

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。

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	成美保育園		施設番号	66 - 0181
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)	
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。	1日の子供の様子や活動内容を細かく知らせ、保護者とのコミュニケーションを図り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。ただ送迎時は、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と思います。		
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：成美保育園〕

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行った上で事業所に報告した。
利用者総数(人)	35
調査対象者数(人)	35
有効回答数(人)	26
利用者総数に対する回答者割合(%)	74.3

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15%、「満足」が58%、「どちらともいえない」19%「不満」が8%であり、満足と感じている割合が全体の73%という結果であった。
 個別の項目では、「発熱やけがなどの処置、連絡など体調変化への対応」「プライバシーの保護」「入園時の説明のわかりやすさ」を問う質問で「はい」の回答率が80%を超えている。一方「戸外あそびの機会」「要望、不満の伝えやすさ」「外部相談窓口」に関する設問では「はい」の回答率が5割を下回った。
 総合的な意見・要望および設問ごとの自由記述では、行事、制作などの保育内容や、衣類の洗濯等保護者負担の軽減が図られている事に関して肯定的な内容が寄せられている。また、今年度から保護者面談が開始された点等を評価する意見もいくつか見られている。意見、要望としては連絡と周知に関する内容が比較的多く寄せられており、その他、延長保育の要望など様々な回答が得られている。

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 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	20	5	1	0
「はい」の回答率が8割弱であった。この設問の自由意見はあまりなく、献立、食材に関する内容が数件寄せられているのみであった。				
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	11	10	5	0
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」の回答率は約4割と他の設問と比較して若干低く、また、全設問中最も多く自由意見が寄せられた設問であった。「以前よりも(戸外遊びが)増え、(子どもも)とても楽しそう」等、前年比べて外出機会が増加した事を肯定的に受け止めている意見が複数見られた一方、一層の外出機会の増加を望む声も多数寄せられている。				
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	19	3	2	2
約7割の保護者が「はい」を選択している。「時間までは対応してくれる」等、定められた時刻までは対応されている事を伝える意見が複数寄せられている。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	23	3	0	0
9割弱の保護者が「はい」と答えており、全設問中「はい」の回答率が最も高い設問であった。体調変化時の連絡、対応に関しては「何かあったら連絡してくれるし、必要な病院へ連れて行ってくれる」と肯定的な意見が寄せられている。連絡については多少の事であれば、柔軟な対応を求める意見も数件寄せられている。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	17	9	0	0
「はい」の回答は約6割強であり、「いいえ」の回答はなかった。設備面に関して「対策は取れていると思う」という意見のほか、前年度の利用者調査以降改善されたという意見も見られており、今回の調査ではこの設問に関して要望等は特に寄せられていない。その他、安全対策について説明がないという意見もあり、周知していない事が選択回答に影響している事も考えられる。				
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	20	4	2	0
8割弱の保護者が「はい」を選択している。自由意見では土曜日に実施する行事についての意見が多く、個別の事情による参加のしやすさの観点で賛否様々な意見が寄せられている。				
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	14	6	5	1
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」の回答は約5割であった。今年度から個人面談が開始された事に関しては、その環境設定から「話しづらい」という意見もあるものの、「話す機会が増えた」「子どもの様子が分かった」などの肯定的な意見が多く見られており、謝辞も複数寄せられている。一方、毎日の子どもの様子に関する日常的な連絡については、送迎時や連絡ノート等を活用した一層の対応を望む意見も多いところとなっている。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	14	9	2	1
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、「はい」回答率は47%、「いいえ」も15%であり、この設問も比較的低い集計結果であった。自由意見では、「職員が忙しいので話すことができない」「聞く姿勢はあるが機会がない」といった回答が見られている。また、職員の対応についての苦言もいくつか寄せられている。				
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	23	1	0	2
「はい」の回答は9割弱であり、問4と同様に「はい」の回答率が最も高い設問であった。自由意見は寄せられておらず、プライバシーに関して特に留意すべき意見は見当たらなかった。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	19	5	0	2
約7割の保護者が「はい」を選択しており、「いいえ」の回答はなかった。この設問において意見はほとんど得られていないが、関連する意見としては「個人差のある子どもの成長に対応してくれる」という回答が寄せられている。				

11. 職員の対応は丁寧か	16	5	2	3
この設問の「はい」の回答率は約6割であった。保護者に対する言葉遣いについては「丁寧」「とても良い」という意見が見られている。一方、保護者に対する態度や子どもに対する言葉遣い、接し方については懸念を示す意見も寄せられている。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	8	8	8	2
「はい」の回答は約3割、「いいえ」の回答も3割であった。個人面談の環境設定についての意見の他は、設問毎の自由意見はあまり得られていない。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	13	8	3	2
「はい」の回答率は5割であった。設問毎の自由意見では前年度の利用者調査の結果を踏まえて改善された点がある事を伝える意見が寄せられている。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	9	2	13	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「(外部相談窓口の存在は)知っているがどこに連絡して良いか分からない」という意見が寄せられている。				
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	9	2	0	0
該当者11名のうち9名が「はい」と回答している。この設問に関しては「質問に丁寧に答えてくれた」「わからない事はきちんと教えてくれた」など、寄せられた意見の全てが肯定的な内容であった。				