

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

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0302032 修了者No.H0404012 修了者No.H0405013 修了者No.H0201029
評価実施期間	2006年1月13日～2006年3月29日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから



特に良いと思う点

- ・ 通所施設を中心とした地域生活支援への展開
- ・ 地域福祉ネットワークの供給源としての役割
- ・ 日中活動の充実に向けた作業プログラムの創出

✓さらなる改善が望まれる点

- ・ 新たな組織体制の確立と強化
- ・ 障害者自立支援法への対応
- ・ 業務のマニュアル化の推進

[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	
・ 利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、支援を行っている... ・ また、企業実習やハローワークによる転職相談・面接会、自立生活プログラム、グループ... ・ 日々のコミュニケーションにおいては、利用者の特性に応じて写真による説明や掲示・具...	
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	
・ 下請作業や自主生産作業については、従前の割り振りの方法を改め、面談時の利用者の希... ・ 作業場全体の配置は、職員が利用者の特性等を考慮して計画し、翌日利用者に発表して要... ・ できるだけその人らしい生活ができるよう、ゲーム、趣味、音楽、パソコン、スポーツな...	
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	
・ メニューの検討は栄養士が行っており、嗜好調査や日常の食事の観察を通して利用者の嗜... ・ 利用者の食事に関するリスト(普通・小盛り・特別)が作成され、生活習慣病や肥満対策... ・ 食堂のテーブルの配置を変化させたり、テーブルに花を飾ったりして、ゆったりと食事が...	
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	

- ・身体障害を持つ利用者に対して、旅行の際に車椅子の手配をしたり、重度や高齢の利用者...
- ・新しい環境や状況を整理することができず身の自立に課題の見られる利用者に対しては...

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

B

【講評】[続きを見る](#)

- ・利用者の健康に対する保護者の不安を受け止め、相談に応じるとともに、利用者の日中の...
- ・サービスの利用開始時に利用者の薬の内容、薬品名等を把握し、災害等の緊急時に対応で...
- ・利用者の体調の変化や発作等の緊急時については、担当職員が把握した時点ですぐに看護...

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](#)

- ・作業所では、作業所祭(あすなろ祭)や宿泊旅行、クラブ活動など、できる限り利用者の...
- ・作業所内は、採光や寒暖への配慮を含め、利用者に過ごしやすい環境が整えられている。...
- ・自治会や朝夕のグループミーティング等において、利用者同士の率直な意見交換が行われ...

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](#)

- ・年度末に実施している三者面談では、利用者本人の意思、家族の意向を分けて要望を聞き...
- ・利用者の家族に対しては、お知らせを送付したり、保護者会開催時には必ず各職員から利...
- ・利用者の日中の行動や健康状態について家族に詳細に伝えるなど、日々の情報交換と関係...

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](#)

- ・施設の方針として、共に利用者の幸せを願う者として職員と家族が信頼し合って協力し、...
- ・地域生活を望む利用者に対し、グループホーム募集の情報や地区の障害者交流イベントな...
- ・余暇活動支援の一環としてガイドヘルプサービスを紹介したことを契機に、職員の援助の...

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
15/57

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

2. 食事はおいしいですか

はい	15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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	0人	無回答・非該当	0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	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2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	14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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	13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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	3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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	1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	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	5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	0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	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	7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	0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	0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	0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	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	5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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	5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

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

全体の評価講評

▼全体の評価講評

▼コメント

平成17年度

知的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	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0302032 修了者No.H0404012 修了者No.H0405013 修了者No.H0201029
評価実施期間	2006年1月13日～2006年3月29日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 通所施設を中心とした地域生活支援への展開

通所施設として施設内で利用者に関わるだけではなく、施設を中心として利用者の地域生活全体を支援することを目指している。高齢の利用者に対する成年後見制度への橋渡し、医療を必要とする利用者に対する相談や通院等の援助、利用者の親に対するホームヘルパーの派遣、ガイドヘルプやグループホームの案内など、通所施設だけでは対応できない利用者の多様なニーズに対し、福祉事務所や居宅介護事業所との協働により新しい支援の在り方を見出している。これら法人の構想にも沿った取組みは、徐々に職員や保護者の理解を得て、着実に成果を上げている。

● 地域福祉ネットワークの供給源としての役割

区の障害福祉課や福祉事務所など行政との密接な連携を図り、地域の様々な支援ネットワークや障害者福祉の勉強会に作業所の多くの職員が積極的に参加して現場の実情を伝え、障害者の地域支援に関する様々な意見提案、情報の発信を行っている。これらの活動は、職員の成長と職場の活性化に寄与しているだけではなく、行政や保護者、地域の障害者団体、他の事業者などに影響を与え、地域の障害者福祉全体の活性化にもつながっていることが感じられる。作業所は、法人と作業所に対する期待の高まりを感じ、これに応えようとする姿勢で臨んでいる。

● 日中活動の充実に向けた作業プログラムの創出

利用者の充実した日中活動を支えるために、職員によるプロジェクトチームを立ち上げ、利用者の年齢や障害程度、適性、好み、家庭環境等を踏まえた多様な作業プログラムを創り出すことに取り組んでいる。特に自主生産活動に対する希望や高い工賃への期待など、利用者と保護者の意向を汲み取って、従来は下請けの受注加工がほとんどであった作業種目について、ミニブーケ作り等の新たな自主生産作業を見つけ出すとともに、付加価値の高い作業方法の工夫や販路の拡大を模索することによって、工賃の一定の向上と利用者の高い満足度の獲得に成功している。

✔さらなる改善が望まれる点

● 新たな組織体制の確立と強化

従前からの利用者や職員、組織形態を引継ぎながら進めた民営化2年目の運営は、ソフトランディングに努めながらもあらゆる場面において変化の困難さが顕在化した時期であったと思われる。組織体制においては、新たに統括主任を選任し、副施設長や施設長補佐の職を置くなどの試みが行われているが、体制の確立までには至っていないように見受けられる。新たな組織体制を十分に機能させるためには、意思決定手順や会議の位置付け、各職員の役割・責任・権限を明確に規定するとともに、共通の理解を促す人事考課制度を構築していくことが期待される。

● 障害者自立支援法への対応

支援費制度から障害者自立支援法への移行による作業所の減収対策として、土曜や日曜日に開所するなど営業日数を増やし、新たな利用者の開拓を行う意向であるが、人件費等のコストアップが補えるのか慎重な検討も必要であると思われる。通所支援と地域支援の一体的な運営を目指す法人内各事業所間の連携の強化や新規事業の立ち上げによる相乗効果は大きいものと予想されるが、制度の運営・報酬等の基準が明らかになった時点で再度シミュレーションを行い、作業所単体としての方向性を打ち出し、更なる創意工夫を行っていくことが望まれる。

● 業務のマニュアル化の推進

業務の基本事項や手順は、各種会議の場において職員に徹底され、充実した記録により共有されているが、手引

書・マニュアル類としての整備・改定は全般的に遅れている状況である。民営化による混乱を避け、自立支援法による運営変更に着てきたという事情も考慮されるが、多様な業務を合理的に遂行するためには標準化が急務であるとの認識に立ち、取組みを促進させてほしい。作業所に必要な文書を取捨選択して文書の体系を構築し、書式の統一や文書番号の設定などにより適宜更新していける体制をつくることが望まれる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

- ・職員アンケートでは、できるだけ具体的に意識を把握するため、調査票を工夫し、標準項目毎の評価まで調査した。
- ・施設の状況について理解を深めるため、職員会議への同席、サービス提供状況の見学等を行った。
- ・利用者調査は、利用者のペースに合わせ、1対1でゆったりと行った。

[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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

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

知的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	あすなろ作業所
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1月15日～2006年3月29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	
- 作業所の基本方針として、「利用者一人ひとりを尊重し、社会人として豊かな地域生活を... - 作業所は、同法人の居宅介護支援事業所と連携し、地域の在宅障害者の総合的な生活支援... - 職員の役割が明示された「あすなろ作業所職務分掌」、「平成17年度あすなろ作業所業...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[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. 地域との関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
- 就業規則には、「職務の社会的責任を自覚し、法令及び法人の諸規則を遵守すべきこと」... - 作業所は、「豊かな生活は町の中で地域の人と一緒に暮らすことで実現する」との考えに... - 地域の知的障害者やその家族からの相談に応じ、作業所への訪問や見学を受け入れ、必要...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[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](#)

- 苦情解決第三者委員の氏名・連絡先は、相談・苦情窓口（苦情解決責任者・苦情受付担当...）
- 作業所では、年度末に利用者・保護者との面談の機会を設け、次年度への意向を確認、把...
- 地域の市民団体に職員を運営委員として派遣し、区内情報や都・国の動き、各参加会員団...

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	B
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	B
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	
● 法人の方針として、「施設を核とした知的障害者の地域生活支援の推進」が掲げられ、施... ● 平成17年度事業計画に掲げた事業については、行事や短期の活動など担当者を選任して... ● 施設が入居している合同庁舎内の他組織との間で「共同防火管理協議事項」を定め、共同...	

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	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	B
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	
● 法人各施設間の連携を見据え、「東京都内の知的障害者の地域生活支援を確立し、その自... ● 職員には、法人の実施する内部研修のほか、各種団体が行う外部研修など多様な研修の機... ● 職員から提案・意見を積極的に募集し、業務の効率化や改善に取り組んでいる。夕方の打...	

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	B
【講評】 詳細はこちら	
● 「個人情報保護に関する細則」により、PCや書類の管理方法、開示請求への対応が規定... ● 研修報告書を始めたこととした共有すべき情報・資料は、各担当者によりファイリングされ、職...	

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	
● 法人の方針である「通所支援と地域支援の一体的運営」が職員に浸透し始め、具体的な活...	

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	
定員60名の利用者がワンフロアで行う作業のリスクを軽減し、利用者一人ひとりのニー...	
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	
移管初年度は不徹底であった利用者ニーズの汲み取り、個別支援計画を立てて評価するブ...	
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	
支援費と都の補助金による収入には大きな変化はなく、作業所単体の収支は黒字を維持し...	
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	
自主生産活動に対する要望、高い工賃への期待など、利用者や保護者の作業に対する意向...	
【講評】 詳細はこちら	
- 民営化2年目を迎え、急激な変化を避けつつも、少しずつ新たな取り組みを始めたところ... - 平成18年度は、マニュアルをはじめとする文書等の整備及び管理体制の充実に重点的に... - 夢を掲げて走り続ける施設長と、それを支えるスタッフがおり、組織全体に前向きな雰囲気...	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](#)

[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

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

知的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	あすなる作業所
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1月15日～2006年3月29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 - 作業所の情報は、法人のホームページや広報誌、作業所独自のパンフレット「地域で輝い... - 問合せや見学の要望があったときは、「見学対応マニュアル」に沿って、日程を調整した... - 行政に対し、毎月、「月例報告書」を提出して作業所の現状を報告するとともに、行政の...	
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 - 契約にあたっては、利用者本人と利用者の家族に対し、ふりがなをつけ読みやすく記載さ... - サービス開始時の面談では、通所経路や手帳の更新時期、家庭や学校での様子、本人の嗜... - 利用者の情報は職員全体で共有され、職員全員が利用者に対して同じように対応できるよ...	
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	B
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 - 利用者アセスメントシステムを導入し、利用者別の基本情報、障害の状況、生活情報等を... - 個別支援計画書は、内容を利用者に説明し、書面による同意を得て作成されている。また... - 利用者の日々の状況は、「業務日誌」や「ケース記録」に詳細に記録されている。「月間...	
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 - 利用契約書に「秘密の保持」が規定され、作業所として正当な理由なく個人情報を漏洩し... - 法人の「権利擁護規程」には、利用者の市民としてのプライドと人格を尊重し、心理的な... - どんな理由があろうとも、かづくで利用者に対処することは本質的な考え方の誤りである...	
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	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
【講評】 詳細はこちら	

- 利用者、保護者との三者面談を実施する際の手引書である「三者面談実施に際しての留意...
- 業務の基本事項や手順は、各種会議での周知や充実した支援記録により、職員間で共有化...

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】詳細はこちら ● 利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、支援を行っている... ● また、企業実習やハローワークによる転職相談・面接会、自立生活プログラム、グループ... ● 日々のコミュニケーションにおいては、利用者の特性に応じて写真による説明や掲示・具...	
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 ● 下請作業や自主生産作業については、従前の割り振りの方法を改め、面談時の利用者の希... ● 作業場全体の配置は、職員が利用者の特性等を考慮して計画し、翌日利用者に発表して要... ● できるだけその人らしい生活ができるよう、ゲーム、趣味、音楽、パソコン、スポーツな...	
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 ● メニューの検討は栄養士が行っており、嗜好調査や日常の食事の観察を通して利用者の嗜... ● 利用者の食事に関するリスト(普通・小盛り・特別)が作成され、生活習慣病や肥満対策... ● 食堂のテーブルの配置を変化させたり、テーブルに花を飾ったりして、ゆったりと食事が...	
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 ● 身体障害を持つ利用者に対して、旅行の際に車椅子の手配をしたり、重度や高齢の利用者... ● 新しい環境や状況を整理することができず身辺の自立に課題の見られる利用者に対しては...	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	B
【講評】詳細はこちら ● 利用者の健康に対する保護者の不安を受け止め、相談に応じるとともに、利用者の日中の... ● サービスの利用開始時に利用者の薬の内容、薬品名等を把握し、災害等の緊急時に対応で... ● 利用者の体調の変化や発作等の緊急時については、担当職員が把握した時点ですぐに看護...	
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 ● 作業所では、作業所祭(あすなろ祭)や宿泊旅行、クラブ活動など、できる限り利用者の... ● 作業所内は、採光や寒暖への配慮を含め、利用者に過ごしやすい環境が整えられている。... ● 自治会や朝夕のグループミーティング等において、利用者同士の率直な意見交換が行われ...	
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 ● 年度末に実施している三者面談では、利用者本人の意思、家族の意向を分けて要望を聞き... ● 利用者の家族に対しては、お知らせを送付したり、保護者会開催時には必ず各職員から利... ● 利用者の日中の行動や健康状態について家族に詳細に伝えるなど、日々の情報交換と関係...	
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】詳細はこちら ● 施設の方針として、共に利用者の幸せを願う者として職員と家族が信頼し合って協力し、... ● 地域生活を望む利用者に対し、グループホーム募集の情報や地区の障害者交流イベントな... ● 余暇活動支援の一環としてガイドヘルプサービスを紹介したことを契機に、職員の援助の...	
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](#)

[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

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

知的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	あすなろ作業所
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1月15日～2006年2月2日

調査概要

- **調査対象:**利用者57名のうち、聞き取り調査可能な15名(20代2名、30代6名、40代2名、50代2名、60以上2名、不明1名)
- **調査方法:**聞き取り調査。調査員と1対1で行った。利用者への最初の説明や調査員の紹介等は施設に行き、さらに調査員が調査の目的・意義・取り扱い等を説明の上、行った。
- 利用者総数: 57人
- 共通評価項目による調査対象者数: 15人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 15人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 26.3%
- 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

全体的な満足度では、とても良いが53.3%、やや良いが33.3%、どちらとも言えないが13.3%となっており、不満を感じている人はゼロであった。また、半分以上の設問で「はい」が80%以上となっており、全体的に非常に満足度が高いと言える。一方で、問8、9、11、15では、「いいえ」が10%以上となっており、また、自由意見でも職員の対応改善について要望が2件ほど出ている。現在の高い満足度を維持・向上できるよう、さらにきめ細かい対応に取り組んでいけると良いだろう。※問8、9、11、15は、利用者の障害特性から、知的障害者の施設では「いいえ」が多くなりやすい項目である。利用者の状況を踏まえて数値を見ていく必要がある。

[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	14人	どちらとも言えない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

無回答の1名は、安全だと思うが、必ずしも全てが安全とは言い切れないという意見だった。

2.食事はおいしいですか

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

【コメント】

全員が美味しいと答えた。中には、好き嫌いが多いのでおいしくないこともあるが、だいたい美味しいという意見もあった。

3.仕事や活動は楽しいですか

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

【コメント】

全員が楽しいと回答した。中には、嫌いな仲間もいるため、楽しくないこともあるが楽しくなるように努力していると答えた

利用者もいた。

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

【コメント】
13名が「はい」と答えた。しかし、「わからない」「対応は同じだが、経験年数による差がある」と答えた利用者もいた。

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	14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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	13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】
13名が「はい」と答えた。しかし、「悪いことをする仲間がいるのに注意してくれない」「大分理解してもらえるが、理解してもらえないこともある」と答えた利用者もいた。

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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
12名が「はい」と答えた。無回答では、「困ったことはない」という意見と、「お友達にたたかれるが職員がしかってくれない」という意見があった。

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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
この設問は、第三者委員等の制度について施設が利用者に伝えることができているかを知るためのものだが、全ての回答が制度そのものを理解した上でのものではないことに留意する必要がある。「はい」と回答した利用者では「母親に相談している」という人、「いいえ」と回答した利用者では「一人暮らしなので相談できる人はいない」という人がいた。

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	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	5人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者では、「説明が書かれた紙をもらうので、母親と一緒に読んで理解している」という人がいた。「いいえ」と回答した利用者では、「あまり詳しくは教えてもらっていない」という人がいた。

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	14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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
14名が「はい」と答えた。「休むと仲間が心配してくれる」という声もあった。

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	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	7人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と回答した利用者には、具体的な目標を教えてくれる人もいた。無回答とした利用者では、「あまり相談せず、自分で考えるようにしている」「目標について考えたことがないのでわからない」「目標・計画が理解しにくい」などの声があった。

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	0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	0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	0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	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	5人
【コメント】 無回答とした利用者では、「あまり人に話さず、自分で解決するようにしている」などの声があった。							

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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	5人
【コメント】 「はい」と答えた利用者では、「ちゃんと対応してもらえる」という声のほかに、「少しずつ対応してくれる」、「対応してくれる場合もある」などの声もあった。							

[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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)[平成19年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

作業所の基本方針として、「利用者一人ひとりを尊重し、社会人として豊かな地域生活を送れるように支援すること」が掲げられ、平成17年度方針として、民営化2年目のソフトランディングの継続と障害者自立支援法への新たな対応が挙げられている。これらの方針は、作業所のパンフレットや事業計画書に明示され、職員会議や内部研修等を通じて職員への周知と具体化についての討議が行われており、保護者連絡会において利用者の家族に対する説明も行われている。

作業所は、同法人の居宅介護支援事業所と連携し、地域の在宅障害者の総合的な生活支援の実現を目指している。作業所の職員がガイドヘルプの仕事にも携われるよう職員体制を調整するとともに、居宅介護支援事業所と作業所の共通意識の醸成を図っている。当初は、こうした取り組みに対して、一部の職員や保護者に「作業所内のサービス低下につながるのでは」との懸念もあった。しかし、成年後見制度への橋渡しや通院支援等、具体的な成果が出てきたことで、徐々に理解が得られるようになってきている。

職員の役割が明示された「あすなろ作業所職務分掌」、「平成17年度あすなろ作業所業務分担」が作成され、職員会議において周知されている。今年度は、作業場でのリスクを軽減するため、3グループそれぞれに主任を置いて統括主任を選任したほか、副施設長や施設長補佐の職を設け、法人本部長を兼務する施設長が不在の場合においても日常の運営管理に支障がない体制とした。新たな組織体制を十分に機能させるために、作業所内の意思決定手順や各会議の位置付け等を明示した、作業所独自の管理規定を作成するなどの取組みが期待される。

[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
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

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

就業規則には、「職務の社会的責任を自覚し、法令及び法人の諸規則を遵守すべきこと」が明示され、「権利擁護規程」において、利用者の権利擁護のために職員が遵守すべき事項が定められている。これらは、民営化された平成16年度事業開始時や平成17年度の内部研修の機会を通じて全職員に周知され、新規職員の採用時には都度、説明が行われている。作業所の透明性を高めるために、年2回、広報紙「あすなろクラブ」を発行し、近隣の小中学校や福祉施設、ボランティア団体、自治会、退所者など計100箇所にも及ぶ配布先に情報を届けている。

作業所は、「豊かな生活は町の中で地域の人と一緒に暮らすことで実現する」との考えに基づき、ボランティアの受け入れを積極的に行っている。また、実習生についても受け入れの担当を選任し、明確な受け入れ体制を整備している。マニュアルとしては、実習生への注意事項、体験プログラム等を記載した「地域で輝いて生きるために」や、職員の対応姿勢・手順を示した「実習生の受け入れ方について」等が作成されている。

地域の知的障害者やその家族からの相談に応じ、作業所への訪問や見学を受け入れ、必要に応じて福祉事務所等の関係機関につなげている。相談にあたっては、「外部相談対応マニュアル」に従い、「相談記録票」を残すようにしている。作業所内プロジェクト・就労支援チームは、公的な雇用支援組織が主催する見学会や連絡会に積極的に参加し、事業団との協働により、利用者の就労支援に努めている。

[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

評価	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

評価	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
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

評価	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

評価	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		

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](#)

[▲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

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

苦情解決第三者委員の氏名・連絡先は、相談・苦情窓口(苦情解決責任者・苦情受付担当者)とともに「重要事項説明書」に記載され、利用契約時に説明が行われているほか、施設の玄関内に写真付きで掲示されている。今年度は、第三者委員と利用者の代表6名との面談の機会が設けられているが、結果を踏まえた面談方法の見直しを行い、定期的を実施するようにするなど今後の取組みの充実が期待される。

作業所では、年度末に利用者・保護者との面談の機会を設け、次年度への意向を確認、把握するようにしている。昨年度の面談の結果、自主生産への希望が多いことが分かり、職員のプロジェクトチームをつくって自主生産品の拡大に取り組んでいる。従来の作業種目は下請け加工がほとんどであったが、ドライフラワー、手工芸などにチャレンジし、地域のボランティアや学生を巻き込んだ展開や販路の拡大を進め、具体的な成果が現れてきている。

地域の市民団体に職員を運営委員として派遣し、区内情報や都・国の動き、各参加会員団体の活動など幅広い情報の把握に努めている。また、施設長が全国的な知的障害者のための組織の政策委員長を務めていることもあって、障害者自立支援法の動向や都内の情報をいち早く収集、分析して、職員に伝えることができている。「東京都全体で知的障害者地域支援を推進する」という法人の目的に沿って、近隣地区のニーズについても収集し、杉並区民に限定されている作業所の利用を拡大して、地区の住民の受け入れを始めている。

[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](#)

[▲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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)[平成19年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

法人の方針として、「施設を核とした知的障害者の地域生活支援の推進」が掲げられ、施設利用目的の明確化、自立支援給付の日額制への対応、職員相互勤務によるケアホームやグループホームとの一体的運営等のビジョンが示されたことを受け、作業所の来年度の事業計画に反映させるべく、支援会議や主任会議、プロジェクトチームによる検討が進められている。

平成17年度事業計画に掲げた事業については、行事や短期の活動など担当者を選任して進められているが、総括するにあたってその成果を確認することが困難な事項も少なくない。次年度においては、計画の策定手順を明確にするとともに、より具体的な目標と活動内容、タイムスケジュール等を設定して、確実に取組みの進捗状況と成果が把握できるようにしていけると良いだろう。

施設が入居している合同庁舎内の他組織との間で「共同防火管理協議事項」を定め、共同で防火管理を行っている。防災訓練は、協議会で通報、消火・避難誘導等を連携して行う総合訓練と作業所独自の消防計画に基づく訓練の年2回実施されている。利用者に関する事故については、「事故報告書」を作成し、職員会議の場で周知する仕組みとなっているが、さらに、報告書式を見直し、再発防止・予防対策の検討手順・事例の共有方法等を定めたマニュアルを作成するなど、取組みを充実させていくことが望まれる。

[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

評価点	B	
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

評価点	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

評価点	B	
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

評価点	B	
	○	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

標準項目	×	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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)[平成19年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

法人各施設間の連携を見据え、「東京都内の知的障害者の地域生活支援を確立し、その自己決定と人生を支援する人材」を求めている。職員の採用に当たっては、障害者への共感性を見るための小論文を課すなど、法人・作業所が必要とする人材を踏まえた試験を実施しているほか、新規入職の前後に内部研修を行って、理念や方針の徹底を図っている。

職員には、法人の実施する内部研修のほか、各種団体が行う外部研修など多様な研修の機会が与えられ、職員の自発的意思による受講が奨励されており、平日でも希望があれば勤務を調整したり、休日でも参加費と交通費を支給したりするなど参加しやすいようにする配慮がなされている。来年度導入予定の人事考課制度においては、さらに職員個人の意向を把握し、作業所が必要とする力量を踏まえた個人別の育成計画を作成していくことが期待される。

職員から提案・意見を積極的に募集し、業務の効率化や改善に取り組んでいる。タ方の打合せを原則として廃止し、記録の時間や課題別打ち合わせの時間とすることで残業時間の削減を達成することができた事例があるほか、業務ソフトの有効活用によるペーパーレス化の検討などが進められている。

[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	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	B
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
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
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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

「個人情報保護に関する細則」により、PCや書類の管理方法、開示請求への対応が規定されている。業務用PCにはIDとパスワードが設定されており、業務管理ソフトによる個人情報の入力や検索には、セキュリティ設定表により担当や職種に応じたアクセス権限が設定されている。個人情報を含む書類については、事務室の鍵のかかる書棚に保管され、閲覧や持ち出しが制限されている。さらに、実際の運用の指針や手順を明らかにしたマニュアルを作成し、職員や実習生、ボランティアを含めた個人情報保護の教育・研修を実施していくことが期待される。

研修報告書を始めたとした共有すべき情報・資料は、各担当者によりファイリングされ、職員が誰でも閲覧できるようになっている。文書の收受、配布、処理については、法人の規定が定められているが、作業所では、現状、文書の洗い出しを行っている段階にあり、具体的な分類に応じた保管・廃棄等のルールの設定が課題となっている。今後、情報全般の整理・保管・更新の責任者を定め、組織化する必要があると考えている。

[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	B	
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](#)

[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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)[平成19年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

民営化2年目を迎え、急激な変化を避けつつも、少しずつ新たな取り組みを始めたところである。組織マネジメント面、サービス面、双方でバランス良く改善が進められている。サービス面では、利用者ニーズのくみ取り、付加価値の高い作業方法の検討や地域のボランティアや学生を巻き込んだ展開、販路の拡大等、具体的な成果が現れている。

平成18年度は、マニュアルをはじめとする文書等の整備及び管理体制の充実に重点的に取り組んでいく予定となっている。

夢を掲げて走り続ける施設長と、それを支えるスタッフがおり、組織全体に前向きな雰囲気がある。今後の発展に期待したい。

[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	法人の方針である「通所支援と地域支援の一体的運営」が職員に浸透し始め、具体的な活動となって現れている。高齢の利用者に対する成年後見制度への橋渡し、医療を必要とする利用者への通院等の支援、利用者の親へのホームヘルパー派遣、ガイドヘルプやグループホームなど必要に応じたサービス情報の提供等について、地域の福祉勉強会で報告・周知し、福祉事務所との連携により進められている。

[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	定員60名の利用者がワンフロアで行う作業のリスクを軽減し、利用者一人ひとりのニーズに合わせた支援を行うため、大集団で実施していた作業を3つのグループに分けて、それぞれに主任を置き、統括主任を立てて組織力を向上させた。また、研修に力を入れ、区の勉強会などに積極的に参加した結果、成果のうかがえる報告が上がっており、全体の職員の活性化、ひいては区の障害者福祉の活性化につながっていると感じられるようになった。

[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」
- ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」

評点	A
改善の成果	移管初年度は不徹底であった利用者ニーズの汲み取り、個別支援計画を立てて評価するプロセスについて、業務ソフトを導入し有効活用することで徹底された。

[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	支援費と都の補助金による収入には大きな変化はなく、作業所単体の収支は黒字を維持している。来年度の障害者自立支援法への移行に伴う収入減は避けられず、作業所の開所日数の増加等により対応することを検討している。法人本部では、絶えず新規事業を立ち上げていく予定である。

[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	自主生産活動に対する要望、高い工賃への期待など、利用者や保護者の作業に対する意向を汲み取り、作業環境を整えて、日中活動の方針を明確にした。従来の作業種目は下請け加工がほとんどであったが、自主生産に関する職員のプロジェクトチームをつくり、ドライフラワー、手工芸などの自主生産品にチャレンジし、地域のボランティアや学生を巻き込んだ展開や販路の拡大を進めた。

[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
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

作業所の情報は、法人のホームページや広報誌、作業所独自のパンフレット「地域で輝いて生きるために」により提供されている。パンフレットは、作業所の外観、運営方針、年間行事予定、日課等作業所のイメージを把握するのに必要な情報がコンパクトにまとめられており、これに沿って、利用希望者の理解力に合せたわかりやすい説明に努めている。

問合せや見学の要望があったときは、「見学対応マニュアル」に沿って、日程を調整した上で利用希望者に来所してもらい、副施設長又は施設長補佐が面談と現場見学に対応するようにしている。問合せや相談の内容は、「相談記録表」に助言内容を含めて記録しており、福祉事務所と連携して、家庭との調整や通所方法について確認している。

行政に対し、毎月、「月例報告書」を提出して作業所の現状を報告するとともに、行政の担当課長に保護者会に同席してもらう機会を設け、講義や助言をお願いするなど、常時密接な連携が行われている。

[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	

[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
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

契約にあたっては、利用者本人と利用者の家族に対し、ふりがなをつけ読みやすく記載された「重要事項説明書」と「利用契約書」を使用して十分に説明を行い、意向を確認するようにしている。また、利用者の特性や生活環境に応じて、作業所から病院への通院や、成人病・肥満防止のコンニャク米などの特別な食事の提供、手芸の実施など、選択可能な個別のサービスについても、内容や対応方法、自己負担額発生の有無なども含め、丁寧に説明している。

サービス開始時の面談では、通所経路や手帳の更新時期、家庭や学校での様子、本人の嗜好や課題を細かく聞き取りされ、「面談実施記録」が作成されているほか、ニーズ調査として、作業活動や文化的活動、日中・地域での生活について、利用者の意向と家族の意向・希望がそれぞれ把握され、「三者面談記録表」に記録されている。これらの情報や学校からの事前情報を基に、支援会議において慎重に受け入れの検討が行われている。

利用者の情報は職員全体で共有され、職員全員が利用者に対して同じように対応できるような配慮がなされている。生活行動に困難がある利用者については、担当の職員が利用者の行動に寄り添い、職員全員で目配り・気配りを行うとともに、家庭と連携しながら支援している例が確認された。

[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	・利用希望者には、事前に必ず1日から2週間くらいの実習を体験してもらい、授産作業だけでなく、食事や生活のリズム、友人関係などの日常生活面について、利用者本人が理解し、意思がはっきりした段階で利用契約をするようにしている。利用者の状況の判断は難しく、作業所での生活には想像以上の落差を感じることも多いことから、できる限り利用者・家族に不安が残らないよう、第2次、第3次といった実習の機会を設け、何度でも納得いくまでチャレンジすることができるよう粘り強い対応と細やかな配慮を実践している。	

[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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)[平成19年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

利用者アセスメントシステムを導入し、利用者別の基本情報、障害の状況、生活情報等を記録・管理して、フェースシートを作成し、これらの情報を基に支援課題の分析とアセスメントシートの作成が行われている。毎年度末に利用者一人ひとりと面談を行った結果は、作業や文化的活動、日中活動・地域生活といったニーズ別に集約され、一覧化されており、アセスメントシートと併せ、個別支援計画の作成に活用されている。

個別支援計画書は、内容を利用者に説明し、書面による同意を得て作成されている。また、ケース会議での検討を経て、必要に応じて見直しが行われている。訪問介護の利用提案や成年後見制度の活用など、利用者の生活課題に応じて福祉事務所や看護師、ケースワーカー等の協力を得て、緊急に計画を変更して対応しているケースも確認された。個別支援計画は1年に1回見直すが規定されているが、全利用者の計画を漏れなく見直すためには、アセスメントの評価や見直しと併せ、定期的な見直し時期や手順を定めておくことが必要であろう。

利用者の日々の状況は、「業務日誌」や「ケース記録」に詳細に記録されている。「月間所見」により、利用者の変化、個別支援計画や面談の際のニーズに対する支援の推移も記録され、情報システムにより、様々な利用者情報の検索・把握ができるようになっている。毎日の記録は、PC上で必ずその日の内に入力し、翌朝業務開始前に全員が目を通すことが職員間に徹底されるようになった。

[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	B	
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](#)

[▲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

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

利用契約書に「秘密の保持」が規定され、作業所として正当な理由なく個人情報を漏洩しないことが誓約されているほか、「個人情報保護に関する細則」により、広報誌等への写真掲載や見学者による写真撮影の際は、あらかじめ利用者に承諾を得ることが規定されている。

法人の「権利擁護規程」には、利用者の市民としてのプライドと人格を尊重し、心理的な差別を行ってはならないことが定められており、作業所では、職員のミスにより利用者に迷惑をかけたときは職員が謝罪することや、利用者の日常生活動作に対する介助については同性が行うことが徹底されている様子がうかがえる。

どんな理由があろうとも、力づくで利用者に対処することは本質的な考え方の誤りであることが職員に周知され、外部講師による研修など強制的な取組みが行われている。日常活動の中で職員の上位意識から起こる些細な言動についても、主任会議や支援会議、内部研修等で取り上げ、相互にチェックし合う体制がつけられている。

[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、利用者の承諾を得ようとしている
		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

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

利用者、保護者との三者面談を実施する際の手引書である「三者面談実施に際しての留意点」や、工賃の算出方法・評価基準を定めた「作業所工賃規程」・「作業所評定評価表」が作成され、サービス支援が共通の理解のもとに行われるよう各種会議において職員に周知徹底が行われている。しかし、16年度の作業所移管以降の混乱を避けるために移管前の状況の維持を図ってきたことや、自立支援法改正に伴う支援内容の変更を見据えてきたこともあって、手引書・マニュアル類全般の整備・改定はこれからの状況である。

業務の基本事項や手順は、各種会議での周知や充実した支援記録により、職員間で共有化されている。今後は、記録のみならず手引書・マニュアルを含めて、文書管理体系を構築していくことが期待される。職員からの業務効率化や会議の見直し等の提案を受け、改善が進められているが、これらの結論についても風化させることなく、マニュアル化していけると良いだろう。

[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		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	B	
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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、支援を行っている。企業でのアルバイトに意欲を持つ利用者に対しては、その実現に向けた実習を組み込み、継続的な声かけを行うなど、計画的な就労支援を行っている。

また、企業実習やハローワークによる転職相談・面接会、自立生活プログラム、グループホームの利用者募集案内など、自立に向けた様々な情報を、利用者に対して提供している。

日々のコミュニケーションにおいては、利用者の特性に応じて写真による説明や掲示・具体物を示すなど、一人ひとりに応じたコミュニケーションの取り方を工夫している。特に対人関係に問題がある場合には、ケース会議等で検討を行い、職員全体で支援を行っている。

評価項目	評価結果
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	・利用者の対人関係の支援として、利用者間でトラブルがあるときには、職員が間に入ってその場を調整するだけでなく、当該利用者が周囲の人に誤解されないよう、当該利用者のその場での対応の仕方と周囲の職員の協力方法について、ケース会議や担当者会議で話し合い、継続的な支援を行っている。

[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

下請作業や自主生産作業については、従前の割り振りの方法を改め、面談時の利用者の希望を考慮して、原則として利用者本人の選択により参加する作業や場所を決定している。

作業場全体の配置は、職員が利用者の特性等を考慮して計画し、翌日利用者に発表して要望を踏まえた調整を行った上で実施するようにしている。高い工賃に期待する利用者や保護者のニーズに応じていくと同時に、作業効率だけを考えるのではなく、できる限り多様な活動場面を選択する機会を増やして、利用者の自主性を高める支援をしていきたいと考えている。

できるだけその人らしい生活ができるよう、ゲーム、趣味、音楽、パソコン、スポーツなどのクラブ活動や新年会の余興、旅行、自治会、自主生活プログラムなど、幅広い活動を用意している。また、就労希望のある利用者に対しては、個別支援プログラムを作成し、区役所での実習や企業紹介、ハローワークの説明会を案内する等の具体的な支援を行い、利用者の働く意欲を育てている。

評価項目	評価結果
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	・利用者の充実した日中活動を支えるために発足した作業所内プロジェクトの一つ「就労支援チーム」では、①作業所外作業、②実習体験・職場見学、③作業所に籍を置いたアルバイト就労、④作業所を退所しての企業就労、を視野に入れ、希望する利用者への細やかな確認を行い、プログラムを組み立てている。職員は、公的な雇用支援組織の主催する見学会や連絡会に参加して、職場開拓や職務分析を行っており、当該組織との連携により、利用者の実習や企業でのアルバイトなどが実現できた事例を確認することができた。
---------	--

[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

メニューの検討は栄養士が行っており、嗜好調査や日常の食事の観察を通して利用者の嗜好を把握し、行事食等では複数の選択メニューを用意するなど、利用者に喜ばれる食事づくりに取り組んでいる。栄養士は直接利用者とコミュニケーションを取り、大小のスプーンや箸の準備をしたり、食べやすいように果物に切れ目を入れたりするなど、味付けだけでなく愛情を感じさせる食事を提供している。利用者調査の結果では、「おいしい」とする回答が100%であった。

利用者の食事に関するリスト(普通・小盛り・特別)が作成され、生活習慣病や肥満対策として食事の量を加減したり、上肢が不自由な利用者に対してキザミなどの特別食を提供したりするなどの配慮がなされている。

食堂のテーブルの配置を変化させたり、テーブルに花を飾ったりして、ゆったりと食事ができる雰囲気づくりに心がけている。

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
	○ 利用者の状態やベ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

身体障害を持つ利用者に対して、旅行の際に車椅子の手配をしたり、重度や高齢の利用者に対し、付き添いや衣類の着脱、トイレ介助などにおいて体制・環境づくりを行うなど、利用者のADLに配慮した対応が行われている。

新しい環境や状況を整理することができず身の回りに課題の見られる利用者に対しては、着替えのリズムを作るために休憩時間を把握し、職員がシフトを組んで対応したり、ゴミ箱整理や掃除などの美化活動への関心と役割の自覚を促す働きかけを継続して行うなど、丁寧な支援が行われている。

評点	A
標準項目	○ 利用者の状態やベースに合わせて、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

利用者の健康に対する保護者の不安を受け止め、相談に応じるとともに、利用者の日中の健康状態について、保護者に詳細に伝えるようにしている。また、高齢になって家族がいないなどの利用者の個別の状況に応じ、職員がホームヘルパーと協力して、通院への同行や診察への付き添い、服薬の管理などを行っている。

サービスの利用開始時に利用者の薬の内容、薬品名等を把握し、災害等の緊急時に対応できるよう、1日分の薬を預かっている。自己管理の難しい利用者については、看護職員の指導の下で担当職員が服薬の確認を行い、問題があったときは保健日誌に状況を記録し、保護者に連絡する仕組みとしている。確実に服薬したかどうかの確認を

行うためには、さらに服薬に関するチェックリスト等を作成し、記録を残すなどの取組みを行っていくと良いだろう。

利用者の体調の変化や発作等の緊急時については、担当職員が把握した時点ですぐに看護師や副施設長に連絡するようにしている。現在検討中のマニュアルを完成させるとともに、緊急時の対応に関する職員への研修を充実させていくことが期待される。

評点	B	
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		

[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組みを行っている

講 評

作業所では、作業所祭(あすなろ祭)や宿泊旅行、クラブ活動など、できる限り利用者の活動を増やし、生活や経験の幅を広げるようにしている。利用者は、自治会行事について職員なしで話し合ったり、旅行会社との打合せに出席して自分たちの意見を伝えたり、作業所祭の役割分担検討で希望を言うなど、主体的に意見を述べ、選択する機会が確保されている。

作業所内は、採光や寒暖への配慮を含め、利用者に過ごしやすい環境が整えられている。作業の班分けや作業機の配置等については、事前に利用者の意見を聞いた上で見直しを行っており、利用者から意見が上がったときには、利用者の負担にならない形で随時取り入れ、変更していきたいと考えている。

自治会や朝夕のグループミーティング等において、利用者同士の率直な意見交換が行われ、行事やイベント、作業方法、トイレ掃除など様々な事項に利用者の意見が反映されていることがうかがえる。

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

年度末に実施している三者面談では、利用者本人の意思、家族の意向を分けて要望を聞き、相違がある場合は職員が調整して、納得のいく対応に努めている。

利用者の家族に対しては、お知らせを送付したり、保護者会開催時には必ず各職員から利用者や行事、作業の近況を報告したりするなど、積極的な情報提供に努めている。家族が将来の方向性を見出すことができるよう、今年度、障害者自立支援法に関する学習会を2回に渡り開催し、作業所の利用者がどうなるか具体的に引き寄せたやりとりを行っている。

利用者の日中の行動や健康状態について家族に詳細に伝えるなど、日々の情報交換と関係づくりを行っている様子がうかがえる。

評点	A	
		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

標準項目	○	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

施設の方針として、共に利用者の幸せを願う者として職員と家族が信頼し合って協力し、「利用者の人生を支援する」という広い視野を持つことを大切にしている。利用者の地域における生活を充実させるためには、作業所だけでなく、フォーマル・インフォーマルの多様なサービスが必要であるとの認識に立ち、支援を行っている。

地域生活を望む利用者に対し、グループホーム募集の情報や地区の障害者交流イベントなど各種情報を提供している。利用者の家族には、資料の提供はもとより、電話での説明や相談にも丁寧に応じている。

余暇活動支援の一環としてガイドヘルプサービスを紹介したことを契機に、職員の援助のもと、利用者自身がガイドヘルプの契約を行って外出し、新たな余暇の拡大や社会体験を重ね、生活の質の向上を図っている例が確認された。

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.