

## (6) 職員・関係者事業評価（サービス分析シート）集計

回答者 希望の家職員19人 社協事務局・市障害福祉課・ちょうふだぞう職員・第三者委員5人  
 ※集計の上段は希望の家職員、下段は社協事務局・市障害福祉課・ちょうふだぞう職員・第三者委員

評点:

「A」……標準項目をすべて満たした状態 「C」……標準項目を一つも満たしていない状態  
 「B」……標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態 「N」……知らない・分らない

### カテゴリー6 サービス提供のプロセス

#### サブカテゴリー1 サービス情報の提供

平成22年度調布市希望の家サービス評価	A	B	C	N
6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している	10 4	6 1		3

#### サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目	A	B	C	N
6-2-1 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	15 5	2		2
6-2-2 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を行っている	10 5	7		2

#### サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目	A	B	C	N
6-3-1 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	10 5	8		1
6-3-2 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	12 5	4	1	2
6-3-3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	11 5	6		2
6-3-4 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	11 5	7		1

#### サブカテゴリー4 サービスの実施

評価項目	A	B	C	N
6-4-1 個別の支援計画に基づいて利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている	14 5	4		1
6-4-2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取組を行っている	10 5	8		1
6-4-3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている	10 5	8		1
6-4-4 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている	13 5	5		1
6-4-5 利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている	5 3	11		3 2
6-4-6 【生活介護】日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている	11 5	7		1

サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目	A	B	C	N
6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している	13	4	1	1
	4	1		
6-5-2 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	11	7		1
	5			

サブカテゴリ6 事業所業務の標準化

評価項目	A	B	C	N
6-6-1 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	4	12	1	2
	2	3		
6-6-2 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	5	8	2	4
	5			
6-6-3 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	12	6		1
	5			

	A	B	C	N
合計	187	120	5	30
	83	5	0	2

## (7) 職員・関係者事業評価(組織マネージメント分析シート)集計

回答者 希望の家職員19人 社協事務局・市障害福祉課・ちょうふだぞう職員・第三者委員5人  
 ※集計の上段は希望の家職員、下段は社協事務局・市障害福祉課・ちょうふだぞう職員・第三者委員

評点:  
 「A」……標準項目をすべて満たした状態 「C」……標準項目を一つも満たしていない状態  
 「B」……標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態 「N」……無回答

### カテゴリ-1 リーダーシップと意思決定

#### サブカテゴリ-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

評価項目	A	B	C	N
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	10 4	8 1		1
1-1-2 経営層(運営管理者を含む)は自らの役割と責任を職員に対し表明し、事業所をリードしている	14 5	1		4
1-1-3 重要な案件について、経営層(運営管理者を含む)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	15 5	1		3

### カテゴリ-2 経営における社会的責任

#### サブカテゴリ-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

評価項目	A	B	C	N
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	18 3	1 1		1
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	10 5	7		2

#### サブカテゴリ-2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目	A	B	C	N
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	8 4	9		2 1
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	12 4	4 1	1	2
2-2-3 地域の関係機関との連携を図っている	12 4	5 1	1	1

### カテゴリ-3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

#### サブカテゴリ-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

評価項目	A	B	C	N
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)	14 5	4		1
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	15 5	3		1
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	7 4	9 1		3

カテゴリ4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリ1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目	A	B	C	N
4-1-1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	8	8		3
	4	1		
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	6	8		5
	4	1		
4-1-3 着実な計画の実行に取り組んでいる	5	11		3
	5			

サブカテゴリ2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目	A	B	C	N
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	14	4		1
	5			

カテゴリ5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリ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

評価項目	A	B	C	N
5-1-1 事業所にとって必要な人材構成にしている	5	8	1	5
	4	1		
5-1-2 職員の質の向上に取り組んでいる	4	12		3
	5			

サブカテゴリ2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目	A	B	C	N
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	8	10		1
	5			
5-2-2 職員のやる気向上に取り組んでいる	5	9	1	4
	4	1		

カテゴリ7 情報の保護・共有

サブカテゴリ1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目	A	B	C	N
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	13	2	1	3
	1	2		2
7-1-2 個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護共有している	11	5		3
	5			

	A	B	C	N
合計	214	129	5	51
	90	11	0	4