

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

## 評価結果ダイジェスト

▼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18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	八王子美山学園
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.H0202080 修了者No.H0202008 修了者No.H0601034 修了者No.H0601053
評価実施期間	2006年11月22日～2007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

- 新体系移行に向けてのたゆまぬ挑戦
- ホームページで法人の意思決定をすべて公開し、利用者・職員と一般社会の意思疎通を図る
- 徹底した授産収益増及び経費節減の努力

#### ✓さらなる改善が望まれる点

- 作業環境及び生活環境のさらなる改善
- さらなる職員の意識改革と情報の共有化の推進
- 豊かな食事にするために

[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
<p>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</p> <p>【講評】 <a href="#">続きを見る</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者支援は、個別支援計画に基づいて行っている。「日常生活活動支援」の一つの金銭...</li> <li>• レクリエーションや旅行の際に「しおり」を作成する時などは、文書はひらがなで分かり...</li> <li>• 現在、日中活動は、障害者自立支援法による新体系事業を目指して、「生活介護事業」(...</li> </ul>	A+
<p>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</p> <p>【講評】 <a href="#">続きを見る</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者の一日は、朝6時30分の起床から生活支援が、9時30分から日中活動が開始す...</li> <li>• 一人ひとりのレベルに合わせた生産活動の機会のもととして創作的活動をしている軽作業班...</li> </ul>	A

- ・ 活動メニューの中には、作業環境的に厳しいものも見受けられる。自動販売会社からボト...

### 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

**B**

#### 【講評】 [続きを見る](#)

- ・ 平成18年7月1日から12年間(平成6年から)続けてきた厨房業務が外部委託となり...
- ・ 食堂の環境では、食堂で食事をとり、栄養士が食事状況をチェックし、他職員も食事見守...
- ・ 施設の食事は、障害者自立支援法の下で、かなり経費節約を余儀なくされている。そうし...

### 4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている

**A**

#### 【講評】 [続きを見る](#)

- ・ 個別支援計画に基づき一人ひとりの利用者の状態に応じた支援に取り組んでいる。生活支...
- ・ 利用者の個別状況や個性によっても意志表示が異なるため、職員は日頃の支援の中で、様...
- ・ 部屋は、1人部屋7室でその外は2部屋となっているが、施錠できるようになっており、...

### 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](#)

- ・ 保健医療体制として、年間、2回健康診断を実施している。また、協力医療機関もあるが...
- ・ 服薬管理は、利用者ごとに氏名を明記された薬を、医務室で看護師が処方箋等と照合して...
- ・ 発作や事故或いは急病などの際の緊急対応に関して、とっさに誰がどう対応していくのか...

### 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](#)

- ・ 行事(クリスマス会・納涼会・新年会・一泊旅行等)やクラブ活動(華道・料理・カラオ...
- ・ 利用者集会、懇談会、苦情解決において利用者の意見を聞く機会を設けている。毎年参加...
- ・ 建物設備改修工事により外観は大変きれいになり、防水工事により水漏れもなくなり、居...

### 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](#)

- ・ 家族との交流に関しては、インターネット「ホームページ」、「やまゆり通信」が代表的...
- ・ 家族との交流についても、さまざまな家族の形態や、その個別の状況を良く把握して利用...
- ・ 家族会が隔月で開催されており、園長始め管理職は毎回出席し、必要に応じた施設の情報...

### 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](#)

- ・ 利用者が施設を退所した後、地域にとけ込んだ生活を送れるようにするためには訓練の場...
- ・ 施設長の人脈などを通じ、地域の色々な情報を得て必要に応じて活用している。例えば、...
- ・ 施設長は地域での参画等の際、その内容などを十分に吟味して参加している。以前は、地...

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

# 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  
22/80

## 1. 食事はおいしいですか

はい	20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. あなたがやりたいと思った活動ができますか

はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0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	17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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

## 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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

## 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	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	2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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	4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	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	2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	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	2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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	5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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	5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	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	2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	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	4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](#)

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団

【問合せ】メールアドレス: [fukushiit@fukushizaidan.jp](mailto:fukushiit@fukushizaidan.jp) 電話: 03-5206-8733

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

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

▼全体の評価講評 ▼コメント

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	八王子美山学園
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.H0202080 修了者No.H0202008 修了者No.H0601034 修了者No.H0601053
評価実施期間	2006年11月22日～2007年3月31日

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

#### ● 新体系移行に向けてのたゆまぬ挑戦

他事業所に先駆けて、平成19年10月から障害者自立支援法の新体系移行開始を予定している。日中活動は、「生活介護事業」と「就労継続B型事業」である。就労継続B型は、リサイクル事業や平成17年10月に開始したパン工房「ふっくら亭」をはじめ、来年度開始予定のプラスチック成型事業などの新事業の立ち上げなど事業拡大を図っている。また、計画推進を確かなものとするために、平成19年1月の理事会にて、新体系移行に向けた5カ年計画である「やまゆり福祉会新体系事業構想」を提案し、新体系に向けて、たゆまぬ挑戦を続けている。

#### ● ホームページで法人の意思決定をすべて公開し、利用者・職員と一般社会の意思疎通を図る

美山学園のあらゆる情報を、誰もが何時でも手軽に見られるよう独自の「ホームページ」や写真を多用したカラー刷「やまゆり通信」を発行している。ホームページは、法人概要から定款にはじまり理事会・評議員会、諸規程、利用契約、自立支援法等関係法令、日中活動及び行事等で構成されている。理事会等の議案内容も全て公開している。なお、理事会決定事項や園長通知を掲載し指示伝達すると共に、「みんなの掲示板」も設け一般社会との意思疎通を図っている。パン工房等授産活動の掲載は、利用者の働く意欲を沸き立たせ販売拡大にも繋がっている。

#### ● 徹底した授産収益増及び経費節減の努力

徹底した収益増及び経費節減の努力を行っている。業者選定時の入札制度の導入、厨房の外部委託及び棟内清掃委託や草刈委託等、職員により実施可能な業務の委託廃止、冷暖房温度の適正化等、光熱水費の節減、ゴミの分別推進による廃棄物処理費節減等により、経費を節減した。また、パン工房の販路拡大、プラスチック成型事業の来年度開始等、新たな事業拡大への取組みや中間コスト削減等収益増の努力を続け、財務諸表においても改善傾向が確認できる状態であり、成果として、利用者や職員への還元を視野に入れている。

### ✓さらなる改善が望まれる点

#### ● 作業環境及び生活環境のさらなる改善

リサイクル事業の利用者全員に作業後のシャワー・うがいの励行や手袋等の支給、大型温風器の設置等、作業環境改善及び衛生対策に努めているが、プラスチック成型事業など新事業も予定されており、利用者ばかりでなく、職員も含めたさらなる安全衛生対策が望まれる。また、生活支援の内職等の作業台の高さや補助具等の利用など障害をもつ利用者が作業しやすい環境作りへの対応も期待される。また、外壁ヒビ改修工事等の施設改修等、生活環境の改善にも努めているが、採光が十分とはいえない等、生

活環境のさらなる改善も期待される。

### • さらなる職員の意識改革と情報の共有化の推進

徹底した組織改革及び新体系移行への挑戦を続け、施設長自ら「障害者自立支援法(5回)」等の研修を行う等、強力なリーダーシップで施設長が率先垂範してきたが、稟議書による決裁システムやパソコンによる利用者情報の管理等、従来なかった施設運営の急激な変化に十分対応しきれていない職員も少なくない。今後、職員会議等の活用による現場の意向の吸い上げ、引継ぎ等の情報の共有化の徹底、施設長と職員とのコミュニケーションの活性化等、現場の意見も活かしつつ、一丸となって新体系移行に臨むための職員の意識改革と情報の共有化が求められる。

### • 豊かな食事にするために

平成18年7月1日から12年間(平成6年から)続けてきた厨房業務が外部委託となり食事が提供されている。カロリーや栄養バランスなどに配慮し、個別の状況(刻みなど)に応じた対応をとっている。施設では今後の就労等への移行の観点から、一般社会生活を意識して日中活動の昼食はサラリーマンように弁当を業者から配食してもらっている。ただし、その弁当に限ってはご飯は多少温かいものの、おかず・汁ものの食材については、必ずしも満足のいくものではないので、今後工夫が求められる。

[このページの一番上へ](#)

## コメント

事業所は、可能な限り一人ひとりの利用者の心身の状態に応じた支援を行うために、多種・多様な日中活動を取り入れている。こうした日中活動の妨げにならないよう事前に事業所と評価手法並びに日程等に関して打ち合わせを行った。利用者及び職員に対して関係資料一式(ファイルに収納)を全員に手渡して説明会を行なった。利用者聴き取りは日中活動の妨げにならないよう3日間を要して行った。職員分析シートは鍵付きボックスを設置して回収した。なお、意思疎通を図るため評価者の顔写真入りポスターを掲示した。

[このページの一番上へ](#)

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団

【問合せ】メールアドレス: [fukushiit@fukushizaidan.jp](mailto:fukushiit@fukushizaidan.jp) 電話: 03-5206-8733

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](#)

[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

- ▼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18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	<a href="#">八王子美山学園</a>
評価機関名称	<a href="#">特定非営利活動法人 NPO人材開発機構</a>
事業評価実施期間	2006年11月22日～2007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 <sup>+</sup>
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)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者にとって家族であり、生活する中から自己実現のために意欲的なチャレンジャー...</li> <li>就業規則・文書取扱規程・管理運営規程などを整備し、職務分掌等を整備した。重要な案...</li> <li>利用者に対しては、毎月1回利用者懇談会を開催し、重要案件に関する決定事項について...</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>評点の内容</b>                  ▶ <a href="#">詳細はこちら</a> </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. 第三者による評価の結果公表、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	B
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所として、日本一高い経営の透明性を目指し、公開可能な情報はすべてホームページ...</li> <li>町会の運動会で、テントやたこ焼き器の貸し出し、パン食い競争のパンを提供したりして...</li> <li>実習生には、事前に実習予定者とオリエンテーションを実施し、個人情報保護等について...</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>評点の内容</b>                  ▶ <a href="#">詳細はこちら</a> </div>

## 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
<b>【講評】</b> <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者自立支援法関連の情報及び関係法令集など、事業環境に関する必要な情報はすべて...</li> <li>法人として苦情対応規程を設け、入所契約時の重要事項説明でも利用者や家族に対し、事...</li> <li>利用者懇談会での利用者意向は記録に留め、職員全体に周知し、運営改善の一助としてい...</li> </ul>	

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	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
<b>【講評】</b> <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>平成19年10月から障害者自立支援法の新体系移行開始を予定しており、その先駆けと...</li> <li>「やまゆり福祉会新体系事業構想」において、住まいの場として、従来の施設入所支援事...</li> <li>リスクマネジメント実施規程を制定し、リスクマネージャーを置き、ヒヤリハット報告書...</li> </ul>	

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
<b>【講評】</b> <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>人事考課規程を制定し、毎年2月に全職員から勤務成績自己評価表の提出を求め、年2回...</li> <li>①倫理観、正義感、②人間愛・人に対する優しさ、③経営感覚の3つを求める人材像とし...</li> <li>年2回の施設長面談の際に、施設長自ら職員のやる気や働きがいなど、職員意識の把握に...</li> </ul>	

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、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 経営情報は文書管理規程及び文書保存規程を設け、適正に収集・整理・保存しているほか...
- 個人情報保護規程を策定し、個人情報に対する取扱いを決定するほか、顔写真などの掲載...

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

<b>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</b>	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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ①平成19年10月の新制度移行開始に向けて「やまゆり福祉会新体系事業構想」を作成...</li></ul>	
<b>2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している</b>	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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ①就業規則の全面的な見直しを実施し、育児・介護休暇制度の整備と有期契約職員への適...</li></ul>	
<b>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</b>	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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ・個人情報保護規程、情報公開・開示規程の策定 ・ホームページへの情報公開を積極的...</li></ul>	
<b>4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している</b>	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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 次のような経営努力により、財務諸表においても改善傾向が確認できる状態であり、成果...</li></ul>	
<b>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</b>	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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ①障害者自立支援法関連の情報及び関係法令集など、事業環境に関する必要な情報はすべ...</li></ul>	
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 新事業への参入や事業拡大による収入増や徹底した経費節減などの経営努力により、財務...</li><li>• 平成19年10月の障害者自立支援法の新体系移行開始に向けて「やまゆり福祉会新体系...</li><li>• ホームページには、各種規程はもとより、法人理事会並びに評議会の議案・議決事項等か...</li></ul>	
	評点の内容 ▶ <a href="#">詳細はこちら</a>

[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

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

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	八王子美山学園
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	2006年11月22日～2007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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>美山学園のあらゆる情報を、福祉関連の利用者等に限らず、何人でも何時でも手軽に目に...</li> <li>ホームページのトップ画面は、中央に美山学園の利用者の活動風景と建物が、左側に、法...</li> <li>季刊誌を80名の利用者の家族、短期入所利用者の家族、利用者の出身及び八王子市の福...</li> </ul>	<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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス開始にあたり、利用者・家族及び行政職員が同席の下に、「自分らしく生きるた...</li> <li>重要事項説明書等で説明する中で特に、国の法制度により利用者負担金が生じることから...</li> <li>「利用契約」及び「利用申込」の際に、あらゆる角度から利用者・家族の意向等を十分聴...</li> </ul>	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
個別状況に応じた計画策定・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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成18年度の事業計画の基本方針、(1)美山学園での暮らしは、利用者にとって家庭...</li> <li>毎年度、個別支援計画策定委員が、前年の10～12月頃に個別支援計画書・支援実施書...</li> <li>毎年度、サービス開始前に利用者・家族等が同席して希望や意向等を聴き、個別支援計画...</li> </ul>	<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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人は、個人の尊厳を保持するという基本理念のもと、個人情報の適正な取り扱いに関する...</li> <li>就業規則に「サービスの心得」として、言語態度には慎重かつ最新の注意を払い、施設利用者...</li> <li>利用者からの苦情等に適切に対応するために、苦情対応規程を制定して、苦情解決責任者...</li> </ul>	
<b>事業所業務の標準化</b>	<b>評点</b>
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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>障害者自立支援法による制度改革を積極的に推進しており、2007年(平成19年)1...</li> <li>利用者に対し個別支援計画に基づき適切な支援を行うための、行政手続等管理事務、栄養...</li> <li>生活支援に関して平成18年度の「棟内業務マニュアル」(平成18年4月1日現在)は...</li> </ul>	

[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+
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者支援は、個別支援計画に基づいて行っている。「日常生活活動支援」の一つの金銭...</li> <li>レクリエーションや旅行の際に「しおり」を作成する時などは、文書はひらがなで分かり...</li> <li>現在、日中活動は、障害者自立支援法による新体系事業を目指して、「生活介護事業」(...</li> </ul>	
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
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の一日は、朝6時30分の起床から生活支援が、9時30分から日中活動が開始す...</li> <li>一人ひとりのレベルに合わせた生産活動の機会の場として創作的活動をしている軽作業班...</li> <li>活動メニューの中には、作業環境的に厳しいものも見受けられる。自動販売会社からボト...</li> </ul>	
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	B
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成18年7月1日から12年間(平成6年から)続けてきた厨房業務が外部委託となり...</li> <li>食堂の環境では、食堂で食事をとり、栄養士が食事状況をチェックし、他職員も食事見守...</li> <li>施設の食事は、障害者自立支援法の下で、かなり経費節約を余儀なくされている。そうし...</li> </ul>	
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
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別支援計画に基づき一人ひとりの利用者の状態に応じた支援に取り組んでいる。生活支...</li> <li>利用者の個別状況や個性によっても意志表示が異なるため、職員は日頃の支援の中で、様...</li> <li>部屋は、1人部屋7室でその外は2部屋となっているが、施設できるようにしており、...</li> </ul>	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保健医療体制として、年間、2回健康診断を実施している。また、協力医療機関もあるが...</li> <li>服薬管理は、利用者ごとに氏名を明記された薬を、医務室で看護師が処方箋等と照合して...</li> </ul>	

- 発作や事故或いは急病などの際の緊急対応に関して、とっさに誰がどう対応していくのか...

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](#)

- 行事(クリスマス会・納涼会・新年会・一泊旅行等)やクラブ活動(華道・料理・カラオ...
- 利用者集会、懇談会、苦情解決において利用者の意見を聞く機会を設けている。毎年参加...
- 建物設備改修工事により外観は大変きれいになり、防水工事により水漏れもなくなり、居...

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](#)

- 家族との交流に関しては、インターネット「ホームページ」、「やまゆり通信」が代表的...
- 家族との交流についても、さまざまな家族の形態や、その個別の状況を良く把握して利用...
- 家族会が隔月で開催されており、園長始め管理職は毎回出席し、必要に応じた施設の情報...

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](#)

- 利用者が施設を退所した後、地域にとけ込んだ生活を送れるようにするためには訓練の場...
- 施設長の人脈などを通じ、地域の色々な情報を得て必要に応じて活用している。例えば、...
- 施設長は地域での参画等の際、その内容などを十分に吟味して参加している。以前は、地...

評点の内容  
▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

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 > 利用者調査結果

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

## 利用者調査結果

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	八王子美山学園
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12月20日～2007年2月19日

### 調査概要

- **調査対象**: 定員80名[男性38名(46.9%)、女性42名(53.1%)]、平均年齢42.4歳、平均在所期間9年7ヶ月である。調査は全員を対象としながらも、利用者の心身の状態に応じて行った。
- **調査方法**: 利用者は、屋内及び屋外で、多種・多様な日中活動を行っているため、活動の妨げにならないよう3日間の日程で一人に要する時間を約30分を目安に「聞き取り」を行った。また、期間中、ホテルを会場に開催のクリスマス会にも参加し利用者、職員、ボランティアの把握に努めた。
- 利用者総数: 80人
- 共通評価項目による調査対象者数: 80人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 22人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 27.5%
- 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

女性がやや多いものの男女ほぼ同数の利用者定員80名(平均年齢42.4歳)を擁する事業所では、できる限り一人ひとりの利用者の心身の状態に応じた支援を行うために、屋内及び屋外施設で多種・多様な日中活動を取り入れている。また、余暇活動や行事等も織り交ぜながらの支援が行われている。今回の3日間を要して行った利用者聞き取りは、利用者の心身の状態やホテルを会場にしたクリスマス会の催しなどのこともあり、人数は少ない結果となったが、多様な場面で利用者をはじめ職員やボランティアの交流の様子が窺えた。聞き取りからは、設問15項目の中で、「食事」や「気持ちをわかってくれる職員は」など4項目で、8割以上の方が「はい」と意志表示している。なかでも「食事」と「やりたいと思う活動」については、計数的には9割を超える高い数値を示している。一方、「目標・計画」に関しては、日中活動以外は感心が薄く、理解も困難のためか「はい」と「いいえ・無回答」がほぼ同数の結果となっている。施設に対する総合的満足度は、約8割の方が満足と意志表示している。その他、家族へのアンケート調査では、32名の家族から食事や職員対応、今後のサービス体系への回答が寄せられた。

[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	20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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

平成6年以来12年間続けてきた厨房業務が平成18年7月から外部委託になった。計数的には9割を超える利用者が「はい」と意志表示している。コメントに「食事は何でもおいしい」、「うどん、ラーメンが好き、昨夜のうどんは温かくておいしかった」、「食堂でつくった食事はおいしい、屋は弁当なのでおいしくない」、「味付けがよくない」、「汁が冷めている」、「弁当になってから冷たい」、「前の方がよかった」、「温かいのが好き、夜の方がうまい」などの声や、「肉、サラダが好き」、「アンパンが好き」など嗜好に関する声も多く聞かれた。

## 2.あなたがやりたいと思った活動ができますか

はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

自然に恵まれた立地条件の下で、屋内・屋外で多種・多様な日中活動を取り入れている。1人を除き全員が「はい」と意志表示している。コメントに「パン屋さんをやっている」、「パンをつくっています」、「ビーズをやっている」、「今の仕事はスチール缶の磁石など仕事のことや、「カラオケで大きな声を出すと気持ちがいい」、「今日は外にも行った」、「卓球もできる、ここには台がないから出来ない」などクラブ活動の様子を話す方もあった。また、「手を洗って綺麗にしている」、「足し算など勉強をしている」などの声も聞かれた。

## 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	17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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

利用者からは、「部屋にテレビがあります、CDデッキももっています、音楽も好き」、「部屋のテレビを見ている」、「部屋で二人でテレビを見ている、本当は一人の方がいい」、「風呂上りにテレビを見ている」、「一人部屋でのんびり出来る」、「テレビを見たりカラオケがある」などのコメント。その他の声に、「父親と一緒に買い物に行く」、「職員と土曜日にドライブ、相模湖に行った」、「日曜日の体育クラブに入っている」、「クリスマス会を外でやる、施設の車で行く、ケーキ、ジュウスも出る」など買い物や行事の楽しさが窺える。

## 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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

8割を超える利用者が「はい」として、「入りますと夜も声をかけてくれる」、「ノックします」、「トントンとノックして入る」、「鍵を開けて入ってくる」、「お邪魔しますと入ってくる」など、ほとんどの方からノックするとの声があったが、中には「夜、警備員さんが黙って入ってくることもある」、「黙って入ってくる人もいる」、「声をかけてください」といった声も聞かれた。その他には、「皆親切です」、「一緒に部屋」など日頃の生活の様子を話す声も聞かれた。

## 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	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

利用者の声は、「皆やさしい」、「〇〇さんと言ってくれる」、「話をしてくれる」、「今はきちんと呼んでくれる」などの声や、「呼び捨てにしないで〇〇さんと呼んでほしい」、「言葉遣いが悪い人がいる」、「〇〇しなさいと強く言われたりする」などのような声も聞かれた。中には、うなずきなどで表現や関心を示さない方もおられた。

## 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、すぐ厳しい人がいたりしませんか)

はい	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

利用者の声は、「皆同じです」、「夜も見回ってくれて、暖房が消してあるかも見てくれる」、「みんな言うことは同じです」との声の中でも職員が同じように対応している様子が窺えた。中には、「言葉遣いが悪い人がいる」、「きつい職員もやさしい人もいる」、「皆違いはないが、〇〇しなさいと言う人もいる」という声も聞かれた。

## 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	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

8割を超える利用者が「はい」として、「分かってくれる職員が2人くらいいる」、「誰とでも話が出来ます」、「相談できるひとはいっぱいいる」、「担当の職員と何時でも話をしている」、「〇〇さんがやさしい」、「頼れる職員がいる」、「話を聞いてくれた職員が辞めた」、「担当の人とよく話をしている、明日のクリスマス会に行ってもいい

よ」など楽しげに話す様子が窺えた。

## 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	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

「困ったことは何もありません」、「何かあれば助けてくれます」、「困ることはありません」、「園長が聞いてくれて助けてくれる」と言ったような声や、「利用者の中に無視する人がいる、それに風呂が一日おきなので毎日だと良いです」、「言えば聞いてくれる、利用者同士の言え合いの間に入ってくれる」などの声が聞かれた。

## 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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	5人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

外の人というと、多くの利用者が家族の話になり、特に、第三者委員などに関しては理解も困難であり関心も薄い、利用者からは、「知らない」、「お母さんと話している」、「妹などいつも話しをしている、面会にも来る、保護者会も」、「家族はあまり来ない、お兄さんのお嫁さん」、「家族とは話をしている」などの声が聞かれた。その他に、「何が困ったことか分からない」と言った声もあった。

## 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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

この項目は、多くの利用者にとって具体性がなく、目標或いは計画とは何かをいろいろな設問を一定時間の中で、判断することは大変困難な様子であった。そうした状況の中でも利用者からは、「おいしいパンを沢山つくことです」、「学園に居たいです」、「今やっているアルミ缶のキャブ外し以外の仕事がしたい、勉強もしたい」、「ここに何時までも居たい」などの声が聞かれた。これとは別に、「ここを出たいと思っているが職員とは話をしていない」、「仕事の出来る施設に入りたい」、「仕事がしたい」などの声も聞かれた。

## 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	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

コメントする方は少なかったが、不満がないと話をした利用者が多かったが、「不満などありません」、「嫌なことはありません」、「何も言うことはありません」、「不満などない、ピーズの仕事をやっている」、「話せる職員がいる」などの声が聞かれた。その他に、「緊張して話せない」との声もあった。

## 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	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

コメントは少なく、利用者からは、「職員は何でもやってくれる」、「不満もないので言わない」、「職員が注意してくれた」、「仕事を頑張ってと言ってくれた」、「怪我した時やってくれた」、「外出の希望や買い物に行くことも聞いてくれる」などの声が聞かれた。

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](#) > [評価結果詳細](#) > [リーダーシップと意思決定](#)

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

## リーダーシップと意思決定

### 講評

①利用者にとって家族であり、生活する中から自己実現のために意欲的なチャレンジャーであることへ支援していきます。②「ゆとりと安らぎ」を基本としながら現有能力を高めるとともに、潜在力、残余力の活性化への支援をしていきます。③地域制限として、社会的個人的理由を問わず、緊急一時、ショートステイ、ミドルステイを支援していきます。の3つを施設の運営方針と位置づけ、日々の支援に取り組んでいる。また、平成19年10月をメドに障害者自立支援法に基づく新制度に移行を予定しており、新しい時代の福祉経営を目指している。

就業規則・文書取扱規程・管理運営規程などを整備し、職務分掌等を整備した。重要な案件だけでなく、すべての意思決定は稟議書によって行い、責任の所在を明確にしている。なお、法人及び事業所に関する情報は、ホームページにて公開可能な情報はすべて掲載し、事業経営の透明性を高めている。また、職員会議・朝礼・研修・施設長面談等の機会はもちろんのこと、理事会・評議委員会の決定については、全職員に文書通知を出すほか、職員にホームページの閲覧を奨励し、事業所が目指す方向性をいつでもどこでも確認・周知できる体制を整えている。

利用者に対しては、毎月1回利用者懇談会を開催し、重要案件に関する決定事項について、周知するほか、ホームページでも公開可能な情報はすべて掲載し、いつでもどこでも閲覧可能となっている。その他、年に2回発行される機関紙「やまゆり通信」、家族会での説明などを通じて、事業所が目指していることを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。

[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 <sup>+</sup>
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	約1年間で法人定款・定款細則・文書取扱規程等、必要な規程はすべて整備し、法人の方針等はそこにすべて網羅されている。重要事項の決定プロセスについても、すべての意思決定を原則として、稟議書で行い、また突発的な事案の場合もどのように処理・報告等を行うかの手順も明確にしている。また、議案など、理事会・評議委員会の決定事項については、遅くとも決定して数日のうちにはすべてホームページで閲覧可能な体制がとられており、事業所内にパソコンを増設し、職員にも日頃からホームページを閲覧するよう呼びかけ、アクセス数も増加している。

### 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)は実情を踏まえて意思決定し、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](#)

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団  
【問合せ】メールアドレス: [fukushiit@fukushizaidan.jp](mailto:fukushiit@fukushizaidan.jp) 電話: 03-5206-8733

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

[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

### 講評

事業所として、日本一高い経営の透明性を目指し、公開可能な情報はすべてホームページに掲載しており、採用等少しずつ成果をあげてきている。年2回発行される機関紙「やまゆり通信」は、家族・病院・学校・近隣施設のほか、利用者の出身福祉事務所、短期入所者、町会、事業を支援する企業などに約300箇所配布し、事業の透明性を高めるとともに、施設の事業への協力要請等に役立っている。また、八王子市の知的障害者関連施設の施設長が集まって作った施設長会に、施設長・課長が年4回程度参加し、新制度移行のための情報交換等を行っている。

町会の運動会で、テントやたこ焼き器の貸し出し、パン食い競争のパンを提供したりしている。町会のイベントでは施設所有のマイクロバス等を貸し出したり、作業場を開放して、地域に向けて陶芸教室も行っている。毎週月曜日には、施設前にのぼりをたてて、園長室にてパンの販売を行っており、地域で楽しみにしている住民が増えている。また、地域市内の中学校の特別授業に講師を派遣し、施設長自ら「障害福祉について」と題して講義を行い、中学生の施設見学を受け入れた。その他、近隣中学校の中学生の施設体験授業なども受け入れている。

実習生には、事前に実習予定者とオリエンテーションを実施し、個人情報保護等についての注意事項や実習生の希望を取り入れる等、計画的なプログラムを用意している。受入は、生活介護課長が担当している。昨年度は実習生21名、介護体験等で25名を受け入れた。また、今年度から、他施設の職員を研修生として受け入れる事業にも応募し、研修生を受け入れた。また、ボランティアは、家族会から第2・第4土曜日に洗濯ボランティアのほか、地元の盆踊りの際におみこしかつぎ、イベント時のボランティア受入れているが、受入れ体制は特にない。

[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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> </ul>
A+の取り組み	

### 2-1-2. 第三者による評価の結果公表、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"> <li>○ 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるよう取り組んでいる</li> <li>○ 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</li> </ul>
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	B	
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](#)

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

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

### 講評

障害者自立支援法関連の情報及び関係法令集など、事業環境に関する必要な情報はすべてホームページで閲覧可能なよう、整理されており、男性棟1台・女性棟1台・事務室3台・計5台のパソコンを増設し、職員にも日頃からホームページを閲覧するよう、呼びかけを行っており、アクセス数も増加している。また、都や市などの各行政当局に出向いて地域福祉の動向の把握に努めたり、地元自治会に会員として加入し、障害者自立支援法に関連する各種研修を中心に園長・職員を派遣し、事業情報の収集を図っている。

法人として苦情対応規程を設け、入所契約時の重要事項説明でも利用者や家族に対し、事業者以外の窓口なども説明を行っており、実際の苦情解決についても、利用者一人ひとりの苦情・要望等の解決に取り組んでいる。また、毎月1回利用者懇談会を開催しており、利用者意向等の把握に努めている。苦情解決制度については、関連規程や苦情解決担当者、利用方法等をホームページ及び事業所等の掲示しているが、苦情内容やそれへの対応策など明記した情報が公開されればなお望ましい。

利用者懇談会での利用者意向は記録に留め、職員全体に周知し、運営改善の一助としている。また、隔月で開催されている家族会には、必ず施設長及び管理職が必ず出席し、施設の現状と課題などを説明するとともに、家族会で出た利用者の意向等についても、次回家族会にその結果が反映できるよう、つとめている。また、家族に向けて、障害者自立支援法に伴う今後のサービスの利用についての意向調査も実施している。

[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

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団  
【問合せ】メールアドレス: [fukushiit@fukushizaidan.jp](mailto:fukushiit@fukushizaidan.jp) 電話: 03-5206-8733

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

[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

### 講評

平成19年10月から障害者自立支援法の新体系移行開始を予定しており、その先駆けとして、平成19年1月25日の理事会にて、「やまゆり福祉会新体系事業構想」を策定し、現在計画を推進している段階である。日中活動においては、生活介護事業と就労継続支援（B型）事業を中心とし、リサイクル作業所・製パン作業所（パン工房ふっくら亭）・梱包作業所（美山作業所）に加え、プラスチック成型作業所（式分方作業所）を来年度から開始すべく準備を進めている。

「やまゆり福祉会新体系事業構想」において、住まいの場として、従来の施設入所支援事業のほか、新制度で対応できない利用者への受け皿として、平成15年12月開園したグループホームいずみ寮をはじめ、その他グループホームやケアホームの開設等も進めている。計画推進にあたっては、既存の組織とは別に、広報・個別支援など別途プロジェクトチームを立ち上げ、組織を横断的に活用し、現場の意向や経験豊かな職員の意見を反映できるよう取り組んでいる。今後、進行管理などを行い、さらなる新体系への計画的な事業推進が期待される。

リスクマネジメント実施規程を制定し、リスクマネージャーを置き、ヒヤリハット報告書では種類ごとに分類しており、事故報告書についても詳細に記載され、リスクマネジメント委員会等で検討を重ねている。また、リサイクル事業の利用者全員に作業後のシャワーやうがいの励行や手袋・かっぱ・マスク等の支給や作業場所をアスファルトにして水道を引いたり、大型温風器を設置する等、環境改善に努めているが、今後プラスチック成型作業等、新事業も予定されており、暑さ・寒さ対策を含めたさらなる作業環境改善及び安全衛生管理対策がのぞまれる。

[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	<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）を踏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）を踏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	<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

○	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
<b>A+の取り組み</b>	

#### 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	<b>A</b>
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
<b>A+の取り組み</b>	

[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

[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

### 講評

人事考課規程を制定し、毎年2月に全職員から勤務成績自己評価表の提出を求め、年2回の施設長面談により職員の能力開発や指導教育や年1回の昇給等の査定にも反映するなど、育成・評価・報酬査定等をトータルに実施している。研修については、翌月の勤務表策定時に、研修派遣を優先して行うものとし、研修後は必ず復命させ、研修成果を報告させ、施設長まで供覧するほか、必要な場合には、職場内での研修会を実施している。

①倫理観、正義感、②人間愛・人に対する優しさ、③経営感覚の3つを求める人材像とし、必要な人材を採用している。日中活動のリーダーは非常勤職員が担当し、各事業に専門化するよう人員配置を工夫している。厨房外部委託により、余剰人員が出た場合には、可能な限り、配置転換等で雇用を保障に努め、非常勤職員については、委託した外注業者に雇用をお願いするなど、再就職支援等も行った。また、リサイクル作業所の非常勤職員の時給単価引き上げや福利厚生センターへの加入など、従業員の労働条件の確保・向上に努めている。

年2回の施設長面談の際に、施設長自ら職員のやる気や働きがいなど、職員意識の把握に努めているほか、就業時間についても毎月集計し把握し、深夜勤務を行う職員は年に2回の健康診断を医師の問診を含め実施し、職員の健康状態のチェックを行っているが、職員に対する日中活動に関する作業環境改善やメンタルヘルス対策など、さらなる労働安全衛生対策が期待される。

[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	<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踏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	A
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 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 type="radio"/> 個人別の育成(研修)計画を踏まえ、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
<b>A+の取り組み</b>		

## 5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

<b>評点</b>	<b>A</b>	
<b>標準項目</b>	○	事業所の特性を踏まえ、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
<b>A+の取り組み</b>		

[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

[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

講評

経営情報は文書管理規程及び文書保存規程を設け、適正に収集・整理・保存しているほか、情報公開・開示規程を制定し、情報へのアクセス権や利用方法を確立している。また、事業所のホームページには、プライバシーに関するものを除き、施設での生活や活動・各種規程など、あらゆる情報が掲載されている。行事の報告が翌日にはホームページで閲覧できるなど、頻繁に更新が行われており、職員はもとより利用者・家族・関係者が最新の情報を自由に閲覧できる体制が整っている。

個人情報保護規程を策定し、個人情報に対する取扱いを決定するほか、顔写真などの掲載を希望しない利用者についての写真は掲載しない等の配慮を行っている。また、実習生については、実習生のオリエンテーションの際に、個人情報をコピーしたり、レポートを書く場合も個人のプライバシーを侵害しないよう、住所、氏名等特定個人が判明するような表現をとらないよう細心の注意を払うように要請するなど、実習生が守るべき義務と心得として、具体例をまじえて説明を行っている。

[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	○ 情報の重要性や機密性を踏まえ、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」の趣旨を踏まえて保護・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](#)

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

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

講評

新事業への参入や事業拡大による収入増や徹底した経費節減などの経営努力により、財務諸表においても改善傾向が確認できる状態にある。リサイクル事業の中間コスト削減のため、ホームページで自ら納入先を探し、納入業者と直接取引をしたノウハウを活かして収益増を実現した。また、業者選定時の入札制度の導入、不要な慣行的な業務及び職員で実施可能な業務の委託廃止を行い、さらに冷暖房温度の適正化やゴミの分別による廃棄物処理費の節減等、経費節減成果として、利用者や職員への還元を視野に入れている。

平成19年10月の障害者自立支援法の新体系移行開始に向けて「やまゆり福祉会新体系事業構想」を作成し、着実に計画を推進している。日中活動においては、生活介護事業と就労継続支援(B型)事業を中心とし、平成17年10月より製パン作業(パン工房ふっくら亭)が開始され、来年度からプラスチック成型作業を開始すべく準備を進めている。また、住まいの場として、従来の施設入所支援事業のほか、新制度で対応できない利用者への受け皿として、グループホームいずみ寮をはじめ、グループホームやケアホームの開設等も検討している。

ホームページには、各種規程はもとより、法人理事会並びに評議会の議案・議決事項等から日中活動・余暇活動・生活支援から、行事・生活の様子に至るまで、公開可能な情報はホームページにすべて掲載している。また、障害者自立支援法関連の情報等、事業環境に関する必要な情報はすべて閲覧可能なよう、整理されており、事業所内に計5台のパソコンを増設し、職員にも日常的に閲覧するよう、呼びかけを行っている。また、その日にあったイベントがその日のうちにホームページで確認できることもあるほど、更新も頻繁に行っている。

[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	A <sup>+</sup>
改善の成果	①平成19年10月の新制度移行開始に向けて「やまゆり福祉会新体系事業構想」を作成し、着実に計画を推進している。②すべての組織としての意思決定を稟議書によって行う決裁制度を確立した。③やまゆり通信を関連約300カ所に配布し、施設の事業への理解と協力要請に役立っている。④法人定款の適正化をはじめ、各種規程を整備した。ホームページには、各種規程はもとより、法人理事会並びに評議会の議案・議決事項、理事会の重要な決定事項に対する留意事項である理事長・園長通知及び職員に対する留意事項である園長通知に至るまで、公開可能な情報はホームページにすべて掲載している。⑤就労継続支援事業(B型)事業の新規事業の拡大(リサイクル・パン工房・プラスチック成型など)・グループホームなど従来事業では支援の枠からはずれる利用者への受け皿作りの準備を進めた。⑥福祉祭等のイベント時の販売のほか、パン工房で作られたパンを運動会のパン食い競争にパンを提供し、地域との交流を深めた。運動会・納涼会など、学園での行事及び生活の様子をホームページですべて公開している。また、パン販売情報の公開も行っている。

[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	①就業規則の全面的な見直しを実施し、育児・介護休暇制度の整備と有期契約職員への適用など諸規程を整備した。②人事管理・給与制度の適正を図るため、人事考課規程を策定し、試行導入を経て、平成18年度から人事考課制度の正式導入を行った。全職員から勤務成績自己評価書の提出を求め、これを基に育成・評価・報酬査定をトータルに実施する制度に改定した。また、年に2回施設長面談を実施し、職員の意識の把握に努めている。③人事考課制度の導入を前提に、給与体系を抜本的に改正し、平成18年度給与から、当法人職員の本俸及び賞与(一部の手当を除く)等について、改善を実施し、給与制度の適正化を図った。④福利厚生センターに加入し、職員の福利厚生制度を拡充した。⑤厨房外注化により余剰人員となった調理員を再教育し、新事業であるパン工場の職員として人材育成を行った。

[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 <sup>+</sup>
改善の成果	・個人情報保護規程、情報公開・開示規程の策定 ・ホームページへの情報公開を積極的に行い、生活支援・日中活動・余暇活動の様子などを掲載し、その日のうちに行われた行事の様子がホームページで閲覧できる等、更新も頻繁に行っている。 ・パソコン5台を新規購入し、日常業務の伝達・周知、運用環境を整備した。 ・平成17年10月から新事業である「パン工房ふつくら亭」を開始し、月曜日には團長室を開放し、パンの販売を実施している。市内スーパー4店舗における週3回の販売のほか、平成18年9月から病院の売店、平成18年10月からは地元の土産物店での販売を開始し、火曜日から木曜日には予約販売を行っており、インターネットで注文書を出しており、FAXで注文できるようにするなど、パンの販路拡大を実現した。 ・外壁のひび改修や平成18年度障害者就労訓練設備等整備事業費補助金を取得してパン設備(オープン、ミキサー)の入れ替えなど作業環境及び生活環境の改善を行った。

[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 <sup>+</sup>
改善の成果	次のような経営努力により、財務諸表においても改善傾向が確認できる状態であり、成果として、利用者や職員への還元を視野に入れている。①競争原理による契約の執行を徹底するため、入札制度を導入し、印刷業者及び建設業者の選定にあたり、経費削減を行い、契約の透明性を確保した。②慣行的な業務であった設備点検業務委託等の廃止、棟内清掃委託や草刈委託など職員により実施可能な業務委託の廃止等を行い、経費削減を行った。③冷暖房温度の適正化など光熱水費の節減、ゴミ分別の推進による廃棄物処理費節減等により、経費を節減した。④リサイクル事業の中間コスト削減のため、ホームページで自ら納入先を探し、納入先まで施設長自らトラックを運転して、納入業者と直接取引をしたノウハウを活かし、リサイクル事業における収益増を実現した。⑤厨房を外部委託することにより、経費削減⑥パン工場の販路拡大、プラスチック成型事業の来年度開始を予定するなど、新たな事業拡大への取組み⑦平成18年度障害者就労訓練設備等整備事業費補助金を取得してパン設備(オープン、ミキサー)の入れ替えを行った。

[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:「利用者意向や地域・事業環境の把握と活用」

評点	A
改善の成果	①障害者自立支援法関連の情報及び関係法令集など、事業環境に関する必要な情報はすべてホームページで閲覧可能なよう、整理されており、男性棟1台・女性棟1台・事務室3台・計5台のパソコンを増設し、職員にも日頃からホームページを閲覧するよう、呼びかけを行っており、アクセス数も増加している。②障害者自立支援法の研修等に施設長等が積極的に参加した。③費

用対効果を吟味して、八王子市の知的障害者8施設で運営する施設長会や東京都社会福祉協議会及び八王子社会福祉協議会など、施設が事業に必要と考える地域ネットワークを選定し、事業環境などの把握に努めた。④平成17年10月に苦情対応規程を策定した。

[このページの一番上へ](#)

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団

【問合せ】メールアドレス:[fukushiit@fukushizaidan.jp](mailto:fukushiit@fukushizaidan.jp) 電話:03-5206-8733

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](#) > [評価結果詳細](#) > サービス情報の提供

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

サービス情報の提供

講評

美山学園のあらゆる情報を、福祉関連の利用者等に限らず、何人でも何時でも手軽に目に触れることができるようにと、学園職員の設計による独自の「ホームページ」(毎日瞬時に更新)や写真を多用したカラー刷の「やまゆり通信」(A4版8頁)を発行している。新しい仲間が増えましたとのコメントで新たな利用者の顔写真が表紙を飾る「やまゆり通信(年2回発行)」には、福祉制度や法人並びに学園方針等をはじめ日中活動の様子や行事等が太文字大型活字で写真を多用して紹介されている。なお、利用者の事故報告等も掲載している。

ホームページのトップ画面は、中央に美山学園の利用者の活動風景と建物が、左側に、法人概要から定款にはじまり理事会・評議員会、諸規程、利用契約、自立支援法等関係法令、広報誌関連、右側に、施設概要、日中活動及び行事等で構成されており、それぞれの項目から更に詳細な内容にリンクしている。理事会等の議案も全て掲載し内容も公開している。なお、理事会決定事項や留意事項を職員に園長通知として掲載し指示伝達すると共に、「みんなの掲示板」も設け一般社会との意思疎通を図ることに努めている。

季刊誌を80名の利用者の家族、短期入所利用者の家族、利用者の出身及び八王子市の福祉事務所、中核専門病院、日中活動に関っている企業に送付している。また、施設が町会の一員となっている町会には、やまゆり通信だけでなく行事等諸情報を回覧板で提供している。なお、見学や問い合わせ等に対しては、個々の状況に合わせて納得するまで丁寧に対応している。毎年、個別支援計画作成時に利用者・家族に利用者の理解度に合わせ工夫した文字や口頭で説明し、部屋にも張り紙で分かるように掲示している。

[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 <sup>+</sup>	
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	<p>・美山学園のあらゆる情報を、福祉関連の利用者等に限らず、誰もが何時でも手軽に目に触れられるようにと、独自の「ホームページ」(毎日瞬時に更新)や写真を多用したカラー刷の「やまゆり通信」(A4版8頁)を発行している。「やまゆり通信」には、福祉制度や法人並びに学園方針等をはじめ日中活動の様子や行事等が太文字大型活字で写真を多用して紹介しており、利用者の事故報告等も掲載している。ホームページには全議案をはじめ法人全容を常時掲載、また、利用者の活動状況が、中でもパン工房は販売拡大し、利用者の働く意欲を沸き立たせている。</p>	

[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

[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

講評

サービス開始にあたり、利用者・家族及び行政職員が同席の下に、「自分らしく生きるために人にささえられてもたのしく生きたい」のキャッチフレーズの「パンフレット」や「重要事項説明書」、「利用契約書」、「契約書別紙」(①提供するサービス内容としての、居室、食事、入浴、地域生活移行支援、理美容、行政手続代行、余暇活動等と、②利用料について、利用者個別の事項を定めるため)、「オプション申込書」(利用者負担額、日用品、外出、クラブ活動、理美容等)を基に、分かりやすく書面や言葉で納得するまで丁寧に説明している。

重要事項説明書等で説明する中で特に、国の法制度により利用者負担金が生じることから、施設では、独自に作成した「利用申込書」で(内容は①支援費支給対象サービス利用者負担額、②食事の提供に要する費用、③居住に要する費用(光熱水費)、④事務管理費(行政等手続き代行等)、⑤日用品、⑥リース、⑦通院、⑧外出(買い物、旅行、スポーツ観戦等)、⑨クラブ活動、⑩その他(理美容、インフル予防接種等))納得いくまで説明している。

「利用契約」及び「利用申込」の際に、あらゆる角度から利用者・家族の意向等を十分聴くことにより状況把握ができ、その情報をフェイスシート並びにアセスメント書式等に記録し、他の関連記録・必要資料と一括して個別ファイルにして「個別支援計画」に反映させると共に、利用者ごとのマニュアルにも反映させて、利用者支援の充実に努めている。なお、利用開始直後は、スタッフ全員が見守りと声かけを徹底し利用者の不安解消と安全確保に努めている。また、退所の場合は退所後の環境等を勘案しアフターケアを行う。

[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	・入所の際し、(1)「重要事項説明書、(2)利用契約書、(3)契約書別紙(契約条項に基づき、サービス内容、利用者負担額等を、利用者個別の事項を定めるため)と、施設独自の④利用申込書(支援費支給対象サービス利用者負担額、食事費用、光熱水費、日用品、通院、外出、クラブ活動、理美容等)により納得いくまで説明している。特に、「利用申込書」により、食費、光熱水費、事務管理費の負担額を確認。次に希望するサービス(日用品、外出やクラブ活動等)を利用者・家族が選



## 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](#)
[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](#) > [個別状況に応じた計画策定・記録](#)

## 個別状況に応じた計画策定・記録

## 講 評

平成18年度の事業計画の基本方針、(1)美山学園での暮らしは、利用者にとって家庭であり、生活する中から自己実現のために意欲的なチャレンジャーであることへ支援していきます。(2)美山学園を利用する人たちは「ゆとりと安らぎ」を基本としながら現有能力を高めるとともに、潜在力、残存力の活性化への支援をしていきます。の2大方針の下に、生活支援、日中活動支援において、個別支援計画に基づく支援の全スタッフへの徹底に努めることを、重点目標に掲げ個別支援計画策定委員が中軸となって個別支援計画を作成している。

毎年度、個別支援計画策定委員が、前年の10～12月頃に個別支援計画書・支援実施書(生活支援用と日中活動用)の作成について、重要ポイントを文書でスタッフに組織として明示し、当該年度の「まとめ」の作成から順次手順に従って支援計画作りが開始されている。こうした取り組みにより支援計画の基礎としてのフェイスシート及びアセスメントがしっかりと出来、個別支援計画に反映され平成19年10月からの新体系移行に向けて、支援計画作成の段階から取り組みをしている。

毎年度、サービス開始前に利用者・家族等が同席して希望や意向等を聴き、個別支援計画の見直しについても協議し、利用者・家族等の同意を得て決定している。計画の見直しについては、手順・時期を利用契約書に明記している。個別支援計画の内容及び記録は、フェイスシートやアセスメントシートに情報を漏れなく記載されている。ケース記録はパソコン管理により情報の共有化が図られている。なお、日中活動の時間帯は統一様式による紙ベースでの利用者動向記録を全職員が持参し利用者の意向に沿った支援に努めている。

[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	○ 利用者の心身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、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+
標準項目	○ 計画の内容や個人の記録を、支援を担当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	<p>・八王子美山学園は、障害者自立支援法による制度改革に前向きに取り組んでおり、2007年10月から新体系移行に向けて準備を進めている。平成19年度の個別支援計画作成の段階から、職員による支援計画策定委員会が支援計画作成の重要ポイントを文書で明示し、新体系移行に向けて「実施書」を「生活支援用」と「日中活動用」に分けることとした。その結果、日中活動を、創作活動班や見守り班等のグループと、製パン班やリサイクル班等のグループに分け、新体系の2事業（「生活介護事業」と「就労継続B型事業」）を目指して実施している。</p>

[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

[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

### 講評

法人は、個人の尊厳を保持するという基本理念のもと、個人情報の適正な取り扱いに関する「個人情報保護規程」を策定している。また、契約時の重要事項説明の際にも秘密の保持等に関して承諾を得ている。広報紙「やまゆり通信」などの顔写真は希望しない利用者の写真は掲載していない。その他、実習生にはオリエンテーション時に「実習の心得」を配布し、個人情報を複製したり、実習のレポート作成の場合などに、住所や氏名等個人を特定されるようなものは記述しないことなどの注意を促している。

就業規則に「サービスの心得」として、言語態度には慎重かつ最新の注意を払い、施設利用者に不安と不信を起させないこと。と規定している。更に、園長の「平成18年度当初にあたっての留意事項等」通知で、「サービス提供に際しての基本的姿勢等について」の中で、言葉づかい・接する態度は適切なものでなくてはならず、従前から指示しているとおり、利用者の呼称は「さん」付けを原則とするほか、威圧的な態度や命令的な言葉づかいは、厳に慎むこと。とした利用者の権利擁護について徹底を期している。

利用者からの苦情等に適切に対応するために、苦情対応規程を制定して、苦情解決責任者(施設長等)をトップとして苦情受付担当者、第三者委員(施設外から弁護士、家族会会長、評議員の3名)を規定している。なお、利用者の日常的な苦情解決のために月1回の苦情相談会、利用者の要望等を聴くために月1回の利用者懇談会を設けている。また、重要事項説明書やホームページには相談・苦情窓口担当者・電話番号・受付時間を明示している。

[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
	○ 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	○ 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、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](#)



**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**
[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

### 講評

障害者自立支援法による制度改革を積極的に推進しており、2007年(平成19年)10月に新体系事業(日中活動の場を「生活介護事業」と「就労継続支援(B型)事業」)に向けて準備を進めている。そのため、これまで知的障害者入所更生施設としての枠組みで行ってきた施設管理運営等を整備し、新体系事業を円滑に実行する必要があるとして、職員就業規則・管理運営規程・職務分掌等を整備した。全て稟議で意思決定するなど利用者支援においても組織として行うことを徹底し、統一したサービス提供に努めている。

利用者に対し個別支援計画に基づき適切な支援を行うための、行政手続等管理事務、栄養・医務、個別支援計画策定、生活支援(食事、排泄、入浴、着替え、整容等)及び、日中活動支援(生活介護、生活訓練)等において、それぞれ必要に応じ一定の手引きやマニュアルを作成して、支援の標準化を図ってはいる。一方で、新体系移行を平成19年10月を目途にして進めている日中活動の「生活介護事業」、「就労継続B型事業」に見合った支援マニュアル等の工夫が期待される。

生活支援に関して平成18年度の「棟内業務マニュアル」(平成18年4月1日現在)は、男性棟、女性棟ごとに、職員の勤務体制(早番・日勤・遅番・夜勤)ごとに支援の方法等を詳細に記述している。また、生活支援業務(食事・配膳・健康・与薬・歯磨き・洗面・入浴・外出・移動・排泄等)を男女に応じた支援方法等が詳細に記述されている。なお、今年も八王子消防署員が施設に来て職員に心肺蘇生法等の普通救命講習を行った。文字や絵によるマニュアルでは会得できない機会となっている。

[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>A</b>
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>A</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変更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	

### 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	・障害者自立支援法による制度改革を積極的に推進しており、2007年(平成19年)10月に新体系事業(日中活動の場を「生活介護事業」と「就労継続支援(B型)事業」)に向けて準備を進めている。そのため、これまで知的障害者入所更生施設としての枠組みで行ってきた施設管理運営等を整備し、新体系事業に円滑に移行するために、職員就業規則・管理運営規程・職務分掌等を整備した。全て稟議で意思決定するなど利用者支援においても組織として行うことを徹底し、共通手法による支援体制により統一したサービス提供が行えるようになった。	

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

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

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

講評

利用者支援は、個別支援計画に基づいて行っている。「日常生活活動支援」の一つの金銭管理は、利用者の個性、状況に応じて支援している。たとえば月1回の買物では4,000円持っている人もいれば、小銭程度を持っている人、買物でも一緒に行き、「品物が多いですね(予算オーバー)」等、その場や利用者の状況に応じた個別支援になっている。結果として、施設の運営方針、「利用者にとって家庭であり、生活する中から自己実現のため意欲的なチャレンジャーであること」の自己実現に向けた支援となっている。

レクリエーションや旅行の際に「しおり」を作成する時などは、文書はひらがなで分かりやすい表現にするなど、利用者の状態に配慮した工夫をしている。レクリエーションや旅行、買い物等でも利用者の表情、動作などを職員が読み取って(情報をキャッチ)、身振り手振りで利用者の訴えていることを長年の経験から感じ取って、その都度適切に対応している。また、新人職員に対しては現場研修の際に指導・助言している。

現在、日中活動は、障害者自立支援法による新体系事業を目指して、「生活介護事業」(介護班、見守り班、内職班、創作活動班、ボトル洗い班)と、「就労継続B型事業」(梱包作業班、リサイクル班、洗濯・清掃班、製パン班)の2グループに分け、そのなかで、利用者に合った日中活動を行っている。広報紙「やまゆり通信」で、利用者の活動の様子などを写真入りで分かりやすく紹介している。また、施設を卒園して、「地域移行」を体験した利用者を紹介するなどにより、外で働くことへの意識付けにもなっている。

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	・利用者支援は、個別支援計画に基づいて行っている。現在、日中活動は、障害者自立支援法による新体系事業を目指して、「生活介護事業」(介護班、見守り班、内職班、創作活動班、ボトル洗い班)と、「就労継続B型事業」(梱包作業班、リサイクル班、洗濯・清掃班、製パン班)の2グループに分け、そのなかで、利用者に合った日中活動を行っている。「日常生活活動支援」の一つの金銭管理は、利用者の個性、状況に応じて支援している。利用者にとって家庭であり、生活する中から自己実現のため意欲的にチャレンジャーすることへ繋がりをもっている。

[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

利用者の一日は、朝6時30分の起床から生活支援が、9時30分から日中活動が開始する。日中活動は班制をとり多種多様なメニュー(介護見守り、内職、陶芸、木工、リサイクル、軽作業、洗濯、清掃、製パン、外部作業)があり、職員が幾つか選定し利用者が選択・決定している。製パン班などは、ネットや病院等で活発な販売活動も行っている。日中活動の種類も内容も益々多岐にわたると思われるので、職員が選定して利用者が選択・決定するプロセスの工夫も視野に入れた支援に期待される。

一人ひとりのレベルに合わせた生産活動の機会の場として創作的活動をしている軽作業班などでは、高さが違う作業台のため、必ずしも利用者にとって適切な姿勢での作業とばかりはみられないので、適切な作業台の配慮が期待される。現状では補助具等は特に使用していないものの、今後、作業の種類も内容も豊富になることが予想されるので、補助具等の工夫も視野に入れた活動で利用者の意向に沿った充実した日中活動に期待される。

活動メニューの中には、作業環境的に厳しいものも見受けられる。自動販売会社からボトルや缶を回収して、アルミ、スチール、ペットボトル、ビンの4種類に分類し資源化するために各種の作業工程で行っているリサイクル班は、外作業のため必ずしも良好な作業環境とはいえないようにみられた。ただ、暖をとるための大型温風器の設置や作業終了後のシャワー浴などでできる限りの工夫・改善に努めているところではあるが、利用者及び職員の健康管理も含めた作業環境の工夫などが求められる。

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

平成18年7月1日から12年間(平成6年から)続けてきた厨房業務が外部委託となり食事が提供されている。カロリーや栄養バランスなどに配慮し、個別の状況(刻みなど)に応じた対応をとっている。施設では今後の就労等への移行の観点から、一般社会生活を意識して日中活動の昼食はサラリーマンように弁当を業者から配食してもらっている。ただし、その弁当に限ってはご飯は多少温かいもの、おかず・汁ものの食材については、必ずしも満足のいくものではないので、今後工夫が求められる。

食堂の環境では、食堂で食事をとり、栄養士が食事状況をチェックし、他職員も食事見守りを行っている。一方で、食事をとる環境面においては、必ずしも美味しい食事をとれる環境とはいえない。より豊かな食事とするためには美味しい食事の提供以外にも、物理的な環境、人的な環境、時間など、さまざまな工夫の余地があるように思われる。今後、食堂を空腹を満たすだけでなく、健康を維持し、美味しく、楽しく、安全な環境にする工夫が望まれる。

施設の食事は、障害者自立支援法の下で、かなり経費節約を余儀なくされている。そうした中で、赤字を出さないようにということで苦慮している。こうした状況の中にあっても、できるだけ豊かな食生活を提供しようと、季節に応じたメニューを工夫したり、日中活動に応じたカロリー(昼はご飯420Kcal、タンパク質6.3g、脂質0.8gで全体で900Kcal前後)への配慮、塩分などへの配慮も講じるなど、利用者の健康に配慮した食事の提供に努めている。

評点	B
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
	○ 利用者の状態やベ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

個別支援計画に基づき一人ひとりの利用者の状態に応じた支援に取り組んでいる。生活支援に関しては「棟内業務マニュアル」(成18年4月1日現在)は、男性棟、女性棟ごとに、職員の勤務体制(早番・日勤・遅番・夜勤)ごとに支援に関するマニュアルを活用している。また、生活支援業務(食事・配膳・健康・与薬・歯磨き・洗面・入浴・外出・移動・排泄等)は男女別に生活状態に応じて支援しており、生活の基本である入浴や洗面、排泄などは可能な限り利用者自身で行い、関わり方に工夫し、自立へ向けた支援をしている。

利用者の個別状況や個性によっても意志表示が異なるため、職員は日頃の支援の中で、様々な意志表示や訴えが何を伝えようとしているかを読み取り、理解(例えば腰のあたりを叩くことが排泄のサインであったり)して、利用者の自立更生に繋がるよう日常生活の支援を行っている。また、家族にも利用者の施設での普段の生活状態を知ってもらおうと、昨年10月の日曜日に家族見学会を行って作業の様子を見たり、一緒に食事をするなど家族ともども施設の一日を過ごした。今後、新制度に伴う生活変化への家族の理解も促している。

部屋は、1人部屋7室でその外は2部屋となっているが、施設できるようにしており、自立度の高い利用者は自身で鍵を管理し出入している。居室の廊下の一角にコイン投入による洗濯機が設置しており、コイン使用と洗濯という行為を通じて自立に向けて、適度な訓練の場となっている。また、居室の掃除は自分で行うことを基本としており、できない部分だけ職員が手助けをしている。その他にも、利用者自身がトイレトイレットペーパーをある程度管理しており、トイレに行く際に自分で持って行くようにしている。

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でき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

保健医療体制として、年間、2回健康診断を実施している。また、協力医療機関もあるが、毎月1回、医務室で嘱託医師(精神科)による診察や健康相談日を設定している。その他、通院が必要な場合には、利用契約時に希望のサービス(日用品、バスタオル等のリース、指定・指定以外の病院への通院、外出、クラブ活動、理美容等)の項目の中で申し込みをした病院や方法に沿って対応している。緊急の場合は家族と相談の上で対応している。なお、通院は、家族の了解を得て施設長の指示により、職員又は看護師が付き添っている。

服薬管理は、利用者ごとに氏名を明記された薬を、医務室で看護師が処方箋等と照合して、個人別に、朝・昼・夕・就寝など服薬ごとに整理・区分けして薬トレーに納め医務室で保管する。職員は与薬マニュアル等に従って服薬する利用者の確認、薬袋に記載の利用者氏名を確認して与薬している。与薬マニュアルは、定時薬(朝・昼・夕・就寝)と与薬方法(食中・食後・口の中・手の上)、特記事項(粉は口、錠剤は手の平、上を向けないので、椅子に座った状態で等)詳細に明示して誤薬防止を図っている。

発作や事故或いは急病などの際の緊急対応に関して、とっさに誰がどう対応していくのか難しい場面が想定されるので、早急に緊急対応マニュアルの作成等、職員の的確且つ機敏な対応が取れる体制づくりが求められる。また、利用者の微妙な体調変化に対しては、普段の生活の場や食事等の様子を個々の職員と看護師の判断に任されているようにもみられるので、組織としての何らかの対応策が期待される。

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に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

行事(クリスマス会・納涼会・新年会・一泊旅行等)やクラブ活動(華道・料理・カラオケ・レクリエーション・学習)及び外出(買物・映画・旅行・スポーツ観戦等)プログラムは多種・多様を用意しているが、こうした行事やクラブ活動を利用者全員に一律に行うのではなく、費用負担の問題等とも併せて、毎年度開始前に利用者・家族が同席のうえ、意向や希望をよく聴き同意を得て個別支援計画に盛り込み、希望の行事やレクリエーションに参加するシステムをとっている。

利用者集会、懇談会、苦情解決において利用者の意見を聞く機会を設けている。毎年参加している「福祉園際」(昨年は、平成18年11月)や「八王子いちよう祭」に参加して、日中活動の作品(陶芸品、木工品、ふっくら亭で焼き上げたパン等)の出店・販売を行うなど利用者が積極的に社会参加をしている。なお、日頃より職員は利用者の意見を聞き、自立支援に向けた対応をしている。一方で、きちんと訴えられていない利用者や訴えを躊躇する方もおり、一層の配慮や工夫が求められる。

建物設備改修工事により外観は大変きれいになり、防水工事により水漏れもなくなり、居室の壁紙も張り替えられて建物環境は整備された。一方で、日常生活において生活の質を考えた時、色々な部屋の鍵、廊下の照明、集まるスペースでの照明等に総じて明るさや開放感が薄いように感じられた。利用者の状態や経費節約のための照明の節約もあるが、施設内各所の部屋等の鍵や、廊下・人の集まるソファ等での照明などに何らかの配慮が期待される。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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なしくみを整えている
	<input type="radio"/> 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

家族との交流に関しては、インターネット「ホームページ」、「やまゆり通信」が代表的なものになるが、帰省時の「連絡ノート」の活用も特徴があり、家族との交流に有効な手段となっている。「連絡ノート」は園長自ら内容等を確認して利用者の生活の様子や連絡事項等を記述している。家族からは、帰宅した利用者の様子や要望等が詳細に記述されており、家族と施設との意思疎通を図るためにより機会となっている。

家族との交流についても、さまざまな家族の形態や、その個別の状況を良く把握して利用者にあった対応を心がけている。また、通院の際などは必ず連絡し、同意を得てから通院するようにしている。経費の面もさることながら、利用者状況をこまめに伝えることを心がけている。

家族会が隔月で開催されており、園長始め管理職は毎回出席し、必要に応じた施設の情報提供をしている。更に、このような機会を通じて自己負担の説明を重ねて行うなど、家族と施設が同じ歩調で新体系移行へ円滑に進むことを目指している。

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

利用者が施設を退所した後、地域にとけ込んだ生活を送れるようにするためには訓練の場が必要であるとの考えで、敷地内に「自立訓練棟」をいち早く建設した。この自立訓練棟には2名の方が個室で生活できるよう、ベッド、台所等、生活するために必要な施設設備が整っており、多くの方が訓練に励んでいる。また、いずみ寮（共同生活援助事業）に体験入所して、その後に他地区のグループホームへの入所が決まった方もおり、地域移行が着々と進められている。

施設長の人脈などを通じ、地域の色々な情報を得て必要に応じて活用している。例えば、施設でなく町のホテルを会場にワンフロアを借り切ってクリスマス会を行なった。いつもより贅沢な食事とカラオケ等でほぼ全員の利用者と職員が一同に会して楽しい催しが行なわれた。また、地域の社会資源として、近隣神社の例祭でのパン販売、健康フェスティバル参加、やまゆり祭、ふれあいソフトボール大会参加、福祉祭り等に参加しており、地域交流の機会は豊かである。

施設長は地域での参画等の際、その内容などを十分に吟味して参加している。以前は、地域内の全ての老人施設及び障害施設の集まりに出席していたが、あまりにも福祉領域が広範囲で、当該施設として参加の意義が薄いため、地域内にある障害施設のうち8施設に限定して参加し、情報交換等を行っている。また、他の障害施設等との交流の機会も重要視している。その他にも、行政や就労支援事業者との連携をとり、利用者の要望等に応えている。

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](#)