

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	大利根旭出福祉園	受審(実施)年度 (※)	令和2年度	施設番号	41-0045
-----	----------	-----------------	-------	------	---------

※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) (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 (4年4月30日時点)
利用者 支援 について	利用者のプライバシーに関することについて、職員により対応の違いがある。	権利擁護に関する職員セルフチェックシートの実施とその結果を踏まえた支援の標準化を図る。	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。 セルフチェックシート結果の分析と今後の対応を周知、徹底する。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
利用者 支援 について	新型コロナウイルス感染症の影響により十分な活動が提供できなかった。	コロナ禍における日中活動のあり方について検討する。	1 実施済み ② 実施予定 (令和3年8月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 活動内容及び体制を再構築する。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
施設整備 計画 について	施設の建物設備の老朽化や利用者の状態にあった将来計画を策定し、実施に向けて取り組んでいくことが求められている。	総合的な将来計画が進んでいないことの原因を探り、早急に計画の検討・見直し等に取り組む方向性を示していく。	1 実施済み ② 実施予定 (令和3年12月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 関係機関との連絡調整を実施し、次年度の計画へ反映できるように取り組む。	1 実施済み (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

利用者全員（事業所と協議の上、調査に協力可能な利用者を対象とした）

調査方法

個別聞き取り方式

障害者支援施設全体

利用者総数

	70	
アンケート	聞き取り	計
	17	17
	17	17
0.0	24.3	24.3

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（％）

生活介護

利用者総数

	70	
アンケート	聞き取り	計
	17	17
	17	17
0.0	24.3	24.3

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（％）

入力不要
自立訓練（機能訓練）

利用者総数

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

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（％）

入力不要
自立訓練（生活訓練）

利用者総数

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

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（％）

入力不要
就労移行支援

利用者総数

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

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（％）

入力不要
就労継続支援（A型）

利用者総数

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

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（％）

入力不要
就労継続支援（B型）

利用者総数

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

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（％）

施設入所支援

利用者総数

	59	
アンケート	聞き取り	計
	11	11
	11	11
0.0	18.6	18.6

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（％）

利用者調査全体のコメント

全利用者70名中、17名から回答を得ることができた。満足度が高かった項目としては、「困った時には支援を受けていますか」「病気やけがなど緊急時の職員の対応は信頼できますか」「個人の気持ちを尊重した対応がされていますか」などがある。また、「事業所内は清掃や整理整頓が行き届いていますか」「職員の接遇や態度は適切ですか」に加え、施設入所支援の独自項目である「休日や夜間など自由時間には好きな事をして過ごしていますか」についても満足度が高くなっている。総合的な満足度では、12名が「大変満足」、4名が「満足」を選択している。総合的なコメントでは、思う通りに生活できていると思うから大変満足、音楽を聴いたり好きなことができていますので良い、体力づくりや食事などが楽しみ、仕事をしたり外出したりすることが好きだ、などがあがった。意見や要望としては、仕事以外に何か活動ができるとよいと思う、外国料理をもっと出してほしい、などのコメントがあった。

場面観察方式の調査結果

調査の視点:「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	17	0	0	0
17名全員が、困った時には支援を受けていると回答している。困ったことへの相談にのってくれる、いじめられたりすると助けてくれる、などのコメントがあがった。また、困っていることはない、というコメントもあった。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	14	2	1	0
14名が、事業所の設備は安心して使用できると回答している。危ない所はない、時々釘が出ている所があるが伝えて直してもら、などのコメントがあがった。また、機織りの場所は狭いので作業場が広いとよい、というコメントもあった。				
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	13	1	2	1
利用者同士の関りは楽しいと、13名が回答している。仲の良い友達とパズルをしたりしている、同じ機織りの友達がいる、などのコメントがあがった。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	1	0	0
16名が、事業所内は清掃や整理整頓が行き届いていると回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。掃除の人が来て掃除をしている、自分できちんと掃除をしている、などのコメントがあがった。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	15	2	0	0
15名が、職員の接遇や態度は適切であると回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。大丈夫、みんな優しい、などのコメントがあがった。また、半分は優しい人だが、言い方がきつい人もいる、というコメントもあった。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	17	0	0	0
17名全員が、病気やけがなど緊急時の職員の対応は信頼できると回答している。看護師がいるので安心だ、調子が悪い時は病院へ連れて行ってくれる、体調が悪い時は助けてくれる、などのコメントがあがった。				

21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	0	1	3
利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できると、13名が回答している。ケンカはたまにあるが職員が止めてくれる、以前トラブルがあった時は職員が間に入ってくれた、などのコメントがあがった。また、ケンカはしないし他の人のケンカを見たこともない、というコメントもあった。				
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	17	0	0	0
17名全員が、個人の気持ちを尊重した対応がされていると回答している。気持ちを大切にしてくれていると思う、担当が声をかけてくれることはうれしい、などのコメントがあがった。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	10	2	0	5
個人のプライバシーは守られていると、10名が回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。部屋に入る時はノックをしてくれる、プライバシーは守ってくれる、などのコメントがあがった。また、ノックをする職員としない職員がいるが秘密は守ってくれる、というコメントもあった。				
24. 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	8	1	1	7
個別支援計画作成の際に、個人の状況や要望を聞かれていると、8名が回答している。仕事を頑張る、皆と仲良くする、掃除をする、など目標の内容がいくつか聞かれた。また、目標を決めている、というコメントがあがったが、わからない、という意見もあった。				
25. 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	8	0	1	8
サービス内容や計画に関する説明は、わかりやすいと、8名が回答している。目標がどこまでできたかという話もしている、というコメントがあがった。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	2	0	2
不満や要望への対応がされていると、13名が回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。困ったことも言いやすいし話も聞いてくれる、というコメントがあがった。また、やってほしいことはあまり言えないが伝えた時はやってくれる、困っていることなどはない、などのコメントもあった。				
27. 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	11	0	4	2
外部の苦情窓口相談できることが周知されていると、11名が回答している。オンブズパーソンがいることは知っている、聞いたこともあるし相談したこともある、オンブズパーソンといろいろな話をした、などのコメントがあがった。また、話をする人はいないし知らない、というコメントもあった。				

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
4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	12	4	1	0
事業所での活動は楽しいと、12名が回答している。花壇が楽しい、職員の手伝いが楽しくテーブルを拭いたりしている、機織りは大好きだ、などのコメントがあがった。また、買い物に行けなくてつまらない時もある、というコメントもあった。				

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 いいない	いいえ	無回答 非該当
14.【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか	10	1	0	0
10名が、食事の時間は楽しみだと回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。行事の時や選択食は楽しみだ、誕生日食は誕生日の人が食べたい物を出してくれる、おいしいので楽しみだ、などのコメントがあがった。				
15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	11	0	0	0
11名全員が、休日や夜間など自由時間には好きな事をして過ごしていると回答している。夜は入浴して気持ちが良い、休みの日は仲の良い人と一緒に遊んでいる、部屋でテレビを観たり本を読んでいる、園の中を散歩している、などのコメントがあがった。				
16.【施設入所支援】 利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか	10	0	0	1
10名が、個別の要望や状況に合った支援を受けていると回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。欲しい物があるときは紙に書いて渡すと買ってきてくれる、というコメントがあがった。				
17.【施設入所支援】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	6	2	0	3
職員が家族等に連絡する際は、方法や内容などあらかじめ利用者の希望が聞かれていると、6名が回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。自分がしたい時にしている、家族へは自分で連絡する、家族には連絡を取っていない、などさまざまなコメントがあがった。				