

評価結果ダイジェスト

福祉サービス第三者評価情報

評価結果ダイジェスト

▼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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	希望園
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.H0403062 修了者No.H0202105 修了者No.H0403022
評価実施期間	2005年9月9日～2006年1月7日

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成16年度評価結果](#)

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- ・「地域で共に暮らすため」に徹した運営方針
- ・利用者の適性、能力に応じて用意された授産活動
- ・勤務要件の改善と職員の能力開発

✓さらなる改善が望まれる点

- ・施設の特性を踏まえた活用しやすいマニュアルの改訂を
- ・個人情報の保護と情報セキュリティの推進
- ・施設(現場)、理事会、家族会の調和による支援を

[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
<p>【講評】 続きを見る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者・保護者の希望をもとに個別週間活動計画や生活援助計画を作成し、この計画を確... ・知的障害(愛の手帳2~4度)の他、視覚、聴覚など様々な身体障害のある利用者が通所... ・施設内では利用者との面談を随時実施し、対人関係などのアドバイスをを行っている。分場... 	
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	B
<p>【講評】 続きを見る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・授産活動は下請け、自主製品、館内清掃、豆腐等の出店・販売、自販機、リサイクル、喫... ・それぞれの作業がしやすくなるような補助具を独自に開発し、利用者が自分の力を発揮で... ・利用者にとって工賃は自分の作業の成果であり最大の関心事である。収益の向上を目指し... 	
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
<p>【講評】 続きを見る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給食については施設内で調理して適温給食に配慮している。月1回の給食委員会による給... ・食事介助の必要な利用者には、個人の状況に応じた食事を提供するなど、利用者の状態や... 	
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
<p>【講評】 続きを見る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は年齢、障害の程度、種類、特性が様々であり、日常の状態の把握が重要である。... ・支援職員の安全管理・業務マニュアルが具備されている。緊急時の対応や「朝は職員が玄... 	

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](#)

- 健康管理については利用者が安心して快適な生活が送れるよう十分な配慮を行うために、...
- 日中の服薬管理を必要とする利用者は現在1名である。この服薬管理は支援員が行い、管...

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](#)

- 当施設では障害者自立支援法の施行を控え、利用者を仕事中心においている。したがって...
- 作業室は南側に窓があり、無駄なものを整理してカーテンも変え、広く明るい環境である...
- 日常生活の決まりごとなどは利用者が自治会を運営し、利用者の意見を尊重し、利用者...

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](#)

- 施設における利用者の日常の個々の様子などは、比較的障害の重い利用者については連絡...
- 当施設としては利用者が社会の中で、個人として、「大人」として、少しでも自立して生...

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](#)

- 新入所者の歓迎会、就労の壮行会や施設のお祭りである「けやきフェスタ」には行政や地...
- 利用者が居宅支援費を取得して居宅介護等事業を利用できるように支援している。また、...
- 当施設の間はクリーニングの取次店を中心に事業を行っており、加えて平成17年4月...

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
32/39

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 28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

2. 食事はおいしいですか

はい 23人 どちらともいえない 0人 いいえ 1人 無回答・非該当 8人

3. 仕事や活動は楽しいですか

はい 27人 どちらともいえない 0人 いいえ 1人 無回答・非該当 4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 26人 どちらともいえない 0人 いいえ 1人 無回答・非該当 5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 27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

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 21人 どちらともいえない 0人 いいえ 2人 無回答・非該当 9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 18人 どちらともいえない 0人 いいえ 2人 無回答・非該当 12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 4人 どちらともいえない 0人 いいえ 10人 無回答・非該当 18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 15人 どちらともいえない 0人 いいえ 6人 無回答・非該当 11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	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	4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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	17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	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	11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	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	16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](#)

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

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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]

<<前の評価結果を見る

次の評価結果を見る>>

事業所名称	希望園
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.H0403062 修了者No.H0202105 修了者No.H0403022
評価実施期間	2005年9月9日～2006年1月7日

全体の評価講評

特に良いと思う点

●「地域で共に暮らすため」に徹した運営方針

当施設は、「国分寺市手をつなぐ親の会」の活動から生まれてきたもので、すでに20年余の歴史を有し、地域で暮らすことを重視して運営されてきた。施設長は、地域で自由に生活する力と権利を持つ人が周囲の都合で入所施設に入らなければならない状況に異を唱え、自分の生まれ育った所で生活をする、または自由に居を決められる生活を支援することを方針としている。

●利用者の適性、能力に応じて用意された授産活動

当施設では利用者の適性、能力、希望により3グループに分かれて作業が行われている。1班は常に支援を必要とする利用者を中心であり、職員の創意工夫により考案された補助具を利用しながら、職員の指導の下に作業を進めている。2班はほぼ自立し、職員の見守りの下で自分のペースで作業が行える利用者が多い。分場はクリーニング取次店に加え、今年4月に豆腐販売店を開店し、就労を目指す利用者の訓練の場ともなっている。同程度の状態の利用者に分かれて作業することにより、課題、目標が立てやすく、利用者のニーズに即した支援が行われている。

●勤務要件の改善と職員の能力開発

利用者サービスを低下せず、昼食時間の勤務体制を工夫することにより、職員の昼食時の休憩時間を保障している。また支援業務に関わる事務業務の簡素化や変形労働時間の導入により、有給休暇の取得率を高めるなど就業状況の改善を行った。研修を受けたものは必ず職員の前で講師として研修結果を発表しており、必要に応じてプレゼンテーションの練習まで行っている。福祉分野の職員は利用者支援には長けているものの、組織人としての技量に欠ける嫌いがあるとの考えから、発表会を行うことにより組織人としての役割を身につけるよい機会となっている。

✓さらなる改善が望まれる点

●施設の特性を踏まえた活用しやすいマニュアルの改訂を

法人は支援職員安全・支援マニュアルを作成し、全職員に配布している。職員は、活動支援の中で施設長や主任に困ったとき等日常的に相談しているが、手引書等の活用はあまりされていない。多くの職員から手引書等の整備の必要性が述べられている。当施設の分場は離れた場所にあり、LANなどの情報伝達手段では結ばれていない。その中で、職員が、日常的に活用しやすい手順書等の整備が期待される。

●個人情報の保護と情報セキュリティの推進

個人情報保護法の制定もあって個人情報保護への関心は急速に高まっている。個人情報保護のため必要な規程類については法人で準備中であるが、施設独自の規程についても検討が望まれる。また、昨年導入したLANが本年度に本格運用を始めた。職員が日々生じたケース記録や連絡事項を入力することにより各施設間の連絡が円滑になり、職員間に情報の共有が進んでいる。一方で、このシステムにはアクセス管理等のセキュリティに課題があるようなので、改善が望まれる。

●施設(現場)、理事会、家族会の調和による支援を

社会福祉法人けやきの社は、自己決定に基づく本人主体の尊重、人間としての権利と尊厳、地域での生活と関わり等の基本理念を踏まえた中で、法人が目指す「あたりまえに生活が続けられる体系づくり」を実践している。この理念をもとに地域生活支援事業を発展させるためにも、施設(現場)、理事会、家族会がそれぞれの立場を尊重しつつ、意見・提案に耳を傾けてさらに協力関係を強めていくことが期待される。

コメント

利用者調査の日程・方法等については、事前に事業所と十分打ち合わせをして、定員39名の利用者に聞き取り方式で1日を要して行った。3カ所に分かれて1対1で他の人を気にすることなく聞き取りができるように配慮した。本園の授産活動と分園のクリーニング取っぎ等に活動場所が分かれているため、調査者が各作業場所に出向いて聞き取りを行った。又調査者の顔写真入りポスターを掲示した。尚利用者調査を補完するため家族にアンケート調査を依頼した。

[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19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

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	希望園
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9月9日～2006年1月7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	
<ul style="list-style-type: none"> 当施設では、その運営方針(理念)は安心感の尊重、個性と長所の尊重、主体性の尊重、... 当施設は、「国分寺市手をつなぐ親の会」の活動から生まれてきたもので、すでに20年... 当施設は、授産事業として、パンフレット帳合、DM封入等の受注作業や、一般企業から... 	

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	
<ul style="list-style-type: none"> 国分寺市には、身体障害者・知的障害者・精神障害者や重複障害者のための授産施設、共... 当施設を運営する「社会福祉法人けやきの杜」において、傘下の施設における職員の規範... 会議室、イベント用具、福祉車両等を地域の住民に貸し出したり、小学校・中学校や関連... 	

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](#)

- 苦情については、自治会や家族会で説明し、ポスターも掲示して年4回の苦情解決委員会...
- 利用者意向については、法人全体として「利用者(家族)アンケート」を実施している。...
- 当施設においては、国分寺市の福祉関連部署と連携を保ち、地域における環境の変化(人...

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](#)

- 中・長期計画は理事会の議論が遅れているため、まだ立案されていない。年間計画につい...
- 利用者の職場環境の改善課題に対しては、年度計画に盛り込んで実行した。それまでは、...
- 安全管理については、当施設を運営する社会福祉法人けやきの杜において、「支援職員安...

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	B
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](#)

- 法人の「支援職員安全管理・業務マニュアル」において、支援職員としての心がまえ・支...
- 当施設では職員の研修に力を入れており、個別研修計画を作成して取り組んでいる。個別...
- 昼食時間の勤務体制を工夫することにより、職員の昼食時の休憩時間を保障している。ま...

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	B
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	B

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 当施設では昨年度導入したLANが本年度より本格的に運用を始めた。日々生じた支援記...
- 契約書には秘密保持や開示請求が明示されており、個人情報の保護はなされている。また...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

カテゴリ1～7に関する活動成果

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

【改善の成果】 [詳細はこちら](#)

- 当施設を運営する社会福祉法人けやきの杜では、国分寺市に存在する他の障害者関連施設...

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	
<ul style="list-style-type: none"> 当施設では職員の研修に力を入れており、個別研修計画を作成して取り組んでいる。個別... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 昨年度導入したLANが本年度より本格的に運用を始めた。日々生じた支援記録(ケース... 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> 財務面において前年度から改善がなされた。作業の効率化が進み、特に変形労働時間の導... 	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 苦情解決については、法人において、「苦情解決委員会設置運営規程」が定められており... 	
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の職場環境の改善課題に対しては、年度計画に盛り込んで実行した。それまでは、... 昼食時間の勤務体制を工夫することにより、職員の昼食時の休憩時間を保障している。ま... 当施設は、授産事業として、パンフレット帳合、DM封入等の受注作業や一般企業からの... 	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから </div>

[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

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

次の評価結果を見る>>

事業所名称	希望園
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9月9日～2006年1月7日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者に向けた情報提供は、隔月発行の広報誌「けやきの社」、毎月発行の「全体通信」... 現在、インターネット上で公開している情報としては、「フムネット」、「とうきょう福... 利用者の問合せや見学の要望には、担当者を決めてできる限り受け入れている。見学希望... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスの利用開始にあたっては施設長が本人に分かりやすい文章に読み替え、口頭で重... サービスの利用開始の際は、オリエンテーションを行った後、法人内の各授産施設で1ヶ... 毎年1・2名の利用者の就労が決まり、施設を退所する。就職が決まった利用者に対して... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
個別状況の把握・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の身体状況や生活歴等は、フェイスシート等に記入され、個別援助計画書の中にフ... 個別の支援計画は、収集された情報と本人の要望を基に担当職員が作成し、全職員が参加... 利用者の日常的な状況に関しては、授産3施設でLANシステムを構築し、利用者に関わ... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者のプライバシーの保護に関しては、就業規則、権利擁護規定等に明記されていると... 利用者の羞恥心への配慮としては、ロッカーに二重カーテンを取り付け、身障者用のトイレ... 利用者との日常のかかわりの中で、職員と話をしやすい関係づくりに努めており、時には... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	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
<p>【講評】詳細はこちら</p>	

- 法人全体として「支援職員・安全管理・業務マニュアル」、「食中毒予防マニュアル」、...
- 職員育成のための内・外研修には、法人全体として特に力を入れて取り組んでいる。一般...
- 職員会議は月に1回、施設長をはじめ全職員が参加して開かれている。会議で、施設長は...

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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者・保護者の希望をもとに個別週間活動計画や生活援助計画を作成し、この計画を確... ● 知的障害(愛の手帳2~4度)の他、視覚、聴覚など様々な身体障害のある利用者が通所... ● 施設内では利用者との面談を随時実施し、対人関係などのアドバイスを行っている。分場... 	
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	B
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 授産活動は下請け、自主製品、館内清掃、豆腐等の出店・販売、自販機、リサイクル、喫... ● それぞれの作業がしやすくなるような補助具を独自に開発し、利用者が自分の力を発揮で... ● 利用者にとって工賃は自分の作業の成果であり最大の関心事である。収益の向上を目指し... 	
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 給食については施設内で調理して適温給食に配慮している。月1回の給食委員会による給... ● 食事介助の必要な利用者には、個人の状況に応じた食事を提供するなど、利用者の状態や... 	
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者は年齢、障害の程度、種類、特性が様々であり、日常の状態の把握が重要である。... ● 支援職員の安全管理・業務マニュアルが具備されている。緊急時の対応や「朝は職員が玄... 	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 健康管理については利用者が安心して快適な生活が送れるよう十分な配慮を行うために、... ● 日中の服薬管理を必要とする利用者は現在1名である。この服薬管理は支援員が行い、管... 	
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 当施設では障害者自立支援法の施行を控え、利用者を仕事中心においている。したがって... ● 作業室は南側に窓があり、無駄なものを整理してカーテンも変え、広く明るい環境である... ● 日常の生活の決まりごとなどは利用者が自治会を運営し、利用者の意見を尊重し、利用者... 	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 施設における利用者の日常の個々の様子などは、比較的障害の重い利用者については連絡... ● 当施設としては利用者が社会の中で、個人として、「大人」として、少しでも自立して生... 	
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新入所者の歓迎会、就労の壮行会や施設のお祭りである「けやきフェスタ」には行政や地... ● 利用者が居宅支援費を取得して居宅介護等事業を利用できるように支援している。また、... ● 当施設の分場はクリーニングの取次店を中心に事業を行っており、加えて平成17年4月... 	

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19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

次の評価結果を見る>>

事業所名称	希望園
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9月30日～2005年11月14日

調査概要

- **調査対象:** 利用者全員を対象として聞き取りによる調査を行った。1日の調査期間の中で本園・分場に別かれて作業している利用者に対しては、作業現場に評価者が出向いて聞き取りを行なった。尚利用者調査を補完するために家族へアンケート調査を行った。
- **調査方法:** 本園においては、3ヶ所の部屋を用意してもらい、事業所で授産活動の流れを見ながら調整して、朝10時～午後4時の間に1対1で聞き取りを行なった。分場は接客に支障をきたさないよう配慮して聞き取りを行なった。
- 利用者総数: 39人
- 共通評価項目による調査対象者数: 39人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 32人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 82.1%
- 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

事前に利用者説明会(調査者全員参加)や調査者の顔写真入りポスターを掲示した。説明会等から多少時間が経過しているにもかかわらず、毎日ポスターで目にしていた関係だろうか、リラックスした雰囲気の中で親しく聞き取りを行なうことが出来た。「希望園」は本園と分場に別れているため、それぞれの授産活動の場所に調査者が出向いて聞き取りを行なった。聞き取りの結果は、「施設の中は安全に動けるようになっていきますか」、「食事はおいしいですか」、「仕事や活動は楽しいですか」では、ほとんどの方が満足している様子が伺える。又「職員は丁寧に接してくれますか」では、利用者からは、親切な職員ばかりです、職員は交代で常に見守っている、というような声が聞かれ、職員の対応に満足している様子が伺える。他方、「困ったことを外の人(第三者委員など)に相談できますか」は、家族や友人とたまに相談している、この希望園で十分なので話すことはないなどのコメントはあったものの、「はい」が少数で、凡そ6割の方が「無回答」になっており、外の人(第三者委員など)に対する感心を示さない方が多くみられた。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1.施設の中は安全に動けるようになっていきますか

はい	28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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

凡そ9割の方が安全と感じており、「安全に生活できるようになっている」、「部屋も広いし危ないところはない、特に皆1階で作業しているので危なくない」、「安全で車椅子にぶつかかることもない」、「たまに荷物があって引っかかる、椅子なども」、「音楽は楽しいが、時々不安になる」、「危険ではないが品物が沢山あるので通りにくいときがある」との声が聞かれた。

2.食事はおいしいですか

はい	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	8人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

凡そ7割を超える方が「はい」で、「何時でも美味しく温かい料理が出る、味付けも良い」、「味もいし好きな魚が出る」、「食事は何時も美味しい、味も良い」、「好きなものも出るし食事が楽しみ」、「とろろが苦手、そう言っておいたのに間違っ

て入れられていたことがあった」、「美味しい時もあるし、そうでない時もある」、「菓を飲んでるので味覚があまりない」など、美味しいと言いながらも様々な声が聞かれた。反対に、「あまりうまくない、好きなものが出ない」と言った声も聞かれた。

3. 仕事や活動は楽しいですか

はい	27人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

8割を超える方が「仕事は楽しい」と言っており、「紙漉きの仕事をしている、出来た紙で名刺やハガキを作って販売もしている」、「今の仕事を続けていきたい」、「封筒の紐掛け、たまには他の仕事もしたい」、「クリーニング品の整理と受け渡しをしている」といった声や、法人傘下の他の事業所で行っているポスティング活動を思い出してだろうか、「外でのポスティングが楽しい」と言う声が多く聞かれた。

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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

凡そ8割を超える方が「はい」と言っており、「職員は皆同じように接してくれる」、「相談ノートなどで相談するようにしている」、「息抜きをしたい時に注意される」、「人によって親切でないような人もいるようだ」といった声が聞かれた。

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	27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】

凡そ8割を超える方が「はい」と言っており、「いいえ」と言った方は1人もなかった。コメントでは、「親切な職員ばかりです」、「職員は交代で常に見守っている」、「乱暴なことは全くない」、「親切でない職員もいる、皆親切にしてほしい」というような声が聞かれた。

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	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	9人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「どの職員とも話をしたり時々相談もしている」、「分ってくれている」、「相談や話をしている」、「職員のひととの話が少なく、声掛けをしてほしい、何に困っているか職員から声かけてほしい」、「あまり相談にのってもらえない」などの声が聞かれた。この項目の中で、「気持ちをわかってくれるか」との具体的な意味合いが分らないこともあり、関心を示さない方が見られた。

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	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	12人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

「困ったことはない」、「聞いてくれるが親身になってくれるというほどのことではない」、「困ったことはないが職員は何時も見守ってくれている」、「今の職員は皆助けてくれる、何でも話が出来る」、「困ったことはない」、「手のかかる人に対応するので職員が忙しすぎる」との声が聞かれた。他方で感心を示さない方もあった。

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	4人	どちらともいえない	0人	いいえ	10人	無回答・非該当	18人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	-----

【コメント】

「家族や友人とたまに相談している」、「この希望園で十分なので話すことはない」、「前はハローワークの人が来たが今は馴染みの人はいない」、「外部の人はいない」などの声が聞かれた。「いいえ」の方もコメントがなく、外の人(第三者委員など)に対する感心を示さない方が多くみられた。

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	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	11人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

「工賃をもらうのを楽しみにしている」、「決め方も聞いている」、「以前説明を受けたが、こちらから聞くほどではない」、「工賃などの説明はないが、工賃はきちんともらっている」、「はっきり分っていない」との声が聞かれた。一方、「いいえ」の方にはコメントがなく、支払いの仕組みに関して感心を示さない方が多くみられた。

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	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「皆仲よし喧嘩などしない」、「喧嘩をすることもあるが仲よし」、「たまに意地悪をする仲間がいる、そのときは職員に話す」、「特に仲がよいというわけでもなく、悪いわけでもない」との声が聞かれた。

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

【コメント】

「この希望園で紙漉きの仕事を続けていきたい」、「いつまでもここに通ってほしい」という多くの声が聞かれた。「別の仕事をしてみたい、相談する人はいる」、「もっとお金をもらいたいと思うが、相談する人がいない」、「豆腐販売、ポスティングなどの説明してくれた」、とのコメントで、目標や計画などといった抽象的なことに対しては無関心のように見受けられた。

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

【コメント】
該当なし

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

【コメント】
該当なし

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

【コメント】
該当なし

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	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	11人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
「不満や要望などはない、職員とはいつでも話せる」、「職員はよく見守ってくれている」、「いつも職員と話が出来る」と言った声が聞かれた。「不満・要望」などといったことに関しては特に関心を寄せず、「無回答」が多く見られた。

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	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	16人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
「よく話を聞いてくれる」、「要望など言わない」、「内容によってはきちんとやってくれない時もある」といった声が聞かれた。この「不満・要望」についても関心度が低く、「無回答」が多くを占める結果となった。

[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19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

リーダーシップと意思決定

講評

当施設では、その運営方針(理念)は安心感の尊重、個性と長所の尊重、主体性の尊重、人格の尊重を挙げ、個別支援計画に基づいた個別支援を行っている。これを職員の行動に結びつけるため職員会議等で常に説明し、家族には契約時に説明している。しかし、施設の運営方針と親の思いや期待とに温度差があり、それを埋めるべく語り合う機会の設定を予定している。

当施設は、「国分寺市手をつなぐ親の会」の活動から生まれてきたもので、すでに20年余の歴史を有し、地域で暮らすことを重視して運営されてきた。施設長は、地域で自由に生活する力と権利を持つ人が周囲の都合で入所施設に入らなければならない状況に異を唱え、自分の生まれ育った所で生活をする、または自由に居を決められる生活に対して支援することを方針としている。

当施設は、授産事業として、パンフレット帳合、DM封入等の受注作業や、一般企業からの委託作業を行っている。また別の場所にある分場においては、クリーニング等の取っぎや豆腐の販売を行っている。また、法人には他に2つの授産施設があり、職員が相互に協働しあう体制にあるが、理念についての理解はとりわけ非常勤職員に十分に浸透できていない。特に理念と行動が実際にどのように結びついているかという点で課題があると考えている。

[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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

経営における社会的責任

講評

国分寺市には、身体障害者・知的障害者・精神障害者や重複障害者のための授産施設、共同作業所等が複数存在する。これら施設が、個々に仕事の受託・受注活動を行っていたのでは、その規模が小さくならざるを得ないことから、共同して活動を行い、さらに仕事の共同開発をも視野に入れて、「国分寺市障害者施設お仕事ネットワーク」を結成している。当施設は、この組織の中核的なメンバーとして、この組織を通じて、市への提言、障害者施設相互間の協力の推進をはかっている。

当施設を運営する「社会福祉法人けやきの社」において、傘下の施設における職員の規範として、「支援職員安全管理・業務マニュアル」を定めており、職員は自分の仕事を常にみつめよう、知的障害のある人たちの生活の将来像を考えよう、自分の将来像を考えよう、自分を高めるために自己投資・自己研鑽をしよう等、職員のあり方・規範を示している。

会議室、イベント用具、福祉車両等を地域の住民に貸し出したり、小学校・中学校や関連団体等からの講師派遣要望は原則断らず、地域福祉に貢献している。尚、ボランティアの受け入れは、祭り等のイベントは別にして、支援現場に関わる一時的なボランティアを原則受け入れる考えはない。これは、利用者の安全管理とプライバシーの観点からである。

[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	<input type="radio"/>	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
	<input type="radio"/>	ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)
	<input type="radio"/>	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
A+の取り組み		

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

評点	A	
標準項目	<input type="radio"/>	地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している
	<input type="radio"/>	地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成16年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

講評

苦情については、自治会や家族会で説明し、ポスターも掲示して年4回の苦情解決委員会を開催しているが、委員同士が面識のないこともあり、ほとんど活用されていないため、積極的な活用方法を検討している。

利用者意向については、法人全体として「利用者(家族)アンケート」を実施している。その中で工賃の向上などの要望がでてきている。利用者の個々の意向は、日常の支援活動を通して個別支援計画作成時に把握し、ケース会議にかけ、職員間で共有化している。また、施設では利用者自治会を毎月開催、家族会も年4回開催して、施設側の情報を伝えるとともに、利用者及び家族の意向・苦情の把握を行っている。

当施設においては、国分寺市の福祉関連部署と連携を保ち、地域における環境の変化(人口増加状況、市内各地域における発展状況等)の把握に努めたり、地域の関連事業の懇談会に参加して情報収集に努めている。これらの情報をもとに、ニーズの高い授産事業の開発や販売拠点の拡充等に活かしている。

[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19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

計画の策定と着実な実行

講評

中・長期計画は理事会の議論が遅れているため、まだ立案されていない。年間計画については、現場の職員からの意見や計画を主任が纏めて施設長に提出し、施設長が統括して理事会の承認を得るボトムアップ方式で行われている。しかし、年間計画の進捗状況を計数的に把握して確実にフォローされていない。

利用者の職場環境の改善課題に対しては、年度計画に盛り込んで実行した。それまでは、1つの部屋で状況の異なる利用者が授産活動を行っていた。今年度は作業場を2つの部屋に改装した結果、利用者は安心・安全に作業が出来るとともに、作業効率も高まった。また、利用者がゆったりと休憩できるように給茶器や食洗器なども設置した。

安全管理については、当施設を運営する社会福祉法人けやきの社において、「支援職員安全管理・業務マニュアル」を作成し、日常の支援に関わること、朝の受け入れ、着替え、連絡帳の確認、自動車の運転時の活動、外における活動、食事、車椅子等、について、現状に即してきめ細かく定めている。また、事故報告書は記録されているものの、ヒヤリハットに関してはケース記録にヒヤリハット欄があるものの、その記録は完全なものではない。

[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	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

評点	B
標準項目	○ 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
	○ 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
	✕ 再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている

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

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

職員と組織の能力向上

講評

法人の「支援職員安全管理・業務マニュアル」において、支援職員としての心がまえ・支援職員に求められる職員像として、「支援職員として、必要な条件(ぼんくら職員とまらないために)」「ぼんくら職員とはどんな人?」「ひとつ上をいく、優秀な福祉職員となるために」等の項目について記載しており、親しみやすく分かりやすい職員像を提示している。

当施設では職員の研修に力を入れており、個別研修計画を作成して取り組んでいる。個別研修計画では本人の職歴(他職種を含む。)、過去の研修歴、本人の希望と研修委員会の方針を明確にして実施している。研修者は必ず職員の前で講師として研修結果を発表しており、必要に応じてプレゼンテーションの練習まで行っている。福祉分野の職員は利用者支援には長けているものの、組織人としての技量に欠ける嫌いがあるとの考えから、発表会を行うことにより組織人としての役割を身につけるよい機会となっている。

昼食時間の勤務体制を工夫することにより、職員の昼食時の休憩時間を保障している。また支援業務に関わる事務業務の簡素化や変形労働時間の導入により、有給休暇の取得率を高めるなど就業状況の改善に努めている。しかし、給与制度は年功序列型で職務と評価のバランスを欠いているため、プロジェクトで給与制度の見直しに着手している。

[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	当施設では職員の研修に力を入れており、個別研修計画を作成して取り組んでいる。個別研修計画では本人の職歴(他職種を含む。)、過去の研修歴、本人の希望と研修委員会の方針を明確にして実施している。研修者は必ず職員の前で講師として研修結果を発表しており、必要に応じてプレゼンテーションの練習まで行っている。福祉分野の職員は利用者支援には長けているものの、組織人としての技量に欠ける嫌いがあるとの考えから、発表会を行うことにより組織人としての役割を身につけるよい機会となっている。

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	A
	○ 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

標準項目		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](#)

[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19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

情報の保護・共有

講評

当施設では昨年度導入したLANが本年度より本格的に運用を始めた。日々生じた支援記録(ケース記録)や連絡事項をパソコンに入力して職員全体が情報を共有できるようにしており、職員間の連絡、同一法人の下にある各施設間の連絡等に役立っている。一方で、そのソフトの機能において誰でも書き込みができることから、アクセス管理などセキュリティに課題が残っている。尚、個別支援計画など利用者の個別情報においては紙ベースで集中管理を行っている。

契約書には秘密保持や開示請求が明示されており、個人情報の保護はなされている。また、個人情報保護法との関連において規程類を整備しているところであり、今後に向けて取り組みを強化しようとしている。

[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	B
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](#)

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

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

カテゴリ1～7に関する活動成果

講評

利用者の職場環境の改善課題に対しては、年度計画に盛り込んで実行した。それまでは、1つの部屋で状態の異なる利用者が授産活動を行っていたところを今年度は作業場を2つの部屋に改装した。その結果、利用者は安心・安全に作業が出来るとともに、作業効率も高まった。また、利用者がゆったりと休憩できるように給茶器や食洗器なども設置した。

昼食時間の勤務体制を工夫することにより、職員の昼食時の休憩時間を保障している。また支援業務に関わる事務業務の簡素化や変形労働時間の導入により、有給休暇の取得率の上昇など就業状況の改善にもつながった。研修者は必ず職員の前で講師として研修結果を発表しており、必要に応じてプレゼンテーションの練習まで行っている。福祉分野の職員は利用者支援には長けているものの、組織人としての技量に欠ける嫌いがあるとの考えから、発表会を行うことにより組織人としての役割を身につけるよい機会となっている。

当施設は、授産事業として、パンフレット帳合、DM封入等の受注作業や一般企業からの委託作業を行っている。今年度から豆腐の販売や国分寺市オリジナルトレットペーパーの配達などニーズの高い授産事業の開発とともに販売拠点の拡充も行っている。

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

評点	A
改善の成果	<p>当施設を運営する社会福祉法人けやきの社では、国分寺市に存在する他の障害者関連施設と連携して、国分寺市障害者施設お仕事ネットワークを結成している。この目的は、個々の施設で受託・受注活動を行ったのでは、各施設の対応能力から小規模とならざるを得ない作業規模を、連携により拡大しようとするものであるが、それにとどまらず仕事の共同開発をも視野に入れた活動を行っており、こうした観点から国分寺市への提言も行っている。</p> <p>施設の改善については、年間計画で着実な実行をはかっており、今年度においては、作業スペースの間仕切り工事を行った。当施設では、従来から2グループで行われてきた作業室をはっきりと仕切ることで、作業効率が上がりと、トラブルの発生が減少した。</p>

[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5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	<p>当施設では職員の研修に力を入れており、個別研修計画を作成して取り組んでいる。個別研修計画では本人の職歴(他職種を含む。)、過去の研修歴、本人の希望と研修委員会の方針を明確にして実施している。勤務日程を調整して障害者自立支援法関連等の外部研修へも参加させている。研修者は必ず職員の前で講師として研修結果を発表しており、必要に応じてプレゼンテーションの練習まで行っている。福祉分野の職員は利用者支援には長けているものの、組織人としての技量に欠ける嫌いがあるとの考えから、発表会を行うことにより組織人としての役割を身につけるよい機会となっている。</p> <p>給与制度については、これまで年功序列型の体系となっていたが、これを見直すため、プロジェクト・チームを立ち上げ、検討に着手した。</p>

[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6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリ7:「情報の保護・共有」

評点	A
----	---

改善の成果	<p>昨年度導入したLANが本年度より本格的に運用を始めた。日々生じた支援記録(ケース記録)や連絡事項をパソコンに入力して職員全体が情報を共有できるようにしており、職員間において、情報の共有化がはかられた。</p> <p>授産事業においても新しい試みがなされている。分場において豆腐販売を始め、さらに本園においても定期的に豆腐販売を行って収入増と利用者の活性化につなげている。</p>
-------	--

[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	<p>財務面において前年度から改善がなされた。作業の効率化が進み、特に変形労働時間の導入したことで残業時間が減少した。現場職員のコスト意識も改善されている。</p> <p>授産事業収入は前年度伸びているが、今年度においても、相当な伸びを見込んでいる。これらのことに伴って工賃のアップも計画している。</p>

[このページの一番上へ](#)

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

・カテゴリ3:「利用者意識や地域・事業環境などの把握」

評点	B
改善の成果	<p>苦情解決については、法人において、「苦情解決委員会設置運営規程」が定められており、社会福祉士、民生委員、児童委員や、大学教授、弁護士等学識経験者から5名以内の委員をもって、苦情解決委員会を構成することとなっている。しかし、実際には委員相互間に面識がない等のこともあり、十分な活動を行うまでには至っていなかった。このため、苦情解決委員会の活性化をはかるための委員会を設けて検討に着手することとしている。</p>

[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](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成16年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

サービス情報の提供

講評

利用者に向けた情報提供は、隔月発行の広報誌「けやきの杜」、毎月発行の「全体通信」、法人の事業紹介パンフレット「地域で暮らすために」がある。「けやきの杜」には施設長の率直な思いを書いたコラム、施設の近況、行事の紹介、苦情解決委員の紹介等が載せられ、約三千部を発行しており、国分寺市、育成会、職業センター、けやきの杜に協力する会等、関係機関に送付している。又、市の公民館にも置いてもらうようにしている。近隣地域へは同法人の利用者が千部ほど配布しており、近隣住民に施設への理解と協力を仰ぐことにも役立っている。

現在、インターネット上で公開している情報としては、「ワムネット」、「とうきょう福祉ナビゲーション」のみである。そのため法人としては独自のホームページを開設して広く情報発信し、利用者の利便性に資する必要があると考えている。

利用者の問合せや見学の要望には、担当者を決めてできる限り受け入れている。見学希望者は養護学校関係者、親の会、他施設、行政機関等多岐に渡っている。今後は利用者のプライバシーの保護や支援とのバランスを考慮して、見学の受入を少し縮小する必要があるのではないかと考えている。養護学校高等部の高校生、在宅障害者の利用者実習も積極的に受け入れている。

[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](#)

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

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

サービスの開始・終了時の対応

講評

サービスの利用開始にあたっては施設長が本人に分かりやすい文章に読み替え、口頭で重要事項の説明を行っている。又、判断能力の十分でない利用者のためにふりがな入りの理解しやすい文章に書き換えた契約書も用意されている。契約締結時には、利用者が選んだ第三者の立会いのもと、確認と同意が行われている。重複障害の利用者には、職員全員が指文字や手話等のコミュニケーション手法を習得し利用者の説明に活かしている。

サービスの利用開始の際は、オリエンテーションを行った後、法人内の各授産施設で1ヶ月ずつ作業体験を行っている。その上で利用者の希望、親の要望、職員の意見を総合的に判断して所属する施設を決めることになっている。このような取り組みにより、法人内の3授産施設の全職員が新入所者の情報を共有できるようになっている。利用者は授産の実態を体験することで、メニューの中から自分の適性にあった作業を選択することができる。

毎年1・2名の利用者の就労が決まり、施設を退所する。就職が決まった利用者に対しては、就労支援担当者が可能な限りアフターフォローを行っている。具体的には、担当者が月2回ほど就職先を訪問して退所者の不安を軽減し、雇用が継続するように支援を行っている。就労先でのトラブルには、職場と本人との間に入って調整する等、全面的にバックアップする旨を伝えている。又、施設の呼びかけで開催する利用者のOB会は、交流の場となっており、毎回盛り上がりを見せている。

[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	

[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

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

個別状況の把握・記録

講評

利用者の身体状況や生活歴等は、フェイスシート等に記入され、個別援助計画書の中にファイルされている。利用者の8割は養護学校の卒業生であり、養護学校との連携のもとに必要な情報が収集されている。又、法人傘下の事業所(ライフネット)が行っているホームヘルパー事業の利用者であることも多く、事前に利用者の日常の状態を把握している。利用者一人ひとりのニーズや課題は、支援計画に盛り込み、職員会議(月1回開催)で検討される。ニーズの見直しは原則として、半年毎に行われている。

個別の支援計画は、収集された情報と本人の要望を基に担当職員が作成し、全職員が参加するケース会議にて検討され、施設長が確認している。次に本人・家族がチェックし、要望、意見を書き加えた後、担当職員により修正が行われる。これを何度か繰り返し、最終的な支援計画を本人、家族の同意のもとに施設長が決定する。支援計画は、ケース会議で、基本的に半年毎に、又必要に応じて随時見直されている。利用者の希望を可能な限り尊重し、計画に取り入れるために、全職員が日頃の支援の中で要望を読み取る努力をしている。

利用者の日常的な状況に関しては、授産3施設でLANシステムを構築し、利用者に関わった職員が随時ケース記録に入力して情報を共有している。利用者の施設間の行き来も多いため、他施設の利用者の状況を随時把握できるメリットは大きい。又、施設長、主任が利用者の状況をいつでもパソコン上で確認することができ、問題があったときにもすぐに対策が立てられる。ケース記録に対する施設長のコメント、アドバイスも毎日書き込まれている。利用者の希望があればこれらの情報の開示も行われている。

[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、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きみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	A
標準項目	○ 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある
	○ 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19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成16年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

講評

利用者のプライバシーの保護に関しては、就業規則、権利擁護規定等に明記されていると共に、職員会議等で全職員に守秘義務の周知徹底を図っている。マスコミ取材や写真の掲載に関しては事前に同意書を得ており、同意していない利用者の写真等を写さないようにするなどの配慮をしている。又、利用者の個人情報を第三者評価や関係機関へ照会する際に用いることに関しては、契約書の中に明記され、利用者の承諾を得ている。今後、事業所では個人情報保護規程を役員会に提案しながら作成していく必要があると考えている。

利用者の羞恥心への配慮としては、ロッカーに二重カーテンを取り付け、身障者用のトイレの内側にもカーテンを設置している。トイレ介助の際には同性介助で、職員は声かけをしながらかけるだけ外で待つような気配りをしている。又、介助が必要な利用者には時間を見計らってさりげなく声かけを行い、自然な形でトイレへの誘導を行っている。

利用者との日常のかかわりの中で、職員と話をしやすい関係づくりに努めており、時には利用者が直接施設長に要望を述べている。又、利用者の人格の尊重は、施設の理念として特に大切にしており、人権侵害のないように施設長は職員に常に指導をしている。具体的には、他施設で起きた事例や新聞記事などを、職員会議で議題として提示し、事例検討会を行う等の取組を行っている。又、当施設では事例はないものの、虐待被害への対策としては支援センター、市役所の担当課、地区毎のケースワーカーと連携する体制を整えている。

[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19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

事業所業務の標準化

講評

法人全体として「支援職員・安全管理・業務マニュアル」、「食中毒予防マニュアル」、「応急処置マニュアル」が作成されており、職員が常に見られる場所に保管されている。マニュアルの見直しは制度の変更等に対応するためにも改訂の必要なことも多く、年1回程度、職員会議での意見を参考にしながら行われている。支援現場では、きめ細かな個別対応を行うため、「利用者毎の特性」「利用者に対してやって良い事、いけない事」等を解説したマニュアルや、昼食時の支援方法等の手順書が多く活用されている。

職員育成のための内・外研修には、法人全体として特に力を入れて取り組んでいる。一般職員は年に内部研修に2～3回、外部研修に3回程度参加している。職員毎に個別研修計画書を作成し、職歴、研修歴、本人希望を基に、研修委員会の方針を決める。研修や他施設見学後に職員はレポートを提出し、法人の全体職員会議において研修等で学んだことの報告をするとともに、自分の施設に置き換えて課題発見する機会としている。内部研修では、ベテラン職員を講師役にした研修も実施し、全員でノウハウを共有することに役立っている。

職員会議は月に1回、施設長をはじめ全職員が参加して開かれている。会議で、施設長は職員間でばらつきのない支援を行うことや安全管理に関する確認や指導を行っている。又、職員一人ひとりのサービス提供の方法に関しては、施設長と主任が必要に応じて支援現場を確認すると共に、LAN上の掲示板で職員からの相談等に対し、日常的にコメントやアドバイスを与えており、利用者への適切な対応につながっている。

[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変更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

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

平成18年度評価結果

平成16年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

利用者・保護者の希望をもとに個別週間活動計画や生活援助計画を作成し、この計画を確認しながら利用者の支援を行っている。これらの支援計画をシステム化し、パソコンによるLANとソフト使って支援計画書、支援実施書、さらには支援計画に具体化されなかったニーズの分析を通して次への支援につなげて行くように考えており、一部が稼動しているところである。

知的障害(愛の手帳2～4度)の他、視覚、聴覚など様々な身体障害のある利用者が通所しているため、そのコミュニケーションにあたっては通常の会話以外に多くの手段を必要としている。手話や指文字のほか、写真、ふりがなを振った文字や実物など色々な方法を用いてわかりやすく説明するように工夫している。また、言語障害がある利用者とのコミュニケーションでは、ほぼ全員の支援員が指文字で会話できるようになってきている。

施設内では利用者との面談を随時実施し、対人関係などのアドバイスをを行っている。分場ではクリーニングの取次ぎや豆腐の販売また老人ホームへの出張喫茶店等を行っており、お客との対面販売を通じた就労移行訓練や対人関係等の社会生活訓練の場もなっている。また、利用者の自治会支援委員会では、立川自立支援センターから当事者を迎え、就労や社会生活に関する経験談の講話など、利用者の自立生活に必要なさまざまな情報を提供している。

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

授産活動は下請け、自主製品、館内清掃、豆腐等の出店・販売、自販機、リサイクル、喫茶、クリーニング取次ぎと種々の事業を展開しており、新入所者は各事業所において一定期間の作業体験を実施した上で本人の適性と希望を勘案し、作業等を決定している。また、以後も利用者が相互に他の事業に参加できるような試みも行われ、利用者の自立に向けてのニーズの掘り起こしと能力の開発を試みている。

それぞれの作業がしやすくなるような補助具を独自に開発し、利用者が自分の力を発揮できるような工夫をしている。また、障害の特性や程度等を考慮して、作業グループを1班、2班にわけ、作業室をパーティションで仕切るなど、利用者同士の関係や雰囲気などにも配慮し、お互いの活動しやすい環境づくりを心がけている。また、就労者の壮行会などを実施して利用者の働く意欲を盛り立てるよう努力している。達成度を評価する目的で一時的な支給も行っている。

利用者にとって工賃は自分の作業の成果であり最大の関心事である。収益の向上を目指し授産戦略会議を開催しているが、平均工賃1万5千円の目標にはまだ達していない。工賃の算定については工賃規定、算定基準をつくり、隔月に開催する工賃会議で決定しているが、個々の利用者との合意には基づいてはいない。今後、利用者の合意を得られるように、工賃の算定をわかりやすく、納得してもらえるような仕組みを研究中である。

評点	B
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

給食については施設内で調理して適温給食に配慮している。月1回の給食委員会による給食会議で利用者の嗜好の把握に努め、栄養一口メモを付記した献立表を作って利用者へ丁寧に案内している。また、調理員以外の者が食事開始前に検食を行い、味付け、分量、色、盛り付け等を記録している。利用者調査においても80%の人が「おいしい」と回答しており、満足度は高い。

食事介助の必要な利用者には、個人の状況に応じた食事を提供するなど、利用者の状態やペースに合わせて食事が取れるように配慮されている。食事風景は賑やかで利用者は楽しそうである。また、衛生管理の面においても、納品前の原材料の点検及び調理済み給食を2週間冷凍保存をしている。また食器や調理器具の消毒などの厨房における衛生管理も徹底している。

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

利用者は年齢、障害の程度、種類、特性が様々であり、日常の状態の把握が重要である。このため、利用者の日々の状態について、LANで結ばれたパソコン上の掲示板に各職員の把握した利用者のその日の体調等を書き込むことにより、職員全体が情報を共有できるようになっている。これらのことにより、家族との連絡帳と掲示板における情報を参考にして、利用者の状態にあわせた授産活動を確認し、必要な支援を行っていく体制ができている。

支援職員の安全管理・業務マニュアルが具備されている。緊急時の対応や「朝は職員が玄関で迎えること」などの日常の支援に関わること、プロとしての「支援員としての心がまえ」など、詳細に記載されており、利用者に対する援助レベルの向上を目指していることが伺える。そして、利用者にとってわかりやすい表示、わかりやすい配置、動きやすい作業場、安全に配慮した授産活動と自分の身の回りのことはできるだけ自分でできるような支援を行っている。

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
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

健康管理については利用者が安心して快適な生活が送れるよう十分な配慮を行うために、内科嘱託医を置き、定期健康診断、集団健康診断、年1回の歯科検診、年2回の細菌検査を実施し、個人別健康管理記録を整備し、家族への連絡も行っている。支援員は施設長、栄養士、調理員、事務員などの他の職員とも連携して利用者の日常の

健康管理を行い、利用者の相談に応じ、必要なときには家族と連絡帳や電話で連絡を行っている。

日中の服薬管理を必要とする利用者は現在1名である。この服薬管理は支援員が行い、管理表により服薬のチェックを行っている。また、発作等の体調の変化に対応するマニュアルを整備し、これらの対応や連絡体制を周知決定している。現在、月1回程度の軽度の発作を起こすおそれのある利用者は1名であり、重篤な発作を起こすと思われる利用者はいない。

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

当施設では障害者自立支援法の施行を控え、利用者を中心においている。したがって、現在は外出、レクリエーションのプログラムは希望者によるミュージックセッション(音楽療法)などに絞り、少なくしている。これは当法人が別途実施している居宅介護等事業におけるプログラムや親の会が行っている余暇支援事業、宿泊体験事業、社会体験事業等を利用できるようにしているためでもある。

作業室は南側に窓があり、無駄なものを整理してカーテンも変え、広く明るい環境である。隣に休憩できるスペースもある。新聞や給茶器等も備えられており、自由に休憩や談話ができるようになっている。

日常生活の決まりごとなどは利用者が自治会を運営し、利用者の意見を尊重し、利用者が主体的に取り決めるが出来るように職員がバックアップする体制を作っている。本年度の旅行は自治会で企画し、希望者のみで職員の付き添いの下、実施した。

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

施設における利用者の日常の個々の様子などは、比較的障害の重い利用者については連絡帳により家族に通知している。しかし、障害の軽い人については、また本人から家族には知らせたくないと申し出がある事項などについては、体調の変化など重要な場合を除き、原則として施設側から家族には知らせていない。施設としては一社会人としての人格と自主性を尊重し、これらは本人の判断によるものとしているからである。

当施設としては利用者が社会の中で、個人として、「大人」として、少しでも自立して生きていくことを自覚して欲しいと考えている。これに対して、家族(親)の中には「もっと子どもの様子を知りたい」「施設に親の想いが伝わらない」など、家族の意向に沿うような施設の対応を求める意見もみられる。このように施設と親のおもいの間にギャップが生じているので、施設は広報誌けやきの杜や年数回の家族会等を通して理解に努めている。

--	--

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

新入所者の歓迎会、就労の壮行会や施設のお祭りである「けやきフェスタ」には行政や地域住民を招待し、また地域の行事「ニコニコボーリング大会」や戸倉自治会の「盆踊り」などの地域行事には積極的に参加している。また、地域自治会との合同防災訓練に参加したり、他方では施設を地域団体に貸出したりして地域との連携の強化をはかり、利用者の地域における生活の幅を広げるための努力をしている。

利用者が居宅支援費を取得して居宅介護等事業を利用できるように支援している。また、親の会が行っている特定非営利活動にかかわる事業（余暇支援事業、宿泊体験事業、社会体験事業、地域ディサービス事業等）を利用し、必要に応じて多様な体験ができるようになっている。現在、通所者の約三分の二がデイサービスを利用している。

当施設の分場はクリーニングの取次店を中心に事業を行っており、加えて平成17年4月には、新たに豆腐のフランチ販売店を開業した。開店初日は利用者はじめ職員が奮闘し10万円に迫る売上を記録した。これからも利用者が地域の一員として活動する「地域に愛される店」を目指して頑張っている。

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](#)