

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		こじか保育園		施設番号	66 - 0543
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)		
保護者への 対応の改善 について	<p>利用者調査の結果によると、個人面談や保護者会などでの保護者への対応について改善を求める意見の記述が多数見られた。また就業支援に重点を置くことを期待する層と、園との関わりや保護者同士の関係作りを期待する層で、大きく意見が分かれているようである。</p> <p>当保育園が就業支援に重点を置くことを基本理念として発足していることについての周知や、基本理念への同意と理解が不足している面があると思われる。</p>	<p>設立の経緯にさかのぼって、就業支援重視の基本理念についての周知を図ると共に、常勤就業者の負担にならないように十分配慮した形での個人面談実施について、方法などを検討していく。</p> <p>保護者同士の関係作りなどは、園の介入によって作られるものではなく、自立した社会人である保護者同士の意志と努力によって関係を築いていくべきものとするが、全てを保育園に依存する傾向のある保護者に対しては、その自立をサポートする適切な援助のあり方を考えたい。</p>			
要望や不 満の言い やすさ・対 応の改善 について	<p>要望・不満の言いやすさについて、「どちらともいえない」という回答が40%を占めたことは、職員の態度等に改善の余地があるものとする。</p>	<p>園内の研修・勉強会などを通じて、要望・不満の受け止め方、対応の仕方などについて改善を図り、どの職員も一定以上の水準で対応できるように改善していきたい。</p>			
安全対策 の改善 について	<p>園舎と園の敷地の構造に由来する、外部侵入に対しての安全への不安が保護者にあるということと思われる。</p> <p>外部侵入者への監視対応等は適宜行っているが、配慮・実施している内容等についての周知が不足している面があると思われる。</p>	<p>門扉<->園庭<->保育室が直接出入りできる園舎と敷地の構造を抜本的に変更することは困難でもあり、外部侵入者への監視対応の状況などについてより一層の工夫の実施と、その内容を周知し理解を求めていく。</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：こじか保育園〕

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

100

共通評価項目による調査対象者数

100

共通評価項目による調査の有効回答者数

48

利用者総数に対する回答者割合(%)

48.0

利用者調査全体のコメント

全体的な平均として7割の支持を得た結果となった。特に「食事への配慮」の項目では、9割に迫る高い満足度が得られた。また、「戸外遊びは十分か」や「行事日程の配慮」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」、「要望や不満の言いやすさ」、「要望や不満への対応」の項目では、「どちらともいえない」の回答が4割前後あり、改善が期待される項目となっている。自由記述では、個人面談や保護者会についての要望等、保護者対応の改善を希望する記述が多く見られたが、「先生が優しい。」や「先生が明るくて親切。」等の職員の人柄や対応に好意的な記述や、行事や活動の充実に満足した声も多数集まった。

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	43	5	0	0
「はい」の回答が89.6%で全体の割合の中で最も高く、「どちらともいえない」が10.4%、「いいえ」が0%となった。9割近い支持が得られ、高い満足度がうかがえる結果となった。自由記述では、「メニューが豊富。」や「アレルギーがあるが、とても丁寧に対応してくれる。」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	42	6	0	0
「はい」の回答が87.5%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が0%となった。8割を超える高い支持が得られ、自由記述でも「充実しています。」や「散歩や外遊びが多い。」等の記述が見られた。				
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	36	8	2	2
「はい」の回答が75%、「どちらともいえない」が16.7%、「いいえ」が4.2%となった。個別にいくつかの要望は見られるが、全体としては概ね支持を得ている結果となった。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	38	9	1	0
「はい」の回答が79.2%、「どちらともいえない」が18.8%、「いいえ」が2.1%となった。8割近い支持を得た結果となった。自由記述でも「とても丁寧だと思う。」等の記述が見られた。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	25	20	3	0
「はい」の回答が52.1%、「どちらともいえない」が41.7%、「いいえ」が6.3%となった。自由記述では、門のセキュリティーを指摘する意見がいくつか見られた。				
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	42	6	0	0
「はい」の回答が87.5%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が0%となった。8割を超える高い支持が得られたほか、「助かります。」等の記述が見られた。				
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	32	13	3	0
「はい」の回答が66.7%、「どちらともいえない」が27.1%、「いいえ」が6.3%となった。概ねの支持を得た結果となった。自由記述では、「相談できる。」との記述も見られたが、「機会がほとんどない。」との意見や個人面談を求める声が見られた。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	31	13	4	0
「はい」の回答が64.6%、「どちらともいえない」が27.1%、「いいえ」が8.3%となった。まとまった記述は見られなかったが、前項同様で面談を求める記述も見られた。				
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	37	8	2	1
「はい」の回答が77.1%、「どちらともいえない」が16.7%、「いいえ」が4.2%となった。概ねの支持を得た結果となった。自由記述では、「守ってくれていると信じている。」や「守っているのかを知ることができない。」との記述が見られた。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	41	6	1	0
「はい」の回答が85.4%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が2.1%となった。8割を超える支持が得られ、自由記述でも「一人ひとりをとても大切にしてくれている。」等の記述が見られた。				

11. 職員の対応は丁寧か	41	5	2	0
「はい」の回答が85.4%、「どちらともいえない」が10.4%、「いいえ」が4.2%となった。8割の高い支持が得られた。自由記述では「気持ちのよいあいさつしてくれる。」等の記述が見られた。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	20	21	7	0
「はい」の回答が41.7%、「どちらともいえない」が43.8%で全体の割合の中で最も高く、「いいえ」が14.6%となった。自由記述では、「意見を言う場がない。」や「機会がない。」等の記述が見られた。要望や意見を日常的にすくい上げる仕組みづくりが期待される。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	23	17	5	3
「はい」の回答が47.9%、「どちらともいえない」が35.4%、「いいえ」が10.4%となった。自由記述では、「対応してもらえない。」や「わからない。」等の記述が見られた。要望や不満への対応を具体的に公表していく等さらなる工夫が期待される。				
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	32	4	12	0
「はい」の回答が66.7%、「どちらともいえない」が8.3%、「いいえ」が25%で全体の割合の中で最も高くなった。周知徹底に向けた更なる工夫が求められる。				
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	6	1	0
「はい」の回答が56.3%、「どちらともいえない」が37.5%、「いいえ」が6.3%となった。自由記述では、説明の足りなさを指摘する記述も見られた。				