

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19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

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	第二かもめ園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0301052 修了者No.H0301053 修了者No.H0402002
評価実施期間	2005年8月22日～2006年1月17日

全体の評価講評

詳細はこちらから

特に良いと思う点

- 利用者の人権擁護への取り組み
- 利用者の目線から作業手順を見直し、個々の適正や意向に合った仕事分担
- 利用者の自主性を尊重した「利用者集会」の開催

さらなる改善が望まれる点

- 明るく清潔な作業環境づくりへの取り組みを
- 授産事業の開拓を
- 中長期経営計画作成への努力を

このページの一歩上へ

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 - 個別支援計画は暫定支援計画を作成し、利用者本人、家族、との三者面談を行って本人・... - 利用者とのコミュニケーションは、一人ひとりの特性に応じて対応している。例えば利用...	
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 - 授産活動は法人傘下施設のリネン、タオル類や区立保育園、寝具会社からの委託によるク... - 利用者の担当作業は、体調の変化等で作業に向かない場合は作業を替えることができるよ... - 授産工賃は「第二かもめ園利用者作業の約束・工賃の約束」に明記されている。内容は、...	
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 - 併設の施設の6階の食堂で、高齢者等といっしょに昼食を摂っている。この食堂は法人直... - 食事形態は、殆どの利用者が普通食を摂っているが、荒きざみ食・減塩食・アレルギー食... - 食堂のテーブルには茶器セットを備えており、自由にお茶を飲めたり、テーブルクロスや...	
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 - 利用者の生活支援は、一人ひとりの個性・能力・機能等に合わせて実施している。支援は... - 利用者の自立支援の一環として、自分の作業着の洗濯や、たたみ方、ロッカーへの収納の...	

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](#)

- ・ 利用者の心身の健康管理は、カウンセリング、ケースワークや、レントゲン検査・血液検...
- ・ 服薬については、約半数の利用者が服薬をしていることから、服薬一覧表を作成して利用...
- ・ 利用者の体調急変時には家族に電話等で連絡をとり、医務課の看護師が対応している。施...

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](#)

- ・ 生活支援と授産作業を労うこと等を目的として、月1回の各種行事や余暇活動を実施して...
- ・ 自立支援の一環として、利用者の自主性を尊重した利用者集会を月1回実施している。集...

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](#)

- ・ 施設は通所・授産という特性から、家族との意見交換や施設運営への理解と協力を求める...
- ・ 利用者の施設や家庭での様子等については、主に連絡ノートで双方の連絡を取り合ってい...

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](#)

- ・ 利用者への地域情報の提供は、地域内の福祉団体、品川区、東京都等行政及び就労支援セ...
- ・ 施設の生活支援では、「生活活動アンケート」調査を利用者に実施している。調査内容は...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちら](#)

有効回答者数/利用者総数
21/24

1. 施設の中は安全に動けるようになっていますか

はい	20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	20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	19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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	19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	20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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	17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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	4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	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	10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	14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	2人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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

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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	10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	14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

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	1人	無回答・非該当	6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19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

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	第二かもめ園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0301052 修了者No.H0301053 修了者No.H0402002
評価実施期間	2005年8月22日～2006年1月17日

全体の評価講評

特に良いと思う点

● 利用者の人権擁護への取り組み

「職員は威圧的言動や態度をとっていないか」「利用者に対してあだ名や呼び捨てをしていないか」など現場の利用者に対する人権擁護の姿勢を振り返り、現状の洗い直しを率先して行い、改善策を策定している。2ヶ月に一回の「施設内研修」で、施設長・リーダーが人権擁護について指導している。また施設内サービス改善向上委員会でもフォローしている。

● 利用者の目線から作業手順を見直し、個々の適正や意向に合った仕事分担

作業支援計画作成時に「作業希望記入シート」で希望する作業についてアンケート調査を実施し意向や適正に配慮した上で分担している。新たな利用者には、2ヶ月間作業実習をしてもらい、その間に指導職員がモニタリングを行い、適性に合わせて作業を決めている。また利用者の立場(目線)で利用者と一緒に職員も実体験して、作業工程などの問題点を見つけて改善している。

● 利用者の自主性を尊重した「利用者集会」の開催

支援の一環として、利用者の自主性を尊重した利用者集会を毎月1回開催している。集会では利用者2名が司会進行をつとめ、担当職員のサポートでテーマを出席者全員から募り、決めたテーマを全員で考え意見を出し合っている。最近のテーマは、「イライラしないためにはどうしたら良いか」、「おしゃべりをして作業がきちんとできない」等を話し合っている。集会の内容は、家族にも配布される月刊の広報紙「海からのかもめ便り」に掲載している。

▼さらなる改善が望まれる点

● 明るく清潔な作業環境づくりへの取り組みを

授産作業は、タオル、シーツ等のクリーニング作業を行っている。ボイラー等の熱源が多く温度管理が困難なため、クーラーを入れたり、希望者へのシャワー浴のサービスなどを行っている。一方で施設は開設22年を経過して作業量が増えたことから、かなり手狭になっており、休憩室などはあまり充実しているとはいえない。今後の課題として法人傘下の併設施設の共用なども視野に入れた取り組みが望まれる。

● 授産事業の開拓を

授産活動は法人傘下施設のリネン、タオル類や区立保育園、寝具会社からの委託によるクリーニング作業を主体に行っている。昨年度から段ボール等のリサイクル作業も取り入れている。また17年度事業計画では作業安定をはかるため、稼働率98%以上を目指している中で、新たなクリーニング委託先の開拓や新規授産事業の開発の取り組みが期待される。

● 中長期経営計画作成への努力を

法人全体の中長期計画として、「法人理念、社会福祉サービスニーズの把握、組織体制の見直し、職員育成課題」等を再検討するため、外部コンサルタント会社との間で「経営改革推進契約」を締結し、本部法人理事及び各施設長、リーダー等による課題抽出と改善策立案作業に着手した。今後、障害者自立支援法の成立、介護保険制度の改正等により福祉行政が流動化する中で、第二かもめ園独自の中長期計画作成の検討が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

平成17年度から新たになった第三者評価に関する手法及び具体的な調査方法等について、9月初旬に施設職員への説明会を設けた。利用者に対しては違和感なく調査が実施できるよう、事前に調査者の顔写真入りポスターを掲示し、施設から利用者にポスターのメンバーが後日、授産活動の合間に話を聞きに来ることをお知らせいただいた。凡そ1ヵ月後の10月初旬に1日間、当日出席の利用者全員を対象に聞き取り調査を行った。又利用者調査を補完するために家族へアンケート調査をお願いした。

[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19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

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	第二かもめ園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2005年10月5日～2006年1月17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	
- 法人の理念「やすらぎ・活力・生きがいを生む福祉の拠点」を踏まえて事業所の重要事項... - 法人理念、施設方針を周知するため、職員には毎日の「朝礼・終礼」時、月1回の「職員... 17年度第二かもめ園事業計画の重点目標は、①利用者24名の健康に留意して、稼働率...	
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. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
- 守るべき法・規範・倫理などは、法人制定の「就業規則」、「個人情報保護規程」、「事... - 実習生は第二かもめ園で事前にオリエンテーションを行った後に受け入れている。施設... - 法人の地域福祉課が中心となって法人傘下の施設が参加して行うセンター行事(五月祭、...	
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](#)

- 利用者の権利擁護とサービスの質の向上を図り、各施設の苦情を円滑に解決するための苦...
- 作業配置・生活活動内容等の意向を利用者アンケートや利用者集会・個別面談を通して把...
- 分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施...

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	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	
● 法人としての中長期計画として、「法人理念、社会福祉サービスニーズの把握、組織体制... ● 単年度事業計画での重点目標について、「中間点検会議(進捗度の検証)」、「年間まと... ● 利用者の安全確保・向上を図るための防災担当者を決め、定期的に防災訓練を行っている...	

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	
● 職員の採用や異動は法人にて行っている。採用試験前に、施設が求める人材について施設... ● 施設として期待する職員像として、(1)人権・差別等に敏感な感性を有し、協調性・創... ● 安全衛生委員会を設置し、法人と連携して職員の健康管理の充実を図っている。今年度よ...	

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	
● 1階事務室に施設長専用のパソコンが1台、4階の職員室には3台のパソコンがあり、そ... ● 平成17年4月から施行の「個人情報保護」については「個人情報保護規程」を本部法人...	

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	
● 17年度第二かもめ園事業計画の重点目標は、①利用者24名の健康に留意して、稼働率...	

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 【改善の成果】詳細はこちら 職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管...	A
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 【改善の成果】詳細はこちら 利用者の立場（目線）で利用者と一緒に職員も実体験して作業工程などの問題点を見つけ...	A
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 【改善の成果】詳細はこちら 16年度授産事業収入は2,484万円で、前年より約100万円の増加が見られた。こ...	A
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 【改善の成果】詳細はこちら - 品川総合福祉センター行動指針の平成17年度活動指針受けて、事業所内にサービス改善... 【講評】詳細はこちら - 品川総合福祉センター行動指針の平成17年度活動指針受けて事業所内にサービス改善向... - 職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管...	A

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

評点の見方

他年度の評価結果

平成19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

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	第二かもめ園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2005年10月5日～2006年1月17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 ● 利用者には、法人が発行するパンフレット(法人の理念、参加事業所名、内容などをカラ... ● 行政や外部に当施設を紹介するため、施設の案内書「第二かもめ園」を発行している。記... ● 施設の見学や問い合わせには法人本部が窓口となっており、本部からの調整連絡によって...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
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 ● サービス開始時には重要事項説明書、契約書、契約書別紙を用いて利用者・家族に丁寧に... ● 利用者の入所当初の暫定支援計画に基づき、利用開始2ヶ月間を実習期間として、利用者... ● 就労が決まり施設を退所した利用者に対して、アフターケアの一環として就労先への巡回...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
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 ● 利用者の支援に際しては利用者台帳を作成し、健康状況、主治医名、家族の連絡先、個人... ● 支援計画作成前には個人面談を行って意見や要望を聴き、随時記載している。これら個人... ● 日常のケース記録のほか、連絡帳や三者面談を通じて保護者と施設の情報交換を行ってい...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
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 ● プライバシーの保護については、法人が倫理規程を定めている。第二かもめ園ではサービ... ● 日常の支援活動も本人の同意を得ており、作業内容もアンケートを取っているが、職員に... ● 事故が発生した場合は、法人の事故調査委員会に対応している。また、個人の意見を尊重...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
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	

- 支援にあたり、「第二かもめ園業務マニュアル」を基本にして手順を明確にしている。こ...
- クリーニング主体の授産作業で作業スペース(狭い)や温度管理(ボイラー等の熱源が多...
- 月1回の職員会議を午後5時から開催し、ケース会議、法人内、外の研修など業務の一定...

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[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 ● 個別支援計画は暫定支援計画を作成し、利用者本人、家族、との三者面談を行って本人・... ● 利用者とのコミュニケーションは、一人ひとりの特性に応じて対応している。例えば利用...	
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 ● 授産活動は法人傘下施設のリネン、タオル類や区立保育園、寝具会社からの委託によるク... ● 利用者の担当作業は、体調の変化等で作業に向かない場合は作業を替わることができるよ... ● 授産工賃は「第二かもめ園利用者作業の約束・工賃の約束」に明記されている。内容は、...	
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 ● 併設の施設の6階の食堂で、高齢者等といっしょに昼食を摂っている。この食堂は法人直... ● 食事形態は、殆どの利用者が普通食を摂っているが、荒きざみ食・減塩食・アレルギー食... ● 食堂のテーブルには茶器セットを備えており、自由にお茶を飲めたり、テーブルクロスや...	
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 ● 利用者の生活支援は、一人ひとりの個性・能力・機能等に合わせて実施している。支援は... ● 利用者の自立支援の一環として、自分の作業着の洗濯や、たたみ方、ロッカーへの収納の...	
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 ● 利用者の心身の健康管理は、カウンセリング、ケースワークや、レントゲン検査・血液検... ● 服薬については、約半数の利用者が服薬をしていることから、服薬一覧表を作成して利用... ● 利用者の体調急変時には家族に電話等で連絡をとり、医務課の看護師が対応している。施...	
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 ● 生活支援と授産作業を労うこと等を目的として、月1回の各種行事や余暇活動を実施して... ● 自立支援の一環として、利用者の自主性を尊重した利用者集会を月1回実施している。集...	
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 ● 施設は通所・授産という特性から、家族との意見交換や施設運営への理解と協力を求める... ● 利用者の施設や家庭での様子等については、主に連絡ノートで双方の連絡を取り合ってい...	
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 ● 利用者への地域情報の提供は、地域内の福祉団体、品川区、東京都等行政及び就労支援セ... ● 施設の生活支援では、「生活活動アンケート」調査を利用者に実施している。調査内容は...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[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19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

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	第二かもめ園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
利用者調査実施期間	2005年10月5日～2005年11月7日

調査概要

- **調査対象:** 利用者24名全員を対象として、当日の欠席者を除く21名に聞き取り方式による調査を行った。調査は、授産活動等に支障をきたさぬよう施設で利用者面談の順番を調整した。又利用者調査を補完するために家族にもアンケート調査をお願いした。
- **調査方法:** 聞き取り調査は、1日間行った。朝10時から評価者が3ヶ所に分かれ、利用者の心身の状態やプライバシーに配慮して、利用者が行っている授産作業の話をして貰ったり、趣味や世間話等を交えながら設問項目に対して自然に関心を抱くような雰囲気づくりをした。
- 利用者総数: 24人
- 共通評価項目による調査対象者数: 21人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 21人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 87.5%
- 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

前もって、評価者の顔写真入りのポスターを施設の作業場等に掲示しておき、利用者説明会の後に聞き取り調査を行った。聞き取り当日は昼食を利用者と一緒に摂り休憩時間にコミュニケーションを図った。「第二かもめ園」は法人傘下の幾つかの事業所と同一敷地内にあり、他の事業所の利用者等が接客しているコーヒーストップで利用者と歓談の機会を持った。聞き取りに際しては、職員が作業の合間を調整する中で行ったのでリラックスした雰囲気で利用者の話を聞くことができた。調査項目で「施設の中は安全に動けるようになっていませんか」、「食事は美味しいですか」、「職員は丁寧に対応してくれますか」等は、9割を超える方が「はい」と回答しており満足している様子が伺える。「工賃支払いのしくみの説明」では、約7割の方が「はい」と回答しているが、中にはもっと多くの額を望む声も聞かれた。「困ったことを外の人にも相談」の項目では、職員や家族とは話しをしているが、外の人とは特に話はしていないように見受けられた。家族へのアンケートでは、作業場が狭い、更衣室、トイレの改修等施設設備の改善に関するコメントが寄せられているが、総合的な満足度は9割を超える方が「満足」としている。

[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ませんか

はい	20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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「仕事場は1階なので安全」、「アイロン掛けをしているが危ない事はない」、「食堂へ行く時はエレベーターや階段を使うが、階段に手すりがあるので安全」、「洗濯場に洗濯物が沢山置いてあるので狭い、普段は1階で仕事をしているので安全だけれど、食事の時エレベーターや階段を使うときには手摺りがあるので安全です」、「ローラー機の中に手を入れると危ないのではありません」等の声が聞かれ、クリーニング作業時の機器の取り扱いや食堂への移動に際して注意している様子が伺える。

2.食事はおいしいですか

はい	20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】
1人を除き「はい」で、「肉や魚等大好きなメニューばかり、とても美味しいと思います」、「いつも美味しい、嫌いなものはない」、「6階の食堂で食べる食事が楽しみ、献立は前もって配られており希望も取っている」、「味の薄い濃いはあるものの温かくておいしい」等の声が聞かれた。なかには「肉は好きだが冷めていることもある」、「献立があるかどうか分からない」、「漬物は食べない」等、一人ひとりそれぞれ味覚や嗜好の違いによる声が聞かれた。

3.仕事や活動は楽しいですか

はい	19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】
9割の方が「はい」で、「仕事は忙しいが皆と仲良くやっている」、「仕事は楽しい旅行やクリスマス会もある」、「シーツ広げ、たたみ等の仕事で忙しいけれど頑張っている、今年の伊豆方面への旅行は楽しかった」等の声が聞かれた。一方「シーツやタオルの洗濯はあまり楽しくない」、「シーツたたみは腰が痛いのでタオルにして欲しい」との声も聞かれた。

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	19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】
殆どの方が「はい」と答え、職員は皆同じように対応してくれると感じている。なかには「時には叱られるが仕事だから仕方がない、自分が間違っていないのに叱られた事があった」との声も聞かれた。

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	20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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「職員は皆親切」、「〇〇さんと苗字で呼ばれている」、「少し怖い事もあったが、皆やさしい」等の声が聞かれ殆どの方が「はい」と答えている。

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	17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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
8割を超える方が「はい」で、「分らないときには職員にすぐ聞きます」、「相談出来る職員が何人もいる、気兼ねはない」、「施設長に相談する」、「同性(女性)の職員に相談する」、「熱があったときに優しくしてくれた」、「困ったことがあったら相談できる」等の声が聞かれた。一方「多分自分の事を分かってくれない、養護学校の先生は良く話を聞いてくれた」との声も聞かれた。

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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
8割を超える方が「はい」で、「いつでも相談に乗ってくれる」、「この職場はつらいので元の職場に戻りたいと職員に言ったが、一応やれるところまでやりなさいと言われ、今はがんばっている」、「何かあれば助けてくれる」等の声が聞かれた。「無回答」の方もあるがこの設問に感心がなく特段意志表示は見られなかった。

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	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	10人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
「時々話すが悩みの相談をした事はない」、「作業の事を話した」等の声が聞かれた。又「特にいないので職員と相談する」、「家族と話をしている」等との声も聞かれた。第三者委員の事は施設のポスター掲示等で説明しているものの、凡そ半数の方が意志表示が見られず「無回答」となった。

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	14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】
凡そ7割の方が「はい」の回答で、「説明してくれる、工賃もきちんともらっている」、「明細書をもらっている」、「特に細かな説明はないが、明細書を見れば良く分かる、工賃は銀行振込」等との声が聞かれた。一方「明細書をもらった、もっと欲しい」、「明細書をもらったお金が少ない」等工賃の支給額に関して高い支給を望む声が聞かれた。

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	18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】
凡そ9割の方「はい」で、「友達がいるので楽しい」、「いっぱい友達がいるので楽しい」等との声が聞かれた。又中には「仲間として、いじめや喧嘩のない職場でありたい」、「喜んでくれないので困る」との声も聞かれた。

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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	10人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
「この施設で慣れたクリーニングの仕事を続けていきたい」、「他に目標はあるが、他のところで働くというまでには踏みきれない、このまま働いていきたい」、「身近な仕事や仲間との決まり、活動に関する事を自分なりに守る」、「福祉工場に行きたい、パン作りがしたい」等の声が聞かれたものの、多くの方が目標・計画ということに関して関心がなく特段意志表示がなかった。

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	14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】

凡そ7割の方が「はい」で、「職員に気軽に話せるので不満という程のものはない」、「ここに来ることを楽しみにしており要望等はない」、「不満はない何でも話す事が出来る」等の声が聞かれた。利用者は何時でも気兼ねなく職員とコミュニケーションをとっており、特に不満などないようで、「不満や要望」という限定されたことに関しては、自分は無関係という表情も見受けられた。

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

【コメント】

「仕事以外はいつでも相談に乗ってくれる」、「時間がかかってしまい、結局最後までやり切れずにあせってしまうことが多い」等の声が聞かれた程度で、関心がないようにも見受けられた。

[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19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

法人の理念「やすらぎ・活力・生きがいを生む福祉の拠点」を踏まえて事業所の重要事項としてとして次の5項目を掲げている。(1)福祉サービスを必要とする方たちの杖になるよう努力します、(2)孤独の中にいる方たちの友となるよう努力します、(3)身体の障害を持つ方たちの舗装具となるよう努力します、(4)言葉のない方たちの言葉を聴く努力をします、(5)利用者の家族の幸せのためにも活動します。

法人理念、施設方針を周知するため、職員には毎日の「朝礼・終礼」時、月1回の「職員会議」、年2回の「中間点検会議」、2ヶ月に1回の「施設内研修」等通じて行っている。さらに、必要に応じて終礼時間を延長したり、臨時会議を開催したり、役職者会議を開いて周知徹底を図っている。利用者には必要に応じて「利用者集会」にて説明し、家族には「しなふくニュース」、「かもめ便り」、年四回開催の「家族会」で口頭と文書で説明をしている。

17年度第二かもめ園事業計画の重点目標は、①利用者24名の健康に留意して、稼働率98%以上を目指していく、②利用者の作業安定を図るため、安定した作業提供と安定して作業に臨める十分配慮する、③利用者の就労支援の充実を図る、④生活活動の充実に努める、⑤職員の専門性を高めるため、施設内外研修、学習会に努める、を掲げている。

[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](#)

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19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

守るべき法・規範・倫理などは、法人制定の「就業規則」、「個人情報保護規程」、「事業計画書」、「行動指針」、及び施設の「第二かもめ園運用規程」に明示している。「第二かもめ園運営規程」には利用者に対し、その人権を擁護し健全な環境のもとで、適切な支援を行うよう万全を期すとうたっている。利用者の人権擁護を考えるという課題で施設長が「差別的言動・態度」、「呼称」、「現場の振り返り」等について会議を招集し現状の洗い直しを率先して行っている。

実習生は第二かもめ園で事前にオリエンテーションを行った後に受け入れている。施設では、「実習生マニュアル」に基づいて担当者をきめ、昨年は約20名の実習生(福祉・保育・教員など)を受け入れた。実習を終了した実習生からは、知的障害者の理解及び人間関係の重要性を認識する機会ともなり有意義な実習の体験ができたとの声が寄せられている。又、ボランティアは、ボランティアマニュアル等に基づいてオリエンテーションを行った後、行事実施等に参加してもらっている。尚、法人企画の「ボランティアスクール」にも協力した。

法人の地域福祉課が中心となって法人傘下の施設が参加して行うセンター行事(五月祭、紅葉祭、バーベキュー大会)では八潮地区のこども達との交流、又近隣の八潮地域の運動会、ふくし祭等に第二かもめ園も積極的に参加している。地域内で開催のサポート会議、防災会議、障害者連絡調整会議等にも参加して地域の共通課題に取り組んでいる。

[このページの一覧上へ](#)

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		

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19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

利用者の権利擁護とサービスの質の向上を図り、各施設の苦情を円滑に解決するための苦情受付及び相談に関しては、法人の苦情解決第三者委員会及び区障害者福祉課、東京都社会福祉協議会があり、重要事項説明書には委員の氏名や連絡先が明記されており、施設入口の壁に掲示している。施設長・リーダーが意見・要望・苦情を受け付けた場合は、それらの順末を毎月の施設長会議に報告し、更に「苦情解決及び苦情解決第三者委員会」で評価・助言を得ている。

作業配置・生活活動内容等の意向を利用者アンケートや利用者集会・個別面談を通して把握している。この利用者意向に対して、サービス改善向上委員会で検討し、対応している。尚、昨年実施した「生活活動アンケート」では、「本人は喜んでいる」、「行事に参加する楽しい」等の回答を得た。

分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施設長を新設した。第一群知的障害関係、第二群身体障害関係、第三群高齢者関係、第四群児童関係の四分野となっており、情報収集を行って課題解決に取り組んでいる。施設として八潮地域センター・老人会・運営自治会や品川区内の防災・ふれあいサポート会議などに参加して、地域の共通課題に取り組んでる。

[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

評点の見方

他年度の評価結果

平成19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

法人としての中長期計画として、「法人理念、社会福祉サービスニーズの把握、組織体制の見直し、職員育成課題」等を再検討するため、外部コンサルタント会社との間で「経営改革推進契約」を締結し、本部法人理事及び各施設長、リーダー等による課題抽出と改善策立案作業に着手した。

単年度事業計画での重点目標について、「中間点検会議(進捗度の検証)」、「年間まとめ会議」で職員全員の参加による意見・意向を聞き、その結果を「次年度の経営計画」に反映させている。また、単年度の予算計画と実績については「毎月試算表」や「進行管理表」で管理している。生活活動・レクリエーション活動等については、担当者が決めて計画的に検討し、実施している。

利用者の安全確保・向上を図るための防災担当者を決め、定期的に防災訓練を行っている。発生した事故や事故防止に向けて法人のサービス点検調整委員会・施設のサービス改善向上委員会・安全衛生委員会・職員会議で検討し、万全を期している。

[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	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

[▲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19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

職員の採用や異動は法人にて行っている。採用試験前に、施設が求める人材について施設長会議において方針、意見の調整をする。非常勤職員は施設長権限で採用している。2年前より「人事考課制度」を導入しており、新たに「自己申告制度・目標管理制度」を採用している。この制度に基づき施設長が職員と面接し、その意識と意向を把握している。

施設として期待する職員像として、(1)人権・差別等に敏感な感性を有し、協調性・創意工夫を持った人材、(2)法人理念・行動指針を基本とし、業務全般に関し、向上心・積極性を持つこととしている。この実現に向けて法人の、①部門別研修、②目的別研修、③講演会(5回)、に計画的に参加させるとともに、施設長による研修(7回)も実施している。

安全衛生委員会を設置し、法人と連携して職員の健康管理の充実を図っている。今年度より法人では、専任の看護師による「心の相談室」を設置して職員の「メンタルヘルス」のための相談に応じている。更に「職員互助会」の活用、旅行交流会、サークル活動への参加等を通して職員の福利厚生への充実を目指している。

[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
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	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

[▲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19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

1階事務室に施設長専用のパソコンが1台、4階の職員室には3台のパソコンがあり、それぞれにパスワードが設定されている。法人からの理事会関係等の資料は施設長専用のメールに入り、施設長が情報管理している。全体の回覧文書については施設長から4階の職員パソコンに転送している。紙媒体の管理文書等は鍵付き専用棚にて整理保管されている(鍵保管責任者はリーダー)。

平成17年4月から施行の「個人情報保護」については「個人情報保護規程」を本部法人の規程で援用している。「個人情報保護基本方針」は利用者、保護者、来所者が容易に閲覧できるよう掲示している。一方で施設独自の規程はまだ作成されていない。第三者からの利用者情報公開・開示の要請については、個別に確認し対応している。

[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](#)

[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19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

品川総合福祉センター行動指針の平成17年度活動指針を受けて事業所内にサービス改善向上委員会(環境整備、地域・保護者、人権擁護、文化的活動)を設置した。又、分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施設長を新設した。第一群知的障害関係、第二群身体障害関係、第三群高齢者関係、第四群児童関係の四分野となっており、情報収集をして課題解決に取り組んでいる。

職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管理制度を併用した。この人事制度に移行したことで、職員の就業意欲が高まった。また、今年度より専任の看護師による「心の相談室」を設置し、職員の「メンタルヘルス」のための相談に応じている。

[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年度第二かもめ園事業計画の重点目標は、①利用者24名の健康に留意して、稼働率98%以上を目指していく、②利用者の作業安定を図るため、安定した作業提供と安定して作業に臨める十分配慮する、③利用者の就労支援の充実を図る、④生活活動の充実に努める、⑤職員の専門性を高めるため、施設内外研修、学習会に努める、を掲げており、この進捗状況を「進行管理表」で定期的に確認している。

[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	職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管理制度を併用した。この人事制度に移行したことで、職員の就業意欲が高まった。また、今年度より専任の看護師による「心の相談室」を設置し、職員の「メンタルヘルス」のための相談に応じている。

[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	利用者の立場(目線)で利用者と一緒に職員も実体験して作業工程などの問題点を見つけ、改善している。平成17年度からは10月に「中間点検」を行っている。 行政や外部に当施設を紹介するため、施設の案内書「第二かもめ園」を発行した。記事の内容は、当施設を利用するための要件、授産の作業内容、一日の流れ、生活支援及び余暇活動等をカラー印刷で分かりやすく紹介している。当施設で中心となる授産の作業内容や利用者の授産活動の様子を写真入りで紹介している。

[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	16年度授産事業収入は2,484万円で、前年より約100万円の増加が見られた。これは授産事業の得意先獲得及び授産事業品目の拡大努力による成果である。また事業活動収支の部では利用料金(支援費収入)の減少する中、支出削減を図ったため最小限の収支差額減少にとどめることができた。
-------	--

[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	品川総合福祉センター行動指針の平成17年度活動指針受けて、事業所内にサービス改善向上委員会(環境整備、地域・保護者、人権擁護、文化的活動)を設置した。 分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施設長を新設した。第一群知的障害関係、第二群身体障害関係、第三群高齢者関係、第四群児童関係の四分野となっており、情報収集をして課題解決に取り組んでいる。

[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19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

利用者には、法人が発行するパンフレット(法人の理念、参加事業所名、内容などをカラー写真入り)や広報誌「しなふくニュース」で紹介している。これらは、正面玄関入口に置かれており、保護者、養護学校、一般企業、寄付者、ボランティア団体、行政機関などに約600部配布している。日々の情報は、朝礼、夕礼や月一回開催される利用者集会で日常の行事や必要な事を伝えている。又職員手作りの「海からのかもめ便り」を月一回発行している。内容は、一泊旅行の様子や月間予定表等が掲載されており、利用者の施設での様子を紹介している。

行政や外部に当施設を紹介するため、施設の案内書「第二かもめ園」を発行している。記事の内容は、当施設を利用するための要件、授産の作業内容、一日の流れ及び生活支援、余暇活動などをカラー印刷で分かりやすく紹介している。当施設で中心となる授産の作業内容や利用者の授産活動の様子を写真入りで紹介している。利用者の写真を掲載する場合は、利用者及び家族の承諾を得てから掲載するなど、プライバシーに配慮している。又年に数回、入所調整会議の中で関係機関の情報を伝えている。

施設の見学や問い合わせには法人本部が窓口となっており、本部からの調整連絡によって見学者等に対応している。見学者に対しては施設内を案内して施設の内容を説明すると共に授産活動の実態を見学してもらうことにしている。見学者等は年間数百人の方々が訪れている。実習生の場合は担当者が対応しており、その実習の状況を細かく作業日誌に記録して全職員で実習生の状況を共有化するように努めている。

[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

評点の見方

他年度の評価結果

平成19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

サービス開始時には重要事項説明書、契約書、契約書別紙を用いて利用者・家族に丁寧に説明している。サービスの内容や利用者負担金等について了解の上、同意を得てから契約を行っている。特に利用者負担金は事前に品川区からも説明を受けているが、再度施設でも丁寧に説明している。入所後速やかに暫定支援計画書を作成して支援を行っている。

利用者の入所当初の暫定支援計画に基づき、利用開始2ヶ月間を実習期間として、利用者の作業状況をよく観察しながら支援にあたっている。その後、定期的に「作業希望シート」でアンケート調査を行い、その結果を担当職員がモニタリングし、利用者の特性に応じて主な授産事業であるクリーニング作業工程の中で適正な部門の作業を行ってもらえるようにしている。尚利用者の心身の状況に関連する健康状況とADL(日常生活動作)に関しては、事前に保護者から詳しい情報を得て健康管理等に配慮して支援にあたっている。

就労が決まり施設を退所した利用者に対して、アフターケアの一環として就労先への巡回訪問を実施している。又本人が訪ねてきた時や電話による相談等にも対応している。これらの記録は退所後も個人記録として保存している。就労先から再び施設に戻るようなことが生じた場合でも、この施設での個人情報の状況把握に支障はない。一方で施設が常に定員を満たした状態の中、戻りたい時に戻ることが難しい状況にあるため、なかにはここを出て就労することに躊躇する利用者もいる。

[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	

[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19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

利用者の支援に際しては利用者台帳を作成し、健康状況、主治医名、家族の連絡先、個人支援状況を記録している。尚緊急連絡表も兼ねている。利用者の要望は随時聞いている。自立支援の一環として、月1回利用者集会が開かれており、お互いに仲間で2名の司会者を出し、議題を決め日頃の作業の中での問題点等を討議している。その議題の一例に「疲れないためにどうするか」や「職員と上手につき合う方法」等話を合っている。話しあった内容は、「海からのかもめ便り」に紹介している。利用者集会の運営は職員が記録するなどの支援をしている。

支援計画作成前には個人面談を行って意見や要望を聴き、随時記載している。これら個人記録などを参考にして支援計画を作成している。その内容は、作業内容、健康状況、人間関係等の項目から成っている。更に生活の項目毎に目標を記載するようになっている。この支援計画の見直しは、基本的には年度途中の10月を「中間点検」としているが、必要に応じて見直しを行うようにしている。中間点検は支援に関わる事項について利用者全員にアンケートを取り、それを参考にしているが、変更を要する者は数名程度である。

日常のケース記録のほか、連絡帳や三者面談を通じて保護者と施設の情報交換を行っている。その記録は事務室に保管し、職員はいつでも見られるようになっている。ただし、全職員にパソコンが配置されていないため、手書きの文章も作成・保存している。職員が気がついたこと、運営上のことは業務日誌に記載して活用している。家族との連絡ノートの記載は、「検食」担当者が輪番制であたっている。

[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](#)

[▲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19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

プライバシーの保護については、法人が倫理規程を定めている。第二かもめ園ではサービス改善向上委員会を設置して、利用者の対応、環境整備等に関する現状把握と問題点の集約に取り組んでいる。日常の支援活動においても、利用者に対する呼称や他機関からの問い合わせなど何げない言動や対応にも研修を通じて徹底している。日頃、親しみを込めて話す言葉も利用者にとって、心を傷つけていないか、具体的な会話を取り上げて検討している。

日常の支援活動も本人の同意を得ており、作業内容もアンケートを取っているが、職員において適正な仕事と考えても本人の希望が違っていたりすることもあるので、自己評価と現実のギャップ等を改善するためにサービス改善向上委員会を設置して議論したり、職員の研修の場を設けている。平成17年度の法人活動行動指針で「幸せを追求する権利、文化的で健康な生活をする権利を擁護します」と謳っている。

事故が発生した場合は、法人の事故調査委員会に対応している。また、個人の意見を尊重するため、「作業希望シート」により、作業内容を変更したり、希望によるレクリエーションの実施、食事の内容も「リクエストメニュー」で好みの献立を採用したりして個人の意見・要望を尊重している。

[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](#)

[▲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19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

支援にあたり、「第二かもめ園業務マニュアル」を基本にして手順を明確にしている。この手引書は職員の原案を基に職員会議を経て作成した。利用者の立場(目線)で利用者と一緒に職員も実体験して作業工程などの問題点を見つけ、改善している。平成17年度からは、10月に「中間点検」を行っている。法人の事業計画の中の重点施策のひとつに、電気ショックによる心臓マッサージ器である自動体外式除細動器(AED)を各拠点に設置し、利用者や地域の人々の利用に供している。

クリーニング主体の授産作業で作業スペース(狭い)や温度管理(ボイラー等の熱源が多い)などの環境が厳しいため、クーラーを入れたり、希望者へのシャワー浴のサービスなどを行っている。一方で作業中心の設備のため、休憩室などはあまり充実しているとはいえない。今後の課題として法人傘下の併設施設の共用なども視野に入れた取り組みが望まれる。

月1回の職員会議を午後5時から開催し、ケース会議、法人内、外の研修など業務の一定水準を確保する努力がなされている。職員の資質向上の一環として、専門性(有資格)を高めることを視野に入れた取り組みが期待される。

[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19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

個別支援計画は暫定支援計画を作成し、利用者本人、家族、との三者面談を行って本人・家族の希望・要望を聴いて一人ひとりのニーズの違いに配慮して作成している。支援計画の内容は、授産作業と日常生活に大きく分けて、利用者の意向の把握とモニタリングを行い、総合的な支援の計画を立てている。支援計画は6ヶ月毎に中間点検を行っており、見直しをする場合は利用者・家族との三者面談を行って書面により同意を得ている。

利用者とのコミュニケーションは、一人ひとりの特性に応じて対応している。例えば利用者の好きなことや興味のある物等に代えて話をしたり説明を行い、集会等の集団が苦手な利用者に対しては、後で個別に説明する等の工夫をしている。又言語に代わるコミュニケーションをとる試みや契約書、重要事項説明書、給食だより、広報誌「海からのかもめ便り」、各種アンケート等にふりがなを振って利用者が理解しやすいように努めている。又平成17年秋に設置した施設独自の、「サービス改善向上委員会」、に職員全員が参加して支援の向上を目指している。

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

授産活動は法人傘下施設のリネン、タオル類や区立保育園、寝具会社からの委託によるクリーニング作業を主体に行っている。作業支援計画作成時に「作業希望記入シート」で希望する作業についてアンケート調査を実施している。又新たな利用者には、作業実習を2ヶ月間してもらい、その間に指導職員がモニタリングを行い、利用者の適性に合わせて作業を決めている。就業支援は、就職実習を品川区障害者就労支援センター「げんき品川」の協力を得て、前年度は2名の利用者が就職し、現在1名が実習を行っている。

利用者の担当作業は、体調の変化等で作業に向かない場合は作業を替わることができるようになっている。又作業に慣れて他の作業に興味を持った時には、職員と相談して変更することができるよう配慮されている。作業中は職員が声掛けやCDラジカセで音楽を流す等、利用者の働きやすい雰囲気づくりに努めているが、作業場は手狭で夏場は蒸し暑く照明も暗いことから、レイアウト等全体の見直しを行って作業環境の改善へ向けた取り組みが求められる。

授産工賃は「第二かもめ園利用者作業の約束・工賃の約束」に明記されている。内容は、作業の心構え、作業時間、服装、休日等と工賃の約束として、工賃の仕組み、計算方法、支給日、支給方法、作業評価表の説明等が詳細に記述されている。又支給金額に変更の生じる際には、施設長やリーダーが利用者と家族の三者面談で説明し同意を得ている。

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

併設の施設の6階の食堂で、高齢者等といっしょに昼食を摂っている。この食堂は法人直営で、併設の高齢者施設及び周辺施設に配食している。献立は利用者に「リクエスト・メニュー」のアンケート調査を毎月実施して、希望する食事が提供できる様努めている。尚アンケート調査の結果は、「第二かもめ園給食だより」に月間献立表と共に掲載し、献立への反映状況も併せて報告している。

食事形態は、殆どの利用者が普通食を摂っているが、荒きどみ食・減塩食・アレルギー食の方も数名いる。食事介助は特に必要と感じた方のみに当日の検食担当職員が行っている。食事は温冷配膳車を使い、麺類は利用者が着席してから配膳する等の配慮がなされている。又残さい調査は検食担当職員が総量を計って給食日誌に記録している。

食堂のテーブルには茶器セットを備えており、自由にお茶を飲めたり、テーブルクロスや空調を完備する等、利用者が快適で楽しいひとときとなるよう雰囲気づくりに配慮をしている。又月1回のボランティアによるピアノ演奏も行われている。食堂では運河を行き交う船やモノレール等を眺めながら利用者は和気あいあいと食事を摂っているが、特別養護老人ホーム等3施設の利用者と一堂に会するため、利用者の移動時に混雑が見られる。

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

利用者の生活支援は、一人ひとりの個性・能力・機能等に合わせて実施している。支援は、授産作業や余暇活動に参加することを通じて地域での生活や社会的マナー、ルール、人間関係の構築等、社会性の育成を図る様支援を行っている。又利用者集会を月1回開催して、生活活動や余暇活動への意見、要望等も聞いている。利用者集会は、担当職員1名の支援により、利用者自身がその日のテーマを決め、全員で考えて意見を出し合っている。話し合いの様子は、広報紙「海からのかもめ便り」に掲載されている。

利用者の自立支援の一環として、自分の作業着の洗濯や、たたみ方、ロッカーへの収納の仕方等、自分でできることは自分でできるように日常生活の支援を行っている。又作業場の整理やトイレの清掃も職員だけではなく、週3日は利用者も行って作業環境の向上に取り組んでいる。

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
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

利用者の心身の健康管理は、カウンセリング、ケースワークや、レントゲン検査・血液検査等の健康診断を年2回、春と秋に実施している。又月1回、医務課の看護師が体重・血圧測定を行っている。又糖尿病の方には月1回の血

糖値測定を行い、家族に連絡して情報交換を行っている。家族への連絡については、緊急時には電話連絡を行い、通常は検食担当職員が連絡ノートに記述し、双方で連絡を取合っている。

服薬については、約半数の利用者が服薬をしていることから、服薬一覧表を作成して利用者の状況を把握している。服薬のチェックは当日の検食担当職員が確認している。日常的には、リーダー職員が、服薬について医務課の看護師と連絡や情報の交換を行っているが、毎週水曜日と金曜日には内科の嘱託医が施設で服薬や健康管理について希望者に助言を行い、相談に応じている。

利用者の体調急変時には家族に電話等で連絡をとり、医務課の看護師が対応している。施設には近隣に協力病院もあるが、ほとんどの利用者はかかりつけ医院を利用している。特に夏場の作業場は蒸し暑いので、エアコンや水分補給用の自動給茶器を設置して緑茶と麦茶がいつでも自由に飲めるようになっている。又7月～9月には毎週火曜日と木曜日の午後、希望者にシャワー浴を実施している。

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		

[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

生活支援と授産作業を労うこと等を目的として、月1回の各種行事や余暇活動を実施している。法人の行事として、毎年5月に「楽しいバザー五月祭」、10月には「紅葉祭」がある。施設では、「1日レクリエーション」、「バーベキュー大会」、「クリスマス会」等のプログラムが毎月実施されている。又「お台場」や「秋葉原」等への外出もあり、9月には伊豆熱川温泉へ1泊旅行も行われた。又利用者集会では旅行の目的地等の希望や選択等利用者の意向を聞いている。

自立支援の一環として、利用者の自主性を尊重した利用者集会を月1回実施している。集会では担当職員のサポートの下に利用者2名が司会を務めてその日のテーマを募り、決めたテーマを利用者全員で考えて意見を出し合っている。最近の主なテーマは、「イライラしないためにどうしたら良いか」、「おしゃべりをして作業がきちんとできない」、「職員と仲良くするにはどうしたら良いか」等を全員で話し合った。その結果は、毎月発行する広報紙「海からのかもめ便り」に掲載している。

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

施設は通所・授産という特性から、家族との意見交換や施設運営への理解と協力を求める場として家族会を開催している。家族会は施設長と担当職員1名が出席して年4回開かれ、施設からの現状報告、制度や方針等の説明と協力を願ひし、家族からは利用者の施設での生活等の質問に施設長が答える形をとっている。又会議内容について職員会議等で報告して職員間で共有化を図っている。尚当日欠席した家族には、資料を連絡ノートに同封している。また都合の良い時に施設を訪問して面談を行うよう家族に働きかけている。

利用者の施設や家庭での様子等については、主に連絡ノートで双方の連絡を取り合っている。連絡ノートは当日の検食担当職員が記述を行っている。又連絡ノートには、就職説明会や地域の催し物、コンサート、勉強会等の案内

やお知らせ等も同封して情報提供を行っている。今回の第三者評価で行った家族調査でも、「日々の連絡や緊急時の連絡で困ったことはない」と全員が答えている。

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

利用者への地域情報の提供は、地域内の福祉団体、品川区、東京都等行政及び就労支援センター等関係機関の生活支援情報や就労情報を主体に提供している。情報提供は、窓口である法人の地域福祉課と連携して提供している。又法人の行事「楽しいバザー五月祭」等で八潮地区の児童達との交流や、地区の運動会、ふくし祭等にも積極的に協力し、多くの利用者也交流を図っている。

施設の生活支援では、「生活活動アンケート」調査を利用者に実施している。調査内容は、余暇活動等の回数、内容、自由記述の項目について利用者・家族の意向・要望等を聞いている。活動は、1日レクリエーション、調理実習、園芸サークル、お台場等への外出等を実施して、人との関わり方、バス・電車の利用法やマナー等と土日、休日の過ごし方についてヒントを提供する等、利用者の社会性の向上を図ることに取り組んでいる。

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](#)

[▲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.