

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	財団法人第一保育園 日本婦人衛生会		施設番号	66-0175
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)	
利用者アンケート結果について	<p>①保護者が参加しえない行事日程に関して、98.3%の方が「はい」回答した点。</p> <p>②給食・おやつ・おむつの状態・配膳工夫の工夫があるか 97.1%の「はい」</p> <p>③91.4%の「はい」回答あり 1)お子さんの保育に大切は... 2)職員が公正に丁寧に対応 3)保育士お子さんの個性に合わせた4項目に、高い評価あり</p>	<p>高い評価をいただき、今後も、質を低下させないように、且に努力を怠りません。</p>		
利用者アンケート結果の反省改善点について	<p>①要望・不満 第三者委員の相談を受けることを意識し、「はい」34.5%、「いいえ」55.2%。... 之の方が多い。</p> <p>②要望・不満 保育園に相談し易い「はい」53.4%、「どちらでもない」36.2%。... 半分の人への言えやすくした。</p> <p>③上記に保育園の子どもと対応して... 「はい」... 56.9% 「どちらでもない」... 31.0%</p>	<p>○ 要望・不満の多くは直接、担任又は園長に電話、手紙等の文書が届いている。第三者委員のありで、早速「園だより」に掲載し、周知したい。</p>		
改善を希望する点について	<p>○ 職員に関して、挨拶の有無、口調、態度の点。</p> <p>○ 保育方針に関して、区立保育園に比べ、後所対応で不愉快...</p> <p>○ 階段の急、耐震性、出入口の門の改善、外灯の点検等</p>	<p>○ 職員会と話し合い、個々に思いやりに改善する。</p> <p>○ 当園が私立であることを機会を捉え、正しく知ってもらい、対応にかたも不便に感じないよう注意する。</p> <p>○ H21. 園舎改修工事によって、含め、改善される。</p> <p>その他、小さな点でもすぐ改善できるものは随時に行き改善済みの点がある。</p>		

※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：第一保育園〕

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

91

共通評価項目による調査対象者数

91

共通評価項目による調査の有効回答者数

58

利用者総数に対する回答者割合(%)

63.7

利用者調査全体のコメント

全体的な平均として8割近い支持を得る結果となった。特に「行事日程の配慮」ではほぼ100%近い非常に高い支持があり、「食事への配慮」、「子どもは大切にされているか」、「職員の対応は丁寧か」についても9割を超える高い支持を得た。一方、「第三者委員等の周知」では5割程度の「いいえ」の回答があり、「要望や不満の言いやすさ」、「要望や不満への対応」については、「はい」の回答が6割以下であった。全体的に満足度が高く、自由記述でも職員の対応や人柄、行事や活動の充実等に支持が集まっている。朝夕登降園時の時間帯における保護者と職員の情報伝達の仕組みが充実することで、さらに高い評価につながると思われる。

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	54	4	0	0
「はい」の回答が93.1%、「どちらともいえない」が6.9%、「いいえ」が0%となった。9割を超える非常に高い評価が得られた。自由記述では、「手作りでよい。」や「メニューが多くてよい。」等の好意的な意見が多数見られた。食事やおやつに高い評価の声が集まっている。				
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	49	8	1	0
「はい」の回答が84.5%、「どちらともいえない」が13.8%、「いいえ」が1.7%となった。8割を超える高い結果が得られた。自由記述でも「散歩に連れて行ってくれる。」等の意見が見られた。				
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	50	3	0	5
「はい」の回答が86.2%、「どちらともいえない」が5.2%、「いいえ」が0%となった。自由記述では、「助かっています。」や「柔軟に対応してくれる。」等の意見が見られた。8割以上の高い満足度が得られた結果となった。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	52	2	1	3
「はい」の回答が89.7%、「どちらともいえない」が3.4%、「いいえ」が1.7%となった。自由記述では、「しっかり説明してくれる。」等の意見が見られた。9割近い満足度が得られたことから、行き届いた対応に支持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	41	15	0	2
「はい」の回答が70.7%、「どちらともいえない」が25.9%、「いいえ」が0%となった。自由記述では、防犯面や災害時に対して評価する声も見られたが、不安との意見もいくつか見られた。				
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	57	1	0	0
「はい」の回答が98.3%で全体の割合の中で最も高く、「どちらともいえない」が1.7%、「いいえ」が0%となった。ほぼ100%の非常に高い満足度が得られた結果となった。自由記述では、「助かっています。」や「都合を考えてくれている。」等の満足した意見が多数挙がっている。				
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	41	16	0	1
「はい」の回答が70.7%、「どちらともいえない」が27.6%、「いいえ」が0%となった。自由記述では、「相談にのってくれる。」等の好意的な意見が見られた。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	45	11	1	1
「はい」の回答が77.6%、「どちらともいえない」が19%、「いいえ」が1.7%となった。自由記述では、評価する声と共に、「先生による。」や「機会がない。」等の意見もいくつか見られた。				
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	49	8	0	1
「はい」の回答が84.5%、「どちらともいえない」が13.8%、「いいえ」が0%となった。8割を超える高い結果となった。自由記述では特に目立った意見は見られなかった。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	53	3	0	2
「はい」の回答が91.4%、「どちらともいえない」が5.2%、「いいえ」が0%となった。9割を超える高い満足度を得る結果となった。自由記述では「よくしてくれている。」や「子どもに対して丁寧。」等、職員の子どもに対する対応に好意的な意見が数多く見られた。				

11. 職員の対応は丁寧か	53	3	2	0
「はい」の回答が91.4%、「どちらともいえない」が5.2%、「いいえ」が3.4%となった。自由記述では、「礼儀正しい。」や「あいさつがよい。」等の意見が多く見られた。9割を超える支持が得られたことから、職員の対応に非常に高い評価があるようだ。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	31	21	3	3
「はい」の回答が53.4%、「どちらともいえない」が36.2%で全体の割合の中で最も高く、「いいえ」が5.2%となった。自由記述では特に目立った意見はなかったが、「言いづらい。」や「わからない。」等の意見もいくつか見られた。				
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。 第三者評価で使用している独自項目を追加したアンケート用紙を使い、多角的	33	18	1	6
「はい」の回答が56.9%、「どちらともいえない」が31%、「いいえ」が1.7%となった。自由記述では、「わからない。」との意見も見られたことから、「どちらともいえない」に反映されたと思われる。				
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	20	3	32	3
「はい」の回答が34.5%、「どちらともいえない」が5.2%、「いいえ」が55.2%で全体の割合の中で最も高くなった。数値から見てわかるように、今後の周知がさらに期待される結果となっている。				
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	10	1	1	0
「はい」の回答が83.3%、「どちらともいえない」が8.3%、「いいえ」が8.3%となった。わかりやすい説明が評価されているようだ。				