

福祉サービス第三者評価 AI分析例 (保育所版)



東京都福祉サービス第三者評価における
職員自己評価(組織マネジメント・サービス) + 保護者アンケート



使用したAI = ChatGPT4o

東京都認可保育園の福祉サービス第三者評価をケーススタディとして分析



AIに提供した評価データは以下の通りです

- 組織マネジメント自己評価
- サービス自己評価
- 保護者アンケート

PRONPT

このデータから、それぞれの集計を行い、相互のデータから、園のリーダー層、一般層、保護者の関係を推測し、A) 園の特徴B) 園の課題C) 園の抱える、または想定されるリスクD) リスク解消の提案などをレポートしてください



「組織自己評価」のデータの集計結果から

A) 園の特徴

理念・ビジョンの理解：リーダー層と一般職員の両方が園の理念やビジョンについて理解している。

職員間の関係：職員間の関係が良好であり、協力的な職場環境が築かれている。

B) 園の課題

役割と責任の理解：リーダー層に比べて一般職員の一部が経営層の役割と責任について理解が浅いことが見受けられる。

書類業務の負担：書類業務が多く、職員に負担がかかっているという意見がある。

C) 園の抱える、または想定されるリスク

役割と責任の不明確さ：経営層の役割と責任が職員に十分に伝わっていないことが、意思疎通の齟齬や業務効率の低下につながるリスクがある。

業務負担：書類業務の多さが職員の負担になっており、これがモチベーションの低下や離職につながる可能性がある。

D) リスク解消の提案

役割と責任の明確化：定期的なミーティングや研修を通じて、経営層の役割と責任を職員に明確に伝える取り組みを強化する。

業務プロセスの見直し：書類業務の効率化を図り、職員の業務負担を軽減するためのデジタルツールの導入や業務プロセスの見直しを検討する。



「サービス自己評価」のデータの集計結果から

A) 園の特徴

情報提供の適切性：リーダー層と一般職員の多くが、利用希望者や関係機関に対して適切な情報提供を行っていると感じている。

サービスの見直し：提供しているサービスの基本事項や手順の見直しに関して、職員や保護者からの意見を反映する仕組みがある。

B) 園の課題

情報提供のわかりやすさ：一部の一般職員が、提供する情報の表記や内容がわかりやすいものでないと感じている。

見直し基準の明確さ：サービスの見直し基準が不明確であるという意見が少数ながら存在する。

C) 園の抱える、または想定されるリスク

情報提供の不明瞭さ：一部の職員が情報提供のわかりやすさに課題を感じており、このままでは利用希望者や関係者に対する説明不足や誤解が生じるリスクがある。

サービス見直しの透明性：見直し基準が不明確であると、職員間での認識のズレやサービスの質の低下を招く可能性がある。

D) リスク解消の提案

情報提供の改善：情報提供の内容や表記について定期的に見直し、わかりやすさを向上させるための研修やガイドラインを導入する。

見直し基準の明確化：サービス見直しの基準を明確にし、職員全員に共有することで、統一したサービス提供を実現する。



「保護者アンケート」のデータの集計結果から

A) 園の特徴

総合的な満足度：多くの保護者が現在利用している保育園に満足しており、「大変満足」や「満足」といった評価が多い。

保育士の対応：保育士の方々が子どもたちに愛情を持って接している点や、保護者への対応が丁寧である点が評価されている。

B) 園の課題

教育の機会：一部の保護者からは、他県の保育園と比較して教育の機会が少ないとの指摘がある（例：水泳、体育、ひらがなカタカナの教育など）。

施設の改善：門の鍵が閉まりにくいなどの施設に関する具体的な改善要求がある。

C) 園の抱える、または想定されるリスク

教育の機会不足：保護者からの教育機会に関する要望に応えられない場合、他の保育園に子どもを転園させる保護者が増えるリスクがある。

施設の安全性：施設の不備（例：門の鍵）が原因で、子どもの安全に関わる事故が発生する可能性がある。

D) リスク解消の提案

教育プログラムの導入：保護者の要望に応じた教育プログラム（例：水泳教室や体育教室）の導入を検討する。

施設の改善：具体的な改善要求（例：門の鍵の修理）について迅速に対応し、施設の安全性を確保する。



総合的分析 A) 園の特徴

理念・ビジョンの理解：リーダー層と一般職員の両方が園の理念やビジョンについて理解しており、職員間の関係も良好である。

保育士の対応：保育士が子どもたちに愛情を持って接しており、保護者から高い評価を受けている。



総合的分析 B) 園の課題

役割と責任の理解：一部の一般職員が経営層の役割と責任について理解が浅い。

情報提供のわかりやすさ：一部の職員が提供する情報のわかりやすさに課題を感じている。

教育の機会：保護者からの教育機会に関する要望がある。

施設の改善：施設の安全性に関する具体的な改善要求がある。



総合的分析 C) 園の抱える、または想定されるリスク

役割と責任の不明確さ：経営層の役割と責任が職員に十分に伝わっていないことが、意思疎通の齟齬や業務効率の低下につながるリスクがある。

情報提供の不明瞭さ：情報提供のわかりやすさに課題があることで、利用希望者や関係者に対する説明不足や誤解が生じるリスクがある。

教育の機会不足：教育機会に関する要望に応えられない場合、他の保育園に子どもを転園させる保護者が増えるリスクがある。

施設の安全性：施設の不備が原因で、子どもの安全に関わる事故が発生する可能性がある。



総合的分析 D) リスク解消の提案

役割と責任の明確化：定期的なミーティングや研修を通じて、経営層の役割と責任を職員に明確に伝える取り組みを強化する。

情報提供の改善：情報提供の内容や表記について定期的に見直し、わかりやすさを向上させるための研修やガイドラインを導入する。

教育プログラムの導入：保護者の要望に応じた教育プログラム（例：水泳教室や体育教室）の導入を検討する。

施設の改善：具体的な改善要求（例：門の鍵の修理）について迅速に対応し、施設の安全性を確保する。



横断的な分析から見える共通点と課題

共通点

理念・ビジョンの理解と取り組み: 職員も保護者も園の理念やビジョンに対して肯定的な意見が多い。

保育士の対応: 保護者からの意見でも、保育士の対応や子供への接し方が高く評価されている。

課題

課題情報提供のわかりやすさ: 一部の職員が情報提供のわかりやすさに課題を感じており、これが保護者の満足度に影響する可能性がある。

教育の機会と施設の改善: 保護者からの意見では、教育の機会や施設の安全性に対する具体的な改善要求がある。



改善提案

情報提供の改善: 職員が感じている情報提供のわかりやすさの課題を解消するため、情報提供の方法や内容を定期的に見直し、保護者に対してもわかりやすく伝える工夫が必要です。

教育プログラムの導入と施設の改善: 保護者からの具体的な改善要求に対応するため、教育プログラムの導入や施設の安全性確保に向けた改善策を迅速に実施することが重要です。

これらの改善提案を基に、園のサービス向上に向けた具体的なアクションプランを作成することが望ましい

