

## 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	向後サビリ保育園		施設番号	66 - 0559
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)	
職員の定着について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育士が年度の途中で退職する、または年度末に多くの職員が退職してしまうなど職員の入れ替わりが激しい、特に若い保育士が根付いていない。</li> <li>・職員の年齢構成が悪く、男性保育士やベテラン保育士が少ないなど職員の経験年数の浅さや定着率の低さ、保育士を増やして欲しいなどの人員配置に不安を感じている保護者がいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新任職員の育成を目的に、平成21年4月よりチューター制度を導入して、仕事内容、人間関係等の悩みや不安を担当保育士に相談できるシステムをつくり、新任職員の定着を図っていく。</li> <li>・幼児クラスを複数担任にしたり、フリー保育士や長時間非常勤保育士を採用することで、保護者の人員配置への不安解消を図る。</li> </ul>		
保育園は要望や不満に対してきちんと対応していますか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園の事業(運動会・発表会等)の前年度からの変更・改善について、新年度に文章での報告及び説明、又懇談会において口頭での十分な説明がなされていなかった。</li> <li>・職員の経験不足等により保護者との日常のコミュニケーションの取りにくさや説明不足から速やかな対応ができなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の事業内容等において変更及び改善を進める場合においては、クラス懇談会等において説明し、十分話し合いをおこない保護者に理解を求めていく。又その中で改善を求められたら、職員間で話し合いを持ち変更していく。</li> <li>・新たに加わるもの等については、各家庭に文章で知らせ、試行期間を設けて理解を求め、混乱を最小限にするよう努力していく。</li> <li>・保護者対応等において、新任職員を対象にコミュニケーションスキルをあげるため、園内研修を実施し継続して行うことで改善していく。</li> <li>・乳幼児の副主任・各クラスリーダーと定期的に話し合う場を設け、報告、連絡、相談が有効に機能するよう、人間関係の強化を図っていく。</li> </ul>		
保護者との連携について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの日常の様子を知りたい、担任の先生に会えた時には、担任の方から積極的に子どもの様子や保育士の思いを話して欲しい。</li> <li>・職員間において、情報の共有化が十分できていない、又パート職員への情報不足もあった。職員間の報告・連絡・相談のシステムが機能していなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間保育を利用する園児が多いので、日々の何気ない子どもの姿を一人ひとり伝えることを実践していく。</li> <li>・保護者に保育参加を呼びかけ、日常の子どもの様子や保育士と子ども達の様子を見ていただき理解を深められるようにしていく。</li> <li>・日々の保育を写真に撮り掲示し知らせていく。</li> </ul>		

※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、「ど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

## 利用者アンケート結果

同援みどり保育園様  
実施日 2008年10月3日～10月17日

## 調査概要

利用者(保護者)、回答は個別に封書返送。	
利用者総数(世帯)	109
調査対象者数(世帯)	109
有効回答数(世帯)	69
利用者総数に対する回答者割合	63.3%

◆印(1～15)は公表対象となる共通評価項目です。

No.	共通評価項目	はい		どちらともいえない		いいえ		無回答・非該当	
		実数	比率(%)	実数	比率(%)	実数	比率(%)	実数	比率(%)
1	◆食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか	63	91.3%	5	7.2%	1	1.4%	0	0.0%
2	◆戸外遊びの機会は十分ですか	50	72.5%	13	18.8%	5	7.2%	1	1.4%
3	◆保護者の急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれますか	48	69.6%	16	23.2%	2	2.9%	3	4.3%
4	◆保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか	56	81.2%	13	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
5	◆安全対策が十分取られていると思いますか	50	72.5%	15	21.7%	4	5.8%	0	0.0%
6	◆保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか	47	68.1%	15	21.7%	6	8.7%	1	1.4%
7	◆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することができますか	52	75.4%	15	21.7%	2	2.9%	0	0.0%
8	◆保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか	49	71.0%	17	24.6%	3	4.3%	0	0.0%
9	◆職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか	51	73.9%	14	20.3%	3	4.3%	1	1.4%
10	◆お子さんは保育所で大切にされていると思いますか	59	85.5%	10	14.5%	0	0.0%	0	0.0%
11	◆職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	55	79.7%	12	17.4%	2	2.9%	0	0.0%
12	◆要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか	32	46.4%	25	36.2%	9	13.0%	3	4.3%
13	◆保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか	34	49.3%	28	40.6%	3	4.3%	4	5.8%
14	◆要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか	46	66.7%	1	1.4%	22	31.9%	0	0.0%
15	◆【過去1年以内に利用を開始し説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明は、わかりやすかったですか	9	64.3%	5	35.7%	0	0.0%	0	0.0%
16	保育園の基本的な考え方(理念・方針)についての説明はありますか	56	81.2%	8	11.6%	2	2.9%	3	4.3%
17	登園時に、お子さんの様子についての把握・確認がありますか	66	95.7%	3	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
18	保育園からのたよりやその他の方法で、日々のお子さんの様子や気持ちを知ることができますか	48	69.6%	14	20.3%	7	10.1%	0	0.0%
19	お子さんの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われていますか	60	87.0%	8	11.6%	1	1.4%	0	0.0%
20	お子さんが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気ですか	52	75.4%	13	18.8%	3	4.3%	1	1.4%
21	担当保育士はお子さんの良い所や個性を認めていますか	60	87.0%	9	13.0%	0	0.0%	0	0.0%
22	保育士や他の職員の保育姿勢や対応はだいたい同じ(ばらつきが少ない)ですか	39	56.5%	24	34.8%	6	8.7%	0	0.0%
23	お迎え時に、お子さんの様子について話がありますか	42	60.9%	23	33.3%	4	5.8%	0	0.0%
24	お迎え時にお子さんが満たされた表情をしていることが多いですか	59	85.5%	9	13.0%	1	1.4%	0	0.0%
25	行事等を通して、地域の人たちとの交流を図っていると思いますか	61	88.4%	7	10.1%	1	1.4%	0	0.0%