

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](#) > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成19年度

知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	足立区綾瀬福祉園
評価機関名称	東武計画 株式会社
評価者	修了者No.H0202027 修了者No.H0306053 修了者No.H0701025
評価実施期間	2007年11月15日～2008年3月13日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 利用者満足の視点から
 - ◆利用者一人ひとりへのきめ細かな対応が行われており、活動のバリエーションも豊富です
- 職員と組織の満足の視点から
 - ◆職員のやる気向上が上手く引き出されています
- 組織満足の視点から
 - ◆職員自らの手により組織力の向上が図られています

✔さらなる改善が望まれる点

- 利用者と組織の満足の視点から
 - ◆法・規範・倫理・制度などの重要な情報のさらなる周知徹底が望めます
- 組織満足の視点から
 - ◆業務水準の向上と確保を図るためにオリジナルなマニュアルの一層の充実が期待されます
- 利用者満足の視点から
 - ◆保護者のニーズ把握の一層の掘り起しが期待されます

[このページの一番上へ](#)

サービス分析結果

▶ 詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者への個別支援に関しては毎日の個人記録簿に支援の内容や特記事項が記載されてお... - 利用者とのコミュニケーションの工夫に関しては、利用者の障害特性に応じて、絵カード... - 自立支援に関わる各種の情報は、保護者会を通じて他施設や他機関のサービス、余暇情報...	
2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者の活動の支援に関しては、一日の中で「サークル活動」と「作業」のメニューが用... - 利用者のための活動環境整備の工夫としては、室温の調整や換気の配慮などに加え、部屋...	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら - 食事提供の工夫に関しては、毎月の献立会議の際に利用者の喫食状況のチェック、献立の... - 個別の支援としては、アレルギー対応、低カロリー食、糖尿食、高血圧対応などが行われ...	

A

- 利用者へのきめ細かな対応と言う面では、担当グループの職員が利用者の毎朝の通所時の様...
- 利用者の自立支援の面では、利用者が持っている力(能力)が発揮できるように、着替え...

A⁺

- 利用者の健康維持のための支援としては、入所時および年2回の保護者個人面談の場で、...
- 通院などに関する支援としては、保護者から毎日の連絡帳や電話で利用者の様子を伝えて...
- 利用者の体調変化などへの対応については事前に家族より対応方法を聞いており、対応面...

A

- 施設の利用が楽しくなるような選択制のサークル活動として音楽、陶芸、スポーツ、生け...
- 施設での活動に対する利用者の意見や希望の反映と言う面では、職員は日常的に利用者か...

A

- 施設、利用者本人、保護者間の相互の意向確認については、意思が確認できる利用者に関...
- 利用者の日々の様子の伝達については、連絡帳を担当グループの職員が毎日記載して、そ...
- さらに家族への情報提供や支援に関しては、作業見学会、サークル見学会、給食試食会な...

A

- 地域との連携については、福祉圏最大の行事である「ふくふく祭り」や「障害者合同運動...
- 具体的には、毎週アルミ缶回収を行い地元の方々と触れ合うこと、区主催の障害者作品展...
- 利用者と家族への地域情報の提供に関しては、行政や関係機関からの制度変更、保健、安...

▶ 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
12/42

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 食事の時間は楽しみのなっているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
2. 活動は楽しいか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
3. 利用者は必要ときに支援を受けているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
6. 職員の対応は丁寧か	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	100.0% はい:0.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	100.0% はい:0.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%

9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	100.0% はい:0.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	91.0% 8.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	100.0% はい:0.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

[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

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

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評

▼コメント

平成19年度

知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	足立区綾瀬福祉園
評価機関名称	東武計画 株式会社
評価者	修了者No.H0202027 修了者No.H0306053 修了者No.H0701025
評価実施期間	2007年11月15日～2008年3月13日

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者満足の視点から

◆利用者一人ひとりへのきめ細かな対応が行われており、活動のバリエーションも豊富です

施設では利用者をありのまま受け入れて、温かい心で支援することが心掛けられており、日常の活動は利用者個別の特性や毎日の健康状態に応じてきめ細かく判断され、一人ひとりに適した活動支援が実践されています。体力維持のためのウォーキングやプール、ユニークな健康体操教室「盆パラピクス」、サークル活動(音楽、陶芸、スポーツ、生け花、調理など)や旅行への選択参加など、利用者が自分のペースや好みで楽しく参加できるようバリエーションを持たせる工夫があります。また、近隣の公園やプールなどの地域資源も上手く活用されています。

・職員と組織の満足の視点から

◆職員のやる気向上が上手く引き出されています

施設では毎日の朝夕に全員がミーティングに参加して顔を合わせ、漏れのない伝達や支援意識の共通化が図られており、プレゼンテーション「朝の一言」の場では職員全員に発言の機会が設けられています。また、人事考課の一環として個人別育成研修計画に該当する「自己チェック表」も作られており、職員自らの振り返りと経営層による指導が行われています。施設長(園長)を筆頭とする職員間のチームワークには特に優れたものがあり、職員参加によるシステムの改善は「職員による組織」の共通認識を生み出し、職員のやる気向上にも繋がっています。

・組織満足の視点から

◆職員自らの手により組織力の向上が図られています

組織面では、適切な業務推進のために職員のアイデアや意欲が支援現場に反映されており、経営層自らによる業務指針の改訂や支援のためのフォームの恒常的な改善が行われています。また、利用者の安全・安心の確保のためのヒヤリハットシステムについても「危機管理プロジェクト」が立ち上げられており、データの蓄積と分析が積み重ねられています。このように組織力の向上のための職員による提案、検討、決定のシステムができています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者・組織の満足の視点から

◆法・規範・倫理・制度などの重要な情報のさらなる周知徹底が望めます

個人情報保護法や職員倫理などについては、職員には周知されており必要な資料の配付や同意が取られているなどの基本の仕組みはできていますが、苦情解決第三者委員制度の保護者の認知度は52.5%に留まりました。法の改正に伴う新体制への移行が始められていますので、これを良い機会として捉え、法、規範、倫理、制度などの内容や趣旨を一層わかりやすく解説して保護者に説明することや、個人情報の扱いに関する保護者からの同意取得など、なお一層の工夫と充実を図ることが期待されます。

・組織満足の視点から

◆業務水準の向上と確保を図るためにオリジナルなマニュアルの一層の充実が期待されます

平成19年度に大幅に改訂された業務指針について、今後はさらに、全職員が参加して指針の一層の充実を検討することと、それをベースにし現場での活動に即したわかりやすい個別マニュアルの充実に取り組むことが期待されます。また、定期的な見直しシステムを含む利用者アセスメントシートの改訂作業が行われているとのことですので、新シートの実施の際には個別アセスメントの定期更新システムを導入して、よりきめ細かな支援の充実が図られていくことが期待されます。

● 利用者満足の視点から

◆ 保護者のニーズ把握の一層の掘り起しが期待されます

保護者アンケートでは総合的な満足度は90.0%と非常に高いものがありましたが、施設への要望や不満の言いやすさと、それへの施設の対応についての「はい」の回答比率は、前者が60.0%、後者が55.0%に留まりました。

利用時間の延長ニーズ対応など行政との連携が必要な課題もありますが、毎月保護者会が開催されており、保護者からの個別相談にも随時対応するシステムができていますので、保護者の要望をさらに引き出す視点に立って、ニーズの把握に一層励まれることが期待されます。

[このページの一番上へ](#)

コメント

足立区では平成19年度に知的障害者通所更正施設2園で評価を実施しましたが、両施設とも初めての実施でしたので経営層作成の自己分析評価シートなど調査理解のために資料集を多数用意し、仕組みを丁寧に説明しました。さらに業務の中間段階（アンケート調査結果の報告会）でも記述内容について質疑応答を重ねました。職員調査についても事前の説明会を実施し、独自に作成している調査要領を配付して解説を行いました。利用者調査では2名の評価者が2日間滞在してヒアリングと観察調査を行い、同時に利用者家族へのアンケート調査も実施しました。

[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

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

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

平成19年度

知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	足立区綾瀬福祉園
評価機関名称	東武計画 株式会社
事業評価実施期間	2007年12月10日～2008年3月13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】 詳細はこちら	
- 事業所が目指している理念やビジョン(法人作成のミッションと施設で作成したサブミッ... - 経営層の役割と責任は職務分担表にまとめられており、年度始めには施設長(園長)から... - 経営や運営に関わる意思決定に関しては、法人の施設長会議、施設内の運営会議やリーダ...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者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
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域との関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
- 組織として守るべき法、規範、倫理などについては、職員からは守秘義務の誓約書が取ら... - 地域連携に関しては、行政や法人に加え、区内の障害者施設の施設長会(足立区障害福祉... - ボランティア活動に関しては受け入れ姿勢がホームページや施設のニュースに明記されて...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A
【講評】 詳細はこちら	
- 利用者と家族からの意見・要望・苦情に関しては、毎日の連絡帳、日常の相談受付、保護... - 利用者や家族の意向を取り込むことに関しては、上記のアンケートや利用者の日常の様子...	

- 地域のニーズや福祉事業環境の分析に関しては、地域の関連機関、行政、法人、社会福祉...

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 ● 施設の理念を実現させるための事業運営に関わる総合的な計画の策定と実践に関しては、... ● これらの計画策定に当たっては、利用者の支援計画の更新や保護者と職員（プロジェクト... ● 利用者の安全・安心確保のために危機管理プロジェクトチームが結成されており、警察や...	

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 ● 職員の適切な人員確保と配置のための職員の募集、採用、異動については、法人のシステ... ● 資質向上への取り組みとしては、職員の希望を個人別育成研修計画に該当する人事考課表... ● 職員と組織の能力向上のために、毎朝の全体ミーティングの際に職員自らが「今朝の一言...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	A
2. 個人情報とは、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	A
【講評】 詳細はこちら ● 情報システムに関しては法人のシステム（ネットワークシステムの運用管理に関する規程... ● 個人情報保護法に基づく規程、利用目的、開示請求の明示に関しては、法人により個人情... ● 保護者から個人情報保護に関する施設の運用姿勢に対しての承諾書が取られています、...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

カテゴリー1～7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A ⁺
【改善の成果】 詳細はこちら ● ・業務指針の大幅な見直しが行われ、平成19年度に行われ、運営や社会的責任の明確化が図られ...	
2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	評点

1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A+
【改善の成果】 詳細はこちら ・平成19年度より人事考課制度の試行が始められている。（法人による計画的な取り組み...	
3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A+
【改善の成果】 詳細はこちら ・利用者グループのお便り（グループ通信）が大幅に充実した。・外部からのボランティア...	
4. 事業所の財政等において向上している	評点
1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている	A+
【改善の成果】 詳細はこちら ・法改正に伴って、利用料徴収事務が実施された。（行政と連携した計画的な取り組み）...	
5. 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等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、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している	A+
【改善の成果】 詳細はこちら ・地域の協力の下に利用者の作業のひとつである「アルミ缶回収作業」が行われているが...	
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

評価の見方

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



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19年度

知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	足立区綾瀬福祉園
評価機関名称	東武計画 株式会社
事業評価実施期間	2007年12月10日～2008年3月13日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
【講評】 詳細はこちら ● 施設のサービス(支援)に関する情報発信としては、ホームページ、施設で作成したパン... ● これらの資料は利用者家族の了解を経て、行政、区内の関連施設、養護学校、小中学校、... ● 施設見学への対応については主任が窓口になって随時対応しており、施設パンフレットを...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら ● 施設の新規利用に当たっては、入所前に希望者の都合を確認した上で園長と主任(ケース... ● 上記の資料を統合して利用者個別の「アセスメントシート(生活基盤、健康・身体、日常... ● 利用者が施設の生活に慣れるまでは利用者のペースに合わせて活動できるよう、保護者と...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
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	B
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
【講評】 詳細はこちら ● 個別の計画や記録に関しては入所時のアンケートに基づいて利用者台帳、健康調査票、ア... ● 計画の見直しについての手順の明記や周知については、毎年の事業計画書に、年間計画の... ● 利用者の記録作成と職員間での共有に関しては、毎日の様子が個人記録と支援日誌に記録...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	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
【講評】 詳細はこちら ● 利用者プライバシーへの配慮に関しては業務指針に基づいて全職員がきめ細かな配慮を実... ● 毎日の活動の中での利用者の意志の尊重に関しては、コミュニケーションが難しいことは... ● 虐待などの発生事例は見られませんが苦情解決第三者委員制度の紹介など、対応のシステ...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	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
【講評】 詳細はこちら ● 業務の標準化に向けての手順書については平成19年に「業務指針」が作成されており、... ● マニュアルなどに基づく業務手順の職員間での共有化については、毎日のミーティングや...	

- 利用者の安全・安心の確保の面では危機管理に関するプロジェクトが設定されており、ヒ...

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者への個別支援に関しては毎日の個人記録簿に支援の内容や特記事項が記載されてお... ● 利用者とのコミュニケーションの工夫に関しては、利用者の障害特性に応じて、絵カード... ● 自立支援に関わる各種の情報は、保護者会を通じて他施設や他機関のサービス、余暇情報...	
2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の活動の支援に関しては、一日の中で「サークル活動」と「作業」のメニューが用... ● 利用者のための活動環境整備の工夫としては、室温の調整や換気の配慮などに加え、部屋...	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら ● 食事提供の工夫に関しては、毎月の献立会議の際に利用者の喫食状況のチェック、献立の... ● 個別の支援としては、アレルギー対応、低カロリー食、糖尿食、高血圧対応などが行われ... ●	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者へのきめ細な対応と言う面では、担当グループの職員が利用者の毎朝の通所時の様... ● 利用者の自立支援の面では、利用者が持っている力(能力)が発揮できるように、着替え...	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A ⁺
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の健康維持のための支援としては、入所時および年2回の保護者個人面談の場で、... ● 通院などに関する支援としては、保護者から毎日の連絡帳や電話で利用者の様子を伝えて... ● 利用者の体調変化などへの対応については事前に家族より対応方法を聞いており、対応面...	
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 ● 施設の利用が楽しくなるような選択制のサークル活動として音楽、陶芸、スポーツ、生け... ● 施設での活動に対する利用者の意見や希望の反映と言う面では、職員は日常的に利用者か...	
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 ● 施設、利用者本人、保護者間の相互の意向確認については、意思が確認できる利用者に関... ● 利用者の日々の様子の伝達については、連絡帳を担当グループの職員が毎日記載して、そ... ● さらに家族への情報提供や支援に関しては、作業見学会、サークル見学会、給食試食会な...	
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 ● 地域との連携については、福祉園最大の行事である「ふくふく祭り」や「障害者合同運動... ● 具体的には、毎週アルミ缶回収を行い地元の方々と触れ合うこと、区主催の障害者作品展... ● 利用者と家族への地域情報の提供に関しては、行政や関係機関からの制度変更、保健、安...	
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

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 > 利用者調査結果

利用者調査結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成19年度

知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	足立区綾瀬福祉園
評価機関名称	東武計画 株式会社
利用者調査実施期間	2007年12月10日～2008年2月5日

調査概要

- **調査対象**:施設を利用している利用者は42名で、内12名の方が対象となりました。
男性4名、女性8名、最多年齢層は30～40歳台、最多利用年数は7年程度の方です。
愛の手帳は2度、身障手帳保持の程度区分はAの方が共に最多でした。
- **調査方法**:聞き取り方式
本調査の趣旨や内容が理解でき、コミュニケーション可能な方はほとんどおらず、共通評価項目の内容をヒアリングもしくは観察する方法で調査を行いました。
別途、利用者の家族を対象として、本調査票を使いアンケートを実施し、施設に報告しました。
- 利用者総数: 42人
- 共通評価項目による調査対象者数: 12人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 12人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 28.6%
- 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

◆利用者の総合満足度は100%で、利用者の方は施設での活動を十分に楽しんでいました。◆共通評価項目への回答は観察評価を主体としていますが、職員による利用者へのきめ細かな対応があり、利用者も職員に信頼を寄せていて、ほぼ全ての点で「はい(満足している)」と判断しました。◆一方、共通評価項目の、「問7:あなたの目標や計画をつくる時、職員はあなたの話を聞いてくれましたか」「問8:目標や計画についての職員の説明はわかりやすかったですか」「問9:施設でどのような生活が送れるのかについての説明がわかりやすかったですか」「問12:困ったことを題三者委員などに相談できることを知っていますか」については、利用者本人の理解が困難で、回答を表現することができないため「無回答」に該当するものとなりました。(この設問をフォローするため別途に機関独自の利用者家族アンケートを実施しており、その分析結果を事業所に報告しました)

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1. 食事の時間は楽しみになっているか

はい	12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】
・食事を完食していました。(ふりかけなどの自分の好みの食材を加えることも可能です)
・食事はマイペースでゆっくりといただいています。
・職員は食事のメニューや美味しさを伝えながら、利用者と一緒に食事をしています。

2. 活動は楽しいか

はい	12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】
・配膳の手伝いをしている時が特に楽しそうでした。
・ピーズづくり、織物、紙すきなどの作業を楽しんでいました。
・散歩が大好きで、日に何度も散歩に連れて行ってもらっています。

・近隣のプールで泳いでいる時の、利用者全員の楽しそうな笑顔と、利用者同士が泳ぎを助け合っている姿はとても印象的でした。

3. 利用者は必要なときに支援を受けているか

はい	12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】
・連絡帳を使って家庭からの要望を聴取しており、毎朝、その連絡の内容に沿って利用者に当日の活動内容の説明が行われています。
・食事、歯磨き、トイレ、着替えなどの介助を丁寧にしてくれます。
・職員は常に注視し、付き添ってくれています。
・利用者の言葉遣いが悪いときには、職員はしっかりと注意してくれます。

4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか

はい	12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】
・トイレは同性介助で支援されています。
・本人に声を掛けて職員間で確認しあいながら着替えを行うことが行われています。
・作業に当たっても、本人の独自の空間を確保するため必要な方にはパーティションで区切って空間を確保しています。

5. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	12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】
・人によって受け止め方に工夫がされており、手をつないだりすることもあります。また、利用者同士の思いやりや助け合いが見られました。さらに、施設内を徘徊する利用者も見られますが常に職員の誰かがついてきてくれています。
・日々の活動は自由選択性で、自分の好みの活動ができるシステムになっています。(自分の好みの物を持参することも可能です)
・利用者の制作活動や製作作品に対して、良い点をほめ、活動意欲を喚起させていました。

6. 職員の対応は丁寧か

はい	12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】
・接遇には特に気遣いがあり、利用者は〇〇さん付けで呼ばれています。
・職員の対応は非常に丁寧で、常に利用者の行動を注視しており、安全確保には特に気が使われていました。

7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか

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	12人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
・利用者本人からの回答が不可能なため「無回答」扱いとしました。

8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】
個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか

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	12人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
・利用者本人からの回答が不可能なため「無回答」扱いとしました。

9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】
サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか

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	12人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
・利用者本人からの回答が不可能なため「無回答」扱いとしました。

10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	11人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・言葉では表現できませんが、表情、しぐさや態度で表現することが行われています。(好みの活動の要望など)
・要望を伝えることが苦手なので、職員に上手く伝えられないように見えました。
・トイレ利用の要望に、職員は気軽に、丁寧に対応しています。

11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか

はい	12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】
・ビデオ鑑賞、音楽鑑賞、工作など、好きな活動がしたい時に、職員に要望して自分の好みの活動をさせてもらっています。その際に職員はきめ細かく声を掛けており、利用者が退屈しないよう常に気を使っています。
・プールでは好きな泳ぎをさせてもらっていました。
・利用者は部屋ごとのグループ制になっていますが、他のグループの活動に興味を示している場合も寛容に対応していました。

12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか

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	12人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

・利用者本人からの回答が不可能なため「無回答」扱いとしました。

[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

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



リーダーシップと意思決定



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

事業所が目指している理念やビジョン(法人作成のミッションと施設で作成したサブミッション、運営理念、事業計画など)については職員全員にプリントが配付されており、施設内の各所に掲示されています。また、夕方のミーティングや職員会議の際にも理念や基本方針が読み合わせされています。
利用者と保護者には重要事項説明と合わせて理念などを説明しており、毎月の「保護者会」やクラス通信などを通じて説明が行われています。

経営層の役割と責任は職務分担表にまとめられており、年度始めには施設長(園長)から基本的な理念や方針などが話されています。
経営層は職員に対しては職員個人面談、人事考課(試行中)、職員会議などを実施しており、毎日朝夕に全員が集合するミーティングの場でも方針などが伝えられています。
保護者に対しては毎日の連絡帳、個人相談の受付、毎月の保護者会、保護者個人面談などを通じて経営層としての立場や考えが表明されています。

経営や運営に関わる意思決定に関しては、法人の施設長会議、施設内の運営会議やリーダー会議を初めとする各種の会議が定例に行われており、その中で検討されていて、その検討内容や結果は職員会議や毎朝のミーティングで職員に伝えられています。
保護者には毎月の保護者会、クラス便り、保護者個人面談(年2回)、都度のお知らせによって活動方針が伝えられています。

[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](#)

[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

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

経営における社会的責任

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

組織として守るべき法、規範、倫理などについては、職員からは守秘義務の誓約書が取られています。また、「業務指針」やマニュアル類が渡されており、読み合わせも行われています。
保護者や地域には施設の基本方針を地域通信「レッツトライ」やホームページを通じて明らかにしており、事業報告書も利用者・保護者に配付するなど、透明性の高い運営が行われています。さらに、東京都の監査報告や本福祉サービス第三者評価の報告についても概要が保護者会で伝えられています。

地域連携に関しては、行政や法人に加え、区内の障害者施設の施設長会（足立区障害福祉施設連絡会）、学校連絡協議会、警察、消防などとの協働があり、取り組みとして、施設開催のお祭り「ふくふく祭り」への地域の方の招待や他の施設の行事への職員相互参加、近隣の大規模団地のお祭りの手伝い、安全・安心の予防訓練などが行われています。

ボランティア活動に関しては受け入れ姿勢がホームページや施設のニュースに明記されており、ボランティア募集の掲示もあります。また、活動のマニュアルが作成されており、ボランティア受け入れ月間計画に基づいて活動が行われ、参加者からは同意が取られています。
実習生を含むボランティア活動への参加者としては専門学生や大学生の実習、ヘルパーのための実習、養護学校などの公務員実習、お祭りなどの際の行事ボランティア、美容や童謡の訪問ボランティア、中学生の職業体験ボランティアなどが行われています。

[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		

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

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

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方

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

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

利用者と家族からの意見・要望・苦情に関しては、毎日の連絡帳、日常の相談受付、保護者個人面談、保護者会、アンケート（自主登園、選択旅行希望、嗜好調査、行事関連アンケートなど）から聴取して、職員会議で改善への対応が検討されています。また、苦情解決第三者委員制度のポスターが廊下に掲示されています。（保護者アンケートでの苦情解決第三者委員制度の認知度に関しては「はい（知っている）」の回答が、52.5%あまりでしたので一層の周知徹底が望まれます）

利用者や家族の意向を取り込むことに関しては、上記のアンケートや利用者の日常の様子などから察して、活動の改善が行われていますが、具体的には旅行の参加方法について利用者・保護者の要望を受け、平成19年度より選択制としています。また、通所バスの運休日にも自主登園日として開園することも行われています。

地域のニーズや福祉事業環境の分析に関しては、地域の関連機関、行政、法人、社会福祉協議会などからの情報収集や情報交換、勉強会などが行われています。また、地域の学校連絡協議会、障害者関連の家族の会（足立区手をつなぐ親の会）、地域のお祭りの場などからも情報を得ています。そうした情報を基に行っている施設独自の分析活動に関しては、法の改正に伴う新体制への移行に向けて施設内部で分析と研究を行い、質問項目を洗い出し、行政との質疑応答が行われています。

[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

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

計画の策定と着実な実行

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

施設の理念を実現させるための事業運営に関わる総合的な計画の策定と実践に関しては、長中期計画としての足立区障害福祉計画および施設事業計画が策定されています。
業務の現場では年間計画(行事、作業、サークル活動、避難訓練、食事提供、保健衛生)が毎年作成されており、さらに月単位の予定や週単位の活動計画も策定され、保護者にも知らされています。

これらの計画策定に当たっては、利用者の支援計画の更新や保護者と職員(プロジェクト)からの意見聴取などを踏まえて年度末に総括を行い、事業報告書としてまとめられていることに加え、次年度の事業計画に繋がられています。
施設ではこうした計画を適切に実行させるために職務分掌や施設の予算管理を明確にして業務に当たっており、法人内の他施設との交換研修や施設見学なども行っています。職員はさらにグループ単位での予算管理と計画目標も設定しており、幅の広い視点を持ちながら業務に取り組んでいます。

利用者の安全・安心確保のために危機管理プロジェクトチームが結成されており、警察や消防と連携した防災・避難訓練の実施、健康管理や危機管理の指針の作成、ヒヤリハットの充実、日常の活動での安全確保のための研修や講習の受講など、さまざまな対応が計画的に行われています。また、毎朝のミーティングでも重要ポイントの確認や読み合わせが行われています。
これらの危機管理に関する積極的な取り組みと独自のヒヤリハット作成をA+に評価しました。

[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
A+の取り組み	平成17年度より始められた危機管理プロジェクトの中で経営層（主任）の提案からヒヤリハットの研究と実践が始められました。 日頃の支援の中でヒヤリハットへの注視と発生事項のメモを積み重ねて職員個々の「気づき」を高めている、年に4回データを収集してパソコンで集計が行われています。集計したデーターはさらにわかりやすい表やグラフにして要因分析を深めています。充実した分析レポートは職員全員にフィードバックされて討議されており、こうした取り組みが支援中の事故防止に繋がって利用者の安全確保に役立っています。	

[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

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



職員と組織の能力向上



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

職員の適切な人員確保と配置のための職員の募集、採用、異動については、法人のシステムに基づいて行われています。

現在、人事考課制度の試行が始められており、その活動の中で職員と組織の能力向上に関するさまざまな取り組みが実践されています。具体的には人事考課表を使い、「利用者のために」「法人と共に働く仲間のために」「福祉人として成長していく自分のために」の3つの基本指標に照らし合わせて職員による自己分析が毎月行われています。

資質向上への取り組みとしては、職員の希望を個人別育成研修計画に該当する人事考課表や研修シートによって聴取しているとともに、リーダーや経営層も助言や指導を行いながら質の向上に取り組んでいます。また、職員個人面談も実施されています。

研修受講については各職員が自身の課題設定を行っており、研修の実施後には研修委員が主導で研修フォロー報告会も実施されています。(研修成果のフォローは人事考課表でも自己確認されています)

職員と組織の能力向上のために、毎朝の全体ミーティングの際に職員自らが「今朝の一言」を交代で発表するシステムが作られており、自己分析に役立っています。

職員のやる気向上に最も寄与していると思われる仕組みとして、施設長(園長)は「職員間の自発性と連携に優れ、新人のフォローも充実しており、役割や分担が明確になっていること」を挙げています。

[このページの一覧上へ](#)

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
	☐ 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

標準項目	○	就業状況（勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど）を把握し、改善に取り組んでいる
	○	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



情報の保護・共有



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

情報システムに関しては法人のシステム(ネットワークシステムの運用管理に関する規程)によるパソコンでの情報作成と共有、ファイリングシステムによる現場での整理と活用、マニュアルの定期的な更新、運営規程の作成などの取り組みが行われており、情報の保護もパソコンパスワードの設定や書類保管庫の施錠などが適切に行われています。

個人情報保護法に基づく規程、利用目的、開示請求の明示に関しては、法人により個人情報保護規程が作成されており、プリントの配付や掲示も行われていますが、規程の内容のわかりやすい説明に関しては一層の工夫に取り組まれることが期待されます。
組織運営に関わっている職員、講師、実習生、ボランティアなどへの個人情報に関する説明や理解、同意(職員からは誓約書)も適切に行われています。

保護者から個人情報保護に関する施設の運用姿勢に対しての承諾書が取られていますが、今後はさらに、利用者・保護者からも自身での情報保護に関する同意や誓約書などを取り、万全を図ることの検討も望まれます。

[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、必要な人が必要な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](#)

[▲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

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



カテゴリー1～7に関する活動成果



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

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

評点	A ⁺
改善の成果	・業務指針の大幅な見直しが平成19年度に行われ、運営や社会的責任の明確化が図られた。(職員による計画的な取り組み) ・地域通信やグループ通信の発行および内容の充実が図られた。

[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	・平成19年度より人事考課制度の試行が始められている。(法人による計画的な取り組み) ・業務指針が大幅に改訂され職員と組織の能力向上に繋がられた。(平成19年度) ・施設内で独自に職員交換研修が行われた。(平成19年度) ・毎朝のミーティングの際に職員によるプレゼンテーション「朝の一言」が始められた。(平成19年度)

[このページの一番上へ](#)

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

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

評点	A ⁺
改善の成果	・利用者グループのお便り(グループ通信)が大幅に充実した。 ・外部からのボランティア参加数が大幅に増加した。 ・利用者の衛生管理への取り組みが強化された。 ・利用者の旅行形態をグループ全体の旅行から自由選択方式に変更した。(平成18年度から検討されている計画的な取り組み) ・移動支援(ヘルパー)事業所との連携強化など、地域サービス機能の向上が図られた。 ・利用者の活動メニューの一環として「長距離ウォーキング」が導入された。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

評点	A ⁺
改善の成果	・法改正に伴って、利用料徴収事務が実施された。(行政と連携した計画的な取り組み) ・自主生産品の販売経路が拡大された。

[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、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分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・事業環境などの把握と活用」

評点	A ⁺

改善の成果

・地域の協力の下に利用者の作業のひとつである「アルミ缶回収作業」が行われているが、地域からの要望があり、協力者が増加した。（事業計画に基づく計画的な取り組み）

[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

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



サービス情報の提供



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

施設のサービス(支援)に関する情報発信としては、ホームページ、施設で作成したパンフレット、施設概要、地域向けの広報誌「地域通信 レットトライ」などが作成されています。
パンフレットなどには利用者家族の了解を得て作業活動を解説するための利用者の写真も掲載されており、わかりやすいものになっていますが、施設ではパンフレットやホームページについてはさらに見やすいものとなるように見直しや改訂が検討されています。

これらの資料は利用者家族の了解を経て、行政、区内の関連施設、養護学校、小中学校、町内会、実習生、見学者などに配付されています。また、区の広報誌での施設紹介も行われています。

施設見学への対応については主任が窓口になって随時対応しており、施設パンフレットを提供して案内と説明が行われています。(養護学校などからの利用が多く、年間20人程の見学があります)

[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](#)

[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

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

サービスの開始・終了時の対応

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

施設の新規利用に当たっては、入所前に希望者の都合を確認した上で園長と主任(ケースによっては看護師や栄養士も参加)からオリエンテーションが行われ、重要事項が説明されます(契約書、重要事項説明書、利用料金説明、医療対応など)。また、説明の後に同意を得るシステムになっています。施設の開始時には担当職員が家族から利用者のさまざまな状況を聞き取り、「健康管理記録」、生活に関するアンケートに基づいた「利用者個人台帳」、「新入園者面接調査表」、「生活習慣チェック表」が作成されています。

上記の資料を統合して利用者個別の「アセスメントシート(生活基盤、健康・身体、日常生活活動、コミュニケーション・スキル、社会生活技能、社会参加、就労、家族支援)」が作成されます。さらに、1月後にこれらの資料から「個別支援計画(年間支援目標、支援内容と支援方法)」が作成されます。(ケースによっては前施設からの情報も引き継がれています)

利用者が施設の生活に慣れるまでは利用者のペースに合わせて活動できるよう、保護者との連絡(電話、連絡帳、個別相談、個人面談など)を密にして利用者が落ち着ける環境づくりへの配慮が行われています。また、保護者の理解を得て前施設との引き継ぎや連絡を取るなどの工夫も行われています。利用の終了後に他の通所施設や入所施設に移行される方には利用者の情報(移行プロフィール)が引き継がれています。また、職員が移行時に直接、行先の施設に同行したり、移行後であっても必要な調整を行っています。

[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

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

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

個別の計画や記録に関しては入所時のアンケートに基づいて利用者台帳、健康調査票、アセスメントシート、個別支援計画が作成されていますが、内容に変化があった際には保護者個人面談などを実施して施設との綿密な相互確認を行った後、ミーティングや職員会議などで職員に周知して記録や計画の更新が行われています。支援計画は半年の単位で内容が見直しされており、総括を保護者に説明し、意向を汲み取った上で更新され、同意が得られています。

計画の見直しについての手順の明記や周知については、毎年の事業計画書に、年間計画の中間報告と総括報告や利用者の各グループでの検討と全体会議についてなど、支援計画の作成、決定、実施の説明が明記されています。アセスメントシートについては、現在新シートの作成が行われており、その中で定期更新について検討されるそうです。

利用者の記録作成と職員間での共有に関しては、毎日の様子が個人記録と支援日誌に記録され、日誌に記載されたことについては翌日の朝ミーティングで全職員に周知(申し送り)されています。また、健康状態についても日誌に記載されています。さらに、グループ単位の記録は毎月のグループ会議やケース会議などで整理されており、1年間の様子が年度末に総括されています。これらの記録等はパソコンにデータ保管されていますが、日常的にはファイリングされたものが活用されています。

[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	B	
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		

[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

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



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

利用者プライバシーへの配慮に関しては業務指針に基づいて全職員がきめ細かな配慮を実践しており、着替えやトイレは同性介助で行われています。
外部に利用者の情報を提供する際には、入所時の契約書や個人情報保護に関する同意書に基づき対応が行われています。

毎日の活動の中での利用者の意志の尊重に関しては、コミュニケーションが難しいことはありますが、業務指針に沿ってさまざまな面から個々の利用者の意向を汲み取っていることに加え、保護者との連携も連絡帳や毎月の保護者会(個人面談)などを通じて行われており、利用者の共通理解が徹底されています。さらに、職員は人事考課表を活用して毎月自己チェックを行っています。

虐待などの発生事例は見られませんが苦情解決第三者委員制度の紹介など、対応のシステムは整えられており、業務指針や事業計画でも明確に位置づけられています。

[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	☐	利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
	☐	日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
	☐	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

[評点の見方](#)

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



事業所業務の標準化



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

業務の標準化に向けての手順書については平成19年に「業務指針」が作成されており、職員配付と読み合わせが行われています。また、毎年の見直しも予定されています。さらに、人事考課表を活用した自己チェックが毎月行われており、重要なシート類を綴った個別マニュアルファイルも作成中です。

職員参加で作成したオリジナルなマニュアルとしては、上記の業務指針に加え、利用者のサービス(支援)に関わる業務の現場に合わせたヒヤリハットや支援記録表などが作成、改訂されています。

マニュアルなどに基づく業務手順の職員間での共有化については、毎日のミーティングや毎月の会議で活動の振り返りが行われており、研修への参加と報告による共有化の推進が行われています。こうした業務の適切な運用に関する助言や指導については、施設長(園長)による年2回の職員個人面談の実施、人事考課表を活用しての各グループリーダーや施設長(園長)からの半期ごとの助言と指導などが行われています。

利用者の安全・安心の確保の面では危機管理に関するプロジェクトが設定されており、ヒヤリハットに限らず、さまざまな観点から職員全員が安全・安心への配慮が行えるよう検討が行われています。

[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

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



サービスの実施



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講 評

利用者への個別支援に関しては毎日の個人記録簿に支援の内容や特記事項が記載されており、職員が利用者一人ひとりの支援計画を確認した上で、グループ間や活動ごとの担当職員相互で共通理解を持ちながら、計画に沿った支援が行われています。毎月のまとめと振り返りも行われており、個別支援計画の見直しの時期にはグループごとに計画の見直し支援を行っています。

利用者とのコミュニケーションの工夫に関しては、利用者の障害特性に応じて、絵カード、ジェスチャー、椅子、写真などが用意されており、日中活動の中で適宜利用されています。

自立支援に関わる各種の情報は、保護者会を通じて他施設や他機関のサービス、余暇情報などの提供が行われています。

自立支援に関しての利用者へのアドバイスについては、日常活動の支援の中で利用者同士の適正なコミュニケーションが必要となった場合には、支援している職員が都度にご利用者へのアドバイスを行っています。さらに、保護者にも連絡が行われています。

評点	A	
標準項目		個別の支援計画に基づいて支援を行っている
		利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
		自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
		必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講 評

利用者の活動の支援に関しては、一日の中で「サークル活動」と「作業」のメニューが用意されており、各活動については年度当初に利用者や保護者からアンケート(サークル、プール、美容院、選択旅行)が取られていて、自由に選択できるように設定されています。また、毎日の散歩や室内活動などは利用者の当日の体調と希望に合わせて選択できるよう工夫されています。

施設では、さらにきめ細かな対応を進めるために担当支援員と利用者の二者面談も検討されています。

利用者のための活動環境整備の工夫としては、室温の調整や換気の配慮などに加え、部屋の模様替えが毎年行われています。また、毎日の利用者の参加人数や体調に合わせてスペースと職員配置が調整されており、利用者の行動特性に応じて椅子、テーブル、ビデオ、クッションなどが設定されています。

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

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

食事提供の工夫に関しては、毎月の献立会議の際に利用者の喫食状況のチェック、献立の振り返り、改善点の検討、メニューについての意見集約と分析などを栄養士や調理師が取りまとめて翌月の計画に反映させています。また、嗜好調査や試食会も毎年行われており、毎月のメニューに反映されています。月の中では毎日異なるメニューが提供されており、利用者の希望に沿って、月2回のセレクトメニューやバイキングなども設定してバラエティーが工夫されています。

個別の支援としては、アレルギー対応、低カロリー食、糖尿食、高血圧対応などが行われています。環境整備に関しては、テーブルの配置の工夫や職員が食事に同席してコミュニケーションを広げたりする工夫が行われています。また、利用者は毎日の食事を非常に楽しみにしているので、サンプルを置いたり、当日の献立をホワイトボードに記述して朝のミーティングで伝えるなどの工夫も行われています。

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

[このページの一番上へ](#)

4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

講 評

利用者へのきめ細な対応と言う面では、担当グループの職員が利用者の毎朝の通所時の様子や連絡帳からの状態などを観察し、利用者の状態に合わせて、無理のない活動内容を検討した上で当日の支援内容が決められています。

利用者の自立支援の面では、利用者が持っている力(能力)が発揮できるように、着替え、食事、トイレ、歯ブラシなどの生活の必須活動については、まずは利用者自身で行うよう働きかけており、途中での声掛け、最終的な確認や仕上げの補助などの支援が行われています。また、利用者同士の中で各々の役割が持てるように活動を工夫しています。

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

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

利用者の健康維持のための支援としては、入所時および年2回の保護者個人面談の場で、利用者の健康に関する聞き取りが行われており、毎年の健康診断も踏まえて、看護師や嘱託医と連携しながら個別の健康支援が行われています。また、職員は利用者の日々の健康観察をきめ細かく行っており、必要に応じて家族に伝えて安心してもらうなど、さまざまな工夫が実践されています。(障害者への対応が可能な歯科医の診察が行われるようになって、利用者の歯の治療回数が多くなったそうです)

通院などに関する支援としては、保護者から毎日の連絡帳や電話で利用者の様子を伝えてもらっており、ケースに応じて嘱託医に繋がられています。服薬に関しては、「与薬依頼書」とともに薬を預かり、看護師の指示に従って職員から配薬され、かつ、看護師が確認しています。

利用者の体調変化などへの対応については事前に家族より対応方法を聞いており、対応面では業務指針に基づい

て職員が自己判断せずに看護師、施設長(園長)、主任に繋げる対応が行われています。
利用者の健康維持のために、サークル活動として楽しく体を動かしながら心身の健康を高める活動であるユニークな体操「盆バラビクス」が3年以上続けられていることをA+に評価しました。

評点	A+	
標準項目	○	健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
	○	必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	○	服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
	○	利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている
A+の取り組み	・利用者のサークル活動として毎月2回「盆バラビクス」が行われています。これは盆踊りの振りや動き、運動神経を刺激するバラバラの腕や指先を中心とした振り付、音楽に合わせてバランス感覚を高めるエアロビクスの動きを統合したオリジナルな体操です。利用者は音楽と指導者の愉快的声掛けに合わせて楽しく身体を動かしており、運動の嫌いな利用者や対人関係の難しい利用者も、参加できる喜びを全身で表現しています。利用者への効果には保護者も関心を寄せており、自ら参加するなど施設活動の理解に役立っています。	

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

施設の利用が楽しくなるような選択制のサークル活動として音楽、陶芸、スポーツ、生け花、調理、水泳が月に2回行われています。また、健康・体力づくりのために毎日ウォーキングが行われており、健康体操教室(盆バラビクス)も月2回行われています。
季節の楽しい行事としては、選択旅行(日帰り旅行と宿泊旅行の年2回)、運動会、施設最大の催しである「ふくふく祭り」、新年会などが行われています。室内環境面では加湿器の設置や換気、毎日の施設全体の掃除(各グループに環境整備係りが設定)などの配慮が行われています。

施設での活動に対する利用者の意見や希望の反映と言う面では、職員は日常的に利用者からの意見に耳を傾けて行動を注視しており、保護者からの意見も受け入れています。また、決まりごとの変更の意見があった際は、内容を職員で吟味した上で見直しが行われています。さらに、日常的にはいつでも経営層に相談できる仕組みがあり、園祭(ふくふく祭り)では運営委員会を設置し利用者代表会議での検討を重ねながら、活動内容の検討が行われています。

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

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

施設、利用者本人、保護者間の相互の意向確認については、意思が確認できる利用者に関しては直接伺っていますが、全般には意思の確認が難しいケースが多く、利用者が不快と感じることのないよう、保護者に伝えてよいかを適宜判断しながら相互連携が図られています。

利用者の日々の様子の伝達については、連絡帳を担当グループの職員が毎日記載して、その様子を個別に直接お知らせしています。また、ケースによっては電話連絡も活用されています。
事業運営や行事などの全般的な事項の家族への情報提供については、連絡帳、保護者会、グループだより、保護者個人面談などにより行われています。

さらに家族への情報提供や支援に関しては、作業見学会、サークル見学会、給食試食会なども開催されており、日常的には各行事の際の利用者の様子が廊下に写真掲示されています。

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

地域との連携については、福祉園最大の行事である「ふくふく祭り」や「障害者合同運動会」が代表的なものです。大々的な交流は難しい面もありますが、地域から招待された行事にはできる限り参加することを方針としており、地域主催のお祭りや行事には職員、利用者が個別に参加しています。

具体的には、毎週アルミ缶回収を行い地元の方々と触れ合うこと、区主催の障害者作品展への出展、都立公園や公営プールの利用（毎週）、地域の喫茶店を利用した外出活動、スーパーマーケットへの買い物支援などの活動を通して地域との触れ合いが進められています。

利用者と家族への地域情報の提供に関しては、行政や関係機関からの制度変更、保健、安全・安心、行事などの情報が提供されています。

評点	A	
標準項目	○	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
	○	必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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.