

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	町田かたつむりの家
評価機関名称	株式会社 福祉規格総合研究所
評価者	修了者No.H0301085 修了者No.H0403017 修了者No.H0401012
評価実施期間	2008年7月17日～2008年12月25日

全体の評価講評

詳細はこちらから

特に良いと思う点

- ・利用者本位で地域との共生を意識した支援とサービス
- ・社会文化を享受できることを意識したサービスの提供がされている
- ・職員行動規範の定期的な見直しを通じて支援の実際とルールとの整合性を図っている

さらなる改善が望まれる点

- ・中・長期の期間に及ぶ課題に対する具体的な計画の策定が望まれる
- ・適切な支援に繋げるための改定したケース記録書式の妥当性の検証を
- ・集団での活動の場面において個々の能力を引き出す、より効果的なグループワークの実施に向けた取り組み

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	
・個別支援計画に基づいた支援と社会文化を享受できるようなサービスの提供をしている ・個々の利用者の障害特性や性格に応じたコミュニケーションをとる工夫をしている ・対人関係で問題が生じた時は、迅速な対応を行い利用者の不安解消に努めている	
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	
・活動メニューは、利用者の希望や特性に応じて複数の活動から選んで行うことができる ・利用者が活動をしやすいように、継続した環境整備を行っている ・目標設定や達成状況の確認をして、働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】詳細はこちら	
・嗜好調査に基づき献立を検討、個性を大切に工夫がされている ・健康を意識し、個々の嗜好に配慮した食事提供がされている ・職員も一緒に食事を取り、ピアノ演奏を行うなど楽しい雰囲気作りに努めている	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】詳細はこちら	

- ・利用者のペースやその日の体調を考慮した、支援を行っている
- ・身の回りの支援に関して自分でできるところは自分で行なうように働きかけている

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](#)

- ・定期的な健康診断を実施し、健康診断の結果や通所時の様子を家族等に知らせている
- ・服薬管理は職員2名による相互確認を行い、誤薬が起きないように注意している
- ・体調変化の際は、速やかに家族へ連絡を行い対応を決めている

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](#)

- ・利用者の意向を反映させたクラブ活動が活発に実施されている
- ・利用者同士が話し合い、意見が言える環境作りに努めている
- ・日常生活の取り組みでは社会性を考慮した支援を実行している

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](#)

- ・家族等との連携と交流を大切にしている
- ・事業所での活動報告が提供されている
- ・家族等と情報交換を行っている

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](#)

- ・地域の情報を収集し、掲示板にて他施設の行事や地域の情報提供をしている
- ・利用者の意向に沿って、地域資源を活用した外出支援を行っている

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
21/36

■ 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	76.0%	9.0%	9.0%	どちらともいえない: 4.0%
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	71.0%	0.0%	23.0%	どちらともいえない: 0.0% いいえ: 4.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	71.0%	9.0%	19.0%	どちらともいえない: 0.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	61.0%	0.0%	28.0%	どちらともいえない: 4.0% いいえ: 4.0%
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	33.0%	9.0%	52.0%	どちらともいえない: 4.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	76.0%	0.0%	14.0%	どちらともいえない: 4.0% いいえ: 4.0%
7. 職員の対応は丁寧か	85.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない: 4.0% いいえ: 4.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	33.0%	0.0%	61.0%	どちらともいえない: 0.0% いいえ: 4.0%
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ついての説明はわかりやすかったか	83.0%	0.0%	16.0%	どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	61.0% 9.0% 28.0% どちらともいえない: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	66.0% 28.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:4.0%
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	42.0% 9.0% 47.0% どちらともいえない: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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	町田かたつむりの家
評価機関名称	株式会社 福祉規格総合研究所
評価者	修了者No.H0301085 修了者No.H0403017 修了者No.H0401012
評価実施期間	2008年7月17日～2008年12月25日

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本位で地域との共生を意識した支援とサービス

利用者本人の思いを受け、地域と共生をめざす。常に新鮮な気持ちを持って通所できることが家族等の安心につながり、利用者の安定にもつながっている。支援内容も4つに分けたグループ体制にし、授産活動と授産活動以外の活動を選ぶことができるため、利用者を選択の自由があることが特に良いと思われる。また訪ねたくなるベンションのような施設、人が支えあう地域づくり、を基本方針として職員が一丸となりサービスに取り組んでいる。

・社会文化を享受できることを意識したサービスの提供がされている

事業所にて体験することが社会生活に役立てるように、様々な場面で利用者による選択の機会が設けられている。例えば「映画の日」という活動では、決まったものを鑑賞するのではなく、複数の予告篇を見ることで事前に利用者がどの映画を観たいか選ぶことができる。また、新刊本の貸出しやエチケットグッズ(整髪料や制汗スプレー等)のレンタルなどのサービスを行っており、それぞれ利用する際のマナーやルールを守って行うことで、日常生活上必要になる社会性を育てていけるようなサービスを実践している。

・職員行動規範の定期的な見直しを通じて支援の実際とルールとの整合性を図っている

職員行動規範として明文化されているものも、時を経て風化されてきてしまう。よって、職員行動規範の見直しに際して各職員へアンケートを徴することになっている。現在示されている職員行動規範の内容を職員各自が見直し、内容として現在の支援内容にそぐわなくなっている点や新たに付け加えたい文言などを提案してもらう仕組みである。定期的なこの仕組みを通じて日頃の支援場面と行動規範に謳われている事項との整合性を職員各自が意識できることにつながっている。

さらなる改善が望まれる点

・中・長期の期間に及ぶ課題に対する具体的な計画の策定が望まれる

事業所における3～5年単位の計画については、まだ明文化されていない。事業所は来年度当初より障害者自立支援法における新事業体形への移行を計画している。こういった制度変更に伴う大きな組織変更があるなかで中・長期に及ぶ計画を策定し難い現状にあるのも確かである。しかしながら、今年度当初に意思統一を図った基本方針を受けて単年度では達成できない課題も出ていることも確かである。法人全体での調整も踏まえ、事業を遂行していく上で達成するには複数年を要する課題を期日を明示し具体的な計画として策定することが望まれる。

・適切な支援に繋げるための改定したケース記録書式の妥当性の検証を

利用者一人ひとりにケースファイルがあり、そこにはフェイスシート・個別支援計画・ケース記録等が綴られている。これまでケース記録は二種類使用していた。一つは個別支援計画に基づいた支援の記録のみを残すもので、もう一つは睡眠状態や情緒・気分、活動内容、特記事項等も併記するものであった。この10月より業務効率化のため支援計画に基づいた記録にケース記録を一本化した。これが今後利用者の状態把握や利用者支援に短期的・長期的にどう影響していくのか、検証が進められていくことを期待したい。

・集団での活動の場面において個々の能力を引き出す、より効果的なグループワークの実施に向けた取り組み

利用者の障害特性、性格に応じたコミュニケーション方法を工夫している。また、個別状況によっては、動作に移る前に決まった動作をしてから促したり、イレギュラーな活動の時には、前もって伝える等戸惑うことなく活動できるよう配慮している。個別の対応の中では適応できている利用者に対して、さらに進めて集団での活動の場面においても、

個々の能力を発揮できるような働きかけを行い、グループワークをより効果的に行う事を課題としており、今後の取り組みが期待される。

[このページの一番上へ](#)

コメント

利用者調査は、調査責任者1名と障害者施設で支援経験のある者を中心に4名の聞き取り担当による利用者本人への聞き取り調査を実施した。調査員が一人ひとりに声をかけをし、調査への協力を承諾された方を対象とした。また、調査責任者が観察を行い利用者調査の一環とした。訪問調査は、障害者施設経験者を中心に評価者3名、補助者1名で実施した。利用者の授産活動、職員の日常業務、それぞれのペースを最優先にし、ありのままの日常を重視して調査を実施した。

[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

評点の見方

他年度の評価結果

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	町田かたつむりの家
評価機関名称	株式会社 福祉規格総合研究所
事業評価実施期間	2008年9月1日～2008年12月25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 ● 町田かたつむりの家の「基本方針」の実現に向けて意思統一を図っている ● 今年度当初に就任した現施設長が自ら率先垂範している体制にある ● 組織としての意思決定手順が明確となっており、周知の方法も明確である	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A ⁺
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域との関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 組織の社会的責任として、法令遵守の体制確保と透明性の高い組織となっている ● ボランティア受け入れに関する基本姿勢が明文化され、活動の位置づけが明確となっている ● 地域福祉に役立つ取り組みとして、研修講師や相談事業の運営委員などで活動している	
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 ● 苦情解決制度や相談ポストを通じた意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	

- さまざまな機会を通じて利用者の意向を把握し活動に結び付けている
- 来年度より変わることになる事業所の体制に応じて地域や業界動向の情報を収集している

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	B
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	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・長期の期間に及ぶ課題に対する具体的な計画の策定が望まれる ●全職員参加により検討・作成された事業計画に基づき「イメージの共有化」を図っている ●安全管理担当者を中心に事業所における安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	

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 ●「職員に期待すること」を方針として各職員の能力や役割に応じた人材構成にしている ●職員個人別の研修計画と進捗確認により個々の質の向上への仕組みが機能している ●就業状況などの把握に努め、やる気と働きがいに影響を及ぼす要因改善に取り組んでいる	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

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	A
【講評】 詳細はこちら ●ネットワーク上の共有データは業務権限に応じた制限により保護されている ●出勤簿ファイルやネットワークを活用した情報の共有化が機能している ●個人情報保護規程や個人情報保護マニュアルに基づいて情報の保護・共有がされている	

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 ●現施設長のリーダーシップにより目指していることへの意思統一が図られるようになった	
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 業務に対する評価の視点を明確にするなど、組織力の向上への取り組みを行った	
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 業務の効率化を目指しケース記録の様式を改良した	
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 月次における予算と実績との対比を基に予算管理を徹底している	
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 不満や要望への対応に関する高い満足度が窺える	
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

他年度の評価結果

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	町田かたつむりの家
評価機関名称	株式会社 福祉規格総合研究所
事業評価実施期間	2008年9月1日～2008年12月25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 - 情報提供媒体は、特定の人向けに機関誌等が、不特定多数の人向けにホームページがある - 機関誌は、情報提供として行政にも送付している - 問い合わせや見学の要望に対しては、個々の状況に応じて対応するようにしている	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 - 契約書、重要事項説明書、利用料・個別契約を用い、利用者と契約を取り交わしている - 多様な視点で情報を収集し、利用前の生活を踏まえた個別支援計画を作成している - 実習で得られた情報やその時の様子に基づき、利用者の所属グループを決定している	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 - 個別支援計画にはアンケートにより把握した利用者や家族の希望を反映させている - 業務効率化のため複数あったケース記録の書式を一本化した - 職員間で情報を共有化するため、朝礼や終礼に必要な情報の確認が行われている	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A ⁺
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
【講評】詳細はこちら - 利用者の羞恥心等に配慮して、それぞれの利用者の価値観を尊重した支援を提供している - 人権に関するアンケートを実施し職員の人権擁護意識を喚起し、対応の改善を図っている	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 サービスの基本事項や手順は、「支援ガイド」「危機管理マニュアル」で明確にしている	

- 「支援ガイド」等の見直しには、職員や利用者の意見を反映させている
- 職員会議や職員全体研修を通じて、業務の一定水準を確保できている

評点の内容
 ▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら ● 個別支援計画に基づいた支援と社会文化を享受できるようなサービスの提供をしている ● 個々の利用者の障害特性や性格に応じたコミュニケーションをとる工夫をしている ● 対人関係で問題が生じた時は、迅速な対応を行い利用者の不安解消に努めている	
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 ● 活動メニューは、利用者の希望や特性に応じて複数の活動から選んで行うことができる ● 利用者が活動をしやすいように、継続した環境整備を行っている ● 目標設定や達成状況の確認をして、働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら ● 嗜好調査に基づき献立を検討、個性を大切に工夫がされている ● 健康を意識し、個々の嗜好に配慮した食事提供がされている ● 職員も一緒に食事を取り、ピアノ演奏を行うなど楽しい雰囲気作りに努めている	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者のペースやその日の体調を考慮した、支援を行っている ● 身の回りの支援に関して自分でできるところは自分で行なうように働きかけている	
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 ● 定期的な健康診断を実施し、健康診断の結果や通所時の様子を家族等に知らせている ● 服薬管理は職員2名による相互確認を行い、誤薬が起きないように注意している ● 体調変化の際は、速やかに家族へ連絡を行い対応を決めている	
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 ● 利用者の意向を反映させたクラブ活動が活発に実施されている ● 利用者同士が話し合い、意見が言える環境作りに努めている ● 日常生活の取り組みでは社会性を考慮した支援を実行している	
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 ● 家族等との連携と交流を大切にしている ● 事業所での活動報告が提供されている ● 家族等と情報交換を行っている	
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 ● 地域の情報を収集し、掲示板にて他施設の行事や地域の情報提供をしている ● 利用者の意向に沿って、地域資源を活用した外出支援を行っている	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

[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.

【コメント】
大半の利用者が「はい」と回答されている。「お給料日は25日。現金でもらっている。休みが多いと減ってしまう。働いた分がもらえる」「24日から25日が、一生懸命やっていたらもらえる」「25日にもらえる。お金はカラオケに行ったりして使う」等の意見が聞かれた。中には、「昔はパソコンで作って見せてくれたけど、職員が変わったら雑。全然わからない」と

いった意見もあった。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者が「はい」と回答されている。「担当の人に言う」「みんな優しいから大好き」等の意見が聞かれた。中には、「解決できることはそこそこ」「取り合ってくれないことが多い」といった意見もあった。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	13人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者が「はい」と回答されている。「使いやすい」「大丈夫です」等の意見が多く聞かれたが、「コンセントが出しっぱなしで、つまずくことがある」「仕事はよく見てやれば大丈夫。給食の時は人がいっぱいいて危ない時もある。おつゆなんかはかなり熱いし、お茶とかいっぱい汲んでいく人もいる。職員は危ないことがあっても『ごめん』だけで、利用者がこぼしても平気な顔をしている。もう一言あってもいいと思う」といった意見もあった。

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	7人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	11人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

「無回答・非該当」が半数以上を占めた。「ちゃんと守られている」「今は女性の職員だから恥ずかしくない」等の意見のほか、「不安になるときもある。プライバシーがあったもんじゃない」「文句を言われている。守られていない。がっかりしてしまう」といった意見もあった。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	16人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者が「はい」と回答されている。「優しい」「おしゃべりしてくれる」等の意見が聞かれたが、中には「微妙。大切にしてくれていると感じる時もあるし、もう少し工夫して欲しい時もある」「邪険にされて困っている」といった意見もあった。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	18人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者が「はい」と回答されている。「優しくしてくれる」「みんな優しい」「まあ丁寧」「仕事でも休んでいても大丈夫」等の意見が聞かれた。中には、「あまり良くない。人によって様々で乱暴な人もいて怖い」といった意見もあった。

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きかれているか

はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	13人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

「無回答・非該当」が半数以上を占めた。「はい」と回答された方からは、「そういうこと話したことある」「仕事をがんばる」「仕事とクラブ、パソコン、手芸クラブをがんばる」等の意見が聞かれた。

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

【コメント】

「個別の目標や計画について説明を受けた」と回答された方は6名であった。「やる気が出た」との意見が聞かれた。

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	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	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者が「はい」と回答されている。「何でも言える」「〇〇さんに言う」等の意見が聞かれた。

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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者が「はい」と回答されている。「やってくれる。大体のことなら大丈夫」「すぐにやってくれる」「すぐに解決できない事は下のボックス。そうすると施設長が何とかしてくれる」等の意見が聞かれた。

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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	10人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

「無回答・非該当」が約半数を占めた。「この前〇〇さんに相談する会があった」「8月にやった話し合いを覚えている」「知らないけど、ヘルパーに言う」等の意見が聞かれた。

[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

リーダースhip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

町田かたつむりの家の「基本方針」の実現に向けて意思統一を図っている

町田かたつむりの家のあるべき姿や目指していることを「基本方針」として定めている。毎月開催される職員会議の冒頭にて、「また訪ねたくなるペンションのような施設」、「世界一の施設を目指す」という基本方針に定めた方向性に関して、意思統一を図るための訓示が施設長よりなされる。また、家族会において「基本方針」の説明を行う機会を設け、施設長より目指していることの説明がされている。

今年度当初に就任した現施設長が自ら率先垂範している体制にある

今年度は、法人としての大きな区切りとして、また大きな展開を図る機会としての一年と捉えている。そのなかで、今後更に求められていく「法人経営」に対応し役職員の人事体制変更や事務局体制の充実が図られた。役職員の人事体制変更に伴い、今年度当初より現施設長が就任した。施設長は施設運営の統括責任者として、職員会議での基本方針の説明や年度事業計画の進捗状況確認などを行っている。また、さまざまな企画を提示し、活動スタート後もスーパービジョンを行っている。

組織としての意思決定手順が明確となっており、周知の方法も明確である

組織としての意思決定手順が明確となっている。法人単位での意思決定手順は、各施設の幹部による経営会議で検討された事項が常任理事会で報告、確認され、議案として理事会へ提議される。また、経営会議で検討、決定された事業レベルの事項は各事業所内での職員会議あるいは支援スタッフ会議などで伝達される。事業所内部での意思決定については、施設長と2名のチーフにより構成されるチーフミーティングにより決定され、伝達される。利用者に対しては、「おしゃべりの会」にて伝達をした後、伝えたい内容の記録を掲示している。

[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

組織の社会的責任として、法令遵守の体制確保と透明性の高い組織となっている

組織の社会的責任として、職員行動規範を定め、守るべき法・規範・倫理などについて明確にしている。職員行動規範には、職員としての基本姿勢をはじめ利用者の権利擁護や個性を尊重することに関する事項や職員の態度などが明文化されている。職員行動規範の内容に基づいた研修も実施されている。また、透明性の高い組織となるべく、昨年度実施した利用者調査結果について館内に掲示をしている。ホームページを通じて外部へ向け広く情報発信をしたり、法人の機関誌を配布することで地域社会に対して事業所の情報を発信している。

ボランティア受入れに関する基本姿勢が明文化され、活動の位置づけが明確となっている

ボランティアの受入れに対する基本姿勢をわかりやすく明文化したものを今年度当初に定め、職員へ配布し周知を図った。事業所としては、ボランティアを単なる「人手」として捉えるのではなく地域と事業所との橋渡しを担ってくれる存在であると定めている。日常作業の準備や行事の手伝いなどのボランティア活動を担ってもらっている。ボランティア活動にあたり「ボランティアへのお願い」という手引書を配布している。手引書では、個人情報の漏洩防止や利用者名の呼称など留意点を中心に担当者より説明している。

地域福祉に役立つ取り組みとして、研修講師や相談事業の運営委員などで活動している

地域福祉に役立つ取り組みとして、市内の相談事業運営委員を施設長が担い、地域における解決困難な事例の相談に応じている。この相談事業運営委員を通じたネットワークに参加し、解決困難事例に対して協働して取り組める体制を整えている。特別支援学校が主催する地域セミナーでの講演の依頼を受け、講師として派遣している。また、「白峰セミナー」という法人主催の研究発表会を行い、事例発表などを通じた啓発活動を行っている。

[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	職員行動規範として明文化されているものも、時を経て風化されてきてしまう。よって、職員行動規範の見直しに際して各職員へアンケートを徴することになっている。現在示されている職員行動規範の内容を職員各自が見直し、内容として現在の支援内容にそぐわなくなっている点や新たに付け加えたい文言などを提案してもらう仕組みである。定期的なこの仕組みを通じて日頃の支援場面と行動規範に謳われている事項との整合性を職員各自が意識できることにつながっている。	

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

評点の見方

他年度の評価結果

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

苦情解決制度や相談ポストを通じた意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる

苦情解決制度に関しては、解決責任者を施設長とし受付担当者名や第三者委員名が重要事項説明書に記載されている。また、市や都などの相談先も併せて明記されている。利用契約に伴い制度の説明を行っている。館内にも苦情解決制度を明示したポスターが掲示されている。また、相談ポストを設置し要望等の受付機会をさまざま用意している。今年度当初には、現施設長が就任間もないということもあり多数の相談事項がポストに投函されたが、一つひとつ対応してきたことで現在はあまり投函されることがない。

さまざまな機会を通じて利用者の意向を把握し活動に結び付けている

年度当初に作成される利用者個々の個別支援計画は、半期ごとに見直しを行いその都度家族に対してアンケートをとっている。アンケート提出にあたって個別の面談を行い意見が集約される。家族からの要望も踏まえた個別支援計画が作成できるようにしている。また、クラブ活動の参加希望や食事の特別メニューのリクエスト、新刊本購入のアンケートなど、さまざまな機会を通じて利用者が望む意向を把握することに努めている。当然、利用者が望むもの全てが叶うわけではないが、行事等の企画に際して最大限利用者の意向が反映されるように検討されている。

来年度より変わることになる事業所の体制に応じて地域や業界動向の情報を収集している

地域の福祉ニーズの収集に関しては、将来の施設利用者を想定して特別支援学校の卒業生の情報を収集している。施設長が近隣の特別支援学校の運営連絡委員であることもあり情報が得やすい。現状として新規利用者の約9割が卒業生である。福祉業界の動向については、事業所が来年度当初に新事業体形へ移行することもあり障害者自立支援法に関して、他の施設の動向や制度変更などの情報収集に余念がない。当然、新規利用者の状況を分析することで来年度以降の事業所の体制を検討している。

[このページの一番上へ](#)

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

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

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	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

評点の見方

他年度の評価結果

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・長期の期間に及ぶ課題に対する具体的な計画の策定が望まれる

事業所における3～5年単位の計画については、まだ明文化されていない。事業所は来年度当初より障害者自立支援法における新事業体形への移行を計画している。こういった制度変更に伴う大きな組織改変があるなかで中・長期に及ぶ計画を策定し難い現状にあるのも確かである。しかしながら、今年度当初に意思統一を図った基本方針を受けて単年度では達成できない課題も出ていることも確かである。法人全体での調整も踏まえ、事業を遂行していく上で達成するには複数年を要する課題を期日を明示し具体的な計画として策定することが望まれる。

全職員参加により検討・作成された事業計画に基づき「イメージの共有化」を図っている

次年度事業計画策定にあたり、当年度の振り返りを踏まえた課題を職員各自で検討する。内容に応じてチーフ会議や支援スタッフ会議等の機会に意見調整を行う。意見調整の過程において、家族からの要望も踏まえた利用者意向を最大限考慮し、地域の福祉ニーズや業界動向の情報より今後の方向性を定め課題を明確にする。最終的にチーフ会議で原案をまとめる。年度当初に職員の業務内容や担当を明記した分掌表が示される。事業の推進にあたり、各種会議では職員間での関係性を高めることで目標と達成度合いの「イメージの共有化」を図っている。

安全管理担当者を中心に事業所における安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

事業所における安全管理担当者を職員分掌表で明確にしている。防災訓練については市と連携し実施している。また、衛生面に関して、自主点検表や医薬品管理表などを活用して適宜確認をしている。事故につながりやすい事例を「ヒヤリハット報告書」として提出させることで各職員の気付きを促す仕組みがある。各報告書には施設長やチーフが対応方法に対するアドバイスをコメントしている。毎月の職員会議で、安全管理担当者よりヒヤリハットの発生状況や傾向分析を行った上での考察が報告される。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

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

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点	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

「職員に期待すること」を方針として各職員の能力や役割に応じた人材構成にしている

「職員に期待すること」という4つの項目立ての文書を職員会議の議題として提供している。施設長より、内容の趣旨や職員個々の業務に対する評価の大きな視点として位置付けられている旨の説明がされている。人材の募集や採用に関しては法人本部にて実施される仕組みとなっている。各事業所からの人員募集要請に基づき常務理事が中心となり面接等を経て採用を行っている。適材適所の人員配置となるべく、事業所内の物理的環境に配慮し各職員の能力や役割に応じた配置に努めている。

職員個人別の研修計画と進捗確認により個々の質の向上への仕組みが機能している

各グループ単位で、事業目標と個人目標を達成するために有効な研修を計画し、職員個々で参加する研修の内容と実施時期を明確にしている。各職員の等級に応じて研修内容と評価方法を区分している。例えば、経験が浅い職員(1等級)は「成果よりも努力」を評価し、上位者(3等級)は研修の成果を評価する。研修参加後は必ず研修報告書を作成することになっており、成果を確認している。職員個人別の研修計画と進捗確認は個々の目標管理システムの一つとして質の向上への仕組みとして機能している。

就業状況などの把握に努め、やる気と働きがいに影響を及ぼす要因改善に取り組んでいる

職員個々の業務評価に関して、人事考課の仕組みが検討されている。制度としては、年度を上半期と下半期と区分しそれぞれの期間における業務遂行上の自己評価と他者評価を経て5段階の評価点を受ける。その結果が各期の賞与の配分率や年度当初の昇格に反映される。現時点では、考課の基準や方法が明確ではなく、考課者の育成も進んでいないため制度は実施されていない。職員のやる気と働きがいの向上への取り組みに関しては、施設長との定期的な個別面談により意識の把握に努めることで取り組んでいる。

[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](#)

[▲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	現施設長のリーダーシップにより目指していることへの意思統一が図られるようになった 今年度の当初に就任した現施設長により、町田かたつむりの家として目指すことが明確に示されるようになった。職員会議にて毎回わかりやすい言葉で説明している。また、職員行動規範の見直しにあたり職員からアンケートを徴した。職員にはアンケートに答える過程を通じて明文化されている行動規範の内容を改めて確認することになり、結果、理解を深めることにつながるという仕掛けである。職員自己評価の「活動成果が上がった点」として、経営層の考え方や方向性が伝わりやすくなったことや目指していることを事業所全体で共有できるようになったといった意見が複数出ていた。

[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	業務に対する評価の視点を明確にするなど、組織力の向上への取り組みを行った 今年度の職員会議にて「職員に期待すること」という4つの項目立ての文書を議題として提供し、施設長より内容の趣旨や職員個々の業務に対する評価の大きな視点として位置付けられている旨の説明がされた。また、毎日の朝礼後の時間を活用して、職員からの提案事項を発表できる場を設けるようになった。各職員の気付きを促し、組織としての共有化を図る仕組みである。

[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	業務の効率化を目指しケース記録の様式を改良した これまでケース記録は二種類使用していた。一つは個別支援計画に基づいた支援の記録のみを残すもので、もう一つは睡眠状態や情緒・気分、活動内容、特記事項等も併記するものであった。この10月より業務効率化のため支援計画に基づいた記録にケース記録を一本化した。

[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	月次における予算と実績との対比を基に予算管理を徹底している 年度予算の編成に際して、昨年度の実績に基づき現場の意向を反映させ、より緻密な予算を作成した。予算の執行状況は、毎月の実績と予算とを月次で対比し管理を徹底している。現時点では、予算の執行率も適正に推移しており、今年度の見込みも黒字決算が予定される。

[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	不満や要望への対応に関する高い満足度が窺える 利用者調査の結果からは、不満や要望への対応に関して高い満足度が窺えた。今年度、第三者委員との懇談会を設けたことで第三者委員が設けられていることの認識が浸透したようである。利用者調査の設問に対しても第三者委員のことを理解できた利用者からは相談できることを知っているという回答が8割以上であった。

[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

評価の見方

他年度の評価結果

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

情報提供媒体は、特定の人向けに機関誌等が、不特定多数の人向けにホームページがある

事業所の情報を外部に伝達している媒体としては、リーフレットおよび機関誌、ホームページがある。リーフレットと機関紙は、法人の各事業所の情報が掲載されている。リーフレットには法人の理念・沿革、運営している通所授産施設・生活介護事業・ケアホーム・居宅介護事業の説明と案内図、交通案内、連絡先等がコンパクトに記載されている。リーフレットは各事業所の事務所窓口などに置いてあり、見学者等が希望すれば手に取ることができるようにしている。

機関誌は、情報提供として行政にも送付している

機関誌は、後援会や関係諸機関に配布している。ホームページに関しては不特定多数の人向けの情報発信と捉えており、機関誌の記事を抜粋したものを掲載する都合上、機関誌発行のタイミングと合わせて更新している。また、機関誌は行政機関に向けての情報提供として行政にも送付している。併せて行政機関に対しては、利用者の入退所に関する情報など求められた資料を提出している。

問い合わせや見学の要望に対しては、個々の状況に応じて対応するようにしている

外部からの問い合わせや見学の要望に対しては、個々の状況に応じて対応するようにしている。利用希望があった場合には、まず見学をしてもらいその後実習を経験してもらってから、利用するかどうかを決めてもらうようにしている。実習の期間は通常一週間を基本としているが、見学の日時と実習の日程は基本的に利用希望者側の都合に合わせるようにしている。

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

契約書、重要事項説明書、利用料・個別契約を用い、利用者と契約を取り交わしている

事業所を利用するのに必要となる基本的ルールや重要事項等は、契約書と重要事項説明書に基づいた丁寧かつ分かりやすい説明をするように努めている。この説明の後、利用契約書、重要事項説明書及び重要事項説明書の別紙である利用料・個別契約に署名・捺印をもらう形でサービス内容や利用者負担金等についての利用者側の同意を確認している。利用開始時の利用者や家族等の意向調査として「利用者調査票」に記入してもらい、利用開始後、個別面談の機会を設け、利用開始後の状態や希望を確認している。

多様な視点で情報を収集し、利用前の生活を踏まえた個別支援計画を作成している

利用者の支援に必要な個別事情や要望等は、まずサービス開始時に家族等に「利用者調査票」に記入してもらうことで把握している。ここには「利用の動機」や「身辺自立能力の評価」、「通所経路」、「特記事項、普段困っていること」等の情報が記載される。その他、利用開始後の個別面談や特別支援学校からの個別移行計画等から利用前の状況などの情報を得ている。それらの情報と利用開始当初の様子をアセスメントし、個別支援計画を作成している。

実習で得られた情報やその時の様子に基づき、利用者の所属グループを決定している

当事業所では基本的な活動グループを現在は利用者の希望や特性に応じて四つのグループに分けて、日中活動を展開している。ほとんどの利用者が実習を経てからの利用開始となるので、当初からその利用者に適したグループに所属してもらうことが可能になっている。利用開始直後には職員によるグループミーティングを実施し、状況と基本的な対応方針を確認し、利用者の不安やストレスを軽減できるよう配慮している。その後、グループミーティングで得られた共通認識に基づいて支援の記録を残し、基本的な対応方針を検証できるようにしている。

[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、利用者の同意を得ようとしている
	○ 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でき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	・サービスを利用する際には原則的に1週間の実習を経験してもらうようにしている。この実習で利用者側に利用可能か判断してもらうとともに、事業所側も支援する際に必要な個別事情や要望等を把握するようにしている。実習があることで利用開始直後からの的確な支援に繋げることができている。

[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

個別支援計画にはアンケートにより把握した利用者や家族の希望を反映させている

個別支援計画の作成にあたってはアセスメントシートを記入し、利用者の心身状況や生活状況等を把握している。計画に利用者や家族等の希望を反映させるために、アンケートを配布し要望や意向などを記入してもらっている。計画の作成後、それを配布し希望があれば個別面談を行って内容を説明している。計画に同意を得られた場合、署名・捺印をもらっている。個別支援計画は、定期的に半年に一回モニタリングを行い検討し修正している。

業務効率化のため複数あったケース記録の書式を一本化した

それぞれの利用者一人ひとりにケースファイルがあり、そこにはフェイスシート・個別支援計画・ケース記録等が綴られている。これまでケース記録は二種類使用していた。一つは個別支援計画に基づいた支援の記録のみを残すもので、もう一つは睡眠状態や情緒・気分、活動内容、特記事項等も併記するものであった。この10月より業務効率化のため支援計画に基づいた記録にケース記録を一本化した。これが今後利用者の状態把握や利用者支援に短期的・長期的にどう影響していくのか、検証が進められていくことを期待したい。

職員間で情報を共有化するため、朝礼や終礼で必要な情報の確認が行われている

支援にあたる職員全員でそれぞれの利用者の個別支援計画を確認している。利用者に変化のあった場合の情報は、関係する職員にその内容をすぐに伝達するようにしている。朝礼・終礼では必要な情報の確認をしている。朝礼では、当日の予定確認やスケジュール調整、危機管理マニュアルの読み合わせなどが、終礼では当日の活動や利用者の様子の報告、翌日の予定の確認、事故や事故に至る可能性のあった事例の報告などが実施されている。

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

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

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

[このページの一番上へ](#)

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

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 > プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用者の羞恥心等に配慮して、それぞれの利用者の価値観を尊重した支援を提供している

トイレにはプライバシーカーテンを設置して、普段の支援の中で利用者のプライバシーに配慮できるように環境を整えている。利用者が失禁をした場合には放置せず、目立たないように即座に更衣をする等、羞恥心に配慮した支援を実施している。更衣等の一部身体介護を伴う支援に関しては、原則的に同性介助としている。授産活動中の活動内容や活動量に関しては、無理強いすることなく利用当日の利用者の状態に応じて調整している。また、クラブ活動では複数の選択肢を設けており、給食メニューにおいても選択・拒否をすることが可能になっている。

人権に関するアンケートを実施し職員の人権擁護意識を喚起し、対応の改善を図っている

利用者の気持ちを傷つけるような不適切な職員の言動等が行われることのないよう、職員の行動の指針を「職員行動規範」に記載している。さらにその内容についても職員アンケートを実施し、見直しを図っている。また、人権に関するアンケートも実施して職員からの意見を集めるとともに職員の人権擁護に対する注意を喚起し、対応の改善に繋げている。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A ⁺	
標準項目		利用者に関する情報(事項)を外部和りとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている
		日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
		利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A ⁺ の取り組み	・「利用者が社会の文化を享受できるようにする」を事業所の基本方針に掲げている。本来身だしなみを整えて通所していただくことは、家庭で担うものと事業所では考えてはいる。しかし、利用者家族の高齢化の影響もあり家庭での支援が行き届かない面もある。併せて前記の基本方針に鑑み、利用者が社会人としてのエチケットやマナーを意識することができるように「エチケットサービス」として、爪切り・髭剃り・制汗スプレー・整髪料などの貸し出しを実施している。	

[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

他年度の評価結果

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

サービスの基本事項や手順は、「支援ガイド」「危機管理マニュアル」で明確にしている

提供しているサービスの基本事項や手順等は、事業所を運営している法人で定めている「支援ガイド」や「危機管理マニュアル」で明確になっている。これらのマニュアル類は、これまでの15年に及ぶ実践を通じ、その精髓をまとめていったもので職員の共通理解が得られるよう分かりやすい表現になっている。一方でかなり厚いマニュアルになっており、その有効活用については若干の課題となっている。現在、職員間の共通認識を醸成できるよう朝礼で「危機管理マニュアル」の読みあわせを実施している。

「支援ガイド」等の見直しには、職員や利用者の意見を反映させている

「支援ガイド」、「危機管理マニュアル」は、年に1回見直しを実施することとしている。見直しに際しては、職員のアンケート調査を実施して意見を聴取している。利用者から挙げられた意見については改善し、基本事項や手順を変更するようにしている。また、日々職員が工夫・改善したサービス事例に関しては、「ニヤリハット(効果のあった対応・成果に結びついた配慮など)」事例として、終礼や職員会議で報告してもらい、職員間で共有化している。

職員会議や職員全体研修を通じて、業務の一定水準を確保できるようにしている

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、一斉伝達の場合として月1回職員会議を開催し、基本的な事項を共有している。職員会議に参加できない職員がいた場合は、会議の報告書を閲覧できるようにするとともに個別に説明して内容を伝達している。職員が一定レベルの知識や技術を学ぶことができるよう、ほぼ月に1回の割合で法人全体での内部研修を開催している。平成19年度は職員全体研修を9回実施した。また、常勤職員は個別に研修目標を設定して研修に取り組んでいる。この目標に応じて、外部研修にも職員を派遣している。

[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	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
評価結果詳細
評点の見方
他年度の評価結果
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. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講 評

個別支援計画に基づいた支援と社会文化を享受できるようなサービスの提供をしている

利用者の支援は、個別支援計画に基づき実施している。計画は、利用者が所属するグループの担当職員によって利用者の希望や家族の意向を伺った上で、個々の身体状況や情緒面を考慮して立案されている。支援計画に沿って行われる支援内容は利用者ごとのケース記録に記載されている。また、本の貸出しやエチケットグッズ(整髪料や制汗スプレー等)の貸し出しなどのサービスを行っており、マナーやルールを守って日常生活上必要になる社会性を育ていけるように事業所内サービスに取り入れている。

個々の利用者の障害特性や性格に応じたコミュニケーションをとる工夫をしている

利用者の認知能力、障害特性、性格に応じたコミュニケーションをとるようにしており、掲示物は写真や絵等を活用してわかりやすく示している。また、個別状況によっては、動作に移る前に決まった動作をしてから促したり、イレギュラーな活動の時には、前もって伝える等利用者が戸惑うことなく活動できるよう配慮している。個別の対応の中では適応できている利用者に対し、集団での活動の場面においても、個々の能力を発揮できるような働きかけを実践し、グループワークをより効果的に進めることが職員の今後の課題となるであろう。

対人関係で問題が生じた時は、迅速な対応を行い利用者の不安解消に努めている

利用者間のトラブルなど対人関係における問題があった場合で、利用者が不安に思うようなことがあった際には、直ちに双方の言い分を聞き、調整を図っており、迅速な対応を心がけ利用者の不安解消に努めている。

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

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

活動メニューは、利用者の希望や特性に応じて複数の活動から選んで行うことができる

利用者は障害の程度や特性により、A、B、C、Dの4つのグループ編成によって分かれて活動を行っている。活動内容は、ふきん製造作業や企業からの受注作業、手芸、絵画、造形、音楽、散歩等を行っており、各グループ利用者の特性に応じた活動を行っている。また、今年度からアート、パソコン、手芸、カラオケ、クッキングの5つのクラブ活動が開始され、利用者自らが選択し好きなクラブに参加している。

利用者が活動をしやすいように、継続した環境整備を行っている

利用者が活動を行うフロアは三階層に分かれており、ソファや椅子が置かれていて、作業の休憩時間などに適宜休んでくつろげる場所が確保されている。また、利用者が活動しやすい環境にするため、なるべく作りつけの棚の収納スペースを利用して空間を広く使えるように環境整備を行っている。今後も、作業に使用する道具の配置場所も1ヶ所にまとめるなどの工夫をして、より良い環境を整えていく予定である。

目標設定や達成状況の確認をして、働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている

工賃については、毎月の給料の支給額を提示し、説明・了承を得て支給している。利用者の働く意欲を盛り立てるように、ふきんの作成目標を設定し達成状況の確認をしたり、下請け作業の出来高について、週一回行っている利用者の集まりの「おしゃべりの会」の中で確認し、成果がわかるようにしている。また、ボーナスについては支払い根拠を説明し励みとなるような支援をしている。

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

嗜好調査に基づき献立を検討、個性を大切にした工夫がされている

食事場所は、3階の食堂をメインにし、2階や1階の作業室の一部を食堂として開放することで、こだわりのある利用者などは安心して自分のペースで時間をかけ食事を取ることができる。献立は嗜好調査、給食会議などで希望を出し検討している。行事食は月に1回以上実施されている。ワンプレートにおかず、ごはんを盛りバイキング風に食事を楽しんだり、リクエストメニューの日も用意され、魚と肉の揚げ物など選択食も行われている。

健康を意識し、個々の嗜好に配慮した食事提供がされている

昼食における栄養所要量を650Kcal前後にし、塩分も控えめだが、ボリューム感は失わぬよう配慮されている。偏食気味の利用者には代替食が用意され、きざみ菜の対応もしている。介助の必要な利用者には個別に職員が支援を行っている。本当においしい揚げ物を食べさせる企画として、揚げたての揚げ物の試食会なども用意されている。

職員も一緒に食事を取り、ピアノ演奏を行うなど楽しい雰囲気作りに努めている

施設長も支援職員も実習生も同じ時間に食堂で食事をする。食事の際はみんなで会話を楽しみ、なごやかな雰囲気を感じられる。食事のときにピアノ演奏が毎日行われており、支援職員のみでなく利用者也演奏しており大きな拍手が、食堂中に響いていた。食堂入り口には、メニューの写真が飾られており、毎日支援職員が用意している。利用者はその写真を見て昼食を楽しみにしている様子が窺えた。

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

[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

利用者のペースやその日の体調を考慮した、支援を行っている

利用者一人ひとりのペースやその日の体調なども考慮し、活動の量の調整を行っている。また、職員は、担当している利用者の様子を細部にわたり把握しており、利用者個々の特性に応じて食事、更衣、排泄、移動、服薬管理などの支援も、全面介助・一部介助・見守り・声かけと一人ひとりにあった支援を行っている。

身の回りの支援に関して自分でできるところは自分で行なうように働きかけている

身の回りのことを自分自身でできるよう、励ましながら支援している。例えば、食事介助の場面で、以前は介助皿を使用していたが、小鉢にその都度盛り付けを行い、自分の手で持てるよう働きかけている。また、歯磨きの支援も個々の状態に応じ、自分自身でできる利用者へは見守りを重視し、支援が必要な利用者へは、仕上げ磨きの介助など支援することで、利用者が意欲を持って自分で行えるような声かけや対応をしている。

評点	A
	○ 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

標準項目	○	必要に応じて、身の回りのことは自分で出来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

定期的な健康診断を実施し、健康診断の結果や通所時の様子を家族等に知らせている

利用者の健康状態を把握するため、嘱託医による検診と、保健所で行う健康診断を年1回ずつ実施している。健康診断の結果等の必要事項は家族に必ず伝えている。日常の状態については、利用者全員に用意している連絡帳を使い、家での睡眠状況等様子の把握や事業所での様子を知らせており、家族と情報の共有を図っている。また、利用者が通院する時には、必要に応じて事業所で作成した資料を渡ししており、医療機関への情報提供も行っている。

服薬管理は職員2名による相互確認を行い、誤薬が起きないように注意している

通所時における服薬管理は、誤りがないように利用者のグループ担当職員とチーフの2名で服薬管理チェック表により、ダブルチェックを行い、誤薬防止に努めている。薬の預かりは、状況に応じて一週間分を預かる利用者や、毎日一回分ずつ持参する利用者がある。また、服薬時の支援も利用者の状態に応じて、利用者から見える場所に置いておく利用者や飲み込みの確認まで行う利用者があり、利用者ごとに支援の方法が決められている。

体調変化の際は、速やかに家族へ連絡を行い対応を決めている

事業所での活動は、小グループ編成でグループ担当職員も固定化されていることから、利用者の体調変化に気がつきやすい体制になっている。誤嚥によるむせこみが起きやすい利用者など個々の健康状態を把握し、注意を払っている。また、発作等緊急時の対応は、必要に応じて主治医あるいは、協力医療機関等に引き継げるように体制を整えているが、基本的には速やかに家族に電話連絡をし対処法を決めるようにしている。

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

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

利用者の意向を反映させたクラブ活動が活発に実施されている

クラブ活動は5つの活動を自由に選択できるようになっている。複数のクラブに参加している利用者もあり内容は充実している。事業所内各所の壁は作品発表の場になっており、目に鮮やかな作品が飾られている。紙粘土細工は美術展にも入選して成果をあげている。散歩クラブは健康増進、体力維持を目的に5キロ前後の距離を歩く利用者もいる。体力差を考慮し短い距離の対応も行っている。

利用者同士が話し合い、意見が言える環境作りに努めている

週に1度「おしゃべりの会」なる懇談会を実施し利用者同士の意見交換、情報伝達の場になっている。記録はおしゃべりの会通信として掲示板などに掲示しており誰でも見ることができる。行事の実行委員に利用者も参加し意見を運営に反映させている。投書箱も玄関中央に設置してある。館内の換気についての要望が利用者よりあり、改善を行った。ぬいぐるみや観葉植物などを配置し明るく楽しい雰囲気作りを心がけている。

日常生活の取り組みでは社会性を考慮した支援を実行している

社会性を考慮し日常生活を意識した取り組みがされている。映画の日という活動では、部屋に暗幕を張り、ジュースやお菓子を食べながら映画鑑賞をする活動である。事前に予告編をみんなで見て投票で次回作を選ぶ。半券がもぎれるチケットを作成したり、他の利用者に迷惑をかける行動があつたら退場をしてもらうなど、通常の映画館と同じ感覚で映画を楽しみつつ社会性を意識した仕組みにしている。その他にも自由に選択できる活動として、かたつむり通販、モーニングサービス、インターネットサービス、まいにちエチケットなどを提供している。

評点	A
	○ 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

標準項目	○	室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	○	日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考に見直しをしている
	○	利用者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

家族等との連携と交流を大切にしている

家族等との連携と交流に際しては利用者本人の意思を尊重した対応を行っている。家族等と利用者の思いが合わない場合には、専門的視点や本人の思いを尊重し、家族等の状況など多角的な視点から検討し、できるだけ双方が納得できるよう調整を図っている。

事業所での活動報告が提供されている

施設内での利用者の様子や状況は、毎日の連絡帳で細かく伝えるようにしている。家族会は隔月実施しており、施設長やチーフが参加して事業所におけるニュースや活動状況、事業所での様子を連絡帳では伝わらない部分などを重点に説明し、双方の情報交換の場として実施している。利用者へのサービス提供状況については個別支援計画書に基づく写真入りの個別支援報告書を毎月作成し、家族等に提供している。

家族等と情報交換を行っている

事業所としては、障害者自立支援法による新たな事業体系への移行等、さまざまな家族等の不安を解消するためにも家族等への支援も重視している。アンケート調査や家族等のグループ懇談会、個別面談などを実施して、きめの細かい情報交換の取り組みを行っている。

評点	A ⁺	
標準項目	○	家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
	○	利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
	○	必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み	・事業所の方針として、施設内だけではなく家庭や地域での生活を総合的に見ながら自律のための支援を行っている。家族等との連携についても個別支援の内容とその結果を記した報告書の提出と、個別支援計画に対する家族等の要望を把握するためのアンケート調査を毎月実施しており、家族等と事業所が共通の理解をもって利用者を支援していけるような取り組みをしている。家族会についても隔月実施している。また、家族等にはあまり事業所側から何事も強制的にならないよう心がけている。	

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

地域の情報を収集し、掲示板にて他施設の行事や地域の情報提供をしている

地域の情報を収集して、掲示板にて利用者に情報の提供を行っている。館内の掲示板には、パザーやオープンフェスタといった他施設の行事の案内が貼り出されていた。また、クラブ活動で制作した作品を美術展に出展することを目標に取り組んでいるクラブもあり、利用者の意欲を引き出すような、地域における行事や企画の情報の収集を積極的に行っている。

利用者の意向に沿って、地域資源を活用した外出支援を行っている

月に1回程度、日帰りレク、外食、社会見学など小グループでの外出活動を企画している。地域の施設見学を実施し、その施設内のカラオケルームを利用したカラオケクラブの活動や、希望者を募って映画館への映画鑑賞に出かけるなど地域資源を利用してさまざまな体験ができるように支援をしている。映画鑑賞に行く前には、事前に施設行事の「映画の日」において、公開中の複数の映画の予告編を上映しその中から観たいものを選択するようにしており、利用者の意向に沿った外出活動が行われている。

評点	A	
	○	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

標準項目		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.