

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和3年度】

年 月 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

〒 173-0004

所在地 東京都板橋区板橋1-43-6 宝ビル3階

評価機関名 特定非営利活動法人ほいくオーアールジー

認証評価機関番号

機構 02 - 017

電話番号 03-5944-1196

代表者氏名 理事長 伊崎 守



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 | 高橋 秀司 | 経営 | H0201056 |
| | ② | 小島 洋子 | 福祉 | H0901045 |
| | ③ | 宮本 真弓 | 福祉 | H1601019 |
| | ④ | | | |
| | ⑤ | | | |
| | ⑥ | | | |
| 福祉サービス種別 | 認可保育所 | | | |
| 評価対象事業所名称 | 打越保育園 | | | |
| 事業所連絡先 | 〒 | 192-0907 | | |
| | 所在地 | 東京都八王子市長沼町793 | | |
| | Tel | 042-635-2415 | | |
| 事業所代表者氏名 | 光宗 政治 | | | |
| 契約日 | 2021年 5月 17日 | | | |
| 利用者調査票配付日(実施日) | 2021年 7月 26日 | | | |
| 利用者調査結果報告日 | 2021年 10月 8日 | | | |
| 自己評価の調査票配付日 | 2021年 7月 26日 | | | |
| 自己評価結果報告日 | 2021年 10月 8日 | | | |
| 訪問調査日 | 2021年 10月 15日 | | | |
| 評価合議日 | 2022年 2月 25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) | 契約前に弊社の評価に対する考えを伝えると共に、全ての帳票類を見本として提供。職員の前分析は職員を対象にWEBで説明会動画を配信。実際の帳票をもとにポイントとなる項目等について解説し、評価項目単位だけでなく全ての標準項目について判断ができるよう回答用紙を加工した。 利用者調査では標準調査項目に独自項目を追加したアンケートと案内文、共通評価項目のねらいを返信用封筒に同封し、園職員を通じて保護者へ配布。ポストへの直接投函と、園内に設置した箱で並行して回収を行い、弊社事業所にて集計を行った。 | | | |

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。

2022年 3月 9日

事業者代表者氏名 理事長 光宗 政治



調査対象

在園児157名(132世帯)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。標準調査項目に独自項目を追加したアンケートと案内文、共通評価項目のねらいを返信用封筒に同封し、園職員を通じて保護者へ配布。ポストへの直接投函と、園内に設置した箱で並行して回収を行い、弊社事業所にて集計を行った。

| | |
|---------------------|------|
| 利用者総数 | 157 |
| 利用者家族総数(世帯) | 132 |
| 共通評価項目による調査対象者数 | 132 |
| 共通評価項目による調査の有効回答者数 | 76 |
| 利用者家族総数に対する回答者割合(%) | 57.6 |

利用者調査全体のコメント

アンケート全体の回答結果として、平均約79%の支持を集めている。中でも「心身の発達に役立つ活動」、「興味や関心を持てる活動」、「食事への配慮」の項目では、9割台の非常に高い支持が得られた他、「施設環境は清潔か」、「ケガや体調変化への対応」、「安全対策」、「職員の子どもへの対応」、「プライバシー保護」、「保育内容の説明」の項目では、8割台の高い支持を集めている。一方、「外部の苦情窓口の周知」の項目では、約半数の認識にとどまる結果となった。自由記述では、保護者対応面に要望や意見が寄せられている。気に入っている点では、特色ある取り組みや職員の人柄・対応等に好意的なコメントが多く見られた。

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. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか | 72 | 4 | 0 | 0 |
| 「はい」の回答が94.7%で全体の「はい」の割合の中で最も高く、「どちらともいえない」が5.3%、「いいえ」が0%となった。9割台の非常に高い支持が得られた他、追加項目「子ども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るか」でも同様の支持を獲得している。 | | | | |
| 2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか | 71 | 4 | 0 | 1 |
| 「はい」の回答が93.4%、「どちらともいえない」が5.3%、「いいえ」が0%となった。9割台の非常に高い支持が集まり、前項と併せて活動に対する信頼は広く得られている。また、自由記述では、特色ある取り組み等に好意的なコメントが多く見られた。 | | | | |
| 3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか | 69 | 5 | 2 | 0 |
| 「はい」の回答が90.8%、「どちらともいえない」が6.6%、「いいえ」が2.6%となった。9割の非常に高い支持が集まり、食事提供に対する信頼が広く示された結果となっている。 | | | | |

| | | | | |
|---|----|----|---|----|
| 4. 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 | 60 | 11 | 3 | 2 |
| 「はい」の回答が78.9%、「どちらともいえない」が14.5%、「いいえ」が3.9%となった。「無回答・非該当」を除くと高い支持が示されており、自然や社会とのかかわりに対する理解は広く得られている。 | | | | |
| 5. 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 | 57 | 7 | 2 | 10 |
| 「はい」の回答が75%、「どちらともいえない」が9.2%、「いいえ」が2.6%となった。「無回答・非該当」を除くと高い支持が示されており、時間変更に対する信頼が表れた結果となっている。 | | | | |
| 6. 安全対策が十分取られていると思うか | 61 | 13 | 2 | 0 |
| 「はい」の回答が80.3%、「どちらともいえない」が17.1%、「いいえ」が2.6%となった。8割の高い支持が集まり、安全対策への理解は広く得られている。 | | | | |
| 7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か | 52 | 19 | 1 | 4 |
| 「はい」の回答が68.4%、「どちらともいえない」が25%、「いいえ」が1.3%となった。「無回答・非該当」を除くと一定の支持が示されている。自由記述では、感染症等の影響が見られている。 | | | | |
| 8. 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 | 53 | 18 | 5 | 0 |
| 「はい」の回答が69.7%、「どちらともいえない」が23.7%、「いいえ」が6.6%となった。約7割の支持が集まり、園に対する信頼は概ね得られた結果となった。 | | | | |
| 9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 67 | 7 | 2 | 0 |
| 「はい」の回答が88.2%、「どちらともいえない」が9.2%、「いいえ」が2.6%となった。8割を超える高い支持が得られた他、追加項目「子どもが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気か」では、9割台の非常に高い支持を集めている。 | | | | |
| 10. 職員の接遇・態度は適切か | 59 | 13 | 4 | 0 |
| 「はい」の回答が77.6%、「どちらともいえない」が17.1%、「いいえ」が5.3%となった。7割を超える支持が得られた他、自由記述では職員の人柄や対応に好意的なコメントが多く示されている。 | | | | |

| | | | | |
|---|----|----|---|----|
| 11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | 64 | 12 | 0 | 0 |
| 「はい」の回答が84. 2%、「どちらともいえない」が15. 8%、「いいえ」が0%となった。8割台の高い支持が集まり、病気やケガへの対応は保護者からの信頼を広く集めている。 | | | | |
| 12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 49 | 12 | 4 | 11 |
| 「はい」の回答が64. 5%、「どちらともいえない」が15. 8%、「いいえ」が5. 3%となった。「無回答・非該当」を除くと一定の支持が示されている。 | | | | |
| 13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか | 61 | 12 | 3 | 0 |
| 「はい」の回答が80. 3%、「どちらともいえない」が15. 8%、「いいえ」が3. 9%となった。8割の高い支持が得られた他、追加項目「担当保育士は子どもの良いところや個性を認めているか」では8割を超える支持を集めている。 | | | | |
| 14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか | 61 | 11 | 2 | 2 |
| 「はい」の回答が80. 3%、「どちらともいえない」が14. 5%、「いいえ」が2. 6%となった。8割の高い支持が集まり、情報の取り扱い等に対する高い信頼が示された結果となった。 | | | | |
| 15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか | 61 | 12 | 3 | 0 |
| 「はい」の回答が80. 3%、「どちらともいえない」が15. 8%、「いいえ」が3. 9%となった。8割の高い支持が得られた他、追加項目「園からのたよりなどで日々の子どもの様子や気持ちを知ることができるか」でも同様の支持を集めている。 | | | | |
| 16. 利用者の不満や要望は対応されているか | 55 | 17 | 2 | 2 |
| 「はい」の回答が72. 4%、「どちらともいえない」が22. 4%、「いいえ」が2. 6%となった。7割台の支持が集まり、要望や不満への対応は一定の理解が得られた結果となっている。 | | | | |
| 17. 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 | 43 | 20 | 6 | 7 |
| 「はい」の回答が56. 6%、「どちらともいえない」が26. 3%で全体の「どちらともいえない」の割合の中で最も高く、「いいえ」が7. 9%で全体の「いいえ」の割合の中で最も高くなった。外部の苦情窓口の存在は、約半数の認識にとどまる結果となった。 | | | | |