

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16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](#) > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

▼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	世田谷区立岡本福祉作業ホーム玉堤分場
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0201025 修了者No.H0302032 修了者No.H0401007
評価実施期間	2006年1月12日～2006年3月31日

全体の評価講評

▶詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 高い専門性と、地域でのネットワーク力を活かした総合的な利用者支援の実現
- 説得力のある事業所理念の打ち出しと、活動とのリンク
- 家族、地域をふくめた利用者支援環境づくりへの取り組み

✓さらなる改善が望まれる点

- 利用者の自主的活動の促進
- 小規模な組織としての体力の向上、外部の視点の導入
- 業務マニュアル充実についての意義の共有化

[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】 続きを見る	
● 個別支援計画に基づく支援を行うため、工程分析をして、利用者の希望とすり合わせた作... ● 障害特性に配慮し、失語症の利用者への丁寧な情報提供を行っている。写真や、文章を提... ● 身の事について自分でできるようになること、を自立の一つの具体像としており、自立...	
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】 続きを見る	
● 障害特性に配慮し、専門職のアドバイスを取り入れ、道具類の表示・位置固定、座席の固... ● 販売会や、注文等について知らせる。作業会議で売上報告を行う。毎月目標額を設定し... ● 障害特性により、グループ活動は不得手な利用者が多いが、グループ外出や、グループ	

作...

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】 [続きを見る](#)

- ・ 今年度4月、厨房設置により、委託業者による給食サービスを実施している。選択食、禁...
- ・ 嚥下や咀嚼状況により、一口大に切る、カロリー制限食、減塩食実施している。食事ペー...
- ・ 全職員が給食業務に関心を持ち、業者との連絡調整を密にし、業者任せにしないよう取...

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】 [続きを見る](#)

- ・ 基本的には、自分で行うよう声かけ、見守りをしている。利用者の状況を見極め、部分的...
- ・ 利用者の方の身辺支援について、障害による尿失禁等のある利用者に対しては、病院で...

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](#)

- ・ 定期計測時の面談、通院時の連絡帳利用、嘱託医による面談、家族面談、電話による相談...
- ・ 日常的には、週2回勤務の看護師がおり、その医療の方針にそって、職員が支援を行う...

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](#)

- ・ クラブ活動としての書道、押し花、調理、映画鑑賞、合同文化祭、一泊旅行、地域と共に...
- ・ 事業計画説明会（利用者向け）、第三者評価のグループ聞き取り、作業会議、グループ...

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](#)

- ・ 家族面談週間の実施、家族懇談会（年3回）実施、内容は本人にも伝える、家族・本人の...
- ・ 妻が家計を支えているケースが多く、会合等によびかけても、参加する時間を作ることが...
- ・ 高次機能障害の場合、家族にとっても、突然の出来事であり、障害受容ができないケー...

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](#)

- ・ 町内会催事のお知らせ、利用者の居住地のイベントのお知らせを行っている。施設に連...
- ・ 路線バスを使つての外出、地域の販売会への参加、地区会館での高齢者クラブとのカラ...
- ・ 地域とともに行うイベントを継続しており、250人におよぶ入場者を得た。こうした活...

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
18/18

1. 施設の中は安全に動けるようになっていきますか

はい	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2.食事はおいしいですか

はい	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3.仕事や活動は楽しいですか

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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	15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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	3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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	1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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	3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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1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	6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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1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	11人	どちらともいえない	3人	いいえ	3人	無回答・非該当	1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	0人	無回答・非該当	1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](#)

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 [\(財\)東京都高齢者研究・福祉振興財団](#)

【問合せ】メールアドレス:fukushiit@fukushizaidan.jp 電話:03-5206-8733

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16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

▼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]

[＜前の評価結果を見る＞](#)

事業所名称	世田谷区立岡本福祉作業ホーム玉堤分場
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0201025 修了者No.H0302032 修了者No.H0401007
評価実施期間	2006年1月12日～2006年3月31日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 高い専門性と、地域でのネットワーク力を活かした総合的な利用者支援の実現

身体障害の施設長会、および主任会のネットワークに参加し、これらを活かして、施設間実習、合同研修会に取り組んでいる。また、災害時の対応について、保護者・利用者を対象にアンケートを実施し、区への要望書を提出するなど、リーダーシップを発揮している。また、利用者への支援は、事業所の枠内のみで考えず、嘱託医、リハ科医師等の医療関係者の意見をきき、地域の関係機関や他事業所との連携、他事業所への移行もふくめて、トータルに考えコーディネートしている。その中で、嘱託医の存在は多様な関係者調整の大きな原動力となっている。

● 説得力のある事業所理念の打ち出しと、活動とのリンク

事業所の理念、方向性を明確にし、事業計画、パンフレットやホームページに明示した。パンフレットは職員参加のもと、KJ法で構成を練り、「ひとめ見て、何をしている施設かを伝える」というコンセプトに沿って作られている。こうした取り組みが、職員や利用者の活動のモチベーションを高めている。クッキーづくりでは、積極的に販路開拓にとりくみ、HPの活用で通信販売に取り組に売上げを伸ばしているほか、区内の販売先を地図で表示し意欲を高めている。

● 家族、地域をふくめた利用者支援環境づくりへの取り組み

家族面談週間を実施し、年3回の家族懇談会を行うほか、連絡帳による日常的な情報交換、今月のお知らせ(月1回)などきめ細かな情報交換を行っている。事業所の方針を理解してもらうために、利用者や家族に向けた事業計画・報告会を年3回実施し、報告書を配布している。また、高次機能障害のもつ特性から、家族の障害受容を支援するため、専門家と連携し、高次機能障害を学ぶ講習をスタートし、地域にも開放している。地域交流行事は、250人の参加者を呼び、生きた情報発信の場となっており、利用者の自信を取り戻す機会となっている。

✓さらなる改善が望まれる点

● 利用者の自主的活動の促進

障害特性により、グループ活動が不得手な利用者が多く、障害の多様性により、利用者間コミュニケーションは簡単ではない。事業所では、グループ外出や、グループ作業を通して、多くの気づきをもてるよう支援したり、達成感を持たせ、意欲の向上につながるよう支援を行っており、徐々に手応えが得られている。利用者の自主的活動を促進するには、支援者の立場からではなく、利用者と同じ平らな立場でコミュニケーションを豊かにする関わりが有効ではないかと思われる。第三者や地域資源の活用などを今後とも模索してほしい。

● 小規模な組織としての体力の向上、外部の視点の導入

職員組織が小規模であるため、日常のコミュニケーションの良さや情報共有がしやすいという特徴がある一方で、限られた職員の発想の幅に納まりやすいことや、非言語的なコミュニケーションに頼りがちな欠点ももっている。区立施設であるため、現在第三者委員やオンブズマンは設置していないが、展開している地域交流事業や区内ネットワークを活用して、事業所にはない新鮮な視点、新しい発想に触れる機会を職員全員がもち、全体が向上していくことが必要だろう。また、KJ法やファシリテーション技術など、会議の進め方の学習も効果的だろう。

● 業務マニュアル充実についての意義の共有化

基本的なマニュアルについては、法人として整備がされているが、組織が小規模なこともあり、事業所の現状をより反映させた手順書明文化については、全体としてモチベーションに欠ける実態があるようだ。こうした状況により新人がマニュアルを確認しながら業務を進めることができないといった課題も散見される。マニュアルを作成する事業所としての意義を、KJ法で職員間の共通認識とすることで着し、自らの業務の振り返りを行い、再度職員間のぶれを発見し、気づきを生み出すものとしてとらえていけるとよいだろう。

[このページの一番上へ](#)

コメント

- ・事前説明にあたっては、平成17年度方式の評点基準、確認根拠資料の準備について、独自資料を用意し、わかりやすい説明となるよう工夫している。
- ・確認根拠資料は、訪問調査の1週間前までに評価機関への提出を依頼し、根拠の事前確認を行った上で、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施した。
- ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。

[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16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

▼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]

事業所名称	世田谷区立岡本福祉作業ホーム玉堤分場
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2006年2月9日～2006年3月31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】詳細はこちら - 事業所理念の明確化、周知の取り組みに力をいれており、法人の諸規定集への綴り、職員... - 重要な案件については、経営戦略会議、職員会議で意思決定し関係者へ周知している。経... - 経営理念の徹底については、年度当初に事業計画の目標と方針を明らかにし、経営層がリ...	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[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	A
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	A
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】詳細はこちら - 透明性確保のため、第三者評価について、法人として受審を決定し、世田谷区のモデルと... - ボランティアについては、「生活を与える存在」として利用者支援における重要な社会資... - 世田谷区内身体障害の施設長会、および主任会のネットワークに参加し、オムニバス展、...	

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 - 行事や活動に関するアンケートを実施し、事業計画に反映させている。利用者の声を吸い... - 福祉に関する情報誌、都の社会福祉に関する協議会、社会就労に関する協議会等の資料を...	

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
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	A
【講評】 詳細はこちら - 中長期計画としては、支援費に移行する際、3年継続した計画書を策定している。また、... - 計画策定にあたり、外部コンサルタントを導入し、ステップを踏んだ検討を職員も参加し... - 利用者の安全の確保向上にむけては、事業計画に利用者の安全確保を明記し、ヒヤリハツ...	

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	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	A
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	A
【講評】 詳細はこちら - 法人として、2002年人事評価規程を策定し、人事制度に関する方針を明示している。... - 年度当初に個別研修計画を作成し、一人ひとりの研修ニーズを把握している。また、人事... - 福利厚生については、職員の休暇も業務に影響しないよう内部調整し、夏休みを取るよう...	

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. 個人情報とは、「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](#)

- ・ 収集した情報は、事務所に目的別に保管し必要なときに活用できるようにしている。整理...
- ・ 事業所としてはいちややく、契約制度移行時に個人情報保護について規定をさだめ、20...
- ・ 自立支援法によって、新事業体系に移行するにあたり、地域の利用者状況や、ニーズ把握...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

カテゴリー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	A+
【改善の成果】 詳細はこちら	
・ 昨年度の反省をふまえて、事業所の理念、方向性、作業活動を手段としていることを明確...	
2. 前年度と比べ、職員と組織の能力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	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
・ 人事考課制度を導入し、人材育成に組織的に取り組んだ。人事考課制度を浸透させるため...	
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	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	A+
【改善の成果】 詳細はこちら	
・ 利用者の安全管理について継続的に取り組んでおり、毎月の支援会議において、震災対策...	
4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、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	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
・ 経営改革推進にとりくみ、会計コンサルタントを導入して、外部監査の実施準備を進めて...	
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	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリー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	A+
【改善の成果】 詳細はこちら	
・ 今年度、給食委託事業の導入にとりくみ、業者選定において利用者の方が選定委員に入り...	
【講評】 詳細はこちら	
・ 昨年度の反省をふまえて、事業所の理念、方向性、作業活動を手段としていることを明確... ・ 世田谷区委託施設として、世田谷区内の施設長会、主任レベルでの会合に定期的に関わり... ・ 今年度、給食委託事業の導入にとりくみ、業者選定において利用者の方が選定委員に入り...	

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[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16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

▼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]

[＜前の評価結果を見る＞](#)

事業所名称	世田谷区立岡本福祉作業ホーム玉堤分場
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2006年2月9日～2006年3月31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 ⁺
【講評】詳細はこちら - 利用者や家族に向けた事業計画・報告会を年3回実施し、報告書を配布している。パンフ... - 問い合わせがあれば、事業内容について説明、見学が可能であれば、見学日を調整し、具... - ホームページについては、外部に対する情報発信としての機能にとどまらず、施設の利用... 評点の内容 ▶詳細はこちらから	
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 ⁺
【講評】詳細はこちら - 利用開始時には、家族・本人に重要事項説明を行っている。内容としては、施設内のマナ... - 利用開始直後の不安やストレスの軽減のため、3ヶ月間は課長が担当し、連絡帳による家... 評点の内容 ▶詳細はこちらから	
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
【講評】詳細はこちら - 利用開始後3週間以内にアセスメントを実施し、日々の打ち合わせや支援会議、他機関か... - 作成した計画は、新規利用者の場合は、3ヶ月、6ヶ月、1年後の3回の見直しを行って... - 毎日の打ち合わせ(支援日誌)での報告、気づき、ケース記録、議事録類の回覧をし、情... 評点の内容 ▶詳細はこちらから	
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
【講評】詳細はこちら - 他機関への情報照会等については、家族・本人に同意書をとっている。訓練経過等は、利... - 日常の支援にあたっては、利用者の意思を尊重する具体的なアプローチとして、支援内容... - 一昨年、法人で実施した人権実態調査においては、人権侵害を虐待として定義している。... 評点の内容 ▶詳細はこちらから	
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	A
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	A
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
【講評】詳細はこちら - 仕事基準書、手引書等を作成している。不都合があれば、そのつど見直している。手引書... - 事業計画策定時に、仕事基準書の見直しをおこなっている。こうした中から、安全確保の... - 職員の能力向上にむけて、階層別所外研修への参加、復命書回覧、研修報告会などを行っ...	



[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】詳細はこちら - 個別支援計画に基づく支援を行うため、工程分析をして、利用者の希望とすり合わせた作... - 障害特性に配慮し、失語症の利用者への丁寧な情報提供を行っている。写真や、文章を提... - 身の回りの事について自分でできるようになること、を自立の一つの具体像としており、自立...	
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】詳細はこちら - 障害特性に配慮し、専門職のアドバイスを取り入れ、道具類の表示・位置固定、座席の固... - 販売会や、注文等について知らせる。作業会議で売上報告を行う。毎月目標額を設定して... - 障害特性により、グループ活動は不得手な利用者が多いが、グループ外出や、グループ作...	
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】詳細はこちら - 今年度4月、厨房設置により、委託業者による給食サービスを実施している。選択食、禁... - 嚥下や咀嚼状況により、一口大に切る、カロリー制限食、減塩食実施している。食事ペー... - 全職員が給食業務に関心を持ち、業者との連絡調整を密にし、業者任せにしないよう取り...	
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】詳細はこちら - 基本的には、自分で行うよう声かけ、見守りをしている。利用者の状況を見極め、部分的... - 利用者の方の身辺支援について、障害による尿失禁等のある利用者に対しては、病院で...	
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】詳細はこちら - 定期計測時の面談、通院時の連絡帳利用、嘱託医による面談、家族面談、電話による相... - 日常的には、週2回勤務の看護師がおり、その医療的方針にそって、職員が支援を行うス...	
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】詳細はこちら - クラブ活動としての書道、押し花、調理、映画鑑賞、合同文化祭、一泊旅行、地域と共に... - 事業計画説明会(利用者向け)、第三者評価のグループ聞き取り、作業会議、グループワ...	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】詳細はこちら - 家族面談週間の実施、家族懇談会(年3回)実施、内容は本人にも伝える、家族・本人の... - 妻が家計を支えているケースが多く、会合等によびかけても、参加する時間を作ることが... - 高次機能障害の場合、家族にとっても、突然の出来事であり、障害受容ができないケース...	

【講評】[詳細はこちら](#)

- 町内会催事のお知らせ、利用者の居住地のイベントのお知らせを行っている。施設に連絡...
- 路線バスを使っての外出、地域の販売会への参加、地区会館での高齢者クラブとのカラオ...
- 地域とともに行うイベントを継続しており、250人におよぶ入場者を得た。こうした活...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[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16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

▼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]

[＜前の評価結果を見る](#)

事業所名称	世田谷区立岡本福祉作業ホーム玉堤分場
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
利用者調査実施期間	2006年2月9日～2006年3月16日

調査概要

- **調査対象**: 調査日時点で事業所を利用している人
- **調査方法**: 調査員による個別聞き取り調査
- 利用者総数: 18人
- 共通評価項目による調査対象者数: 18人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 18人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 100.0%
- 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

・概して利用者の評価は高い。・特に評価が高かった項目は、「施設の中は安全に動ける」「職員は同じように対応してくれる」「職員は丁寧に接してくれる」「食事はおいしい」で。各々100%が「はい」と回答している。
・逆に比較的评价が低かったのは、「不満や要望を職員に気軽に話せる」で「はい」との回答が61%、「困ったことを第三者員などに相談できる」で「はい」との回答が66%であった。・全体的には、「大変満足」が67%、「満足」33%で、100%が満足と感じている。

[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いきますか

はい	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2.食事はおいしいですか

はい	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

--	--	--	--	--	--	--	--

3.仕事や活動は楽しいですか

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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	18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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	15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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	3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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	1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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	3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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1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	6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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1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	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	1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	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

--

[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16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

講 評

事業所理念の明確化、周知の取り組みに力をいれており、法人の諸規定集への綴り、職員への配布、事業所内への掲示などを行っている。また、事業所の弱み、強みの分析、課題整理などの作業をへて、理念を具体化して事業計画に落としこんでいる。利用者およびその家族への理解を深めるため、利用者を対象とした事業計画説明会を開き、計画書の配布、視覚にうったえるわかりやすい資料による説明を行っている。

重要な案件については、経営戦略会議、職員会議で意思決定し関係者へ周知している。経営戦略会議は、施設長、課長、補佐からなるリーダー会議であり、同法人内の身体障害者通所系施設と連携し、区立施設としての対応を検討する組織として位置づけられていると同時に、中間管理者層の意向を、組織の意思決定に反映させるための重要な仕組みとなっている。

経営理念の徹底については、年度当初に事業計画の目標と方針を明らかにし、経営層がリーダーシップをとり、伝えている。職員体制の小規模な事業所であり、職員会議において出た個々の気づきや課題をKJ法で蓄積するなどの工夫がなされ、職員間の連携、経営層と一般職員層の意思疎通がよく図られている。これらをベースに、より一層、理念の具体化、職員への浸透が期待される。

[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

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 [\(財\)東京都高齢者研究・福祉振興財団](#)

【問合せ】メールアドレス:fukushiit@fukushizaidan.jp 電話:03-5206-8733

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16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

講 評

透明性確保のため、第三者評価について、法人として受審を決定し、世田谷区のモデルとして取り組んでいる。また、外部監査も導入を決定しており、会計コンサルタントを導入して、対応の準備を進めている。事業所情報については、毎月今月のお知らせの発行、年4回の法人機関誌の発行のほか、ホームページをもうけ、情報開示を行っている。また、施設行事などは、地域住民の来訪を意識し、チラシの配布や区広報でのよびかけなど、熱心な情報発信やPRを行っており、遠く東北地方の保育園との交流にも発展している。

ボランティアについては、「生活を与える存在」として利用者支援における重要な社会資源という位置づけを、法人をあげて明確にし、受け入れを行っている。実習生については、施設の専門性の高さを活かし、実習担当において、社会福祉士養成の実習生の受け入れを行っている。毎年40名を超す受け入れ実績がある。

世田谷区内身体障害の施設長会、および主任会のネットワークに参加し、オムニバス展、区民ふれあいフェスタなどにも関わっている。これらのネットワークを活かして、施設間の実習、合同研修会に取り組んだほか、災害時の対応について、保護者・利用者を対象にアンケートを実施し、区への要望書を提出するなど、事業所のリーダーシップ、専門性が発揮された活動がある。

[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	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 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
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	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 透明性を高めるために、地域の人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
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	A
標準項目	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 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
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	A	
標準項目	○	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)
	○	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
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	○	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
	○	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
A+の取り組み	施設開設当初から関わりのあったボランティアグループについては、利用者支援活動にとどまらず、施設実現構想、計画、実施に参画し、施設づくりを共に進める関係を構築している。	

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	○	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
	○	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](#)

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16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

講 評

行事や活動に関するアンケートを実施し、事業計画に反映させている。利用者の声を吸い上げるために、年3回の面談週間を設定し、計画的な聞き取りを行っている。また、第三者評価の利用者調査の機会を活用し、利用者の意見を取り入れて、グループディスカッションを試みるなど、利用者意向をサービス改善につなげようとする積極的な姿勢がある。

福祉に関する情報誌、都の社会福祉に関する協議会、社会就労に関する協議会等の資料を通し動向を収集している。地域福祉ニーズの把握については、施設長会での情報、病院や関係機関などを通した把握を行うほか、高次機能障害者のアンケート実施を、区と連携して取り組んでいる。また、世田谷区への政策提言の会に委員として参加し、連絡協議会を立ち上げ、地域ニーズ把握の基盤を整えつつある。

[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16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

講 評

中長期計画としては、支援費に移行する際、3年継続した計画書を策定している。また、現在、経営コンサルタントを導入して法人としての中・長期計画を立案中である。短期計画への取り組みは、年間予定にある行事等については、担当者が起案を起こし計画的に取り組んでいる。

計画策定にあたり、外部コンサルタントを導入し、ステップを踏んだ検討を職員も参加して行っているほか、事業計画説明会等での利用者や家族の意見を計画策定に反映させている。事業計画は年度当初に、明示している。また、事業計画のうち、重点施策について、目標および指標を明示し、進捗管理を行っている。

利用者の安全の確保向上にむけては、事業計画に利用者の安全確保を明記し、ヒヤリハットや事故報告を作成して、再発防止・予防対策を明らかにしている。また、利用者や関係者に具体的な活動内容を伝える取り組みとして、近隣の町会とともに、ポンプ車の出動する総合防災訓練に取り組んだ。また、訓練の結果はレポートにまとめ、町会にフィードバックするなどきめ細やかな対応を行っている。

[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	

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	A	
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](#)

[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](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団
【問合せ】メールアドレス:fukushiit@fukushizaidan.jp 電話:03-5206-8733

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16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

講 評

法人として、2002年人事評価規程を策定し、人事制度に関する方針を明示している。また、事業所においても職員資質向上綱領を明示しているほか、職場研修計画において人材像を明確にしている。人員配置は、世田谷区との協議により配置している。採用は法人として実施しているが、適材適所の人員配置に務めている。今年度、単独施設に向けての配置を検討し、非常勤指導員を区と協議して、常勤支援員への変更配置を行った。

年度当初に個別研修計画を作成し、一人ひとりの研修ニーズを把握している。また、人事評価制度において、職員評価シートを作成し、面接を行っている。また、職員一人ひとりの気づきや創意工夫については、毎日のミーティングや職員会議の場をととして、実践されており、職員の気づきをKJ法を使ってとりまとめ、気づきファイルを作成し閲覧している。また、必要な確認事項についてはホワイトボードに記入している。

福利厚生については、職員の休暇も業務に影響しないよう内部調整し、夏休みを取るようにして、有給消化の向上を図っている。また、法人として福利厚生団体に加入し、健康管理事業やクラブ・サークル活動の助成、贈呈事業等を活用し福利厚生の充実にとりくんでいる。また、職場を離れてのコミュニケーションも重視し、積み立てをして親睦会を行っている。

[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	A
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	A
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、それを超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

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A	
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
		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
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16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

講 評

昨年度の反省をふまえて、事業所の理念、方向性、作業活動を手段としていることを明確にし、事業計画、年度ごとに作成していくパンフレットやホームページに明示して周知を図った。また、施設の活動や行事においても、理念の具現化を意図した企画を行い、物づくりなど、施設の理念に賛同した多くの地域住民の参加を得ることができた。

世田谷区委託施設として、世田谷区内の施設長会、主任レベルでの会合に定期的に関わり、在宅の障害者の震災時の安否確認について、バス会社や世田谷区を巻き込んだ活動に発展してきている。また、サービス提供においては、利用者の健康を重要視しながら安全に施設利用ができるよう、気づきのファイルをKJ法で作成し、情報を分析して個別支援に活かすなど、職員間での情報共有、活用における向上が図られた。

今年度、給食委託事業の導入にとりくみ、業者選定において利用者の方が選定委員に入り、利用者の方々の意見を取り入れながら選定を実施した。現在は、嗜好調査アンケートも実施しており、給食会議を定期的で開催して、業者との調整や献立作成を実施する体制が構築された。

[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	昨年度の反省をふまえて、事業所の理念、方向性、作業活動を手段としていることを明確にし、事業計画、年度ごとに作成していくパンフレットやホームページに明示して周知を図った。また、施設の活動や行事においても、理念の具現化を意図した企画を行い、物づくりなど、施設の理念に賛同した多くの地域住民の参加を得ることができた。

[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	A
改善の成果	人事考課制度を導入し、人材育成に組織的に取り組んだ。人事考課制度を浸透させるため、考課者研修や一般職員対象の説明会を開催した。面接等では、評価を通して振り返りを行い、業務の達成度について確認を行い、職員一人ひとりのモチベーションを高め、組織力を強めることができた。

[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」

評点	A ⁺
改善の成果	利用者の安全管理について継続的に取り組んでおり、毎月の支援会議において、震災対策における安否確認方策について検討を行ってきた。また、職員間の対応のずれをなくすため、非常勤職員をふくめて、見直しを行ってきている。世田谷区委託施設として、世田谷区内の施設長会、主任レベルでの会合に定期的に関わり、在宅の障害者の震災時の安否確認について、バス会社や世田谷区を巻き込んだ活動に発展してきている。また、サービス提供においては、利用者の健康を重要視ながら安全に施設利用ができるよう、気づきのファイルをKJ法で作成し、情報を分析して個別支援に活かすなど、職員間での情報共有、活用における向上が図られた。

[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	A
改善の成果	経営改革推進にとりくみ、会計コンサルタントを導入して、外部監査の実施準備を進めている。

[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、以下のカテゴリー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

・カテゴリー3:「利用者意識や地域・事業環境などの把握」

評点	A ⁺
改善の成果	今年度、給食委託事業の導入にとりくみ、業者選定において利用者の方が選定委員に入り、利用者の方々の意見を取り入れながら選定を実施した。現在は、嗜好調査アンケートも実施しており、給食会議を定期的に開催して、業者との調整や献立作成を実施する体制が構築された。

[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16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

講 評

利用者や家族に向けた事業計画・報告会を年3回実施し、報告書を配布している。パンフレット、年4回の法人機関紙、毎月の施設お知らせ等、いつでも見れるように、作業台や壁面など施設内に掲示している。また、ホワイトボードや、作業台・壁面など目に付きやすい場所に情報を掲示するほか、情報ファイルの常設、日課や献立、販売予定、行事等については、ミーティングでの報告・説明を行っている。

問い合わせがあれば、事業内容について説明、見学が可能であれば、見学日を調整し、具体的なイメージが持てるようにする。本人や家族の話を聞き、情報を整理したり、必要と思われる機関を紹介し、利用手続き等の説明をし、体験利用を勧めている。また、利用者の自宅のある地域の保健福祉センターと連携をし、必要に応じて支援のための連絡をとっている。

ホームページについては、外部に対する情報発信としての機能にとどまらず、施設の利用者が、施設の活動や日程、事業活動の振り返りに活用していくことを想定して、作られている。IT環境があることによって、利用者との活動の振り返りや、活動内容の検討を、ホームページに整理された情報を確認しながら行うことができる。

[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	・昨年度の評価結果をふまえて、事業所の理念や方向性を利用者向けパンフレットに明記し、提供している支援と理念の関係をわかりやすく伝えている。このパンフレットについては、所内研修でとりあげ、KJ法をもちいて、職員で十分な検討を重ね作成している。職員の検討の中から、一見して何をしている事業所かがわかる、ことを重視し、読む人に訴える表現やレイアウトが工夫されている。

[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16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

講 評

利用開始時には、家族・本人に重要事項説明を行っている。内容としては、施設内のマナーとルール、工賃支給規定等の説明、施設内設備の説明と案内のほか、日課や、行事等活動内容、支援内容の紹介を行っている。こうして利用者等に必ず説明同意をとり、家族や代理の方を対象にする場合も、本人の同意を得て行っている。

利用開始直後の不安やストレスの軽減のため、3ヶ月間は課長が担当し、連絡帳による家庭との情報交換、日々の打ち合わせでの確認、専門職との面談設定、などをフォローしている。この期間内に、少しずつ活動内容を増やし、本人と活動の振り返りを行いながら、作業や活動場面で、2～3人のグループで関わりがもてるようにし、他利用者との関係作りをサポートしている。

[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
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	

[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	・利用者の特性が施設利用にあわない場合、ケース会議を開き、嘱託医を中心に本人と家族の理解と納得をとりつけるとともに、他の移転先についての情報提供や紹介を行っている。利用者の支援を現在の施設機能の枠内で組み立てるのではなく、常にトータルコーディネートを重視している。

[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16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

講 評

利用開始後3週間以内にアセスメントを実施し、日々の打ち合わせや支援会議、他機関からの経過報告書、専門職らのアドバイスも加えて記録する。これらのプロセスを経て、個別支援計画は概ね1ヶ月以内に作成している。また、アセスメントは年1回を基準として、面談（家族・本人）を行い、ニーズを把握し、記録している。高次機能障害に適したアセスメント様式については、世田谷区の利用調整時のヒアリングシートとの連携を検討している。

作成した計画は、新規利用者の場合は、3ヶ月、6ヶ月、1年後の3回の見直しを行っている。その後は、1年に1度見直しを標準としている。毎日急な変化の報告が続くときは、カンファレンスを開き、現状確認を、専門職のアドバイスや家族からの情報を総合的に検討して、計画を変更している。

毎日の打ち合わせ（支援日誌）での報告、気づき、ケース記録、議事録類の回覧をし、情報の共有化を図っている。朝夕の打ち合わせ等で報告・確認し、変化が大きく検討の必要があるときは、カンファレンスでさらに話し合う。職員の情報共有への意識が高く、報告連絡相談がスムーズに行われている。一方、支援記録等については、丁寧さはあるが、記述の方法を工夫して、変化や経過を効率的に把握できるようになるとよいだろう。

[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	○ 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
	○ 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
	○ 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	○ 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○ 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	○ 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
	○ 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
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	○ 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くみがある
	○ 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](#)

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16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

講 評

他機関への情報照会等については、家族・本人に同意書をとっている。訓練経過等は、利用開始時に本人が実施機関に直接請求して持参してもらっている。日常的な対応としては、個人情報に関することは、別室で話す、個人宛文書は、開封せずに本人に渡す、住所録は非公開にするなどの対応を行っている。こうした基本的な姿勢は、職員倫理綱領に基づいている。

日常の支援にあたっては、利用者の意思を尊重する具体的なアプローチとして、支援内容の選択肢を設定し、それぞれのメリット・デメリットを説明している。また、グループ単位であれば、集団としてメリット・デメリットを意識できるよう働きかけている。利用者の状態が混乱してきたら、切り上げ、時間と場所を変えて話す、掲示等を利用して意思表示、選択ができるようにするなど、具体的な接遇の方法を確立している。

一昨年、法人で実施した人権実態調査においては、人権侵害を虐待として定義している。打ち合わせや、ヒヤリハット、気づき等を共有し、全員が意識して取り組めるようにしている。このための方策として、自己チェックシートによる振り返りを行っている。また、虐待被害等が起こる場合の体制としては、世田谷区施設サービス課、保健福祉センターとの連携体制を構築している。

[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](#)

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16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

講 評

仕事基準書、手引書等を作成している。不都合があれば、そのつど見直している。手引書作成時は、全員で行動を書き出し、フローにしていく手法を取り、実際にやってみての振り返りから改善している。マニュアルファイルは書棚に入れ、見やすいようにしている。職員数が少ないため、口頭での確認が主で、その後マニュアルで確認ということが多い。

事業計画策定時に、仕事基準書の見直しをおこなっている。こうした中から、安全確保のための送迎方法の変更を行った。分場は地下にあるため、送迎バスの到着がすぐにはわかりにくい難点がある。利用者は、到着するとできるだけ早くバスを降りたいと思うため、利用者を待たせることは転倒等の事故につながりやすい。このため、事業所ではバス到着の数分前には地上にいき、到着を待つ体制を徹底するように変更した。

職員の能力向上にむけて、階層別所外研修への参加、復命書回覧、研修報告会などを行っている。また、利用者の安全性に配慮した支援として、打ち合わせや、気づき等で報告されることを全員に周知する。守ってほしいルールやマナーを利用者に声かけ、周囲の状況が把握できない利用者に付き添うなどの対応を行っている。

[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	A
標準項目	○ 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
	○ 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
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	A
標準項目	○ 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
	○ 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
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		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
		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
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16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

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

個別支援計画に基づく支援を行うため、工程分析をして、利用者の希望とすり合わせた作業内容を提案し、活動を振り返りながら支援内容の見直しを行っている。目標達成に向けて、必要な情報を収集し、関係機関との連絡調整を行い、支援を行っている。

障害特性に配慮し、失語症の利用者への丁寧な情報提供を行っている。写真や、文章を提示しながら説明したり、説明事項を後日再確認するなどの対応がある。また、専門職らにアドバイスを受け、その他の適切な方法を工夫しており、複数回に分けて説明するなど適切な量の情報を提供しよう心がけている。

身の回りの事について自分でできるようになること、を自立の一つの具体像としており、自立体験施設などの利用を支援している。また、職員が会話パートナーとなって、4、5人でのグループ活動を行い、集団の中で自立的に活動できる支援を行っている。こうした中で、打ち合わせや、グループ活動の司会などの役割を果たせるよう職員が横について、声かけをしたり、進行表を作って、支援している。役割を果たすことで自信につなが、また他の利用者への動機付けにもなっている。

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

障害特性に配慮し、専門職のアドバイスを取り入れ、道具類の表示・位置固定、座席の固定・表示、通路を確保した作業台の配置、名札の着用等を行っている。作業は、本人の選択が可能のように、多様な工程や種類が準備されている。

販売会や、注文等について知らせる。作業会議で売上報告を行う。毎月目標額を設定して、中間の売上を掲示する。作業会議や、活動中に利用者のアイディアを出してもらうように働きかけている。工程に関するグループワークを行い、技術向上を目指している。

障害特性により、グループ活動は不得手な利用者が多いが、グループ外出や、グループ作業を通して、多くの気づきをもてるよう支援したり、達成感を持つことにより、意欲の向上につながるよう支援している。就労支援の実績ができたことは施設にとっても、利用者にとっても、大きな励まし、成果となった。

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
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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

今年度4月、厨房設置により、委託業者による給食サービスを実施している。選択食、禁食、代替食の提供の他、検食者による聞き取り、利用者への嗜好調査等を行い、利用者に喜ばれる食事提供を行っている。厨房設備の設置によって、調理活動といった新たな日中活動メニューも可能になり、イベントとして、すし職人による実演も行った。

嚥下や咀嚼状況により、一口大に切る、カロリー制限食、減塩食実施している。食事ペースにあわせて、座席配置し、全員食事が終了するまで職員見守っている。4人がけテーブルに必ず職員が入り見守りや声かけ、話題提供をしている。レストランの雰囲気を出すために、ナフキンを出している。

全職員が給食業務に関心を持ち、業者との連絡調整を密にし、業者任せにしないよう取り組んでいる。美味しい食事提供のために、毎日の打ち合わせで報連相を行い、業者に提案したり、協力体制を作っている。4月よりスタートしたが、利用者からは「美味しい」と好評である。

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

基本的には、自分で行うよう声かけ、見守りをしている。利用者の状況を見極め、部分的、または全面的に介助に入っている。また、自助具や、代替手段の提案、実施をし、利用の結果を振り返り、検証している。

利用者の方の身辺支援について、障害による尿失禁等のある利用者に対しては、病院での機能確認や家族の協力体制などの条件を整えた上で、本人の了解のもとに、パンツ式オムツの利用にも柔軟に対応している。その際、健康面での衛生が保たれるようにきめ細かな配慮を行っている。

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

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

定期計測時の面談、通院時の連絡帳利用、嘱託医による面談、家族面談、電話による相談など、健康への相談を大変きめ細か随時行っている。一人ひとりのニーズを把握し、介助、一部介助、見守り等支援の方針を定め、個別支援計画書に明記しており、残存能力を引き出し、能力が発揮でききる後方支援を基本としている。

日常的には、週2回勤務の看護師がおり、その医療的方針にそって、職員が支援を行うスタイルが確立している。

評点	A ⁺	
標準項目		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
		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	・障害特性から、利用者の健康管理は医療的支援とのつながりが大変大きい。事業所では、地域での訪問看護にもとりくんでいる内科嘱託医を中心に、リハ科専門医、利用者の主治医や家族との連絡調整相談のスムーズな連携、対応を行っている。こうした中から、緊急対応の必要な疾病が発見されたり、広く地域に暮らす障害者に向けた高次脳機能障害の講演会など、利用者の生活をトータルに捉えた健康支援が行われている。	

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

クラブ活動としての書道、押し花、調理、映画鑑賞、合同文化祭、一泊旅行、地域と共に、グループ外出を計画的に行っている。利用者へのグループヒアリングの中からは、より幅広い活動内容への希望なども聞かれたことから、今後、利用者の自主企画支援などにも取り組んでいけるとよいだろう。

事業計画説明会(利用者向け)、第三者評価のグループ聞き取り、作業会議、グループワークを行い、支援している。こうした中から、第三者評価について利用者からの意見を発表する取り組みなどにもつながっている。障害特性により、利用者同士の意見交換は、職員の支援が必要となるため、実施することが難しいので、第三者を入れるなどの工夫が必要になっている。聞き取りの方法を工夫し、定期的な聞き取りを実施していけるとよいだろう。

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して見直しをしている
		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

家族面談週間の実施、家族懇談会（年3回）実施、内容は本人にも伝える、家族・本人の間に齟齬がある場合、調整をとっている。連絡帳による日常的な情報交換、電話による情報交換、今月のお知らせ（月1回）のほか、必要に応じて随時連絡調整を行っている。

妻が家計を支えているケースが多く、会合等によびかけても、参加する時間を作ることが困難なケースが多い。こうした状況をふまえて、土日開催や、妻だけでなく子どもへの参加のよびかけとうを検討している。また、家庭でのケアをどこまでしてもらうか、個々に見極めていくことは今後の課題となっている。

高次機能障害の場合、家族にとっても、突然の出来事であり、障害受容ができないケースが少なくない。このような家族の実態をふまえ、事業所では、嘱託医と連携して、脳血管障害とどのようにつきあうか、というテーマで継続的な講習会に取り組んでいる。この会は、家族のみならず、広く地域の人にもよびかけている。

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

町内会催事のお知らせ、利用者の居住地のイベントのお知らせを行っている。施設に連絡される研修会や、チャリティ教会からのイベントの案内を行っている。

路線バスを使つての外出、地域の販売会への参加、地区会館での高齢者クラブとのカラオケ交流会を行っている。

地域とともに行うイベントを継続しており、250人におよぶ入場者を得た。こうした活動の中で、東北の遠方にある保育園との交流がはじまったり、立ち上げ当初からのボランティアの会との共催の活動にも広がるなど、生活が充実している。

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](#)