

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	あおろぎ保育園		施設番号	66 - 0509
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)	
保護者の コミュニケーション 強化 について	園で実施していることや、これから実施していくことなどを子どもたち自身もつかって共有しているが、必ずしもすべてにおいて理解され、浸透しているわけでは無いため、コミュニケーションの方法を検討し、改善を図るとして改善し、さらなる強化をはかっていく。	<ul style="list-style-type: none"> 保護者とのコミュニケーション手段の現状の取組出し。 それぞれのコミュニケーション手段の課題抽出 改善策の決定 改善策のコミュニケーション方法について職員間で共有と研修 		
リーダー職員の 育成 について	園の方針や方針を園全体に浸透させ、現場の保育に活かすためには、リーダー職員の働きかけが必要である。職員一人ひとりの目標設定や設定した目標に向けた取組のフォローなどについて能力を高めていく必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> リーダー職員の育成計画策定 個別目標への働きかけについてフォローと研修 段階的目標設定と実施項目についての検討 リーダーシップとチームワークについての課題設定と改善実施 		
保育環境の 充実 について	園がめざす保育や、保護者の要望を実現するために、整った保育環境を整える。見守りだけでなくハードや設備面だけでなく、職員の働きかけなどのソフト面にも着目し、幅広く環境の充実をはかる必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> 保育環境に關する園内での認識共有化 ハード面、設備面、遊具面の課題抽出 保育内容から見て、職員の働きかけ方について検討 子ども中心の視点で環境の改善を実施 		

※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：〕

調査対象

平成20年2月1日 現在の施設の利用者(保護者)を対象とした。

調査方法

アンケート(自記式)。施設にて担任が保護者に手渡しする形で調査票を配付。記入された調査票は封緘のうえ返信用封筒による郵送又は施設に設置した回収箱による回収。

利用者総数

83

共通評価項目による調査対象者数

83

共通評価項目による調査の有効回答者数

64

利用者総数に対する回答者割合(%)

77.1

利用者調査全体のコメント

・総合的な満足度としては、「大変満足」が39%、「満足」が55%となっており、満足と答えた人が94%を占めている。

●設問の中で「はい」の比率が高かった上位4つは、次の項目であった。

項目11.職員の対応は丁寧か(95%、61人)

項目1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか(94%、60人)

項目4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か(92%、59人)

項目5. 安全対策が十分取られていると思うか(91%、58人)

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	60	4	0	0
朝、先生に体調不良等言えばお粥やうどんを用意してくれた、旬の食材を取り入れてくれていて味もとてもおいしいらしい、などの意見があった。				
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	49	12	3	0
毎日お散歩に連れて行ってくれている、連絡帳にその日に行った公園や遊びも書いてあるので公園や散歩等まめな様子、などの意見があった。				
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	44	17	0	3
当日「午後1時迄に連絡してくれば対応します」と言われておりとても助かっている、という意見があった。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	59	5	0	0
気配りが細やかで優しいケアをしてくれる、小さな怪我等、しっかりとした対応をしてくれる、などの意見があった。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	58	6	0	0
門の鍵等もかけてあり降園時には門に先生も立っていて安心出来る、年に1回安全対策についてアンケートがあった、などの意見があった。				
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	37	21	6	0
記述意見なし				
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	44	18	2	0
先生方は毎朝「変わった事はありますか？」など聞いてくれるし話しやすい、連絡帳や保護者会で訊ねれば答えてもらえる、などの意見があった。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	52	10	2	0
保育園の方針を押し付けてきたりしない、という意見があった。				
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	54	7	0	3
記述意見なし				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	57	7	0	0
子どもがとても楽しんでおり先生との笑顔の掛け合いで大切にされていると分かる、保護者会等でビデオテープを見せて頂く限りでは大切にしてもらっていると思う、などの意見があった。				

11. 職員の対応は丁寧か	61	3	0	0
どの先生もしっかりしていて礼儀正しい方ばかり、全職員の方が丁寧に対応してくれている、などの意見があった。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	33	22	8	1
連絡帳に何でも書ける、という意見があった。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	47	13	3	1
アンケート結果をきちんと貼り出していた、昨年度の園からのプリントの書き方が少し足りない部分があったのでそこを言ったら次回からは直っていた、などの意見があった。				
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	30	2	32	0
記述意見なし				
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	18	2	0	0
二人の先生から話を伺った、という意見があった。				