

民間社会福祉施設サービス推進費における 「サービス改善計画」等の取組を公表します。

サービス推進費と福祉サービス第三者評価

民間社会福祉施設サービス推進費の交付施設においては、平成 19 年度から、以下の取組を実施しています。

- 少なくとも 3 年に 1 度は第三者評価を受審（一部の施設を除く。）
- 第三者評価を実施しない年は、第三者評価の利用者調査手法を活用した「利用者に対する調査」を実施
- 第三者評価等の結果を施設での利用者サービス向上のための取組につなげるために、「サービス改善計画・実施状況」を各施設が作成・公表

＜サービス推進費とは＞

東京都においては、独自に民間社会福祉施設サービス推進費補助を行うことにより、民間社会福祉施設の創意工夫による自主的かつ柔軟な施設運営を支援し、都民ニーズに対応した福祉サービスの確保と施設利用者の福祉の向上を図っています。

公表している内容について

ここで公表しているのは、次のものです。

- 施設から東京都に提出された「サービス改善計画・実施状況」
- 「利用者に対する調査」の結果報告書（調査を実施した施設のみ。）

サービス改善計画は「第三者評価」又は「利用者に対する調査」の結果に基づいて作成されています。サービス改善計画は、受審（実施）年度の 3 月 31 日時点、実施状況は、翌年度の 4 月 30 日時点の情報です。

なお、「第三者評価」を受審した施設の評価結果は、「とうきょう福祉ナビゲーション」の第三者評価のページで公表しています。（事業所情報の詳細ページからも、「評価情報詳細」のボタンをクリックすれば見られます。）

※「サービス改善計画・実施状況」は、ホームページ及び当該施設内においても公表しています。
※サービス推進費交付施設においては「財務情報等の公表」の取組も行っており、第三者評価等の公表とあわせて、利用者への情報提供とともに、利用者サービスの更なる向上のために常に努力しています。

次のページより、「サービス改善計画」等を公表しています。

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	エス・オー・エスコどもの村	受審(実施)年度 (※)	令和2年度	施設番号	62-0035
-----	---------------	-----------------	-------	------	---------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和2年度)	改善計画 (令和2年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和3年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定が あった場合の実施状況 (令和 年 月 日時点)
職員採用 多様な働き方 について	・魅力ある職場であること・必要とされる情報発信を随時行う。 ・多様な勤務形態を提供できるように、制度活用、組織体制を検討する。	(1) 学生向けの施設見学会を定期的に実施。 (2) 目標とする組織形態を定め、各小舎住込・通勤体制を併用。 (3) 施設分園型 GH2棟について、小規模GC地域型ホームへ変更。	① 実施済み ② 実施予定 (令和3年5月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 (1) 5月から実施予定。 (2) 年度初めから実施。 (3) 年度初めから1棟実施。	1 実施済み (令和 年 月) 具体的には以下のとおりです。
職員育成 について	・コモンセンス・ペアレンティングを柱とした学びの継続。 ・新たな働き方となるCWの業務明確化と育成。	(1) SV、アセスメント、コンサルティングを定期的に外部講師より受けられる年間スケジュールを作成。 (2) ホーム長、通勤担当CWの役割分担とFB体制の構築。	① 実施済み ② 実施予定 (令和3年9月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 (1) 4月から実施。 (2) 4月から一部実施。	1 実施済み (令和 年 月) 具体的には以下のとおりです。
生活環境 の整備に ついて	・新型コロナウイルス感染症予防徹底と発生時の対応。 ・児童が大切にされると実感できるように生活環境を維持、改善する。	(1) 児童へ意識を高める啓発、感染予防備品確保・整備、対応マニュアルの理解。 (2) マニュアルの内容整理と改訂。施設としての基準を共有し、随時見直し。	① 実施済み ② 実施予定 (令和 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 (1) 年度初めから実施。 (2) 4月から実施。	1 実施済み (令和 年 月) 具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

調査対象

【児童数】 34名
 【調査対象者数】 28名
 ・事業所と協議の上、未就学児を除き、共通評価項目による調査をおこないました。

調査方法

・事業所と協議のうえ、子どもの状況にあわせて聞き取り調査とアンケート調査を実施しました。

利用者総数

34

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
12	16	28
12	16	28
35.3	47.0	82.3

利用者調査全体のコメント

【総合的な感想】「よい・少しよい」を合計した満足度は75.0%です。「よい」が35.7%、「少しよい」が39.3%、「どちらともいえない」は14.3%、「少しよくない」が7.1%、「よくない」が3.6%となりました。

【各設問】「はい」の回答割合が最も高かったのは、問7「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか(96.4%)」でした。次いで高いのが問9「子どもの気持ちを受け止め、尊重した対応がされているか(89.3%)」でした。一方、「はい」の回答割合が最も低かったのは、問5「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか(67.9%)」でした。

【前回との比較】前年度と比べ、「はい」の回答割合が大きく上昇した設問は問9で22.6ポイント上がっていました。一方、問4は17.9ポイント低下していました。

【自由意見】皆がいるのが良いという意見のほか、きちんとした生活ができること、さまざまな行事があることが良いという意見があがっていました。一方、ゲーム時間を増やしてほしいというものや、個室にしてほしいという要望、外出に関する決まりについての要望、他の子どもや職員に対する意見なども出ていました。

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. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	20	5	2	1
【回答割合】「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が17.9%、「いいえ」が7.1%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が7.8ポイント上昇しています。 【自由意見】皆とおしゃべりできるのが良いことや、場が盛り上がってとても楽しいこと、食事はバランスがよくておいしく時間通り食べられることなどを述べた意見があがっていました。一方、皆が黙っているときは楽しくないことや、おいしくない料理もあることなどを述べた意見も出ていました。				
2. 施設での時間の使い方や衣服・物の所有について、職員は意見を尊重してくれているか	20	6	0	2
【回答割合】「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が21.4%、「いいえ」が0.0%となりました。 【前回との比較】新しい設問のため前回のデータはありません。 【自由意見】服は自分の好きな物を買えること、職員と一緒に買いに行き自分で選ぶこと、時間も守るようきちんと教えてくれることなどを述べた意見があがっていました。一方、希望は聞いてくれるが自分が思っていたものとは違うものになっているというものや、時間の使い方など自由にならないものもあることを述べた意見も出ていました。				

3. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活や規則内容等の説明を受けているか	23	2	1	2
【回答割合】「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が3.6%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が2.7ポイント下降しています。 【自由意見】正しくちゃんと教えてくれるというものや、たずねると教えてくれること、ルールがあるわけは知っているが教えてくれたかどうかは分からないことなどを述べた意見があがっていました。一方、教えてはくれるが理由がよく理解できないというものや、説明してもらった理由が変なので納得できないルールもあることなどを述べた意見も出ていました。				
4. 自立に向けた支援について、多様な選択肢から情報提供や相談対応がなされているか	21	2	4	1
【回答割合】「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が14.3%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が17.9ポイント下降しています。(前回までは、中学生以上を対象にした質問) 【自由意見】話を聞いてくれたり色々なことを教えてくれるというものや、将来なりたいものについて話をしていること、聞いたらちゃんと教えてくれることなどを述べた意見があがっていました。一方、そういう話はあまりしないこと述べた意見のほか、あまり話をしてくれないなどの意見も出ていました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	5	2	2
【回答割合】「はい」が67.9%、「どちらともいえない」が17.9%、「いいえ」が7.1%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が4.9ポイント下降しています。 【自由意見】自分でも掃除や片づけをすることを述べた意見や、食事の前など時間になったら皆で片づけることを述べた意見があがっていました。自分の物は片づけることや共有の物の使い方について職員が教えてくれることを述べた意見もありました。一方、自転車置き場や浴室など特定の場所がきれいになっていないときがあることを述べた意見も出ていました。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	23	4	0	1
【回答割合】「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が0.0%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が6.4ポイント上昇しています。 【自由意見】問題ないことや、職員が優しいことなどを述べた意見があがっていました。言葉には気を付けてくれていると思うという意見もありました。一方、その時によるというものや、口の荒い人もいるという意見も出ていました。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	27	1	0	0
【回答割合】「はい」が96.4%、「どちらともいえない」が3.6%、「いいえ」が0.0%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が8.5ポイント上昇しています。 【自由意見】職員が助けてくれることを述べた意見や、消毒してくれることなどを述べた意見があがっていました。一方、けがをした時は自分で絆創膏を貼るというものや、職員が助けてくれると思うが腹痛のときなどは目に見えないので中々分かってもらえないという意見も出ていました。				
8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	23	4	0	1
【回答割合】「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が0.0%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が12.4ポイント上昇しています。 【自由意見】ケンカがあれば止めてくれることや、話し合いをさせて解決してくれること、自分たちで解決するように言われるときもあるが大きなケンカのときは助けてくれることなどを述べた意見があがっていました。一方、言わないと助けてくれないというものや、気づいてくれないときもあることなどを述べた意見も出ていました。				
9. 子どもの気持ちを受け止め、尊重した対応がされているか	25	3	0	0
【回答割合】「はい」が89.3%、「どちらともいえない」が10.7%、「いいえ」が0.0%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が22.6ポイント上昇しています。 【自由意見】叱るのは大切に思ってくれるからだというものや、職員が優しいこと、話を聞いてくれること、一緒に遊んでくれることなどを述べた意見があがっていました。大切にされていると感じる時もあるという意見もありました。				

10. 子どものプライバシーは守られているか	22	2	2	2
【回答割合】「はい」が78.6%、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が7.1%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が0.2ポイント下降しています。 【自由意見】 守らないわけではないというものや、守ってくれるからこそ言えるという意見、多分守ってくれていると思うことなどを述べた意見があがっていました。一方、職員に自分の秘密のことなどを言ったら怒られそうな気がするというものや、職員が自分のことを他の人に話しているのを聞いたことがあるという意見も出ていました。				
11. 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	20	2	4	2
【回答割合】「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が14.3%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が10.4ポイント下降しています。 【自由意見】 職員が自分の希望を聞いてくれることを述べた意見や、自分で何を目標に頑張るかを述べた意見などがあがっていました。一方、計画や目標などは聞いたことがないというものや、聞かれたことがあるかもしれないがよく覚えていないといった意見も出ていました。				
12. 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	20	5	2	1
【回答割合】「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が17.9%、「いいえ」が7.1%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が7.4ポイント下降しています。 【自由意見】 丁寧に教えてくれるというものや、今は忘れてしまったが説明を受けたときは分かったという意見があがっていました。説明がよく分からないときは職員に聞くという意見もありました。一方、その時によるという意見も出ていました。				
13. 自らの権利について、さまざまな機会をとらえて職員はわかりやすく教えてくれるか	22	3	2	1
【回答割合】「はい」が78.6%、「どちらともいえない」が10.7%、「いいえ」が7.1%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が4.0ポイント下降しています。(前回までは、小学4年生以上を対象にした質問) 【自由意見】 子どもの権利ノートを持っていることや、説明を年に1～2回受けていること、説明を聞いたことがあること、しっかり教えてくれることなどを述べた意見があがっていました。一方、難しくよく分からなかったというものや、権利ノートでよく分からないところがあること、権利ノートは持っていないことなどを述べた意見も出ていました。				
14. 子どもの不満や要望は対応されているか	20	4	1	3
【回答割合】「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が3.6%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が1.3ポイント下降しています。 【自由意見】 多分対応してくれるという意見のほか、職員には言いやすいこと、言いやすい内容ならどの職員にでも言えることなどを述べた意見があがっていました。一方、言っても聞いてくれない時があるというものや、職員の機嫌が悪いと言えないこと、怒られたりするので言えないこと、言いづらいものもあることなどを述べた意見も出ていました。				
15. 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	21	2	2	3
【回答割合】「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が7.1%、「いいえ」が7.1%となりました。 【前回との比較】「はい」の回答割合が12.9ポイント下降しています。 【自由意見】 子どもの権利ノートの説明のときに聞いたことや、年に一回は話してくれること、聞いたことがあるような気がする、誰に教わったわけでもなく自分で知っていたことなどを述べた意見があがっていました。				