

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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20年度

身体障害者入所授産施設[経過措置]

事業所名称	光の家栄光園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0304002 修了者No.H0303002
評価実施期間	2008年5月19日～2008年11月6日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 人材の確保と育成に向けた新人事制度の運用
- 新入所に対してのきめ細かいオリエンテーション
- 利用者意向把握に努める支援姿勢

✔さらなる改善が望まれる点

- 倫理綱領の策定と個人情報保護管理規程の整備
- 職員のスキルアップのために研修の充実を
- 新体系移行に向けた支援体制の整備

[このページの一番上へ](#)

サービス分析結果

▶ 詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者の意思を尊重した自立支援 - 利用者とのコミュニケーション - 管理能力に応じた金銭管理支援	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・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 - 利用者がやりがいを持てる授産活動の開拓 - 就労意欲を向上させる仕組み - 自己負担等に関する説明が不可欠	
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 - 利用者意向把握に努める支援姿勢 - 利用者の状態に応じた食事及び自助具の提供 - 楽しい食事への雰囲気作り	
4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら 健康的な生活環境獲得のための支援	

- 基本的生活習慣の習得のためのプログラム

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](#)

- 健康指導による改善成果
- 服薬管理徹底におけるさらなる検討
- 園独自の緊急対応マニュアルの整備

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](#)

- 余暇活動への支援
- 利用者主体の自治会活動
- 創意工夫ある支援への期待

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](#)

- 家族に向けた利用者の近況報告
- 利用者と家族の継続的な交流の維持

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

A

【講評】[詳細はこちら](#)

- 利用者の地域移行に向けた支援体制の整備
- 地域資源を活用した多様な経験習得

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上げは「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
40/61

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	75.0%	15.0%	7.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 日常生活には自由度があるか	92.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%
3. 仕事など日常の活動は充実しているか	77.0%	10.0%	12.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	75.0%	15.0%	10.0%	無回答・非該当: 0.0%
5. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	80.0%	7.0%	12.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	20.0%	10.0%	67.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 施設の設備は安心して使えるか	72.0%	10.0%	17.0%	無回答・非該当: 0.0%
8. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	77.0%	10.0%	7.0%	5.0%
9. 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%	12.0%	27.0%	無回答・非該当: 2.0%
10. 利用者の気持ちは尊重されているか	62.0%	27.0%	10.0%	無回答・非該当: 0.0%

11. 職員の対応は丁寧か	85.0%12.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:0.0%
12. 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	85.0%10.0%5.0% 無回答・非該当:0.0%
13. 【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	82.0%17.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
14. 【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%
15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	60.0%22.0%17.0% 無回答・非該当:0.0%
16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	67.0%25.0%5.0% 無回答・非該当:2.0%
17. 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	67.0%30.0% どちらともいえない:2.0% 無回答・非該当: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

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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20年度

身体障害者入所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	光の家栄光園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0304002 修了者No.H0303002
評価実施期間	2008年5月19日～2008年11月6日

全体の評価講評

特に良いと思う点

・人材の確保と育成に向けた新人事制度の運用

激変する事業環境に適合する人材マネジメントの確立を目指して新人事制度を導入し、昨年度の目標管理シートによる職員面接や考課者研修等の制度運営に必要なプロセスの試行を経て、今年度から本格実施され、職員アンケート等からも職員のモラルの向上につながっていることがうかがえる。現在、制度的確かな運用と早期の定着に向けた経営層、管理職層の的確なリーダーシップが発揮されている。

・新入所に対してのきめ細かいオリエンテーション

入所開始にあたり、まず施設見学の要請をしている。その際にはパンフレットなどで説明を実施しているが、その後、契約書や重要事項説明書、サービス利用説明書などを用いて施設生活の詳細な説明を行っている。利用開始時には生活面の支援として荷物整理などを行い、その後1～2週間かけて入所指導を実施している。その際には、授産作業などの活動を経験し、本人の希望や職員による評価考察により作業を決定している。利用者のストレスや不安感に配慮しながら、納得の上生活や活動に入っていけるような体制が整っている。

・利用者意向把握に努める支援姿勢

法人で食事課を設置しており、同一敷地内にある他の2施設を含め3施設分を作っている。食事課では、嗜好調査及び残さし調査を実施するとともに利用者から食事に関する意向を抽出し、状況を確認している。また、栄養士と調理員は月2回の定期的な巡回の他、昼食を担当した調理員と栄養士が適宜各施設を巡回して、利用者の食事の状況を直接見たり、嗜好や意見・要望を聞くことで利用者の実態の把握に努めている。利用者がリアルタイムで直接要望を言える機会があることは、有効な取り組みと評価できる。

さらなる改善が望まれる点

・倫理綱領の策定と個人情報保護管理規程の整備

法人として基督教の精神に基づいた倫理性の高い組織風土が経営層の教育を通じて黙示的に醸成されてきているが、明示的な倫理綱領ないし規範の策定と内外への提示が急がれる状況である。また、個人情報の保護規程の利用目的についても揭示等、内外へ表明する取り組みに期待したい。

・職員のスキルアップのために研修の充実を

新人職員に対する研修は、4日間ほどの日程により、法人の理念や歴史、障害者への対応などを学んでいる。また、職員の知識の充実や技術の向上のために外部研修に参加しており、参加者は出張報告書を提出した後、職員会終了後に時間を作って研修報告を実施している。今後は、職員のスキル向上のためにも内部研修の充実に期待したい。

・新体系移行に向けた支援体制の整備

昨年度、新体系移行の方向性は確立できた。しかし、利用者の自立に向けての具体的な取り組みについては、今後の課題となっている。現在、利用者自身は権利擁護や自立に対する意識が高まってきているが、施設側がこれまでの意識や体制から抜けきれない状況がある。盲重複障害のある利用者の自立について、多角的な視点から考えていく必要性が感じられる。また、利用者の可能性の部分を意識し、情報入手していくことで、新体系移行後の施設の取り組みや障害のある利用者の権利意識について、改めて確認し検討していく必要があると思われる。

コメント

利用者調査は施設側に個別に話を聞きやすい場所を用意してもらい、意思疎通が可能な利用者に調査員が直接聞き取り調査を行った。報告会では独自のフィードバックレポートを作成し報告会を実施した。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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20年度

身体障害者入所授産施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	光の家栄光園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2008年6月2日～2008年11月6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	
- 理念の明確化と周知 - 経営層の役割と責任の表明 - 重要案件の決定手順と透明性の確保	

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	
- 法令遵守と周知 - 事業所機能の地域還元 - 地域関係機関との連携	

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	
苦情解決制度と取り組み	

- 利用者意向の把握
- 事業環境情報収集

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 ● 中長期計画の具体化を ● 計画策定と実行 ● 利用者の安全の確保	

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	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	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 ● 新人事諸制度の策定と取り組み ● 職員毎の指導ニーズの把握と育成策	

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	B
【講評】 詳細はこちら ● 情報の保護・共有 ● 個人情報保護法への対応	

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 ● 新人事制度の導入と人事考課の実施	
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	

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 新人事制度による職員能力と組織力の向上	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 個人情報保護法への対応	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 収支状況	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 利用者意向の把握、集約、分析と活用	
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

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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20年度

身体障害者入所授産施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	光の家栄光園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2008年6月2日～2008年11月6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 - パンフレットやホームページ、会報などでの情報提供 - さらなるホームページの充実を - 問い合わせや見学への対応	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
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 - 入所の際の説明要領 - スムーズに生活に溶け込めるような支援体制 - サービス終了時の対応	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
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	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	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 - 年2回のモニタリングで要望や希望を聞き取っている - 緊急時の計画変更の取り組みを - 職員間の情報の共有	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
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 - プライバシー保護に対する取り組み - 羞恥心に配慮した対応 - さらなる利用者の権利を守るための取り組みを	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
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	

- さらなるマニュアルの見直しに期待
- 軽微な気づきに対してもヒヤリハットの提出を
- 職員研修の充実を

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. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立（自律）生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の意思を尊重した自立支援 ● 利用者とのコミュニケーション ● 管理能力に応じた金銭管理支援	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・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 ● 利用者がやりがいを持てる授産活動の開拓 ● 就労意欲を向上させる仕組み ● 自己負担等に関する説明が不可欠	
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 ● 利用者意向把握に努める支援姿勢 ● 利用者の状態に応じた食事及び自助具の提供 ● 楽しい食事への雰囲気作り	
4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 健康的な生活環境獲得のための支援 ● 基本的生活習慣の習得のためのプログラム	
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 ● 健康指導による改善成果 ● 服薬管理徹底におけるさらなる検討 ● 園独自の緊急対応マニュアルの整備	
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 ● 余暇活動への支援 ● 利用者主体の自治会活動 ● 創意工夫ある支援への期待	
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 ● 家族に向けた利用者の近況報告 ● 利用者と家族の継続的な交流の維持	
8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の地域移行に向けた支援体制の整備 ● 地域資源を活用した多様な経験習得	
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

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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20年度

身体障害者入所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	光の家栄光園
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
利用者調査実施期間	2008年6月19日～2008年7月17日

調査概要

- **調査対象**: 事業所の入所者61人のうち、事業所が聞き取り調査可能と判断した40人を対象に調査を行った。
- **調査方法**: 聞き取り方式
調査員3人が事業所を訪問し、利用者一人につき約15～20分程度で聞き取り調査を行った。聞き取りは、施設側に話を聞きやすい場所を用意してもらい個別に行った。
- 利用者総数: 61人
- 共通評価項目による調査対象者数: 40人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 40人
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 65.6%
- 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

聞き取り調査の結果では、ほとんどの質問項目で肯定的な回答が見られた。サービス提供では、生活や食事、仕事の面で高い満足度を示しており、多くの利用者が自由に過ごすことができる時間が確保されている様子がうかがえた。職員に対しては、利用者への対応は丁寧であり、日常で困ったことがあった場合などの相談もしやすいと感じている利用者が多い。一方で、自立に向けた支援や準備に関しては、比較的満足度が低い。総合的な感想については、「大変満足」が10.0%、「満足」40.0%で半数が施設の生活に満足している。他は「どちらともいえない」と回答した利用者がほとんどであった。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか

はい	30人	どちらともいえない	6人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
【コメント】 「はい」と回答した人が75.0%、「どちらともいえない」は15.0%、「いいえ」の回答は7.5%であった。自由回答では「栄養士さんに意見を言っている。そしてきちんと回答してくれる」や「バランスは良い。普通食や病気の時への配慮がある」、「以前よりメニューの幅が出てきたと思う。充実してきたと思う」など満足してる様子の意見が聞かれた。一方で、「おいしいものもあるけど、まずいものもある」や「味付けが辛いときがある」という声もあった。							

2. 日常生活には自由度があるか

はい	37人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
【コメント】 「はい」と回答した人が92.5%と高い満足度が見られた。自由回答では、「掃除したり、洗濯したりの他、お茶を飲んだり、音楽を聴いたりしています」や「PCで遊んだり、外出もときどきする」、「コンサートに行ったり、自由にできる」など自分のペースで生活している様子がうかがえた。							

3. 仕事など日常の活動は充実しているか

はい	31人	どちらともいえない	4人	いいえ	5人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が77.5%、「どちらともいえない」は10.0%、「いいえ」の回答は12.5%であった。自由回答では、「みなさんが教えてくれるので、励みになっている」や「箱作りをしています。とてもやりがいがある」などの声が聞かれた。また、「幅の広い仕事がしたい」という声もあった。

4. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか

はい	30人	どちらともいえない	6人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が75.0%、「どちらともいえない」と回答した人は15.0%、「いいえ」と回答した人は10.0%であった。自由回答では、「点字の明細表がある。具体的に日数や時間など、細かい説明がある」や「会費や詳細について口頭での説明がある」という意見があり、利用者に対して説明が行われている様子がうかがえたが、「更生訓練費というものの仕組みがわからないので知りたい」や「更生訓練費の意味がわからない。引かれているがわからない。どのように使われているのか」などの声が数点あった。

5. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	32人	どちらともいえない	3人	いいえ	5人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が80.0%、「いいえ」と回答した人は12.5%であったが、自由回答では、「職員一人ひとりには限界があり、十分とは言えない。専門のカウンセラーを置くべき」や「昔は良かったけど、今は声をかけにくいし、助けてもらえない」という意見が聞かれた。

6. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか

はい	8人	どちらともいえない	4人	いいえ	27人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「いいえ」と回答した人が67.5%と「はい」と回答した人の20.0%を上回っていた。自由回答では、「考えていかなければいけないと思っているが、地元に対応できる場所がない」や「一口に自立といっても難しい。やれるはずがない」、「自立できないから入所しているのに、自立できるわけがない。措置法にしてほしい」という声があがった。

7. 施設の設定は安心して使えるか

はい	29人	どちらともいえない	4人	いいえ	7人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が72.5%、「どちらともいえない」は10.0%、「いいえ」の回答は17.5%であった。自由回答では、「危ない所があれば言っています」という声があがったが、「人が集中する設備については思うように使えない。洗濯機、洗面所など」という意見もあがった。

8. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか

はい	31人	どちらともいえない	4人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が77.5%、「どちらともいえない」は10.0%、「いいえ」の回答は7.5%であった。自由回答では「自分でやっている」や「自分でやるのがほとんど」、「自由にやっている」などの回答が多かった。

9. 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	23人	どちらともいえない	5人	いいえ	11人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が57.5%であったが、「いいえ」の回答が27.5%であった。自由回答では、「あまり気にしていない」という声が聞かれたが、一方で、「1人部屋の方が良いが、何かあったときは2人部屋の方が良い」や「プライバシーはあることはあるが、どこまでがプライバシーなのかと思う」などの意見もあった。

10. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	25人	どちらともいえない	11人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が62.5%であったが、「どちらともいえない」の回答が27.5%であった。自由回答では、「自分の考えも尊重してくれます」と利用者の意志や考えを尊重していると感じている意見が聞かれたが、「気を遣いすぎるのも付き合いづらいこともある」や「十分とは言えない。うわべだけの様な感じをうける」という声もあがった。

11. 職員の対応は丁寧か

はい	34人	どちらともいえない	5人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が85.0%と比較的高い数値から、満足している様子がうかがえた。しかし、自由回答では、「忙しいときなどは雑になる」や「もう少しきめ細かい対応をしてほしい」などの声があがった。

12. 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	34人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が85.0%と比較的高い数値が示されている。自由回答では、「年末の面接で話します」や「希望を聞いてくれる」などの意見が聞かれた。

13. 【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	34人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

はい	28人	どちらともいえない	6人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
目標や計画の説明に対して「はい」と回答した人34人に対する設問であり、「はい」と回答した人が82.4%とであった。自由回答では、「IT講習の先生がよく教えてくれる」や「会議にかけてから教えてくれる」などの声が聞かれ、個別の目標や計画に対する説明は利用者の理解を得ることができるよう、丁寧に行われている様子がうかがえた。

14. 【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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか

はい	24人	どちらともいえない	9人	いいえ	7人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が60.0%、「どちらともいえない」は22.5%、「いいえ」の回答は17.5%であった。自由回答では、「言いにくいことはない」という声があがったが、一方で、「職員によって遠慮することもある」や「新しい職員には頼みにくい時もある。慣れている職員はてきぱきとできるから頼む」、「人によって違う。言っても分からない人がある」などの意見もあった。

16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか

はい	27人	どちらともいえない	10人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人が67.5%、「どちらともいえない」は25.0%であった。自由回答では、「言えばやってくれる」や「頼めばやってくれる」という声が聞かれた。その他では、「やってくれるときもあるし、くれないときもある」や「対応の限度についてなど、できること、できないことをきちんと話してほしい」などの意見もあった。

17. 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	27人	どちらともいえない	1人	いいえ	12人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した人は67.5%であったが、「いいえ」と回答した人が30.0%であった。自由回答では、「希望を取って受けている人はいる」や「テレビで見たことがある。詳しくは職員からは聞いていない」、「実際には利用したくても、職員から何か言われそうでできない」など声があがった。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

理念の明確化と周知

事業所の理念、基本方針は基督教の精神に基づいた法人理念を同一法人内の他の2事業所と共有し、法人パンフレット及び年度毎の事業計画書に明示され、また、理事長及び施設長の社内報「燈心」における年頭所感表明、所内各種会議、研修、利用者及び保護者会等における説明により関係者等への周知が図られている。事業計画書には、事業所毎に「職員の重点目標」「支援上の留意点」「重点支援目標」が定められ、事業の特性に沿った理念、方針の実現が図られている。

経営層の役割と責任の表明

経営層の役割と責任は、運営管理規程、事業計画書に明示されている。理念、方針の実現に向けて各種会議開催時や日常業務遂行時に発揮される経営層のリーダーシップは、事業及び提供サービスの方向性を具体的に明瞭に示し、経営層、役職者及び職員との役割分担、連携、協働等の取り組みとあいまって、職員に対する実践的な教育機会にもなっていることが職員アンケートの集計、分析結果からうかがえる。

重要案件の決定手順と透明性の確保

業務上の案件は、定期開催される施設長会、幹部会、チーフ会、職員会議において、その重要度に応じては双方向で討議され、決定されている。また、各種委員会は事業計画書に取り組み課題、位置付け、役割等が明確化されている。一方で、事業所運営の中核として機能している幹部会・チーフ会の設置・運営に関わる規程策定、役職者呼称の統一性等の文書整備等の決定手順や責任の透明性確保の取り組みが急がれる状況である。

[このページの一番上へ](#)

1-1-1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

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

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

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

1-1-3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点	A
標準項目	☐ 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
	☐ 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
	☐ 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

法令遵守と周知

倫理及び法令遵守等については、基督教の精神に基づいた福祉法人及び職員として当然のこととする組織風土が、朝礼、職員会議、全体集会、聖書集会等における経営層の教育を通じて醸成されてきている。一方、法令及び倫理綱領の遵守は事業の社会性、公共性に鑑み、内外にその意思の表明が求められていることから、規程あるいは綱領の策定およびホームページ、パンフレット等への掲載などが急がれる。

事業所機能の地域還元

事業所機能および事業の専門性の地域還元については、法人内3事業所職員で構成する「地域福祉相談室」における入所相談、見学対応、近隣小学生の総合学習受け入れのほか、所内設置の地域交流センターによる地域関係機関へのスペースの提供などが行われた。さらには、平成18年度から視覚障害者ガイドヘルパー養成事業も継続実施している。

地域関係機関との連携

地域内12事業所・団体が構成される授産事業地域連携システム事業に参加した。授産事業の共同受注、販売力向上に向けた連携の強化を図っているが、足並みの乱れがみられ、その調整が今後の課題となっている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A	
標準項目		福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している
		全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる
A+の取り組み		

2-1-2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

評点	A	
標準項目		第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
		透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み		

2-2-1. 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

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

苦情解決制度と取り組み

苦情解決制度については、苦情解決委員会を設置・開催するとともに利用契約書、重要事項説明書、管理規程、事業計画書へ明示している。さらに、事業所内に第三者委員の顔写真入りポスターを掲示するなど、鋭意取り組んでいる。一方で、一部の利用者から「園生」という呼び名に関する意見があがっており、その表記が管理規定等には残されているため、その検討が求められる。今後は、利用者からの具体的な苦情申し出を積極的、効果的な運用へ活かしていく取り組みが待たれる。

利用者意向の把握

利用者の意向は、毎年度末の個人面接や嗜好調査を通じて制度的に把握されている。また、毎月の利用者自治会からの要望等と共に提供サービスへの反映に取り組み、利用者本位の取り組みとして職員の満足度も高い。しかし、利用者全体の意向を把握、集約、分析し、事業所の特性、特質に沿った組織的なサービスの質の向上を推進する仕組みの構築が待たれる。

事業環境情報収集

地域の福祉ニーズや利用希望者情報等については、事業及び事業所の特性から積極的な収集活動は行っていない。一方、激変する事業環境への適応に向け、法人内事業所間LANを構築、整備し、障害者自立支援法、最新の福祉動向等の情報の各層職員への提供と共有化に努めている。また、法人理事長を委員長とし、法人内三事業所役職者で構成される障害者自立支援法特別検討委員会を設置、情報収集と対応策の検討に保護者も含め努めている。

[このページの一番上へ](#)

3-1-1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

評点	A	
標準項目		苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
		利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
A+の取り組み		

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	A	
標準項目		利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
		事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
		利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
A+の取り組み		

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A	
標準項目		地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる
		福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる
		事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
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

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

中長期計画の具体化を

中長期計画は、第三者評価の受審結果を踏まえて事業計画書に記載されているが、数年先の希望ないしは展望の域を出ていない。激変する事業環境への適合と法人理念の実現を視野に入れた具体的かつ詳細な達成レベルと時期、取り組み及び進捗管理の方法、担当部署(責任者)等々、内容の検討については今後待つ状況である。

計画策定と実行

事業所の課題の明確化、計画策定のプロセスは確立されており、課題は各種委員会による計画推進の方法とともに事業計画書に明示され、職員の役割分担も明確で実効のある取り組みが展開されている。一方で、計画の効果的、効率的推進に資する事業所内外の先進事例・失敗事例の検討については、職員の各種研修の受講、他事業所見学等によって情報収集を図っているが、経営層自らの積極的な姿勢が待たれるところである。

利用者の安全の確保

事業所内の安全の確保、向上に関しては、法人内3事業所を横断的に統括する防災活動委員会、安全衛生委員会が設置され、防災訓練と自主点検が毎月実施されている。ヒヤリハット、事故対策については、理事長まで報告され、当該委員会での検討を経て再発防止策等が立てられ、回覧・朝礼等により利用者、職員に徹底が図られている。また、地元町会、近隣企業と「災害活動相互応援協定」を締結し、災害時対応に万全を期している。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

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

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点	A	
標準項目	☐	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	☐	課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	☐	計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
	☐	計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
A+の取り組み		

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	A	
標準項目	☐	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	☐	計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	☐	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	☐	計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み		

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評点	A	
----	---	--

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

新人事諸制度の策定と取り組み

福祉の次代を担う人材の育成の重要性に鑑み、時代に適合する人事制度の確立を目指して、昨年度外部コンサルタントの協力を得て新人事諸制度を策定し、今年度から本格的に実施されている。しかし、職員アンケートからは、新制度についての職員の理解が必ずしも十分でない様子もうかがえ、全職員に対するさらなる周知が求められる。

職員毎の指導ニーズの把握と育成策

従前より毎年10月に職員の希望等の聴取を行って来ているが、新人事制度の実施により、目標管理シートによる職員面談が制度化され、職員の能力向上等に関する意向が的確に把握されている。しかし、職員の指導ニーズに適合する職員ごとの育成計画及びOJT実施計画等の策定と実施は今後待つところであり、考課者及び指導者の育成研修等と共に課題となっている。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	A	
標準項目	☐	事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している
	☐	事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
	☐	適材適所の人員配置に取り組んでいる
A+の取り組み		

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	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	A	
標準項目	☐	職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している
	☐	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	☐	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
A+の取り組み		

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A	
標準項目	☐	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	☐	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
	☐	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	☐	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

経営及び利用者、職員等の個人情報等に関わる情報の保護、活用については、その重要性に鑑み、パソコン画面で職制、職種に応じてアクセス権限が設定されている。また、情報活動委員会によって法人内LANシステムの運営管理の徹底がなされ、紙媒体による行政等からの情報については、保管者、閲覧者の範囲が経営層の判断により、適宜に決定されている。

個人情報保護法への対応

個人情報の保護に関しては、前年度より個人情報保護規程を定め、事業所内で閲覧に供する体制を整えている。しかし、個人情報の利用目的の明示については、早急な取り組みが待たれる。また、ボランティア、実習生、見学者、取引関係者等外部に対する個人情報の保護、守秘義務に関わる文書の提示等については、検討が必要と思われる。

[このページの一番上へ](#)

7-1-1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

評点	A	
標準項目	☐	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
	☐	収集した情報は、必要な人が必要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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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	新人事制度の導入と人事考課の実施 激変する事業環境への適合に向けた経営改革の一環として、人材マネジメントの確立した新人事制度が導入され、昨年度の目標管理シートによる職員面接等の試行を経て、今年度から本格実施されている。しかし、経営層、管理職層の的確なリーダーシップの発揮、制度に対する職員の理解度並びに信頼度の向上等、今後の制度的確かな運用と早期の定着が大きな課題となっている。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	B
改善の成果	新人事制度による職員能力と組織力の向上 経営層の職員育成の重要性に対する認識は非常に高く、経営改革の中核に人事制度の抜本改革を置いているが、職員ごとの個別育成計画やOJT実施計画の策定等は今後に待つところであり、具体成果を期待したい。

[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	B
改善の成果	個人情報保護法への対応 昨年度、個人情報の保護、管理の重要性に鑑み、法人として個人情報保護規程を策定し、法人内外への周知に努めているが、規程の整備と実効ある取り組みは今後待つ状況である。

[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	B
改善の成果	収支状況 今後の厳しい事業収支環境への対応に向け、水光熱費等のコスト削減に努める一方、利用者を定員を超えて確保する等財務状況の改善に鋭意努めているが、サービスの質の確保に向けた職員増を図った結果、人件費の増加が見られ、単年度収支は厳しい状況になっている。

[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」

--	--

評点	B
改善の成果	利用者意向の把握、集約、分析と活用 利用者の意向は、個人面談や定例の利用者自治会を通じて制度的に把握され、提供サービスへ反映されており、利用者本位の取り組みとして職員の満足度も高い。今後は、意識の醸成と事業所の特性、特質に沿った組織サービスの質の向上を推進する仕組みの構築が待たれる。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果
平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

パンフレットやホームページ、会報などでの情報提供

将来の利用者がサービスを選択するために提供しているツールとしてパンフレットやホームページ、法人の会報などがある。パンフレットは同法人施設をまとめたもので、基本理念をはじめとして、経営の基本方針、法人の沿革とともに、各施設の写真をやそれぞれの特徴が明記され、「光の家」を把握するための材料として活用されている。また、年に5回発行している会報には、毎号理事長の巻頭言が表紙を飾り、A5判と小型ながら、各施設や各部の情報を満載して、毎号4、700部発行し、情報の提供を行っている。

さらなるホームページの充実を

法人のホームページは情報活動委員会が作成しており、施設運営の基本や基本方針などから始まり、法人概要から各施設情報が確認できるものとなっている。特に食事献立や選択食、行事食などの写真を掲載しており、利用者の家族も食事の状況を確認することができる。しかしながら、施設の情報は多くはなく、ほとんどが授産商品の販売に関するものとなっており、常に施設の最新の情報提供を心がけられたい。

問い合わせや見学への対応

問い合わせや見学は、各施設の地域福祉相談室が窓口となっており、担当が受け付けている。入所を前提とした見学希望者には前もって申し込みの上、利用者が授産活動をしている平日も受け入れている。一般の見学希望には施設長または幹部職員が対応し、具体的で的確な説明を行っている。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

入所の際の説明要領

利用申し込みに際しては、まず施設見学をしてもらうよう要請しており、その際にはパンフレット等で簡潔に説明をしている。入所時には契約書や重要事項説明書、サービス利用説明書を用いて説明を行う他、事業計画、個別支援計画、年間行事予定などとともに活動開始式参加の説明も行っている。また、保護者に対しては利用者の説明書類を渡しており、利用者の日課や授産など必要最低限の情報を伝え、安心感につなげている。同法人の同敷地内の他施設からの入所が多く、その場合には数ヶ月前から体験できるよう設定している。

スムーズに生活に溶け込めるような支援体制

利用開始に際しては、生活面での支援を半日から1日程度行い、その後入所指導を1、2週間実施しており、いくつかの授産作業を経験した後に、本人の希望と職員による評価考察により作業を決定している。また、TDL(基本的な生活習慣の確立と維持を図るとともに、意欲的に作業参加できるように支援すること)の時間を2、3日設定したり、カウンセリングの時間を設けるなど、利用者のストレスや不安を軽減しながら、納得の上生活や活動ができるよう配慮している。

サービス終了時の対応

利用者の状態により授産活動などが行えなくなった場合には、本人の要望をよく聞き取った上で同法人の救護施設や老人ホームなどに変更している。なお、入院が長期になって3ヶ月以内に退院が見込まれない場合には退所の扱いとなり、その後退院した場合でも優先的に入所できないことは重要事項説明書に記載して了解を得ている。

[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

評価	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

評価	A
標準項目	サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
	利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
	サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [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

年2回のモニタリングで要望や希望を聞き取っている

利用者の個別状況に応じて、年に2回のモニタリングを行っており、利用者の意向や総合的な支援方針などを統一した書式により詳細に作成している。モニタリングの際には、職員全員が集まり、チーフと担当職員が中心となって利用者全員に対して実施している。毎年年末から2月頃の決まった時期に個別に面談を実施しており、それぞれの要望や希望を聞き取り計画作成に反映している。

緊急時の計画変更の取り組みを

利用者一人ひとりの個別ファイルは整っており、モニタリング、支援経過報告書、個別支援実施報告書、個別支援計画が年度ごとに見出しがつけられファイリングされている。それぞれは決まった書式により必要な課題や目標、支援内容などが盛り込まれ、確認しやすいものになっている。計画の同意書は別紙に署名捺印を得ているが、初年度のみとなっている。また、状態変化がおきた場合などには、チーフ会を開いて支援方法の検討はしているものの、緊急時の計画の変更までには至っておらず、適切な対応が求められる。

職員間の情報の共有

申し送りとして朝礼を実施しており、その際には業務日誌を読み上げるほか、朝礼連絡簿により職員に周知している。また、夕礼では宿直者への引き継ぎと医務課からの申し送りにより、利用者の健康面や精神面への配慮などの共有化を図っている。さらには、施設内LANにより、利用者の情報やケース記録などを確認ができることで、情報の共有化が進んでいる。

[このページの一番上へ](#)

3-1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

評点	A
標準項目	☐ 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
	☐ 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
	☐ アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している

評点	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.

利用者に関する情報の取り扱いに関しては、利用契約書に明記しており、署名捺印により同意を得ている。また、利用者宛の郵便物や文書に対しては宿直職員が配布している。簡単なものならその場で代読したり、急がない場合にはTDLの時間を使っている。現在、施設の玄関には見学者に対しては「見学者受付簿」が、面会者には「面会者受付簿」が設置してある。それぞれ、1枚の用紙に数名の情報を記入する形になっているが、個人情報を守るために体裁の工夫が望まれる。

利用者の羞恥心への配慮として、入浴や爪切り、耳掃除などでは同性介助を徹底しており、プライベート空間への立ち入りに際しても、必ず声掛けの上行っている。さらに、利用者の意思は必要に応じて確認しており、嫌だと言うことには意思を尊重するよう心がけている。また、外部からの電話の取り次ぎに対して、「職員のいるところでしたくない」との意見が利用者から出ているので、希望に応じて2階のミーティング室や食堂、家事訓練室でも受けることができるようになっている。

利用者の対応へは就業規則内の服務規律で謳っており、誠実に、かつ安心と信頼が保たれるよう努めることとしている。また、日々の支援に対しては、朝礼や職員会議、チーフ会などで伝えており、気になることが起これば上司から注意するなど信頼関係の構築を図っている。また、虐待防止に対しては利用契約書に事業者の具体的義務として掲げているが、今後そのような場合を想定してマニュアルなどの整備も必要と思われる。さらに、第三者委員の増員や来園日数を増やすなど、利用者のニーズに応えられるよう配慮されたい。

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、利用者の同意を得ようとしている
	 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
	 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み	

観点	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	

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

さらなるマニュアルの見直しに期待

マニュアルの点検と見直しを昨年度の第三者評価の改善課題に掲げ、昨年度の後半から着手している。同じフォーマットで作成中のマニュアルは、業務マニュアルや生活支援に関する項目、外出に関する項目などに分類され、工程と留意点に分けられ明記されている。また、感染症マニュアルと緊急時対応マニュアルは別ファイルに閉じこまれているが、それらも含めてフローチャートやさし絵などを盛り込み、職員にとって活用しやすい、実用的なマニュアルに期待したい。加えて、改定日欄を設けることで、定期的に見直しが図れ、改訂もスムーズに行えよう。

軽微な気づきに対してもヒヤリハットの提出を

事故事例や軽微なものに関しては「ヒヤリハット・事故報告書」に状況や対応、原因、再発防止策を記載しており、報告書ごとに回覧カードを用いて職員に回覧している。最終的に理事長のコメントをもらい、経営層も確認して同じ間違いが起きないように周知している。ファイルや用紙はヒヤリハット、事故報告書ともに同じものを使っているほか、事故後の対応欄にはほとんど記入されていない状況である。今後は、些細なものに対しても全職員に周知するため、軽微な気づきに対してもヒヤリハットを提出するよう取り組まれない。

職員研修の充実を

新人職員研修は、法人の理念や歴史、障害者への対応、考え方などを4日ほどかけて周知している。また、職員が外部研修に参加した際には出張報告書を提出しており、添付書類とともに感想を記載している。その後職員会終了後に可能な限り時間を割いて研修報告を実施している。今後は職員の知識の充実や技術向上のために、内部研修を充実されたい。

[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	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
	○ 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

標準項目		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
評価の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果
平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている

講 評

利用者の意思を尊重した自立支援

個別の支援計画書には、利用者の意向をもとに目標を掲げ、総合的な支援方針を示している。具体的には、作業面は授産課、生活面は指導課の職員が利用者一人ひとりの現状を把握し、それぞれの課題について目標達成のために必要な支援を見出し、克服・改善できるよう取り組んでいる。障害者自立支援法の施行に関して不安を訴える利用者には、生活が大きく変化することはないことを伝える他、自立とは必ずしも施設を出て地域移行することではなく、個々の利用者の状況により対応していくことであることと説明し、安心して生活できるよう努めている。

利用者とのコミュニケーション

利用者の障害程度には差異があるため、個々の利用者の特性や状況に応じ、言葉のスピードの調整や点字の活用等、意思疎通がとりやすい方法を見出しながら、コミュニケーションを図っている。また、生活上や作業中の利用者間のトラブルが生じた場合は、それぞれの担当職員が介入して解決する他、利用者自身にも解決の努力を求める等、その状況により対応している。生活面や作業面のそれぞれで起こる課題について、各担当職員が横の連携をとることで、一貫した支援ができるようにしている。

管理能力に応じた金銭管理支援

利用者の金銭管理は、貯蓄分は施設側が利用者の許可を得て管理しており、小遣い等利用者が使う分については、個々の利用者の管理能力によって支援している。具体的には、1ヶ月、1週間等の単位で利用者は小遣いを管理し、毎月月末に職員とともに残高を出すことで、活用状況を確認している。利用者の管理能力がついてくれば、管理する期間を増やしていく等、その時々状況に応じて支援している。

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わかりやすい方法で提供している
	必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
	日常の金銭管理については、自己管理できるよう支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講 評

利用者がやりがいを持てる授産活動の開拓

授産活動メニューには、点字製版・印刷・製本、製品、軽作業、ショップがあり、利用者の希望や個々の状況を加味し、分担して行っている。印刷や製本、製品活動を行うために必要な機械等も購入し、利用者の作業状況が円滑かつ効率的に行えるよう環境整備に努めている。また、現状が利用者の意向や状況に合致しているかどうかについては、常に課題であるとの認識が施設側にあるが、1年を通じて継続的に作業をすることが利用者にとって必要であるとの認識に立って授産活動の開拓に尽力している。

就労意欲を向上させる仕組み

利用者が働きやすい作業環境を整備していることに加え、休まず継続的に作業に務めた場合には皆勤賞を用意しており、利用者の授産活動に対する姿勢や取り組みを評価する仕組みがある。ただ、利用者の高齢化及び障害の重度化により、治療を受ける利用者が増加するという状況は避けられないため、嘱託医による施設内での診療の際には欠勤扱いしないこととする等、できる限り利用者の就労意欲が向上するよう配慮している。

自己負担等に関する説明が不可欠

授産活動の収益は、その時々で状況で変化があるが、できる限り安定した工賃が支払えるよう努めている。一方で、障害者自立支援法による自己負担については利用者個々の状況により金額が異なる。そのことで利用者間では工賃に関する差異について不安を抱えている状況がある。利用者への工賃の説明に関しては、丁寧かつ具体的な内容の提示が必要であると思われる。

評点	A
標準項目	○ 活動メニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○ 利用者が活動しやすい環境を整えている
	○ 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
	○ 工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	○ 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	○ 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている
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

利用者意向把握に努める支援姿勢

法人で食事課を設置しており、同一敷地内にある他の2施設を含め3施設分を作っている。食事課では、嗜好調査及び残さい調査を実施するとともに利用者から食事に関する意向を抽出し、状況を確認している。また、栄養士と調理員は月2回の定期的な巡回の他、昼食を担当した調理員と栄養士が適宜各施設を巡回して、利用者の食事の状況を直接見たり、嗜好や意見・要望を聞くことで利用者の実態の把握に努めている。利用者がリアルタイムで直接要望を言える機会があることは、有効な取り組みと評価できる。

利用者の状態に応じた食事及び自助具の提供

利用者の高齢化及び障害の重度化により、個々の健康状態には差異がある。そのため、食事課として医務課の看護師と連携をとり、利用者個々の健康状態について検討し、それぞれの利用者に応じて食事形態を変えている。また、減塩食・糖尿食・低コレステロール食・肥満食による食事を提供しており、利用者の多様化に対応している。

楽しい食事への雰囲気作り

利用者にとって食事の時間が楽しみとなるよう、選択食の機会を設けている。また、昼食時には放送で当日の昼食・翌日の朝食の献立や作り方、味付けや栄養素についての説明を行っており、利用者が食事に関心を持ち、食欲の向上につながるよう努めている。さらに、昼食の時間を活用して、午後からの活動や次の日の予定について話をする等、連絡事項や情報の伝達の機会にしている。そこから、利用者間の会話が弾んで笑いが生まれるよう、和んだ雰囲気づくりを意識して取り組んでいる。その他、食事提供のタイミング等、食事の温冷にも配慮している。

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
	○ 利用者が選択できる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. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている

講 評

健康的な生活環境獲得のための支援

利用者は、基本的には授産活動を中心に生活を送っている。ただし、授産は強制ではなく、利用者の意向や状況を考慮しながら行っている。また、基本的な生活習慣の習得も合わせて取り組んでおり、健康的な身体づくりが基盤であることを利用者とともに確認している。入浴は、夏場は毎日可能で、冬場は水・日曜日は皮膚疾患をもつ利用者を優先にしており、それ以外の5日は可能となっている。利用者の状況により必要と思われる場合には、職員が支援しており、衛生面への配慮がなされている。

基本的な生活習慣の習得のためのプログラム

利用者の日中活動には、授産の他にTDLと称した生活訓練のプログラムがある。これは①基本的な生活習慣の確立と維持、②個別の関わりを通じての生活レベルの向上、③衣替え等季節に対応した支援を目的として職員がマンツーマンで行っている。また、プログラムは、利用者の生活状況と意志を尊重しながら、利用者自身が主体的に行えるよう声をかけする等、意欲を持って取り組めるよう努めている。さらに、クリーニングが必要な衣類は、決められたボックスに入れておく等、ルールを決めて行っている。

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

健康指導による改善成果

法人で医務課を設置しており、看護師を4名配置している。当施設担当の看護師1名は、日常的な利用者の健康状態のチェックと皮膚疾患の手当てを行っている。また、年2回の健康診断及び生活習慣病の健診の結果によっては医師の指示を仰ぐ。健康指導は栄養士による食事指導を行っている。さらに、利用者は視覚障害があり運動不足となっているため、「簡単ダイエット」という日程を組み、軽微な運動を継続的に行えるよう指導している。その結果、減量に成功し利用者の健康状態が改善する等、成果が見られる。

服薬管理徹底におけるさらなる検討

服薬管理については、マニュアルを整備している。まず、医務室で看護師が個別のトレイにセットし、生活棟のスタッフルームに届けている。その後、服薬に責任をもつ担当の職員がダブルチェックを行っている。食事の際の提供時は、薬の名前を読み上げ、利用者の顔をチェックし、他の職員が確認できるようにしているが、一方で、飲みこぼし等同様のヒヤリハットが挙げられている。ヒヤリハットが挙がること自体は有効であるが、医務課との共同による改善への取り組みにさらなる検討が必要と思われる。

園独自の緊急対応マニュアルの整備

緊急対応の連絡網は事業計画に掲載しており、事が起こった場合は理事長へ連絡し、そこで判断を仰ぐという体制をとっている。ただ、緊急時対応及び感染症マニュアルは既存のマニュアルのコピーを使用しているため、施設の状況や体制に合った独自のマニュアル整備が必要と思われる。

評点	A	
標準項目	○	健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
	○	必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	○	服薬管理は誤りがないよう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

余暇活動への支援

利用者の居室は2人部屋で、清掃及び整理整頓は利用者自身が行っており、必要に応じて職員が支援し清潔感のある環境となっている。また、クラブ活動の時間を月1回設定し、軽運動や音楽、レクリエーション等を行っている。その他、休日に有意義な時間が過ごせるよう、職員が同行して買い物へ行く他、ボランティアを有効活用して趣味を広げたり、外出したりできるよう支援している。また、地域交流センターに設置した運動器具も効果的に活用できるよう支援することで、利用者が主体的に自身の健康維持に取り組めるようにもしている。

利用者主体の自治会活動

利用者が意見を言い合える機会として自治会がある。毎月1回開催し、利用者の代表が中心となり、日常生活に関わる内容や行事イベントについて話し合いを行っている。また、自治会から施設へ要望が挙げた場合は、内容により各種会議にはかり、利用者へフィードバックしている。利用者は、障害者自立支援法における社会の動向や施

設の方向性に関心があり、それらについて話し合える機会を有効に活用している。

創意工夫ある支援への期待

当施設の行事やイベントに関しては、予算編成会の段階で利用者の代表が参画し、利用者の意向を反映しながら行っている。一方で、利用者の要望が多様化しているため、十分に対応しきれていないという現状がある。職員の多角的な視点や意識の変革により、創意工夫ある支援に期待したい。

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
		利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
		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

家族に向けた利用者の近況報告

家族等との連絡については、利用者本人がどのようにしていきたいか要望を聞き取り、対応している。交流が可能な家族には、定期的な施設だよりとミニ通信に加えて、法人から出している広報誌を送付している。その際、利用者の近況についても伝達している等、家族へ配慮している。また、園や法人全体で実施している祭等の行事の案内を出すことで園に出向き、利用者との交流できるよう努めている。

利用者と家族の継続的な交流の維持

年2回保護者会を開催しており、施設に出向く機会を作っている。また、利用者の個々の状況により差異があるが、長期休暇の場合には自宅に一時帰宅する等、家族との交流の機会がある。しかし、利用者の高齢化と同様に家族も高齢化が進んでいるため、年々交流が困難な状況になっている。利用者が家族とできる限り交流がもてるよう、その対応策を検討し、実践できるよう期待したい。

評点	A	
標準項目		家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
		利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
		必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

講 評

利用者の地域移行に向けた支援体制の整備

利用者が退所して地域移行を希望する場合は、TDLのプログラムによる基本的な生活習慣の習得及び家事訓練等を個別の支援計画に組み込み、達成時期等を設定し、計画的に取り組んでいる。ただ、現状は簡単なものではなく、利用者自身に自立の力が必要である他、利用者を受け入れる地域の体制や環境の整備が不可欠であるため、施設側の働きかけが今後の課題といえよう。

地域資源を活用した多様な経験習得

授産活動の中に、市の広報誌の点字版作成という委託業務があり、作業を行いながら市の情報が入ってくるため、利用者にとっては有効的な業務となっている。また、買い物の日を設定している他、ボランティアを活用して外出や地域の行事へ参加する等、地域の資源を利用することで、利用者の生活の幅を広げ、多様な体験ができるよう取り組んでいる。

評点	A	
標準項目		利用者が入所施設を退所して地域社会で生活できるよう計画的に支援している
		地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
		必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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