



横浜市福祉サービス第三者評価
評価結果報告書
スターチャイルド
《たまプラーザナーサリー》
平成 28 年 11 月

評価実施機関

特定非営利活動法人

よこはま地域福祉研究センター

目 次

実施概要.....	1
評価結果についての講評.....	2
分類別評価結果.....	4
評価領域Ⅰ 利用者（子ども本人）の尊重.....	4
評価領域Ⅱ サービスの実施内容.....	7
評価領域Ⅲ 地域支援機能.....	11
評価領域Ⅳ 開かれた運営.....	12
評価領域Ⅴ 人材育成・援助技術の向上.....	13
評価領域Ⅵ 経営管理.....	14
利用者家族アンケート分析.....	15
利用者本人調査.....	19
事業者コメント.....	21

◆ 実施概要 ◆

事業所名	スターチャイルド《たまプラーザナーサリー》	
報告書作成日	平成 28 年 10 月 17 日	(評価に要した期間 5 カ月間)
評価機関	特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター	

*評価方法

1. 自己評価	【実施期間：平成 28 年 6 月 2 日～7 月 21 日】 <ul style="list-style-type: none">・第三者評価に向けての職員説明会参加後、各個人で記入した。非常勤職員は個々に施設長より趣旨説明後、勤務時間内に記入した。・常勤職員は各個人で記入したものを、2グループに分かれ、1項目ずつ意見交換しながらまとめた。リーダー、サブリーダー、施設長で、意見交換してまとめたものをさらに園として協議し最終まとめをした。・非常勤職員は、記入したものをもとに、リーダー、サブリーダーで集計してまとめた。
2. 利用者家族 アンケート調査	【実施期間：平成 28 年 7 月 19 日～8 月 2 日】 配 付：全園児の保護者（45 家族）に対して、園から手渡しした。 回 収：保護者より評価機関に直接返送してもらった。
3. 訪問実地調査	【実施日：平成 28 年 9 月 1 日、9 月 6 日】 ■第 1 日目 午 前：各クラスの保育観察～園児と一緒に昼食をとる。 午 後：書類調査／事業者面接調査（施設長） ■第 2 日目 午 前：各クラスの保育観察～園児と一緒に昼食をとる。 午 後：職員ヒアリング調査（保育士 6 名、栄養士、非常勤保育士） 事業者面接調査（施設長）
4. 利用者本人調査	【実施日：平成 28 年 9 月 1 日、9 月 6 日】 <ul style="list-style-type: none">・訪問実地調査の両日とも各クラスの午前中の保育時間を中心に、食事、排せつ、午睡の状況、登降園の様子等を観察。・乳児については主に観察調査、幼児については観察と食事の時間等に適宜聞き取り調査を実施。

◆ 評価結果についての講評 ◆

【施設の概要】

スターチャイルド《たまプラーザナーサリー》は、東急田園都市線「たまプラーザ駅」南口から徒歩3分ほどですが、比較的閑静な住宅街に囲まれた場所にあります。平成26年4月、株式会社みつばによって開設されました。

園庭に面した園舎は東南に大きく開かれており、1階に4歳、5歳児の保育室と幼児用トイレ、調理室、多目的ギャラリーコーナーおよび事務室があり、2階は0・1歳児、2歳、3歳の保育室と乳児用トイレと浴室をもつ2階建て構造となっています。保育室は全室床暖房を設置しており、2階はウッドデッキが広く取られていて、そこでも遊ぶこともできます。園庭には鉄棒、砂場、山形のボルダリング壁などの遊具が置かれて子どもたちの年齢に合わせて遊べるようになっています。夏は、園庭にプールをつくり、その上を遮光ネットで覆って日よけにしています。

定員は60名です。一時保育はやっていませんが、延長保育を実施しており、開園時間は7:00~20:00、土曜保育は7:00~18:00となっています。

保育理念は「子どもたちの無限の可能性を信じ、意欲を引き出し、伸ばす保育を実践します。」と定めています。保育目標・方針として「①よく考え、心身ともにたくましい子（自立と挑戦を援助します）、②個性の豊かな子（個性を尊重し、長所を伸ばします）、③やさしさと思いやりのある子（社会性＝人と関わる力を身につけます）」としております。

1. 高く評価できる点

●子どもたちは保育士に見守られながら自由に、のびのびと園の生活を楽しんでいます

子どもたちは好きなことを発見し、のびのびと園生活を楽しんでいます。2歳児は園庭の砂場で大小のプラスチックのカップに砂を詰めてケーキ屋さんごっこをしています。保育士は砂のケーキを「ケーキですか、いただきます。」と言って客の役をしています。園庭の真ん中にある山型のボルダリング壁は、2歳児にはやや難しいようですが、それでも保育士に見守られながら挑戦し、登り切ると満足そうな顔を見せています。散歩で訪ねた公園では、3歳児は保育士から渡されたビニール袋に虫や木の実を集めていきます。バッタを追いかけて袋に入れたり、セミの抜け殻を入れたり、草をちぎって入れたり自分自身で興味あることを発見していきます。4歳児になると、探検隊と称して蜘蛛の巣を観察したり、アリが虫の羽を運んでいるのを観察したり、5歳児になるとバッタを捕まえて、ビニール袋に入れて園に持ち帰り、それを観察し絵を描き始めます。興味は年齢とともに変化することを保育士はよく捉えていて、それぞれにふさわしい声かけを行って、子どもたちの興味を引き出していきます。保育士たちは、子どもたちをせかすことなく、その子らしさを表現できるように見守っています。公園に行くときにも帰るときも、余裕を持って歩きます。道を横断するときには、「みぎ、ひだり、みぎ！」と声を出して、最後には手を挙げて渡るようにして、急がせません。給食の時も、それぞれの子どものスピードに合わせてゆったりと食べられるように配慮しています。このような保育士たちの援助の中で、子どもたちは様々な体験を重ね、積極的・主体的に行動しており、のびのびと育っています。

●個々の子どもの特性にあった適切な対応をするための情報共有が、密に図られています

元気のよい子ども、おとなしい子ども、よく話ができる子ども、表現が不得手な子どもなど保育園は多様な子どもの集まりです。園は子どもたちが一人一人違うことを大切に、個を尊重しあうことで、人間関係を育てようとしています。それぞれの子どもにとって適切な方法で、興味や関心、さらには行動を促すよう

に保育士は心がけています。例えば、1日の生活の中で苦手な場面は数多くあります。そういったときには、保育士は子どものことをよく見ていて、優しく声をかけ、子どもの話すことに耳を傾けて、どういった状況かを把握して的確な援助を判断します。けんかがあった場合には、双方に話しかけてその理由や原因を話し合ったりして、自分たちで問題解決できるように図っています。

毎日の連絡ノートや申し伝え事項には、その日に気になった点を小さなことでも詳細に記載し、職員間で密に情報共有を図っています。それぞれの子どもへの対応だけでなく、その子どもとほかの子どもたちとの関係性にも言及し、全員で適切な配慮ができるようにしています。

●保育士は目指す保育の実現に向け、自己研鑽に励んでいます

運営法人は、新任保育士から、中堅、リーダー、管理職などの職員としてのキャリアや熟練度に応じて求められるスキル、人材像を明らかにして、キャリアパスを明確にしています。これに基づいて自己啓発支援するための「スキル考課シート」「個別目標設定シート」を用意しています。職員は、年度の初めと、中間時点で自分自身のキャリアの目標、研修を計画していきます。これらの計画を、期の終了時に自己評価を行い、さらに、施設長などの管理者との面談を通して、確認していきます。このような、キャリアの計画、実践、振り返り、新しい計画といったサイクルができているため、職員は積極的に自己研鑽に取り組むことができます。毎年、年度の初めに研修計画を立て、運営本部による内部研修、横浜市や青葉区、その他の外部研修に職員は積極的に参加しています。研修を受けた職員は、報告書を作成し、職員間で内容を共有しています。また、3ヵ月後には研修の効果を見直し報告する体制があり、研修の内容を職場に活かすことを大切にしています。

2. 工夫・改善が望まれる点

●地域との交流を深め、園の資源を活かした地域支援を行うことが期待されます

園は、地域との関係を重視しており、近隣との関係も大切にしていることは、毎日の散歩の時に行き交う人と職員が積極的に挨拶を交わし、先方もよく応えていることを見ても確認できます。地域への取り組みとして、園庭開放、育児相談、育児講座の開講なども実施していますが、参加者が少なく満足のいく成果が得られているとは必ずしも言えません。その背景として、地域との交流が少ないことが考えられます。今後は、地域の行事に参加したり、園のイベントに地域の方を招待したり、駅前に位置する有利さを活かして地域との交流を深めていくことが期待されます。こうした交流を通して地域の子育てニーズを把握することにより、さらに有効な地域支援活動を展開することが可能になるかと考えられます。

◆ 分類別評価結果 ◆



3つ：高い水準にある / 2つ：一定の水準にある / 1つ：改善すべき点がある

評価領域 I 利用者（子ども本人）の尊重

評価分類 I-1 保育方針の共通理解と保育課程等の作成	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> • 保育理念は「スターチャイルドは、子どもたちの無限の可能性を信じ、意欲を引き出し、伸ばす保育を実践します。」としており、さらに保育目標・方針として「①よく考え、心身ともにたくましい子（自立と挑戦を支援します）、②個性の豊かな子（個性を尊重し、長所を伸ばします）、③やさしさと思いやりのある子（社会性＝人と関わる力を身につけます）」としており、利用者本人を尊重したものとなっています。 • 年度末に、新年度の保育課程の試案が作成されており、それについて保育士が議論を重ねて次年度の保育課程を決定しています。 • 乳児など、言葉による説明が十分できない場合は、その子どもの動作や仕草をみて子どもの意思を把握しようとしています。言語化できることについては、丁寧に意見を聞こうとしています。 	

評価分類 I-2 子どもの発達や状況に応じた適切な援助の実施	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> • 入園までの状況を「新入園児状況確認表」「児童健康台帳」「食物アレルギー食申込書」などの書類を提出してもらい、生育歴や家庭での状況を把握しています。 • 在園児が不安にならないよう、十分に保育士が配慮しています。新クラスに慣れるまでは、前担任が様子を見て新担任にアドバイスする体制を作っています。 • 登園、降園時の保護者とのコミュニケーションを大切にし、保護者の意向を反映して指導計画を作成しています。 	

評価分類 I-3 快適な施設環境の確保	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> 園庭に窓が大きく開かれ、陽光を十分取り入れる設計になっています。清掃チェックリストに基づいて、屋内、屋外とも清潔に保たれています。 0歳児保育室に隣接して沐浴施設があります。また乳児用の2階保育室に温水シャワー設備があり、園庭にも温水シャワー設備があります。 0、1、2歳児の保育室は、マットを用いて、コーナーをつくるなどして、小集団保育が行われるように工夫しています。幼児室は、可動式の棚で4・5歳児室を区切っていますが、必要に応じてこれらを移動させ、広いスペースとして異年齢児間の交流の場としています。 	

評価分類 I-4 一人一人の子どもに個別に対応する努力	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> 乳児には個別の週間指導計画を作成しています。3歳以上の子どもでも、気になる子どもの場合には個別指導計画を作成しています。 入園時には児童健康台帳、新入園児状況確認表に記載してもらい、家庭での状況、保護者の要望などを把握しています。入園後は乳児クラスは毎月、幼児クラスは四半期ごとに記録しています。 	

評価分類 I-5 保育上、特に配慮を要する子どもへの取り組み	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> 外部機関で行っている障害児研修、横浜市で行っている発達障害、知的障害研修など、外部の研修に参加した職員の研修報告などで、最新の情報を職員間で情報共有をしています。 2階建ての園舎で、エレベーターが設置されています。トイレにも障害者用の設備を整えるなど、障がい児のバリアフリーに取り組んでいます。 児童虐待対応マニュアルがあり、全職員が周知しています。登園時の視診や、午睡時の着替えなどの時に、子どもの身体の状態を確認するようにしており、虐待について早期発見に努めています。 入園時にアレルギーの調査をしており、必要な場合、「保育所におけるアレルギー疾患生活管理指導表」（かかりつけ医作成）と「アレルギー対応食申込書」を園に提出してもらっています。食物アレルギー誤食事故防止マニュアルを作成しており、マニュアルに従って専用食器と専用トレーを用い、給食のときには職員がそばに付いて誤食防止に努めています。 外国籍の子どもの場合、その子どもの食事習慣や生活習慣の違いを尊重しています。保護者とのコミュニケーションについては、ゆっくりとジェスチャーを交えながら、メモや連絡ノートを説明しながら対応しています。 	

評価分類 I-6 苦情解決体制	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> • 「苦情・要望対応マニュアル」で、施設長を責任者、事務職員を受付担当者として定めており、保護者に説明しています。 • 第三者委員として2名が決まっています。第三者委員に直接苦情を申し立てることができるよう名前と電話番号が園内に掲示されているほか、「入園のしおり」「苦情・要望への対応のお知らせ」などで説明しています。 • 解決策の検討にあたって第三者委員を交えて対応する仕組みは、フローチャートなどを使い分かりやすく明記されできています。園単独で解決困難な場合には、外部のかながわ福祉サービス運営適正委員会事務局、青葉区子ども家庭支援課と連携して解決にあたる体制がつけられています。 	

評価領域Ⅱ サービスの実施内容

評価分類Ⅱ－１ 保育内容〔遊び〕	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">各保育室とも、おもちゃは棚の下のかごに種類ごとに分けられており、かごを置くところには絵マーク付きで「ブロック」「おもちゃごと」などと分かりやすく表示されています。絵本は十分の数が並べられており、内容によっては本の表紙が見える形で置かれています。幼児のクレヨン、ペンなどの用具は個別の箱に名前を付けまとめて置かれています。遊具は自分で自由に取り出したり片付けできるようになっています。1、2階それぞれの広い保育室を可動式の棚、ロールカーテンなどで仕切り、各クラスの活動の場をつくっています。各クラスでは発達や保育目的に合わせ、マットや手作りの木製椅子を利用してコーナーをつくったり、幼児室に子どものかくれがとなるちいさな倉庫「デン」を設けるなどして、子どもがそれぞれ落ち着いて遊べる環境を確保しています。保育士は子どもの自由な発想を受け止め、それを柔軟に集団活動に取り入れています。また、カードゲーム、椅子取りゲーム、ドッチボールなど、発達年齢に応じて、みんなで一緒に遊ぶ一斉活動や異年齢保育を適度に取り入れて、子どもたちが集団で遊ぶ楽しさとともに、友達関係やルールを守ることなど社会性を身につけられるように援助しています。自然豊かな公園が近くにあり、子どもたちはそこで四季の昆虫・植物などの成長に触れその体験を保育活動に活かしています。バッタやセミの抜け殻、木の実などを取ってきたり、ナス、オクラなどの夏野菜を栽培してその様子を観察したり、また、遠足で芋掘りに行って収穫やその後に食材として利用することなどの楽しさを味わっています。子どもたちは自由に歌ったり、インタビューごっこをしたり、絵を描いたり、スキップするなど体で表現したりしています。保育士は子どもたちの表現を豊かにするよう柔軟に対応して援助しています。子ども同士のけんかについてはすぐに仲裁するのではなく、見守りながら、お互いの気持ちが表せるように援助し、保育士が気持ちを代弁して、子ども同士で解決できるようにしています。職員は保育理念に基づき、常に公平で温かい態度、言葉遣い、声のトーン、話し方で接して、信頼関係を築いています。野外に出る時はネックガードのついている帽子を着用しています。園庭の一部には遮光ネットをかけて、紫外線対策をしています。また、園で作った安全な虫よけスプレーを全員がつけて散歩に行きます。園庭には山形のボルダリング壁や鉄棒、砂場がある他、ボールや縄跳び等を使ったり、鬼ごっこやかけっこなどをしたり、発達過程に応じて運動能力がたかめられるよう環境を作っています。また、月に2回体操教室があり、講師の指導を見て、保育士は日ごろの保育にも活かしています。	

評価分類Ⅱ－１ 保育内容【生活】	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> • 食事は楽しく、美味しく食べることを第一として、子どもの好みや体調にも考慮して配膳し、残すことを叱ったり、無理に食べさせることはありません。 • 2歳児は8月から、幼児は毎月1回、食育の時間を設け、食材に触れたり、調理体験をしたりしています。また、5歳児は当番が配膳をしたり食材写真カードを三食食品群に仕分けして発表する活動をしており、食事、その過程に興味、関心が持てるよう工夫しています。 • 調理室はガラスの大きな窓になっていて子どもたちからは作っている様子が見え、また良い匂いがしてきて、給食を心待ちにする様子が見られました。食事に期待を持ち、意欲的に食べられるように、待たせることなく、落ち着いて食べられるように配慮しています。 • 栄養士は残食状況を見て、保育士から様子を聞いたり、子どもたちの食べている様子を見て、話したりして、食材の切り方や味付け、献立の工夫をおこなっています。また、系列園の栄養士が集まる会議が毎月1回開催され、そこでも情報交換がなされ、献立・調理の工夫に反映されています。 • 給食だよりには季節の行事の食に関する記事や好き嫌いをなくすための工夫やおすすめのメニューが記載されています。 • 入眠時には子守唄を歌ったり、身体をさすったり、0歳児は子どもによっては、抱っこやおんぶで安心して眠れるようにしています。幼児は絵本を読んで気持ちを落ち着けて午睡に入れるようにしています。 • トイレトレーニングは家庭との連携を取りながら、それぞれに合わせて対応しています。褒めることを大切に、成功体験が自信につながるように配慮しています。また、個々の排泄状況は乳児は育児日記に記入し、幼児は排便状況や気になる点を記録し、口頭で保護者に伝えています。 	

評価分類Ⅱ－２ 健康管理・衛生管理・安全管理【健康管理】	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> • 「健康管理マニュアル」「感染症マニュアル」があります。 • 登園時には保護者から子どもの健康状態を聞くようにし、また視診で気づいたこともその場で聞いて確認しています。 • 健康診断、歯科健診の結果は健康台帳に記載し、保護者にも書面で伝えています。結果について心配なことがある人には相談にのっています。 • 入園のしおりや入園説明会で、感染症の一覧、対応、登園許可証明書、登園届等について説明しています。感染症が発症した場合は病名、人数、症状、予防法等を掲示して、すみやかに保護者に情報提供しています。 	

評価分類Ⅱ－2 健康管理・衛生管理・安全管理 【衛生管理】	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> • 衛生管理マニュアルがあり、見直しも年1回おこなっており、全職員が内容を共有しています。 • マニュアルに基づき、清掃され、清潔で適切な環境が保たれています。清掃に使う薬剤等も全職員が適正量を使用することができるように、容器に目印をつける等の工夫もしています。 	

評価分類Ⅱ－2 健康管理・衛生管理・安全管理 【安全管理】	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> • 安全管理に関するマニュアルがあります。 • 緊急連絡体制が確立しており、事務室や保育室にも目につくところに緊急連絡先一覧表があります。また、警備会社と契約しています。 • 避難訓練の年間計画表があり、毎月地震や火災、不審者対応等の訓練をしています。年に一度は地域の避難場所まで行く訓練もしています。保護者には伝言ダイヤルを使っています。 • 子どものケガ等の連絡は、降園時のみでなく、軽傷であっても電話連絡するなど配慮しています。翌登園時にも保護者に家庭での様子を聞き、確認しています。またその記録があります。 • ヒヤリハットや事故報告の体制が徹底しており、園内で事故が発生したときは、リーダー、サブリーダーからなる事故防止委員が事故を検証し、職員会議で職員に再発防止対応を伝えています。 • 門扉は電気錠があり、セキュリティカードで開錠するようになっています。訪問者はインターホンのモニターで確認しています。園庭入口も常に施錠してあります。 	

評価分類Ⅱ－3 人権の尊重	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちに威圧的な言葉遣いをしたり、無視をするようなことはありません。保育理念で、否定語、禁止語は極力使わず、肯定形による前向きな言葉掛けをすることの項目があり、全職員が周知して実践し、相互に配慮しています。 子どもの気持ちや発言を受け入れられるように常に配慮しています。保育士は大きな声を出したり、話し過ぎず、子どもたちが自ら発言したり、行動したいと思えるような声かけをしています。 保育士や友だちの目を気にせず過ごせる場所があります。幼児の部屋には「デン」と呼ばれる小さな空間があったり、園庭にある山形のボルダリング壁の内側などは子どもたちのお気に入りになっています。 個人情報管理マニュアルがあり、ボランティア・実習生にはマニュアルとともに守秘義務の誓約書があります。全職員が対応を周知しています。また、職員は個人情報確認テストを定期的実施し、全職員が大切さを理解しています。 個人情報に関する記録や書類は、事務室の鍵付きキャビネットに保管しています。事務室への最初の入室、最終退室の時間と職員名、来訪入室者の記録もおこない、管理を徹底しています。 遊びや行事の役割、衣装や製作物は色も性差による区別はせず、自分で好きな物を選ぶなど配慮しています。また、家族の話をする中で、役割を固定観念で捉えず、その家庭に合わせた役割がある事を常に知らせています。 	

評価分類Ⅱ－4 保護者との交流・連携	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> 保護者には入園前の見学時に、また入園説明会、年度末の懇談会などで、基本方針を話す機会を持っています。園だよりやクラスだよりには前月の様子、その月のねらい、歌などが記載されていて保育の内容と合わせて、保護者に理解されるよう努力しています。また保育方針は園内にパネルで展示しており、いつでも目にする事ができるようになっています。 乳児は、育児日記に記載の上、送迎時にも保護者に様子を伝えています。幼児は、口頭で伝えるほかに、ホワイトボードにその日の様子を記入し伝える努力をしています。 保護者からの相談は内容を聞かれないように、事務室や休憩室を使って相談できるように配慮しています。相談内容は記録し、職員間で情報を共有しており、継続的なフォローができるようにしています。内容によっては運営本部がフォローに入る体制があります。 月一回「園だより」「クラスだより」を作成、配布して、各クラスの様子や行事などのお知らせを行っています。 年間行事予定表は毎年4月1日に配布し、保護者が参加の予定をたてやすいように配慮しています。 	

評価領域Ⅲ 地域支援機能

評価分類Ⅲ－1 地域のニーズに応じた子育て支援サービスの提供	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">• 育児相談は随時受け付けており、電話や園庭開放時に地域の子育て支援ニーズのを聞き、把握につとめています。• 園庭開放を毎月1回、七夕や節分などの季節の行事の交流保育を年3回、栄養士によるおやつクッキングや保育士による手作り玩具などの育児講座を年3回開催しています。• たまプラーザ地域ケアプラザで行われた、たまプラーザ地区の認可保育所合同主催の「ほいくのひろば」に企画から参加し、地域の親子にふれあい遊びやおもちゃ作りなどを体験してもらいました。	

評価分類Ⅲ－2 保育所の専門性を活かした相談機能	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">• 青葉区こども家庭支援課・地域支援担当保育士などとは日常から連携が取れていて相談しやすい環境にあります。• 子育て支援に関する園の情報は園のフェンスに掲示したり、青葉区地域子育て支援拠点「ラフル」でも掲示、配布し、ホームページでも発信しています。また、育児相談は随時おこなっており、電話や園庭開放の折に相談を受けていますが、定期的に相談日を設けるまでには至っていません。今後は定期的に相談日を設けて行うことが期待されます。	

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類Ⅳ－1 保育所の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・年に2回、近隣の高校生と一緒に近隣の高齢者施設に行く交流をしています。また、年1回大学のボランティアサークルと読み聞かせの育児講座を開催しています。・近隣の小学校と年長児の就学に向けての交流や、幼保小の連絡会で連携を図っています。・近隣保育園とは年長児の交流を年に数回したり、園庭やホールを借りたり、また運動会は近隣の小学校の体育館を借りて毎年行ったり、交流しています。・近隣の小学校の夏祭りや運動会のお知らせを掲示し、家庭でも参加しやすいように配慮しています。・まだ、日頃の園の行事に地域住民を招待するには至っていませんし、地域への施設開放や備品の貸し出しまでには至っていません。今後は積極的な地域へのアプローチが期待されます。	

評価分類Ⅳ－2 サービス内容等に関する情報提供	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・青葉区役所や青葉区地域子育て支援拠点「ラフル」に園のパンフレットを置いています。ホームページも随時更新されていて情報提供はスムーズに行われています。・保育理念や方針、サービスの内容、年間行事予定等、必要な情報を提供しており、問い合わせにも丁寧に対応しています。・見学に関しては主に施設長が対応していますが、どの職員でも対応することができ、育児相談に対応できるような時間の余裕もっています。	

評価分類Ⅳ－3 ボランティア・実習の受け入れ	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・ボランティア、実習生の受け入れマニュアルがあります。オリエンテーションで、園の方針や配慮すること、守秘義務について説明しています。・ボランティア、実習生の受け入れにあたり、保護者にも受け入れの趣旨や保育園の役割等を説明し、日程などについては園だよりや掲示で知らせて理解されるようにしています。・ボランティアで来られた近隣の高校の意見を取り入れ、近隣の高齢者施設へ年2回交流することが決まり、一緒に活動しています。・今年は「未来の保育士を育む応援プロジェクト」という企画で、近隣の小学生2人のボランティアを夏休みに受け入れました。・毎日振り返りの時間をその日の担当保育士と持つ他に、最終日には全体で反省会を行っています。	

評価領域V 人材育成・援助技術の向上

評価分類V-1 職員の人材育成	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・人材育成計画に、保育所理念・方針をふまえた「保育スキル、社会人としての基礎・コミュニケーション能力の向上を図ること」、「求められるスキル・人材像」が明記され、それに基づいて計画が策定されています。職員は4月、10月に個別目標シートを作成し、施設長と共に年間目標を設定しています。年2回の施設長による面談でスキル考課シートも使用、自己目標の達成度を評価し次年度の目標に反映されています。・研修担当者は施設長となっており、研修計画を作成しています。運営本部で合同、階層別に多岐にわたる内容の研修や系列園での保育実習研修などが用意されており、職員、非常勤職員ともそれぞれのニーズに即して受講できるようになっています。外部研修は横浜市こども青少年局主催研修、青葉区こども家庭支援課主催研修などに積極的に参加しています。・研修を受けた職員は、研修報告書を作成し、職員間で内容を共有しています。また、3カ月経ったら研修の効果を見直し報告する体制がとられており、研修の内容を職場に活かすことを大切にしています。・非常勤職員は配布された仕事マニュアルにより業務の流れ・要点などを把握しています。非常勤職員の指導担当者が定められており、日頃から施設長、リーダー、サブリーダーが声掛けするなどして、職員間は風通しの良い相談しやすいコミュニケーションが図られています。	

評価分類V-2 職員の技術の向上	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・職員の自己評価は、所定の様式で年に2回行っています。園としての自己評価も年1回実施しています。・自己評価を通して、自分自身の全体の振り返りを行い、次年度の目標設定に活かしています。・職員の自己評価は、その後の園としての自己評価の基になっており、職員会議などで園としての自己評価について話し合われています。・園としての自己評価は園内で保護者が自由に見られるようにして、公表しています。	

評価分類V-3 職員のモチベーションの維持	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・運営本部は職員の習熟度に応じて、管理職から一般職まで、それぞれの職員に対して期待するスキル、人材像を明文化しています。・年2回施設長は職員と面談をしており、職員の要望や満足度を把握しています。	

評価領域VI 経営管理

評価分類VI-1 経営における社会的責任	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">園のマニュアルの中に「全国保育士会倫理綱領」「個人情報管理マニュアル」があり、職員が不正、不適切なことを行わないように教育・指導しています。簡単な事業報告書は作成されていますが、経営・運営状況の情報提供とは言えません。また、運営本部の財務状況も積極的に公開されているとは必ずしも言えません。今後は、事業報告書を充実させて、一般に公開していくことが期待されます。運営本部は環境保全、資源の適正かつ有効な活用に取り組むための「環境への取り組み」のマニュアルを作成しています。それに基づいて、トイレトペーパーの芯、牛乳パックなどの廃材を利用して制作物や玩具作成を行ったり、ペットボトルのキャップを回収し、エコキャップ運動を実施しています。	

評価分類VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">保育理念、保育方針は園の廊下、事務室等に掲示しており、職員に周知を回っています。平成 27 年度の「子ども・子育て新支援制度」施行に伴い、重要事項の事項の説明が義務づけされたことになり、保護者全員に周知できる機会を持ち、作成過程についげ十分説明しました。現在のところ、特に保護者との間に意見交換をする重要な課題がありません。しかし、今後、重要な課題が発生した場合には、保護者との意見交換をしていく用意はあります。園には職制上主任という役職名はなく、リーダー保育士と称しています。運営本部は、定期的に主任研修を実施しており、主任クラスの育成に努めています。リーダー保育士は、個々の保育士と良好なコミュニケーションを取っており、適切な援助を行っています。	

評価分類VI-3 効率的な運営	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">運営本部は保育園運営に関連する情報を収集し、分析した結果を各園に伝えています。運営本部は 2015 年から 2018 年までの中期計画を作成しています。さらに、将来の保育園拡充に備えて、幹部職員の育成を積極的に実施しています。	

◆利用者家族アンケート分析◆

【実施概要】

- 実施期間：平成28年7月19日～平成28年8月2日
- 実施方法：利用者全員の家族に対し、保育園から直接手渡して配付、評価機関に郵送で直接送付してもらった。
- 回収率：配付45件、回収30件、回収率66.7%

【結果の特徴】*文中の「満足」「満足度」は、「満足」「どちらかといえば満足」の回答を合計した結果です。

問1園の基本方針を知っているかについての質問では「よく知っている」が3.3%、「まあ知っている」が63.3%で合わせて66.6%、「知っている」と回答した中で、「賛同できる」が60%、「まあ賛同できる」が40%で、すべての保護者が賛同していました。

●個別の質問では高い満足

問2～問7までの個別項目についての満足度を見ると、ほとんどの項目で満足している割合が80%を超えていました。その中でも95%以上の特に満足度の高い項目を見ると以下の通りでした。

問2の入園する時の状況では「入園前の見学や説明など、園からの情報提供について」「園の目標や方針についての説明」「保育園での1日の過ごし方についての説明」「費用やきまりに関する説明」の4項目でした。

問3の保育や行事の年間計画については「年間の保育や行事についての説明」「年間の保育や行事に、保護者の要望が活かされているかについて」の質問した2項目全部でした。

問4の日常の保育内容の「遊び」では「クラスの活動や遊びについて」「遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もっているか」です。おなじく「生活」では「お子さんの体調への気配りについて」でした。

問5の保育園の快適さや安全対策では「お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気になっているか」です。

問6の園と保護者との連携・交流については「園の行事の開催日や時間帯への配慮について」「開所時間内であれば柔軟に対応してくれるなど、残業などで迎えが遅くなる場合の対応について」でした。

問7の職員の対応については「あなたのお子さんが大切にされているかについて」「あなたのお子さんが保育園生活を楽しんでいるかについて」「話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについて」では100%の保護者が満足していました。

これを見ると、高い評価を得ている質問項目は職員の対応と言えます。これに対して、やや評価が低かった項目は園と保護者との連携で「保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会について」で70.0%、「お子さんに関する重要な情報の連絡体制について」で76.7%と相対的に低い満足度でした。

●総合満足度も高い満足度

このように個別の項目での満足度がきわめて高いことを反映して、総合満足度でも「満足」が63.3%、「どちらか」と満足」が33.3%と合わせて96.7%と極めて高い満足度でした。

●自由回答では園への信頼と同時に注文も

自由回答では「園長先生をはじめすべての先生が元気にニコニコ保護者に対応してくれているので明るい雰囲気を感じます」や「様々な行事やイベント、カリキュラムを組んでいただき、こどもにとって楽しみながらたくさんの貴重な体験をさせてもらっていると実感しています」という肯定的な意見がありました。これに対して「保護者懇談会や個別面談があるとより子どもの園生活の様子を知ることができるので、ぜひ開催してほしい」「保育の様子を見る機会があると、より状況が分かり、またわが子が楽しんでいるのかを実際に確かめられるので、うれしいです」といった注文も出されていました。

スターチャイルド たまプラーザナーサリー 利用者家族アンケート集計結果

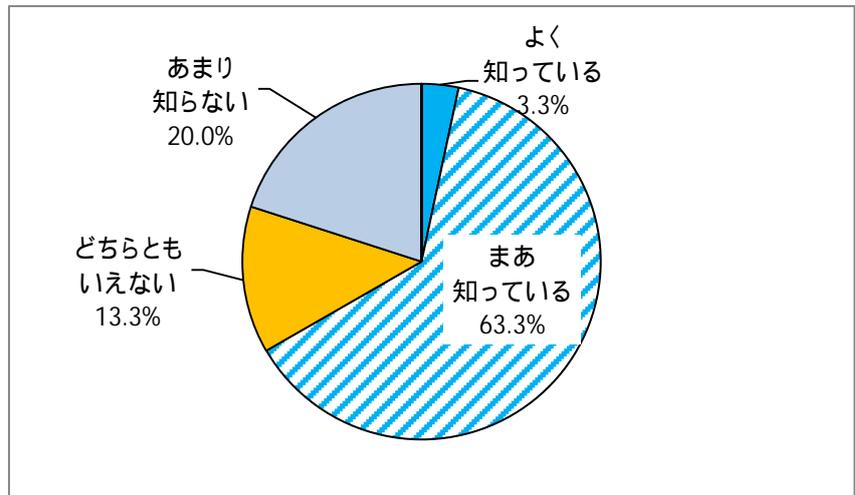
実 施 期 間	平成28年7月19日～8月2日
配 布 世 帯 数	45 件
有 効 回 答 数	30 件
回 収 率	66.7 %

お子さんのクラス	0歳児 クラス	1歳児 クラス	2歳児 クラス	3歳児 クラス	4歳児 クラス	5歳児 クラス	無回答	(人)
	3	8	5	7	3	3	1	

2人以上在籍の場合、下のお子さんのクラスで回答

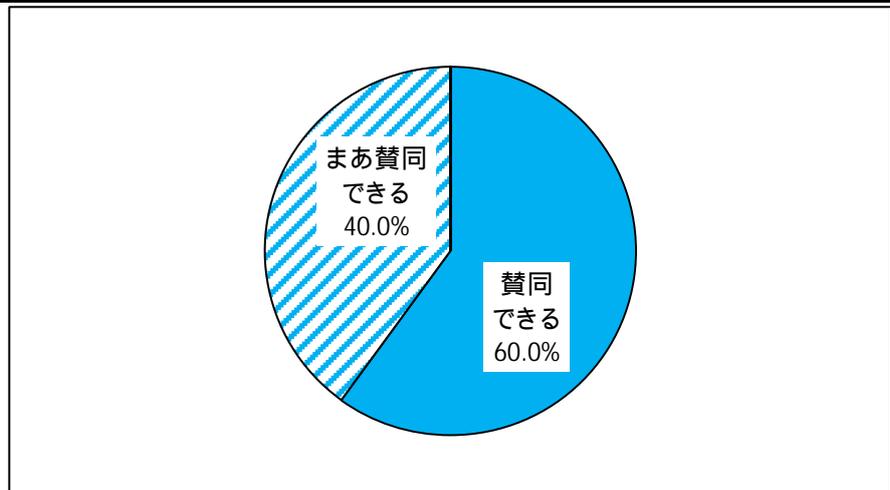
問1 保育園の基本理念や基本方針について

	よく 知っている	まあ 知っている	どちらとも いえない	あまり 知らない	まったく 知らない	無回答	(%)
あなたは、この園の保育目標や保育方針をご存じですか	3.3	63.3	13.3	20.0	0.0	0.0	



1 よく知っている 2 まあ知っている とお答えの方へ

	賛同 できる	まあ賛同 できる	どちらとも いえない	あまり賛同 できない	賛同 できない	無回答	(%)
付問1 あなたは、その保育目標や保育方針は賛同できるものだと思いますか	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	



問2 入園する時の状況について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	(%)
見学の受け入れについては	46.7	23.3	3.3	0.0	20.0	6.7	
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	63.3	33.3	0.0	0.0	3.3	0.0	
園の目標や方針についての説明には	43.3	53.3	0.0	0.0	3.3	0.0	
入園時の面接などで、お子さんの様子や生育歴などを聞く対応には	63.3	30.0	6.7	0.0	0.0	0.0	
保育園での1日の過ごし方についての説明には	56.7	40.0	0.0	3.3	0.0	0.0	
費用やきまりに関する説明については	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

問3 保育園に関する年間計画について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	(%)
年間の保育や行事についての説明には	56.7	40.0	0.0	0.0	0.0	3.3	
年間の保育や行事に、保護者の要望が活かされているかについては	33.3	40.0	10.0	0.0	13.3	3.3	

問4 日常の保育内容について「遊び」について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	(%)
クラスの活動や遊びについては	60.0	36.7	0.0	0.0	0.0	3.3	
子どもが戸外遊びを十分しているかについては	46.7	40.0	6.7	0.0	3.3	3.3	
園のおもちゃや教材については	50.0	33.3	6.7	0.0	6.7	3.3	
自然に触れたり地域に関わるなどの、園外活動については	40.0	30.0	10.0	3.3	6.7	10.0	
遊びを通じて友だちや保育者との関わりが十分もてているかについては	53.3	43.3	0.0	0.0	0.0	3.3	
遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組みについては	46.7	40.0	3.3	0.0	6.7	3.3	

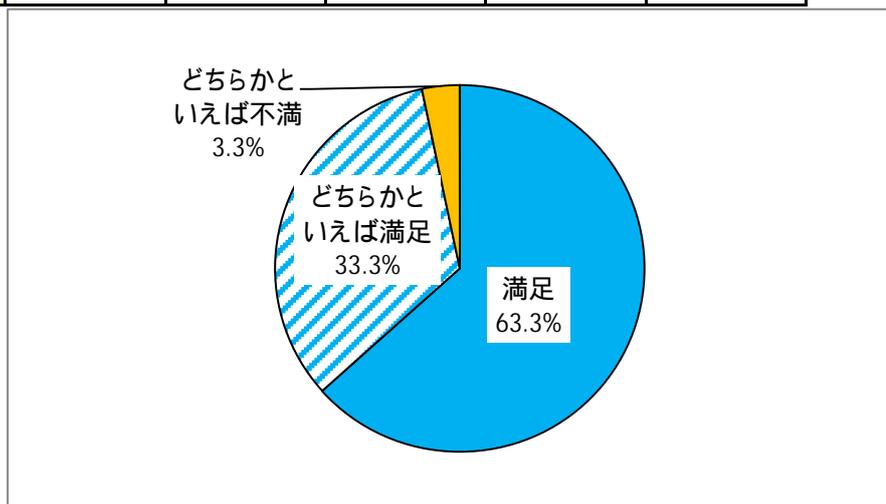
「生活」について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	(%)
給食の献立内容については	43.3	40.0	3.3	3.3	6.7	3.3	
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	53.3	40.0	3.3	0.0	0.0	3.3	
基本的な生活習慣の自立に向けての取り組みについては	56.7	36.7	0.0	3.3	0.0	3.3	
昼寝や休憩がお子さんの状況に応じて対応されているかなどについては	56.7	36.7	0.0	3.3	0.0	3.3	
おむつはずしは、家庭と協力し、お子さんの成長に合わせて柔軟に進めているかについては	43.3	40.0	3.3	0.0	10.0	3.3	
お子さんの体調への気配りについては	56.7	40.0	0.0	0.0	0.0	3.3	
保育中にあったケガに関する保護者への説明やその後の対応には	43.3	43.3	6.7	0.0	3.3	3.3	

問5 保育園の快適さや安全対策などについて	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	(%)
施設設備については	56.7	33.3	3.3	0.0	0.0	6.7	
お子さんが落ち着いて過ごせる雰囲気になっているかについては	60.0	36.7	0.0	0.0	0.0	3.3	
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	50.0	43.3	0.0	3.3	0.0	3.3	
感染症の発生状況や注意事項などの情報提供については	50.0	33.3	6.7	3.3	3.3	3.3	

問6 園と保護者との連携・交流について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	(%)
保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会については	30.0	40.0	10.0	6.7	10.0	3.3	
園だよりや掲示などによる、園の様子や行事に関する情報提供については	60.0	33.3	3.3	0.0	0.0	3.3	
園の行事の開催日や時間帯への配慮については	53.3	43.3	0.0	0.0	0.0	3.3	
送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換については	33.3	56.7	10.0	0.0	0.0	0.0	
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	46.7	30.0	10.0	3.3	10.0	0.0	
保護者からの相談事への対応には	43.3	43.3	10.0	0.0	3.3	0.0	
開所時間内であれば柔軟に対応してくれるなど、残業などで迎えが遅くなる場合の対応については	60.0	36.7	0.0	3.3	0.0	0.0	

問7 職員の対応について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	(%)
あなたのお子さんが大切にされているかについては	63.3	36.7	0.0	0.0	0.0	0.0	
あなたのお子さんが保育園生活を楽しくしているかについては	63.3	36.7	0.0	0.0	0.0	0.0	
アレルギーのあるお子さんや障害のあるお子さんへの配慮については	40.0	30.0	0.0	0.0	20.0	10.0	
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
意見や要望への対応については	43.3	50.0	0.0	3.3	3.3	0.0	

問8 保育園の総合的評価	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	(%)
総合満足度は	63.3	33.3	3.3	0.0	0.0	



◆利用者本人調査◆

【実施概要】

■実施日時：平成 28 年 9 月 1 日、9 月 6 日

■実施方法：午前中の保育観察時間を中心に、各クラスの観察を実施、また幼児とは会話の中で適宜聞き取り調査を実施。

●0・1 歳児クラス

0 歳児と 1 歳児は同じ部屋で日中は過ごします。

朝の会です。椅子にはガードバーが付いていて、座布団を敷いたり、背中にクッションを入れたりして、子どもたちそれぞれの姿勢が安定するようになっています。電子ピアノを弾く保育士がリードして、手遊びや季節の歌を歌います。子どもたちは身体をゆすったり、歌えるところは声に出したり、みな笑顔で保育士をみえています。出席を取ります。名前を呼ばれたら「は〜い」と手を上げる子どももいます。「上手！」と褒めてもらい嬉しそうです。返事がなくても「元気に見てくれました」など保育士は一人一人に声をかけます。おやつ後はおむつ替えです。1 歳児は紙パンツを替えてもらった後はベンチに座り、ズボン足を足に入れてもらい、それを自分で引きあげて履いています。おむつ替えの場所の前のついたては通路側からの目隠しになっています。

エレベーターで 1 階に降り、散歩に出かけます。1 歳児は立ち乗りのバギーに乗る子どもと手つなぎで歩く子どもがいます。0 歳児はベビーカーに二人が乗り、座るのがいやで泣いてしまう子どもは保育士がおんぶしています。駅前まで歩くと、電車やバス、空き地の虫や蝶を見ました。子どもたちは何かを見つけるたびに、指さしたり、手を振ったり、声をあげて楽しんでいました。

●2 歳児クラス

2 階から階段を並んで降りていき、園庭で遊びます。子どもたちは好きな場所ですぐに遊び始めます。砂場では大小のカップに砂を詰めて、ケーキ屋さんです。保育士と「何が入っているの?」「いただきます」など会話も弾みます。鉄棒では両手でぶら下がり遊んでいる子どももいます。保育士は側について、危険のないように見守ります。友だちに応援されながらボルダリングを登っている子どもは、登りきり満足そうな顔を見せています。山形のボルダリング壁の内側は日陰になっていてそこで遊ぶ子どももいます。途中、水分補給でお茶を飲みました。シャボン玉を保育士が吹きます。子どもたちは歓声をあげてシャボン追いかけていきます。ぶつかって、転んだ子どもが泣き声をあげると、ぶつかった側の子どもが頭をよしよしとなぜています。保育士は「優しいね」と声をかけます。片付けの時間になり、みんなで遊具を片づけると、保育士が地面に絵を描きました。「アンパンマンだぁ〜」みんなその上に集ってきます。部屋に戻る気持ちになれず、怒っている子どもに保育士は「まだ遊びたかったね」と声をかけます。怒っていた子どももしばらく皆に待ってもらい、機嫌をなおして部屋に戻りました。

●3 歳児クラス

公園に散歩に行きます。道で会う近隣の方々には「おはようございます」と元気に挨拶します。公園では、保育士は一人一人にビニール袋を渡し、「今日は虫や木の実を探して入れましょう」と話します。広い草地の公園の中を思い思いに歩きます。「トンボ！」と誰か言うとみんなが集まってきます。草を踏んでバッタ探しが始まります。バッタを追いかけて捕まえて袋に入れたり、セミの抜け殻を入れたり、草をちぎっていれたり、それぞれが何かしらみつけて袋に入れます。お茶を飲んでから園に戻りました。園に戻るとトイレ、手

洗いをして食事です。メニューは「シンデレラカレー」です。どうしてシンデレラなのだろう？と朝から気になっていた子どもたちは「あっ、かぼちゃが入ってる！」「シンデレラのかぼちゃの馬車だからだ〜」と気付き嬉しそうです。かぼちゃからハロウィンの話に発展し、楽しそうに話しながらよく食べました。食後の歯磨きは椅子に並んで座ります。保育士は、箱で作った開け閉めできる大きな歯の模型と歯ブラシを子どもたちの前で見せ、「上の歯」「下の歯」と言うのに合わせ、子どもたちは磨きます。その後保育士に仕上げ磨きをしてもらいます。絵本を読んでもらい午睡の時間になりました。よく歩いたので寝つきもよく、気持ちよさそうに眠っています。

●4歳児クラス

公園に散歩に行きます。公園内の離れた場所ですが、草刈りが行なわれていたため、保育士は子どもたちが自由に遊ぶのは危険であると判断しました。さらに、公園にある遊具を点検のために触ると、日射によって手すり等が非常に熱くなっていることが分かり、遊具で遊ぶことも難しいと判断し、「今日は探検隊になります！」と言って草むらや道端を探検しながら歩くことにします。てんとう虫をみつけた子どもに呼ばれてみんなで集ったり、枯れたままの花がたくさんついているアジサイの様子を見たり、蜘蛛の巣を見たり、蟻が虫の羽根を食べている様子を発見したり、保育士が気づいて声をかけることもあれば、子どもたちからの発見もあり、道端の自然に注目しながらゆっくり園まで戻りました。足のかゆみを訴えた子どもは、足を水で洗い冷やします。食事の準備ができました。よく歩いたのでお腹もすいているのか、みんな静かによく食べます。保育士は一人一人の様子をみながら、声かけをしたり、手伝ったり、その子のペースに合わせて援助しています。食事の後は歯磨きとパジャマの着替えです。なかなか次の行動に移れない子どももなかにはいます。保育士は「お着替えのコーナーで待ち合わせね。」とせかすことなく待っています。子どもはしばらくすると、自分で着替え始めました。絵本を読んでもらい、静かな午睡の時間になりました。

●5歳児クラス

公園の真ん中に集り、保育士に「氷鬼をします。どうやって鬼を決める？」と問いかけられると、子どもたちは考え、口々に意見を言います。「二人組で鬼をやって負けた人が集まってまたじゃんけんする！」という意見に決まり、鬼ごっこが始まりました。3回戦目は保育士も入り、作戦を一緒に考えます。はさみうちにすることが決まったようで、鬼は協力して追いかけています。走り回った鬼ごっこの後は、水分を補給し、自由に遊びます。ブランコ、滑り台と遊具で遊んだ後は、ほとんどの子どもたちがバツタ取りに草むらに入りました。保育士にビニール袋をもらい、捕まえたバツタを入れます。セミの幼虫が出てきた穴をみつけた子どもには、蟻の巣の穴との違いを保育士が説明しています。保育園に戻るとバツタを飼育箱に入れてテーブルに置きます。一人の子が紙と色鉛筆を持って来て、バツタの絵を描き始めます。それを見てバツタを追いかけていた子どもたちはみんな紙と鉛筆を持って来てバツタの絵を描きはじめました。テーブルが狭くなると別のテーブルも出し、バツタを二つに分けて観察ができるようにします。二つのテーブルで食事前の長い時間、ほとんどの子どもが集中して描いていました。バツタに興味のない子どもはパズルをしたり絵本を読んだり好きなことをして過ごしています。午睡明けには保護者の目に留まる場所に「見つけました！」とバツタの入った飼育箱を置き、子どもたちの絵も掲示されていました。

◆ 事業者コメント ◆

平成 26 年 4 月 1 日に開園したスターチャイルド《たまプラーザナーサリー》は、3 年目を迎えた今年、第三者評価を受審いたしました。

まだまだ園としての基盤づくりの最中で日々の保育に邁進するなか、受審にあたり、ひとつひとつの評価項目に全職員が目を向け、話し合い、改善への検討ができたことは、何よりの学びになりました。同時に職員間の共通理解・連携がより強化され、大変良い機会にもなりました。

お忙しい中、家族アンケートに答えて下さいました保護者の皆さまに感謝するとともに評価結果をこれからの励みと課題として、さらなるサービスの向上に努めていきたいと思っております。

今後も「子どもたちの無限の可能性を信じ、意欲を引き出し、伸ばす保育を実践する」スターチャイルドの保育理念のもと、地域に開かれた笑顔溢れる園であるように、取り組んで参ります。

施設長 手塚貴子

福祉サービス第三者評価 評価機関

特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 17 番地 金井ビル 201 号室

TEL : 045-228-9117 FAX : 045-228-9118

URL : www.yresearch-center.jp/ E mail : top@yresearch-center.jp



かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第 26 号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第 17 号

川崎市福祉サービス第三者評価認証機関 第 14 号

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定番号 25-01

東京都福祉サービス第三者評価認証機関 認定番号 機構15-232

全国社会福祉協議会社会的養護関係施設第三者評価機関 2510-002-02
