

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

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	杉並育成園すだちの里すぎなみ
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.H0401031 修了者No.H0801023 修了者No.H0201011
評価実施期間	2008年7月15日～2009年1月9日

全体の評価講評

▶ [詳細はこちらから](#)

💡特に良いと思う点

- ・人事考課と計画策定のプロセスが結びついて職員の参画意識が高い
- ・タイムリーな支援に向けたLAN構築による情報共有の取り組み
- ・あらゆる支援を将来の利用者の地域での自立につなげる取り組み

✔さらなる改善が望まれる点

- ・ゴール(中期目標)と単年度の事業計画の関係を明確にする
- ・ユニット型施設の特性を考慮したOJT体系の創出を
- ・給食会議の頻度や議題の内容に工夫を

[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	
・ 個々の利用者およびユニット毎に課題達成の支援に取り組んでいる ・ 社会生活力向上のプログラムに基づく自立支援 ・ 毎週開催する利用者自治会と個別の金銭管理の実施	
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	
・ 利用者のニーズ等を考慮し日中活動予定表を週単位で作成 ・ 利用者が活動に集中できるように配慮 ・ 休日も余暇活動予定表を作成して支援	
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	
・ 給食会議の頻度や議題の内容に工夫を ・ 利用者と職員と一緒に食事をする取り組み ・ 献立表の工夫や食中毒への注意喚起の取り組み	
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	
・ 洗濯や調理等が自立してできるように支援 ・ 各ユニットのトイレや浴室はできるかぎり一般的なものを用意	
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	
・ 協力医療機関と嘱託医に加え、利用者のかかりつけ医による医療支援	

- ・薬ケースやチェック表を使用し看護師と支援職員による服薬管理
- ・体調変化に迅速に対応できる環境と各職員が健康状況を把握

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](#)

- ・週単位で余暇活動予定表を作成して自由時間を支援
- ・各ユニットの自治会で出された利用者意向を施設運営に反映
- ・ハード面はユニット型で快適な空間づくり

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](#)

- ・家族と職員との直接疎通が図りやすい環境
- ・2ヶ月に1回開催する連絡会には6割を超える家族が参加
- ・臨機応変に文書による近況報告も実施

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](#)

- ・あらゆる支援を将来の利用者の地域での自立につなげる取り組み
- ・地域の資源や様々な地域情報を基礎に利用者の地域に出る機会を用意
- ・全体的な行事の実施は今後の課題

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がけは「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
34/50

■ 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になっているか	94.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 日常生活には自由度があるか	76.0%	5.0%	17.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 活動は楽しいか	79.0%	8.0%	11.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 利用者は必要ときに支援を受けているか	76.0%	14.0%	8.0%	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	79.0%	17.0%	いいえ: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	70.0%	20.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	82.0%	14.0%	いいえ: 2.0%	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聞かれているか	61.0%	26.0%	11.0%	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	69.0%	23.0%	7.0%	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	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. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	70.0%	17.0%	11.0%	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	79.0%	11.0%	8.0%	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	47.0%	17.0%	32.0%	無回答・非該当: 2.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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20年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	杉並育成園すだちの里すぎなみ
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.H0401031 修了者No.H0801023 修了者No.H0201011
評価実施期間	2008年7月15日～2009年1月9日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

- **人事考課と計画策定のプロセスが結びついて職員の参画意識が高い**
施設の事業計画策定プロセスは、人事考課を通じて職員の配置転換や能力開発の希望を把握して次年度の「組織図」を作成し、次年度の各職責が明確になった中で、職員全体で話し合って計画の骨格を策定している。その骨格に基づいて各職員が担うべき課題をプログラムに落とし込み、事業計画が策定される。人事考課結果と事業計画のプロセスがリンクされた職員参画型の意思形成がされている。
- **タイムリーな支援に向けたLAN構築による情報共有の取り組み**
LANで施設内が結ばれているため、日誌、記録等の利用者情報は支援ソフトにアクセス、閲覧することにより職員間で共有できるしくみがある。職員が業務前に必要な情報を閲覧することはすでに習慣化しており、怠った場合にそれを職員同士が注意し合える風土環境ができています。情報共有が比較的容易に行われる基盤が構築されているので、利用者の状況変化に伴う支援計画の変更・周知等の情報も浸透しやすく、タイムリーな支援を可能としています。
- **あらゆる支援を将来の利用者の地域での自立につなげる取り組み**
施設で行われる支援のすべてが利用者の将来の地域移行につながるように取り組む施設であり、日々の中活動や余暇活動、生活上の様々な支援が最終的に地域移行後に役立つ視点で各職員は支援に努めている。実際に昨年度は6名の利用者がグループホームに移行し、1名の利用者も一般就労を実現する等、日々の取り組みが成果につながっているが、この実績は施設の方針を各職員が理解し、一体感を維持しつつ支援したこと起因するものと判断でき、高く評価できる。

✔さらなる改善が望まれる点

- **ゴール(中期目標)と単年度の事業計画の関係を明確にする**
中期目標として5つのゴールを設定しているが、現状では職員の考課目標としては機能しているものの、施設全体にとってのどのレベルに達したならばゴールにたどり着いたといえるのか、必ずしも明確になっていない。また、単年度の事業計画とゴール(中期目標)との関連も整理されていない。今後の課題は5つのゴールの進捗状況を施設全体の事業計画や事業報告の中で明確に位置づけして、職員や利用者、家族及び関係機関と共有できるようにすることである。
- **ユニット型施設の特性を考慮したOJT体系の創出を**
新任職員には「OJT計画」に基づいた講義型研修を実施しユニットリーダーが指導係としてOJTにあたっている。一方でユニットリーダーがOJTの進め方を学ぶ研修の機会がなくOJTの元となる手順書(マニュアル)も整備されているとはいえない現状がある。利用者およびユニットの個性の高さが業務標準化と手順書の文書化を困難にしている実情も踏まえて、今後は一定のサービス水準と質を保つための手順書の整備に加え、ユニット型施設の特性を考慮したOJT体系の創出が期待される。
- **給食会議の頻度や議題の内容に工夫を**
食事は委託業者による調理となっており、今回の利用者調査結果では利用者本人から高い満足を得られており、食事に高い関心を示していることが読み取れた。実際に嗜好調査結果を献立に反映したり、セレクト昼食の実施等、満足度の向上に努めている状況も確認できた。一方、他の会議と比較して給食会議の機会が少ないことや、会議の議題が食数の増減や配膳方法等であり、食事を楽しむための工夫について検討が少ない状況は改善が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

職員には職員説明会を開催し、第三者評価の趣旨と自己評価手法について直接説明して理解を深めた。利用者調査で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、利用者全員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](#)

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 ▼カテゴリー1～7に関する活動成果

平成20年度 知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	杉並育成園すだちの里すぎなみ
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10月3日～2009年1月9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 ● 利用者の地域移行に照準が合わされており明確なミッションがある ● ミッションを職員に周知徹底する仕組みがある ● 利用者・家族にも地域移行のミッションを徹底する仕組みがある	
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	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. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 職員会議の時間の半分を研修にあてて規範・倫理の徹底を図っている ● 地域に対して開かれた施設づくりを進めている ● 実習生がボランティアになりサービスの戦力となっている	
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 ● 新年度から新事業体系に移行する準備ができている ● 地域部会による地元関係機関との交流	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[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	B
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 - 中長期目標である「ゴール」を示し人事考課に反映している - 人事考課に基づいた事業計画策定により職員の計画参画を進める仕組みがある - 区と災害時の福祉救済所の協定を結んでいる	

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	B
【講評】 詳細はこちら - 人事考課に基づいた研修を行っている - 福利厚生の一層の充実	

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 - すべての職員に毎年マニュアル「事業計画」を配布している 「利用者さんの個人情報について」の掲示を	

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 人事考課試行を終えて昨年から本格的に導入した	
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 地域移行支援で成果が出ている	
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 来年4月新体系に移行できる目途がついた	
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に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	

サービスの安定により事業収入の増加した	
5. 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している	A
【改善の成果】 詳細はこちら 週1回自治会を開催し効果があった	
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20年度

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	杉並育成園すだちの里すぎなみ
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10月3日～2009年1月9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 - 地域に向けた情報発信への積極的な取り組み - 地域移行を目的とした施設の役割の明示 - ホームページ開設によるさらなる情報入手手段の拡大を	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】詳細はこちら - 利用前訪問で必要情報を収集し個別支援に活用している - 生活の継続性および個性重視の支援のために個人担当職員制を導入している - 併設支援センターとの連携による地域移行の実現とアフターケアの充実	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 - 個別の状況に合わせた個別支援計画の見直しとケアの実施 - 個別支援計画を意識したケース記録への記述 - LAN構築による職員間の情報共有の充実	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 - 職員行動規範に基づく権利擁護による支援の実践 - 外部研修、委員会を活用した職員の人権意識の喚起 - 尊厳に関わる支援のあり方を話し合う職場風土の醸成	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	B
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 - 日常的な活用の習慣化に向けたマニュアルの個別配布 - ユニット型施設の特性を考慮したOJT体系の創出を	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 - 個々の利用者およびユニット毎に課題達成の支援に取り組んでいる - 社会生活力向上のプログラムに基づく自立支援 - 毎週開催する利用者自治会と個別の金銭管理の実施	
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 - 利用者のニーズ等を考慮し日中活動予定表を週単位で作成 - 利用者が活動に集中できるように配慮 - 休日も余暇活動予定表を作成して支援	
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 - 給食会議の頻度や議題の内容に工夫を - 利用者と職員と一緒に食事をする取り組み - 献立表の工夫や食中毒への注意喚起の取り組み	
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 - 洗濯や調理等が自立してできるように支援 - 各ユニットのトイレや浴室はできるかぎり一般的なものを用意	
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 - 協力医療機関と嘱託医に加え、利用者のかかりつけ医による医療支援 - 薬ケースやチェック表を使用し看護師と支援職員による服薬管理 - 体調変化に迅速に対応できる環境と各職員が健康状況を把握	
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 - 週単位で余暇活動予定表を作成して自由時間を支援 - 各ユニットの自治会で出された利用者意向を施設運営に反映 - ハード面はユニット型で快適な空間づくり	
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 - 家族と職員との直接疎通が図りやすい環境 2ヶ月に1回開催する連絡会には6割を超える家族が参加 - 臨機応変に文書による近況報告も実施	
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 - あらゆる支援を将来の利用者の地域での自立につなげる取り組み - 地域の資源や様々な地域情報を基礎に利用者の地域に出る機会を用意 - 全体的な行事の実施は今後の課題	
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](#)

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

知的障害者入所更生施設[経過措置]

事業所名称	杉並育成園すだちの里すぎなみ
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10月17日～2008年11月14日

調査概要

- **調査対象**: 利用者全員と顔を合わせ、そのうち意思疎通が可能な利用者を対象に調査を行った。
- **調査方法**: 聞き取り方式
利用者調査で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。
- 利用者総数: 50人
- 共通評価項目による調査対象者数: 45人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 34人
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 68.0%
- 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

聞きとり調査の結果から、多くの項目で肯定的な回答が得られている。サービスの提供では、特に食事の時間を楽しみにしている様子がうかがえる。また、日常の活動や作業内容、生活するうえでの自由な時間の過ごし方などに高い満足を示している。職員に対しては、利用者への接し方や声かけについて、優しく丁寧であると感じている利用者が多い。その他、プライバシーに配慮したサービス提供や手助けが必要だと思う際の支援などについても、十分に行われていると回答している。利用者の不満や要望についても、伝えやすい環境であり、その後の対応も納得のできる状況だと判断できる。一方で、困ったことを外部の窓口に相談できることについては、知らないと回答した利用者が多い。総合的な感想では、「大変満足」が26.5%、「満足」が38.2%、「どちらともいえない」が23.5%であった。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1. 食事の時間は楽しんでいるか

はい	32人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者が94.1%と高い数値であった。自由意見では「皆と食べるのがうれしい」や「おいしいし献立も良い。好きも嫌いもないので何でも食べる」、「献立表に写真が載っているのが良い」という声が聞かれ、食事の時間や味付などに満足している様子がうかがえた。

2. 日常生活には自由度があるか

はい	26人	どちらともいえない	2人	いいえ	6人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は76.5%、「いいえ」が17.6%であった。自由意見では「土日はゆっくり過ごせます。友達の家に行ったりします」や「仕事が終わったらゆっくりできる時間がある」、「仕事が終わってから友達と遊んだり、トランプをしたりしている」などの意見があがった。一方で「あまり自由な時間がないです。部屋で過ごすことが多いです」という声も聞かれた。

3. 活動は楽しいか

はい	27人	どちらともいえない	3人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は79.4%、「いいえ」が11.8%であった。自由意見では「仕事を頑張っています。行事も楽しいです」や「作業をやるのが楽しい」という声が聞かれた。一方で「単独外出できないのが嫌です」という声もあった。

4. 利用者は必要ときに支援を受けているか

はい	26人	どちらともいえない	5人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は76.5%、「どちらともいえない」が14.7%であった。自由意見では「助けてくれます」や「発作のときに助けてもらっている」という意見が聞かれた。

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	27人	どちらともいえない	6人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は79.4%、「どちらともいえない」が17.6%であった。自由意見では「守ってくれる」や「誰にも知られたくないことはありません」という声があがった。一方で「たまに人の部屋に入ってくることがあります」という意見も聞かれた。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	24人	どちらともいえない	7人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は70.6%、「どちらともいえない」が20.6%であった。自由意見では「大事にしてくれる」や「分かってくれる」という声が聞かれたが、「あんまりそうでない人もいる。室長さんなどの方々が気持ちを大事にしてくれる」という声もあった。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	28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」と回答した利用者は82.4%、「どちらともいえない」が14.7%であった。自由意見では「親切でゆっくり教えてくれる」や「冗談ばかり言って楽しい職員がいてうれしいです」などの声があがった。一方で「名字ではなく、名前に「ちゃん」づけする職員がいるのが嫌」や「中にはたまに乱暴に聞く職員もいれば、優しいかけ声をしてくれる職員もいる」という声も聞かれた。

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聞かれているか

はい	21人	どちらともいえない	9人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者61.8%、「どちらともいえない」が26.5%、「いいえ」が11.8%であった。半数以上が個別の目標や計画の作成について、職員から希望や意見を聞かれる機会があると答えている。

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関しての説明はわかりやすかったか

はい	18人	どちらともいえない	6人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
該当する利用者のうち、「はい」と回答した利用者は69.2%、「どちらともいえない」が23.1%であった。自由意見では「分かりやすい」や「分かりよくしてくれます」などの声と、「難しかった」という声も聞かれた。

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	4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】
該当する利用者全員が「はい」と回答している。自由意見では「職員の人から説明してもらいました」という意見が聞かれ、利用前の説明は利用者が理解できるよう行われていると判断できる。

11. 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	6人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は70.6%、「どちらともいえない」が17.6%、「いいえ」が11.8%であった。自由意見では「ちょっと言いにくい。忙しそうだから言いにくい」や「職員によって違います」などの声が聞かれた。

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	27人	どちらともいえない	4人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は79.4%、「どちらともいえない」が11.8%であった。自由意見では「一生懸命やってくれます」や「してくれる」という意見とともに、「言ったことに対して認めてくれないことがある」という声も聞かれた。

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	16人	どちらともいえない	6人	いいえ	11人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者は47.1%、「いいえ」が32.4%であった。自由意見では「第三者の人が来て来てくれます。相談したこともあります」という声が聞かれたが、「初めてです」という声もあった。

[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 > リーダーシップと意思決定

リーダ－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

利用者の地域移行に照準が合わされており明確なミッションがある

東京都知的障害者育成会の法人統一ミッションは「私たちは、親とともに子のそれぞれの自立に向かう運動体として活動を進めてまいります」である。この統一ミッションを踏まえた施設のサブミッションは「『地域で自分の生活を始めよう!』をスローガンに一人ひとりにふさわしい地域生活への移行とその後の生活を支援します」である。このサブミッションに基づいて、ユニットケアができる居住空間と社会生活スキルトレーニングを導入し、利用者募集の段階から一貫して地域移行支援を目指した仕組みを作り上げている。

ミッションを職員に周知徹底する仕組みがある

施設の意思決定プロセスは、法人全体の動向を施設長会、主任・係長会、事務連絡会など法人の各連絡会で把握し、施設の運営会議やリーダー会議において事業計画の進捗を検討し方向性を明確にし、全体職員会議での討議を経て周知・意思決定に至るプロセスとなっている。さらに、経営改革会議を開催し、経営コンサルタントとともに人事考課制度を構築し、施設のサブミッションや中期目標(ゴール)と職員一人ひとりの異動・配置や能力開発が連動する仕組みができています。

利用者・家族にも地域移行のミッションを徹底する仕組みがある

施設パンフレットにはスローガンである「地域で自分の生活を始めよう!」が謳われており、入所申込みの相談があった際にも「地域移行」を目的とする施設であることをまず説明し、ともに地域移行を目指すことの同意に基づき手続が進められる。入所後のサービスも地域生活へ向けての取り組みを判断基準として組み立てており、個別面談の中でも繰り返し周知している。

[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](#)

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

職員会議の時間の半分を研修にあてて規範・倫理の徹底を図っている

職員の守るべき法・倫理・規範については、「職員倫理綱領」を定め、「職員行動規範」には具体的な支援場面における利用者の権利擁護のための職員の模範行動が明示されている。職員会議には必ず「職員行動規範」を持参する。施設は発足して3年目であり若い職員が多いため、規範・倫理の徹底をめざして、毎月の全体職員会議の半分、1時間以上を充てて研修を行っている。

地域に対して開かれた施設づくりを進めている

施設は機関紙「すだち通信」を年2回1000部発行している他、併設している支援センターでは毎月機関紙「すだちの輪」を2000部発行し広報に努めている。日中活動の場であるベーカリー喫茶で各種チラシや機関紙を置いて地域の人たちに活動内容を知らせる等、日常の活動とリンクした情報開示がある。施設開放としては施設見学と作品展示販売を行う「オープンデイズ」を年1回開催するほか、交流スペースを開放して自治会や地域のサークルが利用している。また、障害者理解のための講座も開催し好評である。

実習生がボランティアになりサービスの戦力となっている

施設では介護体験実習や社会福祉士現場研修など、多くの実習生を受け入れており、オリエンテーション時に「実習するにあたって」を配布し、職員にはマニュアル「実習生受け入れについて」に基づいて受け入れ手順・対応を周知することにより、実習にあたっての基本姿勢、利用者のプライバシー保護について徹底している。ボランティアについては支援センターから紹介されるだけでなく、実習後ボランティアとして参加する人が多く、実習経験が生きたボランティア活動が行われている。

[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、地域の人々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

講評

新年度から新事業体系に移行する準備ができている

各ユニットで自治会を作り利用者自らが意見を出し合って生活の質を高める活動をしており、その結果利用者間の大きなトラブルは減少している。また、就労に向け企業見学など就労移行プログラムや社会生活力向上のプログラムを実施している。来年4月の新体系移行に向けて全保護者との面談を終え、全利用者の区分判定も行った。個別支援計画についても新体系に向けて見直しを進めており、利用者・家族・関係者へのわかりやすさを重視し、写真を入れる等新体系移行の準備が進んでいる。

地域部会による地元関係機関との交流

年2回施設運営委員会を開催し施設目的の遂行と円滑な運営のために関係機関との話し合いをしている。また、近隣の様々な自治組織や学校、団体などによる地域部会を組織して近隣の地域関係者との連携を高め、地域に開かれた施設運営の実現を目指して、年2回部会を開催している。また、定期的あるいはイベントを通じて販売をしたり、他の施設の利用者と利用者同士の交流会を開催している。高等学校の農場やプールにおいて生徒との交流を行うなどの試みも実践されている。

[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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

 計画の策定と着実な実行

 利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

中長期目標である「ゴール」を示し人事考課に反映している

2～3年の目標として5つのゴールを設定して人事考課の際の目安としている。すなわち、1.日々の安心と充実した生活提供。2.個別支援計画から地域移行支援までの仕組み作りと実践。3.就労支援、自立支援を含む障害者支援施設の体制作り。4.併設する支援センターと協力し地域の拠点として地域生活支援。5.健全な経営基盤の構築である。課題は職員の考課目標としては機能しているが、施設全体の事業計画や事業報告と5つのゴールの進捗状況の明確な関係づけができていないことである。

人事考課に基づいた事業計画策定により職員の計画参画を進める仕組みがある

施設の事業計画策定プロセスは、人事考課に基づいて職員の配置転換や能力開発の希望を踏まえた「組織図」を作成することからスタートし、次年度の各々の職責に対応してケース担当、役割分担、行事等の骨格を職員全体で策定している。その骨格が、各課題を個別利用者や月間プログラムに落とし込まれて事業計画が策定される。事業計画が策定された段階では各自の役割は明確になっており、実践性の高いものである。課題は、施設を法人全体の動向に位置づけて示すことができる「組織図」の策定である。

区と災害時の福祉救援所の協定を結んでいる

日常のヒヤリハットなど安全に関しては危機管理委員会が定期的に検討し、職員会議やケース会議で報告をもとに討議し共有している。緊急対応については、法人の「施設緊急時対応マニュアル」と「すだちの里緊急時対応マニュアル」を策定し施設長を隊長とした自衛消防組織が毎月具体的なケースを想定した訓練の実施している。また、施設は区と協定を結んだ災害時に地域の障害者を受け入れる福祉救援所である。そのための防災倉庫を設置して必要な備品等を備蓄している。

[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	B
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 > 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

人事考課に基づいた研修を行っている

法人としての様々な充実した職員研修の仕組みがある。しかし、それにとどまらず人事考課に基づく個人別の育成計画に基づいて外部の専門研修にも積極的に派遣している。施設内研修として、職員会議における研修や、毎月男子ユニットと女子ユニットに分かれて一日がかりのユニット会議を開催して職員の気づきを深めている。現場訓練では各ユニットリーダーが指導係となりOJTにあたっている。しかし、ユニット型施設の勤務シフトの特性から「熟練職員の仕事を見て学ぶ」機会が得にくい実態がありOJT体制の充実が求められる。

福利厚生の一層の充実

施設内の互助会による慶弔規定などはあるものの、他に福利厚生制度がない。施設設立まもないとはいえ法人全体の総合力を発揮すべき課題として検討が望まれる。職員の健康管理については、健康診断や深夜業検診、政府管掌ドッグの受診などが行われている。また、職員のストレスマネジメントについてはコンサルタントの社会保険労務士を加えて施設と法人で取り組んでいるが産業医の配置は今後の課題となっている。

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

[このページの一番上へ](#)

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

すべての職員に毎年マニュアル「事業計画」を配布している

施設のパソコンはLANで結ばれており、職員が出動した時、必ず情報を閲覧し業務に入ることが定着しており、施設全体の動向や利用者の動向について共有し連携できる仕組みがある。また、毎年4月に内容を更新して全職員に配布するマニュアル＝「事業計画」のファイルは利用者支援を含めたマニュアルとして機能しており随時ファイリングを追加して日常のサービス動向に対応でき実践的である。しかし「事業計画」には利用者の個人情報が含まれており管理には慎重な配慮が求められる。

「利用者さんの個人情報について」の揭示を

個人情報の保護については個人情報保護指針が玄関などに揭示されているが利用目的の説明に不十分な内容も見られる。しかし、施設の職員に向けた「利用者さんの個人情報について」では利用目的、保護について平易な言葉で明確に記されている。この定めを玄関などに表示することを検討してほしい。利用者の個人情報の利用については契約書などで利用目的を明示し、同意書を取っている。また、実習生に対しては受け入れ時のオリエンテーションで説明している。

[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](#)

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」

評点	A
改善の成果	人事考課試行を終えて昨年から本格的に導入した 社会保険労務士をコンサルタントに迎えて、経営改革会議を実施して人事考課制度の導入に取り組んできたが、本年から本格的に導入できた。その結果、職員としての成熟度と各自の能力開発目標、職員の希望などを踏まえて配置することができた。さらに、翌年度の組織体制や研修プログラム、事業計画が策定できるようになった。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	地域移行支援で成果が出ている 施設は行われる支援のすべてが利用者の将来の地域移行につながるように設備も提供サービスも組み立てている。地域の関係機関と連携して日中活動や余暇活動など、生活上の様々な支援が最終的に地域移行と移行後に役立つことを目的に各職員は支援を進めてきている。その結果、昨年度は6名の利用者がグループホームに移行し、1名の利用者が一般就労を実現した。本年も1名が一般就労を実現する等の成果につながった。

[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	来年4月新体系に移行できる目途がついた 来年4月の新体系移行に向けて全保護者に面談し、全利用者の区分判定を行った。個別支援計画についても新体系に向けて見直しを進めており、利用者・家族・関係者へのわかりやすさを重視し、写真を入れる等新たな書式を検討しているところである。

[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	A
改善の成果	サービスの安定により事業収入の増加した ショートステイが安定軌道に乗り利用率が半分程度から8割に増加した。また休日の余暇活動の充実により、利用者の帰宅日が減少し、収入増加につながった。

[このページの一番上へ](#)

8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している

- ・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

評点	A
改善の成果	週1回自治会を開催し効果があった 利用者の意向を日常生活に反映するしくみとして、ユニット毎に毎週全ての利用者と職員が話し合う自治会を実施した。生活ルールについて話し合ったり、日頃の活動のことや行事の内容等についても話題にのぼっている。その結果、利用者間の相互理解が進んでおり、利用者間での大きなトラブルが減少した。この挑戦は次年度以降も継続する予定である。

[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

地域に向けた情報発信への積極的な取り組み

家族、都内関係機関等に向け「すだち通信」が年2回、併設支援センターからは利用が想定される当事者を含め地域に向けた情報を掲載した「すだちの輪」が毎月発行されている。その他、町内の掲示板や地区の運営協議会への回覧等による施設行事の告知を行い、協力関係構築にも役立てている。また毎年地域に施設を開放する「オープンデイズ」を開催、作品の展示・販売、実演等催しの要素以外に、施設内の見学を実施、利用者との同意のもと一部居室の見学も含み、利用を視野に入れている住民に対し情報提供の機会を設けている。

地域移行を目的とした施設の役割の明示

「すだち通信」では施設がサブミッションの中に掲げている「地域移行」について、施設で実際に行っている支援や活動内容の紹介を取り入れながらわかりやすく工夫して伝えている。入所申込みの相談があった際にも「地域移行」を目的とする施設であることをまず説明し、意向を確認してから入所手続が進められている。

ホームページ開設によるさらなる情報入手手段の拡大を

施設独自のホームページの開設に向け現在準備中である。法人ホームページとリンクさせて施設のサブミッションである「地域移行」について広くわかりやすく伝えることをコンセプトとし、現在施設で実施している活動や取り組み等を紹介することを予定している。施設のサービス情報の入手がさらに容易となるとともに利用希望者等に向けた情報の一層の充実が期待される。

[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なっている
	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

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

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

サービスの開始・終了時の対応

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用前訪問で必要情報を収集し個別支援に活用している

入所予定者に対しては職員による事前訪問面接を実施し、施設での生活を始めるに際して必要な心身状況や生活歴等の情報、本人家族の生活に対する希望等を収集している。そこで得られた情報については事前に職員へ周知するとともに個別支援計画策定に至る前の段階である、入所直後の当面の支援方法・方針等を作成するために活用している。

生活の継続性および個別性重視の支援のために個人担当職員制を導入している

入所当日には担当職員が中心となっており、入所前の生活環境や習慣、個別の価値観等を尊重した新たな生活環境を本人家族と共に整えている。居室には自宅で使用していた馴染みの家具の持ち込み等も可能である。また担当職員は利用者に寄り添う存在であると同時に家族との窓口にもなり、利用者や家族との信頼関係構築の上で大きな役割を担っている。利用者の個性を見失うリスクのあるシフト勤務体制に対応した、担当職員制を導入することで、個別の状況把握、変化への気づきの発信、途切れない経過観察が可能となっている。

併設支援センターとの連携による地域移行の実現とアフターケアの充実

地域移行に際しては、併設の支援センターを中心にグループホーム、ケア・ホーム等地域資源の新設、空き情報等入手し、施設内で利用者を調整、申込み手続を進め、決定した場合は支援センターが主導して移行支援を行っている。地域移行に向けたケア会議にはサービスの各担当者とともに施設職員も参加し、移行後も状況によっては本人の元に施設職員が赴いて支援にあたることもある。「地域生活への移行とその後の生活を支援します」という施設のサブミッションを実践している。

[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

個別の状況に合わせた個別支援計画の見直しとケアの実施

担当者が中心となって本人の変化等への気づきを発信し計画の見直しにつなげている。施設内がLANで結ばれているので「定時連絡」への書き込みによって職員間共有を図りユニット会議の場で支援内容を見直す場合のあるほか、緊急性が高い場合は朝夕の申し送り等ですぐに話し合い、支援内容の修正が行われる。その場合は主任、施設長の承認に基づき本人家族への説明が行われるしくみとなっている。計画書は利用者・家族・関係者へのわかりやすさを重視し、写真を入れる等新たな書式を検討中で来年度の新体系移行に合わせた導入を予定している。

個別支援計画を意識したケース記録への記述

毎月ユニット会議において数名の個別支援計画が検討される際、支援計画と連動したケアが実践されているのか、その支援の経過が記録に記述されているのか、という視点を各ユニットリーダーが意識し職員と話し合い、常に支援計画を念頭に置いてケース記録が記述されるように働きかけが行われている。またケース記録には「食事」「情緒」などとカテゴリー化された「見出し」欄があり、「見出し」の定義が明確にルール化されている。そのため支援経過が読み取りやすく、支援計画の策定・見直しの際の情報収集にも有効となっている。

LAN構築による職員間の情報共有の充実

LANで施設内が結ばれているため、業務日誌、ケース記録等の利用者情報を職員間で共有するしくみがある。職員は業務に入る前に必ず必要な情報を閲覧し情報収集後に業務に入ることが習慣化されている。仮に閲覧を怠った場合は上下の隔てなく職員間で注意し合える風土環境ができている。また支援ソフトの活用により記録時間の省力化へとつながっている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	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
	 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

標準項目		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

職員行動規範に基づく権利擁護による支援の実践

「職員倫理綱領」および「職員行動規範」が定められており、特に「行動規範」の中では具体的な支援場面に沿った利用者の権利擁護のための職員の模範行動が明示されている。それを入職後全職員の手元に配布し、職員への周知に努めると同時に職員会議の際には持参を義務づけ、毎回の研修に活用する等形骸化を回避するための取り組みを行っている。

外部研修、委員会を活用した職員の人権意識の喚起

対利用者との日常支援の繰り返しの中で次第に感覚の薄れるリスクのある「人権意識」の喚起を目的に、外部研修への職員参加ならびに内部に向けた伝達研修の実施を試みている。またそれ以外にも外部の人権委員会へ職員を委員として参加させる等職場に常に刺激をもたらし人権意識を喚起するきっかけ作りを意図的に行っている。

尊厳に関わる支援のあり方を話し合う職場風土の醸成

日常の支援場面レベルでの利用者の尊厳に関わる支援のあり方について、例えば排泄支援時におけるトイレカーテンの使用を巡り「プライバシー保護」と「安全性確保」のいずれを優先すべきかを等一般職員が日々の業務中あるいはユニット会議の場で課題として提案し、重要事項として検討されるような職場風土ができています。

[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)を外部和やりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている
	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	

[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

日常的な活用の習慣化に向けたマニュアルの個別配布

全ての職員に対し、事業計画書、役割分担表等と共に利用者支援の基本姿勢をはじめ基本的な部分のマニュアルを1冊に閉じこんだファイルを個別に配布し、職員教育に使用している。また、課題が生じた際には基本部分に重なる形で新たに別のマニュアルを配付、ファイルに次々に閉じこませる等を行い、マニュアル活用を日常的に意識して実施する習慣づけに努めている。

ユニット型施設の特性を考慮したOJT体系の創出を

新任職員に対しては「OJT計画」に基づき講義型研修を実施、現場では各ユニットリーダーが指導係となりOJTにあたっている。職員の成熟度は人事考課制度によって設けられている上司との個別面接を通じて評価が行われている。一方でユニット型施設ゆえの職員の勤務体制の特性から「熟練職員の仕事を見て学ぶ」機会が得にくい環境があり、そうしたユニット型施設の特性を考慮したOJT体系の創出が期待される。

[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	B
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](#)

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

個々の利用者およびユニット毎に課題達成の支援に取り組んでいる

利用者に適した自立生活を支援するために、各ユニットの利用者構成を十分検討し、同じ生活課題等を有する者となるように障害の程度が中軽度の利用者で構成されるユニットや重度・高齢の利用者で構成されるユニットにする等配慮している。これにより個々の利用者の課題達成もさることながら、ユニット単位で課題達成に向けて職員が支援できるようにしている。また、日中活動の場所に目標を掲示することで、日々の活動に取り組む際に各利用者が目標を意識できるようにしている。

社会生活力向上のプログラムに基づく自立支援

利用者が社会的自立度を高め、生活力を身につけていくための取り組みとして、支援の拠り所となる手法として社会生活力向上のプログラムを活用している。具体的には、生活に必要な知識や具体的な行動等について、ユニット単位で支援職員が利用者向けの講習会を実施するものであり、これにより利用者が学ぶ機会を持つのと同時に、そのプログラム内容について各職員が共通認識を持ち、利用者が身につくように支援している。

毎週開催する利用者自治会と個別の金銭管理の実施

ユニット単位で毎週利用者自治会を開催しており、ユニットの職員とともに自由な話し合いのなかで利用者の考えはもちろん、利用者同士の関係構築のアドバイス等も織り交ぜる場合もあり、前年度と比較して利用者同士のトラブルも減少してきている点は評価できる。また、利用者の金銭管理については完全に職員が管理する場合から、小遣い帳支援のもとで通帳管理も自己管理する場合までの6つのステップを用意しており、それぞれの利用者がどのステップに該当するか見極めたうえで個別に支援している。

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

利用者のニーズ等を考慮し日中活動予定表を週単位で作成

日中活動は、パンやクッキーの製造や喫茶店の運営、クリーニング、機織り・手工芸、パチンコ台の解体、清掃といった作業活動から、ドライブや散歩といった活動まで幅広く用意し実施している。日中活動予定表を週単位で作成することで、利用者一人ひとりの状況に適した活動に参加できるように配慮している。また、それぞれの活動を検討する会議を月1回実施することで活動自体の見直しや修正もなされている。

利用者が活動に集中できるように配慮

日々の活動はそれぞれのプログラムごとに利用者の小集団で行われているが、利用者が日中活動に集中できるように個人のブースを用意する等の配慮もある。また、利用者自治会で日中活動について出された意見等も参考にしながら利用者が活動しやすい環境作りに努めている。特に、それぞれの活動内容をさらに細分化したうえで利用者に提供することで、利用者が活動内容を理解し行動できるようにすることはもちろん、利用者の個性が発揮できる活動となるように努めている点は評価できる。

休日も余暇活動予定表を作成して支援

日中活動以外の休日も地域移行に向けた貴重な時間であるとの認識から、余暇活動予定表を作成して様々な体験ができるように支援している。入所施設ではあるがガイドヘルパーを利用できる利点を生かし、主として休日の余暇活動の時間も余暇活動予定表を作成し、利用者が施設内の居室内にとどまるのではなく地域に外出する機会を創出するように取り組んでいる。このように、余暇時間も含めて「地域で自分の生活をはじめよう!」という施設のサブミッションの達成を目指している。

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
A+の取り組み		

[このページの一覧へ](#)

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

給食会議の頻度や議題の内容に工夫を

食事は委託業者による調理となっており、今回の利用者調査結果では利用者本人から高い満足を得られており、食事に高い関心を示していることが読み取れた。実際に嗜好調査結果を献立に反映したり、月1回のセレクト昼食の実施等、満足度の向上に努めている状況も確認できた。一方、他の会議と比較して給食会議の機会が少ないことや、会議の議題が食数の増減や配膳方法等であり、食事を楽しむための工夫について検討が少ない状況は改善が望まれる。

利用者と職員が一緒に食事をする取り組み

マンツーマンによる食事介助が必要な利用者が少ない状況であり、ユニット単位で食事をとることで利用者と職員が同じ食卓で顔を合わせてゆったりとしたペースで会話をしながら食事することを大切にしている。また、昼食について、日中活動で外出している利用者の場合は多目的室で食事をとる等、利用者が食事をしやすい場所で食事ができるように臨機応変に対応している。また、利用者によっては刻み食やカロリーバランスを考慮し治療食を準備して提供する等配慮している。

献立表の工夫や食中毒への注意喚起の取り組み

各ユニットに献立表が掲示されているが、文字だけでなく写真を交えてメニューを示すことで利用者に日々の食事を楽しみにしてもらうように取り組んでいる。また、給食リクエストボックスを設置したり、ユニットで鍋給食を実施して楽しく食事ができるように工夫している。なお、給食だより等の文書は特に用意していないが、食中毒や衛生管理面については時期をみて看護師等から注意喚起する文書を示す等取り組んでいる。

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		

[このページの一覧へ](#)

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

講 評

洗濯や調理等が自立してできるように支援

地域移行を貫く施設として、利用者の身辺自立を達成することに重点的に取り組んできている。具体的には各ユニットに洗濯機を設置し、利用者が自分で洗濯する習慣を身につけるように支援したり、調理する機会を用意し、食事に対する動機づけや自立した後に食事作りができるように取り組んでいる。将来的にはそれぞれの利用者がグループホームやケアホームで自立した生活が営めるような支援を行っている。

各ユニットのトイレや浴室はできるかぎり一般的なものを用意

身体介助が必要な利用者が多いユニットとそうでないユニットとがあるが、利用者が自分自身で身の回りのことを行えるようにハード面に大きな違いは設けず、床に滑り止めシートを施す等の工夫以外は、利用者の状況に合わせて各職員が利用者に寄り添って支援を行っている。なお、重度利用者への支援のために必要な補助具等の選定についてはさらに検討し、必要なものについては導入していくことや、職員間で引き続き検討を重ねていくことが有効と思われる。

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		

[このページの一覧へ](#)

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

協力医療機関と囑託医に加え、利用者のかかりつけ医による医療支援

協力医療機関として総合病院の他に歯科や精神科等もあるため緊急時も含めて適切な医療が迅速に受けられるように体制を整えている。また、利用者のなかには入所前からのかかりつけ医とのつながりを維持している場合もあり、それぞれ連携を図りながら健康面の支

援に努めている。特にかかりつけ医との関係の維持は再びこの施設から地域に戻った時のメリットを考えてのことである。ただし、医療面以外に利用者の生活支援も含め、かかりつけ医と嘱託医、施設職員とが共通認識を持つために利用者の情報共有を促進していくことが有効と思われる。

薬ケースやチェック表を使用し看護師と支援職員による服薬管理

服薬管理については、「投薬手順について」という文書で定められた流れで行われており、看護師により個別の利用者の薬をユニット毎の薬ケースにセットした後に各ユニットに渡され、支援職員によって各利用者に薬を飲ませる方法となっている。具体的なチェック方法としては看護師がセットする際に利用者の顔写真と名前を確認したうえで確認表にチェックし、支援職員も薬を飲ませた後でチェック、飲ませた後に袋も回収してチェックすることで誤薬防止に努めている。

体調変化に迅速に対応できる環境と各職員が健康状況を把握

それぞれの利用者の体調管理は日々行っており、体調変化や通院が必要な利用者には看護師や支援職員が付き添って対応している。施設は病院に徒歩でも行ける距離にある好立地に存在しているため、迅速かつスムーズに対応できる利点がある。利用者の健康状態や通院状況等はパソコン上に入力されているため各職員が瞬時に確認しながら支援に活かしている。

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

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

週単位で余暇活動予定表を作成して自由時間を支援

それぞれの利用者が自分の時間を自由かつ楽しく過ごしてもらえるよう、余暇活動予定表を作成し、日中活動が休みの土日や祝日に利用者が地域のイベントに参加したりクラブ活動を楽しんだり、近隣への散歩やドライブができるように職員体制を整えている。それぞれの利用者の意向を尊重する姿勢を一貫しており、余暇活動への参加は強制ではなく本人の意志や健康状況を確認してから決めている。

各ユニットの自治会で出された利用者意向を施設運営に反映

利用者の意向を日常生活に反映するしくみとして、ユニット毎に毎週利用者と職員が話し合う自治会を実施しており、生活ルールについて話し合ったり、日頃の活動のことや行事の内容等についても話題にのぼっている。さまざまな行事やイベント、余暇活動の内容についてさらに利用者の意見や要望に応えたいとする職員も多い状況であるので、今後も利用者の意見を反映した新たな企画等が実施されていくものと思われる。

ハード面はユニット型で快適な空間づくり

施設のハード面はすべてユニット型となっており、ベッド、クローゼット、カーテン、エアコンが備えつけられた、広さ6畳程の利用者の個室と食卓のあるリビングとトイレ、浴室で構成されている。自立度の高い利用者には居室の鍵を渡しており、休日や夜間などは自分の生活空間でゆっくりとくつろげる状況となっている。テレビ等の私有物も持ち込み可であるため、それぞれの利用者がリラックスできるよう工夫している。掃除も職員と利用者でルールを決めて取り組んでおり、清潔な環境で生活できるように努めている。

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

家族と職員との直接疎通が図りやすい環境

近隣に在住している家族が多く、面会の頻度も高いため、職員と利用者の家族との意思疎通が図りやすい状況となっている。また、併設の障害者自立生活支援センターが実施する相談事業を利用する家族も多いため、施設利用に関する相談に限らず全般的な相談がしやすく、施設職員とともに相談解決に取り組める環境となっていることもこの施設の利点となっている。

2ヶ月に1回開催する連絡会には6割を超える家族が参加

利用者の家族全体が集まる機会として、2ヶ月に1回の頻度で連絡会を開催している。連絡会に参加する家族は毎回全体の6割を超える状況となっており、新体系移行についての具体的な施設の今後の方針等の議題は全体会で取り上げ、その後個別に担当職員から家族

に利用者の近況報告を行う流れで進められている。

臨機応変に文書による近況報告も実施

利用者への面会や連絡会への参加も難しい家族に対し、利用者の近況を伝達する手段として、月1回事務連絡で書類を送付するタイミングに合わせて文書等で利用者の状況を報告して理解を促している。現在のところ臨機応変に対応している状況となっているが、今後は一定の仕組みとして位置付けていくことが有効と思われる。

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

あらゆる支援を将来の利用者の地域での自立につなげる取り組み

施設で行われる支援のすべてが利用者の将来の地域移行につながるように取り組む施設であり、日々の中活動や余暇活動、生活上の様々な支援が最終的に地域移行後に役立つ視点で各職員は支援に努めている。実際に昨年度は6名の利用者がグループホームに移行し、1名の利用者も一般就労を実現する等、日々の取り組みが成果につながっているが、この実績は施設の方針を各職員が理解し、一体感を維持しつつ支援したこと起因するものと判断でき、高く評価できる。

地域の資源や様々な地域情報を基礎に利用者の地域に出る機会を用意

地域移行のための取り組みとして、区役所実習や企業の職場体験実習、企業見学等の機会をできる限り用意している。実習や見学後は振り返りの機会を必ず持ち、将来の地域移行までに利用者にとって必要な課題は何かを洗い出し、日々の中活動につなげている。就労に限らず、併設の障害者自立生活支援センター等を経由して様々な地域情報が集まる状況であり、地域のイベント情報等も確認して利用者が参加する機会も作り上げている。

全体的な行事の実施は今後の課題

休日の余暇活動では図書館外出やバスを利用した公園外出、コンビニエンスストアでの買い物、地域でのバザーへの参加、レストランで軽食等、地域に出て過ごす機会を数多く用意している。一方で施設が開催する行事としては、オープンデイズという作品展を実施することを恒例としており、地域住民が施設を訪問して交流する会となっている。加えて日常的に喫茶を利用する地域住民と触れ合う機会もあるが、今後全体的な行事をどのように実施していくかについては、頻度も含めて課題となっている。

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.