

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成27年度)

2016年 3月 31日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 102-0083

所在地 東京都千代田区麹町3丁目2番6号 麹町本多ビル3B

評価機関名 一般社団法人 日本福祉サービス評価機構

認証評価機関番号

機構 02 - 033

電話番号 03-3262-2260

代表者氏名 代表理事 太田 吉泰

以下のとおり評価を行いましたので報告します。



評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号		
	①	太田 吉泰	経営	H0301059		
	②	笹野 武則	経営	H0901035		
	③	近本 聡子	福祉	H0404087		
	④	林 美栄子	福祉	H0701109		
	⑤					
	⑥					
福祉サービス種別	認可保育所					
評価対象事業所名称	東京YWCAまきば保育園					
事業所連絡先	〒	182-0022				
	所在地	東京都調布市国領町7丁目11番1号				
	Tel	042-483-5208				
事業所代表者氏名	園長 大沢千佳子					
契約日	2015年 8月 21日					
利用者調査票配付日(実施日)	2015年 11月 9日					
利用者調査結果報告日	2016年 1月 5日					
自己評価の調査票配付日	2015年 11月 5日					
自己評価結果報告日	2016年 1月 5日					
訪問調査日	2016年 1月 21日					
評価合議日	2016年 2月 2日					
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査は園児の保護者を対象にアンケート方式で実施しました。調査票は園から保護者に渡してもらい、回答は直接評価機関に郵送してもらいました。職員の事業評価については説明会を開いて、評価者が第三者評価の意義と手法について説明して実施しました。					

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- ☐ 機構が定める部分を公表することに同意します。
☐ 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
☐ 別添の理由書により、公表には同意しません。

2016年 3月 31日

事業者代表者氏名

 公益財団法人東京YWCA
 東京YWCAまきば保育園
 園長 大沢千佳子


調査対象

園児の保護者全員(81人)を対象に実施しました。園児は98人(0歳児9人、1歳児17人、2歳児16人、3歳児18人、4歳児19人、5歳児19人)です。

調査方法

アンケート方式で実施しました。調査票は園から保護者に渡してもらい、回答は直接評価機関に郵送してもらいました。

利用者総数

81

共通評価項目による調査対象者数

81

共通評価項目による調査の有効回答者数

73

利用者総数に対する回答者割合(%)

90.1

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では、「大変満足」が63.0%、「満足」が34.2%、両者の合計は97.2%です。高い満足度です。個別の評価項目(16項目)で見ると、「はい」と答えた人の比率が90%台の項目は5項目(「子どもの気持ちを尊重した対応がされているか」「職員の接遇・態度は適切か」「食事は子どもの状況に配慮されているか」「保護者の考えを聞く姿勢があるか」「行事日程は保護者に対する配慮は十分か」)、80%台は6項目(「身近な自然や社会と十分関わっているか」「保育時間の変更は柔軟に対応されているか」「子どもの保育について信頼関係があるか」「清掃、整理整頓は行き届いているか」「病気やけがをした際の対応は信頼できるか」「プライバシーは守られているか」)、70%台は4項目(「保育内容に関する説明はわかりやすいか」「不満や要望は対応されているか」など)です。「安全対策が十分取られていると思うか」は49.3%です。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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	68	5	0	0
「はい」と答えた人は93.2%です。個別の意見の中には、「食べる楽しさを大切にとても工夫している」「アレルギーにもしっかり対応してくれてありがたい」などの声とともに「おやつもすべて手作りだとよりうれしい」という声もあります。				
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	65	8	0	0
「はい」と答えた人は89.0%、「どちらともいえない」は11.0%です。個別の意見の中には、「どんぐり、落葉、水遊びなど季節ごとの外遊びを楽しんでいる」「園庭が広く、のびのび遊んでいる」などの声とともに「自然が一番だと思うが、遊具を少し入れてもいいのではと思う」という声もあります。				
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	62	3	0	8
「はい」と答えた人は84.9%、「無回答・非該当」は11.0%です。個別の意見の中には、「いつも快く引き受けてもらい、感謝している」「とても助かっている」などの声があります。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	36	28	9	0
「はい」と答えた人は49.3%、「どちらともいえない」は38.4%、「いいえ」は12.3%です。個別の意見の中には、「学童の側からの出入りできるので不安がある」「入口の扉が開けっ放しのことがあり、気になる」「門のロックは子どもでも解除できるので不安」などの声が多くあります。また、園庭が広いので保育士の目が行き届いているのか心配する声もあります。				
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	67	5	1	0
「はい」と答えた人は91.8%です。				
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	62	9	1	1
「はい」と答えた人は84.9%、「どちらともいえない」は12.3%です。個別の意見の中には、「子どものことを大切にしてくれているので信頼している」「育児の悩みや困っていることに親身に相談に乗ってくれ、感謝している」などの声とともに「そもそも話す機会が少ない」「先生による」などの声もあります。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	66	5	2	0
「はい」と答えた人は90.4%です。個別の意見の中には、「しっかり聞いてくれる」「よく相談に乗ってもらえる」などの声があります。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	63	10	0	0
「はい」と答えた人は86.3%、「どちらともいえない」は13.7%です。個別の意見の中には、「泥遊びを大切にする中で清潔さにも心を配っている」という声とともに「玄関(靴箱付近)はあまりきれいではない」「庭で裸足で遊んだ後の水洗いが行われていないことが多い」などの声があります。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	69	4	0	0
「はい」と答えた人は94.5%です。個別の意見の中には、「適切な中で個性があり、好感が持てる」という声があります。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	63	8	2	0
「はい」と答えた人は86.3%、「どちらともいえない」は11.0%です。個別の意見の中には、「必ず報告をもらっている」などの声とともに「けがをしたときの状況をきちんと把握して説明してほしい」などの声もあります。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	55	16	2	0
「はい」と答えた人は75.3%、「どちらともいえない」は21.9%です。個別の意見の中には、けんかやトラブルの相手を知らせないことについての声が複数あります。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	71	2	0	0
「はい」と答えた人は97.3%です。個別の意見の中には、「子どもの気持ちを受け止めてくれている」「一人ひとりの個性を大切にしてくれていると感じる」などの声があります。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	62	6	0	5
「はい」と答えた人は84.9%です。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	58	11	1	3
「はい」と答えた人は79.5%、「どちらともいえない」は15.1%です。個別の意見の中には、「保護者会でスライドで保育の時の出来事と対応の仕方の説明があり、園の姿勢を実感できた」などの声があります。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	55	8	1	9
「はい」と答えた人は75.3%、「どちらともいえない」は11.0%、「無回答・非該当」は12.3%です。個別の意見の中には、「ノートに書いてくれたり、説明してくれている」という声とともに「なかなか直接言いにくい」という声もあります。				
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	52	8	4	9
「はい」と答えた人は71.2%、「どちらともいえない」は11.0%、「無回答・非該当」は12.3%です。				