

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成17年度

身体障害者更生施設(視覚・入所)[経過措置]

事業所名称	光の家新生園
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0201025 修了者No.H0302032 修了者No.H0401007
評価実施期間	2005年10月10日～2006年3月31日

全体の評価講評

詳細はこちらから

特に良いと思う点

- 個別支援計画策定と実施方法の確立と専門性の高さ
- 多様で緻密に組み立てられた訓練メニュー
- 新入所者へのきめ細かいフォロー

さらなる改善が望まれる点

- 経営層と職員が一体となった地域移行の方向性の一致
- 支援の具体的かつ長期的目標の明確化
- 職員をあげた指導マニュアル改定への取組み

このページの一番上へ

サービス分析結果

詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 続きを見る 個別支援計画については、年を3期にわけて、経過の確認と反省をする評価会議を実施し...	
2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 続きを見る - 自立支援計画には、利用者との個別面談を行っており、面談の逐語記録が利用者意向とし... - 作業訓練では、陶芸、工作、手芸の3つが用意されている。また、陶芸は、粘土練り、見...	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 続きを見る 職員が利用者と共に同じ食事をとり、日常の話題や新聞などを読むなどの情報提供を行い...	
4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	A
【講評】 続きを見る - 個別支援計画にもとづき、身辺自立にむけた生活訓練、作業訓練の課題、目的とプログラ... - 生活上の必要な支援として、上記のような訓練とは別に、本人の意向を把握し、生活をの...	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】 続きを見る	

- ・嘱託医による健康管理を行うとともに、訪問歯科医師の定期的健診を受け入れている。ま...
- ・服薬管理については、投薬箱への記名を行い、内容の記載された紙と内容物の確認作業を...

6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

A

【講評】[続きを見る](#)

- ・年間を通して様々な行事が計画されている。地域に定着した夏祭りやバザーでは、利用者...
- ・居住の室内は、築年数はたっており、1人あたりのスペースには課題があるものの、居室...
- ・利用者の自治会が組織されており、3施設合同での自治会懇談会もあり、施設間交流や夜...

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

A

【講評】[続きを見る](#)

- ・保護者に対して、家庭通信の発行、家庭との連絡表の交換を行い、保護者との交流連携を...
- ・自立支援法に伴う、支援費制度への移行については、説明会を開催し、情報提供を行って...

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

B

【講評】[続きを見る](#)

- ・利用者が家庭に復帰をめざし、自宅までの歩行訓練を実施している事例はあるが、あくま...
- ・地域の情報提供については、都のスポーツ大会、社会福祉協議会主催の運動会、美術展へ...

評点の内容
▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちらから](#)

有効回答者数/利用者総数
26/29

1.食事はおいしいですか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2.他の人に知られたくないことの秘密を守ってくれますか

はい	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3.職員が居室に入るときはノックや言葉をかけてくれますか

はい	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

4.職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか

はい	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

5.職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6.職員はあなたの話をよく聞いてくれますか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

7.職員はあなたがやりたいと思ったことをわかりやすく教えてくれますか

はい	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

8.利用者同士がうまくいかないとき、必要に応じて職員は対応してくれますか (他の人とけんかしてしまったときに仲直りできるようにしてくれますか)

はい	23人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

9.日常生活で困ったとき、助けてもらえていますか

はい	24人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

10.あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

はい	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	7人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

11.困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	8人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

12.施設ではあなたが好きなことができますか

はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

13.施設での訓練や活動はやりがいがありますか

はい	22人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

14.退所に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか

はい	9人	どちらともいえない	2人	いいえ	8人	無回答・非該当	7人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

15.あなたの今の目標や計画を作るときに、職員はあなたとよく相談しましたか

はい	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	9人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

16.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設の生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

17.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか

はい	1人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

18.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で納得して施設を利用することを決めましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

19.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか

はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

20.職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか

はい	20人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

[このページの一番上へ](#)

事業者のコメント

* 以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)[▲このページのトップへ](#)[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 全体の評価講評

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評

▼コメント

平成17年度

身体障害者更生施設(視覚・入所)[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	光の家新生園
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0201025 修了者No.H0302032 修了者No.H0401007
評価実施期間	2005年10月10日～2006年3月31日

全体の評価講評

特に良いと思う点

● 個別支援計画策定と実施方法の確立と専門性の高さ

自立支援法のめざす福祉の流れをいち早く押さえ、施設開設以来、目標管理の観点をもった個別支援計画の導入に取り組んでおり、個別支援計画での、アセスメント～計画～モニタリング～評価の流れを確立している。特に、入園当初のアセスメントは、非常にきめ細かく、入所1ヶ月間の生活指導の概括、日誌情報をふまえ、ASLの指導の要不要、学習(ロービジョン)方針、ADL訓練、および作業訓練計画、心理判定が検討されている。

● 多様で緻密に組み立てられた訓練メニュー

作業訓練では、陶芸、工作、手芸の3つが用意されている。また、陶芸は、粘土練り、見本あわせ、ビー玉探し、作品づくりという作業工程を設定し、工程毎に達成度の評価を行っている。これらの作業訓練を通して制作されたものは、毎年、チャリティバザー等で、出品されているほか、作品展への出品にも継続的にとりくんでおり、利用者が、社会参加し、自信をつける機会となっている。また、生活訓練では、運動機能、体力、グループ性等の視点からトレーニングを実施し、軽快な音楽にあわせたダンスなど、ユニークな取り組みがある。

● 新入所者へのきめ細かいフォロー

盲重複障害の施設として、多様な障害を抱える利用者の受け入れにあたってきた。新しく入所を決定した人については、1週間程度の体験入所プログラムが用意されている。体験入所時には、入所面接から生活面のチェック、作業訓練のチェックが行われ、アセスメントに向けた情報収集が行われている。書式を見る限りでは、利用者自身の情報ニーズ、情報収集の視点が弱い点は今後の課題であろう。なお、新入所者には、個別のインテークと1年間の独自プログラムを実施するなど、特別な配慮がある。

▼さらなる改善が望まれる点

● 経営層と職員が一体となった地域移行の方向性の一致

地域移行については、第三者評価の項目にも含まれており、自立支援目標の一つの選択肢として、施設が支援の仕組みを整備をしていくことが求められている。地域移行についてどのような選択をするかは、最終的には経営層が責任をもち判断していくことであるが、経営者頼みではなく、かつ、安易な脱施設論、施設擁護論に陥ることなく、職員1人1人が利用者の視点にたち、自分の事として考え、組織全体として議論を積み重ね、事業所独自の地域移行の方策を見いだしてほしい。

● 支援の具体的かつ長期的目標の明確化

現在の個別支援計画には、支援の具体的かつ長期的目標の記載が曖昧になっているため、訓練の長期的目標や将来目標が見えにくい難点がある。この結果、アセスメントが短期的課題に限定されやすくなったり、利用者の強い意向の表出がなければ、地域移行など抜本的環境変化のニーズを把握しにくいところがある。これは、上記のように、地域移行や自立をどのようにとらえるかという課題とあわせて、個別支援計画の内容の見直しが必要だろう。

● 職員をあげた指導マニュアル改定への取り組み

職員調査の結果からは、「重大な決定についての内容や決定経緯についての職員への周知」や、「職員判断で実施可能な範囲の明示」について、約3分の1に近い一般職員から、課題が指摘されている。こうした職員調査の結果を鵜呑みにし、単純に問題点とすることには慎重な態度が必要だが、経営者層に対しては、ぜひ、こうした職員意向の背景を探り、改善へのヒントとして、前向きに捉え、職員とともに、改善にとりくむ機会としてほしい。

コメント

- ・事前説明にあたっては、平成17年度方式の評点基準、確認根拠資料の準備について、独自資料を用意し、わかりやすい説明となるよう工夫している。
- ・確認根拠資料は、訪問調査の1週間前までに評価機関への提出を依頼し、根拠の事前確認を行った上で、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施した。
- ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 組織マネジメント分析結果

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

- ▼リーダーシップと意思決定
- ▼経営における社会的責任
- ▼利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
- ▼計画の策定と着実な実行
- ▼職員と組織の能力向上
- ▼情報の保護・共有
- ▼カテゴリ1～7に関する活動成果

平成17年度

身体障害者更生施設(視覚・入所)[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	光の家新生園
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2005年12月9日～2006年3月31日

リーダーシップと意思決定

1. 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	評点
1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	A
2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	A
3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情をふまえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	A
【講評】 詳細はこちら ● 事業所の理念やビジョンについては、年度当初などに、理事長より事業計画にそった基本... ● 意志決定の仕組みとしては、施設内でのセクション打ち合わせ、チーフ会、組織全体とし... ● 次年度以降、障害者自立支援センターの開設に取り組むなどの動きがある一方で、自立支...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者評価の導入・外部監査、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 福祉サービスに従事する者としての規範、倫理(個人の尊厳)については、就業規則に明... ● 実習生の受け入れについては、窓口を置き、実習前の面接を行って実習の主旨や目的を確... ● 地域貢献としては、地域の活動団体等に地域交流センターの設備を開放したり、資材を貸...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- ・ 外部者が委員長になっている苦情解決委員会を設置しており、その仕組みを利用者について...
- ・ 現在行われている利用者意向の集約分析は、食事内容の検討や、行事、個別の支援計画に...
- ・ 地域・事業環境については、理事長、施設長や主任などを中心に、国、東京都、市の各種...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

計画の策定と着実な実行

1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる	評点
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	B
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	B
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	A
【講評】 詳細はこちら	
・ 年度毎の事業計画は作成されており、年度内の短期活動についても細かいスケジュール、... ・ 事業計画は、年度末に計画を策定しており、職員全員参加での検討、各セクションごとの... ・ 利用者の安全の確保や向上にむけては、法人として安全衛生委員会や防災活動委員会を設...	

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	A
【講評】 詳細はこちら	
・ 事業所の人事制度については、現在、法人をあげて、経営改革推進事業に取り組んでおり... ・ 業界全体として就業状況が厳しさを増す中では、人事評価制度の確立とともに、職員1人... ・ 職員の判断で実施可能な範囲の明示については、職員調査の結果、一般職員層と経営層の...	

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	A
2. 個人情報とは、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している	B
【講評】 詳細はこちら	
・ 法人全体で、施設内LANを導入したことにより、事業所内のみならず、法人全体での日... ・ 個人情報保護条例に関する対応としては、利用開始時等における守秘義務の明示、遵守に...	

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

カテゴリー1～7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
・ 意志決定の仕組み、社会的責任の遂行、計画の策定や実行については、長年確立された方...	

2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A+
【改善の成果】 詳細はこちら 経営改革推進事業にとりくみ、人事評価制度の確立を進めている。	
3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A+
【改善の成果】 詳細はこちら 施設内ランを敷設し、法人、事業所内の情報蓄積の効率化、共有化を進めた。	
4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している	B
【改善の成果】 詳細はこちら 自立支援法という大きな制度枠組みの変更に對し、委員会を立ち上げ、施設としての中長...	
5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	A
【改善の成果】 詳細はこちら 苦情対策委員会の設置、利用者懇談が実施された。	
【講評】 詳細はこちら - 事業所の人事制度については、現在、法人をあげて、経営改革推進事業に取り組んでおり... - 法人全体で、施設内LANを導入したことにより、事業所内のみならず、法人全体での日...	

評点の内容
 ▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) |
 [サイトマップ](#) |
 [メルマガ登録](#) |
 [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > サービス分析結果

サービス分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成17年度

身体障害者更生施設(視覚・入所)[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	光の家新生園
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2005年12月9日～2006年3月31日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
【講評】 詳細はこちら - 法人としてホームページを開設しているほか、年5回の会報や年2回の施設だよりを発行... - 現在の利用者に対しては、生活棟に、自由に利用できるパソコンや拡大読書機を常備して...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A+
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A+
【講評】 詳細はこちら 新しい入所者については、利用申請書として、生育歴や、家族状況、学校での状況を記録...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
個別状況の把握・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者の個別状況については、アセスメントシート、ケース記録、ケース会議記録によっ... - 個別支援計画の策定にあたっては、利用者個人との面接を行っており、個別支援計画には... - ケース記録、評価会議記録等については、すべて利用者情報として基本台帳に記載されて...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	B
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	B
【講評】 詳細はこちら - 生活棟では、居室ドアに透明ガラスがはめ込まれており、通常、部屋の扉は開放されてい... - 指導や訓練を重視する施設の性格上、利用者に対する職員の言葉や態度が指示的、断定的... - 虐待被害のあるケースの対応については、保護者への連絡にとどまらず、連携すべき関係...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	B
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】 詳細はこちら - サービスの基本事項や手順については、事業計画書、指導マニュアル、個人別目標に明ら... - サービスの基本事項の見直しについては、個別支援計画の内容に反映させるのではなく、指...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら

- 盲重複障害者に関する長年の取組みと専門性を背景に、日常の業務手順を確立している...

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画をいかながら、利用者に合った自立（自律）生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 個別支援計画については、年を3期にわけて、経過の確認と反省をする評価会議を実施し...	
2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 自立支援計画には、利用者との個別面談を行っており、面談の逐語記録が利用者意向とし... ● 作業訓練では、陶芸、工作、手芸の3つが用意されている。また、陶芸は、粘土練り、見...	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら ● 職員が利用者と共に関心を持ち、日常の話題や新聞などを読むなどの情報提供を行い...	
4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 個別支援計画にもとづき、身辺自立にむけた生活訓練、作業訓練の課題、目的とプログラ... ● 生活上の必要な支援として、上記のような訓練とは別に、本人の意向を把握し、生活をの...	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 嘱託医による健康管理を行うとともに、訪問歯科医師の定期的健診を受け入れている。ま... ● 服薬管理については、投薬箱への記名を行い、内容の記載された紙と内容物の確認作業を...	
6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 年間を通して様々な行事が計画されている。地域に定着した夏祭りやバザーでは、利用者... ● 居住の室内は、築年数はたっており、1人あたりのスペースには課題があるものの、居室... ● 利用者の自治会が組織されており、3施設合同での自治会懇談会もあり、施設間交流や夜...	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 保護者に対して、家庭通信の発行、家庭との連絡表の交換を行い、保護者との交流連携を... ● 自立支援法に伴う、支援費制度への移行については、説明会を開催し、情報提供を行って...	
8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	B
【講評】 詳細はこちら ● 利用者が家庭に復帰をめざし、自宅までの歩行訓練を実施している事例はあるが、あくま... ● 地域の情報提供については、都のスポーツ大会、社会福祉協議会主催の運動会、美術展へ...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 利用者調査結果

利用者調査結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成17年度

身体障害者更生施設(視覚・入所)[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	光の家新生園
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
利用者調査実施期間	2005年12月9日～2006年2月6日

調査概要

- **調査対象**: 調査時点の利用者の5割を抽出し、調査対象とした。
- **調査方法**: 調査員による聞き取り調査
- 利用者総数: 29人
- 共通評価項目による調査対象者数: 29人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 26人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 89.7%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

・高く評価された項目は、「3. 職員入室時のノック声えかけがある」「4. 職員が丁寧に接してくれる」「16. 利用前、施設での生活や支援について説明があった」「18. 説明を聞いて、自分で利用することを決めた」で全員が「はい」と回答している。次いで、「1. 食事はおいしい」「5. 職員は平等に接してくれる」「6. 職員は話をよく聞いてくれる」「9. 日常生活で困ったときは助けてもらえる」で、各々92%が「はい」と回答した。・逆に評価が低かった項目は、「15.目標や計画を作成時に、職員はよく相談した」「11.困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できる」「14.退所に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実している」で30%以上が「いいえ」と回答し、「はい」と回答した人が半数以下であった。・総合的に見ると「大変満足」20%、「満足」44%と6割を超える利用者が満足しているが、「大変不満」を感じている利用者も4%いることを忘れてはならない。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1.食事はおいしいですか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2.他の人に知られたくないことの秘密を守ってくれますか

はい	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3.職員が居室に入るときはノックや言葉をかけてくれますか

はい	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

4.職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか

はい	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

5.職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6.職員はあなたの話をよく聞いてくれますか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

7.職員はあなたがやりたいと思ったことをわかりやすく教えてくれますか

はい	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

**8.利用者同士がうまくいかないとき、必要に応じて職員は対応してくれますか
(他の人とけんかしてしまったときに仲直りできるようにしてくれますか)**

はい	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

9.日常生活で困ったとき、助けてもらえていますか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

10.あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

はい	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	7人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

11.困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

12.施設ではあなたが好きなことができますか

はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

13.施設での訓練や活動はやりがいがありますか

はい	22人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

14.退所に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか

はい	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	7人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

15.あなたの今の目標や計画を作るときに、職員はあなたとよく相談しましたか

はい	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	9人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

16.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設の生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

17.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか

はい	1人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

18.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で納得して施設を利用するこ

とを決めましたか							
はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人

19.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか							
はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	0人

20.職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか							
はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > リーダーシップと意思決定



リーダーシップと意思決定



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

事業所の理念やビジョンについては、年度当初などに、理事長より事業計画にそった基本方針が示されるほか、毎月の職員会議、朝礼等を通じて伝達されている。また、本事業所の基本精神としてキリスト教を重んじており、週に3回の聖書集会も、職員や利用者とともに、事業所の基本的考え方に触れる機会となっている。

意志決定の仕組みとしては、施設内でのセクション打ち合わせ、チーフ会、組織全体としての運営会、施設長会があり、施設内、組織全体の意志決定の流れが明確になっている。しかし、職員調査結果に表れたような、重要な意志決定についての実質的な周知、透明性の確保の不十分さについては、経営層として職員の意向を受け止め、その背景や理由について検討し、改善に取り組む必要がある。

次年度以降、障害者自立支援センターの開設に取り組むなどの動きがある一方で、自立支援法の施行に伴う事業所の位置づけや、役割については、事業所ごとの方向性が模索されている段階にある。事業所として、地域移行や自立支援をどのように定義し具体化していくのか、経営層のみならず、職員を巻き込んだ方針づくりと、組織としての一致した方向を見いだす取り組みが求められる。

[このページの一番上へ](#)

1-1-1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

評点	A	
標準項目		事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している
		事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
		事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている
		重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
A+の取り組み		

1-1-2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

評点	A	
標準項目		経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
		経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している
A+の取り組み		

1-1-3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情をふまえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点	A	
標準項目		重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
		重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
		利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 経営における社会的責任

経営における社会的責任

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

福祉サービスに従事する者としての規範、倫理(個人の尊厳)については、就業規則に明示するほか、基本方針を朝礼時に読み上げたり、職員の心得について理事長が作成した文書の配布や回覧、理事長の講演会を通して、理解を深める取組みを行っている。法的な遵守の徹底や、経営層による啓発的取組みにとどまらず、サービス提供の現場で職員同士が気づきをだしあい、個人の尊厳や利用者主体の姿勢を再点検する取組みが必要であろう。

実習生の受け入れについては、窓口を置き、実習前の面接を行って実習の主旨や目的を確認した上で行うなど、計画的に行っている。また、ボランティアについては、ボランティア委員会を設置し、基本的な介添え歩行の技術的講習会を行うなど、育成にも配慮した取組みとなっている。

地域貢献としては、地域の活動団体等に地域交流センターの設備を開放したり、資材を貸し出しているほか、小中学校の総合学習の受け入れや、近隣公園の清掃などを行っている。また、利用者の音楽グループによるコンサートを開き、その収益の一部は地域の無認可施設の支援にあてている。今後、こうした地域の関連施設との連携強化を期待したい。

[このページの一番上へ](#)

2-1-1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している

評点	A	
標準項目		福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している
		全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる
A+の取り組み		

2-1-2. 第三者評価の導入・外部監査、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

評点	A	
標準項目		第三者評価・外部監査の実施など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
		透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み		

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

評点	A	
標準項目		実習生の受け入れに対する基本方針・取り組み体制を明確にしている
		効果的な実習ができるよう計画的なプログラムを用意している
A+の取り組み		

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	A	
標準項目		事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
		地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
A+の取り組み		

2-2-2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

評点	A	
		ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している

標準項目	○	ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)
	○	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
A+の取り組み		

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

評点	A	
標準項目	○	地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している
	○	地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

外部者が委員長になっている苦情解決委員会を設置しており、その仕組みを利用者について伝えるほか、施設内へのポスターの掲示を行っている。現段階では、苦情解決委員会による、目立った苦情の実績はないが、第三者評価では個別聞き取りを行っており、その中で要望等の把握を行っている。

現在行われている利用者意向の集約分析は、食事内容の検討や、行事、個別の支援計画に関するものなど、処遇に関わるものが殆どとなっている。組織マネジメントにおける利用者意向としては、サービス提供のあり方や実施の方針など、事業所が提供するサービスの方向性に反映させることを目的とした、意向把握および集約分析が行われることが今後必要だろう。

地域・事業環境については、理事長、施設長や主任などを中心に、国、東京都、市の各種委員会などへの参加や、社会福祉協議会、東京都の福祉経営に関する研究会、各種の専門の研究会など、さまざまな組織との関わりの機会を持っており、それらを通して、最新の情報を収集している。また、情報の収集は国内のみならず、海外にもわたっている。

[このページの一番上へ](#)

3-1-1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

評点	A
標準項目	☐ 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
	☐ 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
A+の取り組み	

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	A
標準項目	☐ 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
	☐ 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
	☐ 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
A+の取り組み	

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A
標準項目	☐ 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる
	☐ 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる
	☐ 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 計画の策定と着実な実行

計画の策定と着実な実行

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

年度毎の事業計画は作成されており、年度内の短期活動についても細かいスケジュール、体制が明示されている。しかし、事業計画を方向づける中・長期計画については、対策委員会を立ち上げ、自立支援法への対応について組織をあげて検討を始めた段階にあり、中・長期計画の内容としては未だ明らかになっていない。委員会の活動を通して、施設の将来イメージを共有化し、方針実現のステップを具体化していくことが求められる。

事業計画は、年度末に計画を策定しており、職員全員参加での検討、各セクションごとの毎月の話し合いをふまえて、課題を整理し、現場の意向をふまえた検討を行っている。しかし、事業計画の達成度合いを図る指標は今後の課題となっている。また、利用者意向把握については、個別支援計画の作成に向けた処遇の範囲にとどまっており、事業所としての支援の方向性を検討する材料としての意向把握が課題である。

利用者の安全の確保や向上にむけては、法人として安全衛生委員会や防災活動委員会を設置しており、組織的に取り組んでいる。そうした中で、ヒヤリハット情報の共有化を図っており、報告書の作成、職員会での報告を通じ、事故の再発防止、予防対策の徹底を行っている。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	B
標準項目	✕ 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
	○ 年度単位の計画を策定している
	○ 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる
A+の取り組み	

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点	A
標準項目	○ 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	○ 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	○ 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)をふまえて策定している
	○ 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)をふまえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	B
標準項目	○ 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	○ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	✕ 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	○ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み	

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
	○ 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
	再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっ

		ている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 職員と組織の能力向上



職員と組織の能力向上



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

事業所の人事制度については、現在、法人をあげて、経営改革推進事業に取り組んでおり、職員育成や人事評価の体系的な方針を検討している。今後、職員層への十分な周知と共通理解づくりが必要だろう。現在実施している職員研修は、事業所全体としての計画を持っており、報告書の提出による共有化が行われているが、個人別の育成および研修計画作成については、今後の課題となっている。

業界全体として就業状況が厳しさを増す中では、人事評価制度の確立とともに、職員1人ひとりのやる気や働きがいをもとに引き出すかが重要な課題であろう。職員の日頃の気づきや工夫についての相互の学習機会は、おもしろい、朝礼や打ち合わせの場で行われているが、日々の気づきを、事業所全体の改善の活動につなげ、成果として蓄積していく取組みが望まれる。そうした意味で、現在の各種委員会の役割や活動内容を、現場の視点で再構築する余地があるだろう。

職員の判断で実施可能な範囲の明示については、職員調査の結果、一般職員層と経営層の結果に乖離が見られた。事業所としては、職員の判断範囲については指導マニュアルに明文化している考えをもっているが、調査結果からは、判断に際しての職員側のニーズと指導マニュアルの不一致、あるいは活用方法の不備など、何らかの課題が考えられる。この点については、乖離の原因を明らかにするよう、再点検が必要である。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	A
標準項目	○ 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している
	○ 事業所が必要とする人材をふまえた採用を行っている
	○ 適材適所の人員配置に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	B
標準項目	○ 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
	✕ 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している
	✕ 個人別の育成(研修)計画をふまえ、OJTや研修を行っている
	○ 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している
	○ 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している
A+の取り組み	

5-2-1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
	○ 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	○ 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 事業所の特性をふまえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	○ 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる

	○	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 情報の保護・共有

情報の保護・共有

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

法人全体で、施設内LANを導入したことにより、事業所内のみならず、法人全体での日常的な情報蓄積と、共有化が迅速に行われるようになった。LANについては、サーバーに対するアクセス制限の設定および、セクション毎のアクセス制限などが設定されており、適切に管理されている。施設内LANに関する情報の維持管理や利用の向上については、情報活動委員会を設置し統一に行っている。

個人情報保護条例に関する対応としては、利用開始時等における守秘義務の明示、遵守にとどまっており、利用目的の明示や、保護条例の主旨に沿った規程の整備は今後の課題となっている。また、開示請求については、規程の整備に先行して、部分的に対応方針を家族に説明している部分もあるが、規程の作成とあわせて、内容の整合をはかり、体系的に整備していく必要があるだろう。

[このページの一番上へ](#)

7-1-1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

評点	A
標準項目	☒ 情報の重要性や機密性をふまえ、アクセス権限を設定している
	☒ 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している
	☒ 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
A+の取り組み	

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している

評点	B
標準項目	☒ 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
	☒ 個人情報の保護に関する規定を明示している
	☒ 開示請求に対する対応方法を明示している
	☐ 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > カテゴリー1～7に関する活動成果



カテゴリー1～7に関する活動成果



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

事業所の人事制度については、現在、法人をあげて、経営改革推進事業に取り組んでおり、職員育成や人事評価の体系的な方針を検討している。今後、職員層への十分な周知と共通理解づくりが必要だろう。

法人全体で、施設内LANを導入したことにより、事業所内のみならず、法人全体での日常的な情報蓄積と、共有化が迅速に行われるようになった。ランについては、サーバーに対するアクセス制限の設定および、セクション毎のアクセス制限などが設定されており、適切に管理されている。施設内ランに関する情報の維持管理や利用の向上については、情報活動委員会を設置し統一的に行っている。

[このページの一番上へ](#)

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」
- ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」
- ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」

評点	B
改善の成果	意志決定の仕組み、社会的責任の遂行、計画の策定や実行については、長年確立された方法や形があり、それを踏襲する形で実施されている。自立支援法施行など、福祉を取り巻く環境が大きく変化するなかで、障害者自立支援センターの開設など新たな目標にとりくんだ。

[このページの一番上へ](#)

8-2-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	A ⁺
改善の成果	経営改革推進事業にとりくみ、人事評価制度の確立を進めている。

[このページの一番上へ](#)

8-3-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」

評点	A ⁺
改善の成果	施設内ランを敷設し、法人、事業所内の情報蓄積の効率化、共有化を進めた。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している

評点	B
改善の成果	自立支援法という大きな制度枠組みの変更に對し、委員会を立ち上げ、施設としての中長期の方向を模索中であるが、中長期の方向決定が、財政的な見通しのために不可欠な状況となっている。

[このページの一番上へ](#)

8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している

・カテゴリー3:「利用者意識や地域・事業環境などの把握」

評点	A
改善の成果	苦情対策委員会の設置、利用者懇談が実施された。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービス情報の提供



サービス情報の提供



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

法人としてホームページを開設しているほか、年5回の会報や年2回の施設だよりを発行し、関連機関や、保護者、関係者などにむけて情報発信を行っている。利用者の障害特性に配慮し、点字のパンフレットの提供、録音テープによる会報や広報誌の提供にも応じている。

現在の利用者に対しては、生活棟に、自由に利用できるパソコンや拡大読書機を常備しており、知りたい情報へのアクセスを確保している。また、施設要覧や利用契約書についても点字版を作成しているなど、利用者特性に配慮している。日課についても、毎週の報告、月ごとの報告を全利用者と職員で行い、スケジュール情報のきめ細かい伝達を行っている。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
標準項目	○ 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	○ 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用者の問い合わせや見学(可能な場合)の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > サービスの開始・終了時の対応



サービスの開始・終了時の対応



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

新しい入所者については、利用申請書として、生育歴や、家族状況、学校での状況を記録しているほか、体験入所における面接結果、各訓練や生活体験状況の記録を行い、さらに心理判定を実施して、きめ細かいアセスメントを行っている。これらの情報は、入所判定会議において関係者間で把握、共有している。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点	A ⁺	
標準項目		サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
		サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
		サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している
A+の取り組み	・入所の検討にあたって、最大1週間の施設生活体験をすることができる。契約決定に際して、こうした実生活体験の機会があることは、利用者にとっても、施設にとってもお互いの調整をするためには、大変有効な方法となっている。	

[このページの一番上へ](#)

2-2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

評点	A ⁺	
標準項目		サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
		利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
		サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
		サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている
A+の取り組み	・入所判定会議をうけて入所が決定した利用者については、1年間をインテークの時期とさだめ、環境に慣れることを目標とした特別プログラムを実施している。この特別プログラムをとおして、施設生活への適応や、プログラムの個々の妥当性が検証されている。	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 個別状況の把握・記録



個別状況の把握・記録



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

利用者の個別状況については、アセスメントシート、ケース記録、ケース会議記録によって統一された書式で作成している。また、個別の課題については、生活訓練、作業訓練の場面ごとに、アセスメント結果をふまえて、個別具体的な課題と目標を設定している。目標設定については、目標設定会議、日課編成会議において行っている。

個別支援計画の策定にあたっては、利用者個人との面接を行っており、個別支援計画には面接の綿密な記録が添付されている。これらの材料をもとに、年に3回の評価会議をひらき、個別支援計画の評価と見直しをおこなっている。この他の緊急な計画の変更については、チーフ会議を開き計画の変更に対応している。

ケース記録、評価会議記録等については、すべて利用者情報として基本台帳に記載されており、施設内LAN上で一元的に管理している。計画にそった具体的な支援内容や、利用者の状態の推移については、評価会議資料にすべてまとめられている。

[このページの一番上へ](#)

3-1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

評点	A
標準項目	☐ 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
	☐ 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
	☐ アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している

評点	A
標準項目	☐ 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	☐ 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	☐ 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直ししている
	☐ 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	A
標準項目	☐ 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
	☐ 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

評点	A
	☐ 計画の内容や個人の記録を、関係する職員すべてが共有し、活用している

標準項目		申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

生活棟では、居室ドアに透明ガラスがはめ込まれており、通常、部屋の扉は開放されているため、中の様子が見える状態になっている。こうした感覚は施設の外では通用しないものであることをふまえ、必要なプライバシーの認識を伝えていく必要があるだろう。また、個人名のある歯磨きの指導図が居住室内に貼られているなど、管理のしやすさが重視される傾向がある。このため、プライバシーの観点から生活環境全体の再点検に取り組んでほしい。

指導や訓練を重視する施設の性格上、利用者に対する職員の言葉や態度が指示的、断定的になりやすい面があると思われる。そうした傾向が過度に陥ったり、不必要な指示や断定を免れるように、経営層からの啓発にとどまらず、職員相互が日常の言動を振り返り、注意を喚起しあう仕組みをつくり、組織全体で共通認識(倫理綱領など)をつくる必要があるだろう。

虐待被害のあるケースの対応については、保護者への連絡にとどまらず、連携すべき関係機関の明示、連携の内容など、体制や対応手順を明確にしていく必要があるだろう。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	B	
標準項目	○	利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている
	×	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
	×	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5-2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

評点	B	
標準項目	○	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
	×	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
	×	虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
	○	利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報 > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > 事業所業務の標準化



事業所業務の標準化



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

サービスの基本事項や手順については、事業計画書、指導マニュアル、個人別目標に明らかにしている。サービスがさだめられた手順に沿っているかどうかの点検は、個別支援計画の評価会議において、利用者へのサービス提供プロセスが適切であるかどうかの視点から行われている。朝礼の場所にマニュアルが設置されており、日常的な活用が可能である。

サービスの基本事項の見直しについては、個別支援計画の内容に反映させるのではなく、指導マニュアルそのものや、サービス提供手順の方針そのものに反映させることを目的として、職員や利用者の意向を把握し、改定に反映させていくことが求められている。

盲重複障害者に関する長年の取組みと専門性を背景に、日常の業務手順を確立している。このため、これまでの指導マニュアルを遵守していくことにより、誰もが業務の一定水準を確保できる仕組みがある。

[このページの一番上へ](#)

6-1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点	A
標準項目	○ 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
	○ 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
	○ 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
	○ 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6-2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

評点	B
標準項目	○ 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
	✕ 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
	✕ 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
標準項目	○ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	○ 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	○ 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	○ 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービスの実施



サービスの実施



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画をいかながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている

講 評

個別支援計画については、年を3期にわけて、経過の確認と反省をする評価会議を実施しており、3回目の会議において、翌年の支援計画の方針を検討している。利用者にあった自立については、現行の計画では生活面、作業面での自立としてとらえられている傾向があることから、より明確な位置づけが必要だろう。

評点	A
標準項目	○ 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	○ 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	○ 自立生活に必要なさまざまな情報をわかりやすい方法で提供している
	○ 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
	○ 日常の金銭管理については、自己管理できるよう支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講 評

自立支援計画には、利用者との個別面談を行っており、面談の逐語記録が利用者意向として添付されている。活動メニューについては、様々なプログラムが用意されており、本人の能力に応じて段階毎にきめこまかく作業工程が設定されている。プログラムは、アセスメントを行った上で、必要性和要望を勘案して、コース選択ができるようになっている。

作業訓練では、陶芸、工作、手芸の3つが用意されている。また、陶芸は、粘土練り、見本あわせ、ビー玉探し、作品づくりという作業工程を設定し、工程毎に達成度の評価を行っている。これらの作業訓練を通して制作されたものは、毎年チャリティバザー等で、出品されているほか、作品展への出品にも継続的にとりくんでおり、利用者が、社会参加し、自信をつける機会となっている。また、生活訓練では、運動機能、体力、グループ性等の視点からトレーニングを実施し、軽快な音楽にあわせたダンスなど、ユニークな取り組みがある。

評点	A
標準項目	○ 活動メニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○ 利用者が活動しやすい環境を整えている
	○ 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している

講 評

職員が利用者と共に関わり合いを取り、日常の話題や新聞などを読むなどの情報提供を行い、わきあいあいと食事時間を楽しく過ごしている。メニューや、材料、作り方については放送や、口頭で紹介している。食事の配膳や下膳は、職員とともに、利用者も当番制で参加しており、生活訓練の一環にもなっている。一同に食堂で取る食事のため、職員の目が行き届かない部分や、やや落ち着かない雰囲気がある。

評点	A
標準項目	☐ 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
	☐ 利用者が選択できる食事を提供している
	☐ 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
	☐ 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている

講 評

個別支援計画にもとづき、身辺自立にむけた生活訓練、作業訓練の課題、目的とプログラムが明確にされている。このプログラム自体も、年に3回の見直しをとおして、本人の達成度がチェックされるなど徹底した取組がある。

生活上の必要な支援として、上記のような訓練とは別に、本人の意向を把握し、生活をのものを楽しんだり、1人でできない生活体験の幅を広げるような取組があるとよいだろう。

評点	A
標準項目	☐ 利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている
	☐ 必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

嘱託医による健康管理を行うとともに、訪問歯科医師の定期的健診を受け入れている。また、定期的に毎月の衛生日に、健康管理についての利用者や職員に対する啓発活動を行っている。

服薬管理については、投薬箱への記名を行い、内容の記載された紙と内容物の確認作業を行うことによって、誤飲等をなくす取組をしている。また、服薬管理についてもヒヤリハット報告を提出している。

評点	A
標準項目	☐ 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
	☐ 必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	☐ 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
	☐ 利用者の体調変化（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

講 評

年間を通して様々な行事が計画されている。地域に定着した夏祭りやバザーでは、利用者も企画や実施に参加し、計画から当日の運営までに広く関わっている。これは、法人全体の横断的な取組みにもなっている。

居住の室内は、築年数はたっており、1人あたりのスペースには課題があるものの、居室への日当たりや周辺環境も快適であり、室内は快適で清潔に保たれている。

利用者の自治会が組織されており、3施設合同での自治会懇談会もあり、施設間交流や夜間の交流マナーなどが話し合われているなど、活発な活動が行われている。

評点	A
標準項目	☐ 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	☐ 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	☐ 日常生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考に見直しをしている
	☐ 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
	☐ 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

保護者に対して、家庭通信の発行、家庭との連絡表の交換を行い、保護者との交流連携を図っている。また、年に3回の保護者会を開催するほか、4月の支援計画の報告、8月と12月には訓練の状況報告を行うなど、きめ細かい情報提供を行っている。

自立支援法に伴う、支援費制度への移行については、説明会を開催し、情報提供を行っており、職員が参加する研修等についても家族の参加も受け付けている。

評点	A
標準項目	☐ 家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
	☐ 利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
	☐ 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

講 評

利用者が家庭に復帰をめざし、自宅までの歩行訓練を実施している事例はあるが、あくまでも本人の意向に端を発して、試行的に行われたものとなっている。今後は、個別支援計画における地域生活移行の明確な位置づけを行い、地域移行の実績が計画的支援の成果となり、他の事例にも適用可能な方法として確立することが望まれる。

地域の情報提供については、都のスポーツ大会、社会福祉協議会主催の運動会、美術展への参加など、施設行事として参加するものが中心となっている。利用者個人の地域資源活用については、近隣の商店会を利用した歩行訓練や買い物指導などを実施しているが、利用者ひとりひとりが、主体的に生活の幅を広げていくような、周辺地域マップなど、身近な情報提供の充実も必要だろう。

--	--

評点	B	
標準項目	✕	利用者が入所施設を退所して地域社会で生活できるよう計画的に支援している
	○	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
	○	必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.