

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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0303002 修了者No.H0401019
評価実施期間	2006年6月28日～2006年11月30日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- 事業環境の変化への対応
- IT化による記録の統一と共有化
- 目標別、機能別生活棟での充実した個別支援の取り組み

✓ さらなる改善が望まれる点

- 理念、倫理綱領、個人情報の利用目的、開示請求に対する対応の事業所内掲示
- 利用者の立場にたった羞恥心の配慮
- 職員一人ひとりの支援力の向上と組織風土にまで高めた自己点検への取り組み

[このページの一番上へ](#)

サービス分析結果

▶ 詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● フェースシート、アセスメントによる基礎的情報を踏まえ、利用者の特性、生活能力など...</li> <li>● 自立生活に向けての取り組みは、文字や言葉による理解よりも実体験の中で感覚的にイメ...</li> <li>● 個別支援を充実させ、自立(自律)した生活ができるよう利用者の障害、特性、支援状況...</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
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日中活動等、支援内容は利用者80名に80通りの支援、日中活動があるという考えを実...</li> <li>● 日中活動は3ユニットによる活動と専門スタッフ(非常勤講師)によるレクリエーション...</li> <li>● 利用者の活動環境は安全性に配慮した活動室が用意され、エレベーターも新設されている...</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	A
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食事は利用者の日常生活の中で楽しみと満足感をもたらし、健康維持にも大きな役割りを...</li> <li>● 生活習慣病予防のための糖尿病食を参考にメニューの工夫をしている。また、医師の指示...</li> <li>● 嗜好調査や残菜調査による個人別嗜好データの充実に努めている。また、複数献立(選択...</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
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	

- 利用者の日常生活上、必要な支援は個別支援計画の支援内容は勿論のこと、利用者一人ひ...
- 食事、入浴、排泄、起床、就寝から日課、外出、健康管理等の支援、介助は業務マニュアル...
- 身の回りのことは、利用者の主体性を尊重、優先することを支援の基本としていることが...

#### 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](#)

- 利用者の健康状態は緊急時を除き、月2回必ず家族等に定期連絡している。連絡内容、家...
- 利用者の医務記録は、園内受診、通院受診、服薬など個人別に記録保管され、利用者の支...
- 緊急時を含め地域の医療機関との協力体制、連携は取れており、地元医師会の協力も得て...

#### 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](#)

- 利用者の特性、身体状況、活動能力などを総合的に勘案し、多様な体験ができるプログラ...
- 利用者の意見の反映は、利用者の状況から難しいことは理解できるが、コミュニケーション...
- 生活環境は空調設備の全面改修による居室別コントロールが可能になったり、エレベータ...

#### 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](#)

- 利用者の日常の様子は生活棟の支援員から家族に対して月2回の連絡を義務づけており、...
- 利用者、保護者等の意向を踏まえて作成する個別支援計画の説明と、同意を得ることが必...
- 必要に応じて臨時的保護者会を開催し、自立支援法についての説明を積極的に行っている...

#### 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](#)

- 施設が利用者にとって「終の棲家」とならないように、地域での生活の可能性の高い利用...
- 地域の情報は地域生活支援室が中心となって、地域の事業所、団体とのネットワーク作り...
- 施設の日常外出において、利用者が買い物しやすい配慮を商店が行っている(陳列品の配...

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

## 利用者調査結果

▶ [詳細はこちらから](#)

有効回答者数/利用者総数  
7/80

### 1. 食事はおいしいですか

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

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

### 4. 職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか

はい	6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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

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

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

### 7. あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

<b>8.あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか</b>							
はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
<b>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</b>							
はい	1人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
<b>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</b>							
はい	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
<b>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</b>							
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
<b>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</b>							
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
<b>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</b>							
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
<b>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</b>							
はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
<b>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</b>							
はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人

[このページの一番上へ](#)

## 事業者のコメント

\*以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)

[平成19年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼コメント

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0303002 修了者No.H0401019
評価実施期間	2006年6月28日～2006年11月30日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 事業環境の変化への対応

本年4月から所謂民間移譲及び10月からの改正法施行に対応して、全法人を挙げて経営改革に取り組んでおり、的確な事業計画の策定、進捗管理の徹底が図られている。各事業所の施設長をはじめ、幹部職員の実績、かつ積極的な取り組みから、意思の疎通、情報の共有化等が進展して職員の意識の変化、目標の達成に向けた一体感等が感じられ、組織性の向上が認められる。

● IT化による記録の統一と共有化

情報は園で統一したネットワークにより共有化しており常時閲覧が可能になっている。また、パソコン内の掲示板で情報を一斉伝達できる他、全職員がメールアドレス・パスワードを所有しているため個々に情報周知や確認が取れている。メールは記録が残るため確認の際有効であると思われる。現在、他の専門職との連携は園内LANの整備に時間がかかっているため開通を待つのみとなっている。今後は、園全体のIT化に伴い記録文書の表現や方法・活用についても研修を重ね質の高い情報管理の整備を期待したい。

● 目標別、機能別生活棟での充実した個別支援の取り組み

利用者一人ひとりに適した支援が提供できるよう、利用者の特性、身体状況等に合わせて生活棟を目標別、機能別に構成し、質の高い支援を目指している。常時、医療的対応が必要な利用者や、自傷、他害、激しい拘り等、強度行動障害等でよりマンツーマン支援度の高い利用者へのより専門的支援のあり方、医務、臨床心理士との提携のあり方、大学の心理学教室との共同研究等は、最重度利用者支援の先駆的取り組みとして、今後の成果が大いに期待される。さらに成果が個から全体へと支援力アップに繋がって行くことを期待する。

✓さらなる改善が望まれる点

● 理念、倫理綱領、個人情報の利用目的、開示請求に対する対応の事業所内掲示

理念、倫理綱領、個人情報管理については、書式の制定、職員研修等により、その徹底が図られているが、経営の意志の内外への表明、職員への更なる徹底、法令順守等の観点から、事業所内に常に掲示しておく事が求められる。

● 利用者の立場にたった羞恥心の配慮

日常生活及び日中活動は、行動する前に必ず利用者本人への意思確認をする他、利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮し利用者を尊重した支援の徹底に努めている。一方で、排泄介助時において構造上の都合もあり羞恥心の配慮が十分であるとはいえないため、改善と工夫が必要であろう。

● 職員一人ひとりの支援力の向上と組織風土にまで高めた自己点検への取り組み

施設の地理的環境、生活環境は恵まれており、支援に携わる人的配置も充実している状況の中である。しかし、支援の場面場面で目配り、気付き・発言等において課題があると思われる。支援の質の向上、緊張感のある対応など、スキルアップを目指す職員一人ひとりの組織風土、雰囲気作りにさらに取り組むことが望まれる。職員一人ひとりが自己の言動を振り返る自己点検の仕組みも効果的と思われる。

## コメント

職員には職員説明会を開催して第三者評価の趣旨と自己評価手法について直接説明して理解を深めた。利用者調査は施設側に個室を用意してもらいヒアリングを実施した。また、保護者にはアンケート用紙を施設側に配布してもらい、アンケート終了後、評価機関で用意した返信用の封筒にて直接評価機関に郵送してもらった。さらに調査員が各棟に入り施設全体の様子をコミュニケーション方式で調査した。報告会では独自のフィードバックレポートを作成して職員に報告会を実施した。

[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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

次の評価結果を見る>>

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2006年9月11日～2006年11月30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>● 事業所が目指す理念、基本方針は、法人全体及び各事業所の事業計画に明示され、各事業...</li> <li>● 法人主導の運営委員会をはじめ、各事業所の施設長で構成されている施設長会議、各種委...</li> <li>● 利用者・家族には、パンフレット・会議議事録、利用開始時における説明をはじめ、年4...</li> </ul>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <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	A
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>● 従前から利用者の状況如何に捉われない受け入れ姿勢を堅持し、さらには地域における福...</li> <li>● ボランティアは、利用者支援業務の分担ないし補助の為の労力との考え方は採らず、障害...</li> </ul>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <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](#)

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・要望・利用者意向等については日常の支援の中で利用者の表情や様子から吸い上げ...
- 施設長が地域事業者の代表として地域機関・行政等と積極的に関わり、地域の福祉ニーズ...

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](#)

- 法人全体で3か年計画の施設経営目標を策定しており、事業計画・中長期目標・計画が綿...
- 全リーダー参加の支援合同委員会の場を中心に現場の意見が反映できるようにしており、...
- 利用者の安全の確保・向上に向けリスクマネジメント委員会を設置する他、インシデント...

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](#)

- 人事採用に関しては法人で一括採用している他、人事異動及び園内配置については施設長...
- 研修を積極的に推進している中で特に、障害者メンタルケアについては計画的にライセン...
- 一般職員の施設経営参加を奨励してきており、今年度は施設長による個別面接の実施と目標...

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、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	B

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 個人情報の保護・管理については、法人として情報管理委員会を設置し、規程の整備、制...
- 個人情報の利用目的、開示請求についての対応方法に関し、厚生労働省のガイドラインに...
- 個人情報・プライバシーに関わる守秘義務についての誓約書をボランティア、実習生を含...

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](#)

- 事業環境の激変に伴う法人全体の経営改革に伴い、事業所内に新体系検討会を立ち上げ、...

<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>	<b>評点</b>
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	<b>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>人事管理制度の確立に向けた取り組みが着実に進展しており、目標管理シートや個別研修...</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>	<b>評点</b>
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	<b>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>新ソフトの導入により、利用者の個別支援計画の策定手順の確立が図られた。また、事業...</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>	<b>評点</b>
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している	<b>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業環境の激変により、財務体質の健全化、安定化が喫緊の課題となる中、諸経費削減に...</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>	<b>評点</b>
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	<b>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>改正法施行を始めとする事業環境の変化に対応すべく、新体系検討会を立ち上げ、利用者...</li> </ul>	
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業環境激変の中、法人及び施設長の的確な時代認識と具体指導により、全職員の能力向...</li> </ul>	

**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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

サービス分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

次の評価結果を見る>>

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2006年9月11日～2006年11月30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>重度の障害施設という特性から、利用者への情報はパンフレットやポスター等視覚にうつ...</li> <li>施設の機関誌「すずしろ」の表紙には季節感のある写真やイベントの写真の他、園長の挨拶...</li> <li>見学や問い合わせは主に地域生活支援室が担当しており、問い合わせの記録は状況別に見...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></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>サービス開始時には利用契約書及び重要事項説明書・個別支援計画書についてわかりやす...</li> <li>利用者の支援に必要な情報はフェイスシートやアセスメントシートに記入し把握に努めて...</li> <li>現在長期入所者については退所ケースがないが、一時帰宅中の家庭での過ごし方や投薬の...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></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>IT化の整備により利用者の心身や生活状況はパソコンにより園統一のフォーマットへ記...</li> <li>個別支援計画書はモニタリングで調整した利用者のニーズに加え、入所前や保護者懇談会...</li> <li>情報は園で統一したネットワークにより共有化しており常時閲覧が可能になっている。ま...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></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>利用者の情報を他機関等へ照会する点については、個人情報保護規定に基づき契約書・重...</li> <li>日常生活及び日中活動は、行動する前に必ず利用者本人への意思確認をする他、利用者一...</li> <li>倫理綱領委員会を中心に現場職員の主導で言動や行動等に関するディスカッションを繰り...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></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】<a href="#">詳細はこちら</a></p>	

- 手引書は16年度に「業務マニュアル」を作成し全職員に配布している。新入職員にはそ...
- 日常的に現場での工夫や改善点について積極的に出された意見は、担当者グループ会議や...
- 会議録は園内の共有ネットワークで随時確認することができる。職員の研修は個別に研修...

評点の内容  
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

## サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● フェースシート、アセスメントによる基礎的情報を踏まえ、利用者の特性、生活能力など...</li> <li>● 自立生活に向けての取り組みは、文字や言葉による理解よりも実体験の中で感覚的にイメ...</li> <li>● 個別支援を充実させ、自立(自律)した生活ができるよう利用者の障害、特性、支援状況...</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
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日中活動等、支援内容は利用者80名に80通りの支援、日中活動があるという考えを実...</li> <li>● 日中活動は3ユニットによる活動と専門スタッフ(非常勤講師)によるレクリエーション...</li> <li>● 利用者の活動環境は安全性に配慮した活動室が用意され、エレベーターも新設されている...</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	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食事は利用者の日常生活の中で楽しみと満足感をもたらし、健康維持にも大きな役割りを...</li> <li>● 生活習慣病予防のための糖尿病食を参考にメニューの工夫をしている。また、医師の指示...</li> <li>● 嗜好調査や残菜調査による個人別嗜好データの充実に努めている。また、複数献立(選択...</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
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の日常生活上、必要な支援は個別支援計画の支援内容は勿論のこと、利用者一人ひ...</li> <li>● 食事、入浴、排泄、起床、就寝から日課、外出、健康管理等の支援、介助は業務マニユア...</li> <li>● 身の回りのことは、利用者の主体性を尊重、優先することを支援の基本としていることか...</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
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の健康状態は緊急時を除き、月2回必ず家族等に定期連絡している。連絡内容、家...</li> <li>● 利用者の医務記録は、園内受診、通院受診、服薬など個人別に記録保管され、利用者の支...</li> <li>● 緊急時を含め地域の医療機関との協力体制、連携は取れており、地元医師会の協力も得て...</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の特性、身体状況、活動能力などを総合的に勘案し、多様な体験ができるプログラ...</li> <li>● 利用者の意見の反映は、利用者の状況から難しいことは理解できるが、コミュニケーショ...</li> <li>● 生活環境は空調設備の全面改修による居室別コントロールが可能になったり、エレベータ...</li> </ul>	
7. 施設と家族等との交流・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>● 利用者の日常の様子は生活棟の支援員から家族に対して月2回の連絡を義務づけており、...</li> <li>● 利用者、保護者等の意向を踏まえて作成する個別支援計画の説明と、同意を得ることが必...</li> <li>● 必要に応じて臨時の保護者会を開催し、自立支援法についての説明を積極的に行っている...</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設が利用者にとって「終の棲家」とならないように、地域での生活の可能性の高い利用...</li> <li>● 地域の情報は地域生活支援室が中心となって、地域の事業所、団体とのネットワーク作り...</li> <li>● 施設の日常外出において、利用者が買い物しやすい配慮を商店が行っている(陳列品の配...</li> </ul>	

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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

## 利用者調査結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成18年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

次の評価結果を見る>>

事業所名称	練馬福祉園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
利用者調査実施期間	2006年9月21日～2006年10月13日

### 調査概要

- **調査対象:** 意思相通可能な利用者
- **調査方法:** 利用者調査は施設側に個室を用意してもらいヒアリングを実施した。また、施設全体の様子をコミュニケーション方式で調査した。保護者にはアンケート用紙を施設側に配布してもらい、アンケート終了後、評価機関で用意した返信用の封筒にて直接評価機関に郵送してもらった。
- 利用者総数: 80人
- 共通評価項目による調査対象者数: 8人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 7人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 8.8%
- 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

ヒアリング結果では、回答した利用者がほとんどの項目で肯定的な回答をしている。外への相談について多くの利用者が該当しないと答えているのみで、職員の対応や施設での生活についても満足度が高いことが判断できる。自由意見では「看護師さんと良好な関係を作っている」「安定した生活ができる」という声が聞かれ、施設での生活が安心できるものであると感じている様子がうかがえた。

[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	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
利用者全員が「はい」と回答しており、「よく食べる」「全部たべる」などの意見が聞かれた。

#### 2.あなたがやりたいと思った活動ができますか

はい	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
利用者全員が「はい」と回答しており、「楽しく活動している」という声が上がった。

#### 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	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
利用者全員が「はい」と回答しており、施設での雰囲気は利用者が満足できるものだ判断できた。

#### 4.職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか

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

はい	6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】  
ほとんどの利用者が「はい」と回答しているが、「しないときもある」という意見も聞かれた。

#### 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	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
利用者全員が「はい」と回答しており、職員の接し方に満足している様子が読み取れた。

#### 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、すごく厳しい人がいたりしませんか)

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

【コメント】  
利用者全員が「はい」と回答しており、職員の利用者への対応に差がないことが見受けられた。

#### 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	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
ほとんどの利用者が「はい」と回答しており、職員との関係に満足している様子が判断できた。

#### 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	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
ほとんどの利用者が「はい」と回答しており、職員の手助けが十分あることが読み取れた。

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

【コメント】  
ほとんどの利用者が「非該当」と回答しており、あまり外への相談するという行為を行っていない状況ではないかと推測した。

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

【コメント】  
ほとんどの利用者が「はい」と回答しており、目標や計画についてはしっかりと説明が行なわれていると判断した。

#### 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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
該当者なし

#### 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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
該当者なし

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

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

【コメント】  
該当者なし

#### 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	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
ほとんどの利用者が「はい」と回答しており、利用者が不満や要望について遠慮することなく職員に伝えられている様子が読み取れた。

#### 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	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

ほとんどの利用者が「はい」と回答しており、職員の不満や要望への対応に満足している状況が見受けられた。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



リーダーシップと意思決定

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

事業所が目指す理念、基本方針は、法人全体及び各事業所の事業計画に明示され、各事業所においては、それ等に基づいて年度事業計画が策定され、職員会議等の各種会議を通じて、施設長はじめ管理・運営職員から全職員に対し、徹底が図られている。

法人主導の運営委員会をはじめ、各事業所の施設長で構成されている施設長会議、各種委員会及び事業所毎の委員会等で、職制、職責の徹底が図られ、当該委員会等の活動状況、議事内容等の職員への通知、指導をもって幹部職員はその役割と責任を明確にしている。

利用者・家族には、パンフレット・会議議事録、利用開始時における説明をはじめ、年4回定期的に開催している保護者役員会や保護者会、さらに施設からの報告や説明の必要がある場合に臨時開催する保護者会等で、法人理念・重要決定事項等の伝達・説明と理解の深耕を図っている。

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

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

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

1-1-3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を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](#)

[▲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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

経営における社会的責任

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

従前から利用者の状況如何に捉われない受け入れ姿勢を堅持し、さらには地域における福祉センターを企図したビジョンを持って、地域社会・関係機関・他法人・NPO・行政等との連携強化を積極的に図っている。また、改正法の趣旨を踏まえ保護者への説明責任を果たすとともに担当部署を設置し地域貢献へも尽力している点は評価できる。

ボランティアは、利用者支援業務の分担ないし補助の為の労力との考え方は探らず、障害者・健全者・事業所で構成する地域社会の一員として共生するパートナーと位置付けている。また、個人情報及びプライバシーの保護のためボランティアから誓約書をとる等徹底を図っている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 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	○ 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に取り組んでいる
	○ 透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み	

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

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

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	A+
標準項目	○ 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
	○ 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
A+の取り組み	地元の障害者の家族等の依頼によりグループホームを立ち上げ、運営の安定のために法人化手続きや職員派遣(ボランティア派遣)、医療的な対応のアドバイス等々を行い、入所施設として積み上げてきた実績とノウハウを惜しみなく提供し支援していることは、地域の福祉に大いに貢献しており高く評価できる。

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



## 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17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

苦情・要望・利用者意向等については日常の支援の中で利用者の表情や様子から吸い上げるよう努めている。また、保護者役員会の開催やオンブズパーソン制度が有効に活用されていることが保護者の満足度が高いことからもうかがえる。

施設長が地域事業者の代表として地域機関・行政等と積極的に関わり、地域の福祉ニーズの動向の把握に努め、在宅サービスに関わる支援の拡充、特に短期入所に関わる担当者を増員して積極的に取り組んでいる。

[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17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

計画の策定と着実な実行

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

法人全体で3ヵ年計画の施設経営目標を策定しており、事業計画・中長期目標・計画が綿密、周到に作成されている。また、年度事業計画の進捗状況は毎月検討され、職員への伝達も的確に行われている。さらに、各種委員会において法人内外の先進事例・失敗事例を検討し的確な計画推進と進捗管理の徹底を図っている。

全リーダー参加の支援合同委員会を中心に現場の意見が反映できるようにしており、全ての部署からの反省・課題検討等の結果を踏まえ中間点検・年間まとめをベースに運営会議にて次年度年間計画・方針が決められている。

利用者の安全の確保・向上に向けリスクマネジメント委員会を設置する他、インシデント・アクシデントレポートで報告された事例をリスクマネジメント委員会にて分析・検討し改善行動への反映やマニュアルの改訂等を行っている。また、一般職・管理職を研修に参加させリスクマネージャーの養成に努めている。

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

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点	A
標準項目	○ 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	○ 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	○ 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
	○ 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を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	A
標準項目	○ 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	○ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	○ 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	○ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み	

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

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

[▲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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



職員と組織の能力向上



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

人事採用に関しては法人で一括採用している他、人事異動及び園内配置については施設長または課長による個人面談により個々の職員の希望や意見を反映させている。また、人事管理制度については、外部コンサルタントとの契約により機能し始めており、今後の的確な制度の確立と運用が期待される。

研修を積極的に推進している中で特に、障害者メンタルケアについては計画的にライセンス取得を勧めており、不定期ではあるが取得者による学習会を実施している。障害関連学会への個人加入も増えており、学会等でのケース発表を始まる等職員の意欲が高まり資質向上に期待が持てる。

一般職員の施設経営参加を奨励してきており、今年度は施設長による個別面接の実施と目標管理シートの活用により職員の希望や能力・目標を把握すると共に、事業所内外の研修受講を積極的に図り職員の能力向上を企図している。

[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踏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)計画を踏まえ、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
A+の取り組み	

[▲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17年度評価結果](#)

## 福祉サービス第三者評価情報

## 情報の保護・共有

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

## 講評

個人情報の保護・管理については、法人として情報管理委員会を設置し、規程の整備、制定がされている。また、ITセキュリティの万全を期して、同委員会において更なる検討が進められている。

個人情報の利用目的、開示請求についての対応方法に関し、厚生労働省のガイドラインに沿った適切な明示方法が求められる。

個人情報・プライバシーに関わる守秘義務についての誓約書をボランティア、実習生を含め、全職員から徴収している。

[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踏まえ、アクセス権限を設定している
	<input type="radio"/> 収集した情報は、必要な人が必要な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	B
標準項目	<input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 個人情報の保護に関する規定を明示している
	<input checked="" type="checkbox"/> 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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

カテゴリ1～7に関する活動成果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

事業環境激変の中、法人及び施設長の的確な時代認識と具体指導により、全職員の能力向上、業務改革が着実に進展し、組織性の向上も図られている。

[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、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

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

評点	A
改善の成果	事業環境の激変に伴う法人全体の経営改革に伴い、事業所内に新体系検討会を立ち上げ、施設の当年度の課題を明確化して具体計画を策定し、着実に取り組みを実践している。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリ5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	人事管理制度の確立に向けた取り組みが着実に進展しており、目標管理シートや個別研修計画の作成を通じ、職員のモチベーションが高まって来ている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

評点	A
改善の成果	新ソフトの導入により、利用者の個別支援計画の策定手順の確立が図られた。また、事業所内LAN活用が進み、職員相互間の情報共有化が促進された。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
改善の成果	事業環境の激変により、財務体質の健全化、安定化が喫緊の課題となる中、諸経費削減に関する職員提案制度の励行により、職員にコスト意識が定着して来ている。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリ3:「利用者意向や地域・事業環境の把握と活用」

評点	A
----	---



## 改善の成果

改正法施行を始めとする事業環境の変化に対応すべく、新体系検討会を立ち上げ、利用者意向や地域との一層の連携にも鋭意努めており、短期入所の受け入れ枠を5人から10人へ増枠した他、「まち作りネット」の取り組みによりサテライトショップを開設させている。

[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17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



サービス情報の提供

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

重度の障害施設という特性から、利用者への情報はパンフレットやポスター等視覚にうったえる媒体を使用して周知している。また、食事メニューの写真や店や場所の写真等を示した「コミュニケーションカード」を用い利用者と共に確認しながら内容を理解してもらう等利用者の個々の特性に合わせた支援がなされている。

施設の機関誌「すずしろ」の表紙には季節感のある写真やイベントの写真の他、園長の挨拶が掲載されている。内容は、時事や福祉情報・行事報告や予定・施設設備や備品の貸し出し・ボランティアの募集等を掲載している。写真は事前に保護者等の承認を得た上で掲載し、顔等が特定しないよう配慮がなされている。送付先は、法人内の他の事業所・地域のネットワーク関係・ボランティア等関係機関に配布しており必要に応じて法人の機関誌や事業概要を提供している。

見学や問い合わせは主に地域生活支援室が担当しており、問い合わせの記録は状況別に見学依頼書や受入簿・相談対応記録に分けて記載している。また、見学依頼の際は必ず目的を確認し見学当日の段取りを立てており、集団での依頼の場合は地域支援室の他支援課長や係長も応援する等体制が整備されている。ホームページに関しては施設独自の情報発信体制が整備されたため、今後随時更新していく予定となっているため期待したい。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
標準項目	○ 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	○ 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用者の問い合わせや見学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17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

サービスの開始・終了時の対応

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

サービス開始時には利用契約書及び重要事項説明書・個別支援計画書についてわかりやすく説明を行い署名捺印をもらっている。特に、利用者負担金については、自立支援法の改訂にともない事前に説明会を開き理解を得るようにしたが、さらに要望があれば何度も繰り返し説明をする等丁寧に取り組んでいる。また、個別支援計画書についても保護者の意向を反映し丁寧な説明に努めている。

利用者の支援に必要な情報はフェイスシートやアセスメントシートに記入し把握に努めている。また、入所前の面接や前施設での情報を踏まえ入所間もない利用者にはマンツーマンで対応する等、入所以前の生活を維持し急激な変化をもたらさないよう状況把握しながら不安軽減に配慮した支援がなされている。

現在長期入所者については退所ケースがないが、一時帰宅中の家庭での過ごし方や投薬のコントロール・緊急時の施設への連絡方法等のアドバイスを行い保護者の不安軽減にも配慮している。また、ミドルステイの利用者がショートステイを利用するケースが多く、その際の生活状況や記録等を保護者や通所施設等と共有し連携を図っている。

[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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

個別状況に応じた計画策定・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

IT化の整備により利用者の心身や生活状況はパソコンにより園統一のフォーマットへ記載している。意思疎通が困難な利用者のニーズは日々の生活支援での把握に努めており、吸い上げた情報は棟会議で議論、グループ担当会議で検討し記録して半期毎のモニタリング時に調整している。

個別支援計画書はモニタリングで調整した利用者のニーズに加え、入所前や保護者懇談会等で入手した保護者の希望・意向を取り入れて作成しており、保護者へ丁寧に説明した後、同意を得ている。また、個別支援計画書についても半期毎の見直しと期間は定めているが、利用者の心身の状況変化が起きた場合等必要に応じて柔軟に行っている。

情報は園で統一したネットワークにより共有化しており常時閲覧が可能になっている。また、パソコン内の掲示板で情報を一斉伝達できる他、全職員がメールアドレス・パスワードを所有しているため個々に情報周知や確認が取れている。メールは記録が残るため確認の際有効であると思われる。現在、他の専門職との連携は園内LANの整備に時間がかかっているため開通を待つのみとなっている。今後は、園全体のIT化に伴い記録文書の表現や方法・活用についても研修を重ね質の高い情報管理の整備を期待したい。

[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、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	

[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17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



## プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

## 講評

利用者の情報を他機関等へ照会する点については、個人情報保護規定に基づき契約書・重要事項説明書に記載もあり同意書に署名捺印をもらっている。また、機関誌への写真掲載等についてもその都度承諾を得る等個人情報を慎重に扱う姿勢がある。さらに、個人の所有物や郵便物の取り扱いについても本人や保護者に必ず確認をとっている。

日常生活及び日中活動は、行動する前に必ず利用者本人への意思確認をする他、利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮し利用者を尊重した支援の徹底に努めている。一方で、排泄介助時において構造上の都合もあり羞恥心の配慮が十分であるとはいえないため、改善と工夫が必要であろう。

倫理綱領委員会を中心に現場職員の主導で言動や行動等に関するディスカッションを繰り返し行っていることに加え、意思疎通が困難な重度の利用者の意思を把握するために、ライセンスを取得した職員を中心に勉強会を開催する等現場主導で自主的・意欲的に取り組まれていることは評価できる。ただ、実際の業務態度についてはチェック表を利用する等厳しい視点が必要と思われる。

[このページの一番上へ](#)

## 5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

事業所業務の標準化

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

手引書は16年度に「業務マニュアル」を作成し全職員に配布している。新入職員にはその都度配布し業務の確認や振り返り等に活用している。今年度、業務標準化委員会により職員の意見等を吸い上げ見直し・検討中であり、共有フォルダにより常時確認できるようなシステムの構築にも着手している。また、サービス改善向上委員会でチェック方法や実施期間等を検討しているため、完成が待たれる。

日常的に現場での工夫や改善点について積極的に出された意見は、担当者グループ会議や棟会議等で検討した後委員会で回り、実際の支援に反映されている。現場職員からのボトムアップが一層活発になることで園全体が活性化され、利用者へのサービス提供の質の向上が図られるよう期待したい。

会議録は園内の共有ネットワークで随時確認することができる。職員の研修は個別に研修計画を作成し、園内・園外の他資格取得に関するものについてもバランスよく受けられるよう配慮している。また、日常では係長・課長・施設長等役職のある職員がスーパーバイザーとして指導・助言を行っており、若手職員が相談し易い雰囲気を作っている。

[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	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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



サービスの実施



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

講評

フェースシート、アセスメントによる基礎的情報を踏まえ、利用者の特性、生活能力などを日々支援の中で把握し、支援課題を明確にし、支援目標、支援内容を支援計画として確定し、日々の支援を行っている。支援内容などの検証は、生活記録を基に各生活棟のミーティングで検証され、さらに月単位のまとめ、半期毎のモニタリングで組織として検証されている。

自立生活に向けての取り組みは、文字や言葉による理解よりも実体験の中で感覚的にイメージとして理解していく方針を採っている。近隣のマンションを借り上げて、1泊から数泊までの宿泊体験により、自立生活に向けた必要な情報を提供している。自立体験マンションでの生活を通して、利用者の自主性がどのように発揮されるか等、支援する側も課題などが明確になり、自立へ向けた支援の情報を得る上でも評価できる取り組みである。

個別支援を充実させ、自立(自律)した生活ができるよう利用者の障害、特性、支援状況に応じた生活棟を編成し、各生活棟での支援目標、行動目標等を明確にして、より利用者の状況に合った支援を行っており、今後の成果がさらに期待される。

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	

[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

日中活動等、支援内容は利用者80名に80通りの支援、日中活動があるという考えを実践できるように、多くの活動メニューを用意して利用者の希望、選択に応えられるようにしている。活動メニューは多様だが、利用者の笑顔、目の輝き、意欲等を引き出し、活動に参加したくなるさらなる工夫が必要と思われる。

日中活動は3ユニットによる活動と専門スタッフ(非常勤講師)によるレクリエーション、音楽、運動療法に基づく活動等が利用者に提供されている。また、利用者の日々の状況に応じて、生活棟での活動として外出、買い物、ドライブ等も行っている。

利用者の活動環境は安全性に配慮した活動室が用意され、エレベーターも新設されている。園内の庭も広々としており、芝生等も綺麗に手入れされている他、園外にも近くに緑豊かな広い公園があり、園内外の活動環境は利用者の生活を充実させている。

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	

### 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

食事は利用者の日常生活の中で楽しみと満足感をもたらし、健康維持にも大きな役割りを担っており、バラエティーに富んだ栄養バランスを考慮した食事提供に努めている。より良い食事が提供できるように、栄養士、支援員、業者等で構成する給食委員会で、食事の内容、提供の仕方等を検討している。さらに保護者に対して試食会を実施し、アンケートを含めて意見の反映に努めている。

生活習慣病予防のための糖尿病食を参考にメニューの工夫をしている。また、医師の指示によりカロリー調整等、利用者の状況を踏まえた食事を提供している。食事の提供形態は病気退院後の高カロリー食、病時の補助食、ムース食や高齢虚弱者に対しての1日4～5回にわたっての5回食、きざみ、とろみ、誤嚥防止の対応等、きめ細やかな食事の提供に努めている。

嗜好調査や残菜調査による個人別嗜好データの充実に努めている。また、複数献立（選択）、バイキング形式、生活棟への出前調理、お楽しみ会食や外出外食等、利用者が楽しく食事が摂れるよう努めている。

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	

### 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

#### 講 評

利用者の日常生活上、必要な支援は個別支援計画の支援内容は勿論のこと、利用者一人ひとりの場面に応じて支援を行っている。支援の状況は生活記録、生活棟会議録、担当会議録で確認できるが、記録に表れない支援の質の向上への工夫が求められる。

食事、入浴、排泄、起床、就寝から日課、外出、健康管理等の支援、介助は業務マニュアルに基づき個々の状況に応じて展開されているが、職員による気配り、目配り、行動に差がある状況も見受けられ、職員相互の指摘、助言もあまり見受けられないことからOJTのさらなる充実が求められる。職員の支援自己点検の仕組みづくりに取り組まれることを期待する。

身の回りのことは、利用者の主体性を尊重、優先することを支援の基本としていることから、時間をかけて医師の確認を行い、促しながらも安全に配慮しつつ利用者が自分でできるよう見守り、働きかけている。

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

### 5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

#### 講 評

利用者の健康状態は緊急時を除き、月2回必ず家族等に定期連絡している。連絡内容、家族とのやりとり等は記録されている。また、必要に応じて家族の申し出による医師との面談もできる機会を設けている。医療体制は嘱託医（内科・外科・精神科・歯科・婦人科・皮膚科等合計8名）や看護師6名が配置され看護師が夜間対応も行う等手厚い支援がなされている。

利用者の医務記録は、園内受診、通院受診、服薬など個人別に記録保管され、利用者の支援計画策定時にも活用されている。通院には個人ファイルを持って同行支援している。服薬はマニュアルに基づき、色別管理、医務室と生

活棟ごとで二重チェックをしているが、誤りが起きている。誤りはヒヤリハット事故報告書で把握できるが、ミスゼロを意識付けるための工夫（医務室や食堂などでの誤服薬ゼロ標語の掲示等）が望まれる。

緊急時を含め地域の医療機関との協力体制、連携は取れており、地元医師会の協力も得ている。看護師が24時間常駐していることから、支援員の安心度は高く、嘱託医への連絡も必要に応じて24時間対応となっている。また、精神科医による学習会・研修会・臨床心理士によるケースカンファレンス等々専門家との連携による医療面でのケアの充実に努めている点は評価できる。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 服薬管理は誤りがないうチェック体制を整えている
	<input type="radio"/> 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

利用者の特性、身体状況、活動能力などを総合的に勘案し、多様な体験ができるプログラムが用意されている。施設外へは宿泊体験旅行、教養娯楽外出、買い物など利用者の希望により実施している。余暇的活動メニューとして、フラワーアレンジメント、茶道、レクリエーション、アニマルセラピー等と、外部の専門講師による音楽療法、園芸療法、運動療法などが提供されているが、利用者から楽しさ、積極性を引き出す更なる工夫が望まれる。

利用者の意見の反映は、利用者の状況から難しいことは理解できるが、コミュニケーションの工夫により家族等からだけでなく、利用者から意見を聞きだす姿勢、努力が求められる。家族等が意見、要望を言う機会や家族同士が話し合える機会は設けられており、意見とは施設運営に反映されている。

生活環境は空調設備の全面改修による居室別コントロールが可能になったり、エレベーターが設備されるなど改善されている。居室等の整理には「間接支援業務は全員で」の姿勢で取り組むことが求められる。また、財務面から困難をとまなうが、もっと使い勝手の良い浴室、トイレの改善に取り組まれることを期待する。

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	

[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

利用者の日常の様子は生活棟の支援員から家族に対して月2回の連絡を義務づけており、定期連絡を通じて相互の連携が良く取れている。保護者会や生活棟ごとの懇談会も行われており、相互の意思疎通ができ、信頼関係を作る仕組みはできている。

利用者、保護者等の意向を踏まえて作成する個別支援計画の説明と、同意を得ることが必要なことから、年1回は保護者等と個別面談し、施設と家族の連携を図っている。家族等はいつでも施設に相談したり、訪問できる良好な関係が構築されている。

必要に応じて臨時的保護者会を開催し、自立支援法についての説明を積極的に行っている。また、家族等の高齢化にともない、行政手続などの代行支援を行い、家族支援にも力を入れている。今後は家族等と連絡・連携が図れない家族状況（高齢化等）の増加が想定されることから、成年後見制度への取り組みの強化が求められる。

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

施設が利用者にとって「終の棲家」とならないように、地域での生活の可能性の高い利用者には近隣のマンションを借り上げ、利用者が自立した生活が体験できる取り組みを行っている。地域生活移行への取り組みは専門部署（地域生活支援室）を中心に行われている。利用者は地域の住民であり、地域の一員として、地域で充実した生活ができるよう、地域との関わりがさらに広がることを期待する。

地域の情報は地域生活支援室が中心となって、地域の事業所、団体とのネットワーク作りに取り組み、情報収集し、利用者の支援に活かしている。利用者は地域や地元町会のお祭り等に参加し、地域の交流を深めている。

施設の日常外出において、利用者が買い物しやすい配慮を商店が行っている（陳列品の配置等）。この事例から利用者が地域の資源を利用して体験しやすい環境作りが行われている施設の努力は評価できる。また、他の福祉作業所への通所体験も実施されている。

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](#)

[▲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.