

評価結果ダイジェスト

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

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

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
評価機関名称	株式会社 インタラクティブ・マネジメント・サポート
評価者	修了者No.H0303015 修了者No.H0404034 修了者No.H0303012
評価実施期間	2005年10月1日～2006年3月23日

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 中期経営計画の策定
- サービス開始時における利用者に配慮した対応
- 「就労支援」のための様々な取り組み

✓さらなる改善が望まれる点

- 業務マニュアルの整備
- 適材適所の人員配置
- 職員のやる気向上を図る取り組み

このページの一番上へ

サービス分析結果

▶ 詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個別の支援計画と月毎のケース記録に基づき、グループ毎に確認した支援内容をセンター...</li> <li>● 利用者の希望に応じて、作業面・健康面の様々な情報を提供して支援しています。健康面...</li> </ul>	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授産活動のメニューは、入所時の1週間の体験実習で、利用者自身が選択できます。その...</li> <li>● 工賃に関しては、年2回査定を行なって決めています。査定方法は、「個人別評価基準表...</li> <li>● 一般就労が可能で、利用者本人が希望する場合は、足立区の障害福祉センター(あしすと...</li> </ul>	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食事は栄養士が作成するメニューに基づき、外注業者が施設の厨房で提供しています。嗜...</li> <li>● 食事介助の必要な利用者は現在2名いますが、職員がローテーションを組んで介助に当た...</li> </ul>	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者個々の障害の状態に合わせた様々な工夫が見られます。軽作業のためには拡大器や...</li> <li>● 利用者には、身の回りのことはできるだけ自分で行なうように促しています。トイレでは...</li> </ul>	

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- 利用者の健康を維持するために、年1回の定期健診、2～3回の内科検診、整形・歯科・...
- 服薬管理は、原則として自己管理としています。しかし、飲み忘れることがないように、...

6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- 「ハート&ハート」や「桐が丘養護学校文化祭」などの催しで自主製品を販売したり、「...
- 日常生活に関する取り決めは、運営規程である「利用者処遇規則」に記載されています...

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- 「自分のことは家族に頼らずに自分でできる」という利用者の意向を尊重し、従来「家族...
- 事業計画書、事業報告書、広報誌などの情報は、利用者を経由して家族に届けるようにし...

8. 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

A

【講評】 [続きを見る](#)

- 一般就労を希望する利用者には足立区障害福祉センター（あしすと）雇用支援室を紹介し...

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[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](#)

有効回答者数/利用者総数  
19/24

1. 施設の中は安全に動けるようになっていますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2. 食事はおいしいですか

はい	16人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3. 仕事や活動は楽しいですか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

4. 職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

5. 職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6. あなたの気持ちをわかってくれる（相談できる）職員がいますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

7. あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

8. 困ったことを外の人（第三者委員など）にも相談できますか

はい	10人	どちらともいえない	6人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

9. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

10. 施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか

はい	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

11.あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか

はい	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

14.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

15.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか

はい	15人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

16.職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか

はい	14人	どちらともいえない	3人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

[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](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 全体の評価講評

## 全体の評価講評

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

▼全体の評価講評 ▼コメント

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
評価機関名称	株式会社 インタラクティブ・マネジメント・サポート
評価者	修了者No.H0303015 修了者No.H0404034 修了者No.H0303012
評価実施期間	2005年10月1日～2006年3月23日

## 全体の評価講評

### 💡特に良いと思う点

#### ● 中期経営計画の策定

平成18年から始まる3ヶ年のセンター独自の中期経営計画が作成されています。事業拡大の方向、事務職業務の見直し、サービス・技術の課題、研修制度の確立、具体的な工賃・賞与の目標などが簡潔にまとめられています。計画書は副主任までを下して具体的な検討段階に入っています。センターが向うべき方向を職員や利用者にし、協力を得ることで、総力で経営改革に取り組むことが期待されます。

#### ● サービス開始時における利用者配慮した対応

利用希望者に対して、サービス内容について詳しい説明を行った後に「実習計画/報告書」に基づいて、1週間の作業実習を行っています。この間に、本人の適性や身体状況などを把握し、本人の希望を受けて正式に契約書を取り交わし、授産作業、通所日、利用時間等を定めてサービスを開始しています。こうして、利用者がセンターの就労作業内容を理解し、経験したうえで通所できるよう支援しています。

#### ● 「就労支援」のための様々な取り組み

利用者が他の作業メニューに異動を希望した場合は、工賃、作業内容等を説明し、希望に応じています。パソコンの入力作業で、手の不自由な利用者の入力用に、ローラーボール、ジョイスティック、キーガードを用意しています。また、口に棒を銜えて入力する利用者へは、首を動かす範囲が狭くなるように、携帯メールを入力する感覚で文字が入力できる、Keyboard+IEを入力媒体にしています。また、弱視の利用者のためには、画面の上部に拡大文字を表示したり、活動のための様々な工夫をしています。

### ✓さらなる改善が望まれる点

#### ● 業務マニュアルの整備

業務マニュアルについては、センター長が必要と判断したものから順次作成しています。18年度中には内容を充実させたいとの意向ですが、マニュアルは職員のための手引書ですから、職員会議等にてマニュアルの必要性について充分議論し、業務ごとに作成担当職員を定め、スケジュールを明確にして推進することが望めます。このようなプロジェクトの進め方を通して、職員が担当分野の業務に関する知識や技術を確認することが出来、経営層と一般職員ならびに職員同士の信頼関係やコミュニケーションが高まる効果も期待されます。

#### ● 適材適所の人員配置

「就労支援」を目的とする当センターの望まれる職員像としては、介助・介護技術と共に、納期管理・品質管理などの能力が必要であると認識しています。職員は全員が正職員で、非常勤職員はいません。正職員の採用は法人の裁量で決めるため、当センターとしては必ずしも適切な人員配置が出来ているとは認識していません。センターが求める職員像を具体的に明示し、独自の採用基準を決めて、適材適所の人員配置とすることが望めます。

#### ● 職員のやる気向上を図る取り組み

18年度からスタートする新人事考課制度のために、等級に応じた職員の役割を明示した「課業一覧表」を作成し、職員に配布しています。本制度は現在は試行段階なので、分掌業務等で職員が判断に困った場合は、センター長に相談しています。職員の一人ひとりの気付きや工夫は、各グループ毎の会議で議論して、副主任からセンター長に報告し、朝会で発表しています。しかし、職員のやる気向上を図る取り組みが不十分で、今後の課題とセンター長は認識しており、18年度からスタートする新人事考課制度を機に組織的に取り組むことが期待されます。

## コメント

利用者調査は、調査当日通所した利用者19名全員に対する「聞き取り調査」を調査員3名で実施しました。  
また、「聞き取り調査」の合間に、調査員3名が利用者職員との関わり合いを見守る「見守り調査」を実施し、センターの特徴把握に努めました。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

**財団法人東京都福祉保健財団**

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 組織マネジメント分析結果

## 組織マネジメント分析結果

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

- ▼リーダーシップと意思決定
- ▼経営における社会的責任
- ▼利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
- ▼計画の策定と着実な実行
- ▼職員と組織の能力向上
- ▼情報の保護・共有
- ▼カテゴリ1～7に関する活動成果

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
評価機関名称	株式会社 インタラクティブ・マネジメント・サポート
事業評価実施期間	2006年1月26日～2006年3月23日

### 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	評点
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	A
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	A
3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情をふまえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>センターの目的、運営方針、支援目標はセンター内の廊下や職員室に掲示したり、パンフ...</li> <li>事業計画書の組織図には支援担当、分掌担当などの役割分担が明示されていますが、実質...</li> <li>重要な案件に関しては、担当者が各々センター長に相談してきたものを文章で起案させ、...</li> </ul>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちら</a> </div>	

[このページの一番上へ](#)

### 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	評点
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	A
2. 第三者評価の導入・外部監査、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	A
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	B
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
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	B
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	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉事業に従事するものとして守るべき法・規範・倫理などは、就業規則の中に人権侵害...</li> <li>実習生は、研修担当を決めて積極的に受け入れています。しかし、効果的な実習となるた...</li> <li>地域の関係機関のネットワークとしては、「足立区東部地区連絡会」にセンター長が、「...</li> </ul>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちら</a> </div>	

[このページの一番上へ](#)

### 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	評点
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)	A
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	A
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	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 苦情解決制度に関しては、苦情解決委員(会社員、民生委員、大学教授)の名前を施設内...
- 毎年度末に利用者アンケートを行い、利用者の意向把握に努めています。アンケート集計...
- 地域の福祉ニーズに関しては、地域自治会の会合、近隣の住区センターの行事、地域の各...

評点の内容  
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

## 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	評点
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	A <sup>+</sup>
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	A
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	B

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 平成18年から始まる3ヶ年のセンター独自の中期経営計画が作成されています。事業拡...
- 年度事業計画の策定の際には、先ずセンター長が基本的な考え方を副主任に提示し、副主...
- 年1回足立消防署大谷田出張所、地域自治会との合同消防演習を実施しています。センタ...

評点の内容  
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

## 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	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	C
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
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	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	B

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 「就労支援」を目的とする当センターの望まれる職員像としては、介助・介護技術と共に...
- 職員の能力向上に関する希望は、年1回の個人面談時に法人内の異動希望も含めて聴取し...
- 18年度からスタートする新人事考課制度のために、等級に応じた職員の役割を明示した...

評点の内容  
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

## 情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
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	A
2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- センターが蓄積している経営に関する情報は、事務所の書庫に保管していますが、施錠は...
- 個人情報保護規程を作成しています。職員が個人情報保護法の外部研修を受け、内部研修...

評点の内容  
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

## カテゴリ1～7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A <sup>+</sup>

【改善の成果】 [詳細はこちら](#)

- 17年度から副主任2名を配置し、従来センター長ひとりに集中していた様々な権限を一...

<b>2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している</b>	<b>評点</b>
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	<b>B</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>18年度からスタートする新人事考課制度の試行段階の作業の一環として「課業一覧」を...</li> </ul>	
<b>3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している</b>	<b>評点</b>
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	<b>A+</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>支援経過の記入をスムーズに行なえるようになりました。副主任制になり、グループ内で...</li> </ul>	
<b>4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している</b>	<b>評点</b>
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している	<b>B</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>財務面では目立った改善は確認できませんでした。16年度は授産作業売上げが前年比で...</li> </ul>	
<b>5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している</b>	<b>評点</b>
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	<b>A+</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度から始めた利用者・家族との三者面談により、利用者だけでなく家族の意向も把握...</li> </ul>	
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>17年度から副主任2名を配置し、従来センター長ひとりに集中していた様々な権限を一...</li> <li>18年度からスタートする新人事考課制度に移行するための作業の一環として「課業一覧...</li> <li>17年4月にサーバーシステムを導入し、情報の共有化が進みました。また、今年度から...</li> </ul>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちら</a> </div>

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > サービス分析結果

サービス分析結果

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

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
評価機関名称	株式会社 インタラクティブ・マネジメント・サポート
事業評価実施期間	2006年1月26日～2006年3月23日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者に対する情報提供媒体としては、パンフレット、広報誌、ホームページなどが用意...</li> <li>広報誌「OH! YATTA!!」は広報委員会が年3～4回発行しており、自治体や関...</li> <li>利用希望者からの問い合わせや見学の要望には、センター長が対応しています。利用を希...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></p>
サービスの開始・終了時の対応	評点
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	A+
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している	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用希望者に対してセンター長から「入所希望者の相談・実習から契約までの手順書」に...</li> <li>利用契約書および重要事項説明書には本人および立会人の署名捺印をもらっています。現...</li> <li>利用者または利用者の状況によっては家族同席のもとで、提供するサービスに関する説明...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></p>
個別状況の把握・記録	評点
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	A
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	A
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	A
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	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の生活状況や身体状況は、ケース記録と看護記録の2種類のファイルに分けて記録...</li> <li>個別支援計画は、毎年3月末にケース担当職員(作業担当と健康担当の各1名)が作成し...</li> <li>ケース記録や看護記録には、利用者1人ひとりに関する情報が所定のフォームで記載され...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></p>
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
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	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者のプライバシーの保護については、利用契約書に秘密保護の規定があるほかに、就...</li> <li>センターの建物は建築後20年を経過しており、改築された車椅子トイレはスプリングラ...</li> <li>人権侵害防止等に関する規程があり、セクハラ、差別、虐待等の防止・排除が定められて...</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ <a href="#">詳細はこちらから</a></p>
事業所業務の標準化	評点
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	B
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	B
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	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p>	

- センターは設立後4年を経過しましたが、業務マニュアルはセンター長が必要と判断した...
- 提供しているサービスの基本事項や手順等は、日常業務のなかで随時点検され、不具合が...
- 職員が専門的な知識や技術を学べる機会として、年間6回程度開催する内部研修会のほか...

評点の内容  
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

## サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 個別の支援計画と月毎のケース記録に基づき、グループ毎に確認した支援内容をセンター...</li> <li>● 利用者の希望に応じて、作業面・健康面の様々な情報を提供して支援しています。健康面...</li> </ul>	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 授産活動のメニューは、入所時の1週間の体験実習で、利用者自身が選択できます。その...</li> <li>● 工賃に関しては、年2回査定を行なって決めています。査定方法は、「個人別評価基準表...</li> <li>● 一般就労が可能で、利用者本人が希望する場合は、足立区の障害福祉センター(あしすと...</li> </ul>	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 食事は栄養士が作成するメニューに基づき、外注業者が施設の厨房で提供しています。嗜...</li> <li>● 食事介助の必要な利用者は現在2名いますが、職員がローテーションを組んで介助に当た...</li> </ul>	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者個々の障害の状態に合わせた様々な工夫が見られます。軽作業のためには拡大器や...</li> <li>● 利用者には、身の回りのことはできるだけ自分で行なうように促しています。トイレでは...</li> </ul>	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の健康を維持するために、年1回の定期健診、2～3回の内科検診、整形・歯科・...</li> <li>● 服薬管理は、原則として自己管理としています。しかし、飲み忘れることがないように、...</li> </ul>	
6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ハート&amp;ハート」や「桐が丘養護学校文化祭」などの催しで自主製品を販売したり、「...</li> <li>● 日常の生活に関する取り決めは、運営規程である「利用者処遇規則」に記載されています...</li> </ul>	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「自分のことは家族に頼らずに自分でできる」という利用者の意向を尊重し、従来「家族...</li> <li>● 事業計画書、事業報告書、広報誌などの情報は、利用者を経由して家族に届けるようにし...</li> </ul>	
8. 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	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般就労を希望する利用者には足立区障害福祉センター(あしすと)雇用支援室を紹介し...</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)



評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 利用者調査結果

## 利用者調査結果

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

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
評価機関名称	株式会社 インタラクティブ・マネジメント・サポート
利用者調査実施期間	2006年1月31日～2006年2月28日

### 調査概要

- **調査対象:**センターには全数調査が原則であることをお話し、調査当日に通所した19名全員に「聞き取り調査」を行ないました。
- **調査方法:**調査は1日間で、評価者2名と調査員1名で「聞き取り調査」を行ないました。更に、利用者と職員との関わり合いを見守るための「見守り調査」を並行して実施しました。
- 利用者総数: 24人
- 共通評価項目による調査対象者数: 19人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 19人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 79.2%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

### 調査結果全体のコメント

総合的な感想については、とても良い、ややよいを含めて12名(63%)の利用者が良いと感じています。「食事は美味しいか」「職員は丁寧に接してくれるか」「相談できる職員がいるか」「職員は不満や要望にきちんと対応しているか」などの設問には80%以上の利用者が「はい」と答えています。また、1年以内にセンター利用を始めた全ての利用者が、「利用する前に施設の内容について分りやすく説明があったか」「施設のサービスを知る機会があったか」などの設問に「はい」と答えています。一方で、「施設に、来る事を喜んでくれる仲間がいるか」の設問には「はい」と答えた方は58%でした。自由記述では、「仕事は忙しいが充実している」「忙しいことが励みになる」など、充実した仕事振りがうかがえます。また、工賃の仕組みに関しては「いつも説明を受けているので分っている」「納得できている」などよく理解されています。職員の対応に関しては「優しく接してくれる」「いつも相談に乗ってくれる」などの声がある一方で、「職員により冷たい人がいる」「一部の職員は言葉が悪い」など、改善を求める声もありました。

[このページの一番上へ](#)

### 調査結果

#### 1.施設の中は安全に動けるようになってますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「車椅子同士がぶつかって危ないと思ったことは何度かあった」「作業室の中に荷物が多く動きづらいことがある」「PC室の荷物がぶつかることがある」などの声があります。見守り調査時にも、PC室の床上の荷物が邪魔になり車椅子が通りづらそうに見えました。食堂では「お盆を運ぶワゴンとカウンターの高さが違い使いづらい」という声もありました。

#### 2.食事はおいしいですか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「おでんを食べたいと希望したらメニューに反映された」「味を個人の症状に合わせてくれる」「温かい食事が提供されて良い」など、満足度の高い様子がうかがえます。

### 3.仕事や活動は楽しいですか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「辛くはない。分ってくると楽しい」「忙しいが嫌ではない」「パソコンの操作が好きだから楽しい」など、仕事を楽しんでいる声が多く聞かれます。しかし「納期があるし、暗くなると視野が狭くなるので早く帰りたいが、締切りの時は9時過ぎることもある」「一寸辛い」「仕事が大変。でも休憩時間は楽しい」などの声もあります。

### 4.職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「皆同じように接してくれる」「仕事のときは厳しいが、普段は同じように接してくれる」「障害の重い人には手厚く対応している」など多くの利用者が「はい」と答えていますが、「男性利用者には厳しいが、女性には優しい傾向がある」「職員により少し違いがある」などの声もあります。

### 5.職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
ほとんどの利用者は「丁寧に接してくれる」と答えていますが、「仕事の流れ、状況により言い方がきつくなる」「仕事が忙しいときに職員に命令されたりするが、不満ではない」などの声もあります。

### 6.あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「手帳に予定を入れて相談に乗ってくれる。時間を掛けてゆっくり話を聞いてくれる」「午前・午後の休憩・昼食時に話す」など、多くの利用者が相談できると答えています。

### 7.あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「いつも相談に乗ってくれる」「自分から相談してアドバイスをもらう」「休み勝ちのとき、工賃支給日に職員が話してくれた『器が小さくなるよ』との声掛けに心を打たれた」など利用者は満足していますが、「困っても、働く場だからと思うと助けを求めにくい」「発作がいつ起こるか分からないので、一人にしないように監視して欲しい」という声もあります。

### 8.困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「職員への相談で対応してもらっている」「友人などがいる」「特に相談することはない」「実際にその様な状況になく、相談する機会もない」など非該当の利用者が多いようです。

### 9.工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「毎月明細書を見せながら説明してくれる」「利用開始時、工賃受け取り時に説明がある」「一覧になっていて分かりやすい」などほとんどの利用者が仕組みを理解していました。

### 10.施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか

はい	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「来てくれるといいなといってくれる同僚がいる」「親しくしている仲間がおり、休憩時間等を楽しみ過ごしている」「休んでも作業の様子を伝えてくれる知人がいる」など良い仲間がいる様子がうかがえます。一方で「あまりいません」「分かりません。仲の良い友達はいない」という方もいるようです。

### 11.あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか

はい	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
「毎月目標を設定しているが、そのときに色々説明してくれる」「工賃をもらう時に『期待』の訴えが職員からある。自分にとり目標を高く設定してくれているように思う。期待に応えられないことがつらい」という声があります。

### 12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
全ての利用者が「はい」と答えています。

### 13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「体験利用の際に説明を受けた」「別の施設で説明を受けた」などの声があります。

**14.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか**

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

全ての利用者が「はい」と答えています。

**15.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか**

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「休み時間、工賃の説明の際に話している」「以前は我慢していたが、仕事に対する不満・要望は相談して解決に向けている」「限られた人に話している」など多くの利用者が気軽に話していますが、「不平不満を言っても職員は分ってくれない」「思ったことは言いづらい。話したことはない」などの声もあります。

**16.職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか**

はい	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「出来る範囲で対応してくれる」「要望に対する返答はある」「出来ないことに対してははっきり説明がある」など、きちんと対応していることがうかがえますが、「対応してくれない」という声もあります。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > リーダーシップと意思決定



リーダーシップと意思決定

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

講評

センターの目的、運営方針、支援目標はセンター内の廊下や職員室に掲示したり、パンフレットや事業計画書に明示して周知しています。月1回開催される副主任会や職員会議のほか、研修会、朝会などの場で、センター長が折に触れ方針等について説明しています。利用者に対しては、年度初めに事業の年度計画を説明会の場で話をして周知しています。

事業計画書の組織図には支援担当、分掌担当などの役割分担が明示されていますが、実質的にはセンター長が全てを決裁しています。17年度から副主任を2名配置していますが、センター長の権限を分担するまでには至っていません。18年度には、副主任の上に主任を配置し、センター長の権限を一部付与することが予定されています。

重要な案件に関しては、担当者が各々センター長に相談してきたものを文章で起案させ、決裁しています。決裁した案件は、朝会や職員会議の場で説明した後に閲覧もしくは配布して周知しています。利用者には「利用者代表者との協議会」の場で説明しています。案件の内容次第では「利用者全体会」または利用者と個別に説明して周知しています。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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)
A+の取り組み	

1-1-2. 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

評点	A
標準項目	○ 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
	○ 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している
A+の取り組み	

1-1-3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情をふまえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 経営における社会的責任

経営における社会的責任

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

講評

福祉事業に従事するものとして守るべき法・規範・倫理などは、就業規則の中に人権侵害と個人情報保護に関して明示しています。職員には、「利用者からは常に背中を見られている」という考えで従事するように指導していても、まだ十分伝え切れていないとセンター長は考えています。地域に対して透明性を高めるために、広報誌「OH! YATTA!!」を年3~4回発行し、地域の自治会経由で地域に配布しています。自治会と共催の「桜祭り」「大谷田ふれあいフェスタ」「秋祭り」などは利用者や職員も参加し、地域の人と交流しています。

実習生は、研修担当を決めて積極的に受け入れています。しかし、効果的な実習となるための計画的なプログラムは組まれていません。また、近隣の都立高校のエンカレッジスクールとして職場体験実習を、年間20回くらい受け入れています。しかし、センターの専門性を活かした、地域の人や関係機関に対する研修会の開催や講師の派遣などは行なっていません。ボランティアに関しては、研修担当が窓口となり、行事の手伝いを中心に受け入れています。作業面でのボランティアの受け入れに関しては、継続性や品質面の問題があり難しいと判断しています。

地域の関係機関のネットワークとしては、「足立区東部地区連絡会」にセンター長が、「足立区障害者施設ネットワーク会」には職員が役員として参加しています。また「足立区相互研修会」には職員が参加し、他の施設の職員と合同で研修会を行なっています。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> 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</li> <li><input type="radio"/> 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</li> </ul>
A+の取り組み	

2-1-2. 第三者評価の導入・外部監査、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

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> 第三者評価・外部監査の実施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</li> <li><input type="radio"/> 透明性を高めるために、地域の人々の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している</li> </ul>
A+の取り組み	

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

評点	B
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> 実習生の受け入れに対する基本方針・取り組み体制を明確にしている</li> <li><input checked="" type="radio"/> 効果的な実習ができるよう計画的なプログラムを用意している</li> </ul>
A+の取り組み	

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

評点	B
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> 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)</li> <li><input checked="" type="radio"/> 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</li> </ul>
A+の取り組み	

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

評点	A
----	---

標準項目	<input type="radio"/>	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
	<input type="radio"/>	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)
	<input type="radio"/>	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
A+の取り組み		

### 2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

評点	A	
標準項目	<input type="radio"/>	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
	<input type="radio"/>	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
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

講評

苦情解決制度に関しては、苦情解決委員(会社員、民生委員、大学教授)の名前を施設内に掲示すると共に、利用契約時に重要事項説明書で利用者に詳しく説明しています。「意見箱」をセンター内に設置しています。設置当初は投書が多かったようですが、現在はほとんど見られないとのこと。苦情解決の仕組みとしては、利用者からの投書や職員に寄せられた要望を、苦情処理担当者が利用者から聞き取りを行い「苦情受付書」に記入して対応します。苦情対応した結果は「苦情解決結果報告書」にまとめ、朝会で報告して周知しています。

毎年度末に利用者アンケートを行い、利用者の意向把握に努めています。アンケート集計結果は職員に説明すると共に、翌年度始めに利用者全体会で説明しています。次回は一般就労についてのアンケートを実施する予定です。今年度から始めた利用者・家族との三者面談により、利用者だけでなく家族の意向も把握してサービス向上につなげる努力をしています。利用者がサービスメニューの変更を希望する時は、工賃、作業内容等を説明し、異動希望に応じています。

地域の福祉ニーズに関しては、地域自治会の会合、近隣の住区センターの行事、地域の各種会合に参加して収集しています。地域住民からの、車椅子の購入方法や、障害者制度の利用方法についての問い合わせに答える事もあります。福祉事業全体の情報は、足立区施設長会や足立区障害福祉課などの話し合いの中で収集しています。その他に全国セルフセンター、東京都社会福祉協議会、Webなどからの情報も活用しています。当センターは日中活動の支援の場だけでなく、「就労支援」が目的であることを福祉事務所等に広くPRすることを考えています。

[このページの一番上へ](#)

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)

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
	○ 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)



評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 計画の策定と着実な実行



計画の策定と着実な実行

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

講評

平成18年から始まる3ヶ年のセンター独自の中期経営計画が作成されています。事業拡大の方向、事務職業務の見直し、サービス・技術の課題、研修制度の確立、具体的な工賃・賞与の目標などが簡潔にまとめられています。計画書は副主任までに下して具体的な検討段階に入っています。センターの方向性を職員や利用者にし、総意で経営改革に取り組むことが期待されます。年度単位の事業計画を作成し、3月の理事会、評議員会で承認を得て運用しています。

年度事業計画の策定の際には、先ずセンター長が基本的な考え方を副主任に提示し、副主任傘下の各グループ毎に計画を作成させることで現場の意向を盛り込んでいます。事業計画策定前に利用者アンケートを行い、利用者の意向を把握して事業計画に反映させています。当センターは区の委託施設であり、事業計画策定に際しては、区の担当者とも綿密な相談を行って次年度予算を決めています。計画の実行にあたっては、今年度から副主任体制をとり、センター長に集中している権限の分散を図っています。

年1回足立消防署大谷田出張所、地域自治会との合同消防演習を実施しています。センター独自では年間10回程度火災・地震を想定した避難訓練を、利用者も参加して行なっています。緊急時対応マニュアルには、「通報係」「初期消火係」「避難係」などの役割を記述していますが、職員の人数が少ないこともあり個別担当者は決めていません。発生した事故に関しては「事象報告書」に原因や対応策が記載されています。しかし、事故につながりやすいヒヤリ・ハット事例をもとに、再発防止・予防対策は立てられておらず、今後の課題と認識しています。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	A+
標準項目	○ 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
	○ 年度単位の計画を策定している
	○ 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
A+の取り組み	平成18年から始まる3ヶ年のセンター独自の中期経営計画が作成されています。事業拡大の方向、事務職業務の見直し、サービス・技術の課題、研修制度の確立、具体的な工賃・賞与の目標などが簡潔にまとめられています。計画書は副主任までに下して具体的な検討段階に入っています。

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

評点	A
標準項目	○ 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)をふまえて策定している
	○ 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)をふまえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	B	
標準項目	○	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
	×	発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
	○	再発防止・予防対策の実践に向けて、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
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

**財団法人東京都福祉保健財団**

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 職員と組織の能力向上



職員と組織の能力向上

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

講評

「就労支援」を目的とする当センターの望まれる職員像としては、介助・介護技術と共に、納期管理・品質管理などの能力が必要であると認識しています。職員は全員が正職員で、非常勤職員はいません。正職員の採用は法人の裁量で決めるため、当センターとしては必ずしも適切な人員配置が出来ているとは認識していません。センターが求める職員像を具体的に明示し、独自の採用基準を決めて、適材適所の人員配置とすることが望まれます。

職員の能力向上に関する希望は、年1回の個人面談時に法人内の異動希望も含めて聴取して把握しています。新人研修や中堅職員研修は計画的に実施していますが、個人別の研修計画は策定していません。個々の職員から受講希望のあった研修内容をセンター長が都度判断して参加させています。研修後にはレポートを提出し、職員研修会で報告させていますが、研修が本人の育成に役立ったかどうかを確認する仕組みはできていません。

18年度からスタートする新人事考課制度のために、等級に応じた職員の役割を明示した「課業一覧表」を作成し、職員に配布しています。本制度は現在は試行段階なので、分掌業務等で職員が判断に困った場合は、センター長に相談しています。職員の一人ひとりの気付きや工夫は、各グループ毎の会議で議論して、副主任からセンター長に報告し、朝会で発表しています。職員のやる気向上を図る取り組みが不十分で、今後の課題であるとセンター長は認識しており、18年度からの人事考課制度を機に組織的に取り組むこととしています。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	C
標準項目	✗ 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
	✗ 事業所が必要とする人材をふまえた採用を行っている
	✗ 適材適所の人員配置に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	B
標準項目	○ 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
	○ 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している
	○ 個人別の育成(研修)計画をふまえ、OJTや研修を行っている
	○ 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している
	✗ 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
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	B
標準項目	✗ 事業所の特性をふまえ、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+の取り組み	

	×	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
<b>A+の取り組み</b>		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

**財団法人東京都福祉保健財団**

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > [情報の保護・共有](#)



情報の保護・共有

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

講評

センターが蓄積している経営に関する情報は、事務所の書庫に保管していますが、施錠はされていません。従って情報が必要な職員は、いつでも閲覧が可能です。支援のために必要な情報はサーバーでも管理されており、パソコンから読めますが、担当毎にアクセス権限を決めて保護しています。

個人情報保護規程を作成しています。職員が個人情報保護法の外部研修を受け、内部研修会も行なって周知に努めています。センターが扱う個人情報の使用目的や、開示請求に対する対応方法が、個人情報保護規程に明示されています。実習生やボランティアに対しても、説明会等で説明していますが、個別の誓約書等はもっていません。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 情報の重要性や機密性をふまえ、アクセス権限を設定している
	○ 収集した情報は、必要な人が必要な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
A+の取り組み	

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 個人情報の保護に関する規定を明示している
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > カテゴリー1～7に関する活動成果



カテゴリー1～7に関する活動成果

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

講評

17年度から副主任2名を配置し、従来センター長ひとりに集中していた様々な権限を一部委譲して、組織的な取り組みを始めました。職員アンケートでも副主任制を評価する声が増えています。また、18年度～20年度の中期経営計画を作成し、3年後のセンターのあるべき姿を明示しました。職員や利用者にも内容を噛み砕いて説明し協力を得ることで、総力で経営改革に取り組むことが期待されます。

18年度からスタートする新人事考課制度に移行するための作業の一環として「課業一覧」を作成し、等級に応じた役割を職員に明示しました。現在は試行段階なので、具体的な成果を確認するに至っていませんが、来年度の成果が期待できます。

17年4月にサーバーシステムを導入し、情報の共有化が進みました。また、今年度から始めた利用者・家族との三者面談により、利用者だけでなく家族の意向も把握してサービス向上につなげることができるようになりました。

[このページの一番上へ](#)

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」
- ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」
- ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」

評点	A+
改善の成果	17年度から副主任2名を配置し、従来センター長ひとりに集中していた様々な権限を一部委譲して、組織的な取り組みを始めました。職員アンケートでも副主任制を評価する声が増えています。また、18年度～20年度の中期経営計画を作成し、3年後のセンターのあるべき姿を明示しました。

[このページの一番上へ](#)

8-2-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	B
改善の成果	18年度からスタートする新人事考課制度の試行段階の作業の一環として「課業一覧」を作成し、等級に応じた役割を職員に明示しました。しかし、現在はその成果を確認するに至っていませんが、来年度の成果が期待できます。

[このページの一番上へ](#)

8-3-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」

評点	A+
改善の成果	支援経過の記入をスムーズに行なえるようになりました。副主任制になり、グループ内で職員同士がお互いに触発しあうようになったことも要因のひとつだと認識しています。17年4月にサーバーシステムを導入し、情報の共有化が進みました。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している

評点	B
	財務面では目立った改善は確認できませんでした。16年度は授産作業売上げが前年比で大きく減少しまし

**改善の成果**

たが、17年度は20%程度の増収を見込んでいます。

[このページの一番上へ](#)

**8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している**

・カテゴリ-3:「利用者意識や地域・事業環境などの把握」

評点	A <sup>+</sup>
改善の成果	今年度から始めた利用者・家族との三者面談により、利用者だけでなく家族の意向も把握してサービス向上につなげることができるようになりました。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービス情報の提供



サービス情報の提供

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

講評

利用者に対する情報提供媒体としては、パンフレット、広報誌、ホームページなどが用意されています。ホームページについては、法人全体を紹介する内容となっており、センターのITグループの利用者が運用管理しています。センター内の廊下には大きな掲示板があり、居宅支援情報、利用者会からのお知らせなどが掲示されています。また、利用者全体会を開催して、事業計画、行事計画、障害者自立支援法などについて利用者説明しています。

広報誌「OH! YATTA!!」は広報委員会が年3～4回発行しており、自治体や関係機関、学校、保育園、町内会などに配布しています。学校や保育園には利用者が直接届けています。パンフレットや広報誌は文字を大きく、写真を多くして読みやすくなっています。足立区に対しては、利用者の出勤状況や工賃支給状況を毎月報告しています。

利用希望者からの問い合わせや見学の要望には、センター長が対応しています。利用を希望する見学者は年間5～6件程度とのことです。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
標準項目	○ 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	○ 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
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用者の問い合わせや見学(可能な場合)の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービスの開始・終了時の対応

サービスの開始・終了時の対応

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

講評

利用希望者に対してセンター長から「入所希望者の相談・実習から契約までの手順書」に基づいて、サービス内容について詳しい説明を行っています。契約に先立って「実習計画/報告書」を作成し、利用希望者に対して1週間の実習を行うなかで、作業面については担当支援職員が、健康面については看護師が聞き取りを行い、記録しています。この実習を踏まえて通所日、利用時間を本人と相談のうえ定めています。

利用契約書および重要事項説明書には本人および立会人の署名捺印をもらっています。現状では利用者の負担金はありませんが、支援費等を記入した書類を作成して利用者に説明しています。「利用者処遇規則」があり、利用者の工賃や交通費などの処遇内容が定められています。この規則については、利用者との合意に基づいて改定されることになっています。

利用者または利用者の状況によっては家族同席のもとで、提供するサービスに関する説明をする際に、利用者に関する情報や家族の意向等を「利用者フェースシート」に記録し、ケース記録にファイルしています。必要であれば福祉事務所や養護学校から情報提供を求めることもあります。センターは授産施設であり、養護学校を卒業した利用者にとっては、戸惑うこともあります。社会の厳しさを知ることも必要と考えています。一般就労した利用者が偶にセンターを訪ねて来ることがあります。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A <sup>+</sup>
標準項目	○ サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
	○ サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
	○ サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している
A+の取り組み	・利用希望者に対して、「入所希望者の相談・実習から契約までの手順書」に基づいて、サービス内容について詳細に説明を行った後に、「実習計画/報告書」を作成し、1週間の作業実習を行っています。この間に作業面では支援担当職員が、健康面では看護師が本人の適性や身体状況等を把握し、通所日や利用時間等を相談して決めるなどスムーズな通所が出来るよう支援しています。

[このページの一番上へ](#)

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している

評点	A
標準項目	○ サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
	○ 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
	○ サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
	○ サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 個別状況の把握・記録



個別状況の把握・記録



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

講評

利用者の生活状況や身体状況は、ケース記録と看護記録の2種類のファイルに分けて記録されています。ケース記録には作業記録があり、1ヶ月ごとに毎日の作業状況や課題が記録されています。利用者とは毎月1回工賃支給時に面談して状況を把握し、更に毎年度末に利用者アンケートを実施して要望把握することにより、記録した内容を見直し個別支援計画に反映させています。

個別支援計画は、毎年3月末にケース担当職員(作業担当と健康担当の各1名)が作成し、利用者に説明してその同意を得て決定しています。利用者に対しては、毎月1回工賃支給時に面談して支援内容、作業状況、課題、翌月の作業目標などを確認しています。半年経過後の9月末には中間評価を行い、10月以降の計画の見直しを行っています。上記のほかに、特別にセンター長がケース記録を確認して提起する場合や、支援職員からの問題提起により随時工賃の見直しや支援内容の見直しを行っています。

ケース記録や看護記録には、利用者1人ひとりに関する情報が所定のフォームで記載されていますが、例外的な事項や平成18年2月に初めて実施した家族を含めての三者面談の記録もファイルされています。ケース記録は職員室に保管されており、必要に応じて職員が閲覧することができます。個別の課題については担当職員が書類を作成し、全職員に回覧して情報を共有しています。また朝会でも、担当職員が利用者の健康状態など必要な情報を報告しています。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
	<input type="radio"/> 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
	<input type="radio"/> アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	<input type="radio"/> 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	<input type="radio"/> 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直ししている
	<input type="radio"/> 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある
	<input type="radio"/> 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

### 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

評点	A
標準項目	○ 計画の内容や個人の記録を、関係する職員すべてが共有し、活用している
	○ 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

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

講評

利用者のプライバシーの保護については、利用契約書に秘密保護の規定があるほか、就業規則や個人情報保護規程などで定められており、これらに基づいて都度利用者の承諾を得て対応しています。具体的には、病院に利用者の情報を提供する場合には本人に了解を取り、職場旅行で損害保険を掛けるために保険会社に情報を提供する場合には、本人の捺印をもらっています。利用者の個別の情報ファイルについては、職員室からの持ち出しを禁止しており、また利用者との面談は別室で行い、最低限度の職員が対応しています。

センターの建物は建築後20年を経過しており、改築された車椅子トイレはスプリンクラーの関係で上部の壁に仕切りがなく、隣のトイレに音や声が聞こえるという課題があります。また、食堂からトイレが見えるので、ドアの開閉の際に中が見えないようにカーテンをつけるなどの工夫をしています。トイレの介護は同性介助を徹底しています。

人権侵害防止等に関する規程があり、セクハラ、差別、虐待等の防止・排除が定められており、利用者の人権の尊重に配慮しています。作業支援を主体としたセンターですが、障害面や健康面でも十分な配慮を行い、また屋外で喫煙は自由など利用者の生活習慣に配慮した支援を行っています。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A
標準項目	○ 利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている
	○ 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
	○ 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 事業所業務の標準化



事業所業務の標準化

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

講評

センターは設立後4年を経過しましたが、業務マニュアルはセンター長が必要と判断したものから順次作成しています。18年度中には内容を充実させる予定です。危機管理マニュアルは、火災、地震、応急処置、感染症対策などが図入りで詳細に記述されています。マニュアルの多くは作成後まだ日が浅く、提供しているサービスに沿った内容になってはいますが、定期的な点検等は特に行われていません。業務全般に関してセンター長が気づいたことを職員に指摘して対応しています。

提供しているサービスの基本事項や手順等は、日常業務のなかで随時点検され、不具合があれば、職員から副主任経由でセンター長に提案、相談があり、センター長の判断で見直しています。また利用者全体会と利用者代表者との協議会を年間7回開催し、利用者の意見も見直しに反映しています。

職員が専門的な知識や技術を学べる機会として、年間6回程度開催する内部研修会のほかに、社会福祉協議会などの外部研修会に職員を参加させています。日常の支援活動を通じて、職員が利用者の安全性に気を配っていますが、利用者アンケートでは、作業室内が狭く整理整頓を望む声などがあります。センター長は支援計画書、ケース記録、業務日誌などに目を通し、必要に応じ職員に指導・助言を行っています。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B
標準項目	<input type="radio"/> 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
A+の取り組み	

[▲このページのトップへ](#)

---

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

**財団法人東京都福祉保健財団**

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービスの実施



サービスの実施

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

1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講評

個別の支援計画と月毎のケース記録に基づき、グループ毎に確認した支援内容をセンター長に報告しています。センター長は、内容に問題があれば見直しを求め、良ければ了承して支援内容を決めています。支援に関して利用者の意向を確認する際に、特にコミュニケーション上の問題がある利用者はいませんが、必要に応じて繰り返して説明する機会を設けており、その際も、ゆっくりと時間を掛けて確認しています。

利用者の希望に応じて、作業面・健康面の様々な情報を提供して支援しています。健康面に関しては、医療機関やヘルパーなどの情報の希望が多いようです。利用者だけでなく、高齢化している家族からの相談にも応じています。他の利用者として仕事上のもめ事を起こしやすい利用者には、個別支援計画にも課題として設定して支援しています。

評点	A
標準項目	○ 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	○ 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	○ 自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
	○ 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講評

授産活動のメニューは、入所時の1週間の体験実習で、利用者自身が選択できます。その後、利用者が他のメニューに異動を希望すれば、相談に乗り応じています。パソコンの入力作業で、手の不自由な利用者の入力用に、ローラーボール、ジョイスティック、キーガードを用意しています。また、口に棒を銜えて入力する利用者へは、首を動かす範囲が狭くなるよう、携帯メール入力の感覚で文字入力できる、Keyboard+IEを入力媒体にしています。また、弱視の利用者の為に、画面の上部に拡大文字を表示したり、活動の為の様々な工夫をしています。

工賃に関しては、年2回査定を行なって決めています。査定方法は、「個人別評価基準表」に基づき、まず利用者本人が「自己評価」し、それを担当職員が査定します。次いで、グループ内で査定し、センター長・副主任で構成される「評価会議」で決定しています。査定結果は、利用者に対して個別に説明し合意を得た上で、査定の経緯を記録した「個人別評価基準表」に捺印してもらっています。また、毎月工賃支給時には、月毎の目標(パソコン入力時の入力ミス削減等)を設定して、動機付けを行なっています。

一般就労が可能で、利用者本人が希望する場合は、足立区の障害福祉センター(あしすと)雇用支援室に就労先を紹介してもらっています。16年度には2名があしすとの紹介で一般就労しました。

評点	A
標準項目	○ 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○ 利用者が活動しやすい環境を整えている
	○ 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
	○ 工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	○ 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	○ 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている

### 3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している

#### 講評

食事は栄養士が作成するメニューに基づき、外注業者が施設の厨房で提供しています。嗜好調査を年2回行なうと共に、栄養士が毎日利用者の意見をノートに記入してもらい、希望・意見などの把握に努めています。

食事介助の必要な利用者は現在2名いますが、職員がローテーションを組んで介助に当たっています。車椅子の利用者が、テーブルとカウンターの間を、ワゴンを使って自分でお盆を運んでいます。職員は特別な手助けすることなく見守っており、自立に向けた支援の姿勢がうかがえます。ただ、利用者調査で、「食堂のカウンターの高さでワゴンの高さが異なり使いづらい」という意見があり、改善の余地があると感じました。

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

### 4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

#### 講評

利用者個々の障害の状態に合わせた様々な工夫が見られます。軽作業のためには拡大器や照明を整備したり、パソコン入力のためにはキーボードの工夫や、机の高さ調整などの作業環境を整備しています。

利用者には、身の回りのことはできるだけ自分で行なうように促しています。トイレでは自分ひとりでオムツ交換ができるように、パブリックシート等を使い、「介助してもらっている」という意識をできるだけ持たないような支援を心掛けています。

評点	A
標準項目	○ 利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている
	○ 必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

### 5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

#### 講評

利用者の健康を維持するために、年1回の定期健診、2～3回の内科検診、整形・歯科・耳鼻科各1回を実施しています。利用者からの健康に関する相談には看護師が対応しています。相談の内容に応じて必要があれば家族に連絡し、通院を促したり服薬を勧めたりなどしています。

服薬管理は、原則として自己管理としています。しかし、飲み忘れることがないように、看護師から職員にチェックするように指示しています。健康面で特に配慮を要する利用者については、朝会で職員に注意を促しています。

評点	A
	○ 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている

標準項目	○	必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	○	服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
	○	利用者の体調変化(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+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

## 6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

### 講 評

「ハート&ハート」や「桐が丘養護学校文化祭」などの催しで自主製品を販売したり、「大谷田ふれあいフェスタ」を大谷田上自治会と共催したり、様々な催しに参加しています。毎年行なわれる旅行は、利用者も実行委員として企画段階から参画し、登山鉄道に乗ったり、地引網を引いたり、様々な体験をすることを重視して企画されています。

日常の生活に関する取り決めは、運営規程である「利用者処遇規則」に記載されています。内容を変更する場合には、利用者全員で構成する「利用者会」に諮って決めています。「利用者会」は利用者が独自に組織して運営しており、利用者が自由に意見交換する場となっています。

評点	A	
標準項目	○	行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	○	室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	○	日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考に見直しをしている
	○	利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
	○	行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

## 7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

### 講 評

「自分のことは家族に頼らずに自分でできる」という利用者の意向を尊重し、従来「家族会」が組織化されておらず、家族との面談も、必要に応じてセンター長が個別に家庭訪問して対応していました。しかし、障害者自立支援法の成立により利用者の自己負担が増えることなどもあり、18年2月から施設で、利用者と家族を同席しての面談を実施しています。家族にとってはセンターでの利用者の様子が分かり、センターにとっては利用者の家庭での状況や、家族の考え方が分かるようになりました。

事業計画書、事業報告書、広報誌などの情報は、利用者を経由して家族に届けるようにしています。

評点	A	
標準項目	○	家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
	○	利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
	○	必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

## 8. 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

### 講 評

一般就労を希望する利用者には足立区障害福祉センター(あしすと)雇用支援室を紹介し、昨年は2名が就労しました。しかし、身体障害者が多い当センターでは車椅子の利用者が多いため、通勤条件、トイレ、作業環境などの問

題で、なかなか就労には結びつかないということです。

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

**財団法人東京都福祉保健財団**

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.