

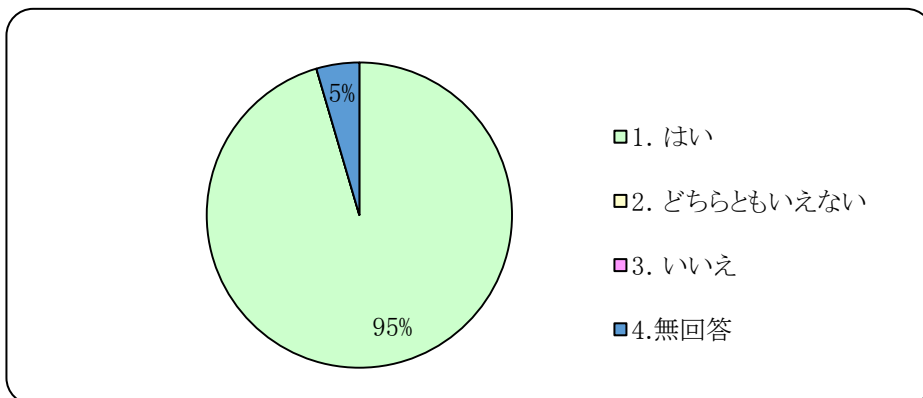
満足度調査結果

満足度調査結果円グラフ

アンケート回答数 22名 (18事業所)

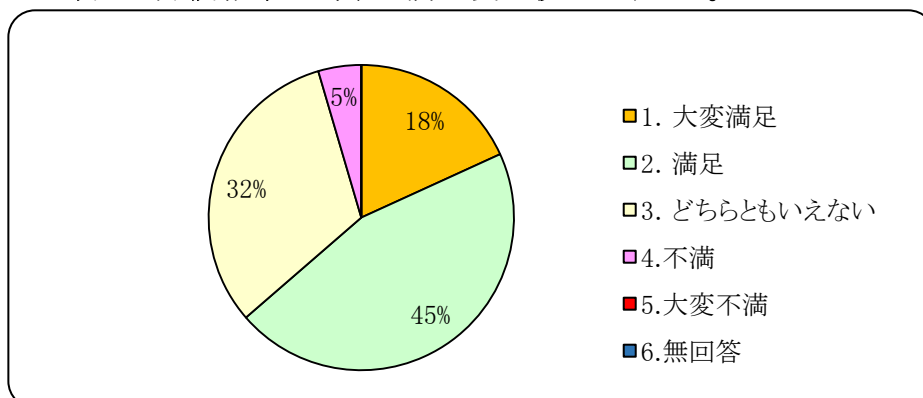
種別		事業所名
高齢	認知症高齢グループホーム	グループホームなごみ浅草・高井戸・松ノ木・あおやぎの家・carna国立・深大寺元町・のがわ・はびねす草花
	小規模多機能型居宅介護	小規模多機能ホーム方南・東大井倶楽部
障害	障害者支援施設	富士聖ヨハネ・清瀬療護園
	就労継続B型・生活介護	小金井聖ヨハネワークセンター・清瀬聖ヨハネ支援センター
子ども	認可保育所	港区立台場保育園・南麻布保育園・本村保育園・南麻布三丁目保育室

1. 今後に役立つ成果(気づき)は得られましたか？



回答内容	H29	
	人数	%
1. はい	21	95
2. どちらともいえない	0	0
3. いいえ	0	0
4. 無回答	1	5
計	22	-

2. 今回の評価結果に対する満足度を教えてください。



回答内容	H29	
	人数	%
1. 大変満足	4	18
2. 満足	10	45
3. どちらともいえない	7	32
4. 不満	1	5
5. 大変不満	0	0
6. 無回答	0	0
計	22	-

事業所自由記述

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[1]	今後に役立つ 成果(気づき) は得られました か？	①	はい	いつも評価をして頂き、できていない所がわかっていながらもクリップさんにも、そのことが見抜かれているということに改善していかないと、っと気づかされるというか、頑張らないなどの意欲がわきます。(なごみ浅草)
		②	はい	今回、私自身初めて管理者として各分析シートの項目を目にし知らない事が多く、前任者にいろいろ教えて頂いた事を思い出します。今後、私自身知っていた知識をいかに職員と共有するか、職員が今後違う職員に伝えられる(教えられる)様になって行ける為にもさらに私自身が管理者として成長しなければいけないと再認識しました。(高井戸)
		③	はい	・事業計画→職員間で具体的なものになるよう話し合っていきたい。 ・調理への利用者参加が少なく、今後は参加が難しい人には味見等で参加してもらい、主体的に取り組める場面を増やして行きたい。(あおやぎの家)
		④	はい	率直にご意見、評価頂き、気づいた点がありました。(carma国立)
		⑤	はい	新体制になって初めは今までの取り組んでいた事を行っていましたが、第三者評価を行って今の課題が明確化された気がします。(深大寺元町)
		⑥	はい	組織の結束の為に共通の敵を作ること、それが管理職となるようにする、なるべく個人の目標と会社の理念を合わせ(重なる部分で)力を発揮してもらおうとスタッフに近い立場でいたが、これからは耳の痛い事も言うて行かなければいけないと感じた。(のがわ)
		⑦	はい	若いリーダーにとっても貴重な体験となり勉強になりました。私自身、改めて自身の役割に気付く事が出来た事を感じています。(はびねす草花)
		⑧	はい	明確な指摘を頂き、自分に足りないものや今後の課題や目標を知る事が出来ました。(はびねす草花)
		⑨	はい	自分では気づかなかった点、客観的視点からのアドバイスが頂け、今まで見えなかった考え方や気づきを知れ教えて頂いて新たな考え方等を知れてよかったです。(はびねす草花)
		⑩	はい	自身の課題 = 組織の課題であること。(東大井倶楽部)
		⑪	はい	振り返り時のアンケートの中に利用者さんの意識の中で「生活介護(活動)」と行事等の切替の意識ができてきたと感じました。(富士聖ヨハネ学園)
		⑫	はい	ワークセンターの独自性を創造し、また地域との連携の強化して利用者の工賃向上に向けて取り組んで行かなくてはと強く感じました。今の現状を見直すところから進めていき、職員と利用者共にイキイキと仕事ができる環境作りを行います。(小金井聖ヨハネワークセンター)
		⑬	はい	日常の利用者記録の書き方について(気づき)をもっと入れた方がいいのではという意見を頂き、支援会議で調整をするいい機会をもらえました。また、個別支援計画のモニタリング記録をしっかり作成し残す事にしました。(清瀬聖ヨハネ支援センター)
		⑭	はい	指摘を受けた内容は具体的で、課題としては感じていた部分でズバリ核心を突かれたという印象です。(清瀬療護園)
		⑮	はい	評価を受ける事で、保育所保育指針に基づき、毎日取り組んできたことを、保護者アンケートから好感を持った点で上げて頂き、職員の意欲へさらに繋がったこと、また、要望や評価をして頂く事で、保育の見直しや検討ができ、今後の課題が明確となり資質の向上に繋がっている。(南麻布保育園)
		⑯	はい	保護者アンケートのご意見で、園・職員側の改めなければならない内容のものがたくさんありました。早急に職員と確認しながら改めて行きたいと思えます。(本村保育園)

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[1]	今後に役立つ 成果(気づき) は得られましたか？	⑰	はい	・自分達が見逃していた所を第三者の方に見て頂き気づく事が出来ました。 ・気づきをそのままにせず、職員で話し合いすぐに改善すべき所、じっくりと話し合う必要がある所が明確に出てきたことで話し合う良いきっかけとなったと思います。 ・自分自身の立場での気づきにも気付かされることもあり勉強になりました。(本村保育園)
		⑱	はい	毎年度保護者運営についてアンケートを取っていましたが、改めて保護者からのアンケート結果を見ると細かい意見に目を通す事ができ、職員も普段の保護者対応では聞かれない意見を受け止める良い機会だと思いました。普段の業務の中で忘れてしまいがちな基本的な部分について改めて気づかされたこともあり、業務の中で至らない点の指摘も受けて今後の保育園運営に役立てて行きたいと感じました。(本村保育園)
		⑲	はい	1年ごとの保育目標は立てていたが、5年限定の開園という事で、中・長期計画を作らなかったが、5年であっても5年後の目標をしっかり持っている事が大事だという事で、早速目標を立てました。丁寧な言葉かけ、笑顔で元気に挨拶という事を日々努力していく事になりました。 発表会などで余裕のない職員が多く、まとまりに欠けていましたが、発表会が終わり気持ちに余裕ができたため園内が少し落ち着いて来ました。(麻布三丁目保育室)
		⑳	無回答	職員と組織の能力向上について・・・ 職員はサービス分野では高く、組織分野での認知度が低いとの指摘があり、まさに指摘通りで現場での支援は“ステキ”な物を感じさせられるが、経営や介護保険の知識が低いといった課題と重なる。残業も人員が少なく仕事が多い事も原因であるがもう少し合理的な方法も求められる、これからの課題である。(小規模多機能ホーム方南)

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[2]	今年度から、 【課題】【目標】を設定させていただきます。左記について、ご意見をお聞かせ下さい。	①	-	課題・目標、忙しいを理由に1年が過ぎてしまっています。言い訳ですね、明確にして行かないといけない事だと思っています。(なごみ浅草)
		②	-	目標を設定し達成状況を見極め課題を掘り下げる一連の流れはとても大事な事だと思います。余談になりますが、解決できる課題と解決が難しい課題も出てくると思います。解決が難しい課題と一人で抱えこまないようにしていく為にも何でも言い合える何でも相談できる環境作りが大事になっていくと思います。(高井戸)
		③	-	今後、何をすればいいのかが明確になったので助かりました。(松ノ木)
		④	-	現状に対して何でそれが課題なのか、1つ1つ具体的にどのようにしていけば目標に繋がるのか書いているので、取り組んでいきやすい。(あおやぎの家)
		⑤	-	具体的に課題や目標を頂く事で、事業所として、今後の方針が打ち出しやすいと思います。(carina国立)
		⑥	-	2名体制になって、今までのやり方を全員で考え、取り組んで行こうと思っています。1つ1つ課題を解決をして行こうと思っています。(深大寺元町)
		⑦	-	大きな課題は職員の補充です。法人として考えて行かなければならない事がたくさんあります。同時に職員の意識改革も進めて行こうと考えています。(はびねす草花)
		⑧	-	明確な設定を頂き、今より少しでも良くしていければと思います。(はびねす草花)
		⑨	-	課題:チームケア向上、質の向上、自分を知る。 目標:広い視野を持つ、技術・質の向上。(はびねす草花)
		⑩	-	今年度は職員一人ひとりの「課題」と「目標」を明確にしたいと思いました。(小規模多機能ホーム方南)

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[2]	今年度から、【課題】【目標】を設定させて頂いています。左記について、ご意見をお聞かせ下さい。	⑪	-	課題・目標がある事で、克服・達成するためにどうするか？を考えて行くきっかけになる。(東大井倶楽部)
		⑫	-	課題が明確になり、そこを改善しながら目標に向けて取り組んでいく方向性がしっかりと確認できました。とても参考になりました。有難うございました。(小金井聖ヨハネワークセンター)
		⑬	-	特にありませんが、いつも前向きな姿勢が素晴らしいと思います。これからも利用者の視点や思考の代わりになって代弁して下さい。(清瀬聖ヨハネ支援センター)
		⑭	-	外部の方から見た課題や目標は客観的な指摘として参考になりました。今後の施設改革の参考とさせていただきます。(清瀬療護園)
		⑮	-	課題や目標を設定してもらう事で、自分達の改めての気づきとなり、保育がぶれて来た時等、指標に戻るきっかけとなる。(南麻布保育園)
		⑯	-	自分達で気づく事もありますが、自分達の擁護だけにならないように、客観的立場からの気づきの内容であれば大変有り難いと思います。(本村保育園)
		⑰	-	・設定の内容が難しく理解するまでに時間がかかった所もあったが、一つひとつ言葉を理解して読み込んだ事で、理解できました。 ・課題・目標がきちんと設定された事で分かり易いと感じました。(本村保育園)
		⑱	-	課題については調査員の指定を受けて気づかされる点も多かったですが、課題の設定がわかりづらいと感じました。課題がある・ないでわけられ、実践例を記入になっていますが、実際の聞き取りでの指摘で質問事項について改めて理解する事も多かった。(本村保育園)
			-	若い職員が多く、以前からも保育者としてふさわしい言動が出来ていない職員が多いという意見を頂いており、その都度、会議を開きどうい言葉や態度が良いのかと話し合い実行するが、時間が経つとまた前に戻ってしまう、態度も同様である、子どもと接する時だけでなく、普通に職員同士の時でも保育をする者として自覚を持つ事を全員が真剣にならないとダメだと課題として意識して直す必要を痛感した。(麻布三丁目保育室)

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[3]	今回の評価結果に対する満足度を教えて下さい。	①	大変満足	法人内の他事業所の評価もお願いしたいと考えています。(はびねす草花)
		②	大変満足	自分だけでは気づけなかったところも、今回の評価で学ぶ事が出来ました。有難うございました。(はびねす草花)
		③	大変満足	ハッキリとズバズバと思いきり、評価をしてもらい感激です。前回よりも評価点は下がっていますが、自分のところばかりでなく広い視野で支援して下さいという励みだと思いました。ありがとうございました。(清瀬聖ヨハネ支援センター)
		④	満足	特にありません。いつも満足しています。(なごみ浅草)
		⑤	満足	声かけの内容等について、1人1人がより良くするためにはどうしていくか、利用者の状態がバラバラの中でどのように平等性を保たせるか等、考えるようになった。家族との関わり方についても、まずは家族の事を知って連絡方法など一人ひとりに合わせ、より良い関係性を保てるよう職員間で話し合う事が出来た。飯田・関口で大丈夫なのか、不安の中、今回やらせて頂きましたが、とても勉強になり、頑張っていこうと思います。有難うございました。(あおやぎの家)
		⑥	満足	今の課題が明確化出来たので良かったです。(深大寺元町)

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[3]	今回の評価結果に対する満足度を教えてください。	⑦	満足	来年はもっと自分の取り組みの中で評価を受けられるよう努力したい。今回は前任者の取り組みであるところもあったので。(のがわ)
		⑧	満足	①昨年度は登録利用者が13→19名に増えた事が(採算分岐点をクリアした事が)良かったと思います。それだけではないのですが、1つ大きな目標は利用者数を増やす事でした。それが達成できたのは、良かったかなと思いました。 ②それ以外の課題はまだありますが、今年の課題に継続したい。(小規模多機能ホーム方南)
		⑨	満足	違う視点で今後も見て頂きたいと思っています。今後も宜しくお願い致します。(東大井倶楽部)
		⑩	満足	今回、インフルエンザの発症等で聞き取りができない利用者さんが居て継続した聞き取りができずに残念でしたが、お二人の丁寧に辛抱強く聞き取りをして頂き満足しております。次回は、職員も対象にした調査なので結果が楽しみです。来年も宜しくお願い致します。(富士聖ヨハネ学園)
		⑪	満足	とても貴重なお時間を頂き、たくさんの“気づき”がありました。有難うございました。評価結果をもとにしっかりとした取り組みを行っていきます。今後とも何卒宜しくお願い致します。(小金井聖ヨハネワークセンター)
		⑫	満足	フィードバックを受けた際に、現在の療護園の状況を的確に捉えていると評価を頂いています。(清瀬療護園)
		⑬	満足	訪問調査以前に、滞在調査に入って頂く事で、よりの確な評価をして頂けていると思いました。組織・プロセス部門では一日では伝えきれない部分もあり、最初の講評から変更依頼をし、意図を汲み取って頂き、修正してもらえたこと等、担当者で連携が密に出来た事、感謝します。(南麻布保育園)
		⑭	どちらともいえない	今回の評価結果で職員の今現在の支援の気づきは参考になりましたが、ご家族の思いは前任者に対する事が多かったように見受けられた為、今回はどちらともいえないにさせて頂きました。※職員さんが思う事業所の良いと思う点が29年度の職員調査結果に無かった点が残念です。(知りたかったです)(高井戸)
		⑮	どちらともいえない	滞在時間をもう少し多くして、管理者以外の現場スタッフの声を、もっと聞いて頂けると良いと思いました。(carina国立)
		⑯	どちらともいえない	嬉しい事もあれば、悔しい事もあり現状維持はせず、常に向上力もち、もっと広い視野でやっていかなければいけないと思ったからです。(はびねす草花)
⑰	どちらともいえない	評価員の方について、訪問調査の際、ヒアリングはどちらかと言えば調査員の方は保育園側の話を聞く、と言う印象を持っていました。評価員の方は勤務する保育園の運営や評価員の方の持論を聞かされたり、その評価員の方の考えに合わない事は否定されたりしたことは不快でした。また、第三者評価の訪問調査の内容として、それは如何な物でしょうか？もう一つ、そのヒアリングでは、その評価員はこちらの職員の話の何度も遮ったとの事。謙虚な気持ちで第三者評価の準備を進め、時間を作り、改善すべき点は改善しと考えておりましたし、今もそう思います。しかし、上記の点は残念でした。お世話になりました。(台場保育園)		

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[3]	今回の評価結果に対する満足度を教えてください。	⑮	どちらともいえない	<p>・第三者の方に定期的に評価してもらう機会があるという事は、保育や運営をしていく上で良いと思います。</p> <p>・評価者の方と1対1で話し合う経験は初めてだったので、質問を受けこちらの思いを言葉にして伝える事の難しさを痛感しました。資料のコピーの持ち帰りははしているのかどうかよく確かめずに渡してしまし、後日確かめる事になってしまいました。そういった一つ一つの事を理解し、丁寧に対応できるよう心掛けたいと思います。</p> <p>・指導を受けた所はすぐに職員で話し合い、改善すべき箇所は改善する事が出来たと思います。こういう機会は振り返る意味で良いと思いました。</p> <p>・残念な所は(私の担当の方ではありませんが)隣で正面に座るのは威圧するからと言ってはす向かいに座っていた方が、足を組んだりペンを回したりしながらの態度は評価者としてではなく社会人としてどうかと思いました。また、「フィードバックレポート」を読み、評価者の方の文章表現に戸惑いを感じました。中には攻撃的な言葉もあり、公平な評価がなされたのか疑問に思っていました。(本村保育園)</p>
		⑰	どちらともいえない	<p>港区の各園で第三者評価を受けていますが、今回、港区共通の無いようにについての指摘が多く、今までの評価とは変わっている事を一番感じました。聞き取り調査では、評価項目を一つ一つ聞かれましたが、質問内容について評価員から説明されて質問内容を理解する事があり質問内容が分かりにくいと感じました。また、今回の調査員の方について、私立保育園の園長と伺っており、お話を伺っている中で職員の育成などの参考になる内容が多く勉強させて頂きました。調査員の方とは細かくお話をしましたが、現在の保育園の現状を率直に伝え職員が直面している保育の苦労なども話したかと思えます。客観的な指摘は有り難く受け入れる事が出来たのですが、実際の評価では「不満」であったり「無頓着」であったり「保育の工夫が見当たらない」など全てマイナス面の言葉が表記されており、大変残念に感じました。</p> <p>そして直接お伝えするには大変失礼かとも思い、こちらにて意見させて頂きます。調査員の方が聞き取り調査をしている間にペンをクルクル回したり、何かと時間を気にされていました。聞き取り調査の時間配分を考えていたかもしれませんが、対応する側にとっては不快に感じる態度でした。今後改善された方がよいのではないのでしょうか。(本村保育園)</p>
		⑳	どちらともいえない	<p>課題は課題として受け止め、今後活かしていく必要があるが、保護者調査の全体としては満足84%で不満が2%(1名)なので、概ね満足して頂いてほっとしている。</p> <p>園庭が無くなるがどうかは港区の考えなので、保護者が安心して頂ける様にやっていくしかない。結果に基き良い園にしてく様に全職員で努力するのみだと思ふ。(麻布三丁目保育室)</p>
		㉑	不満	<p>調査員の質という点から申し上げます。フィードバックの際に「この言葉は主観ではないですか？」の問いかけに「主観ですよ。第三者とはそういうものです。主観でいいんですよ。」と仰った調査員の方がいらっしゃいましたが、その様な認識で評価員をされているという事が大変に残念です。経験の浅い保育士でさえ第三者評価や調査員について理解してアンケートなどに臨んでいます。その場で聞いていた職員も大変驚いていました。評価者の主観が入り客観性に欠けない様に複数の評価者による合議があるのだと思います。今回、合議がされなかったのか、または他の調査員の方も「主観で良い」というお考えなのか不明ですが、正直【課題】の言葉一つひとつにも違和感を感じました。評価員の基本姿勢のひとつに「利用者や事業者の役に立つという貢献動機で臨む」という事が求められていますが、課題の内容はどちらかと言うと「嫌な気持ち」「ひどい言葉」「やる気がなくなる」と職員が感じた内容(言葉)もありました。また、あまりにも堂々と「主観で良い」との発言だったので、翌日に霞が関の社会福祉協議会政策企画部に電話で確認致しました。担当の方から今回の調査員の発言に対して「東京都に申し立てをして下さい。今後はこのような発言が無いように調査員の研修等をしっかりと行います」と丁寧な謝罪を受けました。もちろん全ての評価員の方が同様だとは思いません。今後は専門的で客観的な評価に徹し「主観で良い」と言うような認識は改めて頂く事をお願い致します。(本村保育園)</p>