

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	ワークセンター・さくら
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.H0403060 修了者No.H0202080
評価実施期間	2005年9月9日～2006年1月7日

評価結果詳細

- 全体の評価講評
- 事業評価結果
 - 組織マネジメント分析結果
 - サービス分析結果
- 利用者調査結果
- 事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

- 平成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

- 『入所施設に頼らない、送らない、入所施設から受け入れる』を合言葉に住み慣れた地域での生活実現に向けた弛まぬ挑戦
- 幅広い人材育成を目指した研修の実施
- 利用者の適材適所に合わせた多様な授産事業の展開

✓ 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
- 計数的表現による計画進捗状況の把握
- 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 <ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明書の運営方針に、1.利用者に対して、その自立と社会経済活動への参加を... 法人の基本理念は「インクルージョンの理念を基本として」(教育界を中心にした概念で... 日常生活及び授産活動において、利用者の特性に応じて、ホワイトボードを用いた文字... 	
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 <ul style="list-style-type: none"> 平成17年度のワークセンター・さくらの授産計画は、前年度から行っている販売(食品... 昨年の授産活動はポスティング中心とその他の授産の2班制で行っていたが、今年はボス... 利用者の特性に応じて、働く喜びと金銭感覚を身につけることを支援している。その一つ... 	
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 <ul style="list-style-type: none"> 食堂及び厨房は、2階の作業室に隣接した奥の角部屋で作業場から広い廊下で接続してお... 食事は、利用者の健康管理と密接に関係するため、栄養バランスと嗜好を加味して季節の... 食事の場所は基本的に食堂を基本としているが、利用者が自閉症等広汎性発達障害の方が... 	
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	

- ・施設長の基本方針として、職員に対して支援をする立場及び方法を施設以外の地域生活...
- ・通所の方法は、徒歩、自転車の方が9名、公共交通機関(電車及びバス)利用の方が5名...
- ・日中活動は、近隣家庭等から新聞・ダンボール等の資源回収や、ペーパー配達等車両に同...

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](#)

- ・利用者の日常生活における健康管理は表情や会話等情緒面等も含め職員が行っているが、...
- ・法人傘下の事業所の利用者に対して、一般職員・パート職員共に同じ援助レベルの対応が...
- ・利用者が持参する服薬については、当日の担当職員を決めて飲み忘れのないよう確認して...

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](#)

- ・施設内で設定している行事やレクリエーションは少ないものの、ボウリングや旅行等を行...
- ・平成16年度から始めた販売(食品、野菜等の販売)の授産活動も軌道にのって、法人傘...
- ・利用者へは授産活動に関しての時間管理はある(工賃支給の仕組みが基本給・種目別給の...

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- ・家族との交流を図るため、必要に応じて「家族説明会」や家族の希望による「連絡帳」、...
- ・利用者の通所方法は、徒歩や自転車及び公共交通機関を使って自力の方が7割、家族や事...

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](#)

- ・当該法人は、地域での生活(入所施設に送らない・頼らない)を合言葉に、知らない場所...
- ・利用者が自分の意志・希望を現せるよう情報提供を行うとともに、就労への意向も含めて...
- ・市内の各施設及び地域で行う催しの日程等に関しては、利用者は早くから情報を収集して...

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
20/21

1. 施設の中は安全に動けるようになっていますか

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	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2. 食事はおいしいですか

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

3. 仕事や活動は楽しいですか

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

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	2人	無回答・非該当	4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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	7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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	7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	7人	無回答・非該当	9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	6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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

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	3人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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

はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	9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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	8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	2人	無回答・非該当	8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	ワークセンター・さくら
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.H0403060 修了者No.H0202080
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

●『入所施設に頼らない、送らない、入所施設から受け入れる』を合言葉に住み慣れた地域での生活実現に向けた弛まぬ挑戦

当該法人は障害者を「入所施設に送らない、頼らない、入所施設から受け入れる」を合言葉に地域での生活実現に向けた様々な仕組みづくりをしている。知的障害者通所授産(第一種社会福祉事業)及び心身障害者(児)訓練事業(公益事業)の他に、地域生活支援事業(居宅介護事業、グループホーム、会員制生活支援事業)を展開している。尚、来年度については、国分寺市内の養護学校卒業生の全員受け入れという挑戦的ともいえる計画の実現を図っている。

●幅広い人材育成を目指した研修の実施

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。

●利用者の適材適所に合わせた多様な授産事業の展開

当施設では豆腐の販売を手がける等事業種別を増やして授産事業の拡大を計っており、このための人材配置、作業グループ分けの工夫もしている。作業グループについては、「リサイクル班」、「販売班」、「ポスティング・室内作業班」に分け作業分担を明確にした。これにより、工賃、仕事に対する責任感、利用者自身の自己管理意識が高まった。さらに支援業務の一端を担っている一般企業退職者(キャリアグループ)の助言を得て、市のトイレトペーパー「国分寺育ち」の配達、販売先開拓等の授産事業を増やすことができた。

✓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などには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。多くの職員は手引書等の整備の必要性をアンケートでも述べており、日常的に活用しやすい手順書等の整備が期待される。

●計数的表現による計画進捗状況の把握

年間計画については、主任が現場の意見をまとめ、施設長に持ち上げ、各施設長からなる法人の代表者会議において案をまとめ、理事会において決定する方式をとって定められている。施設ではこの年間計画に従って運営を行っているが、月間や四半期毎等の指標を数字で設定し、その対比で進捗状況を把握するような運営手法はとられていない。今後は進捗状況のきめ細かい計数的な把握(係数管理)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杜は、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「あたりまえに生活を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21名の利用者に聞き取り方式で1日を要して行った。場所を3ヶ所確保して3人の評価者が1対1で聞き取りを行なった。その際、外での授産活動者に対しては、特に活動の妨げにならないよう時間帯を調整した。又利用者の当日の心身の状況に応じて柔軟に対応した。その他、顔馴染みとなるよう事前に評価者の顔写真入りポスターを各所に掲示した。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。

[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	ワークセンター・さくら
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"> ワークセンター・さくらを運営する社会福祉法人けやきの社では、「インクルージョン」... 当施設は、「インクルージョン」の考え方を基本に、①地域での生活(入所施設に送らな... 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>	

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者評価の導入・外部監査、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	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	B
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... 施設では、個人履歴、ボランティアの経験年数も含めて適任者を配置し、ボランティアが... 職員の規範として、「支援職員安全管理・業務マニュアル」に、支援職員としての心がま... 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>	

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A
【講評】 詳細はこちら	

- 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...
- 施設長は、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...
- 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...

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	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 中・長期計画は、理事会の議論が遅れ、まだ立案されていない。年間計画については、現... ● 施設長は、挑戦意欲と先見性をもって、運営にあたっている。入所施設に送らない、頼ら... ● 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	B
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 当施設へは新入社員を比較的多く配置し、いわば訓練機関的な要素を持たしている。新人... ● 法人の「支援職員安全管理・業務マニュアル」では、支援職員としての心がまえ・支援職... ● 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... 	

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、「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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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	
<ul style="list-style-type: none"> ● ①ワークセンター・さくらでは、人材育成の一環として実習生を受け入れているが、本年... 	
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"> ● ①当施設では、職員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... 	
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"> ● 当施設では豆腐の販売を手がける等事業種別を増やして授産事業の拡大を計っており、こ... 	
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"> ● 事業会計を授産事業と福祉事業に分けて明確にした。国分寺市のトイレット・ペーパー配... 	
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"> ● 当施設では、当施設では、着実に授産事業の拡大をはかってきているが、本年度福祉セン... ● 当施設では、当施設では、職員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... ● 当施設では豆腐の販売を手がける等事業種別を増やして授産事業の拡大を計っており、こ... 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </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	ワークセンター・さくら
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"> 利用者への情報は、毎月発行している法人全体の「全体通信」や利用者自治会で職員が説... 国分寺市・養護学校・近隣地域等への情報は、毎月発行の法人機関紙「けやきの杜」を発... 問い合わせや見学にはその都度対応している。これまで、養護学校の生徒、国分寺市内の... 	<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"> サービスの開始にあたり、重要事項説明書で基本的ルール、サービス内容、利用料金、緊... 利用者の家庭状況や卒業校からの情報や利用者の要望等は、個別支援計画に記録され職員... 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... 	<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録され、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、ケース会議で... 利用者の日常的な状況に関しては、ケースソフトを導入し、ケース記録として随時利用者... 	<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... リサイクル等の外作業の際、利用者が公共の場で恥ずかしくないように整容に配慮したり... 新人職員は、法人で行なうプライバシーに関する研修を必ず受講することになっている。... 	<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	B
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p>	

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	ワークセンター・さくら
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10日

調査概要

- **調査対象:** 利用者全員を対象として聞き取り方式による調査を行った。調査期間は1日で、屋外・屋内活動に支障をきたさないよう事業者において利用者の聞き取り順番を調整した。尚利用者調査を補完するため家族にアンケート調査をお願いした。
- **調査方法:** 通所授産に通ってくる利用者が授産活動に備えて身支度と心の準備が整う朝10時頃から調査者3人が3ヶ所に分かれ、1対1で、利用者の状態に応じて時間をかけて興味・感心のある話題等を交えながら行った。尚利用者調査を補完するため家族にアンケート調査をお願いした。
- 利用者総数: 21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: 20人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 95.2%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

事前の利用者説明会(調査者全員参加)や調査者の顔写真入りポスターを掲示することに加え、利用者とななるコミュニケーションを図るため、調査当日の朝、職員と一緒に玄関で利用者を迎えて挨拶を交わすことから始めた。利用者は更衣室で身支度等を済ませ、朝礼で職員から諸注意や今日の日課等を聞き、それぞれの班毎に活動を開始。リサイクル等屋外で活動する利用者が多いため、活動に支障をきたさないよう職員から利用者の割り振りをしていただき、午前10時から3ヶ所に別れて1対1で利用者の心身の状況に応じて時間をかけて聞き取り調査を行った。又近隣地域の家庭にポストグを行う利用者同行して一緒にポストグ(この時は、事業所が行っている豆腐等の販売日程のお知らせ)作業をしながら屋内では得られないコミュニケーションを図ることができた。聞き取りの中で食事の味・献立・雰囲気等に関して8割の方が満足。又仕事の楽しさ、職員の対応等に関しては7割の方が満足との声が聞かれた。他方で困ったことを外の人(第三者委員など)に相談できますかでは、「はい」が2割であるが、家族と話をし、制度的なもの知らない等、感心が薄いようにも見受けられた。

[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	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「廊下も広いし、2階に上るのに手摺りが両側に付いているので危ないことはない」、「床は平らで安全になっている」、「怪我をしたことはない」等7割の方が「はい」と言っている。1人は「今は危なくないが、以前は玄関の出入り口でよく躓いたが手摺りができた」との声も聞かれた。

2.食事はおいしいですか

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

【コメント】

「食事はいつも美味しい、味も献立もよい、食堂の人も親切、食堂で食べる人と部屋で食べる人それぞれ、自分の好きな場所で食事ができる」という声や、「味は良いのだが好きなものが出ない」といった声や、「自分の好きなものが出る、何でも食べられる」等の声が聞かれるように、食事に対する満足度はかなり高かった。

3. 仕事や活動は楽しいですか

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	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「毎日が楽しい、豆腐の販売もよく売れる」、「豆腐の販売は楽しい」、「リサイクルを楽しくやっている」、「室内は眠くなる、外の方が楽しい」等の声が聞かれるように意欲を持って販売等屋外の活動をしている。又室内作業の方には作業工程に外でのポストイグを取り入れて室内・屋外活動で気分転換が図られるよう利用者の状態をみながら支援している。

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

【コメント】

「大変皆良くしてくれる」、「非常に良い人はいるが、まあまあの人もある」、「職員によって違いがある」、「この施設の人はいいけれど、他の施設にいやな職員がいる」等といった声が聞かれた。その他の方は特に意志表示をしないものの職員と親しくそれぞれの方法でコミュニケーションを図っている様子が伺える。

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	2人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「皆笑顔でやさしい」、「皆親切」等、7割の方が職員は親切だと言っている。中には「時々乱暴な人がいる」等の声が聞かれた。その他の方は特に意志表示をしないものの職員と親しくそれぞれの方法でコミュニケーションを図っている様子が伺える。

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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「相談できる人はいる」、「いやなことは特にないので、あまり相談などしない」といった声が聞かれた。利用者の気持ちをわかってくれるという設問を言い換えながら尋ねたが、返事の返ってこない方が多くみられはしたが、職員と親しくそれぞれの方法でコミュニケーションを図っている様子が伺える。

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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「相談すればいつでも相談にのってくれる」、「大体は相談にのってくれる、忙しいときはちょっと待ってと言われた」との声で、言葉でなくうなずきで意思表示を示す場面がみられた。その他の方は特に意志表示をしないものの職員と親しくそれぞれの方法でコミュニケーションを図っている様子が伺える。

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	7人	無回答・非該当	9人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「自分から人に相談するということはなく、話をするこもないようだ」、「家族と話をしている」、「施設の中にそのような仕組みがあるかどうかは分からない、何か外の人と相談できる制度があるとよい」、「第三者委員についてよくわからない」といった声が聞かれたように、「いいえ」と「無回答」の意志表示をした方が多くみられた。

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	6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】

「支払いの仕組みなどよく分からない、工賃が減ったけど理由が分からない」、「工賃はどんな決め方が分からない、説明も受けてない、前の職場より工賃は減ったけど仲間が良いのでここは気に入っている」、「工賃はきちんともらっている」、「給料に不満はない」、「工賃を貰うのが楽しい」、等の声が聞かれた。一方で、工賃の支払いのしくみに関して意志表示をし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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「皆仲よし」との声が聞かれたのみで、特にいやなことはなく相手はどう思っているかなどは意識していないようで、周りの人とは無関係でそれぞれ自分の殻の中で思うように過ごしており、職員はそれぞれの利用者の状態に応じて適時支援をしている光景が見受けられる。

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	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	9人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「いつまでもこの施設に通ってほしい」、「一人で独立して生活したいと考えている、ただ、自分で生活費のやりくりができるかが心配な面があるので決めかねている」、「特に将来の目標はない」、「相談したり、説明してくれる人がある」との声が聞かれた。一方でこうした設問には感心を示さない方も多く見られた。

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

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	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	8人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「知っている人ならば話し易いが、あまり親しくない人とはほとんど話しはできない」、「気軽に話ができる、職員に、ここで働いてみないかと言われた、そうでなければここにはいない」、「恥ずかしいから正直に言えない」との声が聞かれた。その他には特に意志表示しない方も多く見られた。

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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	8人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「対応してくれる」、「悩みがあれば聞いてくれる」、「外の仕事に行きたい、行かせてもらえないこともある」との声が聞かれた。その他には特に意志表示しない方も多く見られたが、職員はその日の利用者の心身の状態を勘案して活動等に対応している。

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成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

ワークセンター・さくらを運営する社会福祉法人けやきの杜では、「インクルージョン」を、その理念の冒頭に掲げている。これは、障害者、健常者が、同じように統合・融合して生活して行くという「インテグレーション」の考えからさらに一歩進めて、障害者・健常者が夫々の違い・特色を認め合いながら、混在して生活して行くという考えで、当施設は、この考えを基本に運営されている。

当施設は、「インクルージョン」の考え方を基本に、①地域での生活（入所施設に送らない、頼らない、受け入れる）、②自己決定の尊重、③当事者性にこだわる、④所得の向上、⑤情報の公開、を運営指針としている。法人の理事を兼務する施設長は、強烈なリーダーシップを発揮し、率先垂範して理念を踏まえた施設運営に邁進している。

[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

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。

施設では、個人履歴、ボランティアの経験年数も含めて適任者を配置し、ボランティアが育つような取り組みを行っている。各種の出店・販売箇所には、ベテランのサポーターを就けている。畑作物の栽培・販売では、7～8名のボランティアがいる。施設には、キャリア・グループと呼ばれる、中核となる4名のボランティアがおり、設備の改善工作（下駄箱の修繕など）を行ったり、授産事業の開拓を行っている。また、職員向け研修の一部を、家族や一般市民にも公開する「オープン研修」を実施し、専門性を活かした活動を行っている。

職員の規範として、「支援職員安全管理・業務マニュアル」に、支援職員としての心がまえ・求められる人間像を明示している。具体的には、支援職員の心がまえとして、5つのH（心Heart、知識Head、技能Hand、健康Health、より良い人間関係Human-relationship）を挙げ、社会人としての心がまえを、言葉遣い、服装、守秘義務、利用者への接し方等を記している。

[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

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 第三者評価・外部監査の実施など外部の導入を回り、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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	B
----	---

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](#)

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

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。

施設長は、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、地域の障害者施設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。具体的施策として、20名程度の養護学校卒業生を、既存の施設と同居している児童施設を改修し、新しい通所授産施設を立ち上げて受け入れる予定である。また、2,000世帯にも及ぶ地元の自治会等との懇談会を通じて情報収集を図っている。

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。

[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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、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、施設長で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。一方で、年間計画の進捗状況を計数的に把握し、確実にフォローするまでには至っていない。

施設長は、挑戦意欲と先見性をもって、運営にあたっている。入所施設に送らない、頼らない、受け入れるを実践するとともに、来年度については、国分寺市内の養護学校卒業生の全員受け入れという挑戦的ともいえる計画の実現を図っている。また、福祉制度全般の変革期にあつて、指定管理者制度の導入に対応した事業開拓を行うほか、社会福祉法人制度改革をも視野に入れた方針をもって臨もうとする先見性を示している。

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、実際に即してきめ細かく定めている。一方で、事故報告書は記録されているが、ヒヤリハットに関してはケース記録のヒヤリハット欄が設けられているものの、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(半年・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

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

当施設へは新入社員を比較的多く配置し、いわば訓練機関的な要素を持たしている。新人職員に、3か月間ベテラン職員と組み合わせた現場研修(OJT)を行っている。このOJTを有効に行うために勤務調整も行っている。「学歴優先ではなく、福祉経験と人間性の重視」、「福祉施設だけでなく、地域でも必要とされるバランスのとれた職員育成」を目指している。また事務職員も含めて支援会議を開催するなど一体となって支援している。

法人の「支援職員安全管理・業務マニュアル」では、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(ほんくら職員とならないために)」「ほ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」等の項目が記載されており、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。個別研修計画は、本人の職歴(他職歴を含む。)、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、必要に応じてプレゼンテーションの練習まで行い、研修結果を発表している。福祉分野の職員は、利用者支援には長けているが、組織人としての技量に欠ける嫌いがあるとの考えから、発表会を行うことで組織人の役割を身につけるよい機会となっている。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	A
標準項目	○ 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している
	○ 事業所が必要とする人材をふまえた採用を行っている
	○ 適材適所の人員配置に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	A+
標準項目	○ 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
	○ 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している
	○ 個人別の育成(研修)計画をふまえ、OJTや研修を行っている
	○ 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している
	○ 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立つかを確認している
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	B
	× 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

標準項目	○	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

当施設では、当施設では、着実に授産事業の拡大をはかってきているが、本年度福祉センター内に週1回販売場所を確保し、販売活動を強化している。昨年までリサイクル活動はリヤカーを用いて自動車に随伴し、回収作業にあっていたが、利用者の安全の観点からこれを止め、自動車一本に切り替えている。また利用者である地域住民の協力を得て、段ボール、新聞の分別回収に変更して作業効率を高めた。

当施設では、当施設では、職員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(他職歴を含め)、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、職員の前で講師として、プレゼンテーションのトレーニングを行った上で、研修結果を発表させる工夫を加えた。これは、福祉分野の職員に組織人としての役割を身につけさせるよい機会となっている。

当施設では豆腐の販売を手がける等事業種別を増やして授産事業の拡大を計っており、このための人材配置、作業グループ分けの工夫もしている。作業グループについては、「リサイクル班」、「販売班」、「ポスティング・室内作業班」に分け作業分担を明確にした。これにより、工賃、仕事に対する責任感、利用者自身の自己管理意識が高まった。このことで利用者によっては将来への夢(結婚、一般就労等)を語るようにもなった。

[このページの一番上へ](#)

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリ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>①ワークセンター・さくらでは、人材育成の一環として実習生を受け入れているが、本年度から、実習生受け入れ日数を、1週間から2週間へ増加した。</p> <p>②国分寺市内の他の障害者施設と連携して、受託・受注作業の規模の拡大を目指す「国分寺市障害者施設お仕事ネットワーク」を結成して、活動を本格化した。</p> <p>③当施設では、着実に授産事業の拡大をはかってきているが、本年度福祉センター内に週1回販売場所を確保し、販売活動を強化している。</p> <p>④昨年までリサイクル活動はリヤカーを用いて自動車に随伴し、回収作業にあっていたが、利用者の安全の観点からこれを止め、自動車一本に切り替えている。また利用者である地域住民の協力を得て、段ボール、新聞の分別回収に変更して作業効率を高めた。</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>①当施設では、職員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(他職歴を含め)、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、職員の前で講師として、プレゼンテーションのトレーニングを行った上で、研修結果を発表させる工夫を加えた。これは、福祉分野の職員に組織人としての役割を身につけさせるよい機会となっている。</p> <p>②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
----	---

<p>改善の成果</p>	<p>当施設では豆腐の販売を手がける等事業種別を増やして授産事業の拡大を計っており、このための人材配置、作業グループ分けの工夫もしている。作業グループについては、「リサイクル班」、「販売班」、「ポストイキング・室内作業班」に分け作業分担を明確にした。これにより、工賃、仕事に対する責任感、利用者自身の自己管理意識が高まった。このことで利用者によっては将来への夢(結婚、一般就労等)を語るようもなった。</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

<p>評点</p>	<p>A</p>
<p>改善の成果</p>	<p>事業会計を授産事業と福祉事業に分けて明確にした。国分寺市のトイレット・ペーパー配達の受託等もあって授産事業は拡大しており、支援費収入は25%の減少だったが、収支を改善することができた。</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」

<p>評点</p>	<p>B</p>
<p>改善の成果</p>	<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って、十分な活動を行うに至っていなかった。このため、苦情解決委員会の活性化をはかるために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

利用者への情報は、毎月発行している法人全体の「全体通信」や利用者自治会で職員が説明すること等で提供している。利用者が混乱しないように、以前の形式を改善し法人全体の情報提供とした。表記は、簡単な文章・漢字にはふりがなをつける等の工夫で分かりやすくなっている。内容は、ワークホーム虹で作っているお菓子販売や防災訓練の利用者の様子、翌月の法人全体・虹・さくら・希望園・分場の予定表等が掲載されている。又施設内では、予定表を壁に貼ったり、カレンダーやホワイトボードに転記する等、掲示にも配慮している。

国分寺市・養護学校・近隣地域等への情報は、毎月発行の法人機関紙「けやきの杜」を発行しており、近隣地域へ利用者が1,000部のポスティングを行なっている。8月発行の「けやきの杜」には、さくら・虹、希望園の施設長が交代で書いている率直な思い(支援費制度、自立支援法に関して感じていること)、利用者がダイレクトメール等を投函する仕事に就いて活躍している状況(写真も掲載)、盆踊り大会の参加(焼きそばやかき氷等の販売)でボランティアの方達の協力や地域の人々との交流の様子等が掲載されている。

問い合わせや見学にはその都度対応している。これまで、養護学校の生徒、国分寺市内の教師や生徒、他施設職員等から実習、見学の依頼があった。実習、見学の際には、利用者への接し方のポイント、プライバシーの保護厳守等が記述された手引書で利用者と円滑なふれあいができるように指導している。又、福祉系の専門的な実習の際は施設長が説明及び指導等を行っている。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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としている
	<input type="radio"/> 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	<input type="radio"/> 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

サービスの開始にあたり、重要事項説明書で基本的ルール、サービス内容、利用料金、緊急時の対応方法、苦情・相談窓口等を説明している。質問のやり取りなどをしながら十分な時間をかけて丁寧に説明している。利用者や家族の疑問、意向等も確認し同意を得て署名、捺印をもらっている。説明時の特徴としては第三者に立会いをしてもらい、利用者・家族が安心して契約ができる仕組みを整えている。第三者は家族が選んだ人、養護学校の先生、いない場合は親の会が選んだ人等となっている。

利用者の家庭状況や卒業校からの情報や利用者の要望等は、個別支援計画に記録され職員に共有されている。この施設の授産活動は室内と屋外があるので、まず利用開始時は室内作業から始めて夫々の利用者の適正を勘案する。屋外作業(ポスティング・資源回収・販売)を体験する中で職員が適性を判断し利用者が一番適した授産活動ができるよう支援している。こうした支援を行なうことで、利用者の不安やストレスを軽減して安心して安全な活動へ繋げている。

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、担当者が就労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り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層等は、フェイスシート等に記録され、個別援助計画書の中にファイルされている。又、養護学校の情報や関係者等からの支援に必要な情報も記録している。支援計画に沿った支援が実施できるように、解決すべきニーズ(作業・作業以外のサービスに対して)夫々に支援目標を立て、具体的な支援内容を記録している。尚、支援内容に対して、実施結果を支援内容毎に記録するようになっており、利用者の状態の推移を把握している。

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、ケース会議で検討され、施設長が確認をしている。作成された支援計画は、利用者、家族に確認してもらい、同意を得て実施している。ケース会議で、年度毎に検討を行い、又必要に応じて随時、見直しを行っている。

利用者の日常的な状況に関しては、ケースソフトを導入し、ケース記録として随時利用者に関わった職員が入力している。法人の3つの通所授産施設でLANシステムを構築し、共通のケースソフトで、利用者の情報を共有している。利用者が他の施設を利用することもあるので、職員間で他施設の利用状況を常に把握できるようになっている。又、施設長は毎日パソコン上で利用者の状況を確認しており、問題が生じた時は必要に応じて指示やアドバイスをを行っている。

[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、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

A+の取り組み	
---------	--

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](#)

[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

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。事業所では、今後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。

リサイクル等の外作業の際、利用者が公共の場で恥ずかしくないように整容に配慮したり、排泄や更衣等の介助が必要な場合は同性介助を行う等の取り組みが見られる。当施設は、利用者の8割以上が男性というメンバー構成であり、多動・こだわりの人等、様々な状態である。食事や朝礼や会議等で利用者が一同に会する場合には、席の組み合わせや食事場所などにも配慮している。また自分の気持ちをうまく表現できない利用者には職員が見守りながら支援にあたっている。

新人職員は、法人で行なうプライバシーに関する研修を必ず受講することになっている。又当施設では、苦情解決委員でもあるニュース番組を担当しているアナウンサーを講師に言葉遣いの研修で職員の資質向上に繋げている。当施設には、今年から一般企業を退職した方で構成されたキャリアグループを設置して利用者の支援に携わってもらっているが、彼らからも言葉の使い方や世間一般の常識等を学び、社会人としての認識も深められるように努めている。

[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

法人では「支援職員安全管理・業務マニュアル」が作成されている。一日の業務の流れに沿った構成で、屋外活動には外気の温度に気を配り、外出前に冬は防寒具、夏は日よけの帽子や、日焼け対策、水分補給等の配慮、リサイクルでのガラスの取り扱い方等、具体的に分かりやすい表現になっている。しかし手引書等について、職員アンケートでは全員が整備の必要性を課題として挙げている。

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しての確認、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。

職員の知識・技術向上のため積極的に内部研修、外部研修派遣を行っている。職員一人ひとりの個別研修計画書を作成し、本人希望・研修歴・研修委員会方針等で決められ、研修終了後2週間以内に報告書の提出を義務づけている。研修内容は、授産事業研究会・自閉症の理解・居宅コーディネーター研修・支援費制度移行に伴う実務研修・経営組織・人権研修等多岐にわたっている。研修者自身が講師となり、学んだ内容を施設職員に教えるというスタイルで研修の成果を効果的に反映する仕組みを整えている。

[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	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させている
	× 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	

[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

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

重要事項説明書の運営方針に、1.利用者に対して、その自立と社会経済活動への参加を促進する観点から必要な訓練及び職業の提供等を適切に行う。2.利用者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って支援を提供するよう努める。等の基本方針を明示しており、この精神を貫いて施設支援計画を作成している。施設サービスの内容は、授産活動、日常生活、余暇活動等、保健医療、金銭管理等多岐にわたっている。支援計画では、利用者の意向に基づく支援方針を明確にして作業及び作業以外のサービス全般について、支援目標・内容を具体化している。

法人の基本理念は「インクルージョンの理念を基本として」(教育界を中心にした概念で、障害児という枠組みでなく全ての子どもたちの教育ニーズを包括すること)、本人・家族の当事者性、自己決定に基づく本人主体の尊重等10項目を掲げている。この法人の基本理念に基づき、ワークセンター・さくらでは、授産活動が心身状態に応じて①リサイクル班、②販売班、③ポスティング・室内作業班に分けている。尚利用者は希望により法人傘下の3ヶ所の事業所を選択し、週に2日間、所属以外の事業所の授産活動に参加することができる支援体制をとっている。

日常生活及び授産活動において、利用者の特性に応じて、ホワイトボードを用いた文字や作業台に図解する等、コミュニケーションのとり方に工夫をしている。事業所の支援の重要事項として「地域での生活」に向けた支援を掲げている。そこでは友人のつくり方、金銭の使い方等具体例によるピアカウンセリング(当事者が自己の体験に基づき相談にあたる)を通して、自分の意見が言えるよう自立生活に向けた支援に取り組んでいる。その他利用者同士が争いになる前にお互いが話し合いをして相手の心情を理解できるように誘導することを第一にしている。

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

平成17年度のワークセンター・さくらの授産計画は、前年度から行っている販売(食品、野菜等)の定型化と更なる収益増加を目指す。車両による地域回収の定型化及び回収地域の拡大と作業効率化を図る。自閉症の方にポスティング作業を中心に、利用者が見通しの立ちやすい下請け作業の受注も検討し導入。障子張り作業は年末年始の受注を中心に更なる収益増と効率化。出店販売は近隣地域のイベントのリサーチを行い新たな出店販売を積極的に行う。との計画の下に多様な授産メニューを用意して利用者の特性に応じて選択できる計画となっている。

昨年の授産活動はポスティング中心とその他の授産の2班制で行っていたが、今年はポスティング・室内作業班、リサイクル班、販売班の3班に分け、利用者の心身の状況に応じて活動しやすい体制とした。販売班は、受注作業、農耕作業、清掃作業、配達販売、「さくらんち」販売と活動メニューは多岐にわたっている。「さくらんち」販売は、オリジナル菓子や宮城県蔵王の知的通所授産施設で製造した「はらから豆腐」(レア豆腐、厚揚げ等)を月4回(木曜3回、土曜1回)事業所隣接の駐車場及び大型スーパーの正面入口の一角を借りて販売活動をしている。

利用者の特性に応じて、働く喜びと金銭感覚を身につけることを支援している。その一つに農作業で収穫した野菜の販売やサツマイモ等を皆で食べながら勤労の喜びを実感する機会をつくっている。リサイクル、ポスティング、ペーパー配達、食品販売等、授産活動毎に収益目標を定めている。工賃目標額は月額平均1万5千円。工賃は支給基準により支給されているが全員の了解を得るまでには至っていない。その他、就労可能な利用者に対しては、ハローワークにも登録して面接体験及び希望の企業訪問を行うなど基礎訓練と実地体験の支援をしている。

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

食堂及び厨房は、2階の作業室に隣接した奥の角部屋で作業場から広い廊下で接続しており、入口に段差もなく安全に移動できる構造となっている。厨房は保健所との連携による衛生管理を徹底している。調理器具やレンジフード等厨房設備の清掃も行き届いている。厨房業務は直営であり栄養士による献立を2人の調理人で、当施設の利用者21名と法人傘下の他施設(ワークホーム虹)の利用者の食事も調理し配達している。

食事は、利用者の健康管理と密接に関係するため、栄養バランスと嗜好を加味して季節のものを取り入れる等工夫を凝らしている。メニューは豊富でカロリーも750~800?を超えているがフルーツ及び牛乳やヨーグルト等が添えられている。毎日、利用者が食事をする前に職員が検食し、評価を検食簿(味付け・分量・色彩・盛り付け等)に記入している。又月1回の給食連絡会(栄養士・各事業所職員・施設長)で献立、調理の仕方、味付け、利用者の嗜好や食べる時点での温度等細かな検討をして、真心のこもった食事提供に努めている。

食事の場所は基本的に食堂を基本としているが、利用者が自閉症等広汎性発達障害の方が半数以上で、男性が8割以上のメンバー構成のため、全員が一同に会しての食事は困難である。トラブルを避ける意味からも思い思いの場所で食事をとっている利用者もいる。又食事への感心をそそるように図解入りや手書きの献立表を食堂入口に掲示している。できれば大きな字で表記するなど見やすい献立表の工夫が望まれる。又既存の建物のためだろうか、廊下には手洗設備があるものの食堂内に手洗設備がないので、職員は特に食事前の手洗い等衛生指導に努めている。

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

施設長の基本方針として、職員に対して支援をする立場及び方法を施設以外の地域生活をも含めた専門職に育成することを目指している。法人の企画による研修は全職員を対象に多岐にわたっている。一方で職員個々人も問題意識をもった研修計画のもと積極的に研修に参加している。ワークセンター・さくらの利用者は自閉症等広汎性発達障害の方が半数以上在籍している関係もあり、自閉症等に関する職員一人ひとりの学びとあわせ、「日常支援に関わる知識集」を作成したりして、利用者の状態に応じて意向やペースに合わせてきめ細かな支援を行っている。

通所の方法は、徒歩、自転車の方が9名、公共交通機関(電車及びバス)利用の方が5名、家族による送迎の方4名、その他の方は事業所の車両で送迎している。毎朝、職員は玄関前で利用者を出迎え、利用者の状態を把握しており、保護者が同伴の場合は前日帰宅してから今朝までの様子等を伺っている。玄関で靴の履き替え等、見守り、あるいは必要な援助を行っている。着替えは基本的には更衣室で行い、見守りあるいは必要な援助をしている。連絡帳のある方は内容確認し、全員揃ってからミーティングで今日の活動(室内・屋外)等を丁寧に話している。

日中活動は、近隣家庭等から新聞・ダンボール等の資源回収や、ペーパー配達等車両に同乗しての活動、或いはポスティングや食品販売及び出店販売等で、屋外活動では職員は交通事情に十分注意して支援にあたっている。又屋内活動では、材料の置き方、量等利用者がいかに自分の意思で行うことができるかを見守りながら必要な支援を行っている。尚トイレ、食事、休憩等一人ひとりの状況に応じて見守りしながら必要な援助に留めている。帰り際には、持ち物確認、整容、家庭への連絡等を整え、玄関で笑顔で言葉を交わしながら送り出している。

--	--	--

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

利用者の日常生活における健康管理は表情や会話等情緒面等も含め職員が行っているが、医療面の健康管理については、法人が嘱託医及び協力医療機関を依頼して、各事業所毎に利用者の健康診断や相談に応じている。医療体制は、嘱託医師が隔月に事業所を訪問して健康診断を行なっている。その他に総合健康診断(年1回)、歯科検診(年1回)、細菌検査(年2回)を行っている。尚緊急時等の場合は、事前に家族からかかりつけ医を聞いているので、職員は緊急時の手順を踏まえて応急手当をして協力医療機関、かかりつけ医等と迅速な対応体制ができています。

法人傘下の事業所の利用者に対して、一般職員・パート職員共に同じ援助レベルの対応が必要であるとして、「支援職員安全管理・業務マニュアル」(緊急時の対応、朝の対応、着替え、屋外活動、屋内活動、トイレ、食事、外出等)を作成して、職員に周知・徹底して利用者の安全管理に努めている。屋外活動の際には交通事故等に対する注意だけでなく、外気の温度や風雨に対応して日よけや帽子、防寒具や水分補給等利用者の健康に気配りをしている。又職員は携帯電話を携帯して適宜事業所と連携して活動を行っている。

利用者が持参する服薬については、当日の担当職員を決めて飲み忘れのないよう確認している。又てんかん等発作時の対応は、全職員がてんかんに関する研修を受講しており、的確・迅速な対応ができる体制となっている。インフルエンザをはじめとした感染症に対するマニュアル(感染症の基礎知識、日頃の予防対策、感染症早期発見のための日頃の観察ポイント、感染症についての相談・連絡先等の内容)を作成している。誰もができることとして外での仕事が多いので帰ってきたら直ぐに手洗いと嗽(うがい)をするよう指導している。

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

施設内で設定している行事やレクリエーションは少ないものの、ボウリングや旅行等を行っている。こうした旅行等の企画は利用者自治会がテーマを決めて企画している。今年は法人傘下の事業所合同で凡そ60名(バス2台)が、開期終了間近の9月に「愛・地球博」を楽しんできた。又秋の恒例行事となっている「けやきフェスタ」は、会場を希望園(園庭・屋内)、当施設(園庭)に設け、模擬店(かき氷、焼きそば等)やバザー、移動動物園等あり、家族やボランティアも大勢参加した。模擬店コーナーでは利用者が接客・販売を担当し祭の一角を担っている。

平成16年度から始めた販売(食品、野菜等の販売)の授産活動も軌道にのって、法人傘下の事業所の主製品(マドレーヌ、サブレ、パウンドケーキ)及び宮城県蔵王から直送の豆腐製品等を「さくらソちにいらっしやいませ」の手作りポスターを販売班が作成して、毎週1回、事業所の駐車場と近隣の店舗の一角を借り、利用者が職員の支援を得ながら精を出している。こうした授産活動を通じて積極的に物事に取り組むようになった。更に身だしなみもよくなり将来の夢などについても話が出る等、利用者が心身ともにたくましくなってきた。

利用者へは授産活動に関しての時間管理はある(工賃支給の仕組みが基本給・種目別給の合計額)ものの、生活上の禁止事項は事務室には無断で入らないといったことぐらいで、特に設けていない。留意事項として、喫煙は喫煙コーナーで、設備等の利用に際し利用者側の過失で破損等が生じた場合に賠償が発生する場合もあり得ることや、貴重品は利用者の責任で管理(自己管理できない場合は預り金管理サービスの利用)する等で、利用者は思い思いの場所でそれぞれの振る舞いをしている。

評点	A	
	○	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

標準項目	○	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見直しをしている
	○	利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
	○	行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講評

家族との交流を図るため、必要に応じて「家族説明会」や家族の希望による「連絡帳」、法人が行う秋のイベント「けやきフェスタ」、その他に、職員の編集による法人発行の機関紙「けやきの社」(隔月発行)がある。活字メディアである「けやきの社」が、ワークセンター・さくらと家族との交流の接点となっている。紙面には、利用者の授産の様子や職員紹介、事業計画及び事業報告等を掲載しており、特に「ワークセンター・さくら」と「希望園」の施設長が2頁にわたる紙面にリレーコラムを毎号掲載し、制度や方針、想いを率直に発信している。

利用者の通所方法は、徒歩や自転車及び公共交通機関を使って自力の方が7割、家族や事業所の車で送迎の方が3割であり、介助による通所の家族には朝夕の送迎の折に意思疎通を図るように努めている。しかし、利用者の家族の中には、「施設長だけでなく現場の職員との話す機会を持ちたい」、「職員も忙しいのだろうか、ゆっくり話す機会がないので意思疎通をとりたい」、などと言った要望をあげている。施設と家族はそれぞれの立場を尊重しつつ、意見・提案に耳を傾けて協力関係を強めていくことが期待される。

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

当該法人は、地域での生活(入所施設に送らない・頼らない)を合言葉に、知らない場所に行かないで済むように、知的障害のある人がずっとこの国分寺市で生活できる仕組みづくりとして、知的障害者通所授産(第一種社会福祉事業)及び心身障害者(児)訓練事業(公益事業)の他に、地域生活支援事業(居宅介護事業、グループホーム、会員制生活支援事業)を展開している。授産施設の利用者は週に2日以内で他の授産施設に参加でき、活動内容も自分で選択することができるようになっており、利用者の自主性を尊重した支援を実施している。

利用者が自分の意志・希望を現せるよう情報提供を行うとともに、就労への意向も含めて社会参加や市民とのふれあいの機会を持てるよう法人内の事業(生活支援事業(ゆうゆう))を紹介している。ここではお出かけコースやリフレッシュコース等4つのコースがあり、社会の一員としていろいろな体験を味わい新たな発見の機会となることを目的としているが、参加者にとってどれほどの効果があったかは施設は把握しきれてない。又「法人に協力する会」のメンバーが行うチャリティーコンサート等の情報も利用者にも提供している。

市内の各施設及び地域で行う催しの日程等に関しては、利用者は早くから情報を収集して自ら計画し参加しており、施設より多くの情報を持っているので、特別に情報を提供する必要はほとんどない。一方で法人主催の秋の一大イベント「けやきフェスタ」(9月)や市の恒例となっている「環境フェスタ」(5月)では、模擬店(飲み物・焼きそば等)に利用者が職員と共に接客と販売に携わり地域の一員としての参加を果たしている。その他、リサイクル活動、ポスティング、販売活動を通じて地域住民と接触はあるが地域資源を活用するまでには至っていない。

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](#)

