

---

# トキワ保育園

令和4（2022）年度

## 福祉サービス第三者評価結果報告書

---

## 第三者評価結果報告書

### ①第三者評価機関名

株式会社 学研データサービス

### ②施設・事業所情報

名称：	トキワ保育園	種別：	認可保育園	
代表者氏名：	園長 檀原 文子	定員（利用人数）：	60（62）名	
所在地：	220-0062 神奈川県横浜市西区東久保町34-10			
TEL：	045-231-3335	ホームページ：	<a href="http://tokiwa-hoikuen1933.jp">http://tokiwa-hoikuen1933.jp</a>	
【施設・事業所の概要】				
開設年月日	1933年12月1日			
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人二本の桜			
職員数	常勤職員：	18名	非常勤職員：	2名
専門職員	保育士	15名	栄養士	1名
	看護師	0名	調理員	1名
	用務員	0名		
施設・設備の概要	居室数：	保育室3、給食室、事務室、園長室、職員室、園庭、テラス、シャワー室2	設備等：	エレベーター、駐車場、駐輪場、バリアフリートイレ、太陽光パネル

### ③理念・基本方針

パーソナリティの基盤を築く発達段階の重要な位置である保育園生活において、親からの遺伝的要素と生活環境としての周囲の様々な環境の相互作用を理解し、最適な環境を子どもたちと一緒に創造すると同時に、児童福祉法、保育所保育指針の精神を踏まえて保育を行う。

#### 【丈夫で体力、気力のある子どもに】

穏やかな柔らかい保育環境の中で、粗大運動や自主的な遊びなど様々な経験を通して基本的な体力を身につける。

#### 【元気よく友達と遊べる子どもに】

社会性を獲得し始める初めての保育園生活であり、個人と集団との関係を重視し、特に集団の中での存在感を獲得するように、そして自己中心の時代から友達を意識し始める課程の中で、協調性や自主性を養えるよう働きかけたい。

#### 【自分のことは自分で出来る子どもに】

縦割り保育を通して年齢差を自覚し、お互いに励まし合い、協力し合って基本的生活習慣を身につける。

#### 【思いやりがあり、感性の豊かな子どもに】

優しさ、温かさ、いたわりの心等を育て、自分自身、他人に対する思いやりの心・気持ちを育み、美しい言葉を使用する。

#### ④施設・事業所の特徴的な取組

トキワ保育園は、創立89年の歴史ある認可保育園で、2015年（平成27年）に新園舎となりました。JR保土ヶ谷駅、相鉄線天王町駅・西横浜駅からそれぞれ徒歩15分の所に立地しています。全職員が全クラスの様子を把握して、家庭的で温かい保育を行っています。0歳児は愛着関係を築くことを大切に、身近な人との人間関係や感性をはぐくむ視点で保育を行っています。1、2歳児は自分でしようとする気持ちを尊重し、自発的な活動ができるよう保育を行っています。3、4、5歳児は感染対策をしっかり行ったうえで、ワンフロアで保育を行っています。各クラスは家具や棚で仕切り、自然とほかのクラスを見ることができ、クラス間の行き来も自由で、毎日の生活で憧れや思いやりの気持ちをはぐくんでいます。食育にも力を入れ、食育計画に基づいて、子どもが収穫した夏野菜の入ったカレーを給食で提供したり、えだまめのさやむきなどで食品への関心を高め、食べることの楽しさを伝えています。給食は旬の食材を使い、天然だしなど味付けにこだわった食事を提供しています。毎月バイキングパーティーなどの特別感が感じられる行事食を提供しています。近隣の公園に散歩や自然探検に出かけ、体を思いきり動かし、四季のうつろいを感じることで感性をはぐくみます。園内にはたくさんの絵本があり、子どもが自由に手に取ることができます。園は子どもを主体として尊重することを大切にしている保育を行っています。

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2022年5月19日（契約日）～ 2022年10月3日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1 回（ 2017 年度）

#### ⑥総評

◇特長や今後期待される点

##### ◆安全に十分配慮された環境のもと、家庭的な保育を大切にしています

0～2歳児は3～5歳児と園庭でいっしょに遊ぶ機会が多く、子ども同士のさまざまな交流があります。また、0～2歳児は毎日、テラスでいっしょに過ごす時間があり、3～5歳児は同じ保育室の中で一日を過ごします。安全に十分配慮された環境のもとで、自由遊びにはブロック遊びやパズル、絵本を読むなどじっくり遊びこんでいます。異年齢の子ども同士がいっしょに過ごす中で、年齢の大きい子どもが小さい子どもの面倒を見るなど優しい気持ちをはぐくまれています。職員は一人ひとりの発達の状況、興味や関心、体質・体調などをきめこまやかに把握し、異年齢交流が安心して行われる環境で大きな家族のような家庭的な保育が行われています。

##### ◆今行っていることを明文化するなど、手順書の見直し・整理を期待します

園の文書類は、実際には実施しているのに、文書として明文化していないものが散見されます。例えば、園では職員の育成を重視し、外部研修には積極的に参加し園内研修も行っています。しかし、個人別職員の育成計画を作成していません。外部研修は直近になって案内が来ますので、年度当初に作ることが難しいためです。職員の育成計画として個別の年度目標や日ごろの保育や面談で把握した職員の課題を一覧表にした計画を作り、その計画と合致した研修や、関連する会議や催しへの参加を計画の中に組み込んではいかがでしょうか。園内の手順書などの過不足を見直し、整理することを期待します。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

子どもたちを取り巻く社会が急速に変化している今、トキワ保育園としての「保育の質」に着目して職員と振り返りや見直しを行い日々保育を行ってきました。子どもたちの成長を一番に考えた保育をするためには、職員1人1人のモチベーションや体調管理、精神的なゆとりが必要不可欠です。保育目標やめあてだけが先走りするのではなく、しっかりと毎日の保育に反映することが大切です。職員との話し合いを重ね、無理することなく楽しめる保育環境に近づいてきました。これからも更に保育の質を高められるよう、努力していきたいと思います。そして今回課題となった明文化に関しては早急に対応していきたいと思います。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり

## 第三者評価結果

事業所名：トキワ保育園

### 共通評価基準（45項目）

#### I 福祉サービスの基本方針と組織

##### 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者評価結果
【1】 I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育理念（めざす子ども像）は「人間性と感性豊かな子どもを育む」こととし、保育方針は法人のホームページや重要事項説明書の「はじめに」に記載し、保育目標も明示しています。また、園のパンフレットに保育理念、保育目標を掲載しています。保育方針は、児童福祉法、保育所保育指針を踏まえ、子どもに最適な環境を創造することとし、理念と整合性のある内容で、職員の行動規範にもなっています。職員には年度はじめに保育理念、保育方針、保育目標の解説版である「トキワ保育計画」を配付し説明し周知しています。保護者には、重要事項説明書に基づき、保育理念や保育方針、保育目標を入園の際に周知しています。</p>	

##### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者評価結果
【2】 I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>横浜市のホームページ、第2期横浜市子ども・子育て支援事業計画の内容や横浜市社会福祉協議会などから、地域の子どもの人口推移、子育て支援のニーズや保育士確保の状況を把握しています。また横浜市私立保育園こども園園長会、西区園長会に園長が参加し地域の福祉ニーズなどを把握し課題を抽出しています。園長は法人の理事でもあり理事会から経営状況を把握しています。法人の顧問税理士の助言の内容も確認し、利用率やコスト分析も行っています。これらの情報やデータを収集、分析し、経営環境の変化を適切につかむように努め、職員にも経費節減を奨励しています。</p>	
【3】 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>横浜市や西区、園長会などから得られた情報や地域の福祉ニーズ、理事会からの情報を踏まえ、園では職員配置や人材育成、地域の子育て家庭支援、コロナ禍における保護者とのコミュニケーションの工夫、施設修繕などを課題にしています。経営状況は園長が理事会に事業報告を行い理事会メンバーと課題を共有しています。経営状況の概要を園長から職員会議で伝え、課題を共有するほか、節電・節水などの経費節減に取り組むよう指示しています。園の課題で保育にかかわることは、職員会議や内容によっては園長、主任、各クラスリーダーを通じて職員に周知します。</p>	

##### 3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価結果
【4】 I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>令和4～6年度の法人中・長期計画を作成しています。中長期計画は重点として、園をめぐる内外情勢や保護者の意識の変化に応じて保育の基本姿勢を発展させる、職員と保育の質向上、経営の安定、施設修繕計画の策定などを柱としています。また、職員の育成、保育内容の充実、保護者とのコミュニケーションの改善、子どもの定員充足率の改善の目標、園バス導入の是非の検討、施設修繕に向けた剰余目標、補助金の活用など具体的課題によって数値目標を設定しています。計画の項目は具体的ですが抽象的なものもあり、課題を項目ごとに整理し数値目標を設定するとなおよいでしょう。中期計画は計画中であっても必要な課題は柔軟に見直します。</p>	
【5】 I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度の事業計画は、法人報告用で理事会の会議の予定、入所児童数にしおりを添付したものです。園のしおりは保護者への説明文書で、期日や目標、担当は不明確です。これとは別に毎年度「トキワ保育計画」を作り職員に説明していますが、この内容は中・長期計画の課題と整合性があり、「トキワ保育計画」は「事業計画」を補完しています。しかし、数値目標など具体的な成果の設定はされていません。当面は「トキワ保育計画」で運用しながら、今後は中・長期計画、事業報告とリンクするよう、地域支援を含む保育の内容、人事・研修、施設設備、財務、情報化などの項目で期日、目標、担当なども設定してつくとよいでしょう。</p>	

(2) 事業計画が適切に策定されている。	
【6】 I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画は、園長が職員との面談やコミュニケーションの中で把握した意見、事業報告などを基に、毎年9月くらいから課題を整理し、年度末に園長が作成し、次年度の体制とともに、園長から職員会議で内容を説明し周知しています。事業計画は「年度末」に実践状況も踏まえて見直し、「事業報告」にまとめられ、次年度「子どもの充足率を上げるため園見学を積極的に受け入れる」ことなど計画の改訂に生かされます。計画のうち、行事計画は、行事終了後に実施する行事アンケートを基に反省し、次回に生かされています。今後、事業計画を実践的な内容に改善するとよいでしょう。</p>	
【7】 I-3-(2)-② 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>新入園児の保護者には入園説明会で園のしおりを使って全体的な計画とともに事業計画の概要を伝えています。コロナ禍で保護者会では中止し、前年度から在籍している子どもの保護者には園のしおりを配付し、5月の保護者懇談会で周知しています。質問には口頭で答えています。施設設備に関する内容は、お手紙などで保護者に伝えられます。さらに保護者には園だよりで次年度の園の体制を写真入りでお知らせし、クラスだよりでは子どもの姿について、給食だよりでは食育などについて、おのおの計画の内容を保護者にお知らせしています。</p>	

#### 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		第三者評価結果
【8】 I-4-(1)-① 保育の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育士は、「保育士の自己評価」用紙で子どもへの関わり、保護者対応など自己の保育内容などを自己評価するとともに、用紙の記載事項の「意見・改善点」に記入します。これらを園長がまとめ、全職員に配付し、その内容について各職員が相互に学び合っています。これとは別に保育士の自己評価と同じ項目で「園の自己評価」を職員全体で話し合っA~Dの4段階の評価を行い、次年度の保育内容改善につなげています。指導計画でも設定したねらいを達成できたかの反省を行うなど、保育の質の向上に向けた自己評価を実施しています。園としての自己評価を行い、組織的、計画的に保育やサービスの質の向上に取り組んでいます。福祉サービス第三者評価も定期的に受審しています。</p>		
【9】 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>指導計画の反省は、クラスごとに検討し、園長、主任の意見も参考に課題を明らかにしています。「保育士の自己評価」のまとめや、職員会議で分析した「園の自己評価」結果に基づき、感染防止の取り組みの強化や改善などを課題とし、密にならないよう家具の位置を変更するなど改善につなげています。また、子どもへの接し方を改善テーマとしてクラス会議（ケース会議）や職員会議で定期的に話し合い、一人ひとりの成長に即した接し方になるよう話し合っています。行事アンケートの結果からも課題を明らかにして、次年度に生かしています。改善の状況についてもクラス会議や職員会議で話し合い、改善計画を柔軟に見直しています。</p>		

## II 組織の運営管理

### 1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。		第三者評価結果
【10】 II-1-(1)-① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園長の役割・権限は、運営規程の中に「運営管理全般と職員の指揮監督」を記載し、職員に周知しています。職員はいつでも運営規程を確認することができ、また「トキワ保育計画」にも各職種について明記しています。年度末の職員会議で「トキワ保育計画」を使い園長が職務権限について周知しています。防災計画に災害時の園長の指揮権限について明記しています。保育に関して施設長不在の場合は、主任が代行していますが、運営規程には、主任の園長補佐の役割や権限委譲の規定はありません。今後は運営規程の中に主任への園長補佐の役割や権限委譲について明記されるとな良いでしょう。</p>		
【11】 II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園長は、児童福祉法や保育所保育指針などについて、西区からの情報や日常業務を通じて理解しており、行政や取り引き業者とも適正な関係を築いています。また、園長は、横浜市社会福祉協議会のコンプライアンス研修に参加するなど、法令遵守や経営に関する研修に出席しています。園長は環境保護に関する横浜市の取り組みに協力し、園は「よこはまエコ保育所」として認証を受け、ごみ減量化やリサイクル、節電、節水、園庭などの緑化推進などに取り組んでいます。職員には入職時研修や就業規則を通して、守秘義務や人権擁護、虐待防止など、守るべき法令や規範について指導しています。他施設での不適切な事例を基に、不適切な保育を行わないよう職員に周知しています。</p>		

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
【12】 II-1-(2)-① 保育の質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園長は毎年、指導計画の反省、職員の自己評価、園の自己評価などにより保育内容の質を評価します。評価内容は次年度の「トキワ保育計画」にまとめ、年度末に職員に周知し、コロナ禍における保護者とのコミュニケーションの改善、一人ひとりの子どもに合わせた給食の提供などを課題にしています。課題は園内に感染症対策チーム、食育推進チームなどを立ち上げ、保育の質向上に向けた体制を構築しています。職員の自己評価での意見を課題としてまとめ、職員会議で改善策を話し合っています。園長は主任とともに、外部研修などに職員に参加してもらうとともに、クラスごとのケース会議でも保育の質が向上するよう指導しています。</p>	
【13】 II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園長は理事会からの資料に基づき人事労務及び財務などの分析を行い、業務の実効性の向上に取り組んでいます。面談や職員の意見から、人員を多めに配置し、希望日に休暇が取れるよう配慮したり、残業が発生しないようにするなど労働環境改善に努めています。園の理念や保育所保育指針の基本を再確認したり、改善すべき課題の認識を一致させるため、「トキワ保育計画」に重要課題を記載し周知しています。また、リスクマネジメントチームなどを立ち上げ、業務の実効性を高めています。チームの活動はクラスリーダーや主任との連携により指導し、さまざまな視点での意見を基に経営改善に取り組んでいます。</p>	

## 2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		第三者評価結果
【14】 II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>人材や人員体制、人材確保に関する考え方は運営規程の「配置する職種、員数及び職務内容」に規定しています。人材育成に関する方針は、中長期計画の「職員の質向上」やトキワ保育方針の「職員研修」に明示しています。人員体制の計画に沿って、保育士のほか事務、栄養士、調理師など専門職を配置しています。職員の確保は法人と園が連携して行い、大学や専門学校への求人票の提出、人材紹介会社などのルートで確保しています。育成は主に外部研修、園内研修により、新人の場合はOJT研修などで育成しています。</p>		
【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園の中長期計画の「保育を行う基本姿勢」に子どもの意思の尊重など求められる職員像を明示しています。給与規程に昇進、昇格などの基準を明示していますが、採用や配置、異動は実績などを基準とし、園長、主任で検討し評価しています。また、毎年度職員が記入する「職員の自己評価シート」の年度目標、達成度に基づき、職務に関する成果や貢献度を評価しています。処遇改善は他園の動向や職員の意見を参考に改善策を検討・実施しています。職員の力量を評価するための階層ごとの職務遂行能力記述書はなく、キャリアパスも作られていませんので、これらを作成し職員に説明することをお勧めします。</p>		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
【16】 II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>労務管理は園長が担当し、超過勤務データをまとめ、行事など以外は残業が発生しないようにし、特定の職員に過重負荷とならないよう管理しています。有休取得は有給休暇管理簿で把握し、全職員が取得できるよう配慮しています。職員面談も園長が行い、意向の把握とともに悩みなどを相談できるようにしています。相談しやすくするため、気になる場合には声がけをしています。時短就業ができる制度などワークライフバランスにも配慮しています。福利厚生はコロナ禍で縮小していますが、健診の保障や食事会の補助などを行っています。横浜市の配置基準より多めに職員を配置し、休暇を取りやすくするなど、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。</p>		

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
【17】 II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中長期計画の「保育を行う基本姿勢」に子どもの意思の尊重など求められる職員像を明示しています。これに基づき、毎年度職員が記入する「職員の自己評価シート」の年度目標、達成度に基づき、目標管理を行っています。年度末に園長による面談を行い、次年度の取り組みを示した「トキワ保育計画」を説明し、職員の次年度目標を園長、職員で相互確認します。年度の間でも園長面談を行い目標達成状況を確認します。また年度終盤の1月には目標の達成度の確認を行い、次年度の職員の意見や要望も把握します。今年度はコロナ禍で、面談を中止するなど、回数を減らさざるを得ませんでした。状況を見ながらもとに戻す予定です。</p>	
【18】 II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>期待する職員像は中期計画の中に明示しています。運営規程に保育士、栄養士など園運営に必要な資格を明記しています。育成計画はなく、研修など育成については研修案内があった時点で職員に紹介するなどの対応をしています。育成計画は早急に作成することをお勧めします。育成計画はないものの、キャリアアップ研修や外部研修、園内研修に職員に参加してもらい、職員の育成は着実に進んでいます。コロナ禍で中止になった研修もありますが、保育技術、気になる子どもへの対応、衛生管理、リーダーシップなど、職種、階層ごとの研修に全職員が参加しています。受講すべき研修内容は研修報告や職員との面談、職員の自己評価などを参考に見直しをしています。</p>	
【19】 II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員一人ひとりの資格の取得状況は、入社時に園長が把握します。新入職員には、クラス担任がOJT（職場内研修）による教育を行います。主任にはマネジメント研修に参加してもらい、園長業務の一部を経験してもらいます。保育士対象では保育技術、気になる子どもへの対応、栄養士は衛生管理、ベテランや管理層には中堅職員の役割、リーダーシップなど職種や階層ごとの研修に全職員が参加しています。今年度はコロナ禍で外部研修が中止になるなど減少しましたが、外部研修の案内が来た段階で職員に紹介したり、職員の持つ課題に必要な場合は直接声かけをするなど、参加を奨励し、保育体制の調整を行って研修に参加できるよう配慮しています。</p>	
(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。	
【20】 II-2-(4)-① 実習生等の保育に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習の重要性と実習生の受け入れ姿勢は園だよりに記載し、「実習生・ボランティア受け入れマニュアル」に基づき実習生を受け入れています。養成校から要請されたプログラムを優先しつつ、園としても「部分・責任実習」のプログラムや全職員がかかわるようにし、実習では全クラスに入り、さまざまな保育を知ってもらえるよう工夫しています。実習前と実習中に主任が担当保育士に指導方法を教え、そのうえで担当者が実習生を指導します。実習期間中に派遣元の学校の教員が来訪し、実習生とともに主任が面接し、意見交換を行うなど実習が実りあるものにするため連携しています。</p>	

### 3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者評価結果
【21】 II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。		a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園のホームページでは園の歴史、保育方針、保育目標、年間行事、定員、給食、保育時間など園概要を掲載しています。法人のページには財務諸表、定款、園の自己評価の結果などの情報を公開しています。苦情の対応策は「『苦情申出窓口』の設置について」を玄関前に掲示し、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を公表しています。第三者評価を定期的に受審し、結果をホームページで公表しています。園の理念、保育方針などはホームページや園のパンフレットで地域に伝えています。苦情の対応は内容によって保護者にもお知らせします。園のパンフレットを西区の子育て拠点や区役所に置かせてもらい園の活動を地域に知らせています。</p>		
【22】 II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。		a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園の経理及び事務については、法人の経理規程に基づき、園長が処理し管理しています。職務分掌や権限・責任は運営規程に明示しています。園の事務、経理、取引などは法人が契約した税理士から監査支援を受け、その上で法人の事務長が毎年内部監査を行います。給与規程の改善や価格が大きい物件の購入は必ず2社見積、あるいは3社見積を行うことなど、税理士や事務長の指摘や助言を受け、園長が関係する職員に改善指示を行っています。改善について必要な場合には主任や各クラスリーダーに伝えるなど、速やかな改善に努めています。</p>		



#### 4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。		第三者評価結果
【23】	Ⅱ-4-(1)-① 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全体的な計画に「地域とかかわり」を明記し地域連携の方針を明示しています。ぜんそくやアレルギーの講座、育児講座や育児相談を行う第3地区合同育児講座などを園内に掲示し保護者に伝えています。コロナ禍で中止していますが、地域の夏祭りでは、職員が運営に参加するなど地域の方々と交流を深めています。また、敬老の日に4、5歳児が施設に出かけソーラン節を踊って高齢者と交流しています。子どもたちは西区にある境之谷公園こどもログハウスを利用したり、4、5歳児が地域の八百屋さんに行き買い物に行くなど、地域資源を積極的に活用しています。園は地元の町会に加入し、地域の保護者や子どもが町会行事に参加しています。</p>		
【24】	Ⅱ-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>今年は小学校教員の保育体験を受け入れました。毎年中学生の職業体験や商店街の方によるさつま揚げづくりのボランティアを受け入れていましたが、コロナ禍で中止しています。学校教育との連携・協力は全体的計画に明示していますが、ボランティア受け入れの基本姿勢は明示されておらず、園のホームページやしおり、「トキワ保育計画」などに明示するとよいでしょう。受け入れは、「実習生・ボランティア受け入れマニュアル」に基づき、受け入れのクラス担当から守秘義務など注意事項と、子どもへの声のかけ方など子どもとの交流が上手に進むよう説明しています。小学校ごとの幼保小教育交流に積極的に参加し、学校教育に協力しています。</p>		
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
【25】	Ⅱ-4-(2)-① 保育所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園では、西区こども家庭支援課、中央児童相談所、中部地域療育センターといった関係機関や、戸部警察署、保土ヶ谷消防署、近隣の医療機関などの連絡先一覧表を事務室内に常備し、職員間で情報共有しています。配慮の必要な子どもについて、必要に応じて療育センター、行政と連携しています。虐待問題は園長を責任者に虐待防止に努めるとともに、疑われる事例がある場合には区や児童相談所と連携できるよう体制を整えています。区の園長会には園長が毎回参加し、子どもに関する情報を共有し、地域の虐待防止について話し合い協働しています。防災訓練の際には消防署から消火訓練などで指導を受けています。</p>		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
【26】	Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園として横浜市私立保育園こども園園長会、区の園長会、横浜市社会福祉協議会、町会に加入しています。西区こども家庭支援課やこうした団体の会議、研修会などに参加し、地域の子育て支援など、地域の福祉ニーズや保育ニーズを把握しています。見学者は西区だけではなく、南区、保土ヶ谷区からも来訪しており、育児や入園の相談に応じています。また、西区第3地区の育児講座や育児相談の参加者や園の見学者などからも、子育ての悩みなど地域や園への意見、要望を聞き取っています。</p>		
【27】	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>把握した福祉ニーズを基に、コロナ禍で中止しているものもありますが、園庭開放、育児講座、育児相談などを行っています。園開放は毎週第1・第3水曜日の10時15分から10時45分まで行い、時間内であれば、いつでも受け入れしています。育児講座・育児相談は第3地区の他園と協力して行い、おもちゃ作り、離乳食など、毎回内容を変え、乳児のいる家庭を対象に、園の持つ専門的な知識や技術を伝えています。コロナ禍で中止していますが、町会行事のお祭りやそうめん流し、七夕祭りに職員が参加し、地域コミュニティの活性化にも協力しています。災害時に備え3日分の食料を備蓄していますが、非常時には地域の子育て家庭も支援する予定です。</p>		

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### 1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	第三者評価結果
<p>【28】 Ⅲ-1-(1)-① 子どもを尊重した保育について共通の理解をもつための取組を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>保育理念（めざす子ども像）は「人間性と感性豊かな子どもを育む」こととし、園のしおりに児童福祉法、保育所保育指針を踏まえ、子どもに最適な環境を創造することを明示しています。トキワ保育計画には「愛着の大切さ」や「幼児期の終わりまでに育てたい10の姿」「虐待防止」などを掲載し、職員会議で周知しています。園長、主任は言葉がけなど、子どもを尊重する姿勢について折に触れ伝えています。また、全職員の行う「保育士の自己評価」「保育園の自己評価」で、子どもの基本的人権への配慮などを確認しています。性差への先入観による固定的な対応をしないよう配慮しています。気になる子どもの特徴について子どもたちに伝え、いっしょに遊ぶ中で思いやりの気持ちをはぐくんでいます。</p>	
<p>【29】 Ⅲ-1-(1)-② 子どものプライバシー保護に配慮した保育が行われている。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園では子どものプライバシーに配慮した保育を行っています。子どものトイレにはドアやドア様の壁があります。また、おもしろい時には周りの子どもに知られないように対応したり、子どもの水遊びの際には外部からの視線を遮る目隠しをしたりするなどプライバシーを守る配慮をしています。しかし保育中の子どものプライバシー保護に関する規程やマニュアルは作成していません。保育所保育指針では「子育て支援に関して留意すべき事項」として、「子どもの利益に反しない限りにおいて、保護者や子どものプライバシーを保護し」と記されています。プライバシー保護に関する規程やマニュアルの整備が望まれます。</p>	
(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	
<p>【30】 Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>園のパンフレットには、保育理念や保育目標、行事予定、地図などが記載され、園内等の写真を用いてわかりやすく記載されています。パンフレットは西区子ども家庭支援課と子育て支援拠点などに置いています。園の利用に関する問い合わせには、主に園長と主任が対応し、利用希望者の都合に合わせて園見学を受け入れていることなどを伝えています。見学案内は、新型コロナウイルス感染予防のため1日一組として、園長が対応し、子育ての悩みや離乳食の相談にも応じています。園のパンフレットの見直しは園長が行い、全職員に変更内容などを職員会議で周知し、共有しています。</p>	
<p>【31】 Ⅲ-1-(2)-② 保育の開始・変更にあたり保護者等にわかりやすく説明している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>入園時の説明会では、園への理解を深めてもらうよう園の保育の方向性や大切にしていることなどをわかりやすくまとめた「園のしおり」も渡して、園長が園生活に必要な内容などについて、ていねいに説明を行っています。個別面談では、「新入時面接表」に沿って、保護者から基本的な生活習慣や慣れ保育の予定などを確認し、アレルギーがある場合は、栄養士が面談を実施しています。また、「重要事項説明書」には、慣れ保育の基準となる日数や受け入れ時間などが明記されており、保護者の意向や就業状況に応じて無理のないよう進めています。</p>	
<p>【32】 Ⅲ-1-(2)-③ 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>転園の際に保護者から申し出があった場合は、基本的な日常生活や好きな遊び、保護者の様子などをまとめ「引き継ぎ書」を作成して保護者に渡すなど、必要に応じて転園先に申し送りを行える体制が作られています。卒園児や保護者には卒園後も相談に応じることを伝え、実際に相談に来た場合には、園長や主任、卒園児の担任保育士が担当者になり、対応をしています。園の利用が終了する際には、いつでも遊びに来られることを伝え、相談方法や連絡先を「引き継ぎ書」に記載しています。</p>	
(3) 利用者満足の上昇に努めている。	
<p>【33】 Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt;</p>	
<p>日々の保育の出来事や振り返りの中で、子どもたちが楽しかったか、遊び込めたかなどを確認しています。また保護者には、運動会などの行事後にアンケートを行うほか、春のクラス懇談会や年間を通して行っている個人面談の機会に、職員も参加して保護者の満足度や意向、要望などを把握しています。しかしながら、利用者満足調査の定期的な実施やその分析は行われていないので、今後は実施してはいかがでしょうか。行事アンケートもまとめは出していますが、行事アンケートの感想・意見や日常保育で把握した保護者の意見や要望は、職員会議で対応策を検討・実施しています。</p>	

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	
【34】 Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情解決の体制は園のしおりに「『苦情申出窓口』の設置について」を掲載しています。苦情受付担当者（主任）、苦情解決責任者（園長）、第三者委員2名（他園園長）の氏名、電話番号を明記し、玄関にも掲示しています。ご意見箱も玄関に設置し気になる保護者には声かけをし相談をしやすくしています。園のしおりと一しょに「苦情申出書」を保護者に配付し、苦情があった場合はこれに記録します。保護者とのコミュニケーションに努めていますので、苦情申出書の段階に至るケースは稀です。苦情、意見が出されたら職員会議で検討し、保護者に返答します。対応結果はプライバシーに配慮し、西区と相談したうえで、問題がなければ園内掲示します。</p>	
【35】 Ⅲ-1-(4)-② 保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園では、相談、意見、不満、苦情については、苦情の仕組みとともに電話やメールでも述べることができるよう文書で保護者に伝えています。また、直接の申し出、電話、メール、ご意見箱、第三者委員を経由するなど、どのような方法でも、またどの職員でも窓口となって受け付けられることも伝えています。職員から保護者に声をかけるなど、相談しやすい雰囲気をつくるよう配慮しています。保護者から立ち上がった相談がある場合には、園長室などで個別に相談にのるなど、相談者のプライバシーに配慮したうえで相談に応じえています。</p>	
【36】 Ⅲ-1-(4)-③ 保護者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>0、1歳児の連絡ノート、降園時に職員が保護者に声がけするなど意見を述べやすくなるよう配慮し、メールや電話でも受け付け、ご意見箱も設置しています。「『苦情申出窓口』の設置について」に基づき、相談を受けた職員は、内容を把握し、園長、主任に伝えます。内容によっては、経過や結果を保護者に伝え、結果は保護者のプライバシーに配慮し可能なものは掲示板に掲示します。ご意見箱や第三者委員経由の申し出は、記名がある場合は直接回答します。把握した保護者の要望は職員会議で話し合い、日々の保育の質の向上にもつなげています。「『苦情申出窓口』の設置について」は定期的に見直しを行っていますが、変更はありません。</p>	
(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。	
【37】 Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>リスクマネジメントの責任者は主任とし、職員4人で構成するリスクマネジメントチームを作っています。事故対応のマニュアルは各クラスに置き、マニュアルに基づき、事故などに対処します。横浜市や西区からの他施設の不適切な事例を収集・回覧し、職員に周知しています。けがなどの事故については、ヒヤリハット（報告）、事故報告書に記録し、リスクマネジメントチームで原因を分析し、再発防止策を検討し、職員会議で提案し周知しています。そのほか再発防止策の対応状況や事例を基に園内の危険箇所を見直し、その内容を職員会議で周知しています。救急対応訓練年間計画に基づき、アレルギー誤食事故の対応など研修を実施しています。</p>	
【38】 Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症対策の責任者を主任とし、職員4人による感染症防止チームを立ち上げています。感染症対策マニュアルを全職員に配付し職員会議で周知しています。新型コロナウイルス感染防止の取り組みは厚労省の通達の内容を職員会議で学び、変更点もつど確認し、マニュアルにも反映します。園内の換気、アルコールや次亜塩素酸消毒、おもちゃの消毒など感染予防策を徹底しています。感染症が疑われる場合は空間を分けたり、嘔吐の場合は洗濯物を別にするなど、マニュアルに基づき対応を徹底しています。保護者には子どもの受入口に掲示板を設置し、随時、発生した感染症や罹患数などの感染症情報を伝え、保護者にも感染予防・防止の対応を呼びかけています。</p>	
【39】 Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園は防災マニュアルを策定し、災害時の全体統括を園長とするなど災害時の対応の体制を決めています。園は高台にあり、津波や洪水の可能性が低いため、地震、火災を優先し、災害時の対応、保育園の休止判断から再開までの事業継続のための対応策を明示しています。職員の緊急連絡網、保育業務支援システムの保護者連絡機能を活用して安否確認ができるようになっています。園長を責任者にし、備蓄リストに基づき3日分の食料を確保しています。防災マニュアルに基づき、西区、警察署、消防署、嘱託医などと連携することとしています。消防署とは消火訓練などで連携するとともに、防災計画を提出しています。警察署とは交通安全指導、不審者対策で連携しています。</p>	

## 2 福祉サービスの質の確保

(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	第三者評価結果
【40】 Ⅲ-2-(1)-① 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園の「保育の手順書」「トキワ保育計画」で、子どもとの接し方、食事、衛生管理など標準的な実施方法を文書化しています。人権やプライバシーに配慮した保育を行っていますが、これに関するマニュアルがないので整備をお勧めします。保育についての標準的な実施方法は、保育の手順書、トキワ保育計画などで職員会議で周知します。新入職員は配属クラスのリーダーが担当となり、OJTで標準的な実施方法を教えます。主任が日常的に園内をまわり職員に指導するほか、日誌などを園長、主任がチェックして、実施方法が適切か、機械的な対応になっていないかも確認し指導しています。</p>	
【41】 Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園の「保育の手順書」「トキワ保育計画」は年度末、園長が見直し、次年度に向け職員会議で周知しています。他のマニュアルは変更のつど、職員会議で確認しています。しかし、全てのマニュアルを定期的に見直しているわけではないので、定期見直しの仕組みを確立するとよいでしょう。また、現場の手順は修正にふさわしい職員を担当者にするなど検討してはいかがでしょうか。見直しは、それまでの職員の意見、保護者の声も参考に、園長と主任が見直し、必要に応じて指導計画にも反映します。また、感染症のガイドラインや法令や指針などの改正、行政機関からの要請があった場合にも見直しをします。</p>	
(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。	
【42】 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく指導計画を適切に作成している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入園時には、保護者に記入してもらった入園時児童調査票と保護者との面談で入手した情報を基に、子ども一人ひとりの様子や家庭の状況を把握しています。入園後は個別に「面接票」を記載して子どもの育ちや個々の課題を職員間で共有しています。必要に応じて、全体的な計画に基づき、子どもの状況を踏まえながら、各年齢の保育の指導計画を作成しています。0～2歳児クラスは、個別のねらいを設定して月間指導計画を作成し、実践された保育内容や子どもの様子、振り返りを記載して次月の計画作成につなげています。配慮が必要な子どもには、年1回横浜市中部地域療育センターが来園し、職員とともにケース会議を行っています。</p>	
【43】 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>指導計画の作成及び見直しを行う時期や手順は、年間指導計画、月間指導計画、週案のそれぞれで設定されており、保護者の意向を反映させながら、計画作成を実施しています。職員は、保育を実践する中で、子どもの反応や様子を常に意識して保育にあたり、子どもが求めていることを指導計画に反映できるようにしています。離乳食や排泄の自立などすぐに対応や計画の見直しが必要な場合は、園長の確認のもと柔軟に変更しています。指導計画の評価は、担当職員間での話し合い、保育士の振り返りを記載しており、園長が確認し、必要に応じてアドバイスを行うなどして、次の計画作成に生かしています。</p>	
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	
【44】 Ⅲ-2-(3)-① 子どもに関する保育の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育園で統一した「入園時児童調査票」と「児童票」に、子ども一人ひとりの発達状況や生活状況などを記載して、職員間で共有しています。日々の活動内容や子どもの様子は、「個別メモ」「業務日誌」に記録して、計画に対する保育が実践されているか確認できるようになっています。子どもに関する書類の記録内容や記述方法について差異が生じないように、主任が職員に記入方法の指導を行っています。クラスの担当者で行うミーティングや乳児会議、幼児会議や全体会議で、個々の子どもの状況を報告して共有し、職員全体で子どもの育ちを見守る体制づくりに努めています。</p>	
【45】 Ⅲ-2-(3)-② 子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人の「個人情報保護に関する規程」に基づき個人情報保護に努めています。園の就業規則や全職員に配付している「トキワ保育計画」に個人情報の取り扱いや職員の退職後も含めて守秘義務を課すことが記載されており、また、入職時に誓約書を交わすとともに、全職員に周知しています。個人情報が記載された書類の管理責任者は園長が務めており、個人情報にかかわる記録類は、事務室や園長室の鍵のかかるキャビネットに保管し施錠管理しています。保護者には、重要事項説明書で氏名・写真の掲載に関する個人情報の具体的な取り扱いについて説明をして、理解を得たうえで同意書を提出してもらっています。</p>	

## 第三者評価結果

事業所名：トキワ保育園

### A-1 保育内容

A-1-(1) 全体的な計画の作成	第三者評価結果
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="margin: 0;">A-1-(1)-①</p> <p style="margin: 0;">【A1】 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて全体的な計画を作成している。</p> </div>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全体的な計画は、園の保育理念と保育目標に基づき、当園の特徴を考慮して、年齢ごとに養護・教育・食育に区分して作成しています。保育目標として、「丈夫で体力、気力がある子どもに」「元気よく友達と遊べる子どもに」「自分の事は自分で出来る子どもに」「思いやりがあり、感性の豊かな子どもに」の4項目を掲げ、「人間性及び感性の豊かな子ども」を目ざす子ども像と考えて作成しています。地域とのかかわりとしては、園行事へ地域の方をお誘いしたり、地域行事へ参加することを通してさまざまな地域の方との触れ合いや交流を挙げています。次年度の全体的な計画は、年度末に職員から今年度の課題や評価、意見を取り入れながら見直しをしています。毎年4月の職員会議で、全職員に全体的な計画の説明と、今年度大事にしていきたいことを説明し、指導計画は全体的な計画に沿って作成しています。</p>	
A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開	第三者評価結果
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="margin: 0;">A-1-(2)-①</p> <p style="margin: 0;">【A2】 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。</p> </div>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>保育室は、窓が大きく採光が良く明るく、園の内外とも清潔に保たれています。施設内に熱中症アラーム機能のついた温度計と湿度計が設置されており、必要に応じて窓を開けて空気を入れたり、冷房を調整するなど快適な環境となるよう努めています。子どもの布団は土曜日に干し、シーツは週1回園で洗濯をしています。おもちゃは消毒を行いチェック表に記入し、清潔で安全に使用できるよう心がけています。また、保育士が園庭やテラス、砂場に危険なものがないか毎朝点検を行い、子どもたちに危険がないように配慮しています。園庭や保育室の危険が予測される箇所を確認しながら、子どもが安心して過ごせるように家具の配置を検討しています。3～5歳児の保育室にはマットを敷いてコーナーを作り、子どもが自由に遊べ、落ち着ける場所になっています。トイレは毎日保育士が掃除、消毒を行いチェック表に記入をし、清潔に使用できるよう努め、臭気もなく、快適な環境が確保されています。</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="margin: 0;">A-1-(2)-②</p> <p style="margin: 0;">【A3】 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。</p> </div>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子どもの発達過程と家庭環境は、入園時に個人面談を行い把握しています。その後は、日ごろの会話や面談、連絡帳のやり取りから情報を得て、子ども一人ひとりの個人差を尊重した保育を行っています。保育士は、子どもが安心して自分の気持ちを表現できるよう、子どもの話を聞くように心がけています。自分を表現することが十分でない子どもには、保育士がそばに寄り添うなど安心できる環境を意識し、子どもの気持ちをくみ取って代弁したり、子どもが自分の気持ちを伝えやすいように言葉をかけたりしています。「トキワ保育計画」や「保育園の自己評価」に、保育士の言葉遣いを記載し、「走らない」ではなく「歩こうね」など「優しさ・温かさ・いたわりの心」を意識して、子どもにわかりやすい言葉で穏やかに話すよう心がけています。また、職員間で子どもへの声かけや言葉遣いに関して気になることがある時には、職員間で注意したり、職員会議などで話し合ったりしています。</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="margin: 0;">A-1-(2)-③</p> <p style="margin: 0;">【A4】 子どもが基本的な生活習慣を身につけることのできる環境の整備、援助を行っている。</p> </div>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>生活に必要な基本的な生活習慣の習得については、一人ひとりの子どもに十分にかかわりながら、「やってみたい」と思えるような環境を整え、自分でやろうとする気持ちを大切にしています。3～5歳児の水道の前には手洗いの手順をイラストで掲示して、子どもが進んで手洗いができるように工夫をしています。箸・スプーン・フォークの3つを3歳児から持参し、興味が出てきたタイミングで箸を使用し、家庭と連携して身につくように努めています。0歳児から歯磨きを行っており、0～2歳児には保育士が仕上げ磨きを実施しています。保育士は活動の区切りや子どもの様子で「おトイレ行こうね」と声をかけていますが、無理にトイレに誘うことはありません。トイレトレーニングは、保護者の意向を確認し、園での子どもの様子を保護者に報告しながら家庭と連携して進めています。午睡については、保護者から希望を聞き、発達状態や園・家庭での状況を説明し、さまざまな状況に対応できるよう配慮しています。</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="margin: 0;">A-1-(2)-④</p> <p style="margin: 0;">【A5】 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。</p> </div>	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>各保育室ともおもちゃは種類ごとに箱に入れ、写真を貼って取り出しやすいように低い棚に収納しています。遊ぶ時には子どもが遊びたいおもちゃを選んで遊んでいます。0歳児は、音の出るおもちゃや歯固め、引っ張って遊ぶおもちゃなど、1、2歳児には指先を使うおもちゃ、おままごとや集団でも楽しめるおもちゃ、3～5歳児にはパズルやブロックなど年齢に合わせたものを用意しています。散歩の時には、横断歩道の渡り方や道路の端を歩くなどの交通ルールが身につくよう取り組んでいます。天気の良い日は戸外に出るようにし、プランターで野菜や花を育てたり、かぶとむしを飼育したりしています。5歳児は、絵本の付録の季節ごとの図鑑を持って公園などに行き、葉っぱや虫を探するなど自然に触れる機会を持っています。新型コロナウイルス感染予防のため、地域との交流をする機会が少なくなっていますが、あじさいの花を見せてもらったり、5歳児はお楽しみ会用の野菜を買いに行ったりするなど交流する機会を設けています。</p>	

<p>A-1-(2)-⑤ 【A6】 乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 0歳児の保育では、「愛着関係を築くこと」を目標とし、保育士が子どもの表情や子どもの声を受け止め、大きな声は出さずに優しく話しかけながら、一人ひとりの子どもとかかわっています。子ども一人ひとりのリズムを大切にしており、子どもの生活状況に合わせて、個々の睡眠にも対応しています。授乳が必要な子どもには、授乳時は保育士が抱いて、顔を見ながら個々のペースに合わせて飲ませるように心がけています。子どもの状態に合わせて対応し、子どもの表情や態度から子どもの意思をくみ取るように心がけています。子どもの発達に合わせて、絵本やぬいぐるみ、引っ張るおもちゃ、ボールなどを用意し、子どもが十分に体を動かし、また好きな場所、好きなもので自由に遊べる環境を整えています。日々の子どもの様子は、個人の連絡ノートの記載や朝夕の送迎時の会話などで保護者に伝え、保護者が安心感を得られるように支援しています。</p>	
<p>A-1-(2)-⑥ 【A7】 3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 1、2歳児の保育にあたっては、子どもが自分でやろうとする気持ちを認め、子どもの意思を尊重した対応を心がけています。狭い場所や空いているおもちゃの棚に入るなど、探索活動が十分に行えるよう、保育士は子どもたちと一っしょに遊ぶ中でけがをすることがないように配慮しています。晴れている日にはできるだけテラスや園庭に出て体を動かして遊んでいます。おもちゃの取り合いなどはかみつきを防ぎながら、できるだけ子ども同士で解決できるよう見守り、できない時には保育士が互いの気持ちを代弁しています。異年齢の子どものかかわりとして、合同保育になる長時間保育の時間帯のほか、テラスや園庭で異年齢の子どもとかかわりを持っています。また、職員は隣のクラスの様子を見ることができ、応援が必要な際にはすぐに対応できるようにしています。保護者には、登降園時に子どもの様子について話をするとともに、1歳児は毎日連絡帳を通して、食事、睡眠、排泄や子どもの体調などについて情報交換しています。</p>	
<p>A-1-(2)-⑦ 【A8】 3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 3歳児の保育に関しては、仲間意識を持つようになり、おもちゃの種類をそろえたり、マットを敷いたりして遊びの幅が広がるように工夫をしています。4歳児の保育に関しては、自分で考え自己決定していくことが大切と考え、保育士は子どもとともに考えていく保育を行っています。5歳児の保育に関しては、友だちと協力して活動ができるように心がけています。保育士は一人ひとりの子どもの声を聴き、子どもたちが感じたこと、考えたことを自由に表現していけるように、また、行事などを通してやり遂げた達成感を共有できるように配慮しています。コロナ禍のため、保護者2名の参加の制限はありましたが、海をテーマに夏祭りを行いました。例年5歳児は近隣の小学校を訪問して、1年生から学校紹介をしてもらったり、交流会をしたりしていますが、コロナ禍で学校訪問ができないため、1年生が作成した学校紹介の掲示物を持ち、小学校への期待が持てるよう努めています。</p>	
<p>A-1-(2)-⑧ 【A9】 障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 玄関や保育室はバリアフリーであり、エレベーターを設置しています。階段の前には点字ブロックも整備し、障がいに応じた環境整備に配慮しています。障がいのある子どもの受け入れでは、保護者から家庭での状況や要望を聞き取り、個別計画に反映しています。子どもの発達や特徴を捉え、子どもにとって必要な支援をするためにクラスで話し合い、また、横浜市中部地域療育センターや西区子ども家庭支援課から必要な助言を得られるよう連携体制を整えています。子どもの受け入れにあたっては、一っしょに保育室で過ごすことで自然とかかわりができていくことを大切にし、必要に応じて周りの子どもも理解できるように配慮し、集団の中で育ち合う喜びや刺激をうまく生かすようにしています。障害のある子どもの情報は、ほかの保護者にもどこまで理解を得たいか意向を確認し、対応方法を検討し、必要な情報は保護者に伝えるよう配慮しています。担任保育士が障がいに関する外部研修に参加し、全体職員会議で伝達研修を実施し、資質向上に努めています。</p>	
<p>A-1-(2)-⑨ 【A10】 それぞれの子どもの在園時間を考慮した環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 長時間の保育について、0、1歳児と2～5歳児に分かれて合同保育を行い、2～5歳児は16時30分ごろまで園庭で遊びその後保育室で過ごします。保育時間の長い子どもが家庭的でゆったり過ごすことができるように、0～2歳児は、保育士とスキンシップを取りながら、また、3～5歳児はおもちゃで楽しく遊んで過ごすことができるように工夫しています。年齢の異なる子どもがかかわる中で、4、5歳児が小さい子どものお世話をしたりする姿も貴重な経験と考えています。19時15分まで保育サービスを利用する子どもには軽食を提供しますが、軽食の提供については保護者の意向を確認しています。子どもの様子については、連絡帳のほか朝の受け入れ時に保護者から話を聞き、ミーティングノートに記入し、保育士が個々の体調や様子を把握しています。お迎え時には保護者への連絡事項なども記載し、担任、引き継いだ職員が保護者との連携を十分取れるようにしています。</p>	
<p>A-1-(2)-⑩ 【A11】 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 全体的な計画の中に、小学校との連携・接続について記載しています。また、5歳児の保育目標に「小学校への想い」と年間及び月間指導計画に「幼児期の終わりまでに育ってほしい姿10項目」「小学校との連携」について記載し、それに基づき保育を行っています。昨年度は、新型コロナウイルス感染症対応のため実現できていませんが、5歳児が近隣の小学校を訪問して、1年生から教室の案内や学校の紹介などをしてもらうなど交流の機会を持ち、小学校への期待と安心感が得られるように取り組んでいます。5歳児の保護者には、1月の懇談会で、個々の子どもの状態に合わせて、「就学に向けてやっていくこと」「家庭で取り組んでほしいこと」を説明し、家庭でも取り組んでもらえるように配慮しています。小学校の先生が子どもの様子を見学に来た際には状況を伝えています。保育所児童保育要録は担任が作成し、園長の確認を得て小学校へ持参して、引き継ぎを行っています。</p>	

A-1-(3) 健康管理	第三者評価結果
【A12】 A-1-(3)-① 子どもの健康管理を適切に行っている。	a
<コメント>	
<p>「年間保健計画」を立て、それに基づいて子どもの健康管理を行っています。子どもの発熱やけがの際には、担任や主任が対応し、伝達ノートや事故報告書に子どもの状況を記録して、保護者に説明をしています。朝の健康観察で子どもの健康状態を、保護者にはけがなどを確認し、降園時には園での様子を伝えています。子どもの既往症や健康状態などは、入園時の面接や「入園時児童調査票」に記録し、職員間でその対応を周知しています。入園時児童調査票は、子どもが予防注射等を行った場合は、そのつど保育士が追記して最新の情報を共有するように努めています。毎月「園だより」で子どもの健康に関する情報を保護者に伝えています。また、乳幼児突然死症候群に関するリーフレットを0歳児保育室に掲示し、園では予防のために、0歳児は5分おき、1歳児は10分おきにブレスチェックを実施し、午睡チェック表に記録をしています。</p>	
【A13】 A-1-(3)-② 健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	a
<コメント>	
<p>全園児を対象に、園医による内科健診を年2回、歯科健診を年2回実施しています。健診の結果は「児童表」に記載するとともに、保護者には結果表に記入して伝えています。結果について気になることがある場合には、全職員に周知しています。内科健診の時には、あらかじめ保護者から子どもの発育などに関して不安に思っていることを聞き、医師よりアドバイスを受けていましたが、コロナ禍のため長い時間の対応が難しく、職員が気になることがあった場合は聞くようにしています。歯科健診の結果は「歯科健康診断結果のお知らせ」に記入して保護者に結果を伝えています。食後の歯磨きは0歳児から実施しており、0～2歳児には保育士が仕上げの歯磨きを行い、口腔内の衛生に配慮しています。また、全クラスとも毎月、身体測定を実施しています。結果は児童表に記載するとともに、シール表の裏表紙に記載して保護者に伝え、毎月の変化がわかるように工夫しています。</p>	
【A14】 A-1-(3)-③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	a
<コメント>	
<p>アレルギーのある子どもの対応について、「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」や横浜市子ども青少年局の「保育所における食物アレルギー対応マニュアル」と、園で作成した「アレルギー対応マニュアル」を利用しています。「アレルギー対応マニュアル」には、トキワ保育園における対応、保育での対応、給食での対応などそれぞれの場面や対応者に応じて細かく決められており、いつでも適正に対応できる体制ができています。入園時にアレルギーについて一人ひとり確認をして、「保育所におけるアレルギー疾患生活管理指導表」を提出してもらい、「アレルギー対応票」をもとに園長や保育士、栄養士と保護者で協議をして対応方法を決めています。毎日献立表で除去食をチェックし、誤食を防止するために、朝のミーティングでアレルギーのある子どもの出欠と献立の確認をしています。配膳時には栄養士と担任で口頭で確認し、個人名を記載した専用トレイに載せ、区別して間違いがないようにしています。</p>	
A-1-(4) 食事	第三者評価結果
【A15】 A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	a
<コメント>	
<p>食に関する豊かな経験ができるよう、全体的な計画の中に食育の項目を設けるとともに、年齢ごと、期ごとに「食育年間計画」を作成し、食育活動に取り組んでいます。食器は、陶器や強化磁器を使用し、0～2歳児はワンプレートのお皿を使用していましたが、2歳児はごはん、お汁、おかずに食器を分けて、自分ですくいやすいように食器を変更しました。子どもの苦手なものが提供された時や、子どもが小食な場合は、量を減らして、食べることが負担にならないように配慮し、全部食べた満足感が得られるように対応しています。食育ボードを使用して5歳児が給食に出てくる食材の色分けを行い、食への関心が高まるように工夫しています。保護者に園の食事に関心を持ってもらえるように、当日の給食とおやつを写真で掲示しています。「給食だより」を毎月発行しており、4月号には「食育でめざす子どもたちの姿」など食育に関する取り組みや毎月子どもに人気のあるレシピの紹介などを掲載し、子どもの食と健康にまつわる情報を提供しています。</p>	
【A16】 A-1-(4)-② 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	a
<コメント>	
<p>献立は1か月サイクルで立てています。離乳食はそしゃくや嚥下の状況を把握したうえで保護者と連携して進め、また、子どもが食べやすいように食材の切り方や固さを変えるなどの配慮をしています。毎日の子どもの様子や残食状況を保育士が記入し、1か月分の記録を栄養士に渡して今後の献立に生かしています。また、子どもが楽しく食事ができるよう、七夕にはお星さまゼリー、ハロウィンにはハロウィンチップ、ひな祭りにはちらしずしを提供するなど行事に合わせて工夫しています。子どもが園庭のプランターで育てたピーマンやオクラ、そらまめ、じゃが芋などは炒め物やみそ汁にして食べたり、そらまめやとうもろこしは皮をむいて食材に触れたりして、食にかかわる機会を持つように工夫しています。栄養士や調理師が子どもの食べている様子を見に行き、喫食状況を確認したり、子どもたちと話す機会を持つたりして調理に生かしています。衛生管理は、給食日誌のチェック欄を活用して適切に取り組んでいます。</p>	

## A-2 子育て支援

A-2-(1) 家庭と緊密な連携	第三者評価結果
【A17】 A-2-(1)-① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	a
<コメント>	
0、1歳児は毎日連絡帳を使用して、家庭と園での子どもの様子を記入して保護者との情報共有を図るとともに、保護者と園とのコミュニケーションツールとなるよう努めています。2～5歳児は、朝やお迎えの時に保護者と子どもの様子や家庭での状況などを話す時間を取るようし、希望がある場合は連絡帳を使用しています。また、けがなどのトラブルがあった場合は、直接説明を行うようしています。年度末に年間行事予定を配付し、保護者が参加できる行事などの予定を立てやすいように配慮しています。入園前の説明会では、園長がしおりを基に保育園の取り組みなどの説明を実施していますが、年度初めのクラス別懇談会で、保育目標などの説明を行い、保護者の理解が得られるように努めています。個人面談は、期間を設定して行うのではなく、希望がある場合は、いつでも保護者と面談を行い、面談の内容は面談記録に記載し、職員間で周知しています。	
A-2-(2) 保護者等の支援	第三者評価結果
【A18】 A-2-(2)-① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	a
<コメント>	
保護者との挨拶やコミュニケーションを図ることを大切にし、降園時に子どもの1日の様子を保護者に伝えています。個人面談は希望がある場合に実施し、家庭で困っていることや園での様子や対応など、保護者の思いを把握するように心がけ、連携して対応するよう努めています。保護者には、いつでも相談に応じることを伝えています。相談内容をほかの人に聞かれないように園長室で相談を受けるなどプライバシーに配慮しています。保護者から登降園時に相談されることもあり、相談を受けた職員は主任に報告し、相談内容によっては、園長や主任が保護者の相談に応じています。また、全体会議で他クラスの保育士と話し合うなど、助言を受ける体制が整えられています。保護者から相談を受ける時には、保護者の就労などの事情に合わせて時間を設定して対応しています。	
【A19】 A-2-(2)-② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	a
<コメント>	
虐待などの兆候を見逃さないよう、朝の受け入れ時やおむつ交換、着替えの時に、職員は子どもの様子をよく観察しています。何か気になることがある場合には複数の担任間で確認し、主任、園長に報告をして判断を仰ぎ、児童相談所に報告して保育所内で情報を共有し、対応について協議できる体制を整えています。また、子どもの様子を観察して記録を取り、西区こども家庭支援課や児童相談所に報告し、必要に応じて連携し支援する体制が整っています。保護者をフォローすることを大切にし、朝やお迎えの時に声かけを行うよう心がけ、信頼関係を築くよう努めています。虐待防止マニュアルには児童虐待の防止の流れや、虐待の種類や要因、早期発見や報告の義務、関係機関との連携などを掲載し、職員に配付し周知しています。さらに全国保育士会が発行する「これって虐待？」（虐待予防及び早期発見のための研修用ワークブック）や年度初めに「トキワ保育計画」を配付し研修を実施して、知識や情報を共有し、各種資料に基づいた対応ができるようにしています。	

## A-3 保育の質の向上

A-3-(1) 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）	第三者評価結果
【A20】 A-3-(1)-① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り（自己評価）を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	a
<コメント>	
子どもの保育にあたり、職員間で話し合いを行い、各指導計画の自己評価を実施しています。月の指導計画には月末に保育士の振り返りを記載して子どもの評価や自己評価を実施し、週案には次月の繰越・特記事項を記載し、保育日誌には毎日自己評価を行い記載しています。保育士は毎月行う自己評価のほかに、年度末に「保育計画」「子どもへの関わり」「食事」「保護者支援」「その他」などの大項目に対して、3～8つの細項目の自己評価を実施し、課題などの把握に努めています。また、年度初めに目標を掲げ、秋には目標の達成状況の確認を行い、年度末に評価をしています。保育を行う中での気づきが自己評価にもつながっています。職員と園長との面談は年4回行われ、面談した評価結果を基に、保育所全体の保育実践の自己評価につなげています。評価結果から把握した課題については改善を行い、より良い保育への実践に生かしています。	



## 福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

## 結果の特徴

実施期間：2022年6月28日～2022年7月12日

実施方法・・・園を通して保護者へ配付

回収方法・・・評価機関宛に保護者より郵送

調査対象世帯数： 52 有効回答数： 30 回収率： 57.7%

保育園に対する総合的な感想は、「満足」が26人（86.7%）、「どちらかといえば満足」が4人（13.3%）で合計30人（100.0%）でした。

自由意見には、「先生が子どもたち一人ひとりの個性を大切に温かく成長を見守り育ててくださっていて、子どもを安心して通わせられます」「少数の子どもでアットホームな点は、この園の非常に良い点であると思います」「子どもの成長や楽しいことを第一に考えてくださっており、園児同士のトラブルにも親身になって子どもと話してくれるなど、感謝でいっぱいです」「子どもが素直に育つ保育をしてくれています」「子どもだけでなく保護者にも優しい園です」「野菜を育てて給食で食べるなどしており、食育の取り組みが良いと感じます」など、園への信頼と感謝を寄せる声が多く見られました。

項目別に見ますと、「問3. 入園前の見学や説明など、園からの情報提供はありましたか」「問7. 職員は、子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか」「問12. 献立表やサンプル表示などで、毎日の給食の内容が分かるようになっていきますか」で100.0%の保護者が「はい」と回答し、とても満足度が高い様子が読み取れます。

## 結果の詳細

## ■園の理念・方針について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問1. 園運営の基本的な考え方(理念・方針)をご存じですか	25	4	1	0	0	30
	83.3%	13.3%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%

## ■入園時の状況について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問2. 年間の保育や行事について、説明がありましたか	29	1	0	0	0	30
	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
問3. 入園前の見学や説明など、園からの情報提供はありましたか	30	0	0	0	0	30
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
問4. 入園時の面接などで、子どもの様子や生育歴などを聞いてくれましたか	27	1	0	2	0	30
	90.0%	3.3%	0.0%	6.7%	0.0%	100.0%
問5. 園で収集した個人情報の取り扱いについて、説明はありましたか	25	3	1	1	0	30
	83.3%	10.0%	3.3%	3.3%	0.0%	100.0%

## ■利用者を尊重する姿勢について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問6. あなたや子どものプライバシー(見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていますか	28	1	1	0	0	30
	93.3%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
問7. 職員は、子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	30	0	0	0	0	30
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

## ■日ごろの保育内容について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問8. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊びが行われていると思いますか	29 96.7%	1 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問9. 戸外遊びや行事などにより、子どもが自然や地域と関わる機会は十分確保されていますか	21 70.0%	7 23.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問10. 昼寝や休息は、子どもの状況に応じた対応がされていますか	29 96.7%	1 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問11. 基本的な生活習慣(衣服の着脱・排泄など)の自立に向けて、園は家庭と協力しながら子どもの成長に合わせて取り組んでいますか	28 93.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問12. 献立表やサンプル表示などで、毎日の給食の内容が分かるようになっていますか	30 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問13. 提供される食事・おやつは、子どもの状況に配慮し、工夫されたものになっていますか	28 93.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%

## ■園の快適さ・安全対策について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問14. 園内は清潔で整理、整頓され、子どもが心地よく過ごすことのできる空間になっていますか	28 93.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問15. 保育中の発熱やけがなど、子どもの体調変化への対応(処置・連絡など)は、十分されていると思いますか	28 93.3%	1 3.3%	0 0.0%	1 3.3%	0 0.0%	30 100.0%
問16. 安全対策が十分とられていると思いますか(事故防止、不審者対応、緊急時の対応など)	25 83.3%	5 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問17. 感染症の発生状況や注意事項などの情報を伝えてくれていますか	28 93.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問18. 園には、災害発生時などを想定した緊急時の連絡体制はありますか	28 93.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%

## ■園と保護者との連携・交流について

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問19. 保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会はありますか	29 96.7%	1 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問20. 送り迎えの際、子どもの様子に関する情報のやり取りは十分ですか	26 86.7%	4 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問21. 子どもに関する悩みや不安などについて、気軽に相談しやすいですか	28 93.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 100.0%
問22. 開所時間内であれば、急な残業や不定期な業務に対して柔軟に対応してくれていますか	24 80.0%	4 13.3%	0 0.0%	2 6.7%	0 0.0%	30 100.0%

■ 不満・要望への対応

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	合計
問23. 園長や職員に対して日ごろ不満に 思ったことや要望は伝えやすいですか	23	3	2	2	0	30
	76.7%	10.0%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0%
問24. 園は、保護者の要望や不満などに、 きちんと対応してくれていますか	26	3	0	1	0	30
	86.7%	10.0%	0.0%	3.3%	0.0%	100.0%
問25. 要望や不満があったときに、職員以外の 人(役所や第三者委員など)にも相談できるこ とを、園はわかりやすく伝えてくれますか	16	8	6	0	0	30
	53.3%	26.7%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%

■ 総合的な満足度

	満足	どちらかと いえば満足	どちらかと いえば不満	不満	無回答	合計
園を総合的に評価すると、どの程度満足し ていますか	26	4	0	0	0	30
	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

株式会社 学研データサービス  
(福祉サービス第三者評価機関)

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

●評価機関認証

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