

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	旭出生産福祉園	受審(実施)年度 (※)	令和1年度	施設番号	43 - 0001
-----	---------	-----------------	-------	------	-----------

※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1年度)	改善計画 (令和1年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定があつた場合の実施状況 (令和2年4月30日時点)
個別支援 計画作成 時に利用 者の状況 や要望を 聞かれて いるかについて	個別支援計画作成時には必ず利用者さんからの聞き取りをしているがどうも十分には理解されていないよう。	個別支援計画の作成時の検討会議に本人にも参加してもらっているがその時作成した記録を本人に渡す	1 実施済み 2 実施予定 (令和2年10月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 モニタリングの時にも記録を渡す	1 実施済み (令和2年 月) 具体的には以下のとおりです。
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ですか	どちらとも言えないの回答が20パーセントあり、耳が遠くなり、時々わからないことがあるという回答もあるので、言葉での説明では不十分である。	視覚からも理解できるように絵カードなどを積極的に準備しそれを用いた説明を多くする。またサービス管理責任者からの説明に日頃から直接支援している職員にも同席してもらい必要に応じて説明を加えてもらう。	1 実施済み 2 実施予定 (令和2年10月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 モニタリングの時に、絵カードなど利用して理解を深めてもらう	1 実施済み (令和2年 月) 具体的には以下のとおりです。
利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるかについて	どちらともいえないの回答が16パーセントあるが職員はトラブルを他者には見せない配慮をしているためと考えられる。	トラブルの当事者双方に職員が、きちんと向き合いそれぞれの言い分や理由を聞き取したうえで話をし最終的には仲直りをするまでの支援を徹底する。その経緯や状況を職員間で共有できるように記録することで未然の防止も可能になる	1 実施済み 2 実施予定 (令和2年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 職員に記録の共有と重要性を伝え年度末には次年度に向けた編成の中で人間関係への配慮もした。	1 実施済み (令和2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

調査日に在籍する全利用者118人を対象に実施し91人から有効回答を得た。回答者の属性は男57人、女33人、無回答1人である。年齢では20歳未満1人、20歳代5人、30歳代24人、40歳代12人、50歳代31人、60歳以上17人、無回答1人である。

調査方法

聞き取り調査とアンケート調査を併用して実施した。聞き取り調査では調査にあたっての留意点について事前に説明を受け、プライバシーに配慮し実施した。アンケート調査では、調査票は事業所から渡して貰い、回答は評価機関が用意した返信用封筒で直接機関に郵送して頂いた。

障害者支援施設全体

利用者総数

	118	
アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	112	118
共通評価項目による調査の有効回答者数	85	91
利用者総数に対する回答者割合(%)	72.0	77.1

生活介護

利用者総数

	69	
アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	63	69
共通評価項目による調査の有効回答者数	48	54
利用者総数に対する回答者割合(%)	69.6	78.3

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
共通評価項目による調査対象者数		0
共通評価項目による調査の有効回答者数		0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0

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
共通評価項目による調査対象者数		0
共通評価項目による調査の有効回答者数		0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0

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
共通評価項目による調査対象者数		0
共通評価項目による調査の有効回答者数		0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0

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
共通評価項目による調査対象者数		0
共通評価項目による調査の有効回答者数		0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0

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
共通評価項目による調査対象者数		0
共通評価項目による調査の有効回答者数		0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0

施設入所支援

利用者総数

	49	
アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	49	49
共通評価項目による調査の有効回答者数	37	37
利用者総数に対する回答者割合(%)	75.5	75.5

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度では、「大変満足」30人、「満足」38人、合わせて68人(74. 8%)の利用者が満足と答えている。一方、「どちらともいえない」18人(19. 8%)、「不満」3人(3. 3%)、「無回答」2人(2. 2%)で、「大変不満」はいない。総合的な感想では、「仲間が多くいて仕事も楽しいです」、「楽しいことがたくさんあるから良いです」、「食事がおいしいです。誕生会や青葉の集いが楽しみです」、「はた織のデザインを考えるのが生きがいです。寮の職員と買い物に行くのが楽しいです」、「休みの日に映画に行くのが楽しみです」、「ボランティアの方に紙切りを教えてもらっています。作品にしています」など多くの意見が寄せられている。項目別では施設入所支援の「食事の時間は楽しみか」、「個別の状況等に応じた支援を受けているか」、「清掃、整理整頓は行き届いているか」では9割以上の利用者が「はい」と答えている。その他11項目でも8割以上が「はい」と回答している。因みに回答者属性では、「利用者本人」94. 5%、「家族等と相談して」2. 2%、「家族が本人の気持ちを推察して」2. 2%、「無回答」1. 1%であった。

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 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	76	8	4	3
「はい」83. 5%、「どちらともいえない」8. 8%、「いいえ」4. 4%、「無回答」3. 3%である。自由意見では、「もちろん助けてくれます」、「散歩に行きます。職員と一緒にです」、「忙しいと言って、あまりかまってくれないです」などの声が寄せられている。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	78	11	0	2
「はい」85. 7%、「どちらともいえない」12. 1%、「無回答」2. 2%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「安心して使えます」、「危ないところはないです」、「危険な道具は職員がやってくれます」、「危険な所には、いけないルールです」、「手すりをもっとほしいです」などの声が寄せられている。				
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	75	13	3	0
「はい」82. 4%、「どちらともいえない」14. 3%、「いいえ」3. 3%である。自由意見では、「みんなと一緒に楽しいです」、「お楽しみ会があって楽しいです。一年に1回あります。食事はご馳走が出ます」、「お話できる人がいると楽しいです。メンバーと近くの公園に行きます」、「休憩時間には仲間と話をしています」、「カラオケなどで交流することもできます」、「体育クラブが週1回あります。大勢でやっています」、「しつこく誘われるのは嫌です」などの声が寄せられている。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82	9	0	0
「はい」90. 1%、「どちらともいえない」9. 9%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「トイレもきれいです」、「トイレはときどき汚れていることがあります」、「自分でも掃除をしています」、「雑巾がけや窓ガラス、床を拭きます。外掃除もしています」などの声が寄せられている。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	77	13	0	1
「はい」84. 6%、「どちらともいえない」14. 3%、「無回答」1. 1%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「少し怖い人もいます。優しい人もいます。女性の職員は優しいです」、「威張っている人はいません。優しいです」、「丁寧に話しかけてくれます」、「人によります」などの声が寄せられている。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76	11	3	1
「はい」83. 5%、「どちらともいえない」12. 1%、「いいえ」3. 3%、「無回答」1. 1%である。自由意見では、「けがをしたときなどお世話してくれます」、「ちゃんと助けてくれます。体調が悪いときは食事も運んでくれます」、「もっと具合が悪い人の面倒を見て、こちらまでは手が回らないです」、「『具合が悪い』と言うのは言いづらいです」などの声が寄せられている。				

21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	71	16	1	3
「はい」78. 0%、「どちらともいえない」17. 6%、「いいえ」1. 1%、「無回答」3. 3%である。自由意見では、「けんかやトラブルはありません」、「トラブルやけんかはやっていないと思います」、「けんかをしているときは職員が止めます」、「職員が見てくれます」、「忙しいと言われます」などの声が寄せられている。				
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81	8	0	2
「はい」89. 0%、「どちらともいえない」8. 8%、「無回答」2. 2%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「見守ってしてくれる感じがします」、「大切にしてくれていると思います」、「言葉がけや態度が優しいです」、「言葉をかけてくれることです」、「寮の担当の職員とは、たまに入浴したりお出かけもします」などの声が寄せられている。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	75	13	1	2
「はい」82. 4%、「どちらともいえない」14. 3%、「いいえ」1. 1%、「無回答」2. 2%である。自由意見では、「守ってくれています」、「友達から体のことでからかわれた時、職員が注意してくれました」などの声が寄せられている。				
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	72	16	1	2
「はい」79. 1%、「どちらともいえない」17. 6%、「いいえ」1. 1%、「無回答」2. 2%である。自由意見では、「仕事を続けることです」、「仲間に手出しをしないことが目標です」、「天気の良い日は外遊びです」、「目標は転ばないようにすることです」、「目標を作りましたがわすれました」、「話をしたと思います」などの声が寄せられている。				
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	69	19	2	1
「はい」75. 9%、「どちらともいえない」20. 9%、「いいえ」2. 2%、「無回答」1. 1%である。自由意見では、「分かりやすく説明してくれます」、「分からない時は質問をするのでわかります」、「分からない時は聞いています」、「耳が遠くなり、時々わからないことがあります」などの声が寄せられている。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	73	16	2	0
「はい」80. 2%、「どちらともいえない」17. 6%、「いいえ」2. 2%である。自由意見では、「言ったことがあります。話を聞いてくれました」、「言いやすいけど実際に伝えたことはないです」、「伝えれば応えてくれると思います」、「どう言っているかわからないので言っていないです」、「職員も悪気ではないが忙しそうで、『あとで、あとで』と言われるます」などの声が寄せられている。				
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	76	9	4	2
「はい」83. 5%、「どちらともいえない」9. 9%、「いいえ」4. 4%、「無回答」2. 2%である。自由意見では、「聞いたことはありますが、会ったことはありません」、「第三者委員が時々来て、何か困ったことがあるかと言われます」、「二人連れで、職員と寮の方のときどき来ます。その時にお話することもあります」、「昔から知っている方です」、「〇〇さん知っています」、「〇〇さんの写真があります」などの声が寄せられている。				

〔利用者調査：生活介護〕

平成31年度（2019年度）

《事業所名：旭出生産福祉園》

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
4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	45	8	0	1
「はい」83.3%、「どちらともいえない」14.8%、「無回答」1.9%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「活動は楽しいです。ブロックの仕事は好きです。工賃も出てボーナスも出ます」、「陶芸をやってます。絵をブロックに書いてマグネットを作っています」、「木工をやってます」、「はた織は楽しいです。デザインは難しいけれど面白いです」、「パン作りも良い匂いで楽しいです」、「毎年、運動会や勤労感謝祭を盛大にやっています。知り合いやボランティアも来ます」などの声が寄せられている。				

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】 食事の時間は楽しみになっているか	34	3	0	0
「はい」91. 9%、「どちらともいえない」8. 1%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「今日のメニューはお肉でおいしかったです」、「食事の味も良いです」、「リクエストをした献立（麻婆豆腐）が出ました」、「自分の好きなとんかつやチャーハンも出ます。食堂も広くなりました。クリスマス会では豪華な食事が出ます」、「いろいろです。おいしいときは楽しいです」、「外出で焼き肉や刺身を食べることもあります」などの声が寄せられている。				
15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	32	2	0	3
「はい」86. 5%、「どちらともいえない」5. 4%、「無回答」8. 1%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「時々テレビを見ます。プロ野球や相撲を見ます」、「プロレスを見に行きます。後楽園にも職員と一緒にいきます」、「テレビを見ています。一人でも、近所だと買い物にも行きます」、「お風呂も毎日入って楽しいです」、「テレビやCDを聞いたり見たりしています」、「休みの日には図書館にも行っています」、「好きなようにやっています」などの声が寄せられている。				
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	34	3	0	0
「はい」91. 9%、「どちらともいえない」8. 1%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「今のままで良いです」、「一人で歩くのは無理なので、支援を受けています」、「マッサージを受けています」、「もう少し支援があると、なお良いです」などの声が寄せられている。				
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	28	4	0	5
「はい」75. 7%、「どちらともいえない」10. 8%、「無回答」13. 5%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「職員にお願いすればやってくれます」、「家族に会いたい時は連絡してもらいます」、「弟が行事に来てくれます。保護者会にも来ます。電話で話します」、「だいたい自分から連絡します」などの声が寄せられている。				