

「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4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4年度)	改善計画 (令和4年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和5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 (年4月30日時点)
施設整備 計画 について			① 実施済み 2 実施予定 (年 月ごろ) 具体的には以下のとおり です。	① 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおり です。
人材育成 について			① 実施済み 2 実施予定 (年 月ごろ) 具体的には以下のとおり です。	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	職員の接遇・態度で言葉遣いが怖いなど感じる、注意するとき厳しいなどの意見があった。 利用者に対する職員の対応にばらつきがあるなどが考えられる。	(1) 支援に関する現状の把握及び分析 (2) 職員自己評価を実施する。 (1)・(2)を踏まえ、支援(対応)の向上を図る。	1 実施済み ② 実施予定 (令和5年9月ごろ) 具体的には以下のとおり です。	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
調査方法	個別聞き取り調査

障害者支援施設全体

利用者総数

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(%)

	69	
アンケート	聞き取り	計
	67	67
	17	17
0.0	24.6	24.6

生活介護

利用者総数

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(%)

	69	
アンケート	聞き取り	計
	67	67
	17	17
0.0	24.6	24.6

 入力不要
 自立訓練(機能訓練)

利用者総数

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
		0
		0
0.0	0.0	0.0

 入力不要
 自立訓練(生活訓練)

利用者総数

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
		0
		0
0.0	0.0	0.0

 入力不要
 就労移行支援

利用者総数

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
		0
		0
0.0	0.0	0.0

 入力不要
 就労継続支援(A型)

利用者総数

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
		0
		0
0.0	0.0	0.0

 入力不要
 就労継続支援(B型)

利用者総数

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
		0
		0
0.0	0.0	0.0

施設入所支援

利用者総数

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(%)

	57	
アンケート	聞き取り	計
	55	55
	12	12
0.0	21.1	21.1

利用者調査全体のコメント

障害の重い利用者もあり、回答を得ることが難しかったが、利用者総数69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、「活動は楽しいですか」「施設内の清潔は保たれていますか」「緊急時の対応は信頼できますか」や施設入所の質問項目である「食事の時間は楽しみですか」「休日や夜間に自分の好きなことができていますか」などがあげられる。総合的な満足度では、13名が「大変満足」「満足」の回答であった。草取りや缶の仕分け作業を頑張っています、クリスマス会を楽しみにしています、楽しい人がたくさんいるので福祉園が大好きです、以前は田舎だと思っていたのですが空気はきれいで食べ物もおいしいので気に入ってます、などのコメントがあがっている。意見や要望としては、早くコロナが収まって家族との面会が再開できるとよいです、花火大会や大利根祭がまたできるとよいです、職員さんと一緒にお買い物に行きたいです、などがあがっている。

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 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
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	15	0	2	0
15名が困ったときの支援を受けていると回答している。ケンカになりそうな時に助けてくれます、洋服など買って来てくれます、歩けないのでいつも助けてもらっています、職員は忙しくて気付かない事もあります、助けてくれる人とそうでない人がいます、などのコメントがあがっている。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	15	1	1	0
15名が施設の設備は安心して使用できると回答している。たまに廊下を走る人がいてぶつかりそうになります、床のパネルが一部剥がれていたりします、雨漏りがあったりします、などがあがっている。				
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	14	1	1	1
利用者同士の交流については、14名が楽しく関わっていると回答している。「仲の良い人がいます」との回答が複数あった。テレビを観たりおしゃべりしたり楽しいです、同室の人と一緒に日記を書いています、ホールで遊んだりします、昔から仲の良い友達がいます、福祉園の行事には参加しますが仲良しはいないです、などのコメントがあがっている。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	0	1	0
16名が施設内の整理や清潔は保たれていると回答している。「きれいです」との回答が複数あった。自分たちの部屋は同室の人と交替で掃除をします、以前はお掃除のお手伝いもしていました、車いすなので掃除は職員さんをお願いします、などのコメントがあがっている。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	12	1	4	0
12名が職員の接遇は適切であると回答している。皆さん優しいですが特に自分の担当職員さんは優しいです、言葉遣いがこわいなど感じる人もいます、みんな優しいですが注意する時は厳しいです、などがあがっている。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	16	0	0	1
病気やケガなど緊急時の対応については、16名が信頼できると回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。医務の先生に話をし対応してもらいます、通院に同行してくれます、歯医者に連れて行ってくれます、などがあがっている。				

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	2	1	1
利用者同士のトラブルへの対応については、13名が信頼できると回答している。意地悪な人の事は職員に話しています、意地悪な人がいるので困っています、助けてくれると思います、同室の人とは仲良しです、などがあがっている。				
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	13	0	2	2
13名が個人の気持ちは尊重されていると回答している。自分だけではなく皆に優しくしています、想像ができません、いじめる人への対応してほしいと思います、グループホームにも慣れたので良かったです、などがあがっている。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	15	0	0	2
プライバシーについては、15名が守られていると回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。一人部屋なのでのんびりしています、信用できます、などがあがっている。				
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	9	0	1	7
支援計画作成の際に本人の状況や希望を聞かれていると回答したのは9名であった。お友達と仲良くすること、しっかりと食べること、刺し子の作業を頑張ります、手洗いをしっかりとします、職員を困らせないこと、などそれぞれの目標があがっている。				
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	2	0	3	12
計画やサービスに関する説明については、2名が分かりやすいと回答している。聞いていないと思います、覚えていません、などがあがっている。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	3	3	3
不満や要望については、8名が対応されていると回答している。少しですがお話しすることが恥ずかしいと感じてしまいます、たくさん話せます、不満はありません、言葉遣いをきれいにしてほしいと思います、などがあがっている。				
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	12	0	1	4
外部相談窓口に関しては、12名が伝えられていると回答している。お話しして楽しかったです、以前会ったことがあります、第三者委員の二人の事は知っています、自分の作品を見てくれて感想を言ってくれます、などのコメントがあがっている。				

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	16	0	0	1
16名が活動は楽しいと回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。楽しい活動としては、草取りや貼り絵、俳句や勉強、刺し子などの作業やクリスマスなどのイベントがあがっている。コロナになって大利根祭や調理の仕事ができなくなり残念です、機織りの作業をまたやりたいです、などのコメントがあがっている。				

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
14.【施設入所支援】 食事の時間は楽しんでいるか	12	0	0	0
12名が食事の時間は楽しみとなっていると回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。お誕生日にはピザを頼んでくれます、いろいろなメニューが出ます、苦手な食材の時は残します、パンがおいしいです、などのコメントがあがっている。				
15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	12	0	0	0
回答者全員が休日や夜間に自由に過ごすことができていると回答している。音楽を聴いています、紙で箱を折ったりします、お話をしています、テレビを観ています、などがあがっている。				
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	2
10名が自分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。特に嫌なことはありません、平気です、などがあがっている。				
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	5	0	3	4
家族へ連絡する際、あらかじめ本人の希望を聞かれていると回答したのは5名であった。担当の職員さんと一緒に連絡します、日中は職員さんが忙しいので自分で電話します、兄弟が面会に来てくれます、などのコメントがあがっている。家族へは特に連絡はしないとの回答もあった。				