

評価結果ダイジェスト

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

知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	東堀切くすのき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0307020 修了者No.H0301051 修了者No.H0402001
評価実施期間	2005年12月6日～2006年3月31日

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

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 職員のチームワークで利用者の自律支援
- 食事を通じて利用者の健康と満足度を提供している
- 個々の利用者の特性を考慮し、家族と一体となって取り組んでいる生活支援

✓さらなる改善が望まれる点

- 業務量増大に伴う職員のストレスマネジメント
- 施設の社会資源を活用して地域との連携や地域活動を取り込み、さらなる地域への情報発信基地に
- 新たな福祉ニーズに対応すべく施設の改修を

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. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の個別支援に関しては基本的に支援計画書に沿った活動や支援を行っている。重度... ● 施設の支援方針は、利用者一人ひとりが持っている力を最大限に引き出すことを念頭に、... ● 施設では、利用者の特性を知るために一人ひとりの障害の程度、能力、生活歴を十分に把... 	
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"> ● 個別支援計画書に基づいた日中活動には施設内活動と施設外活動がある。さらに、全体活... ● 日中活動における施設内活動では、昨年から導入した「陶芸」「軽作業」「紙漉」「園芸... ● 日中活動における施設外活動では、地域の利点を活かし、社会の一員としてルールやマナ... 	
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"> ● 施設の栄養士が中心となり、看護師・給食の委託業者と連携を取って食事の提供を行って... ● 職員が利用者への食事介助の様子を栄養士・看護師が観察し、食欲や食べ物などの飲み込... ● 施設では栄養士がその日の献立表を視覚で理解できるよう、食事提供の前に手作りで作成... 	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 当施設は知的障害者通所更生施設のため、ほとんどの利用者が重度の障害者になるが実際... 	

- 可能な限り自分の力で行うことやできる限り利用者のペースと障害の状況にあわせた支援...

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](#)

- 施設では病状の早期発見・早期対応に努めるため、毎年の定期健康診断(年2回)、総合...
- 利用者の通院に関しては原則家族が行っているが、家族からの要望や家族の事情により施...
- 利用者の体調変化の対応は、肢体不自由の利用者が多く通所していることや医療ケアの必...

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](#)

- 施設での行事やレクリエーションは、自分から意見の言えない利用者が多く、日々の生活...
- 施設では利用者の特性を理解した上で、基本支援テーマでもある「できる限り自分の意思...
- 利用者が気持ちよく生活をしてもらうために、施設内はもとより敷地内に至るまで、利用...

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](#)

- 「障害を持つ方々が家族及び職員の理解と協力により豊かな生活が送れる」という一貫し...
- 施設と家族との相互理解を深めるための取り組みとしては保護者とのコミュニケーション...
- 施設に来てくれる機会の少ない利用者(肢体不自由者が体調不良の関係で多い)や都合で...

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](#)

- 施設の開設以来からの運営目標のひとつである「地域との連携」の取り組みとして、①地...
- 施設が住宅地に建ち、商店街もある場所なので、できるだけ施設外の活動を取り入れてい...
- これまで利用者1人あたり年4回の一日出外を実施している。この外出を実施するために...

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

利用者調査の有効回答者数が3未満でしたので、プライバシーの保護により、回答内訳・コメントは表示されません。

[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

知的障害者通所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	東堀切くすのき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0307020 修了者No.H0301051 修了者No.H0402001
評価実施期間	2005年12月6日～2006年3月31日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 職員のチームワークで利用者の自律支援

利用者が「できることは自分で」を念頭に、支援現場のグループリーダーを中心としたケアスタッフだけでなく、役職や栄養士、看護師など専門職も連携して、前向きなやりがいをもった日常生活・作業支援が行われている。施設長の「やさしさと心」の支援姿勢が温かい職場・支援風土を構築し、毎日行われている施設内の職員一斉清掃を通じて、職員の相互理解や連帯感が利用者へのより良きサービスを生み出している。

● 食事を通じて利用者の健康と満足度を提供している

施設の栄養士が中心となり、看護師や支援職員と連携を取って利用者・家族共に安心・満足度のある食事提供を調理委託業者とともに実施している。利用者一人ひとりの特性に合わせた刻み食はもとより、調理方法や適温での提供にきめ細やかな配慮がされている。理解の弱い利用者にもその日の献立を、栄養士が手作りした絵カードを利用して支援職員が説明を行っている。利用者への食事の摂食状況や満足度などの様子を巡回しながら確認・記録しており、より良い食事の提供ができるよう、各関係者が献立会議で協議を行うなどの取り組みがなされている。

● 個々の利用者の特性を考慮し、家族と一体となって取り組んでいる生活支援

施設では日々の生活支援から季節感や多くの体験ができるよう、各イベントごとに毎回 **さらなる改善が望まれる点**との連携強化を図りながら、さまざまな取り組みを行っている。その取り組みの中、「できる限り自分の意思で選択し、決断のできる活動の内容を提供し、より豊かな生活を目指す」を実現するため、家族からの協力体制が確立してきており、家族・施設の一体となった楽しく快適な支援が行われている。

● 業務量増大に伴う職員のストレスマネジメント

職員は利用者サービス向上のため、一丸となって取り組んでいる。これと比例して、支援記録など事務量の増大、個別支援の充実などによる仕事量と就業時間の増加で職員のストレスも増大している。職員への聞き取り調査でも、「仕事への満足度が高くやりがいをもって」サービスを提供している反面、疲労感をもつ職員もみられる。今後、職員に対するストレスマネジメントの取り組みが重要になってこよう。

● 施設の社会資源を活用して地域との連携や地域活動を取り込み、さらなる地域への情報発信基地に

「地域との連携」を施設の運営目標のひとつに掲げ、地域に開かれた施設を目指している。地域のために会議室を平日の夜間及び土日祭日に開放したり、施設の入口脇に大型の掲示板を設置し、施設の行事や情報を掲示している。利用者の外出支援を通じた障害者への理解や町内会に加入して施設行事に参加を促した結果、徐々にではあるが

域への障害者理解のための講習会の実施や地域行事への参加など、地域との協力関係の強化が期待される。

- **新たな福祉ニーズに対応すべく施設の改修を**

重度障害を持つ利用者の増加やトワイライトステイ、ショートステイ、入浴サービスなど新たな福祉ニーズが生まれている。現在の施設では手狭なため、これらのニーズに対応するには3階活動室や屋上、広いベランダなどを改修・整備することで、支援環境の拡充も検討できよう。

コメント

事前に施設側と評価に関する日程を調整した。利用者の聞き取り調査に関しては施設側より本人の特性や日常行動の様子などの情報を事前に用意してもらい行った。同じ質問をご家族に依頼し、利用者調査を補完した。

[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 > 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

知的障害者通所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	東堀切くすのき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2005年12月6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](#)

- 法人の「自分を愛するように、あなたの隣人を愛しなさい」との理念を受け、施設の運営...
- 平成14年、葛飾区で民間初の知的障害者通所更生施設開設時に園独自の支援テーマを「...
- 施設長は、来年度からの障害者自立支援法導入に伴い、施設の運営形態が大幅に変わった...

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	B

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. 地域との関係機関との連携を図っている	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 17年度より法人の倫理綱領が大幅に見直された。利用者の人権擁護と自己実現、一方職...
- 地域社会に対しては、法人の季刊誌「春夏秋冬」や施設の広報誌「くすのき」を地域の関...
- ボランティア受け入れ要綱には活動の基本姿勢(人権尊重、守秘義務など)を定めている...

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](#)

- 苦情の申し出先は、施設だけではなく、公共機関にも苦情解決窓口があることを契約書に...
- ほとんどの利用者からサービスに対する意向や要望を聞くことは困難なので、保護者との...
- 地域を対象とした福祉ニーズの収集は十分でないため、地元町会との連携の中で取り組み...

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](#)

- 法人としての3か年経営計画をベースに施設としての中期経営目標を作成した。経営課題...
- 年間の支援計画策定にあたっては、職員会議で非常勤職員も含めた全員で意見交換の場を...
- 利用者の安全への対応は最も重視しており、事故が発生した時は施設長や役職の判断で関...

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	A
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](#)

- 常勤職員は法人採用で、各施設の状況を勘案して配属されている。一方で非常勤職員は施...
- 今年度は法人の新人事制度研修が実施されたため、自閉症療育やてんかん講座などの外部...
- 自分で判断し行動を起こせる職員を育てることが前提であるが、困ったことはすぐに相談...

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. 個人情報は、「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](#)

- 施設として個人情報等の漏洩がないよう、パソコンについてはフロッピー管理を廃止し、...
- 今年度法人が作成した個人情報保護規程を全職員に配布し、趣旨説明を行っている。さら...

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](#)

- 法人としての3か年経営計画をベースに施設としての中期経営目標を作成した。経営課題...

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"> 法人として16年度より導入している人事制度改革の理解を高めるために全職員に研修を... 	
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"> 施設として個人情報等の漏洩がないよう、パソコンについてはフロッピー管理を廃止し、... 	
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"> 区の補助金は減少したが、利用者数の増加や経費・コストの削減努力もあり、前年以上の... 	
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"> ほとんどの利用者からサービスに対する意向や要望を聞くことは困難なので、保護者との... 	
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 施設として、3か年経営計画を「サービスの質の向上」、「社会機能の強化」、「財務基... 法人として16年度より導入している人事制度改革の理解を高めるために施設別経営分析... 	

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 > 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

知的障害者通所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	東堀切くすのき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2005年12月6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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 「東堀切くすのき園」の事業案内は、法人作成のホームページに掲載されており、利用希... 施設と養護学校とは密接に連絡しあう関係にあり、将来利用を希望する生徒には進路相談... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</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"> 施設の利用が決定した利用者に対しては事前にアセスメントを実施している。これをもと... サービス利用契約に先立ち、利用者・家族に重要事項説明書で基本的な事項等を詳しく説... 通所間もない利用者は、養護学校実習記録や家族との面談で得た情報をもとに支援を行っ... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</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	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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設では統一した様式でアセスメントシートを作成し、利用者個々の特性や状況を記載し... 担当者はアセスメントを踏まえながらも利用者・家族の意向を最大限に尊重し個別支援計... 利用者の施設での活動状況は各担当者等が細かく記録し、個別日誌・グループ日誌・家族... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</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"> 施設ではサービスの実施にあたり、独自の支援テーマ「自由・選択・決断(決定)」を掲... 職員倫理綱領の利用者支援原則に「利用者の人権擁護に努める」「利用者の差別的撤廃」... 個人情報情報は施設として統一的管理され、施設外へ持ち出しできないように取り組んでいる... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</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	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	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> <ul style="list-style-type: none"> 「東堀切くすのき園管理運営規程」に職員及びその職務が規程され、職務を業務ごとに職... 	

- 施設で独自に採用する非常勤職員(勤務時間等は常勤職員に相当する)については採用前...
- 利用者と接する機会が特に多い担当職員は、利用者の状態を細かく把握して他の職員に周...

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. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の個別支援に関しては基本的に支援計画に沿った活動や支援を行っている。重度... ● 施設の支援方針は、利用者一人ひとりが持っている力を最大限に引き出すことを念頭に、... ● 施設では、利用者の特性を知るために一人ひとりの障害の程度、能力、生活暦を十分に把... 	
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"> ● 個別支援計画書に基づいた日中活動には施設内活動と施設外活動がある。さらに、全体活... ● 日中活動における施設内活動では、昨年から導入した「陶芸」「軽作業」「紙漉」「園芸... ● 日中活動における施設外活動では、地域の利点を活かし、社会の一員としてルールやマナ... 	
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"> ● 施設の栄養士が中心となり、看護師・給食の委託業者と連携を取って食事の提供を行って... ● 職員が利用者への食事介助の様子を栄養士・看護師が観察し、食欲や食べ物などの飲み込... ● 施設では栄養士がその日の献立表を視覚で理解できるよう、食事提供の前に手作りで作成... 	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 当施設は知的障害者通所更生施設のため、ほとんどの利用者が重度の障害者になるが実際... ● 可能な限り自分の力で行うことやできる限り利用者のペースと障害の状況にあわせた支援... 	
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"> ● 施設では病状の早期発見・早期対応に努めるため、毎年の定期健康診断(年2回)、総合... ● 利用者の通院に関しては原則家族が行っているが、家族からの要望や家族の事情により施... ● 利用者の体調変化の対応は、肢体不自由の利用者が多く通所していることや医療ケアの必... 	
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"> ● 施設での行事やレクリエーションは、自分から意見の言えない利用者が多く、日々の生活... ● 施設では利用者の特性を理解した上で、基本支援テーマでもある「できる限り自分の意思... ● 利用者が気持ちよく生活をしてもらうために、施設内はもとより敷地内に至るまで、利用... 	
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"> ● 「障害を持つ方々が家族及び職員の理解と協力により豊かな生活が送れる」という一貫し... ● 施設と家族との相互理解を深めるための取り組みとしては保護者とのコミュニケーション... ● 施設に来てくれる機会の少ない利用者(肢体不自由者が体調不良の関係で多い)や都合で... 	
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"> ● 施設の開設以来からの運営目標のひとつである「地域との連携」の取り組みとして、①地... ● 施設が住宅地に建ち、商店街もある場所なので、できるだけ施設外の活動を取り入れてい... ● これまで利用者1人あたり年4回の一泊外出を実施している。この外出を実施するために... 	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

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 > 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

知的障害者通所更生施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	東堀切くすのき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
利用者調査実施期間	2006年2月2日～2006年2月17日

調査概要

- **調査対象:** 当施設は知的障害者通所更生施設で、通常の聞き取り調査では利用者から情報や意見を聞きだすのが相当困難なため、施設側との相談・打合せの結果、ある程度意思疎通が可能な2名を対象に行った。
- **調査方法:** 聞き取り調査を行った2名に関しては施設側より、本人の特性や日常行動の様子などの情報を事前に用意してもらい行った。抽象的な質問には、視点を変えて質問を行ったが、十分な回答を得ることができない箇所もあった。
- 利用者総数: 45人
- 共通評価項目による調査対象者数: 2人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 2人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 4.4%
- 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

当施設は知的障害者通所更生施設のため、利用者からの通常の聞き取り調査では、満足度や難しい質問への回答、意見の聞きだしなどを把握するのはかなり困難である。そのため同じ質問をご家族にお願いし、利用者の気持ちになってお答えいただいた。聞き取った利用者の総合評価は、2名とも「とてもよい」との回答であった。各設問に関する評価も「困ったことを、外の人にも相談できますか」との設問に対して回答は、質問の意味合いが理解できていない結果だろうか、「いいえ」と「無回答」であった。参考のために家族アンケートの結果(26名)を紹介する。全体の総評は「とてもよい」57%、「ややよい」38%、「どちらともいえない」5%と高い評価を得ている。施設に対する不満には、利用者と同じで「困ったことを、外の人にも相談できますか」という設問に19%が不満と答えている。意見では「第三者委員には相談したいとは思わない」「相談するようなことはない」などであった。「利用者は不満や要望を職員に気軽に話すことができるか」との設問に対し7%が不満と答えており、「わからない」との回答も多少あるものの、全般的には不満を訴えるご家族は少なかった。

[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 > 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

法人の「自分を愛するように、あなたの隣人を愛しなさい」との理念を受け、施設の運営方針を「専門性のある支援の充実」と「地域との連携」とした。この運営方針に基づいた事業計画は、前年度末に全職員で協議し作成した。また、事業計画は「17年度版くすのき園生活のしおり」に紹介され、年度始めの保護者会で配布・説明されている。さらにリーダー、主任、係長、施設長は支援現場や会議などで運営方針を実践・周知している。一方で職員と役職の抱える課題が異なるので、職員の課題を見落とさぬように、施設長が現場を確認の上で指導している。

平成14年、葛飾区で民間初の知的障害者通所更生施設開設時に園独自の支援テーマを「自由・選択・決断(決定)」と掲げた。これは障害者に対する誤った理解や制限をなくし、できる限り自分の意思で選択・決断できる活動内容を提供し、より豊かな生活を目指すものである。今年度より支援現場のグループの新たに配置したリーダーをもとに、各職員は利用者一人ひとりが持っている力を最大限引き出すことを念頭に、日常生活支援と作業支援を柱として活動している。

施設長は、来年度からの障害者自立支援法導入に伴い、施設の運営形態が大幅に変わるため、職員や保護者に制度の概要説明を行ってきた。特に職員に対しては、新たな制度のもと、今後の通所施設の役割と期待される支援サービスや事業運営課題について説明し、全職員が共通の認識を持って取り組んでいくことを確認した。

[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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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](#)

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

17年度より法人の倫理綱領が大幅に見直された。利用者の人権擁護と自己実現、一方職員の基本姿勢として利用者への倫理責任を明確にしている。また、社会人及び福祉職としての心構え、迅速な「報・連・相」などについても記載され、詳細な内容となっている。これを受け法人の支援向上委員会では「支援・介護の基本ブック」や虐待防止研修などに取り組んでいる。全職員が個人情報保護に関する誓約書を提出するとともに、倫理規範を再確認している。

地域社会に対しては、法人の季刊誌「春夏秋冬」や施設の広報誌「くすのき」を地域の関連機関に配布している。さらに施設正門横に大型の掲示板を新たに設置し、施設の情報を掲示している。また、地元町会の賛助会員ともなり、町会の催しにも協力している。施設内の会議室も利用者支援に影響のない夜間や休日には開放している。ほかにも地域の関係施設や業者に参加を呼びかけ、専門講師による「摂食・嚥下治療」研修を実施した。区が主催する障害者福祉施設連絡会にも参加し意見交換するとともに協働の取り組みを模索している。

ボランティア受け入れ要綱には活動の基本姿勢(人権尊重、守秘義務など)を定めている。これに則り支援係長を担当に定めて積極的に受け入れている。また、ボランティア活動に関しては「活動日誌」の記入を義務付け、行事などスポット的なボランティアでも必ず反省会を行っている。尚、送迎バスの運転手や添乗員も日常ボランティアとして活躍している。一方で教育実習生の受入要綱は作成しているが、施設としての受入プログラムは未整備であり、今年度は教育実習生の受け入れもなく、募集方法などを含めて課題を残した。

[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	B
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
標準項目	○ 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
	○ 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

苦情の申し出先は、施設だけではなく、公共機関にも苦情解決窓口があることを契約書に記載するとともに、施設玄関にも掲示で知らせている。また、日頃家族から寄せられる要望や苦情は連絡帳で吸い上げ、各支援グループのクレームケア簿に記載し対応している。さらにクレームは全職員に共有されるよう、周知徹底を図っている。

ほとんどの利用者からサービスに対する意向や要望を聞くことは困難なので、保護者との面談や保護者会からの意向を収集している。今年度は、現状のサービス以外に今後期待していることなどについて、家族に向けたアンケートを実施した。アンケートではグループホームや平日の早朝・夕刻や休日のレスパイト、入浴サービスへの希望などを取っている。このアンケート結果を集約して、今後どのようなサービスを提供していくかを検討した上で報告書を作成した。

地域を対象とした福祉ニーズの収集は十分でないため、地元町会との連携の中で取り組みを始めている。来年度から施行される自立支援法の地域移行施策も見据えて、必要とされる地域支援ニーズへの対応を検討している。施設機能の拡充(各種講座・教室など)、施設設備開放(駐車場の有効活用、会議室・活動室・陶芸室の貸し出し)等の検討をしている。

[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](#)

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

法人としての3ヵ年経営計画をベースに施設としての中長期経営目標を作成した。経営課題として「サービスの質の向上」、「社会機能の強化」、「財務基盤の安定化」、「人材育成」、「人事制度」、「組織強化」について、それぞれ18年度以降毎年の達成目標を具体的に掲げた内容となっている。「社会機能の強化」の目標として、自立支援法の地域移行に向けた施策としてトワイライトサービスやショートステイ事業を掲げ、3ヵ年の新規事業目標を明示している。

年間の支援計画策定にあたっては、職員会議で非常勤職員も含めた全員で意見交換の場を設けて最終決定している。計画は各職員が現状の反省からサービス内容の検討を行なっている。一方で毎年のように障害者福祉制度が変わるため、これまで続けていた事業が収入面で継続できるか、厳しい状況にある。今後はサービス拡充に向けて、肥満傾向、体重増加が著しい利用者の体重減量を目的とする「運動プロジェクト」と地域を含めた利用者支援のあり方・地域生活の拠点となる施設作りをテーマとする「地域支援プロジェクト」が展開される。

利用者の安全への対応は最も重視しており、事故が発生した時は施設長や役職の判断で関連機関や法人本部へ連絡する体制が整っている。さらに役職はリスクマネジメント研修を受け、事故報告書の記入方法及び今後の予防策への取り組み方法を職員に伝えている。また、ヒヤリハット報告はその内容、考えられる原因、改善策を明らかにし、積極的に提出するよう指導している。今年度より導入された月次報告にも事故件数や状況が報告され職員の関心が高まっている。

[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	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 年度単位の計画を策定している
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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

標準項目	○	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

常勤職員は法人採用で、各施設の状況を勘案して配属されている。一方で非常勤職員は施設で独自に採用しているものの、最近の応募数は非常に厳しく、人材確保が今後の大きな課題となっている。また、法人は16年度より導入した人事制度改革の理解を改めて高めるため、全職員に対して研修を実施した。社会福祉法人の存在理由、施設別経営分析、就業規則、給与規程など経営意識を高める内容となっている。さらに役職者は考課者研修も行い、新人事評価制度への準備をした。

今年度は法人の新人事制度研修が実施されたため、自閉症療育やてんかん講座などの外部研修には限られた職員しか参加できなかった。新採用職員には新任研修の他に、毎日の支援活動レポートを指導担当者に提出するなど徹底したOJTを実施するとともに、フォローアップ研修も行っている。法人統一の自己申告書で能力向上に関する希望を把握し、施設長との個人面談も行っているが、個別育成計画の策定までには至っていない。

自分で判断し行動を起こせる職員を育てることが前提であるが、困ったことはすぐに相談するよう指導し、役職等がタイムリーに対応している。日頃の業務の「気づき」については、誰でも意見が言える「連絡メモ」を活用している。また、施設長が「やさしさと心」をテーマで支援姿勢を職員会議等で話すことにより、温かい職場・支援風土が構築できている。職員間の連携もよく、前向きでやりがいをもって活動している。一方で業務は毎年忙しくなり、時間外労働や有給休暇の取得率などの就業上の課題も見られる。

[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	A
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

標準項目	○	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

施設として個人情報等の漏洩がないよう、パソコンについてはフロッピー管理を廃止し、サーバー管理に変更した。その際には施設長しかアクセスできない項目を設定するなどの制限を設けている。外部情報や支援関係資料については書籍戸棚に管理し、資料は職員が自由に閲覧できる。利用者の個人情報については別の棚で管理されている。このように情報管理については職員の意識向上を図っているが、日々取り扱う個人情報は膨大であり、コピーの裏紙、書き損じメモ用紙の使用など十分な管理が必要である。

今年度法人が作成した個人情報保護規程を全職員に配布し、趣旨説明を行っている。さらに職員、実習生、ボランティアのそれぞれに誓約書を提出を求めて個人情報保護を厳守させている。また、重要事項説明書や契約書には守秘義務を記載し、関係機関への個人情報の開示については、利用者(家族)からの承諾を得るとともに、「情報開示規程」に照らし合せて慎重に行なっている。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 保管している情報の状況を把握し、使いやすいうちに更新している
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	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 個人情報の保護に関する規定を明示している
	<input type="radio"/> 開示請求に対する対応方法を明示している
	<input type="radio"/> 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 > 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

施設として、3か年経営計画を「サービスの質の向上」、「社会機能の強化」、「財務基盤の安定化」、「人材育成」、「人事制度」、「組織強化」について、毎年の達成目標を具体的に掲げた。「社会機能の強化」の目標として、自立支援法の地域移行に向けた施策「地域プラスワン事業」を掲げ、3か年の新規事業目標を明示している。サービス拡充に向けて、肥満傾向、体重増加が著しい利用者の体重減量を目的とする「運動プロジェクト」、及び地域を含めた利用者支援のあり方・地域生活の拠点となる施設作りの「地域支援プロジェクト」が展開された。

法人として16年度より導入している人事制度改革の理解を高めるために施設別経営分析、社会福祉法人の存在理由、就業規則、給与規程など全職員に研修を実施した。常勤職員は法人採用で、各施設の状況を勘案して配属されている。非常勤職員は施設で独自に採用しているが、最近の応募は非常に厳しい状況にあり、人材確保が今後の大きな課題となっている。また、施設長が「やさしさと心」をテーマで支援姿勢を職員会議等で話をするにより、明るい職場・支援風土が構築できている。職員間の連携もよく、前向きでやりがいをもって活動している。

[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	A ⁺
改善の成果	<p>法人としての3か年経営計画をベースに施設としての中期経営目標を作成した。経営課題として「サービスの質の向上」、「社会機能の強化」、「財務基盤の安定化」、「人材育成」、「人事制度」、「組織強化」について、それぞれ18年度以降毎年の達成目標を具体的に掲げた内容となっている。「社会機能の強化」の目標として、自立支援法の地域移行に向けた施策「地域プラスワン事業」を掲げ、3か年の新規事業目標を明示している。</p> <p>今後のサービス拡充に向けて、肥満傾向、体重増加が著しい利用者の体重減量を目的とする「運動プロジェクト」、及び地域を含めた利用者支援のあり方・地域生活の拠点となる施設作りをテーマとする「地域支援プロジェクト」が展開された。</p> <p>事故にはならないヒヤリハット報告はその内容、考えられる原因、改善策を明らかにして積極的に提出するよう指導している。今年度より導入された月次報告にも事故件数や状況が報告され職員の関心が高まっている。</p> <p>今年、町内会の賛助会員に入会した。また、施設正門横に大型の掲示板を設置し、地域社会との交流を深めた。加えて、地域の関係施設や業者にも参加を呼びかけ、専門講師による「摂食・嚥下治療」研修を実施した。</p>

[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	<p>法人として16年度より導入している人事制度改革の理解を高めるために全職員に研修を実施した。研修内容は施設別経営分析、社会福祉法人の存在理由、就業規則、給与規程などであり、役職者は評価者研修も行った。常勤職員は法人採用で、各施設の状況を勘案して配属されている。</p> <p>また、施設長が「やさしさと心」をテーマで支援姿勢を職員会議等で話をするにより、明るい職場・支援風土が構築できている。職員間の連携もよく、前向きでやりがいをもって活動している。</p>

[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

施設として個人情報等の漏洩がないよう、パソコンについてはフロッピー管理を廃止し、サーバー管理に変更した。その際には施設長しかアクセスできない項目を設定するなど制限を設けている。今年度法人が作成した個人情報保護規程を全職員に配布し、趣旨説明している。職員、実習生、ボランティアに個人情報の保護の遵守することの誓約書を提出させている。契約書には関係機関への個人情報の開示規程を明示し、利用者(家族)から情報開示の承諾を得ている。

[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	区の補助金は減少したが、利用者数の増加や経費・コストの削減努力もあり、前年以上の繰越が見込まれる。

[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	ほとんどの利用者からサービスに対する意向や要望を聞くことは困難なので、保護者との面談や保護者会からの意向を収集している。今年度は、現状のサービス以外に今後期待していることなどについて、家族に向けたアンケートを実施した。このアンケート結果を集約して、今後どのようなサービスを提供していくかを検討している。

[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 > 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

「東堀切くすのき園」の事業案内は、法人作成のホームページに掲載されており、利用希望者を含めて、広く一般に公開されている。更に施設が作成するパンフレットや広報誌「くすのき」、葛飾区が提供する通所施設案内にも紹介されている。一方で利用希望者の大部分は地域の養護学校の出身者であり、実際の入所にあたっては区主催の「入所調整会議(区障害福祉課職員及び施設職員で構成)」で本人・家族の希望や施設の空き状況等を考慮して決定されている。

施設と養護学校とは密接に連絡しあう関係にあり、将来利用を希望する生徒には進路相談の一環として、施設見学とサービスの概要を説明をしている。そこで施設は利用者を特性・状況から判断し、3つのグループ(車椅子利用者を中心としたグループ・活動的なグループ・更に活動的なグループ)に分けて支援を行っていること等、詳しく説明している。希望があれば、利用者にとってどのグループが最適か、事前に体験できるようにしている。葛飾区への転入者等の利用希望者についても問合せや見学希望があれば、随時受け付けている。

[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としている
	○ 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](#)

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

施設の利用が決定した利用者に対しては事前にアセスメントを実施している。これをもとに利用者・家族と施設長・支援係長が面談し、サービス概要について「くすのき園生活のしおり」を使って分かりやすく丁寧に説明している。更にグループリーダー・支援担当者が通所に際して実際の支援に役立てるため、利用者の障害程度・疾患・家庭での日常生活の状況等を詳しく聞き取り、支援に対する要望を利用者と家族を含めて総合的に引き出すよう努めている。

サービス利用契約に先立ち、利用者・家族に重要事項説明書で基本的な事項等を詳しく説明している。施設の事業概要、サービスの内容、利用者負担等を利用者・家族が納得するまで話し合うようにしている。さらにサービスの詳細については、「くすのき園生活のしおり」を配付し、日常生活・社会生活・個別支援・グループ編成支援等の説明をしている。こうして利用者・家族、双方の理解を得た上で契約に臨んでいる。

通所間もない利用者は、養護学校実習記録や家族との面談で得た情報をもとに支援を行っている。一方でこの時期は利用者にとって精神的な負荷が多いことを考慮し、あくまでも利用者のペースに合わせて支援している。また、職員も利用者との信頼関係構築に努めている。利用者が精神的に安定するよう、施設でのグループ活動、食事、排泄、整容等を徐々に習慣付ける支援を行っている。また、家族に対しても利用者の状況・状態を詳細に記録した連絡帳を使い、不安の払拭に努めている。

[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	

[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	

[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

施設では統一した様式でアセスメントシートを作成し、利用者個々の特性や状況を記載しており、基本的な生活習慣・生活面・社会性・コミュニケーション等に分類してまとめている。また、各項目はさらに細かく分けられ、生活面では爪の手入れ・ゴミの分別等、社会性では交通ルール・スケジュール管理等、コミュニケーションでは自己主張・他からの批判への対処等、実生活に根ざした細かい点に目を向け、利用者把握に努めている。利用者のアセスメントにおいては年2回実施されているが、状況の急変に際してはその都度の対応している。

担当者はアセスメントを踏まえながらも利用者・家族の意向を最大限に尊重し個別支援計画を作成している。例えば、施設での生活状況・社会性・対人関係などから、課題とされる行動や言動を探し出した上で支援目標を取り決め、具体的な支援内容を作成している。さらに立案された支援計画はリーダー、主任、係長、を経て最終的に施設長が確認しており、職員会議・グループミーティングでも共有化がなされている。

利用者の施設での活動状況は各担当者等が細かく記録し、個別日誌・グループ日誌・家族への連絡帳に記載することで、施設・職員・家族の間で円滑な情報の共有がなされている。また、これらの記録は支援計画に沿って、向上が見られる点・今後の課題点等を中心に記載されている。一方で利用者の状況は日々変化するため、実態と計画との連動性ある記録化に工夫が求められる。

[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	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きみがある
	○ 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
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	

[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

施設ではサービスの実施にあたり、独自の支援テーマ「自由・選択・決断(決定)」を掲げ、障害者に対する誤った理解や制限をなくし、できる限り自分の意思で選択して決断できる活動内容を提供している。職員は利用者の気持ちを自分に置き換え、押し付けることなく、思いやりのある対応に取り組んでいる。例えば、コミュニケーション能力のない利用者のしぐさや表情を読み取り、利用者が今何を必要としているのかを感じ、考えることで、より豊かな生活に向けた支援ができることを目指している。

職員倫理綱領の利用者支援原則に「利用者の人権擁護に努める」「利用者の差別の撤廃」「自己決定選択を尊重」「利用者の尊厳や利益が利用者主体であること」「職員と利用者が平等の立場で支援する」との記載があり、これらに即した取り組みが見られる。また、施設は特に職員の基本姿勢として、体罰・虐待の禁止・性的差別の禁止を別に定め、常に遵守させている。その結果、現在では排泄、着替え、整容等の同性介助が徹底され、利用者の気持ちへの配慮が行われている。

個人情報情報は施設として統一的管理され、施設外へ持ち出しできないように取り組んでいる。また、個人情報記録は情報開示に関する規程に基づき、当該利用者及び家族の求めに応じていつでも閲覧できる体制が整っている。利用者の写真を広報誌に掲載する場合には、利用者、家族の了解を得るように写真取扱規程で定めている。また、基本的な姿勢ではあるが、利用者の前で、他の利用者の話を行わないなど、職員会議等を利用して注意を促すなどの取り組みを行っている。

[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	○ 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
	○ 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	○ 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

「東堀切くすのき園管理運営規程」に職員及びその職務が規程され、職務を業務ごとに職務分掌にて明記されている。各職員が職務分掌や支援計画書・個別支援計画書に基づき、各グループごとに利用者の特性に合わせて支援を行っている。それに沿った取り組みや支援を行う中で、利用者の情報や支援方法、支援のあり方などが職員間で自発的に共有化され、利用者との関わり方や手順などがサービスの標準として形となってきた。今後、さらなる手順書・マニュアル等へ改善が加えられ、完成度の高い内容とされることが期待される。

施設で独自に採用する非常勤職員(勤務時間等は常勤職員に相当する)については採用前に福祉職の特殊性を考慮して必ず現場実習を行っている。さらに、実習中には実習生の資質を問うために適性診断をする等、慎重な選考が行われている。また、実際に採用された職員(常勤・非常勤)の指導も数週間教育担当職員がついて実習訓練を行っており、各担当者・グループリーダー・役職者もフォローを行っている。実習生においては業務を確認し理解を促すために実習記録の記載を義務付け、一定水準の技能を身に付けさせるよう努めている。

利用者と接する機会が特に多い担当職員は、利用者の状態を細かく把握して他の職員に周知している。看護師・栄養士は専門的な支援が必要ときに他の職員をバックアップし、さらには専門知識を他の職員に伝えている。また、施設長は「やさしさ心」をテーマとして支援姿勢を職員会議等で話し、温かい風土作りの一端を担っている。このように支援職員・専門職員・役職等が職域を越え、情報の共有化を図り、サービスの標準化に取り組むことで、利用者へのサービスが、様々な角度から見直され、サービス水準が向上した。

[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	A
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. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講評

利用者の個別支援に関しては基本的に支援計画に沿った活動や支援を行っている。重度の利用者の多くは言葉で表現ができないため、情緒に対する課題も多い。自立に向けた取組みは「何かが出来ようになることだけでなく、持っている力(能力)や興味、関心をいかに継続的に引き出すこと」を考慮し、利用者支援に取り組んでいる。また、「利用者の将来の生活を見据え、今それに向けて何を行うことが大切か」などの視点や考え方を保護者を交えて検討する機会を多く持ち、「支援計画とはなにか」を常に自問して、より良い支援計画の作成に努めている。

施設の支援方針は、利用者一人ひとりが持っている力を最大限に引き出すことを念頭に、日常生活支援と作業支援を活動の柱として支援を行っている。日常生活支援では、日中家庭を離れ施設での生活を行うにあたり、一日を通じた生活リズムを把握し、生活に対するメリハリや利用者への適度な刺激をどう捉えるかなど、家族を含めた支援をしたいと考えている。作業支援では、個々の興味・関心及び希望を見極めながら、適切な作業の機会を保障し、働く喜びや生き甲斐、社会参加などの自己実現に向けた支援を行っている。

施設では、利用者の特性を知るために一人ひとりの障害の程度、能力、生活歴を十分に把握し、コミュニケーションを取っている。言葉での意思疎通が難しい利用者には、表情、うなずき等の身振りから、どのように把握できるか常に模索している。利用者への情報の提供に関しては、コミュニケーションボードを利用して、文字や写真・職員手作りの絵カードで視覚的に行う方法などから情報を伝えている。また、利用者へは心身状況も考慮し、個々の目的を持ってもらうなどのアドバイスを行っている。

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
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

個別支援計画書に基づいた日中活動には施設内活動と施設外活動がある。さらに、全体活動・グループ活動・個別活動に分けられる。グループ活動は、1グループは車イス中心とした利用者、2グループは動きのある利用者、3グループは動きの激しい利用者に分け、それぞれのグループ活動が停滞しないよう取組んでいる。個別活動では本人の選択を基本に、意志表示の難しい利用者については保護者から参加の是非や活動内容の希望を聞き、可能な限り取り入れている。

日中活動における施設内活動では、昨年から導入した「陶芸」「軽作業」「紙漉」「園芸」の定着に向け取り組んでいる。「陶芸」では技術の習得、「軽作業」では授産的作業に移って自主生産品の開発等を行い、利用者といっしょに販売等への参加を実現したいと考えている。また、昨年中断していた「園芸」は、備品の収納場所を確保し早い時期に再開したいと考えている。今後は、活動種目を豊富にすることや授産的活動を導入するなど、更なる利用者の能力に合わせた活動内容も必要であると考えている。

日中活動における施設外活動では、地域の利点を活かし、社会の一員としてルールやマナー、役割を身につけ、仲間との協力関係などを通じて安心した社会生活が送れるよう、近隣への散歩、喫茶、買物等の外出(外食を兼ねた)の機会を取り入れている。特に昼食を含む1日外出支援は利用者1人あたり年4回実施している。また、宿泊を伴う外出の体験も行っている。さらに地域資源を活用して、公共プール等の施設におけるトランポリン体験、ポニースクールでの乗馬体験なども施設運営の状況によって実施している。

評点	A
----	---

標準項目	○	日中活動メニュー等は、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

施設の栄養士が中心となり、看護師・給食の委託業者と連携を取って食事の提供を行っている。利用者にとっては施設では1回の食事となるが、生活支援の中の位置づけとしては、利用者・職員との大切なコミュニケーションや身体状況の把握を行う際の場であると考え、利用者にとって楽しみとなるような食事を提供する取り組みを行っている。毎月行っている献立会議には施設長・役職員・栄養士・事務員・調理委託業者などの出席のもと、嗜好調査や選択食、特別食、治療食、行事食等を考慮して献立を作成したり、保護者への試食会なども企画している。

職員が利用者への食事介助の様子を栄養士・看護師が観察し、食欲や食べ物などの飲み込み状況を確認して利用者の健康状態を把握している。その情報を基に、一般食・刻み食(嚥下に支障のある利用者には「とろみ調整食品」)、ご飯を普通・お粥に変えるなど、利用者の特性に合せた食事の形態を提供している。特に必要な利用者については、医師及び看護師・栄養士による摂食・栄養指導も行っている。

施設では栄養士がその日の献立表を視覚で理解できるよう、食事提供の前に手作りで作成した絵カードを利用して説明を行っている。また、音楽療法を兼ねた環境作りの中、職員がゆったりとした雰囲気、利用者のペースや状況に合せた声かけや見守りを行い、食事の提供及び介助が行われている。食事お楽しみ会として、「手作りバイキング」「ケーキバイキング」なども実施している。

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	・施設の栄養士が中心となり給食の委託業者と連携を取って音楽療法を兼ねた環境作りの中、利用者にとって楽しみとなるような食事を提供する取り組みを行っている。毎月行っている給食献立会議で、嗜好調査や選択食、特別食、治療食、行事食等を考慮して献立を作成し、栄養士・看護師が利用者の食事の様子を観察した上で、利用者の特性に合せた食事の形態を変えるなどして提供している。必要に応じて、医師及び看護師・栄養士による摂食・栄養指導も行っている。	

[このページの一番上へ](#)

4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

講評

当施設は知的障害者通所更生施設のため、ほとんどの利用者が重度の障害者になるが実際の能力には差異がある。そのため、施設での日課や活動内容を3グループ制に編成して支援を行っている。車椅子利用者を中心としたグループやその他のグループの一部の利用者も加わり、週1回の理学療法士による機能訓練を受けている。また、それぞれのグループでは創作活動(「陶芸」「軽作業」「紙漉」「園芸」)や運動(近隣散歩・リズム体操など)を中心とした活動を実施している。

可能な限り自分の力で行うことやできる限り利用者のペースと障害の状況にあわせた支援を行うことを原則としている。本人の力に応じて自らが行える日常動作に対して、時間に追われた職員がついに手を貸してしまい、自分で出来ることや今まで出来たことが出来なくなるなどの、過剰介護にならないよう配慮している。「自分のことは自分で」を目標として、見守ることや細かな気配りを大切に、基本を身につけるための支援をしている。

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		

[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

施設では病状の早期発見・早期対応に努めるため、毎年の定期健康診断(年2回)、総合検診と主治医による聴打診検査を実施し、検査結果を利用者・保護者に報告している。また、健康相談を看護師が窓口になり、薬の変更、通院結果、入院後の対応など電話や直接の相談に随時対応している。その他看護師が緊急の対応不在の時などの対処方法のルール作りも行われている。嘱託医による内科往診(月4回)、精神科医(月1回)及び歯科医(年2回)による健康チェックや相談も行われている。

利用者の通院に関しては原則家族が行っているが、家族からの要望や家族の事情により施設での対応も行っている。また、担当医師に提供する情報の作成も行っている。服薬の管理に関しては、毎朝の連絡帳の受け渡し袋により薬を回収して内容を確認している。その後、各グループごとに配布して、食後に職員が服薬管理を行っている。屋敷以外の時間に服薬する人がいるため、忘れないように透明で大きな袋に入れ掲示するなどの工夫も行っている。理学療法士(年45回)や音楽療法士(年40回)が利用者への健康をサポートに取り組んでいる。

利用者の体調変化の対応は、肢体不自由の利用者が多く通所していることや医療ケアの必要な利用者の受け入れに伴って日々の体調については通所後の表情観察等を十分行っている。また、外見から見た外傷のチェックなど細かな視点が必要であり、湿疹やあざ等についても排泄時にチェックして記録に残している。また、家族からの連絡帳、送迎時の口頭での連絡、日中活動の中での日々の表情との違いを確認し、検温や血圧測定、必要に応じて酸素濃度の測定を看護師の判断で行っている。

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

施設での行事やレクリエーションは、自分から意見の言えない利用者が多く、日々の生活支援では「外出支援」「お楽しみ給食」などを取り入れ、大きな行事としては、「くすのき祭り」「一泊旅行」「クリスマス会」「新成人を祝う会」など、季節感や多くの体験が出来るよう定期的に開催している。特に「クリスマス」では保護者をもとより地域住民を施設に招待し内容を工夫し実施している。このような行事を通して家族と地域住民の信頼関係を深め、より良い関係作りの構築に取り組んでいる。

施設では利用者の特性を理解した上で、基本支援テーマでもある「できる限り自分の意思で選択し、決断のできる活動の内容を提供し、より豊かな生活を目指す」を実現するため、各イベントごとに毎回家族に意見を聞くなど、家族との連携強化を図りながら、利用者の満足度の向上に努めている。家族からも「意見を述べるだけでなく、企画や準備に参加したい」との声も上がり始めてきたので、さらなる支援テーマ実現に期待したい。

利用者が気持ちよく生活をしてもらうために、施設内はもとより敷地内に至るまで、利用者の帰宅後に職員全員で清掃している。また、実習室には空気清浄機や加湿器などが設置されるなどの配慮がされている。環境整備の一環として昨年度からの懸案事項であった食堂や実習室の南面の磨砂子を一部透明硝子に変更することにより、開放感を得ることができた。

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て見直しをしている
	○ 利用者等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な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	・施設では利用者の特性を理解した上で、基本支援テーマを実現するために各イベントごとに毎回保護者に意見を聞くなど、家族との連携強化を図りながら、さまざまな取り組みを行っている。その取り組みの中、家族からの協力体制が確立してきており、家族・施設が一体となり利用者の楽しく快適な支援が行われている。

[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

「障害を持つ方々が家族及び職員の理解と協力により豊かな生活が送れる」という一貫した目標を持っている。この実現のため、家族との連携、協力体制が重要となっている。そこで施設では、家族との面談、家庭訪問、行事への参加などを通じて、施設と家族との相互理解を深めるための取り組みを行っている。また、保護者会を開催し支援方針に対する理解と協力を得て、それぞれの利用者に必要な支援を行っている。

施設と家族との相互理解を深めるための取り組みとしては保護者とのコミュニケーションを大切に、毎日の連絡帳を中心に情報のやり取りを行っている。内容は毎日細かく確認し、連絡帳だけでは確認の難しいことや記載された内容によっては家族と直接電話で連絡を取り、情報の確認をしている。施設からの情報や行政関係の情報については文書を作成して全員に配布している。また、文書だけでは不安があるときには、保護者会等の場を活用して説明を行っている。

施設に来てくれる機会の少ない利用者(肢体不自由者が体調不良の関係で多い)や都合で保護者会等に参加できない家庭、連絡帳にヘルパーが記載している家庭については、家族とのコミュニケーションを取ることが困難なため、情報のやり取りや意思確認について課題があると考えている。

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

施設の開設以来からの運営目標のひとつである「地域との連携」の取り組みとして、①地元町会との関係の更なる発展、②地域行事への参加と地域活性化に向けた協力関係を進める、③利用者支援と地域との関係について検討、を掲げてプロジェクトを立ち上げた。今後、職員から提出されたサポートを基礎に具体的方針をまとめる予定である。

施設が住宅地に建ち、商店街もある場所なので、できるだけ施設外の活動を取り入れている。特に今年は商店街にできた新しい喫茶店や葛飾区が学校の跡地に建てた障害者センター内の店舗利用を勧めている。また、今年度より町会に賛助会員として入会して会合への出席やバザー品の提供をしたり、情報交換を行っている。

これまで利用者1人あたり年4回の一泊外出を実施している。この外出を実施するためには年100日以上職員が付き添うため、職員の手が不足し、思うような地域での活動ができなかった、今後この一泊外出を見直すことで、地域行事や祭礼等に職員を出したり、利用者参加の合同行事を行うなど、地域活動の活性化を検討している。

評点	A
標準項目	○ 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](#)