

施設サービス評価（自己評価）詳細

～ ならないろくれよん～

a…できている
b…できていないところがある
c…できていない
d…知らない分からない

A…aが60%以上
B…aが60%未満～20%以上
C…20%未満

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	標準項目	職員①	職員②	職員③	職員④	職員⑤	職員⑥	サブカテゴリー集計 ※小数点以下四捨五入	総合評価		
1. 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	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	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	a	a	a	a	a	a	a…89% b…11% c…0% d…0%	a…16/18 b…2/18 c…0/18 d…0/18	A	
			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)										
		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	経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている	a	a	a	a	a	a				a
			経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している	a	a	a	a	a	a				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	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	a	b	b	a	a	a				a
			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										
		2. 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。	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	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	a	a	a	a				a
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													
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	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			a	a	a	a	a	a				
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	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		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)	a	c	b	a	a	c				
			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										
	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		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	b	c	b	a	a	b				
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										
		3. 地域の関係機関との連携を図っている	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	b	d	a	a	a	b				
			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										
3. 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	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)	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	a	b	a	a	a	a	a…67% b…28% c…6% d…0%	a…12/18 b…5/18 c…1/18 d…0/18	A	
			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										
		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	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	a	b	a	a	a	a				
			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										
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	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	b	c	b	a	a	b						
	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												
4. 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	1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	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							a…89% b…6% c…6% d…0%	a…16/18 b…1/18 c…1/18 d…0/18	A	
			年度単位の計画を策定している	a	a	a	a	a	b				
			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										
	2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		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	a	a	a	a	a	a				
			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										
	3. 着実な計画の実行に取り組んでいる		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	a	c	a	a	a	a				
			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													

	2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	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 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、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 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	a	b	a	a	a	a	a	a	a…83% b…17% c…0% d…0%	a…5/6 b…1/6 c…0/6 d…0/6	A
5. 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	1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	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	a	b	a	a	a	a	d	a…67% b…8% c…8% d…17%	a…8/12 b…1/12 c…1/12 d…2/12	A	
			事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	a	b	a	a	a	d					
			適材適所の人員配置に取り組んでいる											
		2. 職員の質の向上に取り組んでいる	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											
			事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	a	a	c	a	a	d					
			個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している	a	a	c	a	a	d					
			職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている											
			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											
	2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	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	職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している	a	b	b	a	a	a		a…58% b…33% c…0% d…8%	a…7/12 b…4/12 c…0/12 d…1/12	B	
			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	a	b	b	a	a	a					
			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											
		2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	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	a	b	b	a	a	d					
			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											
6. サービス提供のプロセス	1. サービス情報の提供	1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	利用者等に対してサービスの情報を提供している	a	a	a	a	a	a		a…100% b…0% c…0% d…0%	a…6/6 b…0/6 c…0/6 d…0/6	A	
			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	a	a	a	a	a	a					
			事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している											

	2. おいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	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							a…76% b…24% c…0% d…0%	a…32/42 b…10/42 c…0/42 d…0/42	A								
		食事は利用者の状況に合わせ、提供している	a	b	b	a	a	a											
		利用者の状態にあった用具等を用意して介助を行っている																	
		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																	
	3. 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	排泄の支援は、利用者一人ひとりの健康状況や身体機能に合わせて行っている										a…76% b…24% c…0% d…0%	a…32/42 b…10/42 c…0/42 d…0/42	A					
		整容、移動の支援は、利用者一人ひとりの健康状況や身体機能に合わせて行っている	a	a	a	a	a	a											
		支援は、利用者一人ひとりの主体性を尊重して行っている																	
		【送迎を実施している事業所のみ】送迎は、利用者等の必要に応えながら行っている																	
	4. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	利用者の状態に応じた健康管理を行い、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…76% b…24% c…0% d…0%	a…32/42 b…10/42 c…0/42 d…0/42	A		
		服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	a	a	b	a	a	a											
		日常的に利用者の口控ケアを行っている																	
	5. 利用者の意思を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	利用者の状況や希望に沿って、生活を楽しくめるような取り組みを行っている																a…76% b…24% c…0% d…0%	a…32/42 b…10/42 c…0/42 d…0/42
室内は、利用者の状況に応じて快適で落ち着ける環境・空間にしている		a	b	a	a	a	a												
日常生活においては、安全性や清潔面に配慮している																			
6. 施設と家族等との交流・連携を図っている	必要に応じて、利用者の施設での様子を家族等へ知らせている							a…76% b…24% c…0% d…0%	a…32/42 b…10/42 c…0/42 d…0/42	A									
	家族等からの相談に対応する体制を整えている	a	b	b	a	a	a												
	家族会等の自主的な運営を支援している																		
7. 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	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										a…76% b…24% c…0% d…0%	a…32/42 b…10/42 c…0/42 d…0/42	A						
	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	b	b	a	a	a	a												
5. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	利用者に関する情報(事項)を外 部と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	a	a	a	a	a							a…100% b…0% c…0% d…0%					
	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	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	a	a	a	a	a								a				

			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										
6. 事業所業務の標準化	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		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	a	a	a	a	a	a	a…100% b…0% c…0% d…0%	a…18/18 b…0/18 c…0/18 d…0/18	A	
			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										
	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		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	a	a	a	a	a	a				
			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										
	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		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	a	a	a	a	a	a				
			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										
7. 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	1. 情報の保護・共有に取り組んでいる		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	a	a	a	a	a	a	a…100% b…0% c…0% d…0%	a…12/12 b…0/12 c…0/12 d…0/12	A	
			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										
			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										
	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		個人情報の保護に関する規定を明示している	a	a	a	a	a	a				
			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										

特に良いと思う点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の情報や状況を、職員全体で把握できている。 ・季節ごとに様々な活動計画が立てられており、利用者が季節を楽しめるようになっている。 ・利用者支援にあたり、改善が必要と思われる点については、その日のうちに職員間で情報交換し、より良い支援ができるよう話合いの場が設けられている。
特に改善したいと思う点
コメントは特になし
具体的な改善策
<p>【カテゴリー2-2-2 について】…B評価 ボランティア受入れについては、必要性をもう少し検討していく（学校の長期休暇時などは、受入れが有効とも思われるが、現職員配置から送迎等を含め受入れ体制をとるのが難しい面がある）。</p> <p>【カテゴリー5-2-2 について】…B評価 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬が連動した人材マネジメントを行っているかについて、今年度、職員の各種研修参加は行ってきているが、殆んどが臨時職員ということもあり、項目内容の一部は‘非該当’と思われる。今後も、支援に支障がない範囲で、外部研修等に参加していく。</p> <p>就業時間について、利用者送迎対応等から時間外勤務が多かったため、始業時間を1時間遅らせ残業を減らせるよう勤務体制を整備したが、今回の評価にはあまり反映されなかった。</p>

【 外部評価 】

課題・コメント
<p>①ボランティア受入れについて、環境的に施設解放も難しく、また、学校の長期休暇以外の受入れニーズがあまりないような時は、ボランティアに関する項目は削除しても良いのではないかと。</p> <p>②経営における社会的責任のカテゴリーについて、‘社会人・福祉サービス事業者として守るべきこと’という文言が含まれている文章があるが、「社会人」という文言は削除しても良いのではないかと。</p> <p>③地域との連携について、黒川地域自立支援協議会には、職員参加しているのか？</p> <p>④利用者のサービス等利用計画に基づき、各施設で情報交換する担当者会議に出席されていると思うので、それらも地域との連携に含まれるのではないかと。</p> <p>⑤現在、個別面談は実施されていないとの声が聞こえているが、どのような状況か？</p> <p>⑥職員のやる気向上に関するカテゴリーの評価が低くなっているが、どの項目が該当しているのかが分かると良い。</p>
具体的な改善策
<p>①次年度の評価様式を見直し、整理していきます。</p> <p>②次年度の評価様式は削除し、整理していきます。</p> <p>③案内に応じ、積極的に参加するよう努めています。</p> <p>④職員によって‘地域’の捉え方に違いがあり、チェックには繋がらなかったものと思われます。</p> <p>⑤指定通所支援事業等の人員、設備および運営に関する基準に基づき実施していきます。</p> <p>⑥各職員に配布されている‘虐待防止セルフチェック表’でも心身の体調などを確認しています。文章の中に含まれている‘職員の報酬（賃金、昇進・昇格、賞賛など）連動’については、非該当な部分があるため、次年度は削除し、評価項目を整理していきます。</p>

