

## 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」の取組も行っており、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。

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       | 成増保育園   |  | 施設番号                   | 66 - 0166 |
|-----------|---|--|------------------------|-----------|
| 項目        | 評価結果に基づく現状分析<br>(20年度)  | 改善計画<br>(20年度末時点)  | 実施状況<br>(平成21年10月1日時点) |           |
| 戸外遊びについて  | 以前に比べ外遊びの機会が増加したという肯定的な意見が多く見られたが、もっと多くしてもらいたいという意見も多数寄せられている。      | 天気の良い日は出来るだけ戸外遊びを多く取り入れていきたいとします。行事、月の製作、子供の様子、気温の厳しい日は保護者のご理解を頂きたいとします。 |                        |           |
| 職員の対応について | 保護者が大切に考えていることについて個人面談等で話をする機会が設けられているが送迎時でももっと対応して欲しいとの要望が寄せられている。 | 送迎時は、あまり時間を取ることが出来ない場合もあるので、事前に連絡頂ければ保護者の意見など話を聞く態勢を整え柔軟に対応していきたいとします。   |                        |           |
| 職員の対応について | 職員の保護者に対する態度や子供に対する言葉遣い、接し方について懸念を示す意見が寄せられている。                     | 職員間で話し合いを多く持ちながら、言葉遣い等問題が起きない様気をつけていきたいとします。                             |                        |           |

※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」等の規定に基づき、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」などを参照に、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：成増保育園〕

調査対象

保育園を現在利用している全世帯の保護者を対象に調査を行った。1世帯で複数名の子どもが通園している場合は、1回答とした。

調査方法

・調査票と調査項目：標準様式に準拠。  
 ・配布と回収：調査票に趣旨説明文と封筒を添付して配布。回収期限を設定し評価機関への郵送にて回収。  
 ・事業所への報告：自由回答については匿名性への配慮をした上で事業所に報告した。

利用者総数(人)

117

調査対象者数(人)

68

有効回答数(人)

68

利用者総数に対する回答者割合(%)

58.1

## 利用者調査全体のコメント

総合的な感想では、「大変満足」と回答した人が6%、「満足」が57%、「どちらともいえない」22%「不満」15%であり、満足と感じている割合は全体の63%という結果であった。

個別の項目では、入園時の説明のわかりやすさを問う設問で「はい」の選択が8割を超えている一方で、戸外あそびの機会、要望の伝えやすさおよび対応、外部相談窓口の周知に関する設問では「はい」の回答率が4割以下と他の設問と比較して低い結果となった。

総合的な意見・要望および設問ごとの自由記述では、体操、英語等保育内容や、親身な対応に対する肯定的な意見が寄せられている。園の方針、規則等については賛同する意見もある一方で要望も見られており、特に延長保育については複数の保護者から要望が挙げられている所となっている。また、子どもの日常の様子については連絡帳の活用および朝夕の送迎時の会話等による情報提供を望む声や、外あそびの機会増加についての要望も複数寄せられている。その他の意見も含め、多くの意見、要望が寄せられたが、その中では情報の提供に関する意見が比較的多く見られた。

## 利用者調査結果

| 共通評価項目  | 実数 |           |     |            |
|---|----|-----------|-----|------------|
|   | はい | どちらともいえない | いいえ | 無回答<br>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   | 43 | 22        | 2   | 1          |
| 「はい」の回答率が約6割という結果であった。自由意見は比較的多く寄せられており、子どもがおいしく食べていることを伝える意見や、「栄養バランスが良い」といった回答が見られている。意見・要望としては、毎日のおやつの内容に関する意見が複数寄せられている。その他、献立表の記載事項をもう少し詳しくしてほしいという意見や、見本の展示、試食会の要望等、食事についての一層の情報提供を望む声と比較的多く見られている。 |    |           |     |            |
| 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  | 26 | 26        | 15  | 1          |
| 設問は「戸外遊びの機会は十分か」というものであったが、「はい」の回答率は4割弱であり、「いいえ」の回答率も2割を超えている。自由意見も多数寄せられており、「天気の良い日は必ず外遊びをしてほしい」など、設問に関する自由意見の大部分が外遊びや外出の機会が少ないという内容であった。尚、この設問でも毎日の活動の様子が分からないという内容の意見が寄せられている。                         |    |           |     |            |
| 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  | 48 | 15        | 4   | 1          |
| 「はい」の選択は約7割であった。職員の対応については対応の仕方、職員による対応の違いについていくつか意見が寄せられているものの、「快く受け入れてくれた」「残業に対応してくれる」等、自由回答の半数以上が対応されている事を伝える内容であった。   |    |           |     |            |

|   |    |    |   |   |
|---|----|----|---|---|
| 4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か   | 50 | 13 | 2 | 3 |
| 7割以上の保護者が「はい」を選択している。けがについての報告がないという意見が見られたものの、発熱や体調変化時の連絡については、細かな点まで気を配ってくれるという内容のほか、「連絡がある」「安心できる」など肯定的な意見が寄せられている。その他、感染症および感染症の疑いがある症状が出た場合の対応、判断に関してはいくつか意見が寄せられている。          |    |    |   |   |
| 5. 安全対策が十分取られていると思うか  | 42 | 20 | 4 | 2 |
| 「はい」の回答率は約6割であった。設備、環境面については肯定的な意見と、十分安心と言いきれないといった内容の意見が寄せられている。その他としては「職員数が少ないように思う」など、保育中の見守りに関する意見がいくつか寄せられている。   |    |    |   |   |
| 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  | 43 | 20 | 4 | 1 |
| 「はい」の回答率は約6割であった。自由意見も比較的多く、平日に開催される遠足や面談についての意見が複数寄せられている。また、行事日程の連絡については早めの連絡を要望する意見が見られている。その他、これは今年度の事情と思われるが、雨天時の運動会日程についての要望なども寄せられている。                                       |    |    |   |   |
| 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  | 43 | 19 | 6 | 0 |
| 設問は「お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談したりすることができるか」というものであったが、「はい」の回答率は約6割であった。「年2回の面談で話せてよい」等、面談の機会や連絡ノートのやり取りによって相談している事を伝える意見が数件寄せられている。一方で、毎日の送迎時は相談しにくいという内容の意見も複数寄せられている。         |    |    |   |   |
| 8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか  | 44 | 20 | 4 | 0 |
| 設問は「保護者が大切に考えていることについて職員は聞く姿勢があるか」というものであったが、この設問も「はい」の回答は6割強であった。自由意見では、設問7と同様に送迎時の慌ただしさから十分話ができない事を理由として「どちらともいえない」の選択も多いようである。尚、連絡帳については情報伝達の手段としての正確さや一層の活用を要望する声も少なくない所となっている。 |    |    |   |   |
| 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   | 52 | 8  | 2 | 6 |
| 7割以上の保護者が「はい」と回答している。この設問では前年度と同様に、室内の壁の掲示物についての指摘が1件寄せられているほか、業務中の職員の会話についても指摘がある。   |    |    |   |   |
| 10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか  | 43 | 22 | 0 | 3 |
| 「はい」の選択は約6割であった。設問毎の自由意見欄および総合的な感想欄には職員の子どもへの接し方や態度、指導についての謝辞も複数寄せられている。一方で、子どもに対する職員の言葉がけや指導に関して肯定的でない意見もいくつか寄せられている。  |    |    |   |   |

|  |    |    |    |   |
|--|----|----|----|---|
| 11. 職員の対応は丁寧か  | 52 | 13 | 1  | 2 |
| 7割以上の保護者が「はい」を選択している。自由意見では保育士によると言う意見もあるものの、「皆さん、接しやすい」「気持ち良い挨拶をしてくれる」など肯定的な意見が複数見られている。尚、総合的感想や他の設問での意見も含めると、保護者に対する言動については苦言も少なくはない。  |    |    |    |   |
| 12. 要望や不満を事業所に言いやすいか   | 19 | 34 | 13 | 2 |
| 「はい」の回答は3割弱、「いいえ」の回答も2割程度見られている。自由意見では、さまざまな理由から伝えにくい、伝える機会がないという内容の回答が複数寄せられている。  |    |    |    |   |
| 13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか   | 27 | 34 | 3  | 4 |
| 「はい」の回答率は4割であった。設問の自由意見欄には、「対応してくれる」「意見しても変化がない」等、相反する意見が寄せられている。総合的な感想を含む意見からは、今年度改善された点があるという内容の意見がいくつか見られている。尚、問12、13については一般に要望、不満を伝えた経験がないなどの理由から「どちらともいえない」の選択が多くなる傾向もある設問であり、その点も踏まえて結果を見る必要がある。 |    |    |    |   |
| 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   | 21 | 3  | 42 | 2 |
| この設問に関しては「いいえ」の回答が「はい」の回答数を上回っており、他の設問と比較して目立つ結果となった。自由意見では「聞いたことがない」「(外部相談窓口の存在は)知っているが表示がない」という意見もあった。   |    |    |    |   |
| 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】<br>サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか   | 21 | 3  | 2  | 0 |
| 該当者26名のうち約8割が「はい」と回答しており、全設問中最もはいの回答率が高い項目であった。自由意見では「わかりやすかった」「雑な説明だった」など様々な意見が寄せられている。   |    |    |    |   |