

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。）
- 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・実施状況」
- 「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」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。サービス改善計画は、受審（実施）年度の3月31日時点、実施状況は、翌年度の4月30日時点の情報です。

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・実施状況」は、ホームページ及び当該施設内においても公表しています。
※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、利用者サービスの更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。

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	なの花保育園	受審(実施)年度 (※)	平成 26 年度	施設番号	66 -0716
-----	--------	-----------------	----------	------	----------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (平成 26 年度)	改善計画 (平成 26 年度末時点)	実施状況(予定を含む) (平成 27 年 4 月 30 日時点)
職員のサービス提供能力向上について	新卒者を 5 名入れスタートした 26 年度。昨年からの課題となっていた会議を伝達型から参加型に変えていくことをおこないそれにより、職員の資質の向上を計る事を目的とし、改善していきたい。	職員会議の中に伝達とグループで話し合い参加できる参加する部分を取り入れた。 また月に一回経験年数別の職員グループを4グループつくり事例検討会をおこなってきた。 今後も、継続的に行い職員の資質向上を計りたい。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 職員会議の改善、事例検討会議の開催。現在実行中
挨拶、職員の名前の呼び方について	挨拶をしない職員がいるということ、職員が子どもたちに「先生」と呼ばせず「〇〇ちゃん」と呼ばせていて気になる。また、子ども同士が呼び捨てで呼び合うのも気になる。とのご指摘を頂いた。	挨拶の徹底と、呼び捨てはなるべくないように子どもたちにも伝えていく事を確認。職員の呼び名については、総括会議で話し合ったが、先生と呼ばせたくない理由として一番身近で時に友だちときに助ける大人でありたい。という意見などもあったため結論に至っていない。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 挨拶、呼び捨ての問題は即日から心がけ改善。 職員の呼ばせ方については、話し合いをし結論にまだ至っていない経過を、園だよりにて保護者に伝えた。
プライバシーの保護について	0歳児室の食事や、睡眠を書くボードに保護者の夏休みの予定表が張ってあったとご指摘を頂いた。	職員会議で話し合い、改善していくよう確認する。	① 実施済み 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ボードを移動式にし保護者の見えない場所に移動できるようにする。 ボードには、保護者から頂いた用紙等は、張らない。

※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：園可保育所〕

平成26年度

〔事業所名：なの花保育園〕

調査対象

なの花保育園を利用している62世帯の保護者を対象に調査を行った。兄弟で利用している場合は1回答とした。

調査方法

共通評価項目による調査用紙を保育園より保護者あて調査協力依頼文書を添えて各利用者世帯に配布した。回答は評価機関あて直接郵送により回収した。

利用者総数

62

共通評価項目による調査対象者数

62

共通評価項目による調査の有効回答者数

42

利用者総数に対する回答者割合(%)

67.7

利用者調査全体のコメント

総合的な感想は、「大変満足」59.5%、「満足」31.0%、「どちらともいえない」2.4%、「無回答」7.1%で、全体的には90.5%が満足の結果である。共通評価項目では、「行事日程の設定」「子ども同士のトラブル対応」「外部の苦情窓口の周知」以外、すべて80%以上の満足度となっている。自由記述では、いつも温かく和やかな雰囲気、明るい、温かみや優しさを感じる、職員が皆気さくに声をかけてくれる、子どもの伸びる力を育ててくれる姿勢に共感する、子どもたちの目線に対応してくれる、親と一緒に子育てしていると感じる、保護者の気持ちに寄り添ってくれる、等の園を評価する声が多数ある。しかし一方、子どもたちの先生や友だちに対する呼び方や言葉遣いにもっと配慮してほしい、蚊の対策を改善してほしい、延長保育の伝達が雑に感じる、男性保育士を増やしてほしい等の声もある。今後も、保護者からの要望に真摯に対応し、より一層保護者との信頼関係を大切にしたい園運営が期待される。

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	40	1	1	0
「はい」が95.2%、「どちらともいえない」「いいえ」が共に2.4%で、満足度が非常に高い。食事もおやつもすべて手作りで、子どものためを考えて作っている、行事の食事がとても手が込んでいて子どもが喜んでいる等、評価の声が多い。しかし一方、炭水化物が多たんぱく質が少ない、食事の量が少ない等の声もある。				
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	37	5	0	0
「はい」が88.1%、「どちらともいえない」が11.9%で、満足度が高い。園庭はないが、いろいろな公園に行っているのはよい等の声がある。				
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	37	1	0	4
「はい」が88.1%、「どちらともいえない」が2.4%、「無回答・非該当」が9.5%で、満足度が高い。急な残業や、時間を過ぎても、快く預かってくれるので、安心できるとの声が多い。また、スポット的な延長利用のシステムを導入してもらえると、より利用しやすくなり、精神面でも楽になるとの声もある。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	34	6	2	0
「はい」が81.0%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が4.8%である。全体的には満足度が高いが、地震による棚等の転倒を危惧する声や、不審者の侵入に対する不安から、更なる安全対策を望む声がある。				
5. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	31	11	0	0
「はい」が73.8%、「どちらともいえない」が26.2%である。平日の行事があるが、土曜日に開催してほしい等の声がある。				
6. 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	38	4	0	0
「はい」が90.5%、「どちらともいえない」が9.5%で、満足度が大変高い。子どものちよつとした変化でも伝えてくれる、担任以外の職員も子どもや保護者を把握している、日々のできごとを親身になって話してくれるので安心して相談でき、一人で悩まず解決できる、等の声がある。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	40	2	0	0
「はい」が95.2%、「どちらともいえない」が4.8%で、満足度が非常に高い。忙しい中、時間をとって面談してくれるのはありがたいとの声がある。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	40	2	0	0
「はい」が95.2%、「どちらともいえない」が4.8%で、満足度が非常に高い。きれいにしてあるとの声がある一方、壁はいまいち、散歩靴が雨ざらしになっているのが気になる、等の声もある。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	37	3	2	0
「はい」が88.7%、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が4.8%で、満足度が高い。職員が皆、目を合わせて挨拶してくれるので、雰囲気がとてもよく、つられて保護者同士も自然に挨拶しているとの声がある一方、挨拶しない職員がいる、先生に対する子どもの呼び方をきちんとしてほしい、等の声もある。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	37	5	0	0
「はい」が88.7%、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が4.8%で、満足度が高い。すぐに医者に連れて行ってくれた、子どもに問題が起きたときに隠さず報告してくれる、少しの変化でも掃り際に報告があったりノートに書いてくれるので早めに対応できる、等の声がある。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	29	9	0	4
「はい」が69.0%、「どちらともいえない」が21.4%、「無回答・非該当」が9.5%である。子どもたちの気持ちを考えて対応しているので信頼できる、しっかり対応している、気をつけてよく見ている、等の声がある一方、噛まれたことについて謝ってくれるが、それが何日か続くと見ているのか少し不安になるとの声もある。また、「無回答・非該当」には、子どもの年齢が低いため子ども同士のトラブルがないとの声がある。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	40	2	0	0
「はい」が95.2%、「どちらともいえない」が4.8%で、満足度が非常に高い。保護者の声は特になかった。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	39	2	1	0
「はい」が92.9%、「どちらともいえない」が4.8%、「いいえ」が2.4%で、全体的には満足度が非常に高いが、不満を感じている保護者もいる。ホワイトボードに夏季休暇のスケジュールを書くのは控えてほしい、近所の医院などで子どものことを話題にしてしまう職員もいる、等の声がある。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	40	2	0	0
「はい」が95.2%、「どちらともいえない」が4.8%で、満足度が非常に高い。わかりやすく説明しているが、決まっている事項は早めに連絡してほしいとの声がある。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	35	6	0	1
「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が14.3%、「無回答・非該当」が2.4%で、満足度は高い。アンケートで要望として記入したことを園だよりで紹介され、オープンで公平な対応だった、基本的には対応してくれるが、一度指摘したことがしばらくするとまた戻っていることもある、職員間で伝わっておらず、一人ひとり対応が違うことがある、等の声がある。				
16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	27	5	0	10
「はい」が64.3%、「どちらともいえない」が11.9%、「無回答・非該当」が23.8%である。「無回答・非該当」には、苦情窓口で相談するような困った経験がないとの声が複数ある。				