

## 評価結果

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

評価結果全体版

評価結果概要版

※印刷してご活用いただけます。

令和03年度(2021年度)

生活介護

法人名称	社会福祉法人調布市社会福祉協議会
事業所名称	希望の家深大寺
評価機関名称	株式会社 日本生活介護

第三者評価結果の構成 見たい内容をクリックすると該当部分へジャンプします。

- 事業者の理念・方針
- 全体の評価講評
- 事業者が特に力を入れている取り組み
- 利用者調査結果
- 組織マネジメント分析結果
- サービス分析結果
- 事業者のコメント

## 事業者の理念・方針、期待する職員像

### 理念・方針

- 事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)
- 1) 公共性の高い法人としてセーフティネットの役割を果たす。
  - 2) 公平で安心できるサービスの提供。
  - 3) 地域に根差した人とのつながりに支えられる組織運営。
  - 4) 利用者の主体性と個性を尊重した地域生活の支援。

### 期待する職員像

- 職員に求めている人材像や役割
- ・他者を肯定的に受け止め、尊厳をもって接することができ、誠実、堅実に職務に取り組める職員。
  - ・仕事の意味や意義を理解し、常に前向きな変化にチャレンジできる職員。
  - ・自分の意見や考えを他者に伝える力と協調性のバランスを兼ね備えた職員。
  - ・学ぶ意欲を持ち、支援の質を向上させるための自己研鑽に努めることができる職員。
- 職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)
- ・プロとしての自覚と責任感を持ち、利用者および家族にとってのベストプラクティスを追及する。

[このページの一番上へ](#)

## 全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

### 特に良いと思う点

- ・ 職員間のコミュニケーションが良好であり、毎日の振り返りや会議を含め日常的なスキルの共有が行われている
- ・ 苦情解決第三者委員との意見交換や運営委員会の定期的な実施により運営の透明化に努め、地域との関係づくりにも注力している
- ・ 利用者の地域生活を支援するために、家族の課題に対しても関係機関と連携した支援を行っている

### さらなる改善が望まれる点

- ・ 受注作業や外出活動ができない日もあることから、事業所内で継続的に行える活動の創出が期待される
- ・ 利用者の毎日の状況を記録する生活記録の内容にばらつきがあり、標準化が求められると共に、ICT化による記録業務の効率化が望まれる
- ・ 利用者の活動の幅を広げたり、利用者同士の関係性を支援するために、受け入れ方針について検討を進めていくことが期待される

[このページの一番上へ](#)

## 事業者が特に力を入れている取り組み

▶ 詳細はこちらから

- ★ 職員間で心構えを共有し、チームとして支援に当たることができるよう努めている
- ★ 利用者の課題や留意点を把握しながら、マンツーマンで利用者への支援を行っている
- ★ 週1回以上のウォーキングや水泳教室など、健康維持に着目した活動が用意されている

[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](#)

### 調査概要

- **調査対象**:登録利用者全員を対象とした(事業所と相談の上、聞き取りが困難な利用者を除く)
- **調査方法**:アンケート方式  
アンケート方式  
事業所から調査票を配付し、記入後は返信用封筒に入れ、直接評価機関へ郵送してもらった。
- 利用者総数: 19人
- 共通評価項目による調査対象者数: 15人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 10人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 52.6%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

※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  
10/19

4～17は選択式の質問のため、該当項目のみ掲載しています。

1.利用者は困ったときに支援を受けているか	<div style="text-align: center;">はい 100%</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ どちらともいえない:0%</span> <span>■ いいえ:0%</span> <span>■ 無回答・非該当:0%</span> </div>
2.事業所の設備は安心して使えるか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">はい 80%</div> <div style="text-align: center;">どちらともい えない 20%</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ いいえ:0%</span> <span>■ 無回答・非該当:0%</span> </div>
3.利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">はい 40%</div> <div style="text-align: center;">どちらともいえない 40%</div> <div style="text-align: center;">無回答・非該 当 20%</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ いいえ:0%</span> </div>
4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	<div style="text-align: center;">はい 100%</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ どちらともいえない:0%</span> <span>■ いいえ:0%</span> <span>■ 無回答・非該当:0%</span> </div>
18.事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">はい 90%</div> <div style="text-align: center;">ど ちら とも い え ない 10%</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ いいえ:0%</span> <span>■ 無回答・非該当:0%</span> </div>
19.職員の接遇・態度は適切か	<div style="text-align: center;">はい 100%</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ どちらともいえない:0%</span> <span>■ いいえ:0%</span> <span>■ 無回答・非該当:0%</span> </div>
20.病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	<div style="text-align: center;">はい 100%</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ どちらともいえない:0%</span> <span>■ いいえ:0%</span> <span>■ 無回答・非該当:0%</span> </div>
21.利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">はい 60%</div> <div style="text-align: center;">どちらともいえない 30%</div> <div style="text-align: center;">無回答・ 非該 当 10%</div> </div>

		■いいえ:0%
22.利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px;">はい 90%</div> <div style="background-color: #e31a1c; color: white; padding: 5px;">無回答・非該当 10%</div> </div>	■どちらともいえない:0% ■いいえ:0%
23.利用者のプライバシーは守られているか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px;">はい 80%</div> <div style="background-color: #e31a1c; color: white; padding: 5px;">無回答・非該当 20%</div> </div>	■どちらともいえない:0% ■いいえ:0%
24.個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	<div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">はい 100%</div>	■どちらともいえない:0% ■いいえ:0% ■無回答・非該当:0%
25.サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	<div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">はい 100%</div>	■どちらともいえない:0% ■いいえ:0% ■無回答・非該当:0%
26.利用者の不満や要望は対応されているか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px;">はい 60%</div> <div style="background-color: #90d16e; color: white; padding: 5px;">どちらともいえない 30%</div> <div style="background-color: #e31a1c; color: white; padding: 5px;">無回答・非該当 10%</div> </div>	■いいえ:0%
27.外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px;">はい 60%</div> <div style="background-color: #e31a1c; color: white; padding: 5px;">無回答・非該当 40%</div> </div>	■どちらともいえない:0% ■いいえ:0%

[このページの一番上へ](#)

評点のレーダーチャートを表示する

## 組織マネジメント分析結果

←クリックすると詳細が表示されます。

## サービス分析結果

### 評価項目の評点

評価項目には、2から6個標準項目が設定され、その標準項目の内容が実施できている場合は ●、実施できていない場合は ● で表示されます。

<b>サブ カテゴリ</b>	<b>1. サービス情報の提供</b>	サブカテゴリごとの 標準項目実施状況	4/4
評価項目	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	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> </div>	
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行事や活動の報告を季刊誌でいきいきとわかりやすく紹介している</li> <li>地域活動を通じて、自然なかたちで事業所の情報を地域住民に伝えている</li> <li>ホームページでの情報提供の充実及びタイムリーな更新に期待したい</li> </ul>			
<div style="background-color: #90d16e; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちらから</a> </div>			
<b>サブ カテゴリ</b>	<b>2. サービスの開始・終了時の対応</b>	サブカテゴリごとの 標準項目実施状況	7/7
評価項目	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	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> </div>	
評価項目	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	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> <div style="background-color: #00a0e3; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"></div> </div>	
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>家庭訪問を行い生活状況の把握と意向の確認、説明を行なっている</li> <li>特別支援学校とは利用開始前から連携し、アフターフォローも支援に役立てている</li> <li>利用開始直後は、家族に送迎してもらうようにして、家庭との連絡を密にしている</li> </ul>			
<div style="background-color: #90d16e; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちらから</a> </div>			

評価項目

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に明示している



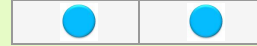
評価項目

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



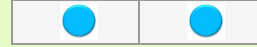
評価項目

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



評価項目

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

【講評】[詳細はこちら](#)

- 個別支援計画の策定やモニタリングは担当者任せにせずグループ会議で行っている
- 1日の振り返りがあり、利用者の状態やヒヤリハットを職員全員で共有している
- 生活記録の内容にばらつきが見られることから、標準化が期待される

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

評価項目

1.個別の支援計画等に基づいて、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

【講評】[詳細はこちら](#)

- 個別支援計画に関連した月間目標を毎月立てて、振り返りを行っている
- 顔写真を使用するなど、視覚的な情報を活用して毎日の役割を伝えている
- 利用者間のトラブル防止のために様々な工夫を行っている

評価項目

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り組みを行っている

【講評】[詳細はこちら](#)

- 利用者の特性や意向を汲み取って様々な活動を提供している
- 利用者の主体性と個性を尊重した支援に努めている
- ミニ調理の日や出前の日など、食事時間が楽しくなるように工夫している

評価項目

3.利用者が健康を維持できるよう支援を行っている

【講評】[詳細はこちら](#)

- 健康診断の結果について嘱託医と面談して、健康相談、健康管理を行っている
- 看護師は利用者の健康チェックを行い、健康状態を把握している
- 利用者の家族状況に応じて関係機関と連携を行い、必要な場合は通院同行をしている

評価項目

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

【講評】[詳細はこちら](#)

- 家族との情報交換の手段として連絡帳を大切にしている
- 様々な機会を利用して家族との協力関係の維持に努めている

評価項目

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

【講評】[詳細はこちら](#)

- 地域への貢献活動を通じて、地域からの理解を得て協力関係を作っている
- 事業所主催のイベントに利用者も参加して地域住民との交流を楽しんでいる

評価項目

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

【講評】[詳細はこちら](#)

- 毎月の活動予定表には教室のみを掲載し、活動内容は当日決めている
- 「日常生活支援シート」に沿って利用者の介助支援が行われている
- 希望制の個別活動として「入浴活動」を実施している

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

評価項目

1.利用者のプライバシー保護を徹底している



評価項目	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	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
【講評】	<a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の個人情報保護やプライバシーへの配慮が適切に行われている</li> <li>言葉で意思を伝えられない利用者に対して表情や態度から思いを汲み取るようにしている</li> </ul>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちらから</a> </div>	
サブ カテゴリ	<b>6. 事業所業務の標準化</b>	サブカテゴリごとの 標準項目実施状況	<b>5/5</b>
評価項目	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	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
評価項目	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	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
【講評】	<a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録や職員の日課等、職員が必要とするマニュアルを順次整備している</li> <li>会議での振り返りを丁寧に行うなどOJTで支援の質の維持・向上を目指している</li> <li>職員の異動があっても支援内容がぶれないよう支援の標準化の取り組みが期待される</li> </ul>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちらから</a> </div>	

[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](#)

評価者	<a href="#">修了者No.H1102028</a> <a href="#">修了者No.H0701024</a> <a href="#">修了者No.H1201031</a>
評価実施期間	2021年8月10日～2022年2月10日

[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03-3344-8515、その他の [お問い合わせはこちら](#)  
[公益財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2014 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.