

令和3年度 福祉サービス第三者評価受審結果



令和4年7月

千代田区

目 次

1. 福祉サービス第三者評価の仕組み	4
2. 第三者評価を受審した施設・サービス	9
3. 受審結果の概要	13

高齢者サービス

(1) 指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	13
(2) 短期入所生活介護（ショートステイ）	17
(3) 通所介護（デイサービス）	19
(4) 地域密着型通所介護（デイサービス）	24
(5) 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	26
(6) 軽費老人ホーム（ケアハウス）	30
(7) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	32
(8) 訪問介護	33
(9) 居宅介護支援	34

障害者サービス

(10) 多機能型事業所 （就労移行支援・就労継続支援（B型）・生活介護）	35
(11) 生活介護	37

子どもサービス

(12) 認可保育所（区立・私立保育園）	39
----------------------	----

(13) 認証保育所 (A型)	46
(14) 認定こども園	52
4. 各施設のご案内	54
5. 評価を実施した評価機関	65

令和3年度 福祉サービス第三者評価の受審結果

この冊子は、区内の高齢者施設、障害者施設、子ども施設が提供する福祉サービスの令和3年度第三者評価結果をまとめたものです。

本事業は、評価受審結果の活用により、サービスを利用したい方においては施設の特徴やサービスの質などについて情報を得て、自分に合ったサービスを選択しやすくなります。また、サービス提供事業者自身においては評価を通じて、事業者としての考えや取り組み、事業者の強みを積極的にPRすることができます。このように、利用者、事業者のそれぞれが評価結果を有効に活用することで「利用者本位のサービス実現」につながることを期待するものです。

※ 本受審結果は区のホームページでもご覧になれます。

<https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/kenko/shisaku/f-hyoka/index.html>

受審結果の詳細は、「とうきょう福祉ナビゲーション」でご覧になれます。

<https://www.fukunavi.or.jp>

1 福祉サービス第三者評価の仕組み

◆ 福祉サービス第三者評価とは？ ◆

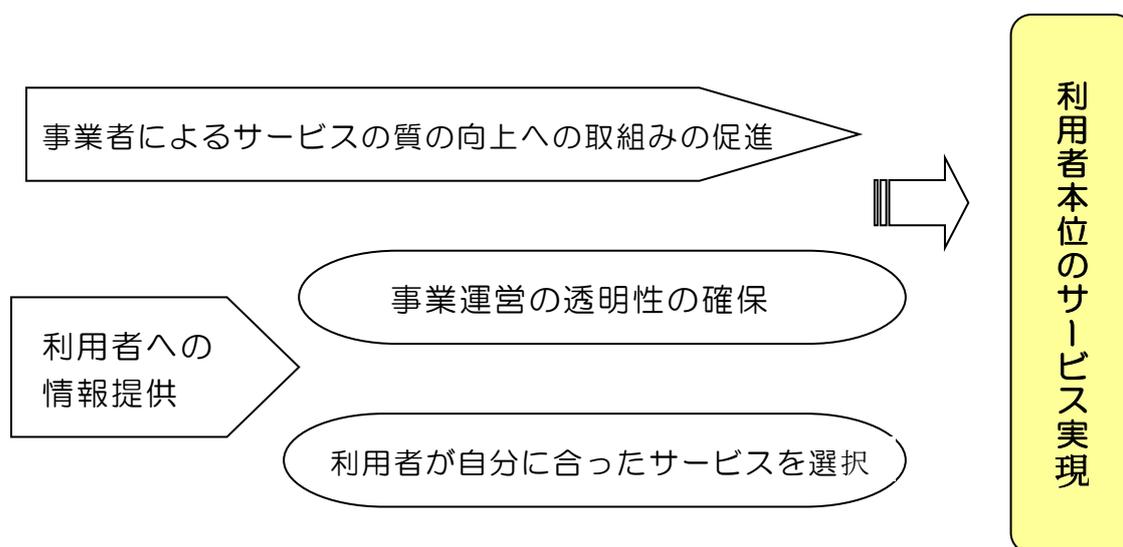
少子・高齢化の進行や社会環境を取り巻く変化に伴い、福祉サービスの一層の充実を求める利用者の期待は高まっています。こうした中で、事業者には提供するサービスの質の向上に向けた継続的な取り組みが求められています。

千代田区では、福祉サービスの質の向上の一環として、平成 14 年度の試行実施を経て、平成 15 年度から福祉サービス第三者評価を行っています。

福祉サービス第三者評価は、高齢者、障害者、児童などへのサービスを対象に、当事者（利用者や事業者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的・客観的な立場からサービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力などを評価します。

利用者にとっては利用したい事業者のサービスの特徴や質などについて情報を得られることで、自分に合ったサービスを選択しやすくなります。また、各事業者にとっても、評価内容を公表することで、セールスポイントをアピールすることができます。さらに、利用者の真のニーズを把握し、客観的な視点でサービスを絶えず見直すことができます。このようにして利用者本位の仕組みづくりを支援するための取り組みが、福祉サービス第三者評価です。

◆ 第三者評価の目的とは？ ◆



◆ 評価の方法や内容は？ ◆

評価は、東京都福祉サービス評価推進機構が認証した評価機関が、共通評価項目を用いて実施します。

共通評価項目は、利用者調査、事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）それぞれに定められています。

① 利用者調査

現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握することを目的に、サービス利用者本人への全数調査を原則として、提供されるサービス形態により、アンケート方式、聞き取り方式、場面観察方式で実施します。

② 事業評価

事業者の組織体としてのマネジメント力及び現在提供しているサービスの質がどのような状態にあるかを把握することを目的に、「組織マネジメント項目」と「サービス項目（サービス提供のプロセス項目・サービス実施項目）」により実施します。

また、平成 21 年度から第三者評価の実施に取り組みやすくなるよう、一部のサービスについて、「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」のいずれかを選択のうえ、第三者評価を実施できるようになりました。

◆ 「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」との比較 ◆

	標準の評価	サービス項目を中心とした評価
評価対象福祉サービス	全サービス (61 サービス)	<p>◎高齢分野 12 サービス 訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・福祉用具貸与・居宅介護支援・通所介護【デイサービス】・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）・認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）・定期巡回・随時対応型訪問介護看護・看護小規模多機能型居宅介護</p> <p>◎障害分野 10 サービス 短期入所・生活介護・自立訓練（機能訓練）・自立訓練（生活訓練）・宿泊型自立訓練・就労移行支援・就労継続支援 A 型・就労継続支援 B 型・多機能型事業所・共同生活援助（グループホーム）</p> <p>◎子ども家庭分野 1 サービス 認可外保育施設（ベビーホテル等）</p>

事業評価に用いる共通評価項目	組織マネジメント項目 (カテゴリー1～5) + サービス項目 (カテゴリー6) + 評語 (カテゴリー7)	サービス項目 (カテゴリー6) + 利用者保護に関する項目 (3評価項目)
利用者調査に用いる共通評価項目	全ての共通評価項目	全ての共通評価項目
事業者が特に力を入れている取り組み	3つ以内を選定	3つ以内を選定

◆ 評価項目と評点基準 ◆

《標準の評価の場合の事業評価》

下記①～③ (カテゴリー1～7) で評価実施。

① 組織マネジメント項目 (カテゴリー1～5) (全サービス共通)

リーダーシップと意思決定、事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行、経営における社会的責任、リスクマネジメント、職員と組織の能力向上について、53標準項目を評価します。

② サービス分析評価項目 (カテゴリー6) (各サービス別)

サービス提供のプロセスは、福祉サービスの評価に関して最も重要なカテゴリーです。サービス提供のプロセスをより詳細に、サービス情報の提供、サービスの開始・終了時の対応、個別状況に応じた計画策定・記録、サービスの実施、プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重、事業所業務の標準化の項目で評価します。標準項目数はサービスにより48項目～73項目です。

③ 評語による評価 (カテゴリー7)

評価項目ごとに、事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題に対する取り組み状況等について、下表のいずれかの評語を決定します。(2評価項目)

(1) 目標の設置と取り組み

A 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った

B 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった

C 具体的な目標が設定されていなかった

(2) 取り組みの検証

A 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った

B 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合を含む)

- C 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
- (3) 検証結果の反映
- A 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
- B 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
- C 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

《サービス項目を中心とした場合の事業評価》

上記②のサービス分析評価項目（カテゴリー6）と①の組織マネジメント項目の「苦情解決」、「虐待の防止・対応」及び「リスクマネジメント」に関する3つの評価項目で実施

《評点基準》

① カテゴリー1～6

各評価項目に属する標準項目について、実施が確認できたもの（満たしているもの）を○、実施が確認できないもの（満たしていないもの）を●で表し、それらを並べたものが評点です。

例) 評価項目に5つの標準項目がある場合

評 点	評 点 基 準	1) 標 準 項 目 と は
○ ○ ○ ○ ○	標準項目をすべて満たしている状態	
○ ○ ○ ○ ●	標準項目を1つ満たしていない状態	
○ ○ ○ ● ●	標準項目を2つ満たしていない状態	
○ ○ ● ● ●	標準項目を3つ満たしていない状態	
○ ● ● ● ●	標準項目を4つ満たしていない状態	
● ● ● ● ●	標準項目をすべて満たしていない状態	

、福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であると認められる事項、または実施するための仕組み（取り組み）があることが必要であると認められる事項をいいます。

2) 標準項目を確認できた（満たしている）とすることができるのは、次のすべてを充足した場合です。

- ア 事業者が当該事項を実施していること
- イ その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること
- ウ その根拠が示せること

② 事業者が特に力を入れている取り組みの選定

次のいずれかの評価項目のねらいに合致した取り組みがある場合です。

- ◇ 当該評価項目に属する標準項目の1つ以上を満たしていること
- ◇ 創意工夫、独自性や先進性などの観点から、利用者の選択情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みであること

◆ 公表内容 ◆

- ① 評価を実施した評価機関及び評価者の情報
 - ② サービス評価情報
 - ・「利用者調査結果」・・・利用者調査の集計値とコメント
 - ・「事業評価結果」のうち、サービス内容やプロセスに関する評点とその根拠となるコメント
 - ・「全体の評価講評」・・・事業者の総合的な良い点、改善点を記したもの
- ※事業所の特色、力を入れている取り組み等が「講評」に書かれています

2 福祉サービス第三者評価を受審した施設・サービス

◆高齢者施設◆

	施設名	提供している施設・サービス	運営法人・所在地
区 立 施 設	いきいきプラザ 一番町	☆指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) 【定員 82 名】	社会福祉法人 東京栄和会 一番町 12 TEL (3265) 6131 FAX (3265) 6136
		☆短期入所生活介護 (ショートステイ) 【定員 8 名】	
		☆通所介護 (デイサービス) 一般デイ【定員 35 名】 認知症デイ【定員 12 名】	
	岩本町ほほえみ プラザ	☆通所介護 (デイサービス) 一般デイ【定員 30 名】 認知症デイ【定員 12 名】	社会福祉法人 多摩同協会 岩本町 2-15-3 TEL (5825) 3407 FAX (5825) 3408
☆短期入所生活介護 (ショートステイ)【定員 20 名】			
☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)【定員 9 名】			
☆軽費老人ホーム (ケアハウス) 【定員 18 室 20 名】			
民 間 施 設	シロール 神田佐久間町	☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)【定員 9 名】	社会福祉法人 新生寿会 神田佐久間町 3-16-6 TEL (5822) 2650 FAX (5822) 5360
		☆通所介護 (デイサービス) 認知症デイ【定員 12 名】	
	シロール麹町	☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)【定員 18 名】	社会福祉法人 新生寿会 麹町 2-14-3 TEL (3222) 8750 FAX (3222) 9680
THE BANCHO	☆指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) 【定員 108 名】	社会福祉法人 平成会 二番町 7-6 TEL (3238) 0088 FAX (3238) 0100	
	☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)【定員 18 名】		

民間施設	かんだ連雀	☆指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) 【定員 59名】	社会福祉法人 多摩同協会 神田淡路町 2-8-1 TEL (3252) 8815 FAX (3252) 8816
		☆地域密着型通所介護 【定員 15名】	
		☆定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
		☆訪問介護	
		☆居宅介護支援	

◆障害者施設◆

	施設名	提供している施設・サービス	運営法人・所在地
区立施設	ジョブ・サポート・プラザちよだ	☆就労移行支援 【定員 6名】 ☆就労継続支援B型 【定員 24名】 ☆生活介護 【定員 10名】	社会福祉法人 緑の風 九段南1-2-1 TEL (3263) 1841 FAX (5211) 2816
	障害者福祉センター えみふる	☆生活介護 【定員 20名】	社会福祉法人 武蔵野会 神田駿河台2-5 TEL (3291) 0600 FAX (3291) 0608

◆児童施設◆

	施設名	提供している施設・サービス	運営法人・所在地
区立施設	麴町保育園	☆認可保育所 【定員 100名】	一番町4 TEL (3261) 7960 FAX (3261) 7330

区 立 施 設	ふじみこども園	☆認可保育所 【定員 205 名】	富士見 1-10-3 TEL (3263) 1009 FAX (3263) 1635
	いずみこども園	☆認可保育所 【定員 141 名】	神田和泉町 1 TEL (3866) 9938 FAX (5687) 8199

	施設名	提供している施設・サービス	運営法人・所在地
民 間 施 設	ほっぺるランド 西神田	☆認可保育所 【定員 70 名】	株式会社テノ.コーポレーション 西神田 3-5-2 千代田ファーストビル西館 1 階 TEL (5212) 6016 FAX (5212) 6017
	クリアナーサリー 市ヶ谷	☆認可保育所 【定員 78 名】	株式会社アルファコーポレーシ ョン 九段北 4-2-29 セブンアネックス 1~3 階 TEL (6265) 6187 FAX (6265) 6188
	ベネッセ内神田 保育園	☆認可保育所 【定員 60 名】	株式会社ベネッセスタイルケア 内神田 2-1-13 TEL (5289) 7670 FAX (5289) 7671
	神田淡路町保育園 大きなおうち	☆認可保育所 【定員 99 名】	社会福祉法人東京児童協会 神田淡路町 2-12 TEL (6260) 9555 FAX (6260) 9556

民間施設	千代田せいが 保育園	☆認可保育所 【定員 51 名】	社会福祉法人省我会 神田岩本町 15-7 TEL (6811) 6686 FAX (6811) 6687
	小学館アカデミー 神保町保育園	☆認可保育所 (A 型) 【定員 40 名】	株式会社小学館集英社プロダク ション 神田神保町 2-20 SP 神保町第 2 ビル 1 F TEL (3515) 9103 FAX (3515) 9104
	保育園ドルチェ	☆認証保育所 (A 型) 【定員 40 名】	ウイングベビー株式会社 九段北 4-2-22 市ヶ谷スポーツプラザ 1F TEL (3222) 0355 FAX (5214) 7676
	キッズスクウェア 丸の内永楽ビル	☆認証保育所 (A 型) 【定員 26 名】	株式会社アルファコーポレーシ ョン 丸の内 1-4-1 丸の内永楽ビルディング 2 階 TEL (6273) 4320 FAX (6273) 4305
	キッズスクウェア 丸の内東京ビル	☆認証保育所 (A 型) 【定員 22 名】	株式会社アルファコーポレーシ ョン 丸の内 2-7-3 東京ビル 3 階 TEL (5809) 6601 FAX (5809) 6601
	グローバルキッズ 飯田橋こども園	☆認定こども園 【定員 137 名】	株式会社グローバルキッズ 富士見 2-14-37 富士見 EAST1・2 階 TEL (3230) 1811 FAX (6261) 2136

3 受審結果の概要

高齢者サービス

(1) 指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

要介護1～5の認定を受け、常に介護が必要で、自宅での介護が困難な方が利用します。要介護者に対して、(1)入浴・排泄・食事の介護などの日常生活の世話、(2)機能訓練、(3)健康管理、(4)療養上の世話をを行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計53項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ6) 標準項目:計73項目	※1評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
いきいきプラザ 一番町	すべて○	すべて○	すべてA
THE BANCHO	○が39 ※2 ●が14	○が71 ※3 ●が2	すべてA
かんだ連雀	すべて○	すべて○	Aが5 ※4 Bが1

※1 評語についてはP6～7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目（カテゴリ2）事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

- ・福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している。
- ・課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している。
- ・中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している。
- ・事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している。
- ・計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる。

組織マネジメント項目（カテゴリ3）経営における社会的責任

- ・ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備し

ている。

- ・事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している。
- ・地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる。

組織マネジメント項目（カテゴリー４）リスクマネジメント

- ・災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している。
- ・リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる。

組織マネジメント項目（カテゴリー５）職員と組織の能力向上

- ・事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている。
- ・事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している。
- ・職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）を策定している。
- ・職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している。

※３ 標準項目を満たしていない●項目

サービス分析評価項目（カテゴリー６）サービスの実施

- ・定期的な散歩や外食、遠出などの外出の機会を設けている。
- ・利用者が地域の一員として生活できるよう、地域住民が参加できるような行事など、日常的な関わりが持てる機会を設けている。

※４ 満たしていない項目（２）取り組みの検証

- ・目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった（目標設定を行っていなかった場合を含む）

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
いきいきプラザ 一番町	① ケアの内容、利用者の状態等を分析し、週に１度カテゴリー毎に見直しをしています。 ② 利用者が食事を楽しめるよう嗜好を反映した食事提供と行事食に工夫を凝らしています。
かんだ連雀	① 法人単位で職員の負担軽減に力を入れています。 ② 「気持ちよく入浴して頂く」為に様々な取り組みを実施し支援の充実に力を入れています。 ③ 入居者の生活状況を家族に手紙で報告する取り組みに力を入れています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
いきいきプラザ一番町	<p>都市型総合施設「いきいきプラザ一番町」の中に併設され、機能を活用した様々な取組みを図っております。増加傾向にある医療介護の必要な入所ご利用者の対応、終末期や急変時の対応、看取り介護の取組み対応のため、夜間を含む看護体制を維持継続しており、日常生活のプログラムに生活リハビリ要素を取り入れるなど期待に応えております。また、サービス内容検討会等の各種委員会を設け、ご利用者へのサービス改善や事故防止対策に努めており、生活の場として充実した生活の維持継続に必要な多職種連携によるサービス提供や、認知症緩和ケアとしてタクティール手法を組入れ、さらに、介護記録のシステム管理や環境に配慮したサービス提供に努めるほか、自発的な取組みである高齢者虐待防止委員会の創設をはじめ、権利擁護など毎月の目標テーマを掲げサービス向上の取組みにも積極的にチャレンジしております。</p>	<p>◎調査対象は入所者総数 82 名のうち、事業所と協議の上、聞き取り可能な利用者 10 名を選出してもらい、聞き取りを行いました。</p> <p>総合評価として満足度は「大変満足」が 10%、「満足」が 50%、「どちらともいえない」、「不満」がそれぞれ 20%となっており、回答者の 6 割が満足と評価を得ています。</p> <p>総合的な自由意見として「楽しくしている。満足しています。」「パン食が多い。」「週刊誌があると楽しいと思う。」「相談事もほとんど叶えていただけているし、食事もおいしいし、心遣いがとても温かで感謝しています。」「もう少し動けるようになりたいので、リハビリをしたい。職員さんはみんなよくしてくれて友達みたいになっています。」「相談ができない。システムがない。要望を言っても返答がない。」等の意見がありました。</p>
THE BANO	<p>都心にありながらも誰もが身近に感じることのできる施設として、皆様の笑顔と誇りある生活のお手伝いをいたします。それぞれのゲストにふさわしい十人十色のケア、心の癒される誠心誠意のケア、いつでも信頼される生涯安心のケアをサービス方針とし、プライバシーを大切にしみ慣れた地域との関わりを感じられるケアに取り組んでおります。また、日々の笑顔と喜び、身近な方々とのつながりが感じられるよう、音楽療法を始めとしたアート活動、オンライン面会を取り入れています。感染症拡大予防のため様々な制限がありますが、屋上庭園への散歩や季節に応じた行事を通じて、四季の移り変わりを感じ開放的な気持ちで毎日をご過ごしていただけるよう工夫しております。</p>	<p>◎事業所と協議し、意向確認が可能な 22 名の方を選定して個別の聞き取りにて実施しました。総合的な感想は、「大変満足」が 6 名、「満足」が 12 名、「どちらともいえない」が 3 名、「不満」が 1 名でした。個々の設問については、「ホーム内は清潔で整理された空間か」の設問と「プライバシー保護」の設問は全員が「はい」と回答しています。「生活に必要な介助を受けている」の設問は 20 名が「はい」と回答しています。総合的な自由意見では「看護師さんがいるからずっとここにいたい。」「自分の好きに生活していればいいんです。」「ここの生活に慣れてきたので今のままで大丈夫です。」「友だちがいないんです。」など、様々なコメントで挙がっていました。</p>

2004年（平成16年）に開設したかんだ連雀は、昭和初期の建物が並ぶ老舗街の中心に建てられた都市型の高齢者介護施設です。介護が必要になっても、住み慣れた街で安心して暮らせるように、お1人おひとりの、その方らしい暮らしを大切に「寄り添うケア」を心がけています。59名のご入居者が4フロアに分かれた少人数の生活環境を活かし、アットホームな雰囲気の中で、住み慣れた地域への愛着と誇り、地域との関わりを持って、安心して住み続けられるよう、継続的にサポートしています。

◎事業所と協議し、コミュニケーション能力に支障がなく意向などを確認できる6名の方を対象とし、聞き取り方式により回答を得ました。内訳は要介護度2が1名、要介護度3が5名でした。事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「大変満足」1名、「満足」4名、「どちらともいえない」1名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答率は84%でした。

事業所への意見・要望では、「ニコニコしてくれるのが嬉しい。いつも清潔にしてくれて、良いです」「自分で住んでるところで、嫌だなあと感じたところがないから、こちらで良いのではないのでしょうか」等がありました。

共通評価項目で「はい」の回答割合が7割を超える設問は14項目中12項目でした。そのうち8割以上の方が「はい」と回答した設問は、問1「食事」、問2「必要な介助」、問3「くつろぎ」、問4「健康状態」、問5「清潔・整理整頓」、問6「接遇・態度」、問7「体調不良時の対応」、問8「トラブル対応」、問9「気持ちの尊重」、問10「プライバシー保護」、問11「計画作成時の要望確認」、問13「不満・要望の対応」でした。

(2)短期入所生活介護(ショートステイ)

特別養護老人ホームなどに短期入所し、入浴・排泄・食事などの介護やサービスを提供します。心身の状況や、家族の病気・冠婚葬祭・出張などのため、または、家族の精神的・身体的な負担の軽減などを図るために、一時的に在宅での日常生活に支障がある場合に利用します。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 64 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
いきいきプラザ 一番町	すべて○	すべて○	Aが5 ※2 Cが1
岩本町ほほえみ プラザ	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

※2 満たしていない項目(2)取り組みの検証

・設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
いきいきプラザ 一番町	① 利用者が食事を楽しめるよう嗜好を反映した食事提供と行事食に工夫を凝らしています。 ② 介護者の介護負担の軽減も考慮し、医療ニーズの高い利用者の受け入れも行なっています。
岩本町ほほえみ プラザ	① 「人材育成マニュアル」に基づく、「育成確認シート」で人材育成を行っています。 ② 多職種と連携した支援提供について、利用者や家族、介護支援専門員等と共有しています。 ③ 居室や共用フロアの安全性や快適性に配慮し、居心地良く滞在できるように取り組んでいます。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
いきいきプラザ一丁目	<p>自立した生活を住み慣れた地域で長く継続できるよう支援し、介護者の負担軽減も図ることを目的としております。また、医療的対応を必要とする高齢者の受入の実施や併設する特養・デイサービス、区民施設との連携で、変化のあるサービス提供を心がけており、計画に沿った支援が提供できるよう活用のしやすい業務マニュアルで、複合施設ならではの環境資源を生かしたサービス提供を実施しております。</p> <p>また、ソフト食・医療対応食の完全導入など特養での新しい取組みも共有し、月例の目標テーマを掲げサービス向上に取り組んでおります。</p>	<p>◎利用者 15 名を対象にアンケートを配布し、9 名から回答を得ました。</p> <p>回答者の総合的な評価として「大変満足」「満足」がそれぞれ 44.4%となっており、約 9 割弱が満足と高い評価となっています。総合的な自由意見として「お仕事に携わっておられる方々に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。」「写真頂いたり、家族が忙しいときに泊まりに利用していますが、よくいただいています。いつもありがとうございます。」等の意見がありました。</p>
岩本町ほほえみプラザ	<p>ショートステイは、区内で 2 番目、神田地区では最初に開設した単独設置型（定員 20 名）となっています。</p> <p>明るく広々としたフロア、ゆっくり過ごしていただける居室、さらにリビングと食堂が別にあり、食事と生活空間のメリハリがつかます。</p> <p>また、さまざまなタイプの浴室など、恵まれた生活環境と、滞在中にくつろいでいただけるようなプログラムをご用意しております。</p> <p>ご利用者同士の交流や、さまざまな活動などを通して、自宅以外の場所での生活も体感されるとともに、在宅生活を継続していけるよう取り組んでいます。</p> <p>2020 年度から続いているコロナ渦の中、感染対策委員会や、臨時会議を開催しながら、感染対策を実施し、その中でご利用者に安心して楽しく過ごしていただけるように工夫をいたしました。</p>	<p>◎直近 1 ヶ月間に利用した 36 名にアンケートを配布し、15 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想は、大変満足と回答した利用者は 5 名、満足と回答した利用者は 8 名、どちらともいえないと回答した利用者は 1 名、無回答・非該当と回答した利用者は 1 名でした。利用者の 13 名（86.7%）が大変満足及び満足と回答しており、多くの利用者が満足している様子がうかがえます。問 9.「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」は、14 名（93.3%）の利用者が「はい」と回答しています。問 7.「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」、問 8.「職員の接遇・態度は適切か」、問 11.「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」、問 12.「利用者のプライバシーは守られているか」は、13 名（86.7%）の利用者が「はい」と回答しています。反面、問 3.「日常生活に楽しみな行事や活動があるか」、問 15.「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」は、9 名（60%）の利用者が「はい」と回答しています。</p>

(3)通所介護(デイサービス)

利用者が日中、高齢者在宅サービスセンターなどに通い、食事・入浴（浴室がある施設のみ）・日常動作訓練などのサービスを提供します。利用者の心身機能の維持とともに、孤独感の解消や、家族の身体的・精神的負担の軽減を図ります。認知症高齢者については、その特性に応じたサービスを提供することになっています。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 55 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
いきいきプラザ 一番町	すべて○	すべて○	すべてA
岩本町ほほえみ プラザ	—	※2 すべて○	—
施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 53 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
岩本町ほほえみ プラザ (認知症対応型)	—	※3 すべて○	—
シロール 神田佐久間町 (認知症対応型)	すべて○	すべて○	すべてA

◎岩本町ほほえみプラザは、サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 評語についてはP 6～7を参照

※2 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、64 項目です。

※3 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、62 項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概 要
いきいきプラザ 一番町	<ul style="list-style-type: none"> ① 医療依存度が高い利用者の受け入れも、医療対応にも常勤の看護師にて対応しています。 ② 利用者一人ひとりが落ち着いてサービスを受けることが出来る工夫をしています。
岩本町ほほえみ プラザ	<ul style="list-style-type: none"> ① 生活上で必要な支援として、入浴支援について受益回数の上に向けて取り組んでいます。 ② 訓練プログラムの充実を掲げて、一人ひとりの個別の機能訓練に取り組んでいます。 ③ サービス提供時間が快適に過ごせるよう、一人ひとりの特性に考慮し工夫しています。
岩本町ほほえみ プラザ (認知症対応型)	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症介護のマニュアルによる育成が行われており、事業所業務の標準化が図られています。 ② 生活上で必要な支援が、個別の状況に応じて安全に提供されるよう配慮されています。 ③ 新型コロナ感染予防のため、WEB会議サービスを利用するなど新しい試みを行っています。
ジロール 神田佐久間町 (認知症対応型)	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者を深く理解することを目指した新人教育を丁寧に実施しています。 ② 在宅生活の継続を目的に支援しており、生活の課題・ニーズに向けた手伝いをしています。 ③ ケアマネジャーが当事業者の特徴を理解し、それを活かした支援を提供しています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
いきいきプラザ一番町	<p>安全で安心のサービスを心掛け随時個別ケース検討会を開催し、通所事業独自の介護マニュアルの策定により、ご利用者のニーズや身体状況に応じたサービス提供の取組や日常生活支援など、ご利用者が住み慣れた地域での在宅生活が維持継続するよう取り組んでおります。また、認知症対応型通所事業登録者の日曜デイ実施など多彩なアクティビティ提供のほか、認知症高齢者の皆様にも心地よく過ごしていただけるための工夫に取り組んでおり、施設の環境資源を生かした活動展開を行っております。併せて、楽しみながら口腔機能の維持向上につながるよう、食事前のお口の体操などを日常的に取り入れる工夫をしており、ご利用者の意思を尊重した支援や接遇の向上に努めております。</p>	<p>◎利用登録者 100 名を対象にアンケート用紙を配布し、44 名から回答を得ました。</p> <p>総合評価として「大変満足」が 29.5%、「満足」が 65.9%、「どちらともいえない」「無回答」がそれぞれ 2.3%となっており、回答者の約 9 割が満足と高い評価となっています。総合的な自由意見として「とても良くしていただいています。」「束縛感がなく、平和です。」「皆、よく対応していると思います。」「職員の皆様の細かな対応に大変感謝しております。」「職員の皆様、スタッフの方々、皆さんとても親切かつ心優しく気づかいをもって、私どもに接してくださり、大変ありがたいと思っております。私たちに対して心遣いを感じていますが、年々介護が必要な方々の数が増えることによって、職員さんも気を悩んでいるのではないのでしょうか。もっと職員・スタッフさんの人数を増やしてほしいと思います。」「送り迎えのご担当者が優しくご親切で大変感謝しています。」「スタッフの方が定着して安心してお願いができる。必ず家族への手紙をくれ、信頼できる皆さんです。」等の意見がありました。</p>

岩本町高齢者在宅サービスセンターのデイサービスは、一般型（定員 30 名）と認知症対応型（定員 12 名）があり、岩本町ほほえみプラザの 2 階で活動しています。

一般型は、広々とした開放感のある環境で、体操や ADL の維持や向上のための活動プログラムを行っています。

認知症対応型は、少人数の体制でアットホームな雰囲気の中、それぞれの認知症の症状に合わせた細やかな援助を行っています。

2021 年度は、一般型では、新型コロナウイルス感染症に留意しながら音楽活動を一部再開しました。活動が終わった後でも、昼食後のひとときには皆様の朗らかな歌声が流れていることがあります。認知症対応型では、外出活動を一部再開し、園芸活動を新たに始めました。

また、オンラインによるグループホームとの地域交流の機会を継続し、地域の学生、あるいはボランティアとの交流を一部再開することが出来ました。

【一般型】

◎利用登録者 75 名を対象にアンケート用紙を配布し、48 名から回答を得ました。

総合的な感想について、利用者の 10 名が大変満足、34 名が満足と回答しています。44 名（91.7%）の利用者が大変満足及び満足と回答しており、多くの利用者が満足している様子がうかがえます。問 6.「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」、問 7.「職員の接遇・態度は適切か」は、43 名（90%）の利用者が「はい」と回答しています。また、問 2.「日常生活に必要な介助を受けているか」、問 8.「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」、問 10.「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」、問 12.「個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか」、問 14.「利用者の不満や要望は対応されているか」は、40 名（83%）の利用者が「はい」と回答しています。反面、問 3.「利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか」は、20 名の利用者が「はい」、「どちらともいえない」、5 名が「いいえ」、3 名が「無回答・非該当」と回答しています。問 15.「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」は、利用者の 23 名が「はい」、12 名が「どちらともいえない」、「無回答・非該当」、1 名が「いいえ」、と回答しています。

【認知症対応型】

◎登録利用者 10 名を対象とし、アンケート方式と場面観察方式で行い、3 名から回答を得ました。

総合的な感想について、利用者の 2 名が「大変満足」、1 名が「満足」と回答しており、概ね満足している様子がうかがえます。問 2.「認知症や心身の状況に応じて日常生活に必要な介助を受けているか」、問 4.「事業所に通うことで利用者の心身の状況が安定しているか」、問 7.「職員の接遇・態度は適切か」、問 10.「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」、問 13.「サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか」、問 14.「利用者の不満や要望は対応されているか」、問 15.「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」は、3 名の利用者全員が「はい」と回答しています。その他の共通評価項目は、2 名の利用者全員が「はい」と回答しています。

利用者さん一人ひとりの想いに沿った関わりを大切にしています。

今まで外出機会を増やしていましたが、コロナ禍で外出がなかなか難しいので、基本的には室内での活動が多くなっています。散歩や買い物や外出するイベント企画ができない環境になってきたので、室内での過ごし方について見直しすることも増えてきました。

以前に比べ室内での運動機会も増やしたり、室内で場所を変えてベランダでの炭火焼き鳥をしたり、地域交流スペースでカフェ会を開いたり職員も試行錯誤しながら、利用者さんが少しでも楽しい時間を過ごせるよう考えてサービス提供を行っています。

昼食作りやお菓子作りは今までと変わらず、利用さんと一緒に行っています。季節が分かるように旬の食材を使用した料理や、行事が分かるようなメニューを考えて食事を出すようにしています。

外出はコロナ禍のため、積極的に行っておりませんが、ドライブは実施しています。桜の時期などは、墨田川周辺、千鳥ヶ淵、靖国神社等を回って利用者さんに桜を見ていただいて一緒に楽しめるような時間を作っています。

また、ご家族との連絡も密にとり、在宅介護での困りごと等聞きながら、アイデアを共有しつつ何かあればすぐにご連絡いただいて、利用者さんを一緒に支えていく姿勢を大切にしています。

◎利用者 14 名を対象にアンケート方式と場面観察方式で行い、11 名から回答を得ました。

総合的な感想では、「大変満足」6 名（55%）、「満足」4 名（36%）、「どちらともいえない」1 名（9%）でした。「大変満足」「満足」と返答した方々は回答者の 91%であり、当事業所のサービスに関して高い満足を得ていました。回答者全員が「はい」と返答し、満足度が非常に高かった設問は、問 2「必要な介助」、問 10「利用者の気持ちの尊重」でした。

自由記述では、「本人にあった対応をしてくれていると思います」「本人の過ごし方や体調の様子などを担当スタッフが連絡帳に詳細に記載してくれている」「シロールで過ごす時間は、刺激と人の温もりを与えてくれます」などのコメントが寄せられました。

(4)地域密着型通所介護(デイサービス)

利用者が日中、高齢者在宅サービスセンターなどに通い、食事・入浴（浴室がある施設のみ）・日常動作訓練などのサービスを提供します。利用者の心身機能の維持とともに、孤独感の解消や、家族の身体的・精神的負担の軽減を図ります。小規模なデイサービスです。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	※1サービスの分析の 評価(カテゴリ6) 標準項目:計 52 項目	評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
かんだ連雀	—	すべて○	—

◎サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、61 項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
かんだ連雀	① 業務の明確化と職員の育成に力を入れています。 ② 法人単位で職員の負担軽減に力を入れています。 ③ 誤薬を防止する取り組みが定着し、「事故ゼロ」を継続しています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
かんだ連雀	<p>15名定員とした小規模で、職員が寄り添える環境の中で活動を行っています。「家の延長、どこか公民館で井戸端会議をしているような温かい雰囲気」の中、職員が寄り添って活動出来るよう環境を整え、五感に届くような活動をプログラムとしてご用意しています。</p> <p>ゆったりした時間を過ごして頂く中でお一人お一人に合わせた形状のお食事やお一人ずつ入って頂けるお風呂のご案内はご好評いただいています。</p>	<p>◎事業所と協議のうえ、コミュニケーション能力に支障がなく意向などを確認できる6名の方を聞き取り調査対象とし、そのほか利用登録をしている29名の方をアンケート調査対象としました。計35名の対象者のうち、16名から回答を得ました。</p> <p>事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「大変満足」5名、「満足」11名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答率は100%でした。</p> <p>事業所への意見・要望では、「おむかえにも来てくれるし、満足しています。言うことなしです。周りの方といろいろお話もできて大変良いところだと思います。不満は・・・見つからないですね」「週3日楽しく通っています」等がありました。</p> <p>共通評価項目で「はい」の回答割合が7割を超える設問は15項目中11項目でした。そのうち8割以上の方が「はい」と回答した設問は、問1「個人のペースに合っているか」、問2「必要な介助」、問6「清潔・整理整頓」、問7「接遇・態度」、問8「体調不良時の対応」、問10「気持ちの尊重」、問11「プライバシー保護」、問14「不満・要望の対応」でした。</p>

(5)認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

要支援2、要介護1～5で認知症の状態がある方のうち、共同生活を営むことに支障のない方が、家庭的な環境の下で利用者の生活リズムに合わせ、少人数による共同生活を営みます。日常生活上の世話や機能訓練などの援助を受けながら、一人ひとりの能力を生かして家事などを共同で行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1～5) 標準項目:計 53 項目	※1 サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 54 項目	※2 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
岩本町ほほえみ プラザ	—	すべて○	—
シロール 神田佐久間町	すべて○	すべて○	すべてA
シロール麹町	すべて○	すべて○	すべてA
THE BANCHO	—	○が60 ※3 ●が3	—

◎岩本町ほほえみプラザ及び THE BANCHO については、サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、63 項目です。

※2 評語についてはP 6～7を参照

※3 標準項目を満たしていない●項目

サービス分析評価項目(カテゴリ-6) サービスの実施

- ・利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している。

サービス分析評価項目(カテゴリ-6) 利用者保護

- ・災害や申告な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している。
- ・リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概 要
岩本町ほほえみ プラザ	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者の状態に応じて、生活者としてそれぞれが主体的に行動できるよう支援しています。 ② WEB 会議サービスを利用し、他事業所と共同作業を行うなど新しい試みを行っています。 ③ 家族との連携と協働により、共に認知症への理解と共感を深めていきたい計画があります。
シロール 神田佐久間町	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者を深く理解することを目指した新人教育を丁寧に実施しています。 ② 職員の精神的負担の軽減を図るため、業務省力化やコミュニケーション増を図っています。 ③ 新型コロナウイルス感染症対策に力を注ぎ、利用者、職員とも陽性者は出ていません。
シロール麴町	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者の心の奥にある思い（ニーズ）を汲み取る努力をしています。 ② 同一法人内でグループホーム連絡会を開催し、より良い支援に向け意見交換しています。 ③ 入居してもその人らしい生活が継続できるよう支援しています。
THE BANCHO	<p>新規立ち上げの事業所として、地域に存在を知ってもらうことに注力しました。</p>

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
岩本町ほほえみプラザ	<p>グループホームいわもとは、岩本町ほほえみプラザの4階にあり、開放感溢れる広々とした陽だまりのフロアで、9名の入居者が一緒に暮らしています。</p> <p>入居者お一人お一人の「その人らしさ」「家族や仲間との関わり」を大切にし、できることはご自身で行い、時には助け合いながら、自分らしくいきいきと暮らせるよう、職員が日々の生活の支援をしています。</p> <p>また、区の複合施設の一角にあるため、地域交流がとても盛んであることが特徴です。</p> <p>現在、新型コロナウイルス感染症の影響でご家族や地域との関わりが減っていますが、ZOOMを活用した家族・知人との面会や認知デイとの交流会等を行いながら大切な家族や仲間との関わりが継続的に持てるよう支援しています。</p>	<p>◎調査対象は入居している9名の利用者で、アンケート方式と場面観察方式にて実施し、7名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想について、大変満足が4名、満足が3名と全員が満足以上と回答しており、グループホームでの生活に満足している様子がうかがえます。問1.「家族への情報提供はあるか」、問2.「事業所内の清掃・整理整頓は行き届いているか」、問4.「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」、問6.「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」、問8.「個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか」は、7名の利用者全員が「はい」と回答しています。反面、問11.「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」は、3名の利用者が「はい」、1名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」、1名が「無回答・非該当」と回答しています。その他の評価項目は全て、6名の利用者が「はい」、1名が「どちらともいえない」と回答しています。</p>
シロール神田佐久間町	<p>住み慣れた神田という地域で安心して最期まで暮らしていただく為に、利用者一人ひとりの今まで暮らしてこられた人生背景や大切にしておられた想いなども共に大切にしていきたいと思っております。コロナ禍でできなくなっていた外出活動を、少しずつ再開していき、感染対策をしたうえで、したい時にしたいことができる、食べたい時に食べたいものが食べられるなど今まで当たり前にしてこられたことを継続してできるようなお手伝いが出来たらと思っております。暮らしを共にしていく中で、時には辛いこと、悲しいこともあるかもしれませんが。そのような場面にも共に共感し、シロールという場所が、利用者さんにとって安心できるような、居心地の良い場所となれるよう努力してまいります。</p>	<p>◎場面観察では、利用者9名を対象としました。アンケートでは、入居者の家族9名を対象とし、9名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想は、「大変満足」7名(78%)、「満足」2名(22%)で、回答者全員が満足との返答でした。自由コメントでは、「スタッフの方たちのコロナ感染対策でのご負担やご苦労は大変なことと察しており、日頃の支援活動にも心から感謝しています」などの感謝の声が寄せられました。</p> <p>評価員の場面観察では、利用者個々のペースに合わせた支援をしており、穏やかな時間が流れていました。職員が利用者を急がすようなことは一切なく、利用者の動きを見守り、必要な声かけをしていました。</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">シ ロ ー ル 麹 町</p>	<p>認知症の高齢者が、少人数での共同生活を おくり、できる限り入居前までの生活を 継続できるよう、支援いたします。家庭的 な環境で入浴や排せつ、食事などの日常生 活を営むために必要な支援を、個別で提供 しています。認知症の症状の進行、加齢に 伴う状態の変化があった場合でも、ご家族 や地域とのつながりを継続し、その人らし く最期まで生きることができるよう支援し ます。また主治医、訪問看護ステーション とも連携を図り、グループホームという生 活の場で、できるだけ長く生活できるよう 協力体制を築いています。</p> <p>【利用定員】18名（1ユニット9名×2 ユニット）</p>	<p>◎場面観察では、利用者18名を対象とし ました。アンケートでは、入居している利 用者の家族18名を対象とし、10名から回 答を得ました。</p> <p>総合的な感想では、「大変満足」3名 (30%)、「満足」6名(60%)、「どちらとも いえない」1名で、回答者の90%が満足 との返答でした。最も満足度が高かった設 問は、問9「計画やサービス内容の説明」 (満足90%)でした。</p> <p>家族の自由コメントでは「利用者一人ひ とりに対して、その人に合うような暮らし 方をしてくれるので、とても満足している」 などのコメントが寄せられました。場面観 察では、ある利用者が「私はどうしたらいいかな」と不安な心の内を職員に訴えてい ました。職員は「大丈夫ですよ」と寄り添 い、利用者の話に耳を傾けていました。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">T H E B A N C H O</p>	<p>番町グループホームは THE BANCHO の2階にあり、生涯安心できる環境と開放 的な空間の中18名のゲストがお過ごしに なっています。住み慣れた千代田区で家族 のように共に生活することのできる場所を 目指し、今までの経験を生かしながら趣味 の活動をしたり、ゲストお一人お一人がで きることを発揮しながら、家庭的な生活を送 ることができるよう工夫しております。</p> <p>日々の笑顔と喜び、身近な方々とのつなが りが感じられるよう、アート活動、オンラ イン面会を取り入れています。感染症拡大 予防のため様々な制限がありますが、屋上 庭園への散歩や季節に応じた行事を通じ て、四季の移り変わりを感じ開放的な気持 ちで毎日を過ごしていただけるよう、努め てまいります。</p>	<p>◎アンケート方式と場面観察方式で実施し ました。アンケートでは、利用者14名の 家族を対象とし、12名から回答を得まし た。</p> <p>総合的な事業所に対する評価は、「大変満 足」または「満足」と回答した方が合わせ て92%と大変高い満足度が示されていま す。11設問のうち1設問で「はい」と回 答された方が90%以上、4項目で80%以 上と、個々の取り組みに対しても高い満足 度が示されています。</p> <p>自由記述では、9組の家族からコメント が寄せられています。「心から感謝してい る。」「日頃お任せして安心している。」な ど感謝の気持ちを伝えるコメントが挙がっ ています。また、「面会できなくて気になる。」などのコメントも挙がっています。</p>

(6) 軽費老人ホーム（ケアハウス）

60歳以上の方で、自炊ができない程度の身体機能の低下がある方や、独立して生活するには不安があり、家族による援助を受けることが困難な方を対象として、食事の提供と緊急時の対応をします。また、生活上の困りごとなどは、担当の職員が相談に応じるなどの日常生活上必要なサービスを提供します。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ6) 標準項目:計 67 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
岩本町ほほえみ プラザ	すべて○	○が59 ※2 ●が8	すべてA

※1 評語についてはP6～7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

サービス提供のプロセス項目（カテゴリ6）個別状況に応じた計画策定・記録

- ・アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている。
- ・計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている。
- ・計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている。
- ・計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている。
- ・計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している。

サービス提供のプロセス項目（カテゴリ6）事業所業務の標準化

- ・提供しているサービスの基本事項や手順等は、変更の時期や見直しの基準が定められている。

サービスの実施項目（カテゴリ6）サービスの実施

- ・個別支援計画に基づいて支援を行っている。
- ・家族が参加できる施設の行事を実施している。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
岩本町ほほえみプラザ	① 事故や感染症の防止のため、感染症対策の徹底と浴室や共用部の温度管理を行っています。 ② 入居者支援で必要なサービスを得るため家族、ケアマネ等と情報の共有や提供をしています。 ③ 良好な人間関係の構築や外部サービスの利用など利用者の意思を尊重した支援体制があります。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
岩本町ほほえみプラザ	<p>ケアハウスいわもとは、岩本町ほほえみプラザの6・7階にあります。定員20名で個室が16室、二人室が2室、共同の食堂と浴室があり、食事の提供・入浴設備の提供・生活相談等のサービスを提供しています。食堂は、三食を共にする心地良い快適な空間となっています。新型コロナウイルス感染症対策として食事は2部制とし、仕切り板の設置・毎食後の消毒・換気、また廊下や共用部についても定期的な消毒を徹底し感染症対策に取り組んでいます。</p> <p>居室や浴室には、体調不良時や緊急時に備え緊急コールやセンサーで、職員が安否確認を行える設備が整っております。</p> <p>また、岩本町ほほえみプラザの建物内で行われている介護予防教室や、ケアハウス主催の余暇活動への参加、その他外出や外部での趣味活動を継続しながら、充実した生活を送ることが出来る住まいです。</p>	<p>◎利用者18名を対象にアンケート方式を実施し、13名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想について、利用者の4名が大変満足、6名が満足、2名がどちらともいえない、1名が不満と回答しています。利用者の10名(77%)が大変満足及び満足と回答しており、満足して生活している様子がうかがえます。問7、「職員の待遇、態度は適切か」は、利用者の12名(93%)が「はい」、1名が「いいえ」と回答しています。また、問5、「利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか」、問8、「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」、問11、「利用者のプライバシーは守られているか」、問14、「利用者の不満や要望は対応されているか」は、11名(85%)の利用者が「はい」と回答しています。反面、問1、「食事の献立は工夫があるか」は、5名(38%)の利用者が「はい」、3名(23%)が「どちらともいえない」、5名(38%)が「いいえ」と回答しています。また、問4、「健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか」は、6名(46%)の利用者が「はい」、5名(38%)が「どちらともいえない」、各1名(7%)が「いいえ」と「無回答・非該当」と回答しています。</p>

(7) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

訪問介護と訪問看護が一体的又は密接に連携しながら、24時間の定期巡回訪問や、通報システムによる随時対応で、排せつの介護や服薬確認などを行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	※1サービスの分析の 評価(カテゴリ6) 標準項目:計 54 項目	評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
かんだ連雀	—	すべて○	—

◎サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、63項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
かんだ連雀	① 利用者の支援に携わる職員の専門的な視点が集約された手順書の整備に力を入れています。 ② コロナ対策に力を入れています。 ③ 職員指導を継続する取り組みにより、認知症の利用者への適切な支援に力を入れています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
かんだ連雀	神田の暮らしを 365 日いつでも安心して かんだ連雀いつでもサポートサービスは、介護の援助はもちろん、服薬確認、食事提供、ゴミ出し、外出同行など様々なニーズにお応えします。定額料金で毎日定期的に訪問します。一日に複数回の訪問も可能です。緊急時の対応も行いますので、一人暮らしの方でも安心して、住み慣れたご自宅での生活が続けられるようお手伝いします。不安な時や緊急の際には、みまもりケータイからオペレーターへ 24 時間いつでも相談ができます。必要な場合はご自宅に何う随時対応も行います。千代田区にお住まいの要介護 1～5の方が対象で訪問看護と連携して生活をお支えます。	◎利用登録をしている 11 名の方を対象とし、9 名の方から回答を得ました。事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「大変満足」4 名、「満足」4 名、「どちらともいえない」1 名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答率は 88%でした。事業所への意見・要望では、「ヘルパーが毎日来てくれて感謝しています。一人だと寂しいので話し相手になってもらえて、嬉しいです」「よく面倒を見てくださっていると思います。現状の 1 日 1 回の援助で満足しています」等がありました。共通評価項目で「はい」の回答割合が 7 割を超える設問は 11 項目中 9 項目でした。そのうち 8 割以上の方が「はい」と回答した設問は、問 1「サービスの継続性」、問 3「情報提供・助言」、問 5「体調不良時の対応」、問 6「気持ちの尊重」、問 7「プライバシー保護」、問 8「計画作成時の要望確認」、問 10「不満・要望の対応」でした。

(8)訪問介護

ホームヘルパーが自宅を訪問し、食事や入浴、排せつなどの支援（身体介護）や調理、洗濯など（生活援助）を行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	※1サービスの分析の 評価(カテゴリ6) 標準項目:計 48 項目	評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
かんだ連雀	—	すべて○	—

◎サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評価語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準評価項目数は 57 項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
かんだ連雀	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者一人ひとりの手順書が整備され支援の標準化が図られています。 ② コロナ対策に力を入れています。 ③ 利用者の在宅生活が継続出来る様に、多様なサービスを提供しています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
かんだ連雀	<p>かんだ連雀ホームヘルプサービスは、住み慣れた神田の町、住み慣れたご自宅で生活が続けられるように援助を行っております。ご本人、ご家族の要望に素早く細やかに対応することを心がけており、利用者個人に合わせた小回りの利いた支援を実践しております。女性ヘルパーだけでなく、男性ヘルパーも在籍しており、幅広く対応できる体制を整えております。訪問介護（要介護 1～5 の方）、予防訪問サービスおよび自立支援訪問サービス（要支援 1～2 の方）、千代田区在宅支援ホームヘルプサービス、入院生活支援、自費サービスに対応いたします。</p>	<p>◎利用登録をしている 25 名の方を対象とし、20 名から回答を得ました。</p> <p>事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「大変満足」10 名、「満足」9 名、「無回答」1 名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答率は 95%でした。事業所への意見・要望では、「ありがたく思っております」「感謝しています」等がありました。共通評価項目で「はい」の回答割合が 7 割を超える設問は 11 項目中 10 項目でした。そのうち 8 割以上の方が「はい」と回答した設問は、問 1「サービスに対する安心感」、問 2「サービスの継続性」、問 3「情報提供・助言」、問 4「接遇・態度」、問 5「体調不良時の対応」、問 6「気持ちの尊重」、問 7「プライバシー保護」、問 8「計画作成時の要望確認」、問 9「サービス内容の説明」でした。</p>

(9) 居宅介護支援

ケアマネジャーがケアプランの作成、介護サービス事業者との連絡・調整、利用者負担額の計算などを行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	※1サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 54 項目	評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
かんだ連雀	—	すべて○	—

◎サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準評価項目数は 63 項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
かんだ連雀	① 「最も困っている人のいのちと生活を守る」事に、力を入れています。 ② 法人単位で職員の負担軽減に力を入れています。 ③ 利用者の状態変化等の把握に努め、ケアプランの見直し・変更力を入れています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
かんだ連雀	<p>神田居宅介護支援センターは、この春ケアマネジャーが5名体制になりました。</p> <p>介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士、看護師と資格も経験も、年齢も、多岐にわたるメンバーで、チームワーク良く、『神田で自分らしく暮らしたい』を実現できるように、お手伝いさせていただきます。</p> <p>『かんだ連雀』に併設し、あんしんセンター神田、特別養護老人ホーム、地域密着通所介護、訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護がありますので、常に連携を取りながら困りごとを解決できるように、お手伝いさせていただきます。</p> <p>また地域の医療機関とも連携を図り対応させて頂いています。</p>	<p>◎利用登録している 43 名を対象にアンケート調査を実施し、28 名から回答を得ました。</p> <p>事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「大変満足」14 名、「満足」12 名、「どちらともいえない」2 名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答率は 93% でした。事業所への意見・要望では、「良く話を聞いて頂いていますし、アドバイスもして下さい。話もしやすく、助かっています」「いつも御親切にさせていただいております。大変有難く思っております」等がありました。共通評価項目で「はい」の回答割合が 7 割を超える設問は 10 項目中 10 項目でした。そのうち 8 割以上の方が「はい」と回答した設問は、問 1「計画作成時の要望確認」、問 2「計画に関する説明」、問 3「要望の反映」、問 4「接遇・態度」、問 5「体調不良時の対応」、問 6「気持ちの尊重」、問 7「プライバシー保護」、問 8「サービス内容の説明」、問 9「不満・要望の対応」でした。</p>

(10)多機能型事業所

(就労移行支援・就労継続支援(B型)・生活介護)

障害のある方が働くことを通して、その方の能力や適正に応じた、日常生活や社会生活を営むことができるように自立支援します。

- ①就労移行支援事業・・・一般企業への就労を希望する人に、一定期間、就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練、求職活動に関する支援を行います。
- ②就労継続支援事業・・・一般企業での就労が困難な人に、働くことを提供するとともに、知識及び能力向上のために必要な訓練を行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 63 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
ジョブ・サポート・プラザちよだ	○が5 1 ※2 ●が2	○が6 2 非該当1	すべてA

※1 評語についてはP 6~7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目(カテゴリ-2)事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

- ・課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している。
- ・中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概 要
ジョブ・サポート・プラザちよだ	<ul style="list-style-type: none"> ① 受託期間満了に向けた利用者と職員双方にとって最大値の利益となるような取り組みを行っています。 ② 利用者が安定して活動に取り組めるよう、個別支援の充実や業務の標準化を図っています。 ③ 利用者本人の意向を最優先にしながら支援に取り組んでいます。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">シヨブ・サポート・プラザちよだ</p>	<p>当事業所は、千代田区役所 3 階にある多機能型事業所です。法人理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」を基に「働くを通じて、人とひと、人と社会をつなぎ絆社会の実現を目指す」ミッションを掲げ、利用者が働くことを通して、生きがいや充実した暮らしを実現するため、一人ひとりの夢や希望、個別の状況に合わせた作業や社会参加に向けた活動を実施しています。</p> <p>就労移行支援(定員 6 名)では、一般就労を目指して就職活動の準備や実習を行います。また、就労継続支援 B 型(定員 24 名)と生活介護(定員 10 名)では、区役所や企業からの受託する軽作業やパン製造や販売、環境整備など、一人ひとりの障害特性に応じた作業提供を行い、利用者の自己実現を図っています。</p>	<p>◎在籍する全ての利用者 28 名(生活介護が 10 名、就労移行が 0 名、就労継続(B 型)が 18 名)を対象に聞き取り方式で調査を実施し、22 名から有効回答を得ました。</p> <p>調査を毎年実施していることもあり聞き取り調査ではあまり緊張する様子もなく、8 割近くの利用者から回答を得ることができました。しかし、全ての設問に対して回答することが困難な利用者もあり、無回答が多くなっている項目もあります。</p> <p>事業所に対する総合的な感想としては、「大変満足」が 3 名(14%)、「満足」が 15 名(68%)で両者を合わせると有効回答数の 8 割を超えており、利用者の高い満足度が示されています。以下、「どちらともいえない」が 4 名(18%)で「不満」と「大変不満」がゼロでした。</p> <p>自由意見として、「コロナが落ち着いたら、仕事をみんなで頑張りたい」、「お仕事をしているから満足です」などの前向きなコメントが多数見られました。</p>

(11)生活介護

常に介護を必要とする人に、昼間、入浴、排せつ、食事の介護等を行うとともに、創作的活動または生産活動の機会を提供します。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ6) 標準項目:計 53 項目	※1評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
障害者福祉センター えみふる	すべて○	○が52 非該当が1	すべてA

※1 評語についてはP6～7を参照

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
障害者福祉センター えみふる	<ul style="list-style-type: none">① 第三者委員や実習生が支援を評価し、会議・研修で原因分析と再発防止策を徹底しています。② 利用希望者の利便性に配慮して、ホームページやSNSを活用して情報を提供しています。③ 家庭での介護状況を丁寧に聞き取り、家族の介護負担の軽減に向けた支援も行っています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">障害者福祉センター えみふる</p>	<p>利用者一人ひとりの人権を守ると共に、心身の安定を促進し、社会生活能力を向上するために必要な支援を行うことにより、日々の生活の充実及び社会的自立を支援します。そのために、利用者の意思を尊重し、個性に配慮した活動を通して経験を広げています。</p> <p>利用者の人権を重視し、利用者主体の支援を行います。特に、利用者の自己決定と自己選択を重視した個別支援計画を策定し、地域での自立生活を支援します。活動は利用者の個々の状況に応じて個別や集団でのプログラムとし、利用者の意向を反映させながら活動内容を充実させています。</p> <p>利用者のストレングスを基軸に、利用者の主体性を引き出す活動プログラムを構築し、利用者自身が振り返る時間を設定し、利用者を中心とした活動を展開しています。</p>	<p>◎利用者12名のうち、アンケート方式（10名）及び聞き取り方式（2名）により調査を実施し、5名から回答を得ました。</p> <p>「現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか」との質問に対して、「大変満足」3名、「満足」は2名でした。満足感5名全員から得られています。「困ったとき職員は助けてくれている」「身の回りにある設備は安心して使える」「職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思う」「けがや体調が悪くなったときの職員対応は信頼できる」「利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員対応は信頼できる」「職員は利用者の気持ちを大切にしながら対応」「プライバシーを職員は守ってくれている」「サービスに関する計画を作成したり、見直しをする際に状況や要望を聞いてくれる」「計画やサービス内容についての説明はわかりやすい」の質問では、全員から満足度が得られました。コメントとして、「職員はいつも明るく朗らかで、えみふるに行く日が楽しみ」「食事はゆっくり口に入れてくれるのと、食べるときに（これおいしいね）とか（これ好き？）と話しながら食べれるのがいい。他のメンバーさんと一緒に食べられるので楽しい」「朝、帰りの送迎車は大変助かっている」といった声があがっています。また、「レクの担当職員が足りない」といった声が一部に聞かれました。</p>

(12)認可保育所（区立・私立保育園）

保育園は保護者が働いている場合や、病気や出産などのため、日中お子さんをご家庭で養育できない場合、保護者の方に代わって保育し、子どもたちが心身ともに健やかに成長するよう子育て支援をする施設です。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 67 項目	※1評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
区立			
麴町保育園	すべて○	すべて○	すべてA
ふじみこども園	すべて○	すべて○	すべてA
いずみこども園	すべて○	すべて○	すべてA
私立			
ほっぺるランド 西神田	すべて○	すべて○	すべてA
クリアナーサリー 市ヶ谷	すべて○	すべて○	すべてA
ベネッセ内神田 保育園	すべて○	すべて○	すべてA
神田淡路町保育園 大きなおうち	すべて○	すべて○	すべてA
千代田せいが 保育園	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

施設名	概要
<p>麴町保育園</p>	<p>① 子ども主体の保育を全職員共通の認識と実践につながるよう取り組みを進めています。</p> <p>② 保育室の環境構成を工夫し、コーナーが充実するようにしています。</p> <p>③ 子どもの生活や成長を支えると同時に保護者の育児を支える視点で保育にあたっています。</p>
<p>ふじみこども園</p>	<p>① 園長はミドルリーダーの層の育成に力を入れ組織力向上を目指しています。</p> <p>② 見学はコロナ感染対策を行い工夫して行っています。</p> <p>③ 子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っています。</p>
<p>いずみこども園</p>	<p>① 子ども一人ひとりを多面的に捉え、良さや可能性を伸ばす保育・教育に努めています。</p> <p>② 保育・教育計画は園の保育・教育に関する内容が網羅され業務の標準化を図っています。</p> <p>③ 自然に触れる経験ができるように外遊びの時間を多く取り入れています。</p>
<p>ほっぺるランド 西神田</p>	<p>① 法人、園の研修計画、外部の研修に職員が積極的に参加できるように取り組んでいます。</p> <p>② 日々の戸外活動や園内での昆虫などの飼育を通じて自然と触れ合う機会を設けています。</p> <p>③ 落ち着いた環境を整え、オーガニック食材を使った和食中心のメニューを提供しています。</p>
<p>クリアナーサリー 市ヶ谷</p>	<p>① 誰もが意見を出し合えるよう、心理的な安全性が確保された場づくりに配慮しています。</p> <p>② 保健指導や日々の散歩・運動を通じて、健康で丈夫な身体づくりに取り組んでいます。</p> <p>③ コロナ禍にあっても保護者との信頼関係を維持できるよう情報発信に注力しています。</p>
<p>ベネッセ内神田 保育園</p>	<p>① 職員のチーム活動や園内研修が、園の保育を豊かにしつつ、組織の活力も高めています。</p> <p>② 保護者に子どもの成長の様子や保育内容を伝える取組が意欲的に行われています。</p> <p>③ 職員の担当チームや専門職により、家庭の育児に役立つさまざまな情報が発信されています。</p>
<p>神田淡路町保育園 大きなおうち</p>	<p>① 子ども一人ひとりが、存分に遊び込める環境を整備しています。</p> <p>② 日常の生活に「花育」を取り入れ、子どもたちの感性や情緒を豊かなものにしていきます。</p> <p>③ 子どもたちが楽しくおいしく味わえるよう、献立を工夫しています。</p>
<p>千代田せいが 保育園</p>	<p>① 質量ともに充実しているウェブサイトからの情報発信が、保育への理解度を高めています。</p> <p>② 睡眠の質を高めるための講座の開催や面談の実施によって保護者支援を行っています。</p> <p>③ 地域を巻き込んだ保育展開が出色であり、園全体に潤い活力をもたらしています。</p>

事業者が特に力を入れている取り組み

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
麴町保育園	<p>麴町保育園は、平成 28 年 4 月に新園舎が完成・移転し、5 月 30 日から新園舎での保育が始まりました。建物は屋上を含めて、地上 4 階・地下 1 階となっており、太陽光パネルや地中熱ヒートポンプシステムを備え、環境に配慮した造りになっています。園庭には桜、ツツジ、ハナミズキ、紅葉などの樹木があり、季節の移り変わりを感じることができます。プランターでも草花を育て、摘んだり飾ったりして遊びに取り入れています。乳児も幼児も散歩にたくさん出かけ、歩くことを基本に体を動かしたり、自然に触れたりします。また、地域の小学校や幼稚園、保育所と交流したり、実習生を受け入れたりして、いろいろな人との関わりも大切にしています。</p>	<p>◎利用園児の保護者 87 名を対象にアンケート方式で調査を実施し、67 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度に関する調査の結果は、対象者の全員が「大変満足」または「満足」と回答する大変高い満足度でした。</p> <p>項目別では、＜保育サービス＞に関する 8 設問は 7 設問において、大変高い満足度でした。特に「子どもの発達への有用性」では、98.5%の大変高い満足度が得られています。＜安心・快適性＞についての 4 設問は全てにおいて、大変高い満足度でした。特に「園内の清潔な環境」では、97%の大変高い満足度が得られています。＜利用者個人の尊重＞についての 3 設問は全てにおいて、大変高い満足度でした。特に「子どもの気持ちを尊重した対応」では、97%の大変高い満足度が得られています。＜不満・要望への対応＞では、「不満や要望への対応」は大変高い満足度でしたが、「外部の苦情相談窓口の案内」についてはさらに高い満足度が望まれる結果でした。</p>
ふじみこども園	<p>本園は、千代田区立飯田橋保育園と千代田区立富士見幼稚園が母体となり、平成 22 年 4 月 1 日に本区で 2 番目の千代田区型幼保一元化施設として、0・1・2 歳児の乳児部は保育園、3・4・5 歳児の幼児部は幼稚園の認可を受け開園しました。</p> <p>幼児部は、教育時間「短時間保育」と、その終了後等に行う教育活動としての「預かり保育」や「長時間保育」を行い、乳児部も含めて保護者のニーズや状況に応じた保育時間を選択でき、保護者の就労の有無にかかわらず、0 歳児から就学前までの子どもたちの心身の発達に合わせ、安全で安心して過ごすことができる保育・教育を行っています。保育士や幼稚園教諭、看護師、栄養士が専門性を発揮しながら、子どもたち一人ひとりに応じた成長を支えるよう努めています。</p>	<p>◎利用園児の保護者 54 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、39 名の方から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度に関する調査の結果は、対象者の全員が「大変満足」または「満足」と回答し、大変高い満足度が得られています。</p> <p>項目別では、＜保育サービス＞に関する 8 設問中 5 設問において、大変高い満足度でした。特に「子どもの発達への有用性」では、全員が「はい」と回答する大変高い満足度が得られています。＜安心・快適性＞についての 4 設問は全設問において、大変高い満足度でした。特に「園内の清潔な環境」、「けがや体調不良時の対応」では、92.3%の大変高い満足度が得られています。＜利用者個人の尊重＞についての 3 設問は全設問において、大変高い満足度でした。特に「子どもの気持ちを尊重した対応」では、全員が「はい」と回答する大変高い満足度でした。＜不満・要望への対応＞では、「不満や要望への対応」は高い満足度であったが、「外部の苦情相談窓口の案内」についてはさらに高い満足度が望まれる結果でした。</p>

いすみこども園は、中央区、台東区に接した中小の間屋中心の商業地にある複合施設パークサイドプラザの中にあり、和泉小学校が併設されています。小学校の昇降口とこども園の玄関が同じフロアにあり、校庭を共有しているので自然に小学生との触れ合いがあり、交流活動（3年生と5歳児ゆり組との交流等）は、小学生の姿に憧れを抱く機会になっています。

校庭や体育館、プラザのホールでは、体を十分に動かして遊び、心身の健康づくりに取り組んでいます。また、隣接する和泉公園には乳児の子どもたちが毎日のように散歩に出かけ自然と触れ合う中で自然への興味関心を高めています。

地域に根付いた園として、神田雷神太鼓や餅つき、神田囃子など地域の伝統文化や伝統行事に親しむ機会を地域の方と連携して行っています。

心身ともに健康でたくましく、主体的に遊びや生活をつくり出す力と豊かな感性を持ち、自分を大切に、人も大切にできる子どもの育成を目指し、保育を行っています。

◎利用園児の保護者 39 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、30 名の方から回答を得ました。

総合的な満足度に関する調査の結果は、対象者の全員が「大変満足」または「満足」と回答し、大変高い満足度が得られています。

項目別では、＜保育サービス＞に関する8設問中7設問において、大変高い満足度でした。特に「子どもの発達への有用性」、「園活動への子どもの関心度」、「食事・おやつの子どもの配慮・工夫」では、全員が「はい」と回答する大変高い満足度が得られています。＜安心・快適性＞についての4設問は3設問において、大変高い満足度でした。特に「職員の接遇や態度」、「体調不良時の対応」では、96.7%の大変高い満足度が得られています。＜利用者個人の尊重＞についての3設問は全設問において、大変高い満足度でした。特に「子どもの気持ちを尊重した対応」では、全員が「はい」と回答する大変高い満足度でした。＜不満・要望への対応＞では、「不満や要望への対応」は高い満足度であったが、「外部の苦情相談窓口の案内」についてはさらに高い満足度が望まれる結果でした。

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">ほっぺるランド西神田</p>	<p>ほっぺるランド西神田は、お散歩コースに日本武道館、北の丸公園・千鳥ヶ淵など皇居周辺の豊かな自然と文化的な雰囲気にも包まれた環境にあり、都心にあっても四季の変化を身近に感じることができます。高層ビルの園庭のない保育園ではありますが、意識して積極的に自然に触れることを心がけています。</p> <p>またコーナー保育を取り入れ、子どもたちが自分で選び考え活動する、子ども主体の保育を実践しています。日々の活動も子ども発信のものでありたいと考え、その延長上に様々なイベント・行事を無理なく取り入れています。主体的で自己肯定感、意欲ある子どもを育てていきたいと思っています。</p>	<p>◎利用園児の保護者 56 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、36 名から回答を得ました。</p> <p>「現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか」との質問に対して、「大変満足」が 86.1%、「満足」8.3%、「大変満足」と「満足」を合わせて 94.4%の回答率となっています。「どちらともいえない」0%、「不満」2.8%、「大変不満」0%、無回答が 2.8%でした。園のサービスに対する保護者の満足度がたいへん高いことが確認されました。個別設問では、問 1「活動や教育等のプログラムは心身の発達に役立っているか」、「園活動への興味や関心を示し、学びや遊びを楽しんでいるか」、問 10「職員の接遇・態度は適切か」について「はい」の回答率が 100%で最も高く、問 17「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」では「はい」の回答率が 58%と最も低くなっています。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">クレアナーサリー市ヶ谷</p>	<p>クレアナーサリー市ヶ谷は総武線市ヶ谷駅からほど近く、お堀の土手や靖国神社、少し足を伸ばせば北の丸公園まで…都心にありながらも豊かな自然に触れることのできる園です。1 階～3 階までを保育園としており、3 階には大きなホールや絵本コーナーがあります。ホールでは、たくさん体を動かしたり様々なイベントを開催したりと、子どもたちの大好きな場所となっています。</p> <p>個々の成長や個性を認めることを大切にしながら、日々の生活や活動の中で、自分で出来ることが増え、それが喜び、自信に繋がるよう「生きる力」を育む保育を展開しています。また当園の特色である体育ローテーションを日々の活動に取り入れることで、子どもたちが楽しみながら運動感覚を養い「強い身体づくり」「チャレンジ精神」「頑張る力」を育てています。</p>	<p>◎利用園児の保護者 57 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、24 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度は「大変満足」79.2%・「満足」12.5%の計 91.7%と高い値を得ており、設問別では「発達に配慮した保育活動」「子どもの興味・関心の伸長」「プライバシー保護」「食事」など全 17 問中 15 問で 80～100%の高い支持を得ています。自由意見では「縦割りの時間があり、他の学年の園児との交流も多く持てて、年下の面倒を見る機会に恵まれており、アレルギーを考慮した給食が素晴らしい」「園外保育では自然とのふれ合いを大切にしている、園内でも食育・英語・サントレ・体育ローテーションなど、さまざまな遊びを工夫して行っている点がよく、担任以外の先生も保護者の顔を覚えてくれている」「自由遊びというよりも子どもたちに工作・運動等いろいろな体験を提供してくれ、なかよし給食で席も分けず食事が摂れて、園の写真やガードレール設置など、意見を反映してくれている。先生たちの伝達（休み、子どものケガ、連絡帳の記載等）がきちんできており、掃除・感染対策も先生がしっかりしている」などの声が寄せられています。さらなる向上を望む意見としては保護者との日常のコミュニケーション、子どもの様子の報告・説明・発信に関する事などが見られました。</p>

ベネッセ内神田保育園は、神田・大手町駅より徒歩 5 分の所にある保育園です。大きなオフィスビルの中に、かわいい黄色いチーズをモチーフにした建物で、4階にベネッセの学童クラブを併設しています。ベネッセの理念「よりよく生きる力の基礎を育てる」のもと、「その子らしく、伸びていく」というブランドメッセージを掲げ、一人ひとりの育ちを大切にしています。子どもが遊びや生活がしやすいように、コーナーをすることで、わかりやすく、明るく清潔な保育室になっています。また、都心ではありますが、毎日戸外で遊べるよう、屋上や様々な散歩コースで、体力作りにも取り組んでいます。

◎利用園児の保護者 40 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、28 名から回答を得ました。

総合的な満足度は「大変満足」50.0%・「満足」39.3%の計 89.3%で、設問別では「ケガ・体調変化への対応」「子どもの気持ちの尊重」「職員の対応・身だしなみ」など全 17 問中 15 問で 80%台～100%の高い支持を得ており、「戸外活動」のみ 50%を下回っています。

自由意見では「職員が親身で丁寧で、子どもに目線を合わせて寄り添いながら見守ってくれ、園全体の雰囲気が大らかでアットホームで、いつも親切親身な対応に心から感謝し、安心して子どもを任せており、コロナ禍の厳しい状況の中で、毎日の気遣いがありがたい」「保育者が子どもの気持ち等を尊重し、穏やかで丁寧に接してくれ、無理強いをさせず、同学年であっても一人ひとりの成長等に合わせて対応してくれ、人数の規模感もよい」「園での様子をお迎え時や連絡ノートで教えてくれ、コロナ禍でイベント開催が難しい中、最大限の催しをしてくれている」「清潔感があって全体的に雰囲気がよく、他クラスの先生方も子どもに話しかけてくれたりと、子どもを皆さんで見ている安心感がある」などの声が寄せられています。さらなる向上を望む意見としては、保育や行事、子どもの様子の報告に関する事などが見られました。

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">神田淡路町保育園大きなおうち</p>	<p>歴史あるこの神田の地に約 5 年前開園しました。全 5 階建ての園舎で 1 階はランチルーム、2 階は乳児室、3 階は幼児室、4 階はホール、5 階は屋上となっております。</p> <p>「人に迷惑をかけない人に育てて欲しい」という願いのもと「生きる力を育む」「思いやりを育む」「夢を育む」「学びに向かう力を育む」という 4 本柱を掲げ一人ひとりを大切にする保育を実践しております。</p> <p>また、子どもたち一人ひとりの時間の流れを大切にするために、ランチルームでの食事、コーナー保育、異年齢児保育を実施しております。長時間を過ごす保育園が子どもたちにとって「第二のおうち」となり、心安らぐ空間となるよう理想的な保育環境づくりを心がけています。</p>	<p>◎利用園児の保護者 78 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、47 名から回答を得ました。</p> <p>アンケート全体の回答結果における支持率は、平均で約 78%という値となっています。中でも「心身の発達に役立つ活動」、「興味や関心が持てる活動」の項目では、満票という極めて高い支持が得られた他、「施設環境は清潔か」、「食事への配慮」、「ケガや体調変化への対応」の項目では、9 割台の非常に高い支持を集めています。その他多くの項目で 8 割台の高い支持を集めているが、「外部の苦情窓口の周知」、「自然や社会との関わり」、「行事日程の配慮」の項目では、5 割前後の値にとどまる結果となりました。</p> <p>自由記述では、子どもの様子を求める意見がいくつも見られました。気に入っている点では、保育内容や職員の対応等に好意的なコメントが多数寄せられています。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">千代田せいが保育園</p>	<p>千代田せいが保育園は、平成 31 年 4 月に神田岩本町の「和泉橋」側に開園した定員 51 名のコンパクトな都市型の認可保育園です。一人ひとりの違いと意欲、そして子ども同士の関係性を大切にしながら「自分らしく意欲的で思いやりのある子ども」になってほしいと思っています。保育園は家庭と同じもう一つのホームであり、親だけが子育てを担うのではなく、先生たちも家族のように子育てを共にします。地域の方や専門家と連携して鬼ごっこやダンス、アート、睡眠など、生活の質を高める取り組みも活発です。その子の考えや意見、探求活動、参画を大切にしながら、一緒に生活している人たちと共に新しい価値を創り出す協働活動を大切にしています。ぜひ一緒に子育てを楽しみましょう。</p>	<p>◎利用園児の保護者 40 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、30 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想では、園に対する満足度は「大変満足」が 76.7%、「満足」が 23.3%の合計 100%であり、保護者から園への信頼は、非常に高い数値となっています。</p> <p>設問別では、「子どもの心身の発達」、「行事日程への配慮」、「職員の子どもの気持ちを大切にされた対応」で 100%の利用者が満足であると答えています。また、「園での活動が子どもの興味や関心を持って行える」、「提供される食事」、「自然や社会と関わる機会の確保」、「職員との信頼関係」、「園内の清潔さ」、「職員の言葉遣いや態度」、「けがや体調不良時の対応」、「プライバシー保護」、「保育内容の説明」、「不満や要望への職員対応」で 90%の利用者が満足であると答えています。続いて、「急な利用時間変更への対応」、「安全対策」「子どものいさかい等への対応」では 80%以上の利用者が満足であると答えました。それ以外のすべての項目でも高い満足度であり、今後は今回保護者から出された個別意見の対応可能な事柄へのさらなる配慮や説明を充実させていただくことに期待したいです。</p>

(13) 認証保育所 (A型)

認証保育所とは、東京都の認証基準により質を確保しつつ、「産休明けから預けたい」「長時間残業している間も預かってほしい」「送迎が便利な場所で預かってほしい」などの保護者の皆さんの多様な保育ニーズに応えるスタイルの保育所です。A型（駅前基本型）とB型（小規模・家庭的保育所）の2種類があります。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ6) 標準項目:計 69 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
小学館アカデミー 神保町保育園	○が 52 ※2 ●が 1	すべて○	すべてA
保育園ドルチェ	すべて○	すべて○	すべてA
キッズスクウェア 丸の内永楽ビル	○が 52 ※3 ●が 1	○が 68 ※4 ●が 1	すべてA
キッズスクウェア 丸の内東京ビル	○が 52 ※5 ●が 1	○が 68 非該当 1	すべてA

※1 評語についてはP 6~7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目(カテゴリ4) リスクマネジメント

・災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している。

※3 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目(カテゴリ3) 経営における社会的責任

・ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受入れ体制を整備している。

※4 標準項目を満たしていない●項目

サービス提供のプロセス項目(カテゴリ2) サービスの開始・終了時の対応

・サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている。

※5 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目(カテゴリ3) 経営における社会的責任

・ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受入れ体制を整備している。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
<p>小学館アカデミー 神保町保育園</p>	<p>① 園は子どもの安全に最大限の配慮をし、保護者が安心できる園環境を提供しています。</p> <p>② 子どもの成長をブログや掲示物を通して保護者へわかりやすく周知をしています。</p> <p>③ 保育士、栄養士が連携して食育活動を行い子どもにとって豊かな経験につながっています。</p>
<p>保育園ドルチェ</p>	<p>① 全体的な計画に、保育理念・保育方針・保育目標を明記して保育を実行しています。</p> <p>② 子どもの自主性・自発性を尊重して保育を進めています。</p> <p>③ 生活の連続性の中で、行事に向かう楽しさや達成感を感じています。</p>
<p>キッズスクウェア 丸の内永楽ビル</p>	<p>① 保育中の重大事故を防ぐために、事例の検証や園内研修での啓発に取り組んでいます。</p> <p>② 各種業務手順の実践現場での定着に向け、研修や訓練に取り組んでいます。</p> <p>③ 職員同士の連携と情報共有を図り、子どもへの見守りと個別の配慮に努めています。</p>
<p>キッズスクウェア 丸の内東京ビル</p>	<p>① 各種業務手順の実践での徹底を促すため、さまざまな取組が行われています。</p> <p>② 子どもの体験や感性が豊かになるよう、周辺環境を活かしつつ多様な活動を行っています。</p> <p>③ 保護者が安心して子どもを預けられるよう、負担軽減や支援、情報発信に努めています。</p>

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
小学館アカデミー神保町保育園	<p>靖国通りと白山通りが交わる神保町交差点を中心に広がる「本の街」、神田神保町のビル 1 階にある保育園です。園庭はありませんが、ほぼ毎日公園で遊び、お散歩に出掛けます。</p> <p>その際は、地域の方々にお声がけを頂いたりご挨拶をしたり、地元の皆さんに温かく見守っていただきながら過ごしています。</p> <p>保育では、お子さまが自発的な「あそび」の中から見つける「たくさんの気づき」を受け止め「なぜだろう？」が「なるほど！」に変化していくよう援助しています。</p> <p>また、何より気持ちのこもった行動が素直に表現できる“「あったかい心」をもつ子どもに育てる”という保育理念を大切にしています。</p>	<p>◎利用する園児の保護者 26 名を対象にアンケート調査を実施し、18 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想は、「大変満足」が 15 人（83.3%）、「満足」が 3 人（16.7%）で「満足」以上の回答は合計 18 人（100%）でした。</p> <p>自由意見には、「とてもいい保育をしてくださっています。先生一人ひとりの意識が高く、チームプレーで運営されていると感じます」「通っている子どもが皆素直で元気に育っており、園の方針が保育士の方々含めきちんと浸透していると感じられます」「経営層が明るく温かい対応をしてくださるので、園の雰囲気もとても素敵で、親としては安心して子どもを預ける事ができています」「学年などを問わず、顔見知りになれるのもアットホームでいいです」「少人数で細やかな対応がなされています」など園への信頼と感謝を寄せる声が多く見られました。</p> <p>項目別に見ますと、「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くか」「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」「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」「安全対策が十分取られていると思うか」他 6 項目で 100.0%の保護者がそれぞれ「はい」と回答し、非常に満足度が高い様子が読み取れます。</p>

ドルチェでは、国際色豊かな子どもたちが、40名という家庭的な雰囲気の中で、お互いの文化を尊重しながら、穏やかに過ごしています。

モンテッソーリ教育の理念に則り、人生の礎を築く誕生後最初の千日間を、心豊かに健やかに過ごせるよう、優しく丁寧な姿勢で関わっています。

お子様方は保育の様々な場面で適切な手助けを受け「ひとりでできた」達成感、集中力と生活力を身につけ、自らの思いを堂々と表現することを楽しんでいきます。

保育園前の外濠公園、四ツ谷公園、番町の森、千鳥ヶ淵、靖国神社の庭園や北の丸公園など地域の自然から季節感を感じたり、遊具を楽しんだりして、元気いっぱい活動し心身ともにバランスのとれた成長を遂げています。

◎利用する園児の保護者 38名を対象にアンケート調査を実施し、23名から回答を得ました。

総合的な満足度は、「大変満足」73.9%、「満足」26.1%を合わせると100%と高い満足度を得ています。モンテッソーリ保育理念や方針の説明についてや、園での活動に興味関心を持って行えるものになっているかについて100%、その他の項目でも平均して85%の支持を集めています。一方、「外部の苦情窓口の周知」の項目では4割台の認識となりました。

自由意見では、「たくさんほめて、自ら率先して行動できるような言葉がけをしてくれる」「保育に対する意識の高さを感じる」「とても信頼している」「みなさん声かけの様子や言葉遣いが大変丁寧で、とても信頼を感じています。他の園児のみなさんも楽しそうに登園されていて、安心して子を預けています」等、職員の人柄や対応に関する意見の他、「個性を尊重してくれる」「散歩や公園遊び、プール等、最大限に色々なことをしてくれている」等の保育内容等に好意的なコメントが多数示され、非常に満足度が高い様子が読み取れます。

丸の内永楽ビルディング 2 階にございます保育園で、施設も 1 歳児以上は 1 フロアと小規模な園ではございますが 0~5 歳児までご利用いただいています。ビルに囲まれた立地ではありませんが、お散歩に足を延ばす先は皇居前広場や和田倉の噴水公園など都会の中で桜やどんぐり、イチョウ並木など自然にあふれた場所です。また、各クラスの人気は多くはありませんが、異年齢児との自然発生的に見られる中で、子どもたちから年上の子の姿を真似したり、年下の子へ優しく関わったりする姿が毎日溢れています。

◎利用する園児の保護者 22 名を対象にアンケート調査を実施し、17 名から回答を得ました。

総合的な満足度は「大変満足」82.4%・「満足」11.8%の計 94.1%と高い値を得ており、設問別でも「発達に配慮した保育活動」「保護者との信頼関係」「ケガ・体調変化への対応」など全 17 問のすべてで 80%台~100%の高い支持を得ています。

自由意見では「子どもの発達や様子をきめ細やかに見てくれると同時に、自主性を尊重し、見守ってくれているほか、季節ごとに子どもたちが楽しめる行事や遊び、食事を企画してくれ、先生方の人柄もよい」「子ども・保護者にとっても丁寧に接し、子どもの個性や特性を尊重して日々の保育をしてくれており、おむつを配達できる・お昼寝のセット不要などなど保護者の負担も少なく、先生方とのコミュニケーションも取りやすい」「担任の先生はもちろん、ほかの先生方も子どものことを一人ひとりとてもよく見てくれ、毎日いろいろな遊びを工夫してもらっており、子どもが興味を持ったことなどを連絡帳に書いてくれるので、家庭で過ごす時の参考になる」「子どもの日頃の様子を丁寧に観察して伝えてくれ、育児に関する相談も真摯に対応してくれる」などの声が寄せられています。

要望として複数見られたのは、職員の負担軽減や行事に関することでした。

キッズスクウェア丸の内東京ビルは、東京駅より徒歩3分の場所にある認証保育所になります。東京・丸の内のオフィスワーカーである保護者様のご利用も多く、一時預かり保育の利用も可能です。東京駅からのアクセスや治安の良さはもちろん、自然にも溢れたロケーションです。皇居の芝生の上で、体を思い切り動かして遊んだり、季節ごとの自然にも触れ、親しむこともできます。

アットホームな雰囲気の中でお子さまがキッズスクウェアを第2の家庭として安心して過ごしていただけるように、また、保護者の皆様と一緒にお子さまの成長を感じ喜び合う中での子育てのサポートを目指しています。

◎利用する園児の保護者19名を対象にアンケート調査を実施し、13名から回答を得ました。

総合的な満足度は「大変満足」69.2%・「満足」30.8%の計100%でした。

設問別では「発達に配慮した保育活動」「食事」「急な残業等への配慮」「子どもの気持ちの尊重」など全17問中15問で80~100%の高い支持を得ています。

自由意見では「少人数で保育しているので、子どもをよく見てくれており、皇居への散歩はなかなか他ではないので気に入っている。同じフロアにクラス違いの友達と一緒にいるので、お兄さん・お姉さんを見てまねをしたり、遊んでもらったりと、よい刺激になっている」「スタッフの皆さんが優しく、子どもがスタッフの皆さんをととても好いており、育児に関する相談にも真摯に対応してもらい、とても感謝している」「持参するものが少なくて済み、手作り品が不要等、親への負担が軽く、それでいてイベントは充実しているので素晴らしい。園庭はないが、その分、皇居や周辺施設への散歩が楽しそうだ」などの声が寄せられています。

さらなる向上を望む意見としては子どもの様子の報告・説明、就学までの継続的な利用、職員の体制に関する事などが見られました。

(14) 認定こども園

日本の幼稚園及び保育所等における小学校就学前の子どもに対する保育および教育並びに保護者に対する子育ての支援の総合的な提供を行う施設で、都道府県知事が条例に基づき認定します。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 68 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
グローバルキッズ 飯田橋こども園	○が 52 ※2 ●が 1	すべて○	Aが 4 ※3 Bが 2

※1 評語についてはP 6~7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目(カテゴリ-3) 経営における社会的責任

- ・地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている。

※3 満たしていない項目

(2) 取り組みの検証

- ・目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった。

(3) 検証結果の反映

- ・次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない。

事業者が特に力を入れている取り組み

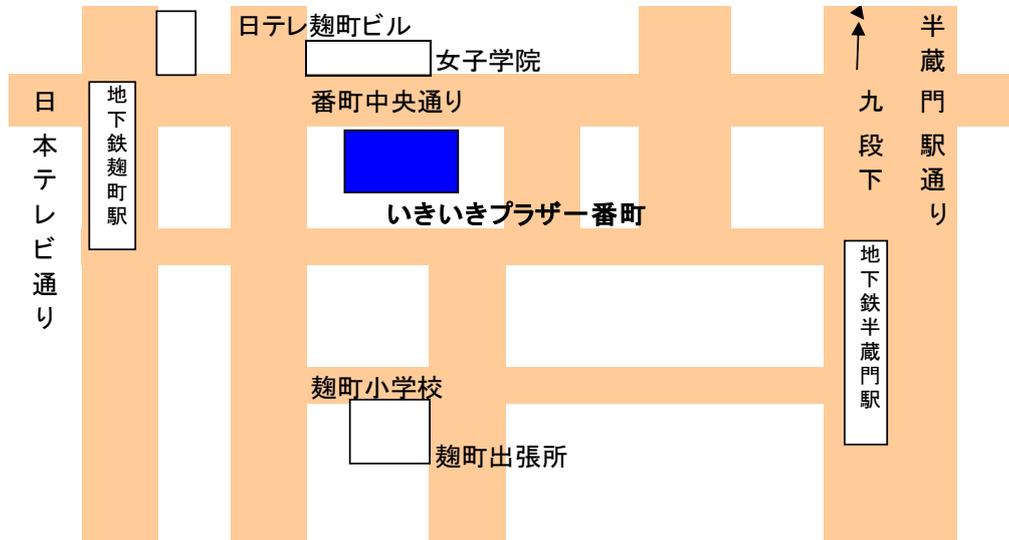
施設名	概要
グローバルキッズ 神田駅前保育園	① 子どもの人格を尊重した保育をしているか、チェックリストで自らを振り返っています。 ② 子どもたちが伸び伸びと過ごし自分の興味や関心が広げられるような環境を整えています。 ③ 子育ては園と家庭との「共育て」との考えのもと保護者への情報提供を大切にしています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
グローバルキッズ飯田橋こども園	<p>こども園のすぐ近くには靖国神社、北の丸公園すぐ隣りには富士見子ども広場もあり、自然豊かな場所に囲まれてこども達は過ごしています。ビルインの園で1階には競技場2階にこども園があります。保育室内は陽射しや木漏れ日も入り、子ども達はとても自然な環境の中で伸び伸びと健やかに育っています。またこども達のやりたい事ややってみたい事が十分に出来るように工夫をしています。その他にこども園の特色である短時間保育を利用されているこども達の活動の一つとして、保育園のこども達がお昼寝をしている間、競技場や工房を利用して遊んでいます。この競技場で地域の子育て支援事業も積極的に取り組み始め、未就学児が親子で楽しめるように、子育て中のお父さんお母さん同士の交流を目的に考えています。</p>	<p>◎利用する園児の保護者 98 名を対象にアンケート調査を実施し、56 名から回答を得ました。</p> <p>園に対する総合的な感想は、「大変満足」が 38 人（67.9%）、「満足」が 18 人（32.1%）で「満足」以上の回答は合計 56 人（100%）でした。</p> <p>自由意見には、「子どもたちが明るく素直に育っているように感じます。型にはめることなく、自由に過ごせる園だと感じています」「親の負担をなるべく少なくするようにたくさんの工夫をしていただいている、持ち物は少ないです」「コロナ禍の中でも、行事、保育ともにできる限り通常通りに対応できるよう努力いただいております、大変感謝し満足しています」「全クラスが見渡せる教室のつくりの良さと、個々のペースに合わせた生活サポートにとっても満足しています」など園への信頼と感謝を寄せる声が多く見られました。</p> <p>項目別に見ますと、「園での活動は、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」で 100.0%、「職員の待遇・態度は適切か」「子どもの気持ちを尊重した対応がされているか」で 98.2%、「園での活動は、子どもの教育や心身の発達に役立っているか」他 3 項目で 96.4%の保護者がそれぞれ「はい」と回答し、とても満足度が高い様子が読み取れます。</p>

4 各施設のご案内

◆ 高齢者施設 ◆

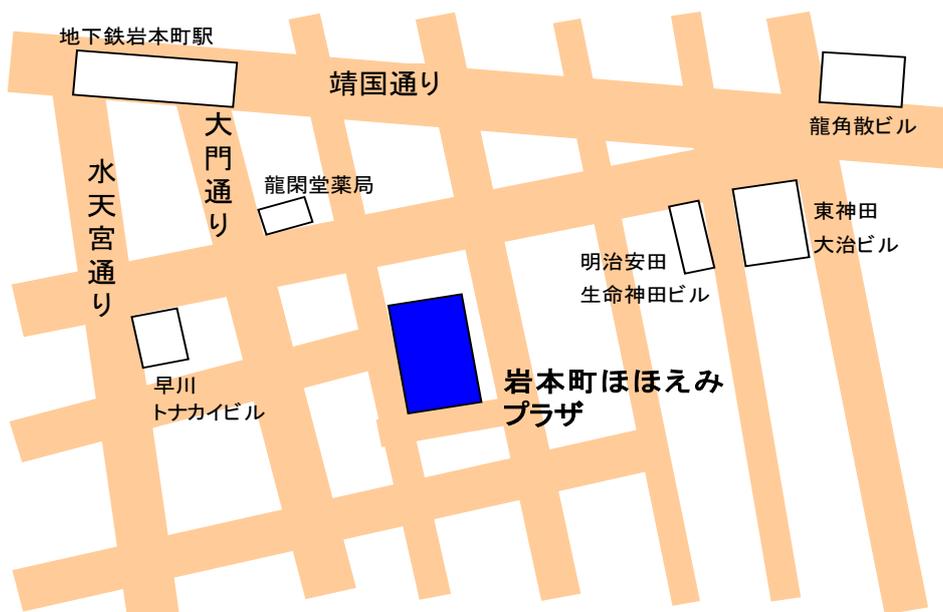
いきいきプラザ一番町



交通手段

東京メトロ有楽町線「麹町駅」5番出口より徒歩5分、東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」5番出口より徒歩5分、JR・東京メトロ有楽町線・南北線・都営新宿線「市ヶ谷駅」より徒歩13分

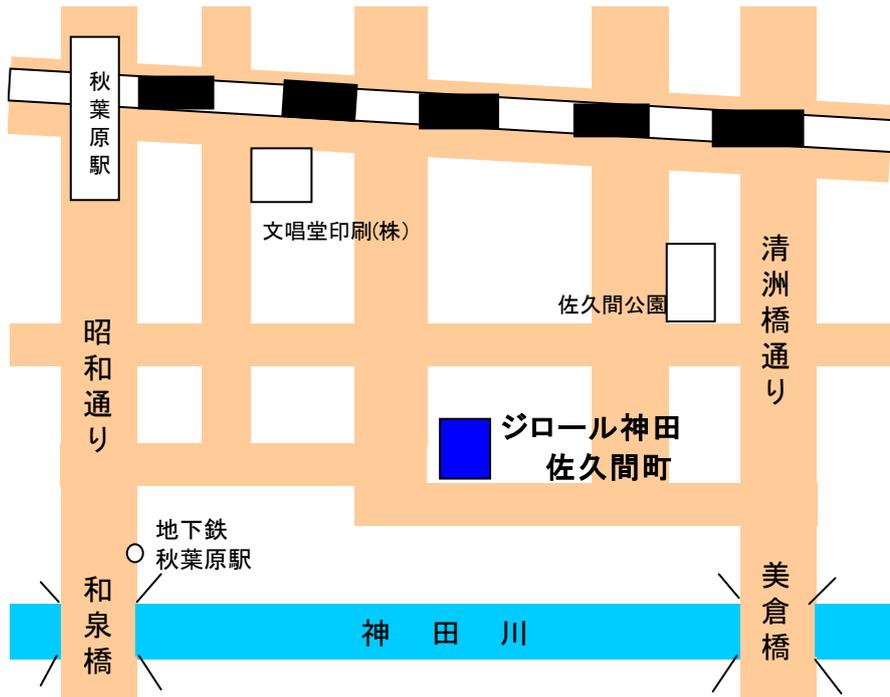
岩本町ほほえみプラザ



交通手段

都営新宿線「岩本町駅」より徒歩5分、JR・東京メトロ日比谷線「秋葉原駅」より徒歩10分、JR・東京メトロ銀座線「神田駅」より徒歩15分

ジロール神田佐久間町

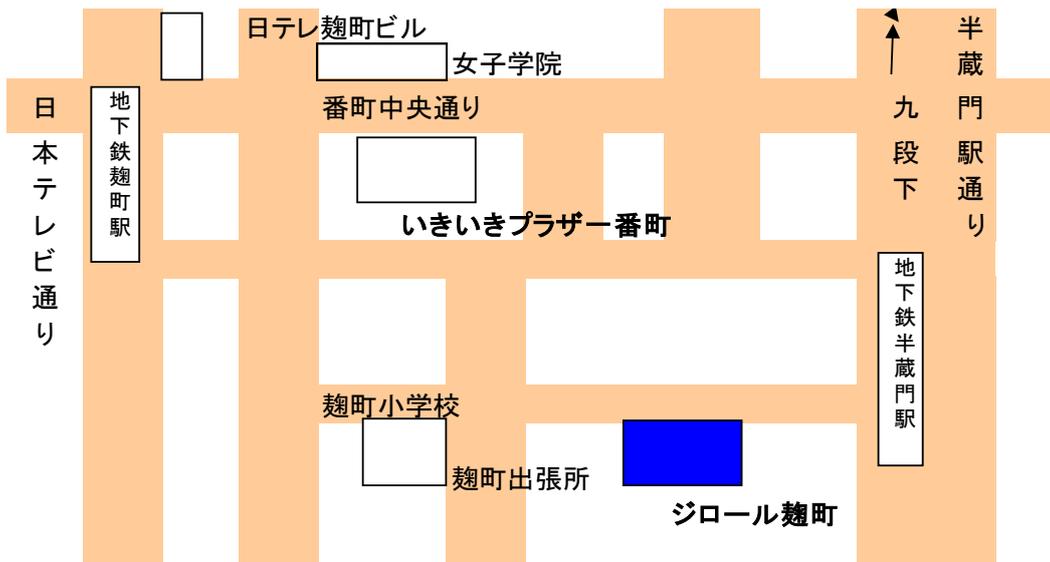


交通手段

JR「秋葉原駅」昭和通り口より徒歩5分

東京メトロ日比谷線「秋葉原駅」4番出口より徒歩5分

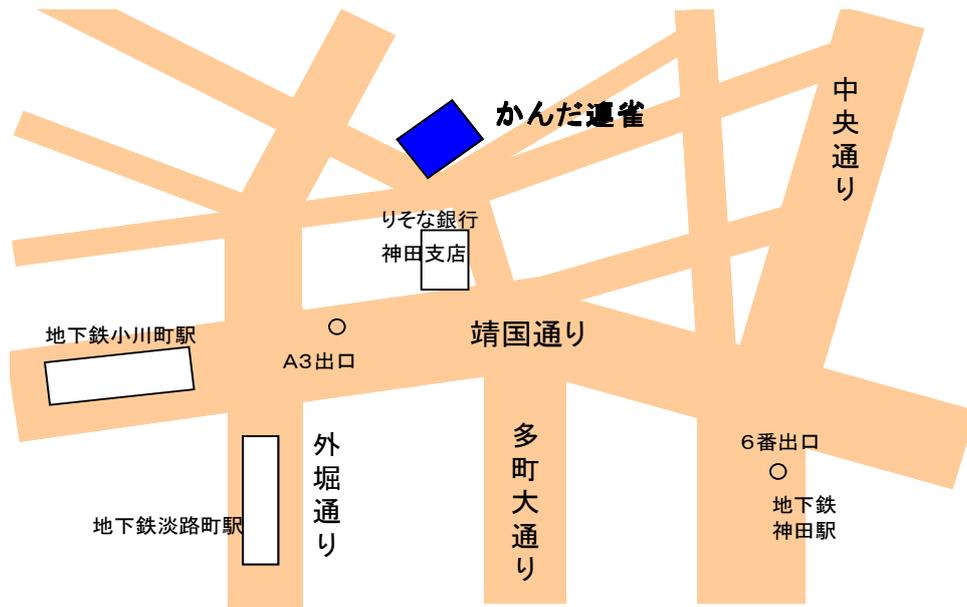
ジロール麹町



交通手段

東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」4番出口より徒歩2分または渋谷方面からエレベーター出入口前、東京メトロ有楽町線「麹町駅」3番出口より徒歩7分

かんだ連雀



交通手段

都営新宿線「小川町駅」A3 出口より徒歩 3 分

東京メトロ丸の内線「淡路町駅」A3 出口より徒歩 3 分

JR「御茶ノ水駅」聖橋口より徒歩 7 分

THE BANCHO



交通手段

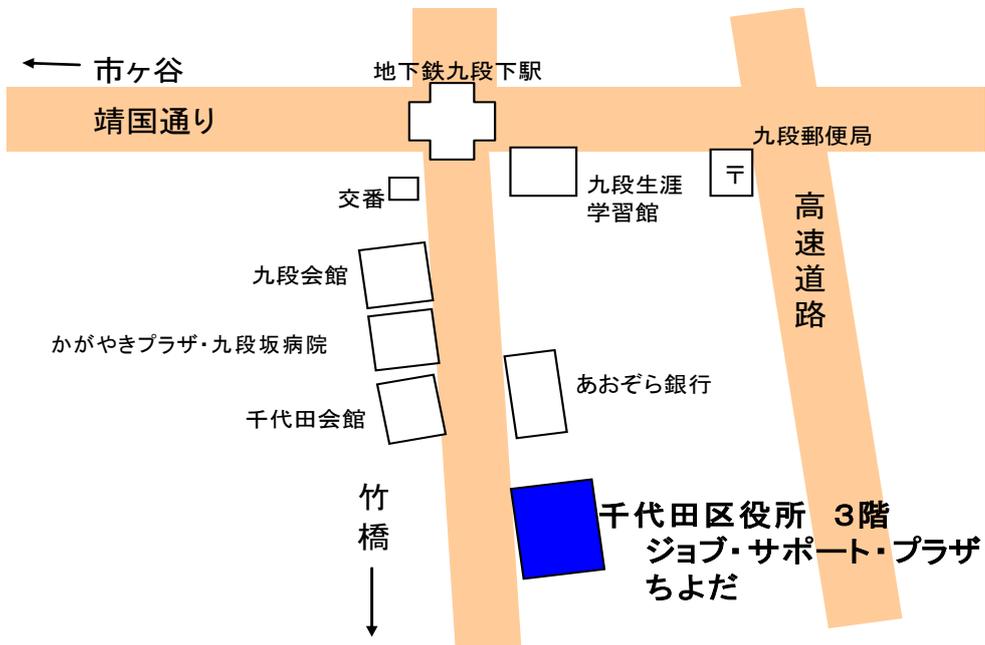
東京メトロ丸の内線・南北線、JR「四谷駅」より徒歩 5 分

東京メトロ有楽町線「麹町駅」より徒歩 5 分

東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」より徒歩 10 分

◆ 障害者施設 ◆

ジョブ・サポート・プラザちよだ



交通手段

東京メトロ東西線・半蔵門線・都営新宿線「九段下駅」より徒歩5分

障害者福祉センター えみふる

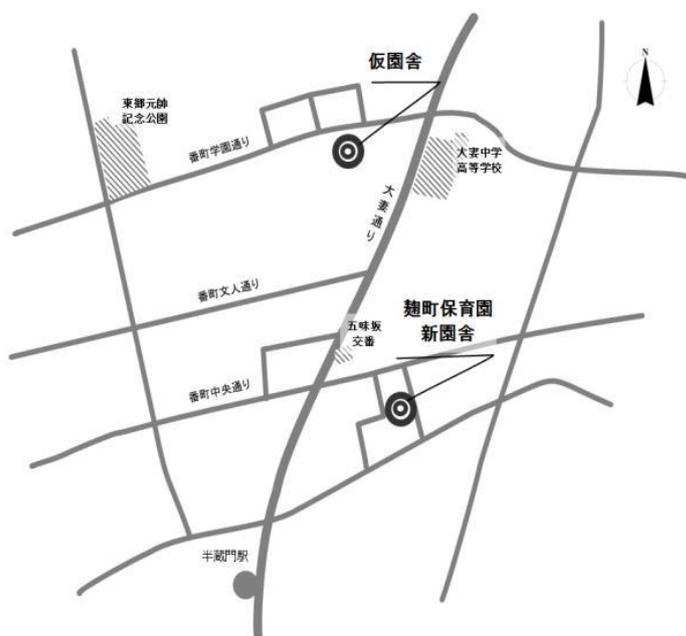


交通手段

- JR「御茶ノ水駅」御茶ノ水橋口より徒歩4分
- 東京メトロ丸の内線「御茶ノ水駅」より徒歩5分
- 東京メトロ千代田線「新御茶ノ水駅」より徒歩6分

◆ 子ども施設 ◆

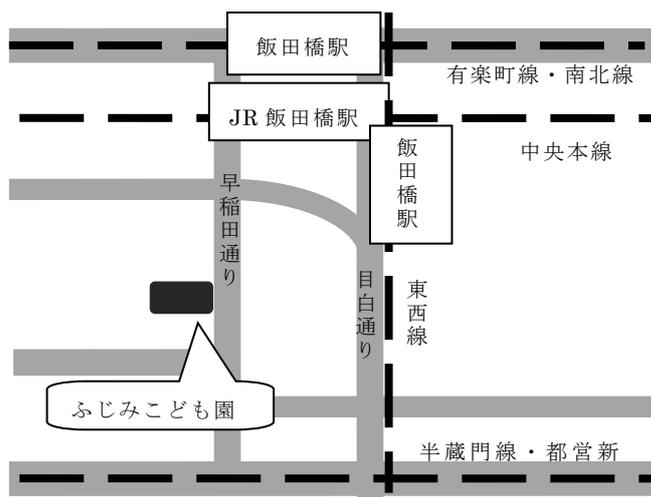
麴町保育園



交通手段

東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」5番出口より徒歩2分

ふじみこども園



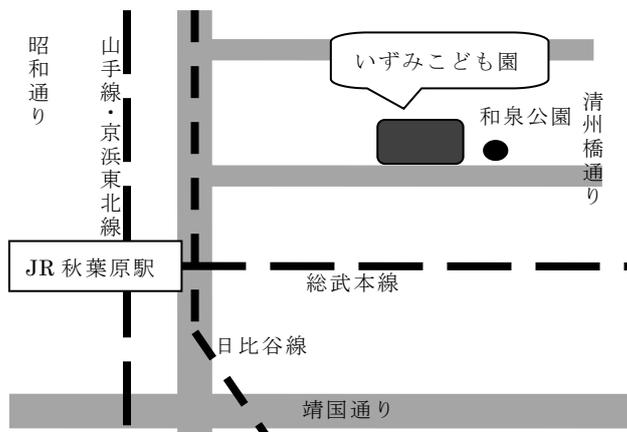
交通手段

JR「飯田橋駅」西口より徒歩8分

東京メトロ南北線・半蔵門線・有楽町線、都営大江戸線「飯田橋駅」B2a 出口より徒歩8分

東京メトロ半蔵門線・東西線、都営新宿線「九段下駅」1番出口より徒歩8分

いずみこども園



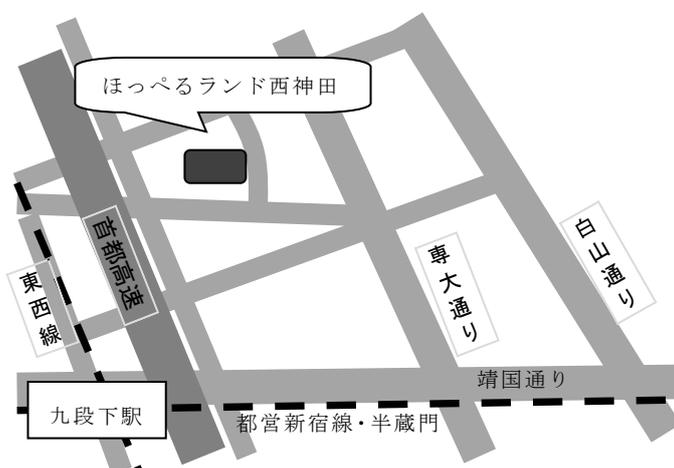
交通手段

JR「秋葉原駅」昭和通り口より徒歩7分

東京メトロ日比谷線「秋葉原駅」1番出口より徒歩7分

都営新宿線「岩本町駅」A4出口より徒歩10分

ほっぺるランド西神田

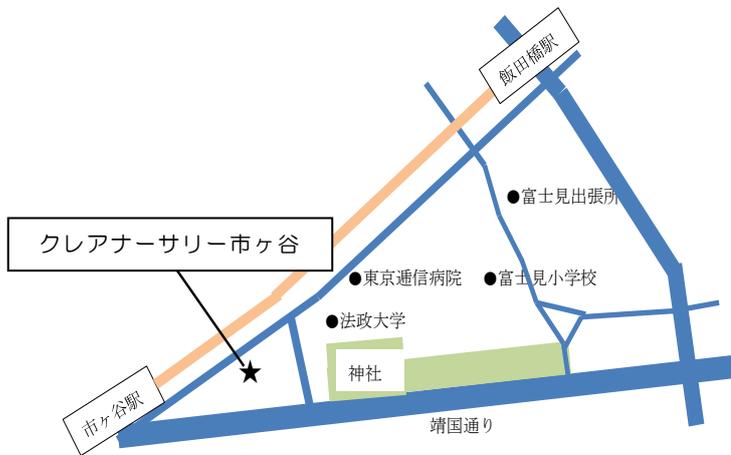


交通手段

東京メトロ半蔵門線、都営新宿線・三田線「神保町駅」A2番出口より徒歩4分

都営新宿線、東京メトロ半蔵門線・東西線「九段下駅」5番出口より徒歩4分

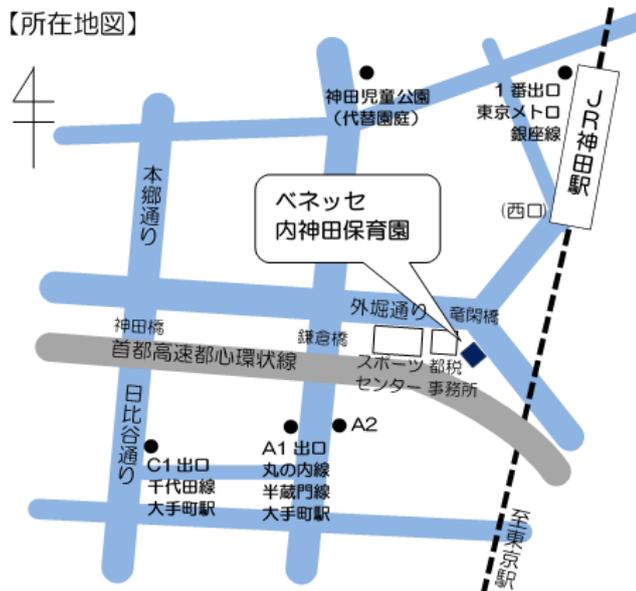
クリアナーサリー市ヶ谷



交通手段

JR、東京メトロ南北線・有楽町線、都営新宿線「市ヶ谷駅」より徒歩3分

ベネッセ内神田保育園



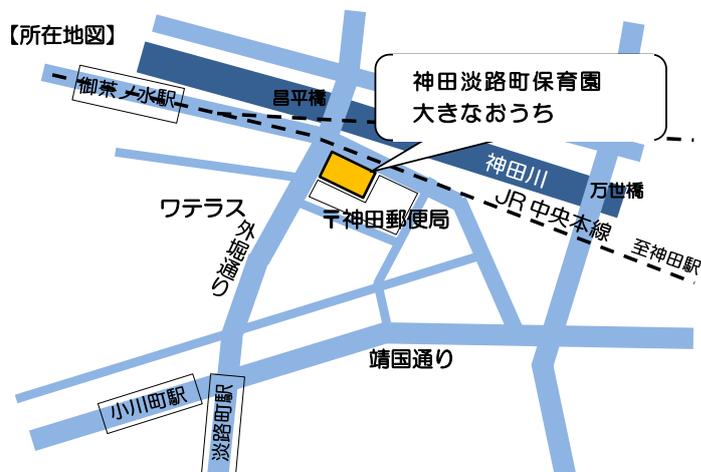
交通手段

JR「神田駅」より徒歩5分

東京メトロ丸の内線「大手町駅」より徒歩5分

東京メトロ銀座線「神田駅」より徒歩6分

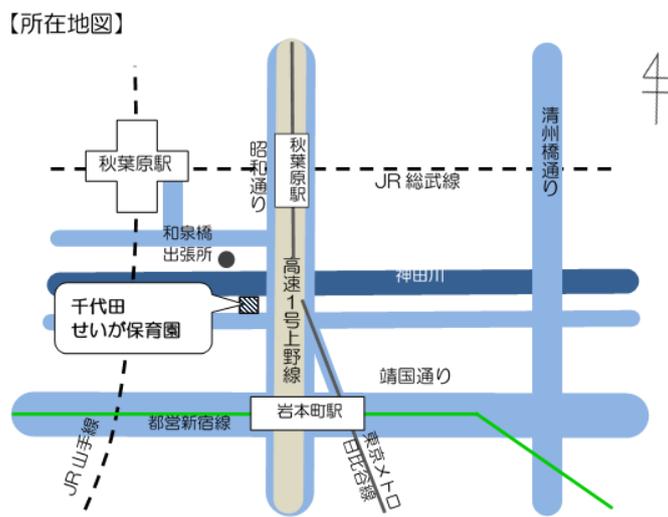
神田淡路町保育園大きなうち



交通手段

都営新宿線「小川町駅」、東京メトロ丸ノ内線「淡路町駅」、
JR「御茶ノ水駅」より徒歩5分

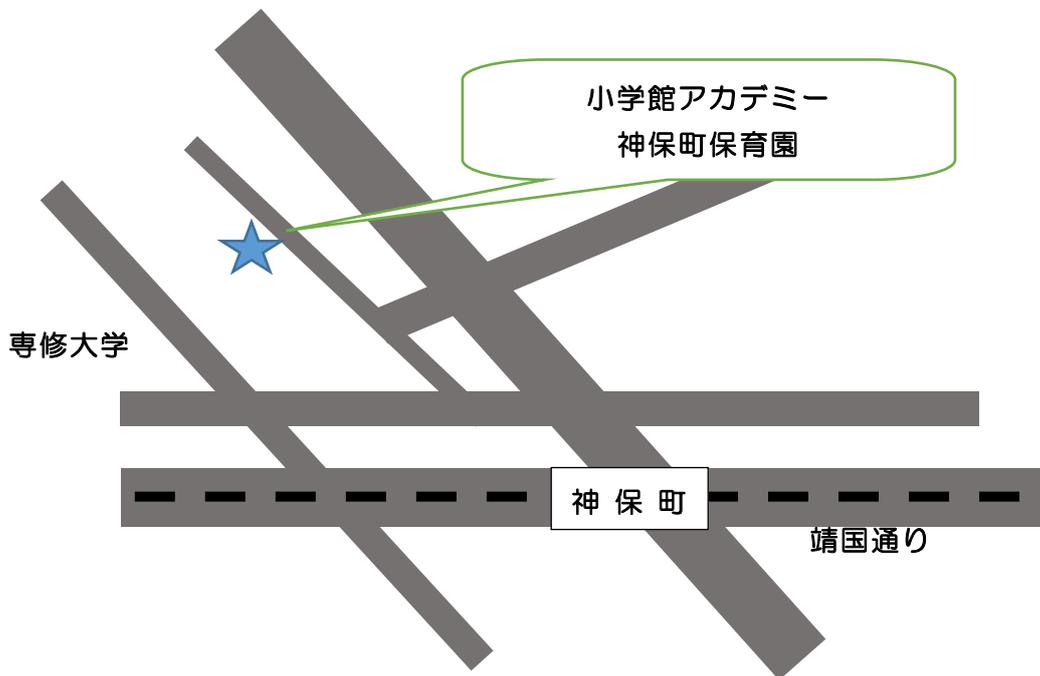
千代田せいが保育園



交通手段

都営新宿線「岩本町駅」より徒歩3分
JR、東京メトロ日比谷線「秋葉原駅」より徒歩5分

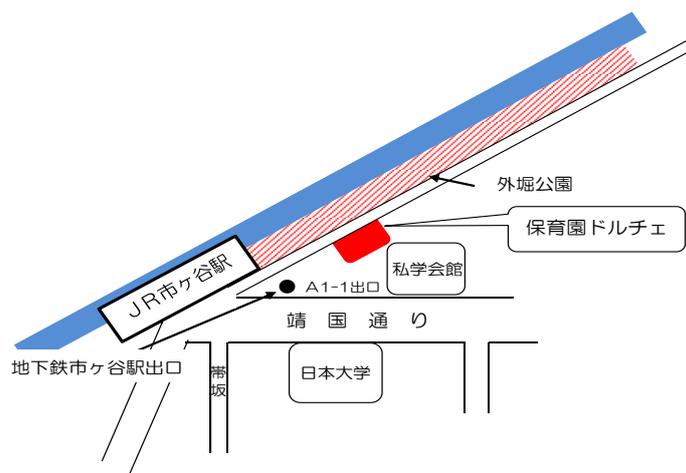
小学館アカデミー神保町保育園



交通手段

都営新宿線・三田線、東京メトロ東西線「神保町駅」より徒歩2分

保育園ドルチェ



交通手段

JR・都営新宿線・東京メトロ南北線・有楽町線「市ヶ谷駅」より徒歩1分

グローバルキッズ飯田橋こども園



交通手段

JR「飯田橋駅」より徒歩5分

5 評価を実施した評価機関

◆高齢者施設◆

施設名	提供している施設・サービス	評価機関
いきいきプラザ 一番町	指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	日本介護情報機構株式会社 住所 新宿区市谷薬王寺町 53-8 薬王寺ビル 6F 電話 6380-1341
	短期入所生活介護 (ショートステイ)	
	通所介護 (デイサービス)	
岩本町ほほえみ プラザ	通所介護 (デイサービス)	東京福祉サービス株式会社 住所 練馬区富士見台 3-60-3 電話 3995-7963
	短期入所生活介護 (ショートステイ)	
	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	
	軽費老人ホーム (ケアハウス)	
シロール 神田佐久間町	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構 住所 杉並区阿佐谷南 3-35-15- 1104 電話 5347-0616
	通所介護 (デイサービス)	
シロール麹町	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構 住所 杉並区阿佐谷南 3-35-15- 1104 電話 5347-0616
かんだ連雀	指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所 住所 中野区大和町 1-62-6 電話 5929-9807
	地域密着型通所介護	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護 訪問介護	
	居宅介護支援	
THE BANCHO	指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	一般社団法人 チーム結 住所 川崎市中原区新丸子町 727-3-302 電話 044-819-7931
	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	

◆障害者施設◆

施設名	提供している施設・サービス	評価機関
ジョブ・サポート・プラザ ちよだ	就労移行支援	株式会社 福祉規格総合研究所 住所 千代田区神田須田町 1-9 相鉄神田須田町ビル 203 電話 3258-0348
	就労継続支援B型	
	生活介護	
障害者福祉 センター えみふる	生活介護	特定非営利活動法人 NPO 人材開発機構 住所 新宿区神楽坂 2-4 結城ビル4階 電話 5206-7831

◆児童施設◆

施設名	提供している施設・サービス	評価機関
麹町保育園	認可保育所	株式会社 ケアシステムズ 住所 千代田区麹町 1-5-4-712 電話 3511-5035
ふじみこども園	認可保育所	株式会社 ケアシステムズ 住所 千代田区麹町 1-5-4-712 電話 3511-5035
いずみこども園	認可保育所	株式会社 ケアシステムズ 住所 千代田区麹町 1-5-4-712 電話 3511-5035
ほっぺるランド 西神田	認可保育所	株式会社 ふくし・ファーム 住所 新宿区四谷 2-8-8 第5三和ビル 801 電話 3332-3334
クリアナーサリー 市ヶ谷	認可保育所	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 住所 新宿区西新宿 6-15-1 セントラルパークタワー ラ・トゥール新宿 707 電話 6279-0331

ベネッセ内神田 保育園	認可保育所	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 住所 新宿区西新宿 6-15-1 セントラルパークタワー ラ・トゥール新宿 707 電話 6279-0331
神田淡路町保育園 大きなおうち	認可保育所	特定非営利活動法人 こどもプラットフォーム 住所 港区南青山 2-2-15 ウィン青山 942 電話 5944-1463
千代田せいが 保育園	認可保育所	株式会社 評価基準研究所 住所 千代田区内神田 3-2-14 コスモビル 電話 3251-4150
小学館アカデミー 神保町保育園	認可保育所（A型）	株式会社 学研データサービス 住所 品川区西五反田 2-11-8 電話 5436-8191
保育園ドルチェ	認証保育所（A型）	特定非営利活動法人 ほいくオーアールジー 住所 板橋区板橋 1-43-6 宝ビル 3階 電話 5944-1196
キッズスクウェア 丸の内永楽ビル	認証保育所（A型）	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 住所 新宿区西新宿 6-15-1 セントラルパークタワー ラ・トゥール新宿 707 電話 6279-0331
キッズスクウェア 丸の内東京ビル	認証保育所（A型）	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 住所 新宿区西新宿 6-15-1 セントラルパークタワー ラ・トゥール新宿 707 電話 6279-0331
グローバルキッズ 飯田橋こども園	認定こども園	株式会社 学研データサービス 住所 品川区西五反田 2-11-8 電話 5436-8191

令和3年度
福祉サービス第三者評価受審結果

令和4年7月
発行 千代田区保健福祉部福祉総務課
千代田区子ども部子ども支援課
〒102-8688
千代田区九段南1-2-1
電話03(3264)2111(代)