

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	たんぼぼ保育園	受審(実施)年度 (※)	平成26年度	施設番号	66 -0871
-----	---------	-----------------	--------	------	----------

※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)
保育 について	「もっとお散歩を取り入れてほしい」との声があったが、日頃実践していることが伝わっていない状況があることがわかった。また、毎年希望が出ている事のひとつに「発表会」がある。年長クラスでは小学校に向けての不安もみられる。	保護者会、日誌、連絡ノートなどで一日の生活は伝えているが、もっと簡潔に知らせる方法もさぐってみたいと思う。送迎時には意識的に声をかけ様子を伝えていく。就学に向けては、小学校との連携、懇談会で保護者同士交流し、悩みを共有し不安を和らげる。発表会については検討していく。	① 実施済み 日常的なことなので職員会議で話題にし職員全体で向上していけるようにしています。 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。
行事 について	行事については「もっと増やしてほしい」「ちょうど良い」「多すぎる」等の意見、また時間や日程の設定にも要望がでていますが、保護者によって、真逆の意見もある。仕事の状況やとらえ方には個人差があり、ひとつにまとめることは難しいと考える。	行事について保育園としてひとつひとつの取り組みの意図することを丁寧に説明し、早い時期にお知らせし、仕事の調整を依頼していこうと思う。行事によっては少しでも参加しやすいよう保育園としても配慮していきたいと思う。	① 実施済み 3月末に検討し 4 月早々に年間行事予定表を配布した。 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。
全体の 評価 について	毎年行っている調査で保護者から出された安全面、設備面での意見、要望にはできるだけ早急に応えるよう努力してきた。また、汚れた衣類等の入れ間違えなどの小さなトラブルにも細やかに対応してきたことで日々の運営も比較的落ち着いており満足度が90%を超えたのではないかと思う。	地震、津波、火災については防災計画、避難方法などまだ課題が多い。しっかりマニュアルを作成していきたい。利用調査の結果では今回の評価に甘んじることなく保護者からの声を一つ一つしっかり受け止め、職員全体で話し合いながら、保育園運営を進めていきたいと思う。	① 実施済み 防災計画作成の為に研修を受けたり、少しずつマニュアル作成をしている。 2 実施予定(平成 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。

※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〕

平成26年度

《事業所名：たんぼぼ保育園》

調査対象

たんぼぼ保育園を利用している58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

58

共通評価項目による調査対象者数

58

共通評価項目による調査の有効回答者数

43

利用者総数に対する回答者割合(%)

74.1

利用者調査全体のコメント

総合的な感想は、「大変満足」48.8%、「満足」44.2%、「どちらともいえない」2.3%、「無回答」4.7%で、全体的には93.0%が満足の結果である。自由記述には、子ども一人ひとりを大切にしてくれるだけでなく、保護者の相談にも丁寧に対応してくれる、いつも仕事で追われ忘れものなどをして柔軟に対応してくれる、日常生活の基本を繰り返し教えてくれ子どもの自立を促しているように感じる等、子どもと保護者に寄り添った保育をしていることがうかがわれる。しかし一方、親が参加する行事がないので増やしてほしい、防犯対策や感染症対策が不十分と思われる、日常の伝達事項をもっと積極的に知らせてほしい、等の声もある。これらの声に対して、職員間で協議し、きちんと理解して対応することが望まれる。調査票のいろいろな意見からさらにより保育サービスが受けられることを願う、という保護者の声があるように、そうした調査結果への取り組みにより、より一層保護者との信頼関係が深まるものと思われる。

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	40	3	0	0
「はい」が93.0%、「どちらともいえない」が7.0%で、満足度が非常に高い。食事、おやつとも手作りで、内容もよい、行事食がかわいくおいしそうですばらしい、子どもたちで野菜をむいたり育てたり収穫したりと食育がよい、等の声がある。一方、離乳食の進め方が早すぎると感じたとの声もある。				
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	34	8	1	0
「はい」が79.1%、「どちらともいえない」が18.6%、「いいえ」が2.3%である。晴れた日は毎日散歩に出かけ、いろいろな公園へ行っており、行くまでの交通ルールを覚えたり、長距離を歩いて体力が付き、園庭がない分工夫されている等の声が多数ある。しかし一方、もっと散歩の頻度を上げてほしいとの声も複数ある。				
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	36	3	0	4
「はい」が83.7%、「どちらともいえない」が7.0%、「無回答・非該当」が9.3%で、満足度が高い。急な残業でも気持ちよく対応してくれる、お迎え時間の変更が多いがとても柔軟に対応してくれる、いつも嫌な顔をせず対応してくれる等、評価の声が多数ある。なお、「無回答・非該当」には、利用時間を変更したことがないのでわからないとの声がある。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	36	7	0	0
「はい」が83.7%、「どちらともいえない」が16.3%で、満足度は高い。開所当時から利用しているが、年々対策が十分になってきているとの声がある。				
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	28	11	4	0
「はい」が65.1%、「どちらともいえない」が25.6%、「いいえ」が9.3%である。年間予定表があるので、勤務を調整しやすいとの声がある一方、日程間際で予定変更があると調整できないとの声もある。また、夏まつりが金曜日だったり、保護者懇談会が平日の16時半から実施されていることに対し、もっと参加しやすく変更を望む声が多い。				
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	34	8	1	0
「はい」が79.1%、「どちらともいえない」が18.6%、「いいえ」が2.3%である。連絡ノートで相談できるとの声や、悩みを聞いてもらえるとの声がある。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	35	6	1	1
「はい」が81.4%、「どちらともいえない」が14.0%、「いいえ」「無回答・非該当」が共に2.3%で、満足度が高い。いつも温かい保育をしてくれるとの声がある。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	41	2	0	0
「はい」が95.3%、「どちらともいえない」が4.7%で、満足度が非常に高い。きれいになっている、とても工夫して整理されている等の声がある。また、衛生的なことを考えると、昼食のときはトイレの扉を閉めてほしいとの声もある。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	40	3	0	0
「はい」が93.0%、「どちらともいえない」が7.0%で、満足度が非常に高い。子どもが先生のことが大好きなのでよくしてくれているのが伝わる等の声がある。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	40	3	0	0
「はい」が93.0%、「どちらともいえない」が7.0%で、満足度が非常に高い。何かあると保護者に連絡があり安心できるとの声がある一方、けがをしていても報告がないことがある、流行病のときは一緒に部屋にいるのが困る等の声もある。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	33	8	1	1
「はい」が76.7%、「どちらともいえない」が18.6%、「いいえ」「無回答・非該当」が共に2.3%である。子どもと先生との信頼関係もあり、保護者としても信頼しているとの声がある一方、子どもが他の子にかみついたり手をあげたときは、両方の親に話すべきという声が複数ある。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	39	3	1	0
「はい」が90.7%、「どちらともいえない」が7.0%、「いいえ」が2.3%で、満足度が高い。子どもの顔を見れば、今日も1日楽しく過ごせたことが伝わる、いつも温かい保育で、各クラスとても手厚いとの声がある。				
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	0	2
「はい」が90.7%、「どちらともいえない」が4.7%、「無回答・非該当」が4.7%で、満足度が大変高い。困ったことはないとの声や、他の保護者の前で、プライベートな内容を大きな声で話していた、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	37	5	0	1
「はい」が86.0%、「どちらともいえない」が11.6%、「無回答・非該当」が2.3%で、満足度は高い。今日の保育の様子が、他クラスと合同になっていて、子どものクラスのことがあまり書いてないのが気になるとの声がある。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	38	3	0	2
「はい」が88.4%、「どちらともいえない」が7.0%、「無回答・非該当」が4.7%で、満足度が高い。話を聞いてくれるとの声がある。				
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	22	7	2	12
「はい」が51.2%、「どちらともいえない」が16.3%、「いいえ」が4.7%、「無回答・非該当」が27.9%である。「無回答・非該当」が多いが、その状況になったことがないので不明、いつも先生に話せば解決できることなので外部に相談することを考えていないと言った声がある。				