

**私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。**

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	八王子美山学園		施設番号	41-0015
項目	評価結果に基づく現状分析 (平成20年度)	改善計画 (平成20年度末時点)	実施状況 (平成21年10月1日時点)	
経営方針への保護者等への浸透	平成19年10月に新制度に移行し、家族会やパンフレット等にて経営方針等は説明をしてきましたが、制度の変更など充分理解されるには、更なる説明や実態を見ていただき、事業所と家族が一体となって利用者を支援できるよう協力して行きたいと考えております。	<p>○家族会や広報紙を利用して現状や今後の方針について説明していく。</p> <p>○新制度に移行し、日中の活動が充実してきており、利用者の生き生きと働く姿を家族にも見ていただく機会を提供する。</p> <p>○自己負担の増加の不満等もあるが、基本的なサービスとオプション的なサービスを明確に説明し、理解をいただく。</p>		
作業環境改善確立に向けた継続的な取り組み	リサイクル作業の環境は作業的に臭気や衛生的にも劣悪になりやすい環境にあるため、平成19年度からの課題となっており、平成20年度にも作業場の防水・塗装工事を始め整備を進めました。また、補助金を利用し、リスクのある工程についてオートメーション化（機械の導入）を行いました。 今後も、環境及び安全については充分配慮していきます。	<p>○保健所等からも情報を受けながら定期的に清掃・消毒・防虫等を実施。</p> <p>○季節にあった作業着（カッパ、エプロン等）の提供。</p> <p>○リスクマネジメントの観点から、常に工程の安全性、効率性をチェックして、改善事項があった場合には、迅速に対応していく。</p>		
職員教育の推進によるサービスの徹底	利用者調査において、満足度が総じて高いことは、一定の評価を得ていると思われそうですが、一部の方とはいえ、職員の言動に対する不満が見られた事は大きな課題と感じています。朝の申し送りや職員会議・職員研修等にて職員には教育していますが、職員同士でも注意しあえる環境を作っていく、職員が一丸となってサービスの向上に努める必要があると考えます。	<p>○利用者の意見や苦情を常に収集し、サービスの向上に努める。</p> <p>○常に複数の職員を配置するなど、職員同士で注意しあえる環境（雰囲気）作り。</p> <p>○職員研修、職員会議等を利用した職員育成。</p> <p>○外部の研修を利用した職員育成。</p>		

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価（又は利用者に対する調査）の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

