

平成23年度 第三者評価受審の報告

村山荘 平成23年6月～9月 株式会社日本生活介護

・特に良いと思う点

- 1 個別支援計画等一連の書式変更が定着し、職員間の利用者に対する評価の意識変革が始まっている
- 2 地域移行に向けた利用者支援や移行後のバックアップ体制が充実している
- 3 自立支援の一環として利用者の声を聞き、事業運営に反映させる考え方が確立している

・さらなる改善が望まれる点

- 1 施設の将来像について中長期計画の策定を通じた職員間での合意の形成が求められる
- 2 サービスマナーなど言葉使いや立ち居振る舞いの改善に向けて施設全体での取り組みが求められる
- 3 利用者の高齢化が進む中で、アンチエイジングのさらなる取り組みに期待したい

さつき荘 平成23年4月～6月 株式会社日本生活介護

・特に良いと思う点

- 1 マニュアルの振り返りが定期的になされており、日々の業務改善に活かしている
- 2 食生活を豊かにするための取り組みが多様に行われている
- 3 居室改修工事によりプライバシーの確保と利便性の向上が図られている

・さらなる改善が望まれる点

- 1 事業所の将来像の明確化とともに中長期計画の策定が待たれる
- 2 社会福祉施設としての専門性を地域に展開していくことが期待される
- 3 言葉遣いなど、職員による自己チェックや相互点検の仕組み整備に期待したい

ハトホーム 平成23年11月～平成24年3月 有限会社ヘルスサポート

・特に良いと思う点

- 1 組織としての確立した施設である
- 2 さらなる個別ケアの充実を目標とした支援を行っている
- 3 充実した家族会と共に利用者を中心にした家族と施設の連携がな

されている

- ・さらなる改善が望まれる点
 - 1 理念の達成のため職務分掌表内での権限の委譲とリーダーシップが期待される
 - 2 個別の様々な目標を計画し実施状況の確認や能力の向上に活かしたい
 - 3 マナーや接遇は職員全員が同じように高いレベルを目指してほしい

福祉事業センター 平成23年6月～9月 特定非営利活動法人福祉経営ネットワーク

- ・特に良いと思う点
 - 1 事業の目標を明確にして実行力をもった取り組みがされている
 - 2 利用事前実習計画書を策定しており、実習終了後の評価も行っている
 - 3 利用者の就労意欲の向上に向けた支援に取り組んでいる
- ・さらなる改善が望まれる点
 - 1 組織力を高めるための個別育成計画の策定と充実に向けたさらなる取り組みに期待したい
 - 2 日々のサービス提供時に必要なマナーを充実されたい
 - 3 館内のデッドスペースや休憩室の使用状況等について、さらなる環境整備が望まれる

ほんちょうケアセンター 平成23年10月～12月 利用者懇談会 6回実施

平成23年度 利用者調査結果報告

つばみ保育園 平成23年9月～11月 特定非営利活動法人ほいくオーアールジー

・評価が高かった点

- 1 昨年度同様、「戸外遊びは十分か」では、9割近い支持が得られている。充実した戸外遊びが、日々行われていることがうかがえる。また、広い園庭についても、満足の記述が多数集まっている。
- 2 「食事への配慮」の項目でも、9割に迫る高い支持が集まり、給食やおやつを提供について保護者の信頼の深さが読み取れる結果となっている。
- 3 自由記述では、子どもの成長を促す様々な行事や、日々の豊かな活動体験に満足した声が、前年度に引き続き多数寄せられた。

・改善の要望が高かったと思われる点

- 1 「要望や不満の言いやすさ」、「要望や不満への対応」では、前年度に引き続き「どちらともいえない」の回答が4割程度とやや高く、要望や不満に対する園の取り組みが保護者に十分伝わっていない可能性もうかがえる。園と保護者の信頼関係は概ね良好と思われるため、に日常的に意見や要望を吸い上げるためのさらなる工夫を行っていくことで、より一層の支持が期待できる項目となっている。
- 2 自由記述では、駐車場を求める声がいくつか見られているが、構造上の問題もあり、園の対応も難しいものと思われる。
- 3 自由記述では、職員の対応・接遇についていくつかの意見が寄せられていたほか、主に保護者対応に関する項目で様々な意見が挙げられている。

ふじみ保育園 平成23年8月～10月 特定非営利活動法人ほいくオーアールジー

・評価が高かった点

- 1 「体調変化への対応」の項目については、9割に迫る高い支持が得られており、子どもの体調について園のきめ細やかな対応や保護者の就労状況への配慮が、高い安心感を与えていることにつながっているようだ。
- 2 「食事への配慮」についても、8割を超える高い支持が集まった。常に最良の食事を心掛ける園の取り組みの様子がうかがえる。
- 3 「子どもは大切にされているか」の項目でも、8割を超える高い評価を得られている。アットホームな雰囲気の中で、子どもに丁寧に接する職員の真摯な対応に、多くの支持が集まっている。

・改善の要望が高かったと思われる点

- 1 「要望や不満の言いやすさ」「要望や不満への対応」では3割程度の支持にとどまり、「どちらともいえない」の回答が3割前後となった。言いやすさにつながる環境作りを含めたきめ細やかな取り組みが期待されているようだ。
- 2 自由記述では、駐車場をさらに確保してほしいとの記述がいくつか見られているが、構造上の理由を含んでいるため、園の対応も難しい状況にあると思われる。
- 3 「行事日程の配慮」の項目では、さらなる配慮を求める声もいくつか見られた。園と保護者の相互理解の充実に向けて、今後さらなるきめ細かい対応が期待されているようだ。

ほんちょう保育園 平成23年10月～12月

・評価が高かった点

- 1 「子どもは大切にされているか」の項目では、9割に迫る極めて高い満足度が得られている。自由記述でも、職員の明るく優しい対応などに好意的な声が多数挙がっている。
- 2 自由記述では、健康体操や異年齢保育など、子どもの成長を促す日々の活動体験に賞賛の声が集まった。
- 3 新しく清潔できれいな環境に、保護者が満足している記述も多数見られている。また、施設環境を活かした高齢者との交流などの活動について、共感している様子も見られる。

・改善の要望が高かったと思われる点

- 1 「戸外遊びは十分か」の項目では、6割以下の支持にとどまった。自由記述でも、さらなる活動の充実を望む声が見られている。また、初年度ということを考慮し、今後の行事の充実を望む記述も見られている。
- 2 自由記述では、園庭の遊具の一層の充実や、駐車場についての記述が見られている。
- 3 アンケート全体の自由記述では、様々な項目についてそれぞれ意見が挙げられている。「要望や不満の言いやすさ」では、5割の支持は得られているが、「どちらともいえない」の値が3割となっており、保護者の要望を吸い上げるさらなる取り組みの充実が期待されている面もあるようだ。