

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

0171

施設名	社会福祉法人さくら福祉会 さくら保育園	施設番号	66-171
-----	---------------------	------	--------

項目	評価結果に基づく現状分析 (平成20年度)	改善計画 (平成20年度末時点)	実施状況 (平成21年10月1日時点)
保育園の理念について	園の創設理念である児童憲章とキリスト教精神を基とした「こころの保育」を実践するため、園全体で理念を共有するための仕組みづくりを行った。ビジョンとして、子どもたちの豊かな育ちを保障するためにいつでも前向きに耳を傾け対話を目指す保育を掲げ、対地的には、「安全」「安心」「安定」をキーワードに地域で信頼される子育てパートナーを目指すことを示し、それを基に保育目標、職員行動計画などを設定し、常に職員が振り返ることが可能となっている。	理念の提示と共有のための仕組みを整え、全体の方向性としては共感が得られている。一方で、それが具体的に日々の保育にどのように反映しているか、どの部分に組み込まれているのかについては、もう少し丁寧な説明の仕組みが必要であると考え。新保育所保育指針施行に向けた取り組みの中で、さらに改善をしていきたい。	
環境の整備について	本園は同地で50年を超える歴史があり、地域情報や保育業界を取り巻く環境変化にも対応可能なように事業全体を見据えるよう努力をしている。その上で、経営改革のための外部コンサルティング導入や第三者評価制度などを制度開始時から積極的に活用し、地域に対する社会的責任を果たすよう努力をしている。また、これらの取り組みが短期ではなく、複数年度にわたる計画の中で取り組まれるよう工夫をしている。	園内にはキリスト教精神に基づく言葉や園の理念、大切な考え方などを随所に掲げている。また、関連する装飾物なども掲示している。これらは、園の考えを子ども達や保護者に伝えていくために重要なものと考えられるので、子どもの目線、保護者の視線を意識した配置や、見た目の質感などにも配慮が届くことが必要である。また、多くの保護者が短時間で保育環境を見ることが多い現状も考え、保育室や園庭環境などにも再検証の機会を持つことが有効であると考え。前々年度は園庭、前年度は屋上を整備した。今年度はそれ以外の場を特に整備していきたい。	
職員の研修について	近年保育園を取り巻く環境が大きく変化し、保育士及び保育現場で働く職員にとっては業務の範囲が拡大し、それに伴う負担の増加も懸念されるところである。そのような環境下で、より高い水準を目指す努力の下、多くの研修や子どもたちのために実践される日々の保育現場での多彩な取り組みなど、課題を克服しながら、常に最善の保育を提供する心がけを持った職員の姿勢を維持するよう努力をしている。第三者評価・利用者調査のアンケートからは若さへの不安感も若干は見受けられるが、それを上回る明るく元気な様子や子ども達への優しい接し方、熱意などには保護者からの多くの評価が得られている。	組織力強化につながる研修の仕組みを作成し、計画的に実施されていることで一定の成果が上がり、今後更に中堅職員の質向上に向けてリーダー層のレベルアップが検討されている状況である。一方で、若手職員の比率が増加していることもあり、より保育現場に直結する実務研修の充実も期待されている様子が見受けられる。職員意向を丹念に把握する仕組みを整え、自発的な参画意欲を持って研修に取り組めるような工夫をさらにすすめていく。職員版一日先生・外部研修も積極的に取り組んでいきたい。	

※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。
 ※第三者評価の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょうと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 さくら保育園)

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

76

共通評価項目による調査対象者数

76

共通評価項目による調査の有効回答者数

42

利用者総数に対する回答者割合(%)

55.3

利用者調査全体のコメント

全体的な平均として8割前後の支持を得た結果となった。特に「保育時間への対応」、「職員の対応」の項目では、9割の非常に高い支持を得た。また、「子どもは大切にされているか」の項目でも8割を超える高い支持が得られている。その一方、「安全対策」では自由記述には具体的な指摘はほとんど見られないが支持率が5割程度になっており、園の取り組みを伝える仕組みも必要と思われる。また、「要望や不満の言いやすさ・対応」の項目では3割前後が「どちらともいえない」と回答しており、保護者対応についての今後の工夫も期待される。自由記述では、「先生方の対応に感謝している。」や「保育士さんが明るい。」等の職員の対応や人柄を賞賛する記述が多数見られた。

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	35	5	1	1
「はい」の回答が83.3%、「どちらともいえない」が11.9%、「いいえ」が2.4%となった。8割を超える高い支持を得られた。自由記述では、「アレルギーや体調不良にも柔軟に対応してくれる。」や「メニューに工夫がある。」等の記述が見られた。				
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	28	10	4	0
「はい」の回答が66.7%、「どちらともいえない」が23.8%、「いいえ」が9.5%となった。自由記述では、具体的な戸外活動の取り組みが伝わっていないのではと思われる記述も見られたが、「外遊びに工夫がある。」等の記述も見られた。活動を公表するさらなる工夫をすることで、より高い満足度につながるとと思われる。				
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	38	3	0	1
「はい」の回答が90.5%で全体の割合の中で最も高く、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が0%となった。9割の非常に高い結果となった。自由記述でも、「気持ちよく対応してくれるのでありがたい。」等の柔軟な対応に感謝する記述が集まった。				

4 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	35	5	2	0
「はい」の回答が83.3%、「どちらともいえない」が11.9%、「いいえ」が4.8%となった、特に目立った記述は見られなかったが、8割を超える高い支持を得た結果となった。				
5 安全対策が十分取られていると思うか	21	17	4	0
「はい」の回答が50%、「どちらともいえない」が40.5%で全体の割合の中で最も高く、「いいえ」が9.5%となった。特にまとまった記述は見られなかったが、「どちらともいえない」の回答が高くなっている。具体的な安全対策についてさらなる公表の工夫等を行うことで、より多くの安心につながると思われる。				
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	30	8	4	0
「はい」の回答が71.4%、「どちらともいえない」が19%、「いいえ」が9.5%となった。概ね支持を得た結果となった。自由記述では、平日の行事について意見した記述と「配慮されている。」との記述が見られた。				
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	33	8	1	0
「はい」の回答が78.6%、「どちらともいえない」が19%、「いいえ」が2.4%となった。8割に近い支持を得る結果となった。自由記述では、「聞きにくい。」等の記述も見られたが、「先生からも声を掛けてくれる。」等配慮についての記述も見られた。				
8 保護者の考えを聞く姿勢があるか	34	7	1	0
「はい」の回答が81%、「どちらともいえない」が16.7%、「いいえ」が2.4%となった。8割の高い支持が得られ、自由記述でも「声を掛けてくれる。」などの記述が見られた。				
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	33	5	1	3
「はい」の回答が78.6%、「どちらともいえない」が11.9%、「いいえ」が2.4%となった、概ね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	36	5	1	0
「はい」の回答が85.7%、「どちらともいえない」が11.9%、「いいえ」が2.4%となった。8割を超える高い支持が得られたほか、「どの先生も子どものことを大切にしてくれる。」や「子どもをよく見てくれる。」等の記述が見られた。				

11. 職員の対応は丁寧か	38	4	0	0
「はい」の回答が90.5%で全体の割合の中で最も高く、「どちらともいえない」が9.5%、「いいえ」が0%となった。9割の非常に高い支持が得られ、自由記述でも「先生皆さんが礼儀正しい。」や「対応に感謝している。」等の好意的な記述が多数見られた。職員の細やかな対応に高い満足度がうかがえる結果となった。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	23	16	2	1
「はい」の回答が54.8%、「どちらともいえない」が38.1%、「いいえ」が4.8%となった。「どちらともいえない」の回答が4割近くあり、自由記述では「言っても対応がない。」等の意見が見られた。今後のより高い満足度が期待される結果となっている。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	28	11	3	0
「はい」の回答が66.7%、「どちらともいえない」が26.2%、「いいえ」が7.1%となった。自由記述では対応が保護者にいまひとつ伝わっていないのではと感じる記述がいくつか見られた。具体的な公表やさらなる対応の工夫をすることで、より高い支持につながると思われる。				
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	31	2	9	0
「はい」の回答が73.8%、「どちらともいえない」が4.8%、「いいえ」が21.4%となった。概ね周知ができているようだ。				
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	11	2	1	0
「はい」の回答が78.6%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が7.1%となった。説明のわかりやすさが読み取れる結果となった。				