

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

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評

▼サービス分析結果

▼利用者調査結果

▼事業者のコメント

平成20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	足立区谷在家福祉工房
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
評価者	修了者No.H0404008 修了者No.H0405028 修了者No.H0501073 修了者No.H0404010
評価実施期間	2008年9月26日～2009年2月24日

全体の評価講評

詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 「生活介護」への転換に向けて
- 職員一丸での改善への取り組み
- 活発な家族との交流・連携

✓さらなる改善が望まれる点

- マニュアルの整理を
- 送迎への職員同行
- 求められるスムーズな人事異動

[このページの一覧上へ](#)

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 - 機能維持を大切にした支援 - 利用者の特性に応じたコミュニケーションを工夫 - 日常的に対人関係をアドバイス	
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 - 利用者の希望と適性にあった作業 - リラックスできる環境作り - 生活介護に向けての取り組み	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者の意見をメニューに反映 - 個々人に合わせた食事介助 - 楽しい食事を演出	
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	

- 2グループに分け適切な支援
- 自立のための支援

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](#)

- 看護師と連携した万全の健康管理
- 徹底した服薬管理
- 緊急時の対応

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](#)

- 多彩な行事・レクリエーション
- 快適な環境作り
- イベント等の準備への参加

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](#)

- 利用者本人の意思を確認して家族交流
- 家族との交流に力を入れる

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

A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 区の「花の散歩道」事業に参加
- 個別の外出活動

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちら](#)

※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
14/19

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	64.0%	35.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 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	64.0%	35.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	85.0%	14.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	50.0%	35.0%	14.0%	無回答・非該当: 0.0%
5. 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	78.0%	14.0%	7.0%	いいえ: 0.0%
6. 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%
7. 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%
8. 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きかれているか	85.0%	14.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
9. 【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	85.0%	14.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%

10. 【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%			
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	71.0% 28.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%	
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	71.0% 28.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%	
13. 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	71.0% 7.0% 21.0%		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

評点の見方

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

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評

▼コメント

平成20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	足立区谷在家福祉工房
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
評価者	修了者No.H0404008 修了者No.H0405028 修了者No.H0501073 修了者No.H0404010
評価実施期間	2008年9月26日～2009年2月24日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

・「生活介護」への転換に向けて

障害者自立支援法の施行に伴ない、さまざまな新たな取り組みがスタートしているが、その一環として、当工房も新年度から同法人の通所更生施設と合併することが決まっている。合併後には当工房のサービスは新施設内の二つのユニットとして運営される予定となっており、現在の利用者もスムーズに移行できるような配慮がなされている。これまでも積極的に重度の障害者を受け入れて生活重点の取り組みを行っていたが、新体制への移行に向けて、さらに「生活介護」に重点を置いたサービス提供を充実させており、来年度以降の新たな試みが期待される。

・職員一丸での改善への取り組み

不測の事態などへの対応のため、今年度は指導者層をはじめとした大幅な人事異動等があり、職場に一時混乱も見られたが、現在は新施設長を中心として、新体制に向かっの多角的な改善が進められている。障害者の人権尊重を基本とする法人の基本理念を全職員間で再確認するとともに、利用者の意志・能力に応じた生活ができるよう研修やOJTを徹底し、迅速な問題解決に努めており、職員への浸透も進んでいる。来年度からの新体制への準備を含め、施設長のリーダーシップのもとに職員一丸となつての取り組みが行なわれている。

・活発な家族との交流・連携

家族との交流・連携に力を入れており、個別面談や家庭訪問、家族会などを頻繁に行うことで利用者家族からの声を積極的に汲み上げている。毎月行われている家族会の案内には力を入れているが、母子家庭や父子家庭が多い事もあって、出席率は50%程度に止まってしまう。そのため、家庭訪問を増やしたり、個別の電話連絡によって家族との連絡の確保に努めているほか、毎日の連絡帳を効果的に活用することで、家庭や施設における利用者の日常の様子を伝え合っている。また、施設からの情報は、頻繁な配布物などで全ての家庭へと提供されている。

✔さらなる改善が望まれる点

・マニュアルの整理を

サービスの基本事項や手順等はマニュアルによって標準化が図られ、全ての職員に配布されることで、いつでも利用できるようになっている。また、文言などの見直しも定期的実施され、職員ミーティングで基本事項や手順に沿っているかどうかの点検も随時行われている。しかし、「運動プログラムマニュアル」「食事介助の手順書」など日常的に活用されているものがある一方、実際には利用されていないマニュアルも多く、今後はマニュアルを現状に合ったものへと整理することで、より使い勝手の良いものへと改善されることが期待される。

・送迎への職員同行

利用者・家族とコミュニケーションを図ったり、日常の家庭環境をより把握するためにも、さりげない接触ができる送迎の機会は貴重と考えられる。現在、利用者の送迎に職員は同行していないが、バス内での様子や体調をチェックする上でも、職員の同行が望まれる。送迎については、区のサービスを利用しており制限があるのは理解できるが、せめて時折り同乗して利用者・家族の様子を把握する機会が増えれば良いように思われる。

・求められるスムーズな人事異動

不測の事態への対処のため、本年度は突然の大幅な人事異動があったこともあり、新体制が安定してスムーズに施設が運営されるまでに時間を要するといった不具合も見られた。多施設を抱える法人であり、トップ人事は法人によって行われているが、緊急の場合も含めて、今後は現場の意見・意向をより把握することでスムーズな人事異動への配慮が求められよう。また、人事考課規定の定期的な見直しなど、職員の定着を向上させるためにも、さらに充実

したシステムにする工夫が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

足立区谷在家福祉工房を現在利用している全19名を対象にアンケート調査を行った。評価者2名が朝のお迎えから終了時間まで施設に訪問して場面観察を実施した。利用者には利用者説明会の時間を設けてもらい説明時に調査票を配布し、鍵付の回収ボックスと郵送にて提出してもらう形をとった。職員調査は全14名に対して趣旨の説明を行い、調査票を提出してもらった。訪問調査当日は、施設内の見学を行い、昼食を頂いた他、関係職員に質問しながらサービス提供の状況把握をするように努めた。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

平成20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	足立区谷在家福祉工房
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
事業評価実施期間	2008年12月12日～2009年2月24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 - 目標達成への取り組み - 経営層の役割を明確化 - 重要案件の徹底周知	

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	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	B
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら - 第三者評価などで透明性確保 - ボランティア受け入れ態勢整備 - 地域との交流推進	

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	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 苦情解決窓口を設置	

- アンケートなどで利用者意向把握
- 地域情報の収集

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 ● 現場、利用者の意向を反映した計画作成 ● 職員の役割を明示 ● 安全確保に取り組む	

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 ● 研修支援体制も充実 ● 人事考課制度の導入 ● 求められるスムーズな人事異動	

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 ● 個人情報の保護 ● 情報の保護・管理体制	

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 ● 超過勤務の適正化等	
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 ○JTリーダーの明確化で能力向上	
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	A
【改善の成果】 詳細はこちら ○オイルトリートメントの実施	
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 ○予算の適正な執行	
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 ○コミュニケーション手段の工夫	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	足立区谷在家福祉工房
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
事業評価実施期間	2008年12月12日～2009年2月24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 - 法人全体と施設独自の機関誌などで情報提供 - 近隣の行政機関等に情報提供 - 個別状況に応じ見学者受け入れ	
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 - 丁寧な説明と意向確認 - 利用者への理解深め不安ストレス解消 - 退所後フォロー活動も	
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	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 - 適宜アセスメントの見直しを行う - 個人情報を記録化 - 朝のミーティング時に情報交換	
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 - プライバシーや羞恥心に配慮 - 個人の意思を尊重した支援 - よりの確な利用者の意思確認を	
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 マニュアルの活用で標準化図る	

- 研修で一定水準確保
- 指導層の下に問題改善

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(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 ● 機能維持を大切にした支援 ● 利用者の特性に応じたコミュニケーションを工夫 ● 日常的に対人関係をアドバイス	
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 ● 利用者の希望と適性にあった作業 ● リラックスできる環境作り ● 生活介護に向けての取り組み	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の意見をメニューに反映 ● 個々人に合わせた食事介助 ● 楽しい食事を演出	
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 ● 2グループに分け適切な支援 ● 自立のための支援	
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 ● 看護師と連携した万全の健康管理 ● 徹底した服薬管理 ● 緊急時の対応	
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 ● 多彩な行事・レクリエーション ● 快適な環境作り ● イベント等の準備への参加	
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 ● 利用者本人の意思を確認して家族交流 ● 家族との交流に力を入れる	
8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 区の「花の散歩道」事業に参加 ● 個別の外出活動	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

[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

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 利用者調査結果

利用者調査結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	足立区谷在家福祉工房
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
利用者調査実施期間	2008年12月12日～2008年12月25日

調査概要

- **調査対象**: 調査対象期間に当施設を利用している、全19人の利用者を対称に利用者調査を行った。
- **調査方法**: アンケート方式
全利用者に対して利用者調査票を配布してもらい、評価機関設置の回収ボックス宛て、または直接評価機関宛てに郵送してもらう形で回収を行った。また、聞き取り調査を行えないため、場面観察方式を併用し、評価者2名が施設を訪問して一日の利用者の生活を観察した。
- 利用者総数: 19人
- 共通評価項目による調査対象者数: 19人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 14人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 73.7%
- 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

アンケート調査の結果では「総合的な感想について」、「大変満足」が28.6%、「満足」が71.4%で、これを合わせると100%となり、全ての回答が満足以上となっている。個別の設問に関しても、「施設ではあなたの気持ちは大切にされていますか」と「職員は、丁寧に接してくれますか」に対して、100%の「はい」の回答を得ているのを筆頭に、ほとんどの項目に対して肯定的な回答が多くなっている。「いいえ」の回答があったのは、「あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか」の13.3%と「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」の21.4%に止まっており、全体に不満が少ないことは特筆されよう。重度の障害者を積極的に受け入れていて、聞き取り調査の可能な利用者が少数であったため、評価者2名による場面観察方式も併用して実施し、一日の利用者の生活に密着して観察を行ったが、観察の結果からも、職員が一人ひとりの利用者の尊厳を尊重して、親身に接していることが感じられた。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか

はい	9人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・励ましや、声かけで、本人のやる気を引き出してくれる。

2. 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	9人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

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

【コメント】
・電話等でのやり取りでお互いの要望を解決できる。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	7人	どちらともいえない	5人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

5. 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	11人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	14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】
・言いたいことが言えない時も、気持ちに気配りをして頂いている。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	14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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

8. 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きかれているか

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

【コメント】
・必ず、意見を求められる。

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

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

【コメント】
・家庭と施設が一緒に取り組める様に考えられている。

10. 【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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	10人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか

はい	10人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

13. 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	10人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

[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

目標達成への取り組み

事業所の目指す理念・基本方針及び中期計画は、事業計画書に掲載しているほか、施設内に掲示し、また機関誌、ホームページなどにも明記されている。法人理念は法人ミッションと、4つの誓いからなる法人宣言(基本理念)とがあり、毎週月曜日のミーティングで読み上げられている。法人ミッションは職員参画のもとに作成され、それに伴い3年後のゴールを定め目標達成に向けての取り組みを行っている。

経営層の役割を明確化

年度始めに理念・基本方針が掲載されている事業計画書等を配布し、経営層の役割と責任を明確化すると共に、朝のミーティングなどで説明・周知させている。責任者は、一般職員に適宜アドバイスをを行っているほか、職層研修等に適宜参加して行動点検を行っている。

重要案件の徹底周知

重要な案件に関しては、職務分担表に基づいて手順が決められている。内容と決定経緯については、朝のミーティング、定例職員会で周知しているほか、欠席した職員には報告書を回覧している。利用者家族には、家族会等で報告している。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



経営における社会的責任

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

第三者評価などで透明性確保

地域社会に対し透明性の高い組織となるため本年度から第三者評価を受審しているほか、法人の広報誌等で情報を開示している。年4回発行の「法人ニュース」に決算報告を載せ経営の透明化に努めているほか、月1回発行の機関誌「さんふらWA～」を地域に配布している。また、施設正面の掲示板にてその都度、施設の情報を発信している。

ボランティア受け入れ態勢整備

ボランティアの受け入れについてはマニュアルによって、基本姿勢を明示している。利用者のプライバシーの尊重については、受け入れ時に説明すると共に、個人情報に関する誓約書に署名捺印を取っている。また、ボランティア受け入れのための担当者を置くと共に、マニュアルも整備している。

地域との交流推進

地域福祉への貢献のため、法人施設を開放するほか、年1回、障害者理解を深める為の施設祭を開催し地域との交流を図っている。地域関係機関との連携では、区の障害者相互支援ネットワークや、区の障害者施設連絡会に参画するほか、「花の散歩道」などの区の地域交流事業にも利用者と共に参加している。

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

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

苦情解決窓口を設置

利用者一人ひとりの意見、要望、苦情を把握するために、苦情解決の窓口を設けているほか、1階受付横に「ご意見箱」を設置し利用者の声を汲み取れるようにしている。苦情解決制度の利用については、契約時の書類や重要事項説明書に苦情窓口を明示すると共に説明を行っている。利用者にはルビ付きの文書を配布するほか施設内にも掲示して周知を図っている。

アンケートなどで利用者意向把握

利用者の意向を把握するため、「クラブ活動アンケート」等の調査を実施している。アンケートや「活動記録」によって利用者の意向、利用者から見たサービスの現状・問題を把握したら、職員ミーティングで討議・検討し、速やかな解決を図っている。また、日常の活動時間にも利用者のニーズ、状況等を把握するよう努めている。

地域情報の収集

地域の福祉ニーズに関する情報や福祉事業全体の動向については、区の障害者施設連絡会、谷在家地域連絡会への参加・連携によって情報の収集・交換が図られている。区など地域からの重要情報に関しては、法人として受け、各施設に整理・分析した上、伝達されている。

[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](#)

[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 > 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

現場、利用者の意向を反映した計画作成

理念・ビジョンに向けた計画としては、法人ミッションをもとに「3年後のゴール」という目標を設定している。また年度計画や行事等の短期の活動についても計画的に取り組んでいる。計画策定にあたっては、現場の意向を反映すると共に、家庭訪問などで得た利用者の意向などのサービスの現状を踏まえて策定している。また、毎年度、2月初に事業計画を策定し、4月中に事業報告を作成している。

職員の役割を明示

着実な計画の実行のため、年度当初の計画段階で職員の役割や体制を明示して取り組んでいる。計画の進捗状況は月単位で会計上の収支バランスの分析などのデータ、情報を基に必要に応じて見直している。3年後のゴールに対して各職員が目標を定めて業務に従事しており、達成度合いについては年度ごとに達成状況を確認している。

安全確保に取り組む

利用者の安全の確保と向上のため、自衛消防隊を組織し、月1回防災訓練を実施している。また、消防署と連携し、職員向けに消火訓練やAED講習会を実施している。事故発生防止や再発防止については、リスクマネジメント委員会を置き、事故やヒヤリハットの事例報告を行い、さらに法人リスク会議で情報を集約、再発防止・予防対策に取り組んでいる。

[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

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

研修支援体制も充実

職員の質の向上のための研修については、年度当初に職員一人ひとりから研修計画・目標を作成してもらい、その希望を元に施設長が確認し助言している。適時、職層別研修や専門研修への参加を命じており、特にOJTは研修担当によって計画的に実施しており、支援体制も整っている。研修成果については、職員会議で報告して現場にフィードバックするように周知させている。

人事考課制度の導入

職員の人事制度などについては、法人全体で人事考課制度の導入により個人の目標、課題を明確化するとともに、面接によって定期的な評価を行い、昇進、昇給、賞与などに反映されている。福利厚生については、職員親睦会を組織し年間を通じて行事等を企画開催している。また、区の勤労福祉センター等に参加している。

求められるスムーズな人事異動

本年度は不測の事態に対応するために大幅な人事異動があったこともあり、引継ぎが不十分のまま業務をこなしたり、さまざまな面で不具合が生じた。多施設を抱える法人であり、トップ人事は法人によって行われているが、今後は現場の意見・意向をより把握することでスムーズな人事異動への配慮が求められる。また、人事考課規定の定期的な見直しなど、さらに充実したシステムにする工夫が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

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

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
	○ 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している
	○ 個人別の育成(研修)計画を踏まえ、OJTや研修を行っている
	○ 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している
	○ 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している
A+の取り組み	

5-2-1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

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

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A
	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

標準項目	○	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

評点の見方

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



情報の保護・共有



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

個人情報の保護

個人情報保護法施行後、法人として個人情報保護規定を作成。利用者、家族に周知するとともに、法人職員、講師、ボランティアに至るまで誓約書をとって個人情報保護に努めている。また、行事写真掲示の際や各種広報において、プライバシーにかかわる事は、その都度、利用者、家族の同意を得る体制を整えている。

情報の保護・管理体制

月例の施設長会議で経営に関わるような重要な案件については討議され、保護する必要がある情報にはアクセス権限を設定している。共有が必要な情報は、いつでも職員が使用できるよう場所を決めて整理、保管され、随時更新されている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A	
標準項目		情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
		収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
		保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
A+の取り組み		

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

評点	A	
標準項目		事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
		個人情報の保護に関する規定を明示している
		開示請求に対する対応方法を明示している
		個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



カテゴリー1～7に関する活動成果



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

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

評点	A
改善の成果	超過勤務の適正化等 ◆8月以降の職員超過勤務の適正化と、直接業務(利用者支援)と間接業務(事務処理等)のバランス調整をした。 ◆法人の経営方針に沿った適正な事業及び予算の執行を行なった。 ◆リーダーシップと意思決定について、職員ミーティングで繰り返し周知。組織、業務の進め方、経営方針等の理解を深める機会を設けた。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	B
改善の成果	OJTリーダーの明確化で能力向上 ◆人事異動に伴ない組織の再編成をおこなった。 ◆OJTリーダーを明確にし職場内研修を実施し、個人及び組織の能力が向上した。。

[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	オイルトリートメントの実施 ◆利用者の心身の安定を図るためオイルトリートメントを実施した。

[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	予算の適正な執行 ◆予算の執行状況を月ごとにチェックし、外出行事の予算内容を適正に設定しなおした。 ◆施設全体で組織するリーダー会を中心に経費削減に取り組み、水道光熱費等の前年同月比を掲示して職員に周知させることで、経費の削減に結びついた。

[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	B
----	---

改善の成果

コミュニケーション手段の工夫

◆利用者への情報提供や意思確認、重度障害者コミュニケーション手段への工夫に取り組んだ。

[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

法人全体と施設独自の機関誌などで情報提供

事業所情報は、谷在家にある施設共同で発行している機関誌「さんふらWA～」のほか、施設独自で発行する「工房新聞」で提供している。また、法人全体のホームページや「法人ニュース」でも施設の情報を提供している。「工房新聞」は、施設での生活内容や連絡事項等の情報を記載、利用者とその家族に配布されている。平成21年1月から発行されており、今後徐々に充実させていきたいとしている。

近隣の行政機関等に情報提供

法人全体で発行している「法人ニュース」、谷在家施設共同発行の「さんふらWA～」を区役所をはじめとした近隣の行政機関等に置くなどして、地域に情報を提供している。また、地域連絡会に参加して施設情報を開示するほか、ホームページにおいても地域に法人・施設情報を発信している。今後は、配布する文書のほとんどをルビ付きにして、より分かりやすいものにしたいとしている。

個別状況に応じ見学者受け入れ

見学者のほとんどは、都委託の支援特別学校の紹介で訪れるが、そのほか希望があれば幅広く受け入れる体制ができています。見学は、利用者、家族のほか支援学校などの先生も訪れるケースが多く、それぞれ要望に応じ個別に対応しています。

[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

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

丁寧な説明と意向確認

契約時に「重要事項説明書」「利用契約書」に沿い、施設の基本的ルールや重要事項を利用者の状況に合わせて平易な言葉を使って丁寧に説明している。入所時には個人面談を行い、利用者やその家族の意向を確認、その要望をサービスに反映するようにしており、それらは「面談記録」「アセスメントシート」に記載し把握されている。

利用者への理解深め不安ストレス解消

サービス開始時の利用者の不安やストレスを軽減するため、「慣らし」をおこなうほか、室温、騒音などに注意しながら適切なグループ活動を実施している。個々の生活歴をふまえ急激な変化がないよう配慮しているが、文書だけの把握でなく職員が、利用予定者の所属する特別支援学校に出向き、利用者の様子・特性を実際に見て、理解を深めるよう努めている。これらの情報は「個人情報」に記録され、見直しなどの時に活用されている。

退所後フォロー活動も

サービス終了後も、支援の継続性に配慮した退所後フォローを実施している。別の施設に移った場合は、「終結記録」を基に、移動先施設の職員と話し合うほか、その施設に様子を見に行くなどの活動も行っている。特に1年間は移動先施設と密接に連絡を取り合っている。また、家族に機関誌を送付するほか、職員が適宜連絡を取ったりしている。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点	A	
標準項目		サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
		サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
		サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

2-2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



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

適宜アセスメントの見直しを行う

利用者の心身・生活状況は、「利用者プロフィール」「健康調査票」を使用して把握している。アセスメントの見直しは、3年の長期計画のほか1年ごとに見直しが行われており、さらに「個別支援計画・中間点検・総括」として、中間点検と年度末にも見直されている。「個別支援計画」は利用者の日常の様子、家族の要望を基に計画され、利用者に理解されやすいよう平易な言葉を使って説明されている。緊急に変更する場合はその都度、関係者間で協議し、必要に応じて計画を修正している。

個人情報情報を記録化

利用者一人ひとりの情報は、「個人記録」「活動日誌」「個別支援計画」に記載され、利用者の状態の推移については主に「支援計画中間点検」及び「総括」に変化の様子を記録している。「活動日誌」には家族からの要望も記入しており、緊急性のあるものはミーティング時に情報交換している。

朝のミーティング時に情報交換

毎朝のミーティング時に、利用者、全職員の前でリーダーが連絡帳を読み上げ、家庭での状況、家族の要望などを確認・把握し情報の共有化を図っている。また、ケース会議で個々の事案を討議・確認している。これらは「ミーティングノート」「パーティ月間まとめ」「支援計画」に記載され、利用者の支援に活用されるほか、サービス提供前後に職員間で情報共有が行われている。

[このページの一番上へ](#)

3. 評価結果	評点	頂上レベルでアセスメントを行い、利用者の課題を個別に明示している	
	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. 評価結果	評点	B		
	標準項目	望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作		
		◎	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	
		×	計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	
A+の取り組み				

[このページの一番上へ](#)

3. 標準項目	評点	
		利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある
		記録が行われ、管理体制を確立している。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	

	A	

[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 > 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

プライバシーや羞恥心に配慮

施設での対外行事の際における写真掲示や利用者の情報を外部とやり取りする必要がある場合などは、利用者から「同意書」を貰っている。日常の支援の中では、プライバシーに配慮して個人の荷物はカゴ等で分けたり、ホワイトボードに記す際はイニシャルで記すなどしている。また、居室内での更衣、オイルマッサージの際には、カーテンで目隠しをするほか、排泄時には仕切りのあるスペースを確保している。

個人の意思を尊重した支援

日常の支援では、常に利用者に声を掛けて意向を確認してから行うなど個人の意思を尊重した支援を行っている。利用者を傷つける言動、虐待、放任、無視等がないよう、職員ミーティングでの意見交換を基本に、「人権侵害対策防止委員会」「リスクマネジメント委員会」を設置して対策に取り組んでいる。また、施設内に苦情相談窓口、解決責任者を置いている。

よりの確な利用者の意思確認を

排泄チェックを暗号化したり、声掛けも利用者の状況に応じて行うなど、利用者に配慮した支援を行っている。しかし、職員の大幅な異動によって、日常の個々の状況を把握していたベテラン職員が少なくなった事や利用者に対する意思の確認方法の違いによって、利用者の意思の確認がしにくくなっている面もあり、今後の改善が望まれる。

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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



事業所業務の標準化



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

マニュアルの活用で標準化図る

サービスの基本事項や手順等は、マニュアルによって標準化が図られ、利用できるようになっている。文言などの見直しを定期的 to 実施し、職員ミーティングで基本事項や手順に沿っているかの点検も随時行われている。「運動プログラムマニュアル」「食事介助の手順書」など日常活用しているものもあるが、職員調査では活用されていないものもあると見られ、今後マニュアルの整備と職員への周知徹底が望まれる。

研修で一定水準確保

業務の一定水準の確保のため、毎日の職員ミーティングによってサービスの基本事項や手順等を随時確認している。一定レベルの知識を学ぶために内部及び外部での各種研修への参加を推奨しているほか、「職場内研修資料」を職員各自に配布して水準確保に努めている。また、「行動基準書」などによって、利用者の安全確保に職員全員が取り組めるようにしている。

指導層の下に問題改善

不足の事態によって、指導者層をはじめとした大幅な人事異動等もあり、職場に混乱が生じたが、新施設長の就任により、改善に向かっての取り組みが行なわれている。就任直後に第三者評価を受審するなど、迅速に問題改善にあたっている。他施設との合併が決まっており、今後施設長のリーダーシップのもとに職員一丸になって新たな取り組みが行なわれることを期待したい。

[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
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

機能維持を大切にした支援

利用者一人ひとりの支援計画に基づき、プログラムを提供している。「身体障害者の機能維持のためのプログラム」に沿った活動を実施しており、理学療法士、機能訓練士による療法も取り入れられている。「個人記録」「活動日誌」「PT・OT相談記録」を基に、随時計画の変更を行っているが、基本的には6カ月に1回見直しを行っている。

利用者の特性に応じたコミュニケーションを工夫

言語によるコミュニケーションが取れない場合、表情、発生等に注視し、利用者の特性に応じてコミュニケーション手段を工夫している。さらに絵カード、写真を使うなどのさまざまな方法をとっている。また、トーキングエイド等拡大代替コミュニケーション機器の導入を進めている。利用者、家族とのコミュニケーションをより深め、要望を把握するためにも今後、さらに新たなコミュニケーション方法への対応が求められるといえよう。

日常的に対人関係をアドバイス

必要に応じて居宅介護、短期入所など、他法人の情報も提供している。対人関係については、現在「価値感の相違等による意志としての対立」はあまり見受けられないが、「日常的な挨拶」といった基本的なものをアドバイスするなど、日常の活動中必要に応じて行っている。

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	

[このページの一覧へ](#)

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

利用者の希望と適性にあった作業

授産メニューとしては紙すき、おしぼりたたみなどがあるが、活動前のミーティングで希望を確認して作業を行っている。また、グループ間でも活動を共有して選択できるようにするとともに、一つの作業をいくつかの工程に分けて選択の幅を広げ、利用者一人ひとりの希望と適正に沿った作業をしている。

リラックスできる環境作り

居室の一つに常時マットを敷き詰めた「心身リラックスコーナー」を設置するほか、希望者にはオイルトリートメント(マッサージ)を行うなどリラックスできる環境作りを心がけている。また、活動するスペースを広げるため、随時整理整頓を行うと共に、必要に応じてドアや窓の開閉などで換気や空調管理を行って、利用者が快適に過ごせる環境を作っている。

生活介護に向けての取り組み

重度の障害者が多いため、直接就労に結びつく利用者は少なく、生活重点の取り組みを行う「福祉的就労」になっている。障害者自立支援法の施行に伴ない、新年度から同法人の福祉施設と合併することが決まっており、それとともに生活介護に向けての取り組みを始めている。今後、新施設移行に伴う新たな試みが期待される。

評点	A

標準項目	○	授産活動のメニュー等は、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

利用者の意見をメニューに反映

年1回の給食に対するアンケート調査や随時意見を収集している。利用者の希望や意見は、栄養士、施設長、担当者で構成される月1回の給食会議において反映されている。メニューは毎月法人栄養士から給食業者の栄養士に伝えられ、協議の上決定されるが、施設の要望がなかなか業者に伝わらない面もあり、今後システムなど改善の余地がありそうだ。

個々人に合わせた食事介助

家族とも話し合い、個人のペース、量、状態に合わせた支援を行っている。食事介助、食事加工、自助具の使用により、個別に対応しているほか、安全面にも配慮している。特に体調を考慮して一口ひとくちの間隔を長くしたり、場合によっては中止するなど細心の注意を払っている。また、STの勉強会や職場研修を実施して支援技術を高める取り組みを行っているほか、職員の支援体制も整っており、利用者それぞれに対して目が行き届いているといえよう。

楽しい食事を演出

食事を味覚、視覚、香り以外でも楽しめようさまざまな工夫をしている。事務的にならないように、食材の説明などをして職員が「一緒に食事をするスタンス」で介助するほか、BGMを流したりして楽しい食事環境を演出している。

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

2グループに分け適切な支援

19名の利用者を障害や心身の状況に応じて2つにグルーピングし、食事や作業などそれぞれのグループに合わせて支援を行っている。ただ、音楽や書道といったレクリエーションなどは、基本のグループに固執せずその日の体調なども考慮して臨機応変に対応している。また、身体の緊張が強い利用者に対してはリラクゼーション効果の高い足湯をさせているが、必要かどうかはその都度ミーティングで話し合って決めている。

自立のための支援

比較的軽度のグループには、身の回りの事は自分でやるよう働きかけるとともに、重度の利用者にもできることはやるように働きかけている。帰宅時にはそれぞれの状況に合わせ、長時間かかっても見守るといった対応を行っている。また、家庭での支援についても施設から改善などのアドバイスをしている。

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

看護師と連携した万全の健康管理

看護師によるバイタルチェックを毎朝実施して利用者の健康管理を行うほか、年2回の内科、年1回の歯科の定期健診を実施して、それらの結果を「健康連絡帳」によって毎日家族に細かく報告・説明している。また、家庭でも睡眠、食事、排泄のチェックをしてもらうほか、体重、血圧の数値をグラフ化するなどきめの細かい健康管理を行っている。このほか血中酸素濃度を測定するパルスオキシメーターを試行的に導入している。

徹底した服薬管理

通院や服薬に対しては、看護師の判断に基づき適宜助言を行い、必要に応じて家族に連絡を取っている。服薬については「服薬確認表」「内服薬管理マニュアル」に基づき職員全員によるダブルチェック以上の連携で実施している。また、毎日の服薬分のほかに、忘れた時や災害時薬を施設で預かり、それらは全て小分けにして管理、間違うリスクの軽減策を講じている。

緊急時の対応

利用者の体調の変化に速やかに対応するため、複数の緊急連絡先や掛かりつけの病院の連絡先を確認し、万全を期している。また、必要に応じて個別に緊急時対応方法を作成しており、看護師の処置能力を超えた場合はすぐ病院に行く体制が整えられている。

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

多彩な行事・レクリエーション

行事やレクリエーションは、利用者の意見を取り入れながら、全ての利用者が楽しめ、また五感を刺激できるような活動を行っている。その内容は多彩で、スイカ割、潮干狩り、風揚げ、男女に分かれて活動するバレンタイン・ホワイトデーなど季節感に溢れた行事を行うほか、宿泊体験、外食体験など普段なかなか経験できない活動を取り入れている。また、ボランティアによる音楽クラブ活動や陶芸、書道なども行われている。

快適な環境作り

支援サービス中は居室内を適宜換気し、冬場は加湿器を使用するなど、室内温度システムがやや旧式だが居心地の良い環境となるよう配慮されている。また、整理・整頓を徹底させて、広い活動スペースを確保するようにしている。ほかに飲食用コップを定期的に消毒するなど衛生面にも配慮がなされている。

イベント等の準備への参加

個別外出などの小規模行事の際には利用者の意見を取り入れながら、より良い行事となるようにしており、職員もきめ細かく対応している。地域や法人施設全体で行う大規模行事の際には、2つのグループからそれぞれ担当者を出して、準備に参加させている。

評点	A
標準項目	○ 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	○ 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	○ 日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にし見直しをしている

	○	利用者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なくみを整えている
	○	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

利用者本人の意思を確認して家族交流

家族との交流・連携については、利用者本人の意思・意向を確認した上で、毎日の連絡帳や個別の電話連絡によって家族との連絡を取っている。利用者の日常の様子や施設の現況については、連絡帳に利用者の様子を記入し家族に毎日知らせるほか、谷在家施設の機関誌「さんふらWA～」や施設独自で発行する「工房新聞」によって伝えられている。

家族との交流に力を入れる

個別面談、家庭訪問、家族会などで利用者家族との交流を図っている。家族会は毎月行われているが、母子家庭、父子家庭が多い事もあって、再三案内をするものの利用者家族の出席率が50%と低い。そのため、適宜家庭への配布物を出して情報交換に努めている。

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

区の「花の散歩道」事業に参加

地域と一体型で行なわれている足立区の「花の散歩道」事業に参加して、地域との交流を図っている。また、お祭りのチラシや花の散歩道事業の機関誌などを掲示している。

個別の外出活動

ファミリーレストランでの食事など、地域を広く捉えての個別外出活動を行っている。当初はお店などにとまどいもあったが、最近は理解が進み対応も良くなってきているという。またこれからは、施設で発行している新聞や行事の案内チラシを地域の関係者に配りに行くなどの活動を行っていきたいという。

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](#)

