた環境・空間にしている 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をしている 排泄、お昼寝、着替えなどは、一人ひとりの子どもの状況に合わせる工夫をしている 遊びなど園での活動内容において、子どもの状況や個性を尊重した対応をしている 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)		

～保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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・連携を図っている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>保護者などの参観は、常時可能である 便りなどを活用し、子どもの保育園での生活ぶりを家庭に紹介している 保護者が園の行事などに参加しやすい工夫を行なっている</p> <p>個々の子どもの発達状況、健康状況などについて、登降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</p> <p>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なっている</p> <p>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</p> <p>特記事項:</p>						<p>・ 家族が参加する園の行事(前年度) 年 回</p> <p>・ 「園だより」など園が発行する広報誌 年 回</p> <p>・ 保護者会 年 回</p>		

～保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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	(6) 虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行なっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	<p>子どもの発達や育児などについて、懇談会や勉強会を開催し、保護者との共通認識を得る取り組みを行なっている</p> <p>虐待・育児困難家庭の兆候を早期に捉えるために、日常の保育業務の中で子どもや保護者の様子に注意を払い、育児状況の把握をしている</p> <p>虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている</p> <p>虐待を受けている子どもや育児が困難な家庭を早期に発見するために、一人ひとりの保護者との日常的な情報交換を行なっている</p> <p>職員が、虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや虐待の事実を把握をした際には、組織としての速やかな対応を決定する体制を整えている</p> <p>虐待を受けている疑いのある子どもと保護者の情報は、児童相談所など関係機関に照会、通告を行ない、その後も連携できるような体制を整えている</p> <p>特記事項:</p>								
	(7) 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) 要改善度 (A.B.C)	<p>特別保育に関する地域のニーズを把握している</p> <p>特別保育実施に対する保育園としての考え方を明確にしている</p> <p>行政等と連携し特別保育に取り組んでいる</p> <p>ニーズにあった特別保育内容を積極的に提供している</p> <p>特記事項:</p>	<p>実施している特別保育に 印</p> <p>1.産休明け保育</p> <p>2.延長保育</p> <p>3.障害児保育</p> <p>4.病後児保育</p> <p>5.その他( )</p>							

～保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
**事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)**

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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
6. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重  評価 (5.4.3.2.1)	(1) 子どもや家庭のプライバシーの保護を徹底している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	個人情報に関する守秘義務を職員間に徹底している 個人の情報に関する記録等の管理を徹底している 記録している個人の情報は、保護者の求めに応じて開示できる体制を整えている 外部に提出する個人の情報については、保護者の同意を得ている 特記事項:						・ プライバシーの保護・個人の尊厳の尊重を職員に徹底するための文書(規程・手引書等)の有無 1.有 2.無		
	(2) サービスの実施にあたり、子ども・保護者の意思を尊重している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	子どもや保護者の気持ちを傷付けるような職員の言動、保育放棄、虐待、無視、差別等が行なわれることのないよう、「職員行動規範」を定めるなど、職員が相互にチェックし、会議等で対策等を検討している  個別家庭の思想・信条などの自由が確保されている 特記事項:								

～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
 事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考 : 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. 安全管理 評価 (5.4.3.2.1)	(1) 食中毒およびその他の感染症への衛生管理対策を行なっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	食中毒の発生を予防する対策を検討し、設備面・サービス面で実施している						7.安全管理の項目全体にかかる事実情報  ・ 予防および緊急時における医療機関との連携体制の整備状況 1.整備している 2.整備していない ・ 予防対策、発生時の対応について手引書等文書化しているものに印 1.感染症 2.けが 3.食中毒 4.その他( )		
		食中毒の発生時には、医療機関や保健所などとの連携が速やかにとれるようにしている								
		感染症発症時の個別対応(隔離、清掃・消毒など)の体制を整えている								
		感染症発症時における拡大防止策を検討し、体制を整えている								
		感染症、食中毒等に対応するための手引書等を整備し、職員に周知徹底している								
		特記事項:								
	(2) 保育園内の事故、および外部からの侵入等への対応を行なっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	保育園内の設備(薬・危険物の保管を含む)について、定期点検を行なうなど、事故の発生を予防している						緊急事態に備えて救急救命訓練を行なっている 1.はい 2.いいえ ・ 保険の加入状況 ( )内には保険の種類を記述 1.加入している ( ) 2.加入していない		
子どもの行動や状況を踏まえて、事故の発生を予防するための支援を行なっている										
		防犯対策を検討し、実施している								
		事故等に対応するための手引書等を整備し、職員に周知徹底している								
		事件事例や事故につながる可能性のある事例(ヒヤリハット事例)から、事故予防策・再発防止策を立てるしくみを整えている								
		子どもの事故(ケガ等医療に関する事故以外に物損含む)について、対応方法を決めている								
		特記事項:								



～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
 事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考 : 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. 安全管理	(3) 火災・地震等の災害への対応を行なっている  評価 ( 5.4.3.2.1 ) 要改善度 ( 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なっている 防災応援協定など地域との連携体制を整えている 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しくみを作っている 火災・地震等の災害に対応するための手引書等を整備し、職員に周知徹底している 特記事項:						・ 予防対策、発生時の対策について手引書等文書化しているものに印 1.火災 2.地震 3.その他( ) ・ 防災応援協定など地域との連携体制の有無 1.有 2.無 ・ 避難訓練・消火訓練の回数 前年度 回 ・ 災害備蓄品の整備状況 1.整備している 2.整備していない ・ 保管方法(具体的に記述) ( )		

～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考：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
8. 要望・苦情・トラブルへの対応  評価 (5.4.3.2.1)	(1) 保護者がサービスについて意見や要望を表明し、苦情を訴えやすいしくみを整えている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	意見や要望・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、利用を促している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園と保護者との懇談会 前年度 回</li> <li>・ 第三者的立場の人(第三者委員等)がいる 人</li> <li>・ その人たちが保育園を訪れるのは 1人当たり月 回</li> <li>・ 保護者へのアンケートの実施 前年度 回</li> </ul>		
		保護者が日常的に意見や要望・苦情を訴えやすい雰囲気を作っている								
		保護者の意見や要望・苦情を聞き相談にのるしくみがあり、機能している								
		保護者懇談会、アンケート等で保育園側が積極的に意見や要望・苦情を聞いている								
		特記事項:								
	(2) 要望や苦情および日常のトラブルには迅速に対応するしくみを整えている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (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、対応している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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(基準書、手順書、マニュアル等文書化しているもの)の文書の有無 1.有 2.無</li> <li>・ 苦情解決のための会議の開催 1.定期的 2.必要に応じて</li> <li>・ 同上会議の回数 前年度 回</li> </ul>		
		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、改善までの流れを記録している								
		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								
		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を整備している								
		要望・苦情をサービスの向上に活用するしくみを整えている								
		子ども同士のトラブル等が発生したときの対処方法を検討・蓄積し、予防・再発防止に活用している								
		特記事項:								

～ 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)～  
 事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)

サブカテゴリー	評価項目	小評価項目	評価					参考 : 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
9. 地域との交流・連携  評価 (5.4.3.2.1)	(1) 子どもの活動の幅を広げるための取り組みを行なっている  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	周辺施設(文化施設・飲食関係施設等)、町内会等と連携する等、子どもの活動範囲を広げるための取り組みを行なっている 保育園の活動や行事に地域の人参加を呼びかける等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している 近隣との友好的な関係作りに努めている 特記事項:						・ 地域の人に参加できる保育園の行事 前年度 回		
	(2) 保育園の機能、特性にもとづく知識・技術等の専門性を地域に還元している  評価 (5.4.3.2.1) 要改善度 (A.B.C)	ボランティアや実習生等の受け入れに関する組織としての基本的な考え方を明確にしている ボランティアや実習生等の受け入れ体制を整備している(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・手引書等の整備等)  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 集会室等の施設設備を地域に開放している  特記事項:						・ ボランティアの年間延参加人数 前年度 人  ・ ボランティアの内容 ( )  ・ 研修生、実習生等の年間延受入人数 前年度 人  ・ 地域の人を対象に保育園で開催している保育教室等 前年度 回  ・ 地域の人に保育園のスペースを集会等に貸し出し 前年度 回		

- 保育所(認可保育所、認証保育所A型・B型)版 -

## 事業プロフィール

1. 事業所名:

2. (1) 運営主体(法人名等):

(2) 設置主体:

3. 事業所所在地:

4. 事業所の長の氏名(施設長等):

5. 連絡先

Tel

Fax

Eメール

ホームページ

6. 当該事業の開始時期

7. 同一運営主体が同じ敷地内で連携して実施している主な福祉・医療サービス事業を利用者数からみて上位5つ以内(例:学童クラブ、子ども家庭支援センターなど、評価対象事業を含む。)

1)

2)

3)

4)

5)

8. 同一事業所(同一敷地または同一建物内)で行われる全事業のうち、今回の評価対象サービス事業の位置づけ

収入面でみて 約 \_\_\_\_\_ %

職員数でみて 約 \_\_\_\_\_ % (非常勤は常勤換算)

## 9. 理念・方針

事業所が大切にしている考え(事業所の理念・ビジョン使命など経営・運営方針)のうち、特に重要なもの(上位5つ以内)を簡潔に記述

(例. 基本的人権の尊重、利用者本位、職員満足の向上、地域社会への貢献など)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

## 10. 現在のサービス提供能力と利用者数(以下のどれかに をつける)

- 1) サービス(入園)を希望しながら待っている人(事業所に登録している待機者)がかなりいる
- 2) ほぼサービス提供能力に見合った利用者数で、待っている人はほとんどいない(ほぼ定員を満たしている)
- 3) サービス提供能力に余力があり、希望者があれば受け入れたい
- 4) その他( )

## 11. 3年後の見通し(以下のどれかに をつける)

- 1) 利用者数の増加を見込んでサービス提供能力を拡大する計画がある
- 2) サービス提供能力を拡大する計画はないが、ほぼ現在のサービス提供能力に見合う利用者数は維持できると思う
- 3) 現在の利用者数を維持するのは余程経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないかと思う
- 4) その他( )

## 12. 評価対象としているサービス事業に関して事業所として力を入れて取り組んでいる点を、人的サービス面と設備面に分けて、重要な順に各3つ以内で記述

人的サービス面

(例. 個性を生かした保育、保護者とのコミュニケーション、温かい対応、おいしい食事、医療ケアネットワークなど)

- 1)
- 2)
- 3)

### 設備・環境面

(例 . ゆとりのあるスペース、園庭、交通の利便性など重要な順に3つ以内)

- 1)
- 2)
- 3)

### 13. 評価対象としているサービス事業を維持・向上させていくためにこれから何をしていかなければならないかについて、重要な順に3つ以内で記述

(例 . 経営改善への職員の参画、職員の能力開発、後継者の育成、給与制度の改善、事業者間交流、入浴設備の拡張など)

- 1)
- 2)
- 3)

### 14. 定員および現在の利用者

#### (1) 一般保育

	定員(人)	利用者数
0才児		
1才児		
2才児		
3才児		
4才児		
5才児		
計		

#### (2) 特別保育

	定員(人)	利用者数	料金(1回または月額)
産休明け保育			
延長保育			
夜間保育			
障害児保育			
病後児保育			
休日保育			
一時保育			
アウトオブスクール			
その他 ( )			

(3) 利用者の住所の主な区市町村で多いものを上位3つ記述

1. \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ %) 2. \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ %) 3. \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ %)

(計算式: 入所者の多い区市町村から入所した利用者数 ÷ 現員数 × 100)

15. 職員数および職員の状況

(1) 常勤職員数 \_\_\_\_\_ 人  
非常勤職員数 \_\_\_\_\_ 人(常勤換算 \_\_\_\_\_ 人)

(計算式: 非常勤職員のそれぞれの勤務延時間数の総数 ÷ 当該事業所の常勤職員が勤務すべき時間数)

(2) 前年度採用・退職の状況 採用 常勤: \_\_\_\_\_ 人・非常勤: \_\_\_\_\_ 人  
退職 常勤: \_\_\_\_\_ 人・非常勤: \_\_\_\_\_ 人

(3) 常勤職員の平均年齢 \_\_\_\_\_ 歳

(4) 常勤職員の男女比 男性 \_\_\_\_\_ % / 女性 \_\_\_\_\_ %

(5) 常勤職員の平均在職年数 \_\_\_\_\_ 年

(現在の事業所での在職年数とする)

16. 施設の状況

(1) 建物面積(保育園分) \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>  
利用者1人当たり m<sup>2</sup>(計算式: 建物の合計面積合計 ÷ 定員)

(2) 園庭の面積 \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>  
利用者1人当たり m<sup>2</sup>(計算式: 園庭面積合計 ÷ 定員)

(3) 耐火・耐震構造  
耐火 1.はい 2.いいえ 耐震 1.はい 2.いいえ

(4) 建築(含大改築)後の経過年数 \_\_\_\_\_ 年

(5) 保育所の設置形態(該当するものに )

一戸建て(平屋)・一戸建て( \_\_\_\_\_ 階建)・

他施設と併設

(併設施設種別: \_\_\_\_\_ ・保育所の使用階数: \_\_\_\_\_ 階)

(6) 3年以内の大改築計画の有無 1.有 2.無

(7) 立地条件

交通の便

\_\_\_\_\_駅から 徒歩・バス・その他( \_\_\_\_\_ )で \_\_\_\_\_ 分  
バス停 \_\_\_\_\_ から 徒歩 \_\_\_\_\_ 分

近隣の環境(スーパー、公園等までの距離など)

( \_\_\_\_\_ )

(8) 利用料金(月額)

1. 保育料

円(認証保育所の場合)

2. 月額の保育料以外(14-(2)の項目以外)の保護者負担額(月額または1回当り)

具体的内容	いずれかに	金額
	月・回	円
	月・回	円
	月・回	円
	月・回	円
	月・回	円
	月・回	円

(\* 代わりに利用料金表を添付して頂いても結構です)



付属資料 3

事業評価分析シート

事業評価分析シート

( 職員記入用 )

# 事業評価分析シート (職員用)

## 記入の手引き

### 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「職員用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、このシートは使用しません。

### 評価の進め方

- (1)まず「評価項目」の内容を確認し、その結果を考慮しながら「サブカテゴリー」の評価を行っていただきます。
- (2)事業評価は次の5段階の評点基準によって評価します。  
当てはまるところに 印をつけてください。

- 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

### 「要改善項目」欄の記入

- (1)あなたの事業所のサービスや組織経営を向上させるために特に改善する必要があると思われる「サブカテゴリー」を、各カテゴリーにつき2個以内(ゼロ個でもよい)で選び、「要改善項目」欄に“ ”を記入してください。  
「サブカテゴリー」の数が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。
- (2)「要改善項目」は事業所全体での「要改善項目」ですが、「要改善項目」の記入は、各「カテゴリー」に含まれる「サブカテゴリー」の評価が終了するごとに行い、全ての記入が終わってから全体として見直して、必要があれば追加・削除を行ってください。

### 回答シート

この「事業評価分析シート」で評価したうえで、回答シートに転記し、回答シートのみ提出してください。  
なお、回答シートには事業所全体として 特に良いと思う点、特に改善したいと思う点(各3つ以内)を記入する欄があります。この欄は、「職員用事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)」も終わってから一番最後に記述してください。

- (評点基準)
- 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」とまではいかない)
  - 1...全般的に極めて不十分な状態にある

カテゴリー	要改善項目	サブカテゴリー	評価					評価項目
			5	4	3	2	1	
1. リーダーシップと意思決定		(1) 保育園が目指していることをはっきりさせていて、関係者(職員・利用者・協力者など)にそれを周知している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園が目指していること(理念やビジョン)を明確化している</li> <li>・ 保育園が目指していることを、職員や利用者、仕事上の協力者に周知している</li> </ul>
		(2) 園長・主査の発言や行動は、保育園の目指していることの実現に向けて職員や協力者が一丸となることにつながっている						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園が目指していることに向けて、園長・主査は率先垂範している</li> <li>・ 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どうか確認している</li> </ul>
		(3) 保育園にとって重要なことは納得性のある方法で決めている						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重要な案件について、園長・主査は実情を踏まえて意思決定している</li> <li>・ 重要な意思決定内容について、関係者(職員や利用者、協力者等)に説明・周知している</li> </ul>
2. 運営における社会的責任		(1) 社会人・社会福祉従事者として守るべきことを明確にしておき、関係者はそれを認識している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会福祉事業に従事する者として守るべき法・規範・倫理等を周知している</li> <li>・ 園長・主査は自らそれを守り、率先垂範している</li> <li>・ 第三者委員や第三者評価の導入・情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている</li> </ul>
		(2) 地域の福祉資源としてどのように責任を果たすかを明確にしておき、関係者がそれを認識している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の福祉資源として責任を果たすための保育園の役割・姿勢・方針等を明確にしている</li> <li>・ 地域の福祉資源として責任を果たすための保育園の役割・姿勢・方針等を職員に周知している</li> </ul>
		(3) 保育園運営の継続性						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>

- (評点基準) 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

カテゴリー	要改善項目	サブカテゴリー	評価					評価項目
			5	4	3	2	1	
3. 利用者意向や地域・事業環境などの把握		(1) 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集している						<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス改善に向けたプロセスとして、利用者の意向・満足状況を把握するしくみを整えている</li> <li>サービス改善に向けたプロセスとして、地域や保育事業環境に関する情報を把握するしくみを整えて</li> <li>地域福祉推進のために、地域に関する情報を把握するしくみを整えている</li> </ul>
		(2) 上記で収集された情報に基づいて状況を把握している						<ul style="list-style-type: none"> <li>収集した利用者の意向・地域や保育事業環境に関する情報を、分類・整理し、状況を把握している</li> </ul>
4. 改善課題の設定と取り組み		(1) 保育園をより良くしていくための課題・テーマを設定している						<ul style="list-style-type: none"> <li>保育園の目指していることを実現するために、運営に関わる改善課題を抽出する方法・しくみを整えている</li> <li>保育園の目指していることを実現するために、運営全体のバランスの視点を持って(一部分だけに着目しないで)改善課題を設定している</li> <li>日常業務の改善点を見つける方法・しくみを整えている</li> </ul>
		(2) 設定された課題・テーマに基づき、保育園がより良くなるための取り組みを行なっている						<ul style="list-style-type: none"> <li>改善課題については、計画的な取り組みを行なっている(短期や中長期の事業計画に位置づけるなど) 中長期計画については、区で作成したものを含む</li> <li>改善課題については、関係する職員(異なる職種・部門を含む)や必要があれば、保育園外の人も協力して取り組んでいる</li> <li>改善課題については、進捗状況(中間報告など)を確認しながら取り組んでいる</li> <li>改善課題についてより高い成果が得られるように、目標とするレベルや保育園内外の先進事例・失敗事例などを参考にしながら取り組んでいる</li> </ul>

- (評点基準)
- 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

カテゴリー	要改善項目	サブカテゴリー	評価					評価項目
			5	4	3	2	1	
5. 職員と組織の能力向上		(1) 保育園が目指しているサービスを実現する人材、それをバックアップする人材をそろえている						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園の運営方針等(理念・ビジョン・使命などを)実現するために必要な人材構成にしている(適材適所など)</li> <li>・ 日常のサービス遂行に必要な人材構成にしている(適材適所など)</li> </ul>
		(2) 職員一人一人の能力向上を計画的・組織的に行なっている						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員と保育園の実情をふまえ、職員個人別の資質向上の目標とレベルアップのための計画を設定している</li> <li>・ 職員の資質向上の機会を効果的に提供している</li> <li>・ 職員の資質向上の成果を組織で共有化している</li> </ul>
		(3) 職員一人一人の主體的な判断・行動と組織力により創意工夫をしている						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員が可能な限り現場で判断し行動できる体制(権限委譲など)となっている</li> <li>・ 日常業務において専門の職種や部門を越えて協働できるしくみを整えている</li> <li>・ 職員から改善への気づきや提案が出やすいしくみを整えている</li> </ul>
		(4) 職員がどんな気持ちで働いているかを把握し、職員のやる気向上への取り組みを行なっている						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の意識(満足状況、不満や要望等)を把握する方法を整えている</li> <li>・ 職員のやる気向上のための取り組みを行なっている</li> </ul>
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「事業評価分析シート (6. サービス提供のプロセス)」で評価						

- （評点基準）
- 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

カテゴリー	要改善項目	サブカテゴリー	評価					評価項目
			5	4	3	2	1	
7. 情報の共有化と活用		(1) 保育園をより良くするために必要な情報を明確にして、収集・分析している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス実施やその改善にとって必要な情報(カテゴリー3の情報含む)を明確にしている</li> <li>・ サービス実施やその改善に必要な情報を収集・整理・分析している</li> </ul>
		(2) 上記で集められた情報を、保育園がより良くなるために保育園全体で活用している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園が蓄積している情報(カテゴリー3の情報含む)を、職員が利用しやすい形で保管・共有化している</li> <li>・ 保管・共有化している情報を職員が自主的に利用するような取り組みを行なっている</li> </ul>
8. 1～7に関する活動成果		(1) 前年度と比べ、保育園の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分において、改善を行い成果が上がっている</li> <li>・ カテゴリー1「リーダーシップと意思決定」</li> <li>・ カテゴリー2「経営における社会的責任」</li> <li>・ カテゴリー4「改善課題の設定と取り組み」</li> </ul>
		(2) 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分において、改善を行い成果が上がっている</li> <li>・ カテゴリー5「職員と組織の能力向上」</li> </ul>
		(3) 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報共有・活用の面において向上している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分において、改善を行い成果が上がっている</li> <li>・ カテゴリー6「サービス提供のプロセス」</li> <li>・ カテゴリー7「情報の共有化と活用」</li> </ul>
		(4) 前年度と比べ、保育園のコスト管理面において向上している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、コスト管理面における改善を行い、成果が上がっている</li> </ul>
		(5) 前年度と比べ、利用者満足や苦情対応の面で向上している						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて、改善を行い成果が上がっている</li> <li>・ カテゴリー3「利用者意向や地域・事業環境などの把握」</li> <li>・ カテゴリー6「サービス提供のプロセス」サブカテゴリー7「要望・苦情・トラブルへの対応」</li> </ul>

# 事業評価分析シート（職員用） 回答シート

(評点基準) 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」とまではいかない)  
 1...全般的に極めて不十分な状態にある

施設・事業所名	杉並区立					施設・事業所名をお書きください				
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				
カテゴリ	要改善項目	サブカテゴリ				評点				
1. リーダーシップと意思決定	(1)	保育園が目指していることをはっきりさせていて、関係者(職員・利用者・協力者など)にそれを周知している				5	4	3	2	1
	(2)	園長・主査の発言や行動は、保育園の目指していることの実現に向けて職員や協力者が一丸となることにつながっている				5	4	3	2	1
	(3)	保育園にとって重要なことは納得性のある方法で決めている				5	4	3	2	1
2. 運営における社会的責任	(1)	社会人・社会福祉従事者として守るべきことを明確にしており、関係者はそれを認識している				5	4	3	2	1
	(2)	地域の福祉資源としてどのように責任を果たすかを明確にしており、関係者がそれを認識している				5	4	3	2	1
	(3)	保育園運営の継続性				5	4	3	2	1
3. 利用者意向や地域・事業環境などの把握	(1)	利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集している				5	4	3	2	1
	(2)	上記で収集された情報に基づいて状況を把握している				5	4	3	2	1
4. 改善課題の設定と取り組み	(1)	保育園をより良くしていくための課題・テーマを設定している				5	4	3	2	1
	(2)	設定された課題・テーマに基づき、保育園がより良くなるための取り組みを行なっている				5	4	3	2	1
5. 職員と組織の能力向上	(1)	保育園が目指しているサービスを実現する人材、それをバックアップする人材をそろえている				5	4	3	2	1
	(2)	職員一人一人の能力向上を計画的・組織的に行なっている				5	4	3	2	1
	(3)	職員一人一人の主体的な判断・行動と組織力により創意工夫をしている				5	4	3	2	1
	(4)	職員がどんな気持ちで働いているかを把握し、職員のやる気向上への取り組みを行なっている				5	4	3	2	1
7. 情報の共有化と活用	(1)	保育園をより良くするために必要な情報を明確にして、収集・分析している				5	4	3	2	1
	(2)	上記で集められた情報を、保育園がより良くなるために保育園全体で活用している				5	4	3	2	1
8. 1～7に関する活動成果	(1)	前年度と比べ、保育園の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している				5	4	3	2	1
	(2)	前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している				5	4	3	2	1
	(3)	前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報共有・活用の面において向上している				5	4	3	2	1
	(4)	前年度と比べ、保育園のコスト管理面において向上している				5	4	3	2	1
	(5)	前年度と比べ、利用者満足や苦情対応の面で向上している				5	4	3	2	1

貴保育園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下さい。(事業評価分析シート の記入を終えてから、事業所全体としてご記入下さい。)

特に良いと思う点 (事業評価分析シート をあわせてご記入下さい。)	特に改善したいと思う点 (事業評価分析シート をあわせてご記入下さい。)

- 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)

平成16年度 杉並区立保育園版

- (評点基準) 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	評価						小評価項目
			5	4	3	2	1	N	
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							<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの概要がわかる情報など、サービスを選択するために必要な情報を分かりやすく提供している</li> <li>提供している情報を、将来の利用者層を中心に広く伝達している</li> </ul>
		(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"> <li>問い合わせへの対応体制を整えている</li> <li>サービスの状況を正確に把握できるような説明を行なっている</li> <li>利用希望者の見学を積極的に受け入れている旨の広報を行なっている</li> <li>利用中の子どもに影響を与えない範囲で見学希望者の都合(曜日や時間)に対応している</li> </ul>
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"> <li>入園時の重要な説明事項を分かりやすい表現にしている</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
		(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"> <li>入園時に利用者の個別事情(入園前の子育て状況、発育状況等)や要望を把握し、決められた書式に記録している</li> <li>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なっている</li> </ul>
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したもの)を作成している							<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの日常生活に関する手引書等を各サービス領域にわたって整備している(安全管理と苦情対応は後出)</li> <li>手引書等は、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)で作成している</li> <li>手引書等の作成・見直しには、関係する各分野の職員等が参画している</li> <li>手引書等は定期的に見直すだけでなく、必要が生じた時には修正している</li> </ul>
		(2) 手引書等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をしている							<ul style="list-style-type: none"> <li>手引書等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している</li> <li>分からないことが起きたときや、業務の振り返り、研修等に手引書等を有効に活用している</li> <li>職員の日常のサービスのあり方や支援方法について指導者が評価・助言・指導を行なっている</li> </ul>



- 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)

平成16年度 杉並区立保育園版

サブカテゴリー	要改善項目	評価項目	評価						小評価項目
			5	4	3	2	1	N	
3. 標準的サービス水準の確保		(3) 保育計画(園全体の保育の基本計画を定めたもの)に基づいて計画的に運営している							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育計画に基づいて年、月、週等期間別の指導計画を作成している</li> <li>・ 指導計画は関係する複数の職員が参画して作成している</li> <li>・ 指導計画は支援にかかわるすべての職員に周知徹底している</li> <li>・ 指導計画の重要な部分は保護者に説明している</li> <li>・ 保護者の意見を踏まえて保育行事等指導計画を作成している</li> <li>・ 指導計画に見直しの必要が生じた場合に、修正している</li> </ul>
		(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"> <li>・ 手引書等で標準化している一定の水準を踏まえた上で、子どもの状況や場面に応じた対応を行なっている</li> <li>・ 各担当者が工夫・改善したサービス事例などをもとに、標準的サービス水準の向上を目指す取り組み(勉強会・研修等)を行なっている</li> </ul>
4. 個別対応の重視		(1) 子どもや保護者の個別の情報や要望を把握している							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 入園後個別状況や要望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している</li> </ul>
		(2) 一人ひとりのサービス計画は、保護者の希望と関係職員の意見を取り入れて作成している							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園としての個別のサービス計画の作成に当たっての基本的考え方・方法を明確にしている(個性の尊重・個別の発達支援の視点など)</li> <li>・ 個別のサービス計画は、一人ひとりの子どもに対して、記入・活用しやすい定められた書式で作成している</li> <li>・ 個別のサービス計画の作成や見直しは、保護者の希望を取り入れて行なっている</li> <li>・ 個別のサービス計画の作成や見直しは、関係する複数の職員が参画して行なっている</li> <li>・ 個別のサービス計画は、保護者に分かりやすく説明している</li> <li>・ 個別のサービス計画は定期的に見直すほか、必要に応じて見直している</li> </ul>
		(3) 一人ひとりの子どもの情報を関係職員の間で共有化し、活用している							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個別のサービス計画の内容について、関係する職員すべてに対し周知し、共通認識を図るようにしている</li> <li>・ 子ども個々に提供されたサービスのうち重要なもの(内容、日時、回数、結果等)を記録している</li> <li>・ 子どもへの支援に必要な情報を共有化・活用するしくみ(申し送り・打ち合わせ・文書回覧等)があり、機能している</li> </ul>
5. サービスの実施		(1) 子どもの発達を促すための支援を行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子ども一人ひとりへの理解を深め、その時々々の気持ちや要求をくみとっている</li> <li>・ 子どもが達成感を持って基本的な生活習慣を身につけられるような支援をしている</li> <li>・ 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)を行なっている</li> <li>・ 子どもが生活の中で社会的ルールを身につけられるような支援を行なっている</li> <li>・ 多様な表現活動(音楽、絵、遊戯など)を経験できるようにしている</li> <li>・ 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</li> </ul>

- 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)

平成16年度 杉並区立保育園版

サブカテゴリー	要改善項目	評価項目	評価						小評価項目
			5	4	3	2	1	N	
5. サービスの実施		(2) 栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもの嗜好などを保護者から聞いたり、残さい調査等をして、メニューに反映している</li> <li>・ 温かいもの、冷たいものはメニューに合った適温で提供している</li> <li>・ メニューの種類や味付けなどに工夫を凝らしている</li> <li>・ 行事食など季節感のある食事になっている</li> <li>・ 個々の子どもの体質等に合わせたアレルギー食対応をしている</li> <li>・ 乳児の授乳や食事に関しては、子どもの個々の状況やリズムに合わせて行なっている</li> </ul>
		(3) 子どもの健康を維持するための支援を行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもの健康状態を記録し、把握している</li> <li>・ 子どもに与薬を行なう場合は、しくみを確立している</li> <li>・ 歯科医師や看護師の指導のもとに、子どもに必要な口腔ケアを行なっている</li> <li>・ 子どもの体調に変化(発作等の急変を含む)があったときは、速やかに対応できる体制を整えている</li> </ul>
		(4) 園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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)</li> <li>・ 園内は整理整頓され、快適で落ち着ける環境・空間にしている</li> <li>・ 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をしている</li> <li>・ 排泄、お昼寝、着替えなどは、一人ひとりの子どもの状況に合わせる工夫をしている</li> <li>・ 遊びなど園での活動内容において、子どもの状況や個性を尊重した対応をしている</li> </ul>
		(5) 園と家庭との交流・連携を図っている							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保護者などの参観は、常時可能である</li> <li>・ 便りなどを活用し、子どもの保育園での生活ぶりを家庭に紹介している</li> <li>・ 保護者が園の行事などに参加しやすい工夫を行なっている</li> <li>・ 個々の子どもの発達状況、健康状況などについて、登降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</li> <li>・ 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なっている</li> <li>・ 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</li> </ul>
		(6) 虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもの発達や育児などについて、懇談会や勉強会を開催し、保護者との共通認識を得る取り組みを行なっている</li> <li>・ 虐待・育児困難家庭の兆候を早期に捉えるために、日常の保育業務の中で子どもや保護者の様子に注意を払い、育児状況の把握をしている</li> <li>・ 虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている</li> <li>・ 虐待を受けている子どもや育児が困難な家庭を早期に発見するために、一人ひとりの保護者との日常的な情報交換を行なっている</li> <li>・ 職員が、虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや虐待の事実を把握した際には、組織としての速やかな対応を決定する体制を整えている</li> <li>・ 虐待を受けている疑いのある子どもと保護者の情報は、児童相談所など関係機関に照会、通告を行ない、その後も連携できるような体制を整えている</li> </ul>

- 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)

平成16年度 杉並区立保育園版

サブカテゴリー	要改善項目	評価項目	評価						小評価項目
			5	4	3	2	1	N	
5. サービスの実施		(7) 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"> <li>特別保育に関する地域のニーズを把握している</li> <li>特別保育実施に対する保育園としての考え方を明確にしている</li> <li>行政等と連携し特別保育に取り組んでいる</li> <li>ニーズにあった特別保育内容を積極的に提供している</li> </ul>
6. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		(1) 子どもや家庭のプライバシーの保護を徹底している							<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報に関する守秘義務を職員の間徹底している</li> <li>個人の情報に関する記録等の管理を徹底している</li> <li>記録している個人の情報は、保護者の求めに応じて開示できる体制を整えている</li> <li>外部に提出する個人の情報については、保護者の同意を得ている</li> </ul>
		(2) サービスの実施にあたり、子ども・保護者の意思を尊重している							<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもや保護者の気持ちを傷付けるような職員の言動、保育放棄、虐待、無視、差別等が行なわれないことのないよう、「職員行動規範」を定めるなど、職員が相互にチェックし、会議等で対策等を検討している</li> <li>個別家庭の思想・信条などの自由が確保されている</li> </ul>
7. 安全管理		(1) 食中毒およびその他の感染症への衛生管理対策を行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>食中毒の発生を予防する対策を検討し、設備面・サービス面で実施している</li> <li>食中毒の発生時には、医療機関や保健所などとの連携が速やかにとれるようにしている</li> <li>感染症発症時の個別対応(隔離、清掃・消毒など)の体制を整えている</li> <li>感染症発症時における拡大防止策を検討し、体制を整えている</li> <li>感染症、食中毒等に対応するための手引書等を整備し、職員に周知徹底している</li> </ul>
		(2) 保育園内の事故、および外部からの侵入等への対応を行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>保育園内の設備(薬・危険物の保管を含む)について、定期点検を行なうなど、事故の発生を予防している</li> <li>子どもの行動や状況を踏まえて、事故の発生を予防するための支援を行なっている</li> <li>防犯対策を検討し、実施している</li> <li>事故等に対応するための手引書等を整備し、職員に周知徹底している</li> <li>事故事例や事故につながる可能性のある事例(ヒヤリハット事例)から、事故予防策・再発防止策を立てるしくみを整えている</li> <li>子どもの事故(ケガ等医療に関する事故以外に物損含む)について、対応方法を決めている</li> </ul>
		(3) 火災・地震等の災害への対応を行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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なっている</li> <li>防災応援協定など地域との連携体制を整えている</li> <li>災害発生時に事業所および子どもの状況を家庭等に速やかに連絡するしくみを作っている</li> <li>火災・地震等の災害に対応するための手引書等を整備し、職員に周知徹底している</li> </ul>

- 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)

平成16年度 杉並区立保育園版

サブカテゴリー	要改善項目	評価項目	評価						小評価項目
			5	4	3	2	1	N	
8. 要望・苦情・トラブルへの対応		(1) 保護者がサービスについて意見や要望を表明し、苦情を訴えやすいしくみを整えている							<ul style="list-style-type: none"> <li>意見や要望・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、利用を促している</li> <li>保護者が日常的に意見や要望・苦情を訴えやすい雰囲気を作っている</li> <li>保護者の意見や要望・苦情を聞き相談にのるしくみがあり、機能している</li> <li>保護者懇談会、アンケート等で保育園側が積極的に意見や要望・苦情を聞いている</li> </ul>
		(2) 要望や苦情および日常のトラブルには迅速に対応するしくみを整えている							<ul style="list-style-type: none"> <li>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、対応している</li> <li>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</li> <li>苦情申し出から検討経緯、申し出人等への報告、改善までの流れを記録している</li> <li>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</li> <li>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を整備している</li> <li>要望・苦情をサービスの向上に活用するしくみを整えている</li> <li>子ども同士のトラブル等が発生したときの対処方法を検討・蓄積し、予防・再発防止に活用している</li> </ul>
9. 地域との交流・連携		(1) 子どもの活動の幅を広げるための取り組みを行なっている							<ul style="list-style-type: none"> <li>周辺施設(文化施設・飲食関係施設等)、町内会等と連携する等、子どもの活動範囲を広げるための取組みを行なっている</li> <li>保育園の活動や行事に地域の人々の参加を呼びかける等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している</li> <li>近隣との友好的な関係作りに努めている</li> </ul>
		(2) 保育園の機能、特性にもとづく知識・技術等の専門性を地域に還元している							<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアや実習生等の受け入れに関する組織としての基本的な考え方を明確にしている</li> <li>ボランティアや実習生等の受け入れ体制を整備している(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・手引書等の整備等)</li> <li>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</li> <li>集会所等の施設設備を地域に開放している</li> </ul>

**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**

(評点基準) 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」とまではいかない)  
 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

施設・事業所名		杉並区立						施設・事業所名をお書きください				
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				
サブカテゴリー	要改善項目	評価項目					評点					
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したもの)を作成している					5	4	3	2	1	N
		(2) 手引書等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をしている					5	4	3	2	1	N
		(3) 保育計画(園全体の保育の基本計画を定めたもの)に基づいて計画的に運営している					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の情報や要望を把握している					5	4	3	2	1	N
		(2) 一人ひとりのサービス計画は、保護者の希望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を関係職員の間で共有化し、活用している					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を行なっている					5	4	3	2	1	N
		(2) 栄養バランスを考慮した上で、おいしい食事を提供している					5	4	3	2	1	N
		(3) 子どもの健康を維持するための支援を行なっている					5	4	3	2	1	N
		(4) 園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行なっている					5	4	3	2	1	N
		(5) 園と家庭との交流・連携を図っている					5	4	3	2	1	N
		(6) 虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行なっている					5	4	3	2	1	N
		(7) 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. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		(1) 子どもや家庭のプライバシーの保護を徹底している					5	4	3	2	1	N
		(2) サービスの実施にあたり、子ども・保護者の意思を尊重している					5	4	3	2	1	N
7. 安全管理		(1) 食中毒およびその他の感染症への衛生管理対策を行なっている					5	4	3	2	1	N
		(2) 保育園内の事故、および外部からの侵入等への対応を行なっている					5	4	3	2	1	N
		(3) 火災・地震等の災害への対応を行なっている					5	4	3	2	1	N
8. 要望・苦情・トラブルへの対応		(1) 保護者がサービスについて意見や要望を表明し、苦情を訴えやすいしくみを整えている					5	4	3	2	1	N
		(2) 要望や苦情および日常のトラブルには迅速に対応するしくみを整えている					5	4	3	2	1	N
9. 地域との交流・連携		(1) 子どもの活動の幅を広げるための取り組みを行なっている					5	4	3	2	1	N
		(2) 保育園の機能、特性にもとづく知識・技術等の専門性を地域に還元している					5	4	3	2	1	N

平成16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

16 - 0152

平成17年3月

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

調査 株式会社 東京リーガルマインド  
〒105-6236 港区愛宕2丁目5番1号  
電話 03-5733-7012

本文には、古紙配合率 100%の再生紙を使用しています



表紙には、古紙配合率 70%の再生紙を使用しています

