

## 民間社会福祉施設サービス推進費における 「サービス改善計画」等の取組を公表します。

### サービス推進費と福祉サービス第三者評価

民間社会福祉施設サービス推進費の交付施設においては、平成19年度から、以下の取組を実施しています。

- 少なくとも3年に1度は第三者評価を受審（一部の施設を除く。）  
※障害者自立支援法における新体系事業を運営する施設は、まだ第三者評価の対象ではないため、第三者評価と同内容の「第三者評価に準ずる調査」を実施
- 第三者評価を実施しない年は、第三者評価の利用者調査手法を活用した「利用者に対する調査」を実施
- 第三者評価等の結果を施設での利用者サービス向上のための取組につなげるために、「サービス改善計画・実施状況」を各施設が作成・公表

### ＜サービス推進費とは＞

東京都においては、独自に民間社会福祉施設サービス推進費補助を行うことにより、民間社会福祉施設の創意工夫による自主的かつ柔軟な施設運営を支援し、都民ニーズに対応した福祉サービスの確保と施設利用者の福祉の向上を図っています。

### 公表している内容について

ここで公表しているのは、次のものです。

- 施設から東京都に提出された「サービス改善計画」
- 「第三者評価に準ずる調査」又は「利用者に対する調査」の結果報告書（これら調査を実施した施設のみ。）

サービス改善計画は「第三者評価」、「第三者評価に準ずる調査」又は「利用者に対する調査」の結果に基づいて作成されています。

なお、「第三者評価」を受審した施設の評価結果は、「とうきょう福祉ナビゲーション」の第三者評価のページで公表しています。（事業所情報の詳細ページからも、「評価情報詳細」のボタンをクリックすれば見られます。）

※サービス改善計画は、作成年度の3月31日時点の情報です。翌年度の10月1日時点の情報は、サービス改善実施状況として、当該施設内において公表しています。

※サービス推進費交付施設においては「財務情報等の公表」の取組もっており、第三者評価等の公表とあわせて、利用者への情報提供とともに、利用者サービスのさらなる向上のために常に努力しています。

次のページより、「サービス改善計画」等を公表しています。

様式11

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	大山保育園	施設番号	66-0164
-----	-------	------	---------

項目	評価結果に基づく現状分析 (20年度)	改善計画 (20年度末時点)	実施状況 (平成21年10月1日時点)
職員 について	職員の保育にたいする熱意にばらつきがある	職員の意識統一の確認および育成をします。	
コミュニケーション について	保護者とのコミュニケーションをあまり積極的にとろうとしていない印象がある	保育職員一人ひとりが積極的にコミュニケーションがとれるように努力していきます。	
保育 について	幼児クラスの遊びが単調であるように思う。発達や成長にあわせていろいろな事をやらせてほしい。	発達にあった遊びの提供を進めていれるように努力していきます。	

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照し、施設が独自に決めています。

※第三者評価(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

〔利用者調査：認可保育所〕

〔事業所名：大山保育園〕

調査対象

在園児の保護者。(お子さんが複数通園されている場合は年齢の低いほうのお子さんについて回答を得る。)

調査方法

アンケート方式を採用。標準項目に独自項目を追加したA4版両面印刷の回答用紙と、評価についての案内リーフレットを返信用封筒に同封し、園職員を通じて保護者に配布。匿名性確保のため園では回収せず全て保護者の直接投函とし、弊社事業所にて回収・集計を行なった。

利用者総数

104

共通評価項目による調査対象者数

104

共通評価項目による調査の有効回答者数

51

利用者総数に対する回答者割合(%)

49.0

## 利用者調査全体のコメント

全体的に7割を超えた支持を得る結果となった。特に「食事への配慮」、「子どもは大切にされているか」、の項目では、9割を超える非常に高い満足度が得られた。食事に関しては「献立が工夫されている。」等の意見が多数集まり、職員の子どもに対する配慮についても満足しているとの記述が見られた。また、「体調変化への対応」の項目も8割を超えた支持が得られている。その一方で、「行事日程の配慮」、「要望や不満の言いやすさ」、「要望や不満への対応」の項目では、「どちらともいえない」の回答が4割程度あった。さらなる対応や配慮の工夫をすることで、より高い支持率につながると思われる。自由記述では、行事や活動の充実に満足の声が多く集まった。

## 利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	48	2	0	1
「はい」の回答が94. 1%で全体の割合の中で最も高く、「どちらともいえない」が3. 9%、「いいえ」が0%となった。自由記述では、「献立が工夫されている。」や「バランスがよい。」等の満足した声が多数挙がっている。食事への配慮に非常に高い支持が集まった結果となっている。				
2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	34	12	5	0
「はい」の回答が66. 7%、「どちらともいえない」が23. 5%、「いいえ」が9. 8%となった。自由記述では、「散歩によく連れて行ってくれる。」等の満足した意見も見られたが、「園庭が狭いので、室内が多い気がする。」との意見も挙がっている。				
3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	43	6	0	2
「はい」の回答が84. 3%、「どちらともいえない」が11. 8%、「いいえ」が0%となった。8割を超える高い支持を得た。自由記述では「急な延長にも応じてくれる。」等の記述もあり、時間変更の柔軟さに高い支持があるようだ。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	44	5	2	0
「はい」の回答が86. 3%、「どちらともいえない」が9. 8%、「いいえ」が3. 9%となった。特に目立った記述は見られなかったが、比較的高い支持率が得られているようだ。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	36	15	0	0
「はい」の回答が70. 6%、「どちらともいえない」が29. 4%、「いいえ」が0%となった。概ね高い支持が得られた結果となった。				
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	30	19	2	0
「はい」の回答が58. 8%、「どちらともいえない」が37. 3%、「いいえ」が3. 9%となった。自由記述では、「土曜日では参加しにくい。」等の意見もいくつか見られた。				
7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	39	7	5	0
「はい」の回答が76. 5%、「どちらともいえない」が13. 7%、「いいえ」が9. 8%となった。自由記述では、「ゆっくり話ができない。」との意見も見られたが、「相談に快く対応してくれる。」等の意見もいくつか見られた。比較的高い支持を得た結果となった。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	34	13	4	0
「はい」の回答が66. 7%、「どちらともいえない」が25. 5%、「いいえ」が7. 8%となった。特に目立った意見は見られなかった。				
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	43	6	1	1
「はい」の回答が84. 3%、「どちらともいえない」が11. 8%、「いいえ」が2%となった。数値から見てわかるように、高い支持が得られた結果となった。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	46	5	0	0
「はい」の回答が90. 2%、「どちらともいえない」が9. 8%、「いいえ」が0%となった。自由記述では、「子どもをよく把握している。」等の意見が見られた。数値からもわかるように非常に高い支持であり、子どもが大切にされていることが読み取れる。				

11. 職員の対応は丁寧か	43	6	2	0
「はい」の回答が84.3%、「どちらともいえない」が11.8%、「いいえ」が3.9%となった。自由記述では、職員の人柄を支持する意見がいくつか見られ、全体として高い満足度が得られた結果となったが、職員による対応の差についてもいくつかの記述が見られた。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	27	19	5	0
「はい」の回答が52.9%、「どちらともいえない」が37.3%、「いいえ」が9.8%となった。特に目立った記述はなかったが、「どちらともいえない」の回答が4割近い結果となった。要望や不満を吸い上げるさらなる工夫をすることで、より高い支持につながると考えられる。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	28	21	2	0
「はい」の回答が54.9%、「どちらともいえない」が41.2%、「いいえ」が3.9%となった。要望や不満の対応について、その後の取り組みについて公表等を工夫することで、より一層の支持につながると考えられる。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	37	2	12	0
「はい」の回答が72.5%、「どちらともいえない」が3.9%、「いいえ」が23.5%で全体の割合の中で最も低くなった。概ね周知されているようだ。				
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	7	5	0	0
「はい」の回答が58.3%、「どちらともいえない」が41.7%で全体の割合の中で最も高く、「いいえ」が0%となった。特に目立った記述は見られなかった。				