

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 > 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	足立区谷在家福祉園
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12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
 - ◆職員による丁寧できめ細かな対応がある利用者と家族の満足が高い施設です
- ・職員と組織の満足の視点から
 - ◆職員資質の向上に向けての組織的な取り組みが進んでいます
- ・職員満足の視点から
 - ◆職員の若さと資質の高さおよび積極性が上手く生かされています

✔さらなる改善が望まれる点

- ・地域交流の視点から
 - ◆地域ニーズの一層の把握と地域交流のさらなる展開が期待されます
- ・利用者満足の視点から
 - ◆活動メニューのさらなる充実を目指した研究開発への努力が期待されます
- ・職員と組織満足の視点から
 - ◆リーダーシップの一層の発揮が求められています

[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職員が利用者一人ひとりの支援計画を確認し、グループ(... ・自立支援への情報面では、家族会を通じて、短期入所事業所や居宅事業所などの担当者が...	
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、作業(製作)とクラブ活動(体を使う活動... ・プール活動においても事前にアンケートを取り、年間を通じて入るか、暖かい時期だけか... ・利用者のための活動環境整備の工夫としては、作業スペースの確保、室温の調整、換気の...	
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給食委員が給食会議を行っており、献立の振り返り、改善... ・個別の支援としては、アレルギーの利用者には代替食が用意されており、障害特性を踏ま... ・環境整備に関しては、テーブルの配置の工夫や利用者の好きな音楽をバックミュージック...	

A

- 利用者へのきめ細な対応の面では、担当グループ（パーティー）の職員が中心となって、...
- 利用者の自立支援の面では、更衣、トイレ、食事、歯ブラシなどの生活の必須活動につい...

A

- 利用者の健康維持の工夫としては、健康連絡帳を2ヶ月毎に家族によって確認するシステム
- 通院などに関する支援としては、利用者の歯科受診に職員が付き添って通院に繋げた実績
- 利用者の体調変化などへの対応については、通院マニュアルに基づいて対応が行われてお

A⁺

- 施設の利用が楽しくなるような工夫としては、季節の移り変わりを感じられるように伝承…
- 室内環境面ではマニュアルが作成されており、加湿器の設置や換気、毎日の施設全体の掃…
- 施設での活動への利用者の意見や希望の反映の面では、施設祭りでは利用者実行委員会を…

A

- 施設と家族との連絡についての利用者本人の意向確認については、意思が確認できる利用...
- 利用者の日々の様子の家族への伝達については、毎日の連絡帳の応答、電話連絡、家族個...
- 家族への情報提供については、電話、連絡帳(担当のグループ職員が毎日記載)、家族会...

A

- 地域との連携については伝統的な行事となっている「とんがりぼうしカーニバル」や「障...
- 具体的には、週2回地域の古紙回収を行って地元の方々と触れ合うこと、障害者作品展へ...
- 利用者と家族への地域情報の提供に関しては、町内会もちつき大会への参加案内、障害者...

▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

▶ 詳細はこちらから

有効回答者数/利用者総数
12/32

■ 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になっているか	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	100.0% はい:0.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%

明はわかりやすかったか	
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	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%
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 > 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	足立区谷在家福祉園
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12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

◆職員による丁寧できめ細かな対応がある利用者と家族の満足が高い施設です

利用者調査および家族アンケートでは両者から、共に高い満足が得られていました。

新規利用者家族への説明では全員がわかりやすかったと回答されているなど、利用者家族への施設の経営、運営に関する説明および利用者の日々の様子の伝達や相談対応面は特に充実しています。また、利用者に対する全般的なサービス(支援)の充実、利用者の特性に合わせたコミュニケーションの工夫、利用者が楽しみにしているトランポリンなども評価の高い優れたユニークな活動です。

なにより利用者の心を汲み取る職員の真摯な姿勢と、きめ細かな対応が印象的でした。

・職員と組織の満足の視点から

◆職員資質の向上に向けての組織的な取り組みが進んでいます

適切な業務水準を維持するために職員全員にさまざまなマニュアルを綴った個人ファイルが配付されており、毎月職員が参加して改訂する仕組みもできています。また、法人の経営改革に基づいて優れた個人別育成研修計画が作成されており、職員は毎月自己チェックを行っていて、リーダーや経営層からの助言や指導がスムーズに行える環境が整っています。職員は年齢層が若いにも関わらず、ケアの技術に長けており、職員間コミュニケーションにも良好なものがあります。このように若い職員を支える組織のバックアップ体制には優れたものがあります。

・職員満足の視点から

◆職員の若さと資質の高さおよび積極性が上手く生かされています

法人の委員会の取り組みの中で利用者の安全・安心のためにヒヤリハットが作られていますが、本施設ではそれに加えて職員による独自の研究や分析が積極的に加えられており、現場に反映されています。

栄養士(法人4施設の兼務)は毎月のメニュー検討の中で、利用者へのユニークなアンケート(盛り付け希望調査)なども実施しながら職員、利用者全員のニーズに応えることに力を注いでおり、わかりやすく充実した献立表や給食だよりが発行されています。行事での多様な支援など、全般に職員自らの改善意欲の高さが光っています。

さらなる改善が望まれる点

・地域交流の視点から

◆地域ニーズの一層の把握と地域交流のさらなる展開が期待されます

地域交流に関しては現在はエコ活動、施設のお祭り、職員による地域の清掃奉仕、施設内でのダンス講習の開催などが行われています。また、こうした活動の中から地域ニーズが汲み上げられています。

地域との大々的な交流は施設の性格上難しいところもあると思いますが、全ての人が共に生きる社会をつくるノーマライゼーションの一層の進展のために施設が果たす役割は大きいので、地域社会との交流には一層の積極性の発揮が期待されます。また、地域ニーズや福祉事業環境の自己分析のさらなる充実と職員間での一層の共有化促進も期待されます。

・利用者満足の視点から

◆活動メニューのさらなる充実を目指した研究開発への努力が期待されます

利用者の日常的な活動ではウォーキング、カルチャー活動、トランポリン、プールなどが取り入れられており、作業面では紙すき、ピーズづくり、新聞回収などが行われています。バラエティーあるメニュー構成となっていますが、一方で保護者からは新しいメニューの検討を望む声も挙がっていました。

活動の振り返りや研究には熱心な本施設ですので、利用者の少しの好奇心からトランポリン活動が生まれたように、活動メニューのさらなる工夫と充実、新しい活動プログラムの研究や新規メニュー開発などへの果敢な挑戦が期待されます。

● 職員と組織満足の視点から

◆リーダーシップの一層の発揮が求められています

施設では経営層と職員間のコミュニケーションが特に優れており、現場に精通している職員の支えによって日々の適正な運営が行われています。しかし、法改正に伴う新体制への移行を控えて経営や運営には新たなノウハウの蓄積が求められていますので、経営層には一層のリーダーシップの発揮と対応力の強化が必要になってきます。

組織のバックアップ力にも優れたものがある本施設ですので、法人と職員の力を借りながら経営層が一層のリーダーシップを発揮して行けば、さらに評判の高い施設になると期待されます。

[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、両施設とも始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 > 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	足立区谷在家福祉園
評価機関名称	東武計画 株式会社
事業評価実施期間	2007年11月26日～2008年3月12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、施設作成の運営理念、事... - 経営層の役割と責任は職務分担表にまとめられており、法人のニュース「ひまわり」や施... - 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である「企画調整会議(毎月実...	
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、職員には「行動規範」やマニュアル... - 地域との取り組みに関しては、行政や法人に加え、地元町会や民生委員が参加している「... - ボランティア活動に関しては活動のマニュアルが作成されており、受け入れ姿勢が施設の...	
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	B
【講評】 詳細はこちら	
- 利用者と家族の意見・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... - 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様子などか...	

- 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、保護者や職員からの意見聴取... ● 利用者の安全・安心確保のためには、警察や消防と連携した防災・避難訓練の実施、救命...	

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 ● 職員の適切な人員配置の検討のために「異動(希望)調書」が年度末に職員から提出され... ● 資質向上への取り組みとしては、法人の経営改革(人事考課や研修システム)に基づいた... ● 職員と組織の能力向上のために、毎朝のミーティングとグループ(パーティー)内ミーテ...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	A
2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	A
【講評】 詳細はこちら ● 情報の保護・共有に関しては法人のシステムによるパソコンでの情報作成と共有、ファイ... ● 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... ● 今後はさらに、利用者・保護者からも自身の個人情報保護に関する同意や誓約書などを...	

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 ● ・平成18年度より経営改革3カ年計画が進められており、リーダーシップ性の強化が図...	
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 ・東京都社会福祉協議会知的障害者部会の運営委員会に参画した。(平成19年度より)...	
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 ・理学療法士(PT)による機能訓練指導が始められた。(平成19年度より)・ヒヤリ...	
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 ・毎月収支バランスを確認しながら運営を行っており、月次報告も提出されている。・経...	
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 ・利用者参加による園芸活動の本格実施が始められた。(事業計画に基づく計画的な取り...	
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	足立区谷在家福祉園
評価機関名称	東武計画 株式会社
事業評価実施期間	2007年11月26日～2008年3月12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)に関する情報発信は、法人のニュース「ひまわり」、施設の広報... - 施設の広報誌は利用者家族の了解を経て、行政、小中学校、町内会、養護学校などに配付... - 施設見学への対応については施設長が窓口になって随時対応しており、施設パンフレット...	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個人面談が行われ、重... - 施設の開始時には担当職員が家族から聞き取ってアセスメントシート(健康、日常生活、... - 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、利用者が...	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	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
【講評】詳細はこちら - 個別計画や記録に関しては利用者台帳、健康調査票、アセスメントシート、個別支援計画... - 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支援計画の作... - 利用者の記録作成と職員間での共有に関しては、毎日の様子はケース記録およびグループ...	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、マニュアルの基本姿勢に基づいて全職員がきめ... - 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、活動内... - 苦情解決第三者委員制度の紹介や虐待などに関する権利擁護センターの活用のお知らせな...	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 - 手順書などの活用については、法人のマニュアル委員会に担当職員が毎月参加しながら、... - 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、研修への参加と報告に...	

- 利用者の安全・安心の確保の面では、清掃と衛生管理、生活環境の整備、健康管理、外出...

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職員が利用者一人ひとりの支援計画を確認し、グループ(... ● 自立支援への情報面では、家族会を通じて、短期入所事業所や居宅事業所などの担当者が...	
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、作業(製作)とクラブ活動(体を使う活動)... ● プール活動においても事前にアンケートを取り、年間を通じて入るか、暖かい時期だけか... ● 利用者のための活動環境整備の工夫としては、作業スペースの確保、室温の調整、換気の...	
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給食委員が給食会議を行っており、献立の振り返り、改善... ● 個別の支援としては、アレルギーの利用者には代替食が用意されており、障害特性を踏ま... ● 環境整備に関しては、テーブルの配置の工夫や利用者の好きな音楽をバックミュージック...	
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の面では、担当グループ(パーティー)の職員が中心となって、... ● 利用者の自立支援の面では、更衣、トイレ、食事、歯ブラシなどの生活の必須活動につい...	
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工夫としては、健康連絡帳を2ヶ月毎に家族によって確認するシステ... ● 通院などに関する支援としては、利用者の歯科受診に職員が付き添って通院に繋げた実績... ● 利用者の体調変化などへの対応については、通院マニュアルに基づいて対応が行われてお...	
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工夫としては、季節の移り変わりを感じられるように伝承... ● 室内環境面ではマニュアルが作成されており、加湿器の設置や換気、毎日の施設全体の掃... ● 施設での活動への利用者の意見や希望の反映の面では、施設祭りでは利用者実行委員会を...	
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 ● 施設と家族との連絡についての利用者本人の意向確認については、意思が確認できる利用... ● 利用者の日々の様子の家族への伝達については、毎日の連絡帳の応答、電話連絡、家族個... ● 家族への情報提供については、電話、連絡帳(担当のグループ職員が毎日記載)、家族会...	
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伝統的な行事となっている「とんがりぼうしカーニバル」や「障... ● 具体的には、週2回地域の古紙回収を行って地元の方々と触れ合うこと、障害者作品展へ... ● 利用者と家族への地域情報の提供に関しては、町内会もちつき大会への参加案内、障害者...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[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](#)

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 > 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	足立区谷在家福祉園
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4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32名で、内12名の方が対象となりました。
男性9名、女性3名、最多年齢層は20～30歳台、利用年数は平成7年以降で分散していました。
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: 32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(%): 37.5%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

◆利用者の総合満足度は100%で、利用者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、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:困ったことを第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」に該当するものとしました。(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】

・食事メニューの一部が選択性になっており、利用者が自分の好みのものを指定できる仕組みがあって、食事は残さず食べていました。
・利用者のペースに合わせて食事時間を確保しており、食事は楽しそうでしたが、かなりの時間を要する利用者も見られました。
・利用者には様々なこだわりがありますが、職員はそれを良く理解していて、利用者の気持ちを常に大切にしながら対応しています。

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】

- ・生け花サークルがあり、活動中の利用者は皆とてもにこやかに過ごしていました。
- ・プランコが大好きな方の活動に同行した際、近隣の公園でプランコに乗れたときの利用者の笑顔が印象的でした。
- ・絵を描いたりパズルなど自分の好みの活動を探して楽しんでいます。
- ・活動への参加が困難な重度な利用者もありますが、自分の世界で楽しめるよう見守られていました。
- ・活動の選択の自由度が高く、全般に楽しげで笑顔が絶えない利用環境があります。

3. 利用者は必要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】

- ・常にきめ細かな食事介助やトイレ介助が行われています。（絵カードも使われています）
- ・公園に出かけるとき、手をつないだり、声掛けをしてもらっています。

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行われています。
- ・活動の形態に応じて、きめ細かな着替えも行われており、更衣室が用意されています。

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】

- ・利用者の活動嗜好が良く把握されており、当日の気分も素早く観察して、活動メニューが選択されています。
- ・利用者の気持ちを尊重するために、自分のお気に入りの小物を持ってくるのが可能な仕組みになっています。

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】

- ・朝と午後の送迎時には職員が全利用者を玄関で送迎しており、利用者は自分の気心の知れた職員を見つけて、ほっと安心する様子が見られました。

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	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	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】

- ・生け花サークルの時に、先生が利用者本人の気持ちを代弁して職員に伝えたと時の、利用者のうれしそうな笑顔が印象的でした。
- ・職員は利用者の行動や表情からその気持ちを察して、きめ細かに声を掛けています。利用者も、それに応じて、不安さを感じることなく、自分の気持ちを伝えています。

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】

- ・日頃の自分の作品を職員に見てもらうことができ、喜びを共有し満足している様子が見られました。
- ・屋外での活動でも、利用者の望みを先読みして対応する職員の対応があり、相互の信頼感の厚さを感じました。
- ・散歩で外を歩いているときに、こだわりを持った行動をする利用者も見られましたが、利用者も交えた全員がそのことを理解していて、ペースをあわせながら行動していました。

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、施設作成の運営理念、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、週始めの全体ミーティングで唱和することにより全員に周知されています。利用者・保護者にも4月の「家族会(毎月開催)」の中で事業計画を配付し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、法人のニュース「ひまわり」や施設の広報「さんふらWA～」にも都度に運営方針や心得などとして掲載され、保護者にも伝えられています。
経営層は職員に対しては職員面談、人事考課、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訓示を伝えています。また、保護者に対しては毎日の連絡帳、個人相談の受付、毎月の家族会、保護者個人面談などを通じてリーダー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である「企画調整会議(毎月実施)」の場で検討されており、その検討内容や結果は職員会議や朝のミーティングで職員に伝えられています。また、保護者には毎月の家族会および代表者による役員会の場でプリントなども活用し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](#)

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 > 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、職員には「行動規範」やマニュアルが渡されており、施設の入職時には誓約書も取られています。また、毎年度始めには基本姿勢を輪読して周知徹底が図られています。保護者や地域には施設の基本方針や会計監査報告などが法人のニュースや施設の広報に掲載して配布、掲示されています。

地域との取り組みに関しては、行政や法人に加え、地元町会や民生委員が参加している「地域連絡会」、地域の障害者施設による「足立区障害福祉施設連絡会および西部地区連絡会」、小学校、警察、消防などとの連携があり、その活動の中で、施設開催のお祭りへの地域の方の招待や他の施設の行事への職員参加、職員による近隣の公園緑地の清掃(毎月実施)、地域の方向けのダンス講習、小中学生の体験学習の受け入れ、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活動のマニュアルが作成されており、受け入れ姿勢が施設の広報や法人のニュース、事業計画、マニュアルに明記されています。また、ボランティア参加者からは同意や誓約書が取られています。実習とボランティアへの参加としては専門学生や大学生の実習、中学生の職業体験や介護体験、ヘルパー養成のための実習、お祭りなどの際の行事ボランティア、区のボランティアセンターを通じた参加などが行われており、お祭りに関しては地元のケーブルテレビでもその様子が放映されています。

[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 > 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、家族会、利用者グループ(パーティー)での「パーティー懇談会」、ロビーに設置してある意見箱、アンケート(嗜好調査、行事参加、日常活動、年度末の総合アンケートなど)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施設ロビー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では「はい(知っている)」の回答は、78.3%に達していました)

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、具体例には、利用者の外出の気持ちを高めるために「カート」を活用したことや園芸活動を始めたこと、利用者をリーダーとして草むしりが始められていることなどがあります。

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、情報交換、勉強会などの場で行われていますが、そうした情報を基に施設が独自に分析を行い、職員間で共有する取り組みは十分とは言えませんでしたので今後の取り組みが期待されます。

[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	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		

[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 > 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、長期計画としての足立区障害計画、中期計画としての法人によるミッションおよび経営改革、毎年の事業計画などが策定されています。業務の現場では年間計画(支援、保健・健康、行事、防災、クラブ活動など)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、保護者や職員からの意見聴取、各グループ(パーティー)単位での活動内容や予算の討議などを踏まえて年度末に総括を行い、事業報告書が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。こうした計画を適切に実行させるために、職務分掌を明らか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て、職員はさらに「マニュアル委員会」や「リスク委員会」などにも参加して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・安心確保のためには、警察や消防と連携した防災・避難訓練の実施、救命蘇生器「AED」の講習受講、健康管理や危機管理のマニュアルの作成、ヒヤリハットや事故簿の作成、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。

[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	
	☐	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している

標準項目	○	発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
	○	再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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

職員の適切な人員配置の検討のために「異動(希望)調書」が年度末に職員から提出され、経営層に上げられています。また、施設内部での人員配置に関してはグループ(パーティー)のリーダーによる検討も行われています。さらに、法人の施設間での人事異動制度もあります。職員の募集や採用については、法人の施設長会議である「企画調整会議」の場で検討や決定が行われています。

資質向上への取り組みとしては、法人の経営改革(人事考課や研修システム)に基づいた計画的な取り組みが行われています。具体的には職員資質の向上のための個人別育成研修計画に該当する「目標記述・達成計画書」「行動基準書」「行動考課表」が作成され、自己評価が行われています。また、職員個人面談も実施されています。研修については職員アンケートによる課題の認識を踏まえて実施されており、終了後には研修報告書が提出されています。(研修成果のフォローは達成計画書で自己確認されています)

職員と組織の能力向上のために、毎朝のミーティングとグループ(パーティー)内ミーティングによる日常的な相互研鑽、内部研修による学び、研修報告による情報共有などが行われています。また、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、施設長は「職員間のコミュニケーションの良さが保たれている職場風土」を挙げています。こうした、職員資質の向上の取り組みの中で、職員の独自の工夫や分析に基づいたヒヤリハットシステムを作り上げ、現場で展開されていることをA+に評価しました。

[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	施設で発生した事故などを他施設でも起こり得る事例として捉えるために、事故発生の際には事故報告書を直ちに法人のリスクマネジメント委員会に報告して事故後の対応方法について不備がなかったかを調査しています。特に本施設では独自の事故報告書とヒヤリ・ハットの集計方法を平成19年1月から開始しており、月毎にヒヤリ・ハット件数を報告し、利用者個々のフォルダーを作成して事故を未然に防げるよう周知しています。また、その傾向をデータとして長期的に集計し、予測される事故やヒヤリ・ハットの傾向分析と対策に活用しています。

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 > 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

情報の保護・共有に関しては法人のシステム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、文書保護規程の作成などの取り組みが行われており、情報の保護について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。
組織運営面では職員、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(誓約書)も適切に行われています。

今後はさらに、利用者・保護者からも自身での個人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 > 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」

評価点	A ⁺
改善の成果	・平成18年度より経営改革3ヵ年計画が進められており、リーダーシップ性の強化が図られている。(法人による計画的な取り組み) ・法人の理念(ミッション)の全職員による唱和が始められた。(平成19年度より)

[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」

評価点	A ⁺
改善の成果	・東京都社会福祉協議会知的障害者部会の運営委員会に参画した。(平成19年度より) ・同一建物内の同一法人が運営する4施設間での職員交換研修が始められた。(経営改革を踏まえ平成19年度より始められた計画的な取り組み) ・平成19年度より人事考課制度が本格実施された。(法人による計画的な取り組み) ・経営改革に基づき平成18年度より毎月の個人別育成研修計画の実践が始められている。(行動基準書の作成と経営層によるチェックシステム)

[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」

評価点	A ⁺
改善の成果	・理学療法士(PT)による機能訓練指導が始められた。(平成19年度より) ・ヒヤリハットシステムの本格的稼働が始められている。(平成19年度より)

[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

評価点	A
改善の成果	・毎月収支バランスを確認しながら運営を行っており、月次報告も提出されている。 ・経費削減のために水道光熱費の推移表を作成、掲示して適切な運用に努めている。 ・法の改正に伴う新体制移行への準備活動が始められている。(経理面でのシステム改変を行っている)

[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、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」

評価点	A ⁺
	・利用者参加による園芸活動の本格実施が始められた。(事業計画に基づく計画的な取り組み)

改善の成果

- ・地域ニーズを受けて古紙回収作業を充実させた。
- ・利用者家族の要請を受け、ビーズ作成作業を始めた。（平成18年度より）

[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)に関する情報発信は、法人のニュース「ひまわり」、施設の広報誌「さんふらWA～」、施設のパンフレット、都度のチラシ、区の広報誌、法人のホームページなどによって幅広く行われています。ホームページ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。

施設の広報誌は利用者家族の了解を経て、行政、小中学校、町内会、養護学校などに配付されています。また、お祭りの広報は新聞なども活用して大々的に行われています。

施設見学への対応については施設長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職員が案内し、説明が行われています。(養護学校からの見学が最も多く年間50人ほどの見学があります)
施設のお祭り「とんがりぼうしカーニバル」には特に力が入れられており、地元バス会社と連携を図って臨時送迎バスを運行するなどの工夫がなされています。

[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 > 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個人面談が行われ、重要事項が説明されます(知的障害者通所更生施設サービス利用契約書、契約書別紙、知的障害者通所更生施設重要事項説明書、料金説明)。また、説明の後に同意欄に押印したものを家族と施設で保管す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聞き取ってアセスメントシート(健康、日常生活、家事、日常および社会生活スキル・将来の生活、コミュニケーションおよび対人関係、日中活動および余暇活動、一日の流れ)、健康調査票(家族構成、かかりつけの病院、疾病、服薬状況、発作など)、利用者台帳(生育歴、障害者手帳、健康面など)が作成され、さらに、これらの資料から個別支援計画が作成されます。
また、利用者は施設の本格利用開始前には実習を行っています。(家族の見学もあります)

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、利用者が落ち着ける私物の小物などを自宅より持参してもらったり、前施設の職員や養護学校の先生に連絡を取るなどの配慮が行われています。
また、家族とは連絡帳、電話、個別相談、個人面談などが必要に応じて行われています。
他の通所施設や入所施設に移られる方には新規施設まで同行して利用者の情報が伝えられています。また、在宅になる方には家庭訪問を行って利用者の近況確認が行われることもあります。

[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 > 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

個別計画や記録に関しては利用者台帳、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おり、その内容(心身状況や生活状況)に変化があった際には家族から施設に連絡帳、電話、口頭などで伝えて頂くようお願いしており、それに基づき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。また、家族個人面談が年に1～2回行われています。アセスメントシートは1年、支援計画は半年の単位で見直しが行われており、家族には1年間の総括が説明され、意向を汲み取った上で更新して同意も得られています。

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支援計画の作成、決定、実施についての説明が明記されています。(年間計画の中間報告と総括報告について、利用者の各グループ(パーティー)での検討と全体会議について、短期(1年)および長期(3年)の支援計画が作成されていることなど)

利用者の記録作成と職員間での共有に関しては、毎日の様子はケース記録およびグループ(パーティー)日誌に記載、健康状態については健康連絡帳に記載されています。また、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されています。さらに、中間点検では半年間の様子を記載、総括では1年間の様子がまとめられ報告されています。これらの記録などはパソコンに整理されていますが、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。また、申し送りについてはミーティングノートに記録されています。

[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	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たうえで、必要に応じて見直ししている
	☐ 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	A
標準項目	☐ 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
	☐ 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

評点	A	
標準項目	○	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
	○	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み		

[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、マニュアルの基本姿勢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、家族からの承諾書に必要事項が記載しており、事前に確認を取って行われています。

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、活動内容においては表情や声などさまざまな面からの個々の利用者の意向を汲み取っていることに加え、利用者が絵カードや写真を使って選択し、意思を尊重できるような工夫も行われています。さらに、場合によっては家族の代弁にも傾聴しながら意思の尊重が実践されています。

苦情解決第三者委員制度の紹介や虐待などに関する権利擁護センターの活用のお知らせなども保護者に伝えられています。また、虐待予防のためのパンフレット「見直そうあなたの支援」が職員に配付されています。

[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 > 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

手順書などの活用については、法人のマニュアル委員会に担当職員が毎月参加しながら、業務の標準化のための研究や見直しが重ねられており、それを受けて法人本部と施設長会で承認したマニュアル類が個人ファイルに綴られて職員全員に配付、活用されています。また、年度の初めには事業計画書と合わせてマニュアルの読み合わせが行われています。

職員参加で作成したオリジナルなものとしては、業務の現場に合わせたヒヤリハットの改訂や自主研究、特徴ある運動のひとつであるトランポリンの運用に関してのマニュアルなどが作成されています。

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、研修への参加と報告による共有の推進や、毎年度実施されている職員アンケートからの活動の振り返りなどが実践されています。こうした職員業務の適切な運用に関する助言や指導については、施設長の職員個人面談の実施、半期ごとの「行動考課表」、毎月の「行動基準書」、事故報告書などへのグループ(パーティー)リーダーや経営層による助言や指導が行われています。

利用者の安全・安心の確保の面では、清掃と衛生管理、生活環境の整備、健康管理、外出時の安全対策、感染症、食中毒など、さまざまな観点からのマニュアルを基に職員全員が安全・安心への配慮を行っており、これらのマニュアルは支援中にはいつでも見られるように支援現場に置かれています。具体的には、足元が不安定な方の歩行は随時の声かけや、手つなぎをして介助しており、嚥下が困難な方や歯列などに対応した刻み食の提供などが行われています。

[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職員が利用者一人ひとりの支援計画を確認し、グループ(パーティー)間やクラブ活動担当職員の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。また、毎日のケース記録に支援の内容や特記事項が記載されており、毎月のまとめと振り返りも行われています。さらに、中間点検の時期には全職員で計画の見直しを行っています。

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、絵文字、写真、手話、ピクトグラムなどを用意し、毎日の活動の中で適宜利用されています。

自立支援への情報面では、家族会を通じて、短期入所事業所や居宅事業所などの担当者が直接来園して情報提供を行っています。

自立支援に関しての利用者へのアドバイスなどについては、日常活動の支援の中で利用者同士の適切なコミュニケーションが維持されるよう、その都度その場で、支援している職員が利用者へアドバイスをしています。また、職員と利用者の信頼関係が継続されるよう、利用者の興味や関心に気を使いながら関わりを深めています。

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、作業(製作)とクラブ活動(体を使う活動や文化活動)のメニューが用意されており、各々選択できるように設定されています。

作業においては紙すき、新聞回収と整理、ビーズづくりなど、利用者の特性や興味のあるものが選択できるよう工夫されており、また、クラブ活動については年度当初に利用者や家族からアンケートを取り、ウォーキング、カルチャー(カラオケ、絵画)、トランポリンの3種から選択して、満遍なく参加できるよう工夫が凝らされています。

プール活動においても事前にアンケートを取り、年間を通じて入るか、暖かい時期だけか、入らないかを確認の上、グループを編成して毎週金曜日に福祉バスを利用して公営プールに出かけています。

他の行事(宿泊、小旅行、祭り)においても、事前アンケートで利用者と家族の希望が確認されています。

利用者のための活動環境整備の工夫としては、作業スペースの確保、室温の調整、換気の配慮などが生活環境マニュアルに基づいて行われています。

個別の対応としては、行動的で自身の体力を発散した方が良い利用者(希望者)には外活動(ウォーキング・新聞回収・アルミ缶つぶし)を取り入れて身体を動かすことが主に行われており、一方、体力的に弱い利用者(希望者)には、室内活動(作業)を中心に行われています。

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

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給食委員が給食会議を行っており、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が取りまとめて法人の栄養士連絡会に意見を提出したり、直接調理をしている業者に伝えています。また、毎年嗜好調査を行い、メニューに反映しています。

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大盛りやきざみ食を設定しています。また、月1回セレクトメニューを設定して2種類の中から各自が選択できるよう工夫されています。

個別の支援としては、アレルギーの利用者には代替食が用意されており、障害特性を踏まえて食事時間を1時間15分ほどに設定し、ゆっくりした利用者にも安心して食べられるよう工夫が行われています。また、座席位置は早く食べ終わってしまう利用者と、ゆっくりな利用者とは分けて設定しています。さらに、プール活動時には利用者の食事開始時間が12時を回ってしまうため、厨房の温存庫を使用した暖かい食事が提供されています。

環境整備に関しては、テーブルの配置の工夫や利用者の好きな音楽をバックミュージックとして小さな音で流しており、さらに、職員から積極的にコミュニケーションを広げることが行われています。

食事の内容や環境設定については上記のとおり、さまざまな工夫が行われていますが、その中で、栄養士によるユニークなアンケートの実施や給食だよりの発行、多彩なメニューの考案など積極的にユニークな取り組みをA+に評価しました。

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	・本施設では、支援員、施設長、栄養士により毎月給食会議が実施されており、アンケート調査、利用者の日頃の食事の様子からの反省、栄養面、好まれる食形態、食材、味付け、調理方法などを予定献立表と事前に検討した資料を基に話し合い、より良い給食になるように検討が行われています。また、その結果は業者の調理師へ伝え、さらに工夫が加えられています。栄養士が作成している献立表や給食だよりは、食材や行事食などの説明を載せた非常に充実したものになっており、「食」を通じて施設と利用者・家族を繋ぐ大切な役割を果たしています。	

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の面では、担当グループ（パーティー）の職員が中心となって、毎朝の通所時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、更衣、トイレ、食事、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、途中での声かけや、最終的な場面での確認や仕上げなどの支援が行われています。

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		

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工夫としては、健康連絡帳を2ヶ月毎に家族によって確認するシステム、各グループ（パーティー）の職員が中心となって日々の健康観察を行うこと、必要に応じて看護師が家族の相談に応じていること、関係

医療機関とも連携を取りながら家族に伝えて安心してもらう仕組みなど、さまざまな取り組みが行われています。

通院などに関する支援としては、利用者の歯科受診に職員が付き添って通院に繋がった実績、家族の判断で服薬を中止していたケースに病気の怖さを看護師が説明して医師の支持の下、再開された事例などがあります。服薬に関しては、薬袋に氏名を記入し、看護師から毎朝各グループ（パーティー）のリーダーに配薬されています。また、服薬後には「〇〇さん薬飲みました」と声を掛け合い、チェック表にサインをすることが行われています。

利用者の体調変化などへの対応については、通院マニュアルに基づいて対応が行われており、健康調査票で緊急時の連絡先と希望病院が確認されています。また、事前に家族から対応方法を聞いており、座薬などを預かった場合は使用時には家庭に連絡して行っています。

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

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

施設の利用が楽しくなるような工夫としては、季節の移り変わりを感じられるように伝承行事が取り入れられています。毎週木曜日のクラブ活動ではウォーキング、カルチャー、トランポリンの中から2種類を選択して交互に行っています。また、プール活動においても事前アンケートから利用の形式や頻度を確認した上でグループ編成して、毎週金曜日に福祉バスを利用して公営プールに通っています。さらに、年1回の宿泊活動では複数の活動が用意されており、利用者から希望アンケートを取って内容を決定しています。

室内環境面ではマニュアルが作成されており、加湿器の設置や換気、毎日の施設全体の掃除（軽度の知的障害者と支援員で構成）などの配慮が行われています。利用者からの意見などに対して職員は日常的に耳を傾けるようにしており、利用者の代弁者としての家族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、見直しが行われています。

施設での活動への利用者の意見や希望の反映の面では、施設祭りでは利用者実行委員会を設置して利用者参加の会議を重ねながら行われており、利用者からの意見で祭のイベントを利用者が行えるようにさまざまな係り（担当）が設定されています。また、祭の当日は施設内の装飾づくりやチラシの配付など、さまざまな係りの仕事に利用者が参加しています。

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	トランポリンは、偶然に利用者が台に上がり、跳び始めて喜んでいる姿を見て、本格的に取り組む事になった活動で、現在は毎週クラブ活動として講師2名と職員の補助が入り、行われています。（施設での活動に活かすために指導者の資格を取った職員もいるほどです）活動の効果としては、普段は見られないような笑顔や動きなどが見られ、身体機能の充実に繋がっています。専用のマニュアルも作成して研修を重ねており、安全に配慮しながら行っている人気の高いクラブ活動となっています。	

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

利用者の日々の様子の家族への伝達については、毎日の連絡帳の応答、電話連絡、家族個人面談などのシステムがあります。また、運営や行事などの全般的な事は、毎月の家族会や家族個人面談の場において詳細な内容を伝えるシステムがあります。

家族への情報提供については、電話、連絡帳（担当のグループ職員が毎日記載）、家族会、広報誌などにより行われています。

支援に関しては、病院への同行、緊急一時施設や入所施設への同行、福祉事務所への同行などが行われています。また、行事の際の利用者の様子は写真を廊下に掲示しています。さらに、宿泊行事に関しては宿泊中に写真を撮り、希望者には写真を配付（実費徴収）しています。

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伝統的な行事となっている「とんがりぼうしカーニバル」や「障害者合同運動会」が代表的なものです。施設の性格上、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できる限り参加することを運営方針としており、地域の方と交流している行事や活動には多様なものがあります。

具体的には、週2回地域の古紙回収を行って地元の方々と触れ合うこと、障害者作品展への出展、公営プール（毎週）や小学校プール（夏季）の利用、区内図書館の利用、音楽療法への参加（音楽療法担当者と職員が連携して、音楽療法に参加している利用者の情報交換を行っています）などの活動を通して地域とのふれあ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、町内会もちつき大会への参加案内、障害者作品展（区で行われている障害者の方が作成した作品の展覧会）のお知らせ配付、お話キャラバンのお知らせ配付と希望者による演劇鑑賞、区の施設での音楽療法への参加案内、他施設で開催されるイベントの案内配付などが行われています。

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.