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19年度　　**知的障害者通所更生施設[経過措置]**

事業所名称	世田谷区立烏山福祉園
評価機関名称	株式会社　福祉ベンチャーパートナーズ
評価者	修了者No.H0202075　修了者No.H0501049　修了者No.H0202066
評価実施期間	2007年8月27日～2008年1月29日

全体の評価講評

詳細はこちらから

特に良いと思う点

- 頻繁な情報共有と当施設での勤務年数の長いベテラン職員による安定感のある支援
- バラエティに富んだ日中活動
- 家族との良好な関係と、支援の充実

さらなる改善が望まれる点

- 計画を着実に実行、推進するための仕組みづくり
- 利用者の安全確保のための取り組み
- 手引書の整備による業務や支援の質の確保と効率化

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

- 個別支援計画は、活動班ごとの支援会議を経て作成されており、班の職員全員が個別支援…
- 活動班の作業室ごとにホワイトボードに1日の予定や作業内容を文字や写真、絵を使って…
- 保護者会などの場で、家族にガイドヘルプや、緊急一時保護制度の紹介をしており、自立…

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

- 日中活動は、身体介助が必要な方が多い班と、少ない班の2班に分かれて活動している。…
- 利用者の特性とともに、相性や対人関係も考慮して班分けをし、利用者が活動しやすい

よ…

- 午後の活動では、利用者が自己表現の機会をもてる活動が多く、アートや書道などの活動…

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

- 嗜好調査の結果や、栄養のバランスなどを考慮し、施設の栄養士と、委託先の栄養士が考…
- カロリー制限や、刻み、極刻みなどの様々な食形態の提供、利用者が自分で食事をとれる…
- 利用者が、落ち着いて食事を取れるように席の配置を工夫している。職員も介助をしなが…

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

- 食事、更衣、排泄等生活動作全般に介助が必要な方には、それぞれの状況や、ペースにあ…
- 身上書の内容を参考にして、利用者が自分でできることについては自分でやってもらうよ…

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

- 利用者全員が年に1度の健康診断を受けるほか、月に2回の内科検診や月に1回心療内科…
- 利用者の健康状態に応じて個別の対応をしており、血圧が高く、経過観察が必要な利用者…
- 利用者の体調変化時には、基本的には非常勤の看護師が対応している。全職員に配布され…

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 B

【講評】詳細はこちら

- 通常の活動の中でも、午後の活動は利用者が楽しめたり、自己表現の機会をもてる活動が…
- 室内の清掃は作業室などについては職員が活動後に清掃し、トイレや廊下等の共有部分に…
- 重度の知的障害を持つ利用者が多いため、利用者の直接の声を聞くことは容易ではなく、…

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

- 家族への電話連絡や連絡帳記入の前には必ず本人の意思を確認するようにしている。トラ…
- 日々の活動の記録と兼ねた、連絡帳を使い利用者の毎日の様子を伝えている。必要に応じ…
- 施設側主催の保護者会の後、家族のみでの保護者会活動も行われている。家族からの施設…

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

- 地域のイベントなどの案内を施設内の掲示板や通信を使って紹介している。イベントに関…
- 行事などの活動の中で、地域のプールなどの体育施設や近隣の商店、区民センターなどを…

評点の内容 詳細はこちらから

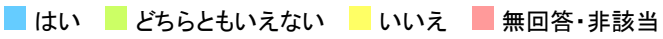
このページの一番上へ

利用者調査結果

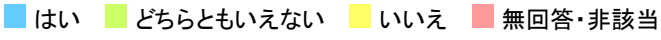
詳細はこちらから

※読み上げソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読みあげは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の順番で読み上げられます。

有効回答者数/利用者総数
7/42



1. 食事の時間は楽しみになっているか	85.0%　14.0% 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. 利用者は必要なときに支援を受けているか	85.0%　14.0% どちらともいえない:0.0%　いいえ: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	57.0%　42.0% どちらともいえない:0.0%　いいえ:0.0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	71.0%　14.0%　14.0% いいえ:0.0%
6. 職員の対応は丁寧か	71.0%　28.0% どちらともいえない:0.0%　いいえ: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	28.0%　71.0% はい:0.0%　どちらともいえない: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	はい:0.0%　どちらともいえない:0.0%　いいえ:0.0%　無回答・非該当:0.0%
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:0.0%　どちらともいえない:0.0%　いいえ:0.0%　無回答・非該当:0.0%
10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	85.0%　14.0% どちらともいえない:0.0%　いいえ: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	71.0%　14.0%　14.0% いいえ: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	14.0%　28.0%　57.0% どちらともいえない:0.0%



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。

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

全体の評価講評

▼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	世田谷区立烏山福祉園
評価機関名称	株式会社　福祉ベンチャーパートナーズ
評価者	修了者No.H0202075　修了者No.H0501049　修了者No.H0202066
評価実施期間	2007年8月27日～2008年1月29日

全体の評価講評

特に良いと思う点

- **頻繁な情報共有と当施設での勤務年数の長いベテラン職員による安定感のある支援**
  毎日の朝礼、終礼、グループ会議等での情報共有やケース検討などが頻繁に行なわれ、支援や情報共有が職員全体にいきわたるようにしている。また、職員の平均在職年数は7年と長く、当施設での支援の経験が豊富な職員が多いことも強みである。利用者の状況や変化を十分に理解した上での丁寧な支援が提供されている。これらの状況が利用者や家族の安心や信頼感につながっている。

- **バラエティに富んだ日中活動**
  日中活動には利用者が楽しめたり、自己表現の機会をもてる活動が多く、専門の講師による音楽療法やアート、書道などの活動、その他にもプールや調理など、バラエティに富んだ活動をしている。アートや書道などの活動では講師の指導をうけながら作品をつくりあげるという自己表現の機会を持つことができている。また老人ホームでの喫茶の活動も行っており、実際に接客する機会をもてるため、この活動をきっかけに今後、喫茶の仕事をしてみたいという利用者の声も聞かれるようになってきているなど利用者が多様な活動の中で様々な体験ができている。

- **家族との良好な関係と、支援の充実**
  保護者会を毎月開催しており、毎月15名程度の家族の参加があり参加率は高くなっている。また、施設側主催の保護者会の後、家族のみでの保護者会活動も行われている。家族からの施設の活動や行事への協力もあり、施設と家族の良好な関係がうかがえる。また家族への支援として、利用時間が延長できるレスパイトサービス、施設内で宿泊ができる区の緊急一時保護制度の提供なども行っており、家族の個別ニーズに応じて手厚い支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

- **計画を着実に実行、推進するための仕組みづくり**
  年度計画は概ね10月に現場の意見を収集、2月に決定という経過をたどって策定されるが、職員から意見を募ったもののあまり収集できないまま計画策定に至っている。本来、年度の総括を行った後に次年度の事業計画を立てるべきなのだが、その前に年度計画が作成されており、課題設定や計画内容もやや抽象的である。まずは計画作りの前に年度の総括を行い、現場の意向を十分に踏まえた上で多角的な視点から課題を設定し、それを実効性の高い計画に落とし込み、着実に実行していく仕組みづくりが求められる。

- **利用者の安全確保のための取り組み**
  利用者の安全確保として区の防災機関や医療機関と連携をとり定期的に防災避難訓練等を行ったり、防災・防犯委員、避難訓練担当などの設置はあるものの、再発防止の観点からの取り組みは不十分な様

子がうかがえる。ヒヤリハットの記録がなく、事故報告書も再発防止の視点からの具体的記述は見られない。現時点で大きな事故はなかったとのことであるが、車椅子利用者も通所する当施設の安全確保の取り組みとしては課題が残る。ヒヤリハットの収集、事故の再発防止、予防対策の立案が急務である。

- **手引書の整備による業務や支援の質の確保と効率化**
  法人共通の緊急時対応マニュアルなどはあるが、施設で独自の手引書は見当たらない。重度利用者の多い当施設では、個別対応を必要とする場面が多く、支援業務の標準化は難しいと感じていることも背景にある。手厚い職員体制、職員の勤務年数の長さ、情報共有等によりサービス水準の確保は図られていたと推察される。しかしながら今後は利用者の重度化が予想されていく中でよりよいサービスを提供する上では、手引書の整備、活用の取り組みが求められる。

このページの一番上へ

コメント

利用者42名のうち、聞き取り調査が可能と施設が判断した方7名を対象に聞き取り調査を実施した。
あわせて全42家族を対象に家族向けアンケート（利用者調査と同内容）を実施し、21家族から回答を得た。

このページの一番上へ

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　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

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　▼カテゴリー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	世田谷区立烏山福祉園
評価機関名称	株式会社　福祉ベンチャーパートナーズ
事業評価実施期間	2007年10月18日～2008年1月29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	B
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	B
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	B

【講評】詳細はこちら

- 当施設では「私たちは“自分らしく生きる”ことをお手伝いします」という理念を掲げて…
- 経営層の役割と責任は「管理及び運営に関する規程」内の職務分掌に明示しており職員に…
- 重要な案件を検討し決定する手順は決まっていない。施設及び法人の決定事項はリーダー…

評点の内容 詳細はこちらから

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	B
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	B
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	**評点**
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	C
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	B

【講評】詳細はこちら

- 区立施設である当施設では、世田谷区から示された「利用者の人権を尊重する職員の基本…
- 地域への情報提供として、区のホームページでの施設紹介、当施設発行の広報誌「からす…
- 日中活動、行事、プール活動などにおいてボランティアを受け入れている。人数は、昨年…

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	B
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	B

【講評】詳細はこちら

- 苦情解決制度については、重要事項説明書で利用契約時の個人面談で利用者と家族に説明...
- 各行事に関するアンケート、給食嗜好調査を行い利用者意向の把握に努めている。昨年度...
- 当施設は公設民営の区立施設である。地域の福祉ニーズを把握するなどについては、区全...

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	B
2．多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	C
3．着実な計画の実行に取り組んでいる	C
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	B

【講評】詳細はこちら

- 年度計画を作るに当たっては、おおむね10月頃に現場の意見を収集し、2月頃計画内容...
- 短期の活動については年間の行事を記載した予定表や月間スケジュール表を作成し、業務...
- 区の防災機関や医療機関と連携をとり、定期的に防災避難訓練等を行っている。また、防...

このページの一番上へ

職員と組織の能力向上

1．事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1．事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2．職員の質の向上に取り組んでいる	B
2．職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	**評点**
1．職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	B
2．職員のやる気向上に取り組んでいる	B

【講評】詳細はこちら

- 平成20年度から法人全体の人事考課制度が本格運用される予定であり、今年度はその試...
- 職員の能力向上については、年1回、異動希望などを把握する個別面談の場と、必要に応...
- 今年度は身体介助などの外部研修に参加したり、施設内で理学療法、歯科指導の研修を実...

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	B
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	B

【講評】詳細はこちら

- 施設内の情報はファイル別、フォルダ別にして事務室のキャビネットに保管している。施...
- 法人共通の個人情報保護規程、開示規程が整備されているが、職員の理解、周知のための...
- HP写真、園祭のポスター、広報誌の写真掲載等など一部のケースを除いては、利用者や...

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	C

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	B

【改善の成果】詳細はこちら

- ・法人の人事考課制度が平成20年度に本格運用されるにあたり、今年度はその試行期間...

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

- ・利用者の作品を区役所で販売することにより、利用者の生活の幅が広がり、達成感にも...

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

- ・適切な予算執行に努め繰越金を約700万円確保した。

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	C

このページの一番上へ

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 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

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19年度　　知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	世田谷区立烏山福祉園
評価機関名称	株式会社　福祉ベンチャーパートナーズ
事業評価実施期間	2007年10月18日～2008年1月29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

- 一般の方向けの情報媒体は、主に区のホームページである。カラーの三つ折パンフレット...
- 当施設は区立施設であるため、世田谷区に対して毎月月次報告を提出するなど、区への情...
- 見学や問い合わせについては、主任または施設長が担当し見学希望者の希望に応じて対応...

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	B
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

- 利用契約時には、施設長と担当職員が同席のもと、個人面談形式で契約内容と重要事項に...
- サービス開始時には、身上書、服薬や通院に関するアンケートなどを家族に記入してもら...
- サービス利用前の生活の状況については、家族からの情報、実習時の出身学校からの情報...

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	B
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	C
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

- 入所時に、家族に身上書と服薬・通院に関するアンケートに利用者の心身や生活の状況の...
- 個人の記録は、連絡帳に記入した家族への1日の活動報告を複写したものをファイルして...
- 計画は活動班ごとの支援会議を経て作成されているため支援を担当するすべての職員が共...

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	B

【講評】詳細はこちら

- 利用者の情報を外部とやりとりする必要が生じるケースはあまり多くないが、通院等でそ…
- 日常の支援の中で、利用者が散歩や創作活動などの場面で拒否をした場合には、無理強い…
- 職員は、日ごろから丁寧な言葉遣いや支援を心がけている。利用者もおだやかな表情で活…

事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	B
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	C
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	B

【講評】詳細はこちら

- マニュアルとして整備されているのは、感染症予防マニュアル、緊急時対応マニュアルで…
- 朝礼、終礼、職員会議の場などを通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体にいき…
- これまで大きな事故は起こっていないこともあって、利用者の安全性に配慮した支援につ…

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

- 個別支援計画は、活動班ごとの支援会議を経て作成されており、班の職員全員が個別支援…
- 活動班の作業室ごとにホワイトボードに1日の予定や作業内容を文字や写真、絵を使って…
- 保護者会などの場で、家族にガイドヘルプや、緊急一時保護制度の紹介をしており、自立…

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

- 日中活動は、身体介助が必要な方が多い班と、少ない班の2班に分かれて活動している。…
- 利用者の特性とともに、相性や対人関係も考慮して班分けをし、利用者が活動しやすいよ…
- 午後の活動では、利用者が自己表現の機会をもてる活動が多く、アートや書道などの活動…

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

- 嗜好調査の結果や、栄養のバランスなどを考慮し、施設の栄養士と、委託先の栄養士が考…
- カロリー制限や、刻み、極刻みなどの様々な食形態の提供、利用者が自分で食事をとれる…
- 利用者が、落ち着いて食事を取れるように席の配置を工夫している。職員も介助をしなが…

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

- 食事、更衣、排泄等生活動作全般に介助が必要な方には、それぞれの状況や、ペースにあ…
- 身上書の内容を参考にして、利用者が自分でできることについては自分でやってもらうよ…

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

- 利用者全員が年に1度の健康診断を受けるほか、月に2回の内科検診や月に1回心療内科…
- 利用者の健康状態に応じて個別の対応をしており、血圧が高く、経過観察が必要な利用者…
- 利用者の体調変化時には、基本的には非常勤の看護師が対応している。全職員に配布さ

れ…

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　B

【講評】詳細はこちら

- 通常の活動の中でも、午後の活動は利用者が楽しめたり、自己表現の機会をもてる活動が…
- 室内の清掃は作業室などについては職員が活動後に清掃し、トイレや廊下等の共有部分に…
- 重度の知的障害を持つ利用者が多いため、利用者の直接の声を聞くことは容易ではなく、…

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

- 家族への電話連絡や連絡帳記入の前には必ず本人の意思を確認するようにしている。トラ…
- 日々の活動の記録と兼ねた、連絡帳を使い利用者の毎日の様子を伝えている。必要に応じ…
- 施設側主催の保護者会の後、家族のみでの保護者会活動も行われている。家族からの施設…

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

- 地域のイベントなどの案内を施設内の掲示板や通信を使って紹介している。イベントに関…
- 行事などの活動の中で、地域のプールなどの体育施設や近隣の商店、区民センターなどを…

評点の内容 詳細はこちらから

このページの一番上へ

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　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

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19年度　　**知的障害者通所更生施設[経過措置]**

事業所名称	世田谷区立烏山福祉園
評価機関名称	株式会社　福祉ベンチャーパートナーズ
利用者調査実施期間	2007年10月25日～2007年12月3日

調査概要

- **調査対象**：利用者42名のうち、意思疎通が可能であると施設が判断した利用者7名に対して聞き取り調査を実施した。
- **調査方法**：聞き取り方式
  評価者及び補助者合わせて3名が延べ3日間にわたって個室で調査を実施した。
  利用者調査を補完する目的で、家族を対象にアンケート調査を実施した。
- 利用者総数：42人
- 共通評価項目による調査対象者数：7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（%）：16.7%
- 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42名のうち7名の意見であるため、全体の意見とは言えないものの、「施設はあなたにとって良いところか」という総合満足度をたずねる質問に対しては、7人全員が「大変満足」「満足」と回答した。7名の利用者は施設での生活に満足している様子がうかがえた。個別の質問では、食事、活動、職員の対応の適切さ、不満や要望のいい易さなどの質問では、「はい」と答えた方が多かった。一方、目標や計画に関する質問は、質問の意味が分からない方が多かった。

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	6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】
7人中6人が「はい」と答えている。「好きなメニューがいっぱいある」具体的な料理名を答える人もいた。「どちらともいえない」と答えた方は「話しながらは楽しいけれど、暴れる人もいるので」との意見であった。

2. 活動は楽しいか

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】
7人中7人全員が「はい」と答えている。「はたおり」「缶つぶし」「ビーズ」「カラオケ」と具体名を挙げる方が多く見られた。回答した7人全員が活動に喜びを見出し満足している様子が窺える。

3. 利用者は必要なときに支援を受けているか

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】
7人中6人が「はい」と答えている。1人は質問の意味がわからないようであった。

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	4人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人

【コメント】
7人中4人が「はい」と答えている。3人は質問の意味がわからないようであった。

5. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	5人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人

【コメント】
7人中5人が「はい」」と答えている。1人が「どちらともいえない」と答えているが、理由をたずねたが特に意見は聞かれなかった。

6. 職員の対応は丁寧か

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】
7人中5人が「はい」」と答えている。2人は質問の意味がわからないようであった。

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	2人	無回答・非該当	5人

【コメント】
7人中5人は質問の意味がわからないようであった。「はい」と答えた方は0人で、「いいえ」と回答した方が2名である。

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

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

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	0人

10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

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】
7人中6人が「はい」と答えている。1名は質問の意味がわからないようであった。

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	5人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人

【コメント】
7人中5人が「はい」と答えている。1人が「どちらともいえない」と答えているが理由については特にコメントがきかれなかった。1人は質問の意味がわからないようであった。

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	1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】
7人中「はい」と答えた方は1人にとどまり、2人は「いいえ」と答えている。4人は質問の意味がわからないようであった。

このページの一番上へ

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　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

リーダーシップと意思決定

講　評

当施設では「私たちは“自分らしく生きる”ことをお手伝いします」という理念を掲げている。これは事業計画書、パンフレット等に明示し、職員、利用者と家族に配布している。年度ごとの方針については施設長が会議の場で職員に伝えたり、年度当初の保護者会で話すことはあるが、理念・ビジョンについてはあらためて周知したことはないとのことである。

経営層の役割と責任は「管理及び運営に関する規程」内の職務分掌に明示しており職員に配布している。施設長自身は現在、自らのリーダーシップの発揮が十分ではないと感じており、来年度から職員の育成や運営方針に基づいた課題に着手したいと考えている。今後は経営層の役割と責任を明確に伝える取り組みとともに、指導力発揮を期待したい。

重要な案件を検討し決定する手順は決まっていない。施設及び法人の決定事項はリーダー会議、職員会議、朝礼を通じて職員に伝達されている。利用者や家族には月一回行われる保護者会での説明とプリント提示、連絡帳でのやり取りを行っている。

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	B	
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	B	
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	B	
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

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　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

経営における社会的責任

講　評

区立施設である当施設では、世田谷区から示された「利用者の人権を尊重する職員の基本姿勢」を倫理綱領として準用している。職員で読み合わせを行ったり、倫理・規範についての勉強会を行うなど、理解が深まる取り組みは特に行われていない。

地域への情報提供として、区のホームページでの施設紹介、当施設発行の広報誌「からすめーる」を近隣住宅と自治会に約200部配布しているが、組織運営の透明性を高めるという視点でみると、その内容と情報量には改善の余地がある。会議室の貸し出しや講師派遣などはニーズがあれば提供したいと考えているものの、実際の取り組みには至っていない。地域ネットワークでは区の支援員会議や施設長会議に出席しているが、障害者の地域生活のためのネットワーク構築など共通課題についての具体的取り組みはこれからである。

日中活動、行事、プール活動などにおいてボランティアを受け入れている。人数は、昨年度は延べ345人、今年度は12月末時点で約320人である。受け入れにあたっては登録簿の作成、担当者の配置、留意事項の説明などを行っているが、ボランティア専用の手引書はなく、実習生用のしおりを代用して口頭で説明している状況である。今後はボランティア向けの留意事項を作成すると同時に、誓約書の取得等も望まれる。

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	B	
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	B	
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	C	
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	B	
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

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　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

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

講　評

苦情解決制度については、重要事項説明書で利用契約時の個人面談で利用者と家族に説明している。また、第三者委員の名前と連絡先も記されている。今回の第三者評価と併せて行った家族アンケートの結果でも、第三者委員の認知度は高かった。利用者からの意見や要望は日常の支援の中でできるだけ解決するように努めており、その都度電話や連絡帳でやり取りを行っているが、意見や苦情の受付簿等は整備されていない。意見や要望がどのように寄せられたのか、どのような対応が行われたのか、解決したのかの確認をしていくことは容易ではない。

各行事に関するアンケート、給食嗜好調査を行い利用者意向の把握に努めている。昨年度、区が実施した「利用者・保護者アンケート」の結果は施設から家族へ報告されたが、利用者から見たサービスの現状や問題点の把握にまでは至っておらず、結果として、サービスの向上へつなげる具体的な取り組み等の事例は確認できなかった。

当施設は公設民営の区立施設である。地域の福祉ニーズを把握するなどについては、区全体として実施されていることであり、施設単独での取り組みはあまり求められていない。よって、施設単独の取り組みとして地域の福祉ニーズの収集を行うことは積極的には行われていない。また、障害者自立支援法に関する情報など福祉事業全体の動向については、業界新聞や関係団体から得られる情報を収集している。

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	B	
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	B	
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		

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

計画の策定と着実な実行

講　評

年度計画を作るに当たっては、おおむね10月頃に現場の意見を収集し、2月頃計画内容を確定させることとなっている。決まった手順は定められていない。経営層は、課題や提案について職員の意見を聞くものの、なかなか積極的な意見が聞かれないとのことであり、現場の意向を十分反映させる仕組みとしては改善の余地がある。また年度の振り返りと総括を行う前の時期に次年度の計画を策定するため、現場の実状からやや離れた重点課題が設定され、計画内容もやや抽象的な表現に留まっている。

短期の活動については年間の行事を記載した予定表や月間スケジュール表を作成し、業務ごとに担当者の役割を明示して取り組んでいる。それらの計画や予定は利用者個々の、日々の様子を踏まえて組むようにしている。

区の防災機関や医療機関と連携をとり、定期的に防災避難訓練等を行っている。また、防災・防犯環境委員、避難訓練担当、営繕など役割分担を明示している。法人で作成した緊急時対応マニュアル、感染症マニュアルがあるが、日常業務ではあまり活用されていないようである。事故報告書はあるものの経過について記述されるのみで、再発防止の視点からの記述はやや不十分である。ヒヤリハットの記録もなく再発防止や予防についての取り組みは改善課題と思われる。

このページの一番上へ

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	B	
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	C	
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	C	
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	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
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 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

職員と組織の能力向上

講　評

平成20年度から法人全体の人事考課制度が本格運用される予定であり、今年度はその試行期間にあたる。当施設では月別自己チェック表、半期プロセス自己申告・考課表等を用い、職員の行動や能力評価に着手したが、現在は内容見直しのため一時中断している。次年度からは評価を昇給と賞与に反映させることになっており、再開を急ぎたいところである。

職員の能力向上については、年1回、異動希望などを把握する個別面談の場と、必要に応じて行う面談を通じて施設長が希望を把握している。OJTや研修で知識の蓄積や支援技術の向上の機会提供を行っている。施設長は職員の意識と力量にばらつきがあると感じており、向上を図りたいと考えているものの、職員個々の能力に応じた具体的な育成方法は模索中である。

今年度は身体介助などの外部研修に参加したり、施設内で理学療法、歯科指導の研修を実施して知識や技術の向上につとめた。研修に参加しやすいように全体で勤務調整を行っている。研修後は朝礼で概略を報告させ、レポート提出など成果の確認、共有化を行っているが、一定期間経過後の確認を行うなど計画的な取り組みとしてはやや弱い。

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	B	
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	B	
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	B	
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		

このページの一番上へ

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　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

情報の保護・共有

講　評

施設内の情報はファイル別、フォルダ別にして事務室のキャビネットに保管している。施設長のパソコンにパスワードを設定したり、利用者情報はハードディスクに残さないようにするなど情報の重要性を意識しているものの、キャビネットには施錠がなく、データも個人所有しているものがあるなど具体的な取り組みは不十分である。リムーバブルディスクの持ち出し禁止を職員に呼びかけているが、誓約書を取得したり、持ち出さないための仕組みは整えられていない。

法人共通の個人情報保護規程、開示規程が整備されているが、職員の理解、周知のための取組みは行っていない。また、利用者、家族への説明は入所時に行われているが、説明資料、周知のマニュアルなどは用意されていない。職員、ボランティア、実習生に対して、個人情報保護に関する誓約書等は取得されていない。

HP写真、園祭のポスター、広報誌の写真掲載等など一部のケースを除いては、利用者や家族に取り扱う個人情報の種類や利用目的が明示されていない。現状において特にトラブルは生じていないものの、今一度、個人情報保護法に関する職員理解の徹底、利用者や職員への利用目的の明示など、個人情報保護についての取り組みの強化が課題である。

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	B	
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	B	
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

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　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

カテゴリー1～7に関する活動成果

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	C
改善の成果	

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	B
改善の成果	・法人の人事考課制度が平成20年度に本格運用されるにあたり、今年度はその試行期間として職員の行動と能力評価に着手した。

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
改善の成果	・利用者の作品を区役所で販売することにより、利用者の生活の幅が広がり、達成感にもつながった。 ・職員全員で行っていた支援会議を班別で行うことにより、スムーズな会議運営が可能となった。 ・ボランティア向けの利用者介助メモを作成した。

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	・適切な予算執行に努め繰越金を約700万円確保した。

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	C
改善の成果	

このページの一番上へ

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 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 > サービス情報の提供

サービス情報の提供

講　評

一般の方向けの情報媒体は、主に区のホームページである。カラーの三つ折パンフレットが作成されており見学者に配布している。パンフレットには写真やルビ入りの文字が使われており、知的障害のある方が見たときにも活動や日課などが分かるように配慮されている。今後は施設のホームページを作成するなどの取り組みが期待される。

当施設は区立施設であるため、世田谷区に対して毎月月次報告を提出するなど、区への情報提供、情報交換は常に行われている。特別支援学校、福祉事務所等に対しても定期的に情報が提供されている。

見学や問い合わせについては、主任または施設長が担当し見学希望者の希望に応じて対応している。特別支援学校の親の会や見学会以外の見学希望については、学齢期の特別支援学校の保護者などで、年間2～3件とのことである。

このページの一番上へ

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

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

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　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 > 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

利用契約時には、施設長と担当職員が同席のもと、個人面談形式で契約内容と重要事項について利用者と家族に読み合わせを行い、署名押印を受けている。利用前に実施される実習の機会にサービスに関する要望を聞き取ることが多い。そのためか利用契約の説明の際には、利用者や家族等の意向が伝えられることも少なく、サービス開始時における利用者や家族等の意向が記録化されたものはない。

サービス開始時には、身上書、服薬や通院に関するアンケートなどを家族に記入してもらい、利用者の支援に必要な個別事情などを把握している。また利用開始時は担当職員がマンツーマンで支援する体制を組み、送迎バスに職員が添乗するなどして、利用者の不安やストレスを軽減するように配慮している。

サービス利用前の生活の状況については、家族からの情報、実習時の出身学校からの情報などによって把握し、支援に反映するようにしている。転出や他のサービスへの移行のためサービスを終了する時には、終結記録を作成し、家族等から依頼があった場合は申し送り書を作成するなどして、支援の継続性に配慮した支援を行っている。

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	B	
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

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　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

個別状況に応じた計画策定・記録

講　評

入所時に、家族に身上書と服薬・通院に関するアンケートに利用者の心身や生活の状況の記入を依頼している。さらには、区の調査票や、特別支援学校からの情報、実習時の記録から把握し、職員がアセスメントシートにまとめている。しかし、アセスメントを基に課題を明示する仕組みはなく、定期的な見直しも行われていない。個別支援計画は活動中の様子から利用者の希望を汲み取り作成している。総括を個別支援報告書にまとめ、年度ごとに計画書を作成しなおしている。ただ、見直し、作成の時期にばらつきがあり、仕組みとしては課題が残っている。

個人の記録は、連絡帳に記入した家族への１日の活動報告を複写したものをファイルしているほか、各所属班で簡単な活動の記録をつけている。連絡帳の記入方法は決まっておらず、班ごとの記録もごく簡潔なものになっているため、利用者の行動やその時の対応の様子までは充分に記録されていない。そのため、利用者への支援内容とそれによる利用者の様子の変化を記録によって振り返ることができなくなってしまっている。

計画は活動班ごとの支援会議を経て作成されているため支援を担当するすべての職員が共有している。毎日朝礼、終礼を行っており、朝礼では全体で利用者の様子や、その日の業務内容を確認している。終礼は活動班ごとに行い、その日の利用者の様子の報告を中心に行い、全体に周知する必要があることについては次の日の朝礼で報告している。朝礼の内容は日直日誌に記録されており、朝礼に出席できない非常勤職員等は日誌で内容を確認している。

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	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	B	
標準項目	○	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	×	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している
	×	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	C	
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

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 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

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

講　評

利用者の情報を外部とやりとりする必要が生じるケースはあまり多くないが、通院等でその必要が生じた場合には、その都度口頭で家族に確認をとるようにしている。通信物への写真や名前の掲載については、あらかじめ家族に掲載の可否と範囲を確認している。また本人の持ち物やロッカーなどを確認する際は同意を得た上で行うなど、利用者のプライバシーに配慮した支援を心がけている。

日常の支援の中で、利用者が散歩や創作活動などの場面で拒否をした場合には、無理強いはせず、本人の意思や体調を確認し、他の活動を選べるようにするなどの配慮をしている。また様々な特性を持つ利用者のそれぞれのペースにあわせてせかすことなく本人が自分で行動が出来るように支援をしている。

職員は、日ごろから丁寧な言葉遣いや支援を心がけている。利用者もおだやかな表情で活動に参加している。ただし職員の不適切な対応を排除するための組織的な取り組みは特に行われていない。人事考課制度を試験運用する中で、徐々にではあるものの、職員が自身で行動を振り返る取り組みが始まっている。これを契機として、相互に言動を振り返り、対策を検討、対応していくような取り組みに高めていくことが期待される。

このページの一番上へ

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A	
標準項目	○	利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要が生じた場合には、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	B	
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いる場合には、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

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　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

事業所業務の標準化

講　評

マニュアルとして整備されているのは、感染症予防マニュアル、緊急時対応マニュアルである。これらは法人が作成したものであり、施設独自に作成されたものは栄養士の作成した食器やスプーン、補助具などの配置用マニュアルである。これ以外のマニュアルは特に見当たらない。職員の平均在職年数が7年と勤務年数の長い職員が多いこともあって、これまであまりマニュアルの必要性を感じる機会がなかったことも背景にある。

朝礼、終礼、職員会議の場などを通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体にいきわたるようにしている。理学療法士の講習会や歯科衛生師による歯磨き講習などの施設内研修を実施し、職員が一定レベルの知識と技術を学べるような機会を用意している。また職員一人ひとりのサービス提供の方法については、施設長、主任、リーダーが助言、指導をしている。

これまで大きな事故は起こっていないこともあって、利用者の安全性に配慮した支援についてはあまり意識がされていない。ヒヤリハットシートの必要性も認識されているが、作成、活用等は行われていない。

このページの一番上へ

6-1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点	B	
標準項目	○	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	C	
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	B

標準項目	○	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	×	職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	○	職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	○	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み		

このページの一番上へ

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 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

サービスの実施

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

個別支援計画は、活動班ごとの支援会議を経て作成されており、班の職員全員が個別支援計画を意識し支援にあたることができるようにしている。

活動班の作業室ごとにホワイトボードに1日の予定や作業内容を文字や写真、絵を使って示し利用者にわかりやすいようにしている。また、必要に応じて個別にもボードや時計カードなどを使い1日の流れを示したり、口頭ではなく、筆談で伝えるようにするなどの工夫をしている。

保護者会などの場で、家族にガイドヘルプや、緊急一時保護制度の紹介をしており、自立に向けた第一歩として、利用者が職員や家族以外の支援や介助を受ける機会を持てるようにしている。対人関係のアドバイスは必要に応じて個別に対応している。相性のあまり良くない利用者同士は一定の距離をとるようにするなどトラブルにならないような配慮をしている。

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

このページの一番上へ

2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講　評

日中活動は、身体介助が必要な方が多い班と、少ない班の2班に分かれて活動している。活動は午前中は体力作りのための散歩、機織り、紙すきなどの室内での軽作業等をしており、利用者の特性や希望にあわせて班の中でも更に小グループに分かれて活動している。午後は、利用者が楽しめたり、自己表現の機会をもてる活動が多く、専門の講師による音楽療法やアート、書道などの活動、その他にもプールや調理など、バラエティに富んだ活動をしている。また、週に1度近隣の老人ホームの喫茶スペースで、お茶とお菓子を提供する活動も行っている。

利用者の特性とともに、相性や対人関係も考慮して班分けをし、利用者が活動しやすいようにしている。また、人との関わりが苦手な利用者には席の配置の工夫などで集団から一定の距離をとりながら活動できるように配慮している。

午後の活動では、利用者が自己表現の機会をもてる活動が多く、アートや書道などの活動では講師の指導をうけながら作品をつくりあげる機会を持つことができている。また老人ホームでの喫茶の活動では、実際に接客する機会をもてるため、この活動をきっかけに今後、喫茶の仕事をしてみたいという利用者の声も聞かれるようになってきている。

評点	A

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

このページの一番上へ

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

講　評

嗜好調査の結果や、栄養のバランスなどを考慮し、施設の栄養士と、委託先の栄養士が考えた献立を、月に1回の給食会議の場で検討し献立を決定している。毎週火曜日には主菜の選択ができ、金曜日にはデザートが選択できるようになっている。また、ひなまつりやたなばたなど季節の行事の際には特別食を提供したり、いつもの給食の食器とは雰囲気をかえお弁当箱を使った松花堂弁当を提供し、飽きのこない食事となるように工夫している。

カロリー制限や、刻み、極刻みなどの様々な食形態の提供、利用者が自分で食事をとれるように配慮された食器や自助具の提供を行っている。また、偏食により、食べることの出来るメニューが少ない利用者に対しては、代替え食を用意するなどきめ細かな対応をしている。

利用者が、落ち着いて食事を取れるように席の配置を工夫している。職員も介助をしながら一緒に食事をしており、和やかな雰囲気で食事をとることができていた。偏食があり、給食で提供されるメニューを食べることが難しい利用者もいるが、無理強いはせず、食事を楽しめるように支援している。

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

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

食事、更衣、排泄等生活動作全般に介助が必要な方には、それぞれの状況や、ペースにあわせて支援を行っている。介助の方法については、入所時に収集した身上書の内容を参考にして必要な介助を行っている。

身上書の内容を参考にして、利用者が自分でできることについては自分でやってもらうよう心がけてはいるが、時間に追われ、職員が手を貸しすぎてしまうことが多く、施設としても改善の必要があると感じている。

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

このページの一番上へ

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講　評

利用者全員が年に1度の健康診断を受けるほか、月に2回の内科検診や月に1回心療内科相談も受けている。非常勤の看護師が勤務しており、常に利用者の状態に気を配っている。通院や服薬等についての助言も行っており、家族の状況や利用者の状態によっては、職員が通院に付き添うこともある。服薬管理については、看護師が利用者が持参した薬の内容を確認後配薬し、職員が服薬を確認し、服薬チェック表にチェックをしている。その後看護師が空袋を回収し内容の確認をし、チェック表にもう一度チェックしており、ダブルチェックの仕組みができている。

利用者の健康状態に応じて個別の対応をしており、血圧が高く、経過観察が必要な利用者には毎日血圧の測定を行ったり、在宅酸素療法を行いながら通所している利用者については、昨年10月から昼休みに酸素療法を受けられるように対応している。また、月に2回理学療法士による機能訓練を行っており、10名の利用者が訓練を受けている。また、そのうち3名の利用者には理学療法士の助言を受けながら職員が毎日、ストレッチや立位、歩行訓練を行っている。

利用者の体調変化時には、基本的には非常勤の看護師が対応している。全職員に配布されている服薬一覧表に、服薬内容とともに、発作の可能性がある利用者には発作時の対応についても記載しており、看護師以外の職員も対応ができるようにしている。

評点	A	
標準項目	○	健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
	○	必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	○	服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
	○	利用者の体調変化（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている
A+の取り組み		

このページの一番上へ

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

講　評

通常の活動の中でも、午後の活動は利用者が楽しめたり、自己表現の機会をもてる活動が多くなっている。また、宿泊活動として、2泊の旅行、1泊の旅行、小グループに分かれての1泊の宿泊訓練の3回行っていたり、外出についてもグループ外出、行き先を選択できる選択外出があり、利用者が様々な経験ができるような機会を提供している。その他、クリスマス会や成人を祝う会など季節の行事も行っている。

室内の清掃は作業室などについては職員が活動後に清掃し、トイレや廊下等の共有部分には業者の清掃が入っており、清潔な環境が保たれている。

重度の知的障害を持つ利用者が多いため、利用者の直接の声を聞くことは容易ではなく、現在は、利用者の声を生活の決まりごとや施設運営に反映させていく取り組みはできていない。園祭等の行事の際には利用者と家族も実行委員として参加し、準備や当日のあいさつなどを担当している。

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

A+の取り組み	

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

家族への電話連絡や連絡帳記入の前には必ず本人の意思を確認するようにしている。トラブルなどを家族に報告する場合には、なるべく利用者本人に納得してもらってから報告するようしている。

日々の活動の記録と兼ねた、連絡帳を使い利用者の毎日の様子を伝えている。必要に応じて電話で報告をすることもある。また、通信「からすめーる」で活動や行事の様子等を伝えている。保護者会を毎月開催しており、施設側の情報の提供や家族側の意向を確認する機会となっている。毎月15名程度の参加があり、欠席者には内容を書面にまとめて配布している。そのほかに、個別支援計画の作成、評価の時期に合わせて、年に1回個別面談を行っており、その際にも利用者の様子を家族に伝えている。

施設側主催の保護者会の後、家族のみでの保護者会活動も行われている。家族からの施設の活動や行事への協力もあり、施設と家族の良好な関係が伺われる。家族に対し、他の福祉サービスの利用や障害年金の制度の説明など、個別に必要な情報の提供を行っている。また、施設内でも利用時間が延長できるレスパイトサービス、施設内で宿泊ができる区の緊急一時保護制度の提供なども行っており、家族の個別ニーズに応じて手厚い支援を行っている。

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

地域のイベントなどの案内を施設内の掲示板や通信を使って紹介している。イベントに関するお知らせを連絡帳にはさみ紹介することもある。

行事などの活動の中で、地域のプールなどの体育施設や近隣の商店、区民センターなどを利用している。駅から近く、地域資源に恵まれた環境を生かし、多様な活動を行うことができている。地域のお祭りや、防災訓練、マラソン大会に参加し、地域との交流の機会も持っている。昨年度までは活動の中での作品の販売を職員のみで行っていたが、今年度からは、利用者も一緒に区役所での販売に出掛けるようになり、利用者が自分で作ったものを直接買ってもらうことができるという達成感の持てる体験ができるようになっている。

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

このページの一番上へ