

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

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0302053 修了者No.H0201062 修了者No.H0403004 修了者No.H0401007
評価実施期間	2005年9月30日～2006年1月27日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- 処遇困難な事例を受け入れつつ、「個別支援」の方針が徹底されている。
- ビジョン実現に向けた組織再編が機能している。
- 地域ネットワーク構築への積極的取り組みが進められている。

✓ さらなる改善が望まれる点

- 職員一人ひとりに合わせた育成システムの構築が求められる。
- 重度者に対応した日中プログラムの更なる開拓と地域へのアピールが期待される。
- 個別支援計画における成果を検証する仕組みづくりが必要である。

[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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 平成13年度より機能別棟編成を順次進め、個々の利用者の状況やニーズにより即した自... ● 重度知的障害者の「自立」を、自己決定・自己選択の保障という視点から捉え、生活のあ... ● 意思を汲み取ることが難しい利用者が多いが、個々の利用者の語録集を作成してそれを職... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的には、日中は生活棟を離れて活動棟で過ごすプログラムが組まれている。「活動し... ● 音楽療法、園芸療法、レクリエーションの各専門講師を週1回ないし2回ずつ迎え、活動... ● 重度知的障害者の施設であり、集団的活動プログラムには適応が難しい利用者がほとんど... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 一日5回食のケースやきざみ食、嚥下食の対応も含め、障害の状況や医療上の必要性から... ● 食堂の壁にはCDプレーヤーが設置され、音楽を流すなど食事を楽しめる工夫がされてい... ● 職員がマンツーマンで付き添って、近隣のレストランへ出かけるなど、外食の機会を一人... 	
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	

- 機能別棟編成が有効に機能していることにより、利用者ひとりひとりの状況に細やかに対...
- 入浴については、原則として毎日入浴が可能である。入浴時間帯や介助体制は棟ごとで異...

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](#)

- 看護師6名が4ヶ月ごとのローテーションでそれぞれの棟を担当し、利用者の健康管理や...
- 医療ニーズの高いケースを多く受け入れてきた実績があり、職員の医療的知識や対応技術...
- 服薬管理は、まず薬が薬局から届いた時点で間違いがないかチェックし、さらに配薬時に...

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](#)

- レクリエーションについても個別支援の方針をもって支援にあたっており、利用者個々に...
- 利用者自身の選択の機会の提供をレクリエーションの場面でも積極的に行なっている。例...
- 園全体の行事としては、みのり祭、納涼祭、健康祭、花見会があり、いずれも家族や地域...

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](#)

- それぞれの家族に対しては、広報誌の配布の他に月2回の定期連絡を実施し、利用者の様...
- 園全体の保護者会は年4回が定例であるが、今年度は民間移譲に関する説明会を頻繁に行...

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

A

【講評】 [続きを見る](#)

- 重度知的障害者の地域生活移行をめざして、自立支援に取り組んでいる。個別移行計画を...
- 現在、地域移行の実現の最大の障壁となっているのが、家族の同意が得られないことであ...
- 地域の社会資源を個別支援に活用している事例として、現在3名が地域の福祉作業所に週...

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
8/80

1. 食事はおいしいですか

はい 8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

2. あなたがやりたいと思った活動ができますか

はい 6人 どちらともいえない 0人 いいえ 0人 無回答・非該当 2人

3. 施設には、のびのびできる雰囲気がありますか(外出やテレビなど)

はい 8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. 職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか

はい 7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

5. 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 7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

6. 職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか(人によって言うことが違ったり、すごく厳しい人がいたりしませんか)

はい 6人 どちらともいえない 0人 いいえ 0人 無回答・非該当 2人

7. 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 6人 どちらともいえない 0人 いいえ 0人 無回答・非該当 2人

8. あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

はい 4人 どちらともいえない 0人 いいえ 0人 無回答・非該当 4人

9.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	0人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	6人
10.あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか							
はい	0人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	8人
11.【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、施設で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	0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
12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の役割やサービスなどの考え方を知る機会がありましたか							
はい	0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
13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】説明を聞いて、ここで暮らしてみようと思いましたか							
はい	0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
14.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	7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
15.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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	3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

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

知的障害者入所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0302053 修了者No.H0201062 修了者No.H0403004 修了者No.H0401007
評価実施期間	2005年9月30日～2006年1月27日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 処遇困難な事例を受け入れつつ、「個別支援」の方針が徹底されている。

「個別支援の徹底」という明確な支援方針のもと、機能別棟編成を基本としてその実現に向けた体制整備を進めてきた。若いリーダー層を中心として支援方針がよく共有されていることが、各棟独自の充実した支援内容を支えている。都立施設であり、比較的恵まれた職員数によって細やかな個別支援が可能となっていることも事実だが、精神科医との連携や医療面での知識、利用者の主体性を引き出すための現場のさまざまな努力や工夫など、困難事例を受け入れてきた歴史の中で培われたノウハウは、民営化の波を乗り切る大きなパワーとなるであろう。

● ビジョン実現に向けた組織再編が機能している。

福祉制度の転換期にあたり、施設のビジョンを明示することはとても重要なことである。当施設では、平成13年度より「中期事業計画」を策定し理念の再構築を図ってきた。昨年度見直しを行い、今年度より「第二次中期事業計画」が実行されている。描かれたビジョンの実現に向け、地域生活支援室の設置やグループリーダー制の導入、支援サービス委員会の設置など、組織編成が着実に行われている。トップダウン体制から現場主導への切り替えでもあり、より利用者の個別支援が確実にになっていくものとして期待できる。

● 地域ネットワーク構築への積極的取り組みが進められている。

地域支援室が設置され、地域社会に対しての対外的な窓口が一本化されたことは大きな成果である。地域事業環境の把握や広報活動に積極的に取り組み、地域市民団体との協働フォーラムの開催や、重度者に対応したグループホーム設置を目指す地域NPOのバックアップを行うなど、地域での役割を果たしていくための着実な一歩を踏み出している。地域を対象としたデイケア事業等の構想も「第二次中期事業計画」の中に盛り込まれており、今後の更なる展開に期待が寄せられる。

✓さらなる改善が望まれる点

● 職員一人ひとりに合わせた育成システムの構築が求められる。

どんなに障害が重度でも決して入所を断わらないとの方針の下、強度行動障害、高齢、虚弱、医療対応など、対応の難しい利用者が多く入所している。そのため、職員には専門的で高度なスキルが要求されている。研修は、自主研修を優先しているが、職員の異動や非常勤採用も比較的多い現状であり、サービスの質にバラつきが生じやすい。個々の職員に対し、組織として求めるべきサービスの質の指標を示し、具体的な研修計画に結びつけることも重要であろう。今後、新たな業績評価のシステムが導入されるとのことであり、その成果に期待するものである。

● 重度者に対応した日中プログラムの更なる開拓と地域へのアピールが期待される。

重度知的障害者の入所更生施設として、生活支援を柱としながら日中活動の充実にも取り組んできた。生産的活動や集団プログラムへの参加が困難な利用者がほとんどでもあり、音楽療法やマッサージなどのプログラムを個別に組み立てるケースが多くなっている。新事業体系への移行を目指し、日中活動を生活と切り離して展開していく中で、練馬福祉園の専門性をアピールした魅力ある活動メニューの方針と内容を地域に提示していく必要があるだろう。通所施設などの地域資源の利用を積極的にマネジメントしていく姿勢もさらに望まれる。

● 個別支援計画における成果を検証する仕組みづくりが必要である。

今年度から地域支援係で個別支援計画の立案を統括するようになり、さらに専門のソフトを導入して標準化されたアセスメントの実施が可能となるなど、これまでの施設内でのケアプラン作成にとどまらない本格的なケアマネジメント

体制の確立にむけて始動し始めている。今後自立支援法に対応して、個別支援計画に沿って個々に提供した支援の結果や成果を分かりやすく検証し提示することが不可避であり、そのためにはモニタリングを意識した記録体制の構築が急務であるといえる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

利用者調査では本人への聞き取り調査を実施したが、聞き取り可能な対象者が少なかったため、独自に作成したアンケート票を使用して、郵送による家族調査を並行して実施した。対象施設種別での勤務経験のある評価者を中心に、4名の評価者を配して評価にあたった。利用者調査、訪問調査の折に利用者とともに昼食をとるなど、実際の寮の生活の様子を把握することに努めた。また職員自己評価にあたって、事業所と協議の上で独自項目を設定し、より多面的な情報が得られるよう工夫した。

[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

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

知的障害者入所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2005年9月30日～2006年1月27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	
<ul style="list-style-type: none"> 法人の理念に基づき、事業所の支援理念「全ての利用者の個別支援の充実、選択と自己選... 福祉制度のあり方が変換期にあるこの時期、職員全体が一丸となり事業所の描くビジョン... 施設運営に関わる重要な案件については、法人との連携の下決定する体制が整備されて... 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>	

[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	
<ul style="list-style-type: none"> 強度行動障害や高齢虚弱者も多数入所する重度知的障害者施設においては、職員には高い... 利用者の保護者や関係機関に対し、広報誌「すずしろ」を約500部配布している。「す... 公設民営の都立施設であるため、必ずしも地元地域とのネットワークが有効に図られてき... 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>	

[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](#)

- 利用者のほとんどがコミュニケーション困難な状況であるが、利用者の意向を理解するた...
- 地域の福祉ニーズ把握のために、地域生活支援室が設置された。専任の担当者は地域生活...

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	A
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	A
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](#)

- 社会福祉基礎構造改革を受け、平成13年度に「東京都練馬福祉園中期事業計画」が策定...
- 年度単位の事業計画に関しては、年度末の総括の際に各棟において利用者の状況等のま...
- 利用者の安全管理への取組みは、インシデントレポートの徹底により行われている。導入...

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](#)

- 常勤職員の採用や配置、人事考課制度など、人事に係わることは、法人本部が中心となり...
- 職員一人ひとりの目標、意向や要望については年に一回、課長による個人面談が行われ、...
- 強度行動障害や重症心身、虚弱高齢など、利用者への支援は専門的なスキルを要する。外...

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. 個人情報や、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 管理棟、サービス棟、生活棟など7棟が広い敷地内に配置されている。利用者像の違いを...
- 比較的若い職員の多い職場であり、インターネットを活用した情報共有のしきりは抵抗な...
- ネットを活用した情報共有のしきりは緒についたばかりであり、各種情報をネット上で公...

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	A ⁺

【改善の成果】 [詳細はこちら](#)

- 現場職員主体の委員会「倫理綱領分科会」において倫理綱領の見直しを行い、誰もが分か...

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	
<ul style="list-style-type: none"> 法人事業所の全施設長による新たな人事制度にあわせた研修計画の策定が始まっている... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 園内LANを利用したインターネットにより、施設運営に関わる各種情報が閲覧できるよ... 	
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	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 委託費については毎年減額となっているが、人件費や自活訓練事業を積極的にを行い稼働率... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 地域生活支援室が新たに設置されたことにより、地域の福祉ニーズの把握やネットワーク... 	
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> より利用者の個別支援を徹底させるために組織再編を行い、グループリーダーのもとグル... 三年前よりインフラ整備は行われてきたが、今年度、園内インターネットにより、運営に... 「利用者の個別支援の充実を図り、選択と自己決定による社会参加・自立支援」が支援理... 	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから </div>

[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

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

知的障害者入所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2005年9月30日～2006年1月27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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報活動全般を地域支援室で一括して行うことで、利用者や関係者のみならず、地域全般... ホームページは法人共通のものがあるが、現在IT委員会にて施設独自のものを作成中で... 利用対象が最重度知的障害者であるため、文字や抽象的概念の理解が非常に困難でもあり... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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+
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活棟はA棟～E棟の機能別編成となっており、利用者の状況に合わせた専門的な支援が... 「個別生活の実現と個別支援の徹底」が園の一貫した支援方針として掲げられている。利... サービスの終了時には、所定の書式にて詳細な利用報告書を作成している。短期入所の利... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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	B
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+
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年度より個別支援計画作成業務を地域支援係にて統括している。特別支援棟を除く全棟... 記録の方法については支援業務マニュアルにて定められている。現状では、支援計画書と... 支援記録については、今年度より新たに職員自作のソフト「Nerima in Blo... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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	A
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	A+
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 最重度知的障害者の入所施設として、法人の理念である「自分を愛するようにあなたの隣... 個人情報保護規定は練馬福祉園独自のものが策定されており、園だよりなどへの写真掲載... 家族等による被虐のケースで入所してくる利用者も少なくない。このようなケースの場合... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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	B
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	A
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
<p>【講評】詳細はこちら</p>	

- 昨年度は業務標準化委員会を立ち上げ、マニュアルの改訂に取り組んだ。東社協の業務標...
- 業務マニュアルの中に「マニュアルの管理・定着・活用」を項目として設けるとともに、...
- 各棟のサービスの独自性が高く、各棟ごとの裁量による独自の工夫・改善の例が多く見ら...

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[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】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 平成13年度より機能別棟編成を順次進め、個々の利用者の状況やニーズにより即した自... ● 重度知的障害者の「自立」を、自己決定・自己選択の保障という視点から捉え、生活のあ... ● 意思を汲み取ることが難しい利用者が多いが、個々の利用者の語録集を作成してそれを職... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的には、日中は生活棟を離れて活動棟で過ごすプログラムが組まれている。「活動し... ● 音楽療法、園芸療法、レクリエーションの各専門講師を週1回ないし2回ずつ迎え、活動... ● 重度知的障害者の施設であり、集団的活動プログラムには適応が難しい利用者がほとんど... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 一日5回食のケースやきざみ食、嚥下食の対応も含め、障害の状況や医療上の必要性から... ● 食堂の壁にはCDプレーヤーが設置され、音楽を流すなど食事を楽しめる工夫がされてい... ● 職員がマンツーマンで付き添って、近隣のレストランへ出かけるなど、外食の機会を一人... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 機能別棟編成が有効に機能していることにより、利用者ひとりひとりの状況に細やかに対... ● 入浴については、原則として毎日入浴が可能である。入浴時間帯や介助体制は棟ごとで異... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 看護師6名が4ヶ月ごとのローテーションでそれぞれの棟を担当し、利用者の健康管理や... ● 医療ニーズの高いケースを多く受け入れてきた実績があり、職員の医療的知識や対応技術... ● 服薬管理は、まず薬が薬局から届いた時点で間違いがないかチェックし、さらに配薬時に... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● レクリエーションについても個別支援の方針をもって支援にあたっており、利用者個々に... ● 利用者自身の選択の機会の提供をレクリエーションの場面でも積極的に行なっている。例... ● 園全体の行事としては、みのり祭、納涼祭、健康祭、花見会があり、いずれも家族や地域... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ● それぞれの家族に対しては、広報誌の配布の他に月2回の定期連絡を実施し、利用者の様... ● 園全体の保護者会は年4回が定例であるが、今年度は民間移譲に関する説明会を頻繁に行... 	
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	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 重度知的障害者の地域生活移行をめざして、自立支援に取り組んでいる。個別移行計画を... ● 現在、地域移行の実現の最大の障壁となっているのが、家族の同意が得られないことであ... ● 地域の社会資源を個別支援に活用している事例として、現在3名が地域の福祉作業所に週... 	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[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

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

知的障害者入所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
利用者調査実施期間	2005年10月25日～2005年11月15日

調査概要

- **調査対象:** 利用者本人への聞き取り調査・コミュニケーション調査
- **調査方法:** 聞き取り調査可能と思われる利用者をあらかじめ事業所に抽出していただき、聞き取り調査を実施。
 - 利用者総数: 80人
 - 共通評価項目による調査対象者数: 8人
 - 共通評価項目による調査の有効回答者数: 8人
 - 利用者総数に対する回答者割合(%): 10.0%
- 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

重度の知的障害者の施設であり、利用者本人への有効な聞き取り調査は困難であった。事前に施設側から、ある程度聞き取り可能と思われる利用者を抽出していただき、その方達を中心として聞き取り調査を実施した。何人かのケースでは現場の職員の方に同席いただき、コミュニケーションを補助してもらった。例えば、このような反応をした場合は「はい」という解釈が出来るなど、個々の利用者独自の意思表示方法を教えていただき、それを参考に聞き取り調査を行った。ただし、コメントを述べる事ができる利用者はほとんどいなかった。聞き取り調査以外に、2日間にわたって、コミュニケーション調査を実施した。各棟によって利用者特性も大きく異なるため、評価者全員が全ての棟に入れるよう配慮した。また、大半の利用者が昼間は日中活動棟で過ごすため、活動の様子も観察させていただいた。

[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 8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

2.あなたがやりたいと思った活動ができますか

はい 6人 どちらともいえない 0人 いいえ 0人 無回答・非該当 2人

3.施設には、のびのびできる雰囲気がありますか(外出やテレビなど)

はい 8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.職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか

はい 7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

5.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	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

6.職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか(人によって言うことが違ったり、すごく厳しい人がいたりしませんか)

はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

7.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	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

8.あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

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

9.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	0人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	6人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

10.あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか

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

11.【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、施設で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	0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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の役割やサービスなどの考え方を知る機会がありましたか

はい	0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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】説明を聞いて、ここで暮らしてみようと思いましたが

はい	0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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

14.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	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

15.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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

[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



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

法人の理念に基づき、事業所の支援理念「全ての利用者の個別支援の充実、選択と自己選択による社会参加・自立支援」が定められている。その上で、具体的な支援方針を設定し、事業所が目指す姿を明示している。これらの方針は、事業計画書、支援計画書、中期事業計画書および園内LANによるIT上に公表し、職員への周知を図っている。また、広報誌「すずしろ」に支援方針の考え方を掲載するとともに、保護者に対しては、保護者懇談会の際にさらに詳しい説明を行い理解を求めている。

福祉制度のあり方が変換期にあるこの時期、職員全体が一丸となり事業所の描くビジョンを共有し利用者への支援を行っていくことが重要である。事業所としての理念、方針、重点課題について、職員への周知度を図る方法ならびに指標等は示されていないが、職員数が多く、また異動等で新たにやってきた職員、非常勤職員も多い現状において、なお一層の周知に対する取組みが必要であると思われる。職員の自己評価結果にも、リーダー層と一般職員の認識度の違いが現れている。

施設運営に関わる重要な案件については、法人との連携の下決定する体制が整備されている。施設長会が年14回開かれ、最終的な事業計画、予算、人事などは法人の理事会により決定される。また、担当職員から提案などに対しても、リーダー会議、サービス委員会や役職会議などを経て決定される手順が定められている。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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組みを行っている
	<input type="radio"/> 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組みを行っている
	<input type="radio"/> 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組みを行っている(会議中に確認できるなど)
A+の取組み	

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	<input type="radio"/> 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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

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

強度行動障害や高齢虚弱者も多数入所する重度知的障害者施設においては、職員には高い倫理性が求められる。支援理念のひとつに「利用者の個別生活の実現と個別支援の徹底」が挙げられているが、個別支援という側面においては、利用者や職員の個々の係わりが増えることでもある。特に意思表示が困難な利用者の人権を尊重するという点からも、職員の行動は責任が重い。以前からあった「職員倫理綱領」を、現場職員主体の「倫理綱領分科会」で見直し誰もが理解しやすいものとしていることは、職員への周知という観点において有効な取組みである。

利用者の保護者や関係機関に対し、広報誌「すずしろ」を約500部配布している。「すずしろ」は隔月発行であり、カラーで写真を多用し読みやすいものとなっている。地域との関係性を重視する上では、情報提供手段としての広報誌は欠かせないが、今後は、配布先に対して広報誌への感想や効果について調査を行い、目的に対しての費用対効果を検証することも必要になるであろう。

公設民営の都立施設であるため、必ずしも地元地域とのネットワークが有効に図られてきたわけではない。しかし、制度改革の流れのなかで、地域との連携が重要であるとの考えの下、ここ数年は地域ネットワークの確立に向けた取組みを積極的に行っている。今年度新たに地域生活支援室が設置され、地域の福祉ニーズの把握に努めている。NPOによる重度心身障害者のグループホーム設立への協力や、「練馬市民協働委員会」と共同でフォーラムを開催するなど、着々と地域との協働体制が構築されつつある。これからの更なる発展に期待するものである。

[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	<ul style="list-style-type: none"> 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+の取組み	現場職員主体の委員会「倫理綱領分科会」において倫理綱領の見直しを毎年度行っている。職員主体で行うことにより、組織全体への周知を深める有効な取組みになっていると思われる。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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+の取組み	

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取組みがある

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 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	
標準項目	<input type="radio"/>	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
	<input type="radio"/>	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)
	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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
	<input type="radio"/>	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



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

利用者のほとんどがコミュニケーション困難な状況であるが、利用者の意向を理解するためにそれぞれの特性を把握し、行動や言動より独自の解釈表(語録)を用意している。その解釈表を日中活動室の壁に貼り、担当者以外の職員との共有を図るなど、工夫がなされている。保護者に対しては、来園した際に意見や要望を聞いているが、本人の意向と保護者の意向は必ずしも一致するものではない。あるいは職員の解釈は、独善的なものになっていないか、などの観点を常に忘れず、本人主体の支援が行われている。

地域の福祉ニーズ把握のために、地域生活支援室が設置された。専任の担当者は地域生活支援室設置以前より配置されており、地元練馬区の情報や地域で活動している団体との交流を深めている。また、外部の専門家としてスーパーバイザーを導入し、福祉制度の動向分析、民営化に向けての課題の整理を行っている。

[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	地域の福祉ニーズを把握するために地域生活支援室を新たに設置し、組織として情報収集および地域支援を行える体制を整えている。また、今後の事業環境の急激な変化に備え、幹部層に対し外部のスーパーバイザーによる勉強会が月二回行われている。

[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

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

社会福祉基礎構造改革を受け、平成13年度に「東京都練馬福祉園中期事業計画」が策定されている。次々と制度改正が行われるなか、第一次中期事業計画の分析・評価・見直しを行い、「第二次中期事業計画」が昨年度完成している。公設民営の施設ながら、平成13年という早い時期から中・長期計画の策定を行い、事業環境の変化に対応すべく施設運営の方向性が示され、実行されてきたことは評価できる取組みである。来年度より民営化されるが、さらに「第二次中期事業計画」の重要性が増すことになるであろう。

年度単位の事業計画に関しては、年度末の総括の際に各棟において利用者の状況等のまとめを行い、現場のリーダーを通して上がってきた課題を、課長以上の管理者が外部環境の分析と合わせて整理し、策定している。重要課題の進捗状況確認については特に工程表などを用いてはいないが、法人本部に対し予算執行などの経営分析を毎月報告することで前月との比較を行い、その際に計画の進行状況についても確認がなされている。

利用者の安全管理への取組みは、インシデントレポートの徹底により行われている。導入当初は無記名での報告であったため、職員への定着度に課題があった。昨年度より、些細なことでも報告し合うことでケアの質を上げることが目的であることを職員に徹底し、記名での報告としたことにより、月平均50件の報告があがるようになっている。それらの情報は、園内ネットを通じて各棟で確認することが出来る。報告を生かした結果、確実に事故が減ったという数値化された棟ごとの記録を残すことも、今後重要だと思われる。

[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	A
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	A
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・失敗事例を参考にしている
	○ 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



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

常勤職員の採用や配置、人事考課制度など、人事に係わることは、法人本部が中心となり決定しており、常勤職員については、法人内施設での異動も行われている。非常勤職員については施設内採用であり、直接指導職員における非常勤職員の割合は20～25%となっている。制度改正や民営化等により、今後も非常勤職員の占める割合は高くなると想定される。目標管理に基づいた人事考課は行われているが、今年度見直され、新たな業績評価のシステムが導入される。現在、職員への周知が図られているところである。

職員一人ひとりの目標、意向や要望については年に一回、課長による個人面談が行われ、把握されている。目標管理制度が導入されているため、個人別の育成計画の土台は用意されており、個々の職員に対する研修計画については現在策定中である。また、個人別の育成計画を踏まえたOJTなども行われていないが、職員の異動や採用も比較的多い現状であり、新人職員に対する組織としての計画的なOJTが重要になってくると思われる。

強度行動障害や重症心身、虚弱高齢など、利用者への支援は専門的なスキルを要する。外部研修については主体性優先のため、職員によって参加頻度に差が出ているが、社会福祉士やケアマネ、知的障害者支援専門員などの資格を取得する職員も多い。内部研修は、研修担当者がプログラムを組み立てている。精神科の医者による研修は実際のケースを使い行われており、直に実務に結びつくものである。園内ネット上で、内部研修のビデオ映像を公開するとともに研修報告書も公開し、誰もが読める環境を用意していることは、優れた取組みである。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 事業所が必要とする人材をふまえた採用を行っている
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 個人別の育成(研修)計画をふまえ、OJTや研修を行っている
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	園内LANを通して、内部研修のビデオ映像を公開し、誰もが学べる環境を用意している。また、研修報告書についても、園内のネット上に公開し、誰もが読める環境にある。

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A
	<input type="radio"/> 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

標準項目		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

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

管理棟、サービス棟、生活棟など7棟が広い敷地内に配置されている。利用者像の違いを反映し、各棟が独立した施設であると言えるほど、それぞれ特色のある運営を行っている。全職員間での情報の共有化は簡単ではない環境下において試行錯誤を重ね、現在の情報共有システムが構築されている。経営情報から地域情報、利用者のサービスに係わる情報など施設運営に関わるさまざまな情報は、園内ネットにアクセスすることで誰もが得ることができるようになった。積極的に情報を得ようとする職員には、非常に有効なしくみとなっている。

比較的若い職員の多い職場であり、インターネットを活用した情報共有のしくみは抵抗なく受け入れられている。強度行動障害をもつ利用者が生活する棟では、全ての職員に対し利用者への更なる理解促進と職員間でのコミュニケーションを図ることを目的に、独自のホームページを開設している。棟独自の理念を策定し、理念に沿ったサービスのあり方を示すなど、職員のモチベーションを向上させる一助ともいえるユニークな取り組みが行われている。

ネットを活用した情報共有のしくみは緒についたばかりであり、各種情報をネット上で公開しているのみである。現時点で、全ての職員がどこまで必要な情報を活用しているのかについての検証は行われていない。また、情報が体系として整理されていない面も見受けられる。現在、IT委員会の設置が検討されており、電子決済システムの活用等を含めた情報共有システムの、さらなる向上が図られていくものと思われる。

[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	全ての職員がアドレスを持ち、園内LANによりいつでもコミュニケーションを持つことができる。さらに棟によつては独自のホームページを開設し独自の情報発信を行うなど、施設内での情報の共有化を図る取り組みが行われている。

7-1-2. 個人情報、「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	A
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](#)

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



カテゴリ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

より利用者の個別支援を徹底させるために組織再編を行い、グループリーダーのもとグループ担当制を採用している。また、「支援サービス委員会」を新たに位置づけ、現場からの提案や課題に即時対応できる体制を整備している。今までも、課題ごとの検討委員会は組織されていたが、それらの委員会を統括する場として全リーダーが参加し、現場からトップへ提案する場として機能し始めた。組織改革の一步として期待したい。

三年前よりインフラ整備は行われてきたが、今年度、園内インターネットにより、運営に関わる各種情報の共有化が図られた。職員一人ひとりにメールアドレスが設定され、施設内であればどこでも情報を得ることができる。内部研修についてはネットにて配信し、参加できなかった職員でも自分の意思さえあれば学ぶことが可能となっている。

「利用者の個別支援の充実を図り、選択と自己決定による社会参加・自立支援」が支援理念として定められている。この理念の実現のために、利用者の自立支援への取組みとして、地域の借り上げマンションにおいて、利用者の自活訓練が行われている。ここでの生活を通して、施設で生活している時には見られなかったふとんをたたむ行為など、本人の自発的な活動が現れてきた。利用者の主体性を引き出す支援の成果であろう。

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

評点	A ⁺
改善の成果	現場職員主体の委員会「倫理綱領分科会」において倫理綱領の見直しを行い、誰もが分かりやすい表現とし実態に即したものに改訂している。また、昨年度完成した「第二次中期事業計画」の一年目として、着実な実行が図られている。

[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5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	法人事業所の全施設長による新たな人事制度にあわせた研修計画の策定が始まっている。また、課長による職員の個人面接が行われ、一人ひとりの職員の意向や要望が把握されるようになった。

[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6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリ7:「情報の保護・共有」

評点	A ⁺
改善の成果	園内LANを利用したインターネットにより、施設運営に関わる各種情報が閲覧できるようになった。このことにより、職員間の情報の共有が以前よりスムーズに行われている。また、個別支援計画の作成を地域支援室が統括し、専門の作成ソフトも導入したことにより、計画作成プロセスが標準化された。

[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	A
改善の成果	委託費については毎年減額となっているが、人件費や自活訓練事業を積極的に行い稼働率100%とするなどさまざまな工夫を図り、バランスのとれた財務状況となっている。また、来年度からの民間委譲に合わせ法人との連携を強化するなどの対応が取られている。

[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-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	地域生活支援室が新たに設置されたことにより、地域の福祉ニーズの把握やネットワーク構築のための活動に一層はずみがついている。地域のNPOによる重度知的障害者のグループホーム立ち上げ支援や、地域団体との協働フォーラムを開催するなど、地域の中での練馬福祉園の位置づけが出来つつある。

[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



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

広報活動全般を地域支援室で一括して行うことで、利用者や関係者のみならず、地域全般を対象とした広報活動の展開を目指している。窓口が一本化されたことで、地域との連続的な関係構築に向けた活動が可能となったことは大きな成果である。園だより「すずしろ」は写真やイラストを多用したカラー刷りの親しみやすい紙面となっており、地域に開かれた施設がイメージされるものである。また、なるべく大きな文字を使うなど、誰でも見やすい内容が心がけられている。

ホームページは法人共通のものがあるが、現在IT委員会にて施設独自のものを作成中である。また、法人の機関誌「春夏秋冬」が発行されており、家族や関係機関に配布されている。見学対応マニュアルについては、今後作成する予定である。

利用対象が最重度知的障害者であるため、文字や抽象的概念の理解が非常に困難でもあり、現状ではパンフレットにルビを振るなどの対応は特にとられていない。利用者本人へのサービス情報提供の工夫としては献立表の全てのメニューにイラストを掲載していることがあげられる。今後、地域を対象としたデイサービス事業や相談支援事業の展開により、利用者像の幅も今より広がることが想定される。それに伴い、わかりやすい情報提供への取り組みについても今後の更なる工夫に期待が寄せられる。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	<input type="radio"/> 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](#)

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



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

生活棟はA棟～E棟の機能別編成となっており、利用者の状況に合わせた専門的な支援が可能となっている。新規入所者の受け入れが決定すると、必要に応じて自宅を訪問したり通所中の施設からの情報収集を行い、利用者の状況に合わせてどの棟で受け入れするかを検討し、入所後一ヶ月後までの短期支援計画書を作成する。各棟での専門的支援体制が築かれていることにより、医療的対応が必要なケースや強度行動障害などの処遇に困難を伴う利用者の受け入れが可能となっていることが、当施設の最大の強みである。

「個別生活の実現と個別支援の徹底」が園の一貫した支援方針として掲げられている。利用開始前の生活習慣等についても、最大限に配慮し、例えば個々の利用者の好みの飲み物を常備するなど、個別対応が取られている。

サービスの終了時には、所定の書式にて詳細な利用報告書を作成している。短期入所の利用者はリピーターが多く、強度行動障害のケースなどでは利用していない期間中も保護者からの電話相談を受けたり、自宅での生活の様子をファックスやメールで報告してもらうなどのやり取りを通じて、積極的なアフターフォローを展開している。施設の専門性を地域支援に生かしていくというビジョンを具体化した取組みであり、このような姿勢は本入所の利用者支援にも生かされていると思われる。

[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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	

[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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<p>・入所前のインテークにより、事前に入所一ヶ月後までの短期支援計画書を作成、園内ネット等を通じて職員間で事前に情報共有を行なっている。インテークには状況に応じて囑託医が参加している。事前の受け入れ体制が適確に整えられている。</p>

[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

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

今年度より個別支援計画作成業務を地域支援係にて統括している。特別支援棟を除く全棟で市販の知的障害者用支援ソフトを使用しており、アセスメント、支援課題設定のプロセスの標準化が進んだ。重度の知的障害のため、利用者本人が計画内容を意識することは困難な場合が多いが、本人の意向を引き出すための専門性の発揮には園全体としても力を入れて取り組まれている。家族に対しては計画内容を書面で渡して説明しており、今回の家族アンケートの「個別支援計画の説明が十分であるかどうか」という質問に対しても9割近くが「はい」と回答している。

記録の方法については支援業務マニュアルにて定められている。現状では、支援計画書と支援記録が別々のソフトで管理されていることもあって、記録内容が必ずしも計画書の内容を反映したものとはなっていない。契約にもとづいた支援の実行がますます重要となるに従って、記録についても支援計画で掲げられた課題との連動性・整合性をより意識していくことが必要となろう。一部のケースでは、一定期間計画に基づいた支援を行い、その結果の推移を記録にまとめてカンファレンス等で検証する取り組みも行われている。

支援記録については、今年度より新たに職員自作のソフト「Nerima in Bloom」にて、園全体をLANでつなげて一括管理している。日々のトピックスや月次まとめを各棟にて入力したものを、全園でリアルタイムに情報共有できるようになった。各棟それぞれに独自性の高い支援の取り組みを行っており、個々の支援内容を関係者のみならず園全体で細やかに共有していくための仕組みづくりが重要である。園の実情に即した独自の共有化の仕組みづくりに努力されている点は高く評価できるものである。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	<input type="radio"/> 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	<input type="radio"/> 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
	<input type="radio"/> 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している
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	B
標準項目	<input type="radio"/> 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きみがある
	<input checked="" type="radio"/> 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+	
標準項目	○	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
	○	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	・職員自らが独自に開発した記録ソフトを全園共通のものとして活用している。、園内LANの活用により、個々の利用者支援に関する情報を関係する職員のみならず全棟でリアルタイムに共有することが可能となった。	

[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



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

最重度知的障害者の入所施設として、法人の理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」という立場を基本に、利用者の人権を尊重した支援を大切にしている。職員倫理要綱は職員代表による検討委員会にて年度ごとに見直しが行われており、その都度独自に工夫された内容となっている。各支援場面に即した具体的表現はわかりやすいものであり、「利用者と私達職員の約束事」という副題からも、どんなに障害が重くても利用者自身の主体性を尊重していくという職員の高い意識が伝わってくる。

個人情報保護規定は練馬福祉圏独自のものが策定されており、園だよりなどへの写真掲載の際には本人及び家族の同意書をとるなどの対応が取られている。以前より同性介護が徹底されているが、C棟、E棟については男女別棟となっており、利用者を待たせることなく入浴や排泄などの支援がスムーズに行なえるというメリットがある。さらに、2人部屋、3人部屋の場合にはパーテーションやたんすを間仕切りのように配置して、少しでもプライベートな空間を確保できるような工夫もなされている。

家族等による被虐のケースで入所してくる利用者も少なくない。このようなケースの場合には福祉事務所との連携を特に密にしながら、場合によっては保護者分離を行うなどの対応をとるなど、本人の利益を最優先している。今後、新事業体系による相談支援事業の実施も検討されており、成年後見制度等活用を含めた権利擁護の視点をもつことが重要になると思われる。意思決定が困難な重度知的障害者の権利擁護について、現場ならではの立場からの発信を行い、地域の関係機関とのネットワークを深めることが期待される。

[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	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	A+
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<p>・職員倫理要綱の見直し作業を現場職員の代表が主体となって年度ごとにおこなっている。支援場面に即した具体的表現を工夫したわかりやすいものになっており、また「利用者と私達職員の約束事」という副題からは利用者の個人の尊厳を尊重していく強い姿勢が伺える。</p>

[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



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

昨年度は業務標準化委員会を立ち上げ、マニュアルの改訂に取り組んだ。東社協の業務標準化研修に職員が参加し、その手法に基づいて以前から活用されているものを再編成した。トップシート、フローシート、工程・手順書、チェックシートの4種類のシートからなる見やすい構成となっている。完成したマニュアルは全職員に一冊ずつ配布され、新人職員研修等において活用されている。

業務マニュアルの中に「マニュアルの管理・定着・活用」を項目として設けるとともに、改訂した場合はその項目ごとに改訂内容と理由を記載する欄が設けられている。実際には、支援業務内容の変化のスピードに改訂が追いついていない現状もあり、マニュアルの活用はまだ十分と言えない状態である。チェックシートの定期的活用の義務付けなど、マニュアルの遵守に向けた取り組みがさらに必要であろう。

各棟のサービスの独自性が高く、各棟ごとの裁量による独自の工夫・改善の例が多く見られる。若手職員が棟主任に抜擢されており、職場全体に改善意欲が高いことが今回の職員自己評価のコメントからも伺える。基本となる支援方針は明確であり、最低限の業務手順等は園全体のマニュアルに規定されているが、個々の細かなサービス提供の方法や情報伝達・記録の形式などは現場ごとに工夫されたものが活用されており、実効性をもっているものと思われる。

[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	B
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
A+の取り組み	

	 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



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

平成13年度より機能別棟編成を順次進め、個々の利用者の状況やニーズにより即した自立支援の実現を目指している。集団を優先するのではなく、出来る限りの個別支援を確保することが園全体として共通の支援方針となっているが、この方針を支える体制のひとつが機能別棟編成であると言える。例えば、CE棟の活動支援棟では社会参加を支援するという方針に基づいて積極的な個別外出を行なうなど、それぞれの目指す「自立」に向けた具体的支援が可能となっている。このようなきめ細やかな個別支援が可能な体制を確保している点が当園の優れた点である。

重度知的障害者の「自立」を、自己決定・自己選択の保障という視点から捉え、生活のあらゆる場面で利用者自身が選択できる機会を提供している。体験マンションを利用した自立生活体験のプログラムもそのひとつであり、地域で暮らす経験をする機会を提供することにより、利用者自身の内発的動機を引き出すことを目指して取り組んでいる。実際の事例として、体験マンションで生活する中で利用者が教えられることなく自ら布団をたたんだという報告も現場からあがっており、経験の機会の提供が何より有効な情報提供となっていることが再確認されている。

意思を汲み取ることが難しい利用者が多いが、個々の利用者の語録集を作成してそれを職員間で共有することで、どの職員でもある程度コミュニケーションが図れるよう取り組んでいる事例もある。一般的に、意思疎通の難しい利用者とのやりとりの手法はベテラン職員の専門性として捉えられ、標準化を避ける傾向もあるが、「専門性は地域・利用者・関係者にむけて相手に伝えることのできるものでなければならない」との考えのもと、「社会に支えられ活用される専門性」を目指すという方向性が明示されている。語録の共有化もその手段のひとつであろう。

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	・意思疎通の難しい利用者について、ひとりひとりに対応した語録集を作成、職員間で共有をはかっている事例がある。この例にみられるように、強度行動障害を含めた重度知的障害者の意志を汲み取り、有効なコミュニケーションを図る取り組みがさまざまに工夫されている。さらに、利用者の自活訓練プログラムの一環として、体験マンションを借り上げての取り組みが行われており、利用者自身への有効な情報提供となっている。	

[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

基本的には、日中は生活棟を離れて活動棟で過ごすプログラムが組まれている。「活動している」という自己認識が持てる、職員が促すことで活動棟に来ることができるなど、活動参加の前提となる認識レベルも含めてひとりひとりのアセスメントが行なわれ、それに基づいて個別のプログラムが作られる。受注作業や自主生産作業に取り組むグループと、機能・感覚訓練の手法を取り入れた音楽療法などの活動に参加するグループに分かれており、みのり祭の装飾品の製作なども職員の創意工夫により行なわれている。

音楽療法、園芸療法、レクリエーションの各専門講師を週1回ないし2回ずつ迎え、活動プログラムに幅を持たせている。また、重介護生活支援棟を中心に、マッサージ師を入れて個別にサービスを行なっている。高齢や虚弱のため活動棟で過ごすことが難しい利用者のために、生活棟内で音楽療法を行なうなど、従来の活動参加の概念にとらわれない利用者のニーズに合わせた臨機応変な対応が取られている。

重度知的障害者の施設であり、集団的活動プログラムには適応が難しい利用者がほとんどである。これまで、職員が手をとってでも何か形に残る活動をしようとさまざまな試みてきたが、本人が主体的に行なえることでプログラム

を組み立てるよう数年前に見直しを図った。今後、新事業体系への移行で、地域に向けて分かりやすく活動支援の方針やメニューを提示していくが必要になるであろう。

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

一日5回食のケースやきざみ食、嚥下食の対応も含め、障害の状況や医療上の必要性から何らかの特別食の提供を受けている利用者は全体の3分の1以上になる。最近では、刻み対応のケースでも視覚的に食事を楽しめるような配慮として、ソフト食を導入する試みも行われている。毎週、朝食3回昼食2回の計5回が選択食となっているほか、ジャムやドレッシングなどの調味料を小袋化してその都度選択できるようにしている。一回で使いきれぬ量がはっきりするため、自閉性障害をもつ利用者にも理解しやすい工夫でもある。

食堂の壁にはCDプレーヤーが設置され、音楽を流すなど食事を楽しめる工夫がされている。また、棟ごとに「お楽しみ会食」を実施、いつもと違った場所（ふれあいホール）で食事を楽しむ機会としている。昨年はバイキング食も4回提供されている。特別支援棟などでは食堂に出向くことでパニックになる利用者に対して、本人が落ち着ける場所で個別に食事を提供する支援を行なうなど、利用者の状況に合わせた臨機応変な対応も行なっている。

職員がマンツーマンで付き添って、近隣のレストランへ出かけるなど、外食の機会を一人の利用者につき月1回以上もうけている。食を楽しむとともに、メニューをみながら自己選択する機会にもなっている。家族から食事を食べてみたいという要望があった場合はいつでも個別に対応しているが、今年度は初めて家族向けの体験試食会を開催、50名程度の家族の参加があり大変好評であった。

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

機能別棟編成が有効に機能していることにより、利用者ひとりひとりの状況に細やかに対応した生活支援が可能となっている。例えば、強度行動障害等の支援困難なケースに対応する特別支援棟では、余分な情報を遮断して精神的に落ち着ける空間を確保する必要のある利用者のために、居室以外にその人専用のスペースをリビングに作り出すなど、施設処遇の既存概念に捉われない利用者ニーズに即した個別支援を目指している。

入浴については、原則として毎日入浴が可能である。入浴時間帯や介助体制は棟ごとで異なっており、例えば重介護支援棟では事前に医務によるバイタルチェックを受けるなど、個別支援の一環として入浴支援を行なっている。これらの情報は、入浴支援一覧表に細かく記載されている。

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	

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

看護師6名が4ヶ月ごとのローテーションでそれぞれの棟を担当し、利用者の健康管理や医療的対応を行っている。夜勤も1名配置されており、24時間看護師による対応が可能となっている。内科、精神科、外科、婦人科、耳鼻咽喉科、歯科の嘱託医が週1～2回来園し診療を行っており、歯科診療に関しては施設内に常設の歯科診療室も備えている。

医療ニーズの高いケースを多く受け入れてきた実績があり、職員の医療的知識や対応技術は総じて高いものとなっている。今後の事業展開を考える上でも大きな強みといえよう。特別支援棟を中心として、精神科医を講師とした学習会や臨床心理士をスーパーバイザーに招いてのケースカンファレンスが定期的に開催されているほか、重介護支援棟を中心とした理学療法士によるケーススタディなど、医療専門職を交えた職員の資質向上の機会が豊富に設定されている。

服薬管理は、まず薬が薬局から届いた時点で間違いがないかチェックし、さらに配薬時にも医務室と各棟でダブルチェック体制をとっている。利用者の健康状態の変化や薬の変更があった場合は、即時家族への連絡を行うなど、家族への情報提供にも注意が払われている。

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	

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

レクリエーションについても個別支援の方針をもって支援にあたっており、利用者個々にレクリエーションアセスメントを実施して外出やビデオ鑑賞、音楽鑑賞など、ひとりひとりに適したプランを作成している。茶道や陶芸などのプログラムは地域ボランティアを講師として受け入れしているほか、地域住民の方に愛犬とともに来園してもらい、利用者が動物に触れ合える時間を提供するなどユニークな試みもなされている。

利用者自身の選択の機会の提供をレクリエーションの場面でも積極的に行なっている。例えば活動支援棟の夏休みレクリエーション企画で、すいか割りとプールのどちらかを選択できるよう写真を提示して選択できるよう支援するなど、具体的な取り組みが行われている。重度知的障害者施設であり、言語によるコミュニケーションが可能な利用者はほとんどいないため、自治会や本人活動などは特に行なわれていない。

園全体の行事としては、みのり祭、納涼祭、健康祭、花見会があり、いずれも家族や地域住民を招いて行なわれる。祭りの飾りつけを利用者が参加して製作したり、みのり祭での「ユニットカフェ」として利用者自身が喫茶店の売り子をするなど、利用者が主役となれるような企画が工夫されている。

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
	○ 日常の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し見直しをしている
	○ 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	

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

それぞれの家族に対しては、広報誌の配布の他に月2回の定期連絡を実施し、利用者の様子を伝えている。園の行事には保護者を招待しているが、参加率は平均7割程度となっており、施設に対する関心の高さを表している。今回実施した家族アンケートでは全般的に非常に高い満足度が得られており、施設と家族の信頼関係が良好に築かれていることが伺える。

園全体の保護者会は年4回が定例であるが、今年度は民間移譲に関する説明会を頻繁に行なっているため回数が多くなっている。また、成年後見制度や自立支援法についての学習会を適宜開催して、保護者への情報提供に努めている。また、棟ごとに年2回の保護者懇親会を実施している。今年度は家族向けの体験試食会を実施、多くの家族が参加して盛況であった。積極的な情報提供・情報開示の姿勢の現れとして評価できる取り組みである。

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	・月2回の定期連絡のほかにも、全体および棟ごとでの家族懇談会や学習会を頻繁に開催して家族への情報提供に努めている。今年度は初めて体験試食会も実施した。家族に対して施設の取組みを周知し、理解を促す努力がなされている。

[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

重度知的障害者の地域生活移行をめざして、自立支援に取り組んでいる。個別移行計画を作成して地域移行にむけて計画的に取り組んでいる事例は現時点で4名となっている。体験マンションでの生活経験を通じ本人の自立への意欲を育てるとともに、グループホームの開拓など具体的な移行先の調整を行なっている。

現在、地域移行の実現の最大の障壁となっているのが、家族の同意が得られないことである。多くの家族は練馬福祉園に入所できたことで大きな安心を得ているため、地域での生活に不安を抱くのは当然のことである。近隣に設立される予定のNPOによる重度障害者のグループホームをバックアップ施設として支援するなど、積極的な地域へのコミットを行なっており、このような取り組みが今後実を結ぶことを期待したい。

地域の社会資源を個別支援に活用している事例として、現在3名が地域の福祉作業所に週1回ずつ体験的に通所している。今後自立支援法に対応して、利用者がニーズに応じて複数の事業所のサービスを選択・利用することを支援していく必要がある。園内の喫茶室で他施設の利用者を福祉雇用するなど、地域の事業所間でのネットワーク作りを積極的に進めており、今後の利用者支援への活用に期待が持てる。

評点	A
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.