

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)

[平成19年度評価結果](#)

[平成17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18年度

身体障害者入所授産施設[経過措置]

事業所名称	光の家栄光園
評価機関名称	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会(平成19年5月31日迄の認証機関)
評価者	修了者No.H0306002 修了者No.H0307012 修了者No.H0403092
評価実施期間	2006年7月24日～2007年2月6日

全体の評価講評

▶ [詳細はこちらから](#)

💡特に良いと思う点

- ・「安心と安全と希望～生活には喜びを～」をモットーとする施設運営と実績
- ・個別支援計画のもとに生活全般への支援
- ・授産科目の拡充への努力

📈さらなる改善が望まれる点

- ・自立支援法に向けた中・長期事業計画の策定
- ・地域移行を見据えた個別自立支援計画の策定
- ・モチベーション向上への一層の工夫を

[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. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 続きを見る	
・「授産活動を通して個々の成長を促し、自立を図る。併せて障害を克服し、働くことの尊... ・視覚障害に配慮し、情報の伝達やコミュニケーションの方法には特に工夫がなされ、点字... ・金銭指導は、金銭感覚を養いつつ、人間関係を含めた生活領域の拡大に繋がることを目指...	
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
【講評】 続きを見る	
・授産科目は、点字出版(製版、印刷、製本)、軽作業(名刺の箱折、ダイレクトメールの... ・ショップ・アガベは、昭和58年に敷地内で地域に開かれた店として開店し、日用品、菓... ・一日の生活の流れにメリハリを持たせるため、作業棟は生活棟とは別棟となっていて、職...	
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	
・法人3施設の利用者約200名あまりの食事を「食事課」が栄養士2名、調理師11名の... ・献立は、年1度の栄養士による利用者全員との個別面接による嗜好調査や職員と利用者... ・食堂は、生活棟にあって朝食時・夕食時は入所者60名が利用、昼食時は通所者も加わっ...	
4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	A ⁺
【講評】 続きを見る	
・授産施設における生活面の支援の場として日常生活技術訓練(TDL)を作業時間の中に... ・浴室は2か所で週5回、介助・見守りが必要な利用者は食事前、介助の必要でない利用者... ・通所者の中には、入所中に知り合い地域に出て結婚をした人たちもいる。その際の住宅探...	
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	

- ・嘱託医1名と看護師5名(うち1名は臨時職員)で法人内の3施設の医療を担っている。...
- ・春秋の定期健診や生活習慣病健診、胸部X線検査、インフルエンザ予防接種、腸内細菌検...
- ・運動不足を解消し、健康の維持、増進を目的に毎日2回のラジオ体操のほか、月1回をウ...

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](#)

- ・自治会があり、全体会を年5回、内1回は男女別の集りとなっている。選挙で選ばれた1...
- ・利用者は毎朝、生活棟から作業棟に出勤する体制をとっている。居室は、二人部屋で年度...
- ・春にはハイキング、9月には、楽器博物館への2泊旅行に出かけている。夏休みには、外...

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](#)

- ・家族を対象とする「保護者会」は、年3回開かれている。法人全体としての集まりの後、...
- ・家族への情報公開として、法人の機関誌「光の家」が年5回、施設独自の通信「栄光園だ...
- ・5月の連休、夏、冬に外泊期間を設けている。6割強の利用者が外泊し、約半数が父母宅...

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](#)

- ・入所中に知り合い、結婚をして地域から通所している利用者が数組いる。地域での生活が...
- ・地域の社協が主催する運動会に参加し、他団体やボランティアとの交流を図っている。地...
- ・「サウンドトレーニング」を3施設合同で行い、その成果の一つとして、「正秋バンド」...

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ 詳細はこちらから

有効回答者数/利用者総数
34/60

1. 食事はおいしいですか

はい	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2. 他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか

はい	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3. 職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか

はい	33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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

4. 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	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

5. 職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか

はい	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6. 職員はあなたがやりたいことは自分で行えるように、あなたの行動を見守っていてくれますか

はい	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

7. 利用者同士がうまくいかないとき、職員は対応してくれますか

はい	29人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

8. 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	23人	どちらともいえない	2人	いいえ	6人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

9. 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	15人	どちらともいえない	3人	いいえ	12人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

10. この施設では、自由時間にあなたの好きなことができますか

はい	32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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

11. この施設で、あなたは安全に安心して生活できますか

はい	30人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

12. 施設運営の考え方が、毎日のサービス・行動に反映されていると思いますか

はい	30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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

はい	22人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	8人
13.仕事や活動は充実していますか							
はい	29人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	1人
14.工賃（給料）の決め方は、わかりやすく説明されていますか							
はい	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	10人	無回答・非該当	1人
15.区役所・市役所や銀行などの機関への届出（書類など）に対して、協力してくれますか							
はい	33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
16.ボランティアや地域の方などいろいろな人の参加や交流の機会がありますか							
はい	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	0人
17.退所に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか							
はい	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	12人	無回答・非該当	9人
18.あなたの目標や計画について、職員は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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	13人	無回答・非該当	4人
19.あなたの自立目標・計画、状態に応じた支援が行われていますか							
はい	17人	どちらともいえない	3人	いいえ	11人	無回答・非該当	3人
20.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】この施設を利用する前に、どのような生活が送れるかなど、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
21.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設運営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
22.【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
23.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	24人	どちらともいえない	1人	いいえ	7人	無回答・非該当	2人
24.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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	3人

[このページの一番上へ](#)

事業者のコメント

* 以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成17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18年度

身体障害者入所授産施設[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	光の家栄光園
評価機関名称	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会(平成19年5月31日迄の認証機関)
評価者	修了者No.H0306002 修了者No.H0307012 修了者No.H0403092
評価実施期間	2006年7月24日～2007年2月6日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

・「安心と安全と希望～生活には喜びを～」をモットーとする施設運営と実績

当法人は、視覚障害と知的障害等の重複障害者を対象とした更生、授産、救護の三種別の施設をキリスト教の理念に基づき同敷地内で総合的に運営している。その理念は、職員によく浸透しており、業務を進める上でのバックボーンとなっている。作業を通して生活に喜びを実感している様子が利用者の声からもうかがえる。「みんなと働けることがうれしい」「作業中も職員が気をつけてくれる」「みんなが明るく、お互いのことを考えて行動している」「自由を束縛されないことがない」等々、職員の努力が利用者からも認められていることは、評価に値する。

・個別支援計画のもとに生活全般への支援

利用者のほとんどが身体障害者更生施設「光の家新生園」からの移行者である。地域に生活の場を移してアパート等から通っている利用者が通所部に属している。光の家新生園で身につけた身辺処理力を維持し、さらに伸ばす為の支援を「日常生活技術訓練」という形で、全員を対象に継続実施している。さらに地域から通う通所者へも、送迎をはじめ日常生活全般の支援を市の福祉事務所等と協力しながら行っている。作業面の支援に限定せず生活全般に支援の目と手を向けている園の姿勢は利用者の安心感に大きく寄与しているものと評価できる。

・授産科目の拡充への努力

現在、点字出版(製版、印刷、製本)、自主製作品(ノート、スケッチブック、メモ帳等)、軽作業、ショップ・アガベ等の授産活動を行っている。視覚障害者の作業種目が限られていることと、授産科目の柱である点字出版がIT化の流れの中で衰退しつつある現状にあり、それに代わる作業種目の開拓が迫られているが、音声レジスターや製版機の購入、さらに新たな作業種目として牛乳パックのリサイクル事業化を進め、その他の下請け作業の拡充、営業力の充実を目指しての業務分担上の担当者の明確化等、施設を上げての取り組みが進められている。

✔さらなる改善が望まれる点

・自立支援法に向けた中・長期事業計画の策定

法人内に自立支援法に基づくサービス提供に向けての「特別委員会」を設けて討議がなされている。視覚障害と知的障害等の重複の障害をもった当園の利用者が地域で生活していくには、地域の理解と福祉資源の拡充が不可欠である。法人の取り組み、努力をバックアップする地域の協力、行政の後押しが必須であろう。そういった状況を作り出す為にも、委員会で討議されている課題を外部にも明らかにし、行政機関との連携を一層深めていくことが求められている。課題を整理しての中・長期事業計画の策定が期待される。

・地域移行を見据えた個別自立支援計画の策定

個人別の細かな支援計画が策定されており、日課の中に組み込まれて支援が効果的に展開されている。今後は、利用者の能力と希望に基づいて地域生活という選択肢の広がりも想定される。従来の個別支援計画から一歩進んで、地域生活を含めた自立支援計画へとその幅を広げることが求められる。安全な歩行や交通機関の利用方法、買い物や金銭管理、ヘルパー等の地域の福祉資源の利用の仕方、対人関係のとり方等の課題を含んだ支援計画に基づく支援、施設内から施設外への視点が一層必要と思われる。

・モチベーション向上への一層の工夫を

会議等の諸記録の整備状況や個別支援計画の立案やその結果の記録、生活支援の各場面や授産活動の内容等から全般的に現職員の力量は高く、相当の努力が払われているものと思われる。一方、今回の職員の自己評価では、「事業所にとって必要な人材構成」「職員の質の向上」「職員のやる気向上」への取り組みへの評価が他の項目に比して低い。「決定プロセスの明確化と透明性」を求める声も見られる。次の課題の明確化など各職員のモチベーション向上への一層の工夫が求められる。併せて新規職員の採用、育成方法にも検討が必要であろう。

[このページの一番上へ](#)

コメント

利用者調査は聞き取り可能な利用者の名簿を提出してもらい、34人を対象に1対1で聞き取りを行った。経営層による自己評価、職員調査を経て、資料の読み込みを行い、評価者打ち合わせを行った。利用者調査実施時は施設見学の後、サービス提供場面も見学した。訪問調査当日は、面接調査と書類等の確認を行い、出席した各職員の立場から意見や取り組み状況を伺った。より第三者性を高めるよう、評価結果については外部の学識経験者等により構成された評価内容審査委員会における審査を経て決定した。

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

▼カテゴリー1～7に関する活動成果

平成18年度

身体障害者入所授産施設[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	光の家栄光園
評価機関名称	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会(平成19年5月31日迄の認証機関)
事業評価実施期間	2006年7月27日～2007年2月6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)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	A
【講評】詳細はこちら	
- キリスト教精神を法人の経営と利用者サービスの基本理念とし、「安心と安全と希望、生... - 経営層の役割、責任は、組織図と職務分担により定め、事業計画書により職員に伝えられ... - 重要な案件は、各セクション代表による「チーフ会」で検討・協議し決定している。特に...	
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. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域との関係機関との連携を図っている	A
【講評】詳細はこちら	
- 福祉サービスに従事する者として守るべき規範・倫理等については、法人として就業規則... - 法人内施設共同で「地域福祉相談室」を設け、入所相談、見学、福祉に関する相談や小学... - 実習生は、日、時間、内容を記載したきめ細かな実習計画を作成し受け入れている。ボラ...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

このページの一番上へ

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A+
【講評】詳細はこちら	
- 苦情解決制度は、法人共通の第三者委員を委員長とする苦情解決委員会がある。制度につ... - 利用者の意向は、個別支援計画策定のため年1回年度末の個人面接の場で、生活、訓練、... - 地域の福祉ニーズは、地元社会福祉協議会、法人の地域福祉相談室、福祉経営研究団体、...	
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 - 事業計画策定に必要な前年度実施結果の評価、検証は各分野ごとに丁寧に行われているが... - 園が取り組むべき課題が事業計画書に掲げられ、職員に周知されている。授産収入の目標... - 防災訓練と自主点検を毎月行っている。全利用者に防災ずきんを用意し訓練時も着用して... 評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	B
【講評】詳細はこちら - 法人内各施設共通業務対応のため、総務、食事、医務の各課と防災、苦情解決、ボランテ... - 職員の希望や意向は、年1回職員の希望調査書を基に園長が面接し各人の希望等意向把握... - 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について明文化したものはな... 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」の趣旨を踏まえて保護・共有している	B
【講評】詳細はこちら - 利用者の生活、訓練、作業、医療等の個人情報が当日または翌日にパソコンに入力され、... - 経営に関する情報や行政の施策変更等の情報は、必要に応じて園長から職員会等で伝える... - 個人情報保護について、就業規則、利用契約書に一部記載され、職員にも伝え、法施行後... 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 障害者自立支援法により利用者の自己負担増、支援費による収入減など影響を大きく受け...	
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 経営改革推進事業の一環として、人事考課制度がまとまったことから職員への説明会など...	
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 個別支援計画の考え方が職員の間で定着して、個別支援計画と実務の流れが一体化されて...	

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	
● 障害者自立支援法の施行により、厳しい事業環境に置かれていることから、法人の取り組...	
5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
● 法人全体の苦情解決委員会を3回開催し、利用者の自治会からの要望事項について検討さ...	
【講評】 詳細はこちら	
● 障害者自立支援法の特別検討委員会を活発に開催し、移行年次等の基本方向が示されたこ...	
● 授産活動の充実のため、従来からの独自製品の開発としてビジュアルノート、スケッチブ...	
● 事業環境の大きな変化に伴う健全財政を維持するために、経費の節減を図るとともに備品...	

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20年度評価結果](#)

[平成19年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#)
>
[評価結果検索](#)
>
[評価結果一覧](#)
>
サービス分析結果

サービス分析結果

[▼サービス提供のプロセス項目](#)
[▼サービスの実施項目](#)

平成18年度

身体障害者入所授産施設[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	光の家栄光園
評価機関名称	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会(平成19年5月31日迄の認証機関)
事業評価実施期間	2006年7月27日～2007年2月6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 - 関係機関・家族・関係者に法人内施設共通の3施設合同の要覧、法人の会報、ホームペー... - 地域の人たちの施設と障害者への理解を得るために、地域のイベントに積極的に参加して... - 外部からの問い合わせ窓口として、法人3施設共通の「地域福祉相談室」が設置され、入...	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら - 新規入所は、法人内の更生施設新生園からの施設変更が大半で、4月に定期的に受け入れ... - 施設入所にあたっては利用契約書・重要事項説明書・サービス利用説明書、「利用のしお... - 新規入所者へは、オリエンテーションの中で作業の実習計画をたて、環境変化の負担軽減...	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
個別状況に応じた計画策定・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 - 利用者の総合的支援目標は園長・指導課長が12月に利用者面接を行い、利用者の意向・... - 個別支援計画は総合的支援目標に沿って、利用者の意向や作業と作業以外に分けて、課題... - アセスメントシート、支援計画書、日々の記録、健康情報などがパソコンに入力されてい...	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者の個人情報の提供・照会、写真掲載は口頭で本人の了解を得ている。入室時はノッ... - 個人の尊厳を尊重することの重要性は、法人の基本理念・基本方針、就業規則、理事長の... - 利用者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行なっている。行事等の参加も強制的になら...	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	B
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】 詳細はこちら - 生活担当の指導課、授産活動担当の授産課のマニュアルとして、配膳業務、作業内容説明... - 業務マニュアル、サービス提供手順の改変や見直しは、業務の実情に応じて随時、各セク... - 情報の共有化を通して、業務の一定水準を確保することを重視している。年2回のモニタ...	評点の内容 ▶ 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. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立（自律）生活を送るための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら 「授産活動を通して個々の成長を促し、自立を図る。併せて障害を克服し、働くことの尊... - 視覚障害に配慮し、情報の伝達やコミュニケーションの方法には特に工夫がなされ、点字... - 金銭指導は、金銭感覚を養いつつ、人間関係を含めた生活領域の拡大に繋がることを目指...	
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
【講評】 詳細はこちら - 授産科目は、点字出版（製版、印刷、製本）、軽作業（名刺の箱折、ダイレクトメールの... - ショップ・アガベは、昭和58年に敷地内で地域に開かれた店として開店し、日用品、菓... - 一日の生活の流れにメリハリを持たせるため、作業棟は生活棟とは別棟となっていて、職...	
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 - 法人3施設の利用者約200名あまりの食事を「食事課」が栄養士2名、調理師11名の... - 献立は、年1度の栄養士による利用者全員との個別面接による嗜好調査や職員と利用者... - 食堂は、生活棟にあって朝食時・夕食時は入所者60名が利用、昼食時は通所者も加わっ...	
4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている	A ⁺
【講評】 詳細はこちら - 授産施設における生活面の支援の場として日常生活技術訓練（TDL）を作業時間の中に... - 浴室は2か所週5回、介助・見守りが必要な利用者は食事前、介助の必要でない利用者... - 通所者の中には、入所中に知り合い地域に出て結婚をした人たちもいる。その際の住宅探...	
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 - 嘱託医1名と看護師5名（うち1名は臨時職員）で法人内の3施設の医療を担っている。... - 春秋の定期健診や生活習慣病健診、胸部X線検査、インフルエンザ予防接種、腸内細菌検... - 運動不足を解消し、健康の維持、増進を目的に毎日2回のラジオ体操のほか、月1回をウ...	
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 - 自治会があり、全体会を年5回、内1回は男女別の集りとなっている。選挙で選ばれた1... - 利用者は毎朝、生活棟から作業棟に出動する体制をとっている。居室は、二人部屋で年度... - 春にはハイキング、9月には、楽器博物館への2泊旅行に出かけている。夏休みには、外...	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら - 家族を対象とする「保護者会」は、年3回開かれている。法人全体としての集まりの後、... - 家族への情報公開として、法人の機関誌「光の家」が年5回、施設独自の通信「栄光園だ... 5月の連休、夏、冬に外泊期間を設けている。6割強の利用者が外泊し、約半数が父母宅...	
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 - 入所中に知り合い、結婚をして地域から通所している利用者が数組いる。地域での生活が... - 地域の社協が主催する運動会に参加し、他団体やボランティアとの交流を図っている。地... 「サウンドトレーニング」を3施設合同で行い、その成果の一つとして、「正秋バンド」...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[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20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成17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18年度

身体障害者入所授産施設【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	光の家栄光園
評価機関名称	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会(平成19年5月31日迄の認証機関)
利用者調査実施期間	2006年8月29日～2006年9月28日

調査概要

- **調査対象:**聞き取り調査が可能な利用者の名簿を提出してもらい、34名(男性20名、女性14名)を対象として調査を行った。年代は33歳から66歳で、回答者の平均年齢は46.2歳であった。
- **調査方法:**事前に利用者へ説明してもらった上で、3人の評価者と補助者が訪問し、1対1で聞き取り調査を行った。聞き取りする上で背景となる各利用者に関する情報を事前に事業所から提供していただき、評価者が把握した上で実施したことにより、スムーズに会話をすすめることができた。
- 利用者総数: 60人
- 共通評価項目による調査対象者数: 34人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 34人
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 56.7%
- 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

施設への総合的な感想として、「大変満足」と回答した人が32.4%、「満足」が38.2%おり、満足傾向を示している。特に満足度が高い項目として、「職員は居室に入るときにノックをする」「役所や銀行の届出に協力してくれる」「他の人に対し秘密を守ってくれる」「職員は丁寧に接してくれる」「職員は行動を見守ってくれる」「施設では好きなことができる」等が挙げられる。一方で、他の項目に比べて満足度が低い項目として、「目標・計画を職員は説明したか」「困ったことを外の人にも相談できるか」「退所に向けた準備は充実しているか」等が挙げられる。また、自由回答では、「みんなと働けてよい」「職員がやさしい、よくしてくれる」「明るくてよい」などの声のほか、設備面で様々な改善がなされていることや食事や入浴、外出等、生活面でのよい点を話す利用者も見られた。一方で、設備面や食事の内容、施設の集会等への参加の仕方等についての具体的な要望も挙げられた。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1.食事はおいしいですか

はい	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
味については「良い」「ほとんどおいしい」「ばらつきがある」「味付けが薄い」「味付けが濃い時と薄い時がある」などの様々な声があったが、全般的には「おいしい」という回答が多い。また、献立については、「希望を聞いてくれる」「バラエティに富んでいる」「同じものが多い」等の回答がある。また、選択食を楽しみにする声が多かった。

2.他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか

はい	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
ほとんどの利用者が「はい」と回答しているが、一部、「職員から電話の内容を聞かれるときがある」「噂などが広がるときがある」といった回答もあった。また、「守られている方ではないか」「わからない」という声もある。

3.職員が居室に入るときはノックや了解を求めますか

はい	33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】
「いいえ」と回答した人はおらず、ノックや声かけによって、了解を得てから入室している様子が聞かれた。視覚障害を持つ利用者であり、職員による声かけは特に意識的に行われているものと思われる。

4.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	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
基本的には、職員はやさしく、丁寧であると回答している人が多いが、なかには「作業で失敗すると厳しく言う人がいる」「軽蔑する言い方があった」という回答も見られた。また、過去に怒鳴る人、怖い職員がいたという声もあった。

5.職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか

はい	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「統一されている」「平等にしてくれる」「基本的には同じだが、うまが合う合わないはある」等の回答があり、同じように接してくれると言う人が多い。一方で、「職員によって差があるときがある」「自分や若い人に厳しい人がいて平等ではない」といった声も見られた。

6.職員はあなたがやりたいことは自分で行えるように、あなたの行動を見守っていてくれますか

はい	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「いいえ」と回答した人はおらず、できることは自分でやり、できない部分を支援してもらっている様子が聞かれた。また、自分でやる場合に時間がかかっても見守ってくれる様子を話す人もいた。

7.利用者同士がうまくいかないとき、職員は対応してくれますか

はい	29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】
言い合いになったり、喧嘩した時には、職員が間に入って対応してくれる様子が聞かれた。また、自分はトラブルはないが、周りの人がトラブルがあった時には職員が対応していると回答した人もあった。

8.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	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「みんな相談できる」「同じ世代の職員に相談する」などの声があった。また、「気持ちをわかってくれる職員はいるが、相談まではしない」「めったに相談しない」「忙しいので相談にくい」などの回答もある。

9.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	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	12人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
第三者委員については、「聞いたことがある」という人と「知らない」という人に分かれた。また、「聞いたことがある」という人も相談までには至っていない発言が多かった。「特に相談したいことはない」という人もいた。

10.この施設では、自由時間にあなたの好きなことができますか

はい	32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】
ラジオ・音楽・テレビ等を楽しむ様子を話す人が多かった。楽器演奏やエアロバイクに取り組む人や、また、休日には買い物や喫茶店に行く為に外出する様子も聞かれた。

11.この施設で、あなたは安全に安心して生活できますか

はい	30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】
施設の中は安全であると感じている人が多い。また、制度改正があったことから、将来についてやや不安に感じている様子を話す人も見られた。宿直制をとるようになったことにより、安心感が生まれたことを話す人もあったが、一方、「火事が本当におきたら怖い」と話す人もあった。

12.施設運営の考え方が、毎日のサービス・行動に反映されていると思いますか

はい	22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】
キリスト教の精神に基づいていることを感じている利用者が多く見られた。また「やっているほうだと思う」「細かい気配りがある」などの回答もあった。

13.仕事や活動は充実していますか

はい	29人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
印刷、ノート作り、下請け、ショップ(アガベ)の店員等、自分の担当している仕事を楽しく行っている様子が聞かれた。仕事については「おもしろい」「やりがいがある」「充実している」といった感想も聞かれた。また、演劇、卓球等のクラブ活動を楽しんでいる様子もうかがえた。

14.工賃(給料)の決め方は、わかりやすく説明されていますか

はい	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	10人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「説明を受け、納得している」「点字で書いてある説明を読んだ」等、説明を受けたと回答する人がいる一方、「個人的にわかりやすく説明してもらったことはない」「職員が計算してくれるので、どうやって決めているかわからない」という声もあった。また、明細書に基づいて説明を受けたと話す人もあった。聞いたが、忘れてしまったと言う人もいた。

15.区役所・市役所や銀行などの機関への届出(書類など)に対して、協力してくれますか

はい	33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】
多くの人が、「職員がやってくれる」と回答しており、「職員と一緒に行く」「郵便局には自分で行く」という人も一部見られた。

16.ボランティアや地域の方などいろいろな人の参加や交流の機会がありますか

はい	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
行事や買い物の際にボランティアとの交流があると話す人が多かった。また、外出時のガイドヘルパーとの交流の様子を話す人も見られた。また、「自分でゆっくりしたいから交流しない」「ボランティアは来ているがほとんど交流はしない」という人もいた。

17.退所に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか

はい	13人	どちらともいえない	0人	いいえ	12人	無回答・非該当	9人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
自立について職員から話を聞いており、家事訓練などに取り組んでいると回答する利用者が見られた。また、「光の家にグループホームがあれば移りたい」と希望を話す人もあった。しかし、「考えていない」「望んでいない」「ここにいたい」など、現在の生活を継続したいと希望する声が多い。また、法人内の他施設へ移行する人がいることから、自分もそうしたいと望む声があった。

18.あなたの目標や計画について、職員は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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	13人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
全般的または、生活面での目標や計画について、理解し、その説明を受けたことを話す人が見られた。また、職員と一緒に考えてくれることを話した人もあった。一方、「目標や計画について考えたことがない」「(職員と)話し合っていない」と回答する人もいた。

19.あなたの自立目標・計画、状態に応じた支援が行われていますか

はい	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「生活訓練を行っている」「身の回りのことができるように訓練を行っている」等の回答があった。また、より具体的に「整理整頓の仕方を教えてくれる」「掃除ができるようにしてくれる」などと話す人もあった。

20.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】この施設を利用する前に、どのような生活が送れるかなど、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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

21.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設運営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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

22.【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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

23.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	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	7人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
日常的に、また、面接時に不満や要望を職員に話している様子が聞かれた。一方、「人による」「あまり話をしたことがない」「がまんする」といった回答もあった。

24.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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「もちろん対応してくれる」「話せば対応してくれる」といった回答があった。一方、「難しい」「一人が声をあげても変わらない」という回答もあった。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

キリスト教精神を法人の経営と利用者サービスの基本理念とし、「安心と安全と希望、生活に喜びを」他5項目を法人の共通基本方針としている。この理念・方針を事業計画書に掲載し、理事長が「社内報(燈心)」、年頭所感、毎週の聖書集会等で説明している。園は理念・方針実現のため「職員の重点目標」「支援上の留意点」「重点支援目標」を定め事業計画書に明記している。職員には前年度末の職員会で計画書を配布・説明し、職員会で園長から説明し、周知徹底に努めており、理念・方針が職員に理解されている。

経営層の役割、責任は、組織図と職務分担により定め、事業計画書により職員に伝えられている。理念・方針の理解促進への法人理事長や園長等の努力は、事業・利用者サービスの方向性を示す機会ともなっており、職員からも評価されている。園運営は、各セクションの主任以上で構成される「チーフ会」が中心となって事業の具体化、実行に取り組む体制が作られている。園長は、月1回の職員会や指導課、授産課の会議で時々課題、問題について説明・周知している。また園長は作業棟中心に見守り、課長は現場に入り、必要とき指導・助言している。

重要な案件は、各セクション代表による「チーフ会」で検討・協議し決定している。特に重要なものは法人施設長会、運営会を経て理事会で決定している。チーフ会の検討に先立ち、各セクション、課から職員の意見をあげて、これを反映するように取り組んでいる。決定後は、チーフ会報告として職員会で説明し周知が図られている。利用者には、月例ミーティング等で分かりやすく説明している。また、事業計画は全利用者、職員が参加する活動開始式で説明・周知し、利用者から理解されている。

[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)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点	A
標準項目	☐ 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
	☐ 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
	☐ 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

福祉サービスに従事する者として守るべき規範・倫理等については、法人として就業規則、管理規程および基本方針、事業計画等にし、理事長から全体集会、週3回の聖書集会等で職員に周知・徹底に努めている。また、園でも毎日の朝礼、職員会等でも周知に努めているが、今後さらに徹底するため明文化が必要と考え、現在作成を予定している「職員必携手帳」に具体的かつ、分かりやすい内容で盛り込むことを検討している。今後の取り組みが期待される。

法人内施設共同で「地域福祉相談室」を設け、入所相談、見学、福祉に関する相談や小学生の総合学習受け入れ等に努力している。18年度から視覚障害者ガイドヘルパー養成事業も実施している。開設以来の援助活動の実践をまとめた「盲重複障害者の自立」(リハビリテーション)とそのビデオ版を法人内施設が協力して作成、関係施設・職員等へ貴重な指導マニュアルとして提供している。授産活動の拡充をめざし、地域の福祉施設と企業が連携する「企業・施設連絡会」を18年6月立ち上げ情報交換、受注開拓、共同受注に取り組んでいる。

実習生は、日、時間、内容を記載したきめ細かな実習計画を作成し受け入れている。ボランティアは、法人パンフレットを用意し、ボランティア活動委員会が窓口となっている。園はオリエンテーションで「介添え歩行の基礎」の資料を基に、介添え歩行の基本を説明するなど受け入れに積極的に取り組んでいる。週1回定期的に参加する点字製版のための朗読、作業補助のボランティアは、授産活動に欠かせない存在となっている。その他、外出補助や小説・新聞ニュース等の朗読サービス、行事等のヘルパー等に活動してもらい、サービス向上につなげている。

[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	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. 第三者による評価の結果公表、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	第三者による評価の結果公表、情報開示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、利用者には支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
	地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
A+の取り組み	

2-2-2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成17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

苦情解決制度は、法人共通の第三者委員を委員長とする苦情解決委員会がある。制度について掲示、点字版・拡大版配布や利用者全体集会、朝礼、利用者自治会等で利用者に周知している。委員会は17年度3回開催され、利用者からの土日の起床時間、冷房、暖房期間、夏のシャワー等具体的な要望について解決に努め、また、園自治会からの電話位置の変更等の要望にも応えサービス向上に努めている。第三者委員は、写真入りで紹介するほかクリスマス会等の行事に来園してもらい、利用者に紹介している。また来園時には園内の見回りもしてもらっている。

利用者の意向は、個別支援計画策定のため年1回年度末の個人面接の場で、生活、訓練、作業、クラブ活動を含め、生活全般を聞くようにしている。また、カウンセリングや食事、行事等の調査で把握した希望や毎月の自治会活動から意向をきめ細かく把握し、支援計画や訓練、作業、クラブ活動等の種目決定にも活かしている。これらの努力は利用者本位の取り組みとして職員の評価が高い。また、入所者の地域移行の希望により、通所部を設置した経緯があり、さらに利用者の意向を受け、通所が継続できるよう18年6月から送迎を実施しており、評価できる。

地域の福祉ニーズは、地元社会福祉協議会、法人の地域福祉相談室、福祉経営研究団体、コンサルタントや外部研修を通じて情報収集している。障害者自立支援法の施行等福祉制度の変革する中、法人内施設共同でパソコンネットワークに「福祉情報コーナー」を17年から立ち上げ、障害者自立支援法、最近の福祉動向等の情報を掲載し、職員へ適切な最新情報を提供し情報の共有化と啓発に努めている。また、障害者自立支援法に関する検討委員会も法人内施設共同で立ち上げ保護者も含め対応策等の検討を精力的に行っている。

[このページの一番上へ](#)

3-1-1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

評点	A	
標準項目		苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
		利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
A+の取り組み		

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	A	
標準項目		利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
		事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
		利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
A+の取り組み		

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A+	
標準項目		地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる
		福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる
		事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
A+の取り組み	平成17年に法人内共同でパソコンネットワークに「福祉情報コーナー」を立ち上げ、障害者自立支援法施行等福祉制度や施策の変革する中、障害者自立支援法、最近の福祉動向等最新情報の中から、職員に必要なものを選んで掲載し、情報の共有化と啓発に努めている。	

[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20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

事業計画策定に必要な前年度実施結果の評価、検証は各分野ごとに丁寧に行われているが、次年度の事業計画、目標等との関連付けや整合性にやや不十分な点が見受けられる。計画策定の工夫が望まれる。中長期計画については、特に定められていないが、園が21年に移行を目指している障害者自立支援法の施行に伴う施設のあり方やケアホーム等による地域移行への取り組みなど、園としての長期課題に配慮するとともに、園の経営に配慮しつつも、中長期計画を策定している。

園が取り組むべき課題が事業計画書に掲げられ、職員に周知されている。授産収入の目標を定め、それに基づき、達成状況を確認することとしている。また、毎月利用者が売上状況等を全体に報告し、活動の励みとしている。授産事業拡大に向け、牛乳パック・リサイクル事業を具体化するため、他施設の見学等に積極的に取り組み、近く実現の見込みである。利用者支援に関しては、利用者の希望・要望を中心に個別の課題を明確にした支援計画が作成され、年2回、作業と作業以外のサービス全般について評価、検証、改善が行われている。

防災訓練と自主点検を毎月行っている。全利用者に防災ずきんを用意し訓練時も着用して実施するなど災害に備えている。また、「園生緊急連絡員」を各フロアの利用者に依頼し、避難時の点呼などに参加してもらい、利用者の安全意識の向上に努めている。地元町会、企業と「災害活動相互応援協定」を締結し、その参加を得て年2回合同訓練を実施している。事故・ヒヤリハット事例について、報告書にまとめ法人全体で共有化を図ると共に、園独自に4半期ごとに事例の検証・分析を行い、再発防止・予防に積極的に取り組んでいる。

[このページの一番上へ](#)

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	

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)を踏まえて策定されている ○ 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)を踏まえて策定されている
A+の取り組み	

評点	A
標準項目	○ 計画の推進に当たり、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	

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
A+の取り組み	防災自主点検を毎月行うほか利用者一人ひとりの居室に防災ずきんを用意し訓練時にも着用して実施するなど災害に備えている。また、災害に備え「園生緊急連絡員」を各フロア別に利用者に依頼し、避難時の点呼などに積極的に参加してもらい、利用者の安全意識の向上に努めている。

		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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

法人内各施設共通業務対応のため、総務、食事、医務の各課と防災、苦情解決、ボランティア等の委員会が横断的組織として設けられている。法人の共通課題や人事制度等に関し法人共通の集会で理事長から職員全体に話をする機会が数多くあり、法人の方針等の周知に努めている。人事制度について、社会福祉法人経営改革推進事業の一環として検討中であり、今後の成果が期待される。職員は法人採用で、採用時に福祉分野の学習をしていない人材で能力・適性ある人も採用し、後日資格取得させるなど

職員の希望や意向は、年1回職員の希望調査書を基に園長が面接し各人の希望等意向把握に努めているが、個人別育成計画は作成されていない。新人職員に対して、法人が事前研修を行い、その後、園で1週間程度の研修を行うと共に、担当者を決めて継続的に指導し、業務の修得に当たらせている。職員研修は資質向上と事業所の方針等の理解・浸透させるためと位置づけ、内部研修の充実に努めるほか外部研修に園長が研修内容や職員の希望等を基に参加させている。研修結果は報告書にまとめ職員等へ伝え、研修内容を共有している。

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について明文化したものはないが、日常業務では職務分担で対応することとしている。権限や責任を園長に集中させて規律を重視した運営が行われている。一方「決定プロセスの明確化と透明性を」「経営者に対して考えを述べにくい空気がある」「就業状況の把握と改善を」等の声もみられる。これら職員の声を汲み上げてのモチベーションの向上

[このページの一番上へ](#)

5	評点	A	要する人材構成にしている
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踏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	評点	B	に取り組んでいる
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)計画を踏まえ、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
A+の取り組み			

5	評点	A	具体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる
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	評点	B	に取り組んでいる
標準項目			事業所の特色を踏まえ、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
A+の取り組み			

		福利厚生制度の充実に取り組んでいる

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)
財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

利用者の生活、訓練、作業、医療等の個人情報が入力され、職員は勤務にあたり、この記録により利用者の最新情報を確認して情報の共有化が図られている。また、日誌も併用して確認漏れがないよう留意している。この個人情報は、年1回印刷され、紙ベースの記録として職員室の施錠できる書庫に保管している。利用者の個人情報へのアクセスは園内だけに限定し、ケース記録はその場で見ることとし情報保護に留意している。個人名や住所が入っている資料の廃棄は裁断処理し情報漏れのないよう配慮している。

経営に関する情報や行政の施策変更等の情報は、必要に応じて園長から職員会等で伝えるほか「社内報」(燈心)や法人全体の集会等で伝えている。法人内施設共通の専門委員会が管理する「福祉情報コーナー」を設け、福祉関係の最新情報を掲載し、職員はいつでも手許のパソコンから最近の情報を知ることができるなど、情報の共有化と啓発に努めている。今後、この情報のさらなる活用が期待される。非常勤、パート職員は、通常は会議等に参加していないが、会議等の情報は口頭や資料により伝えられている。

個人情報保護について、就業規則、利用契約書に一部記載され、職員にも伝え、法施行後研修報告の形で職員に周知しているが「個人情報保護規程」等は策定されていない。周知のための資料作成や学習会等も行われていない。今後、個人情報保護規程の早急な整備とあわせ、資料やパンフレット、学習会等による周知徹底が望まれる。実習生やボランティアについては、受け入れ時のオリエンテーション等で説明しているが、さらに周知徹底の努力が期待される。また、情報の開示請求についての対応は、利用契約書の中に明記されている。

[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踏まえ、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」の趣旨を踏まえて保護・共有している

評点	B
標準項目	事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
	個人情報の保護に関する規定を明示している
	開示請求に対する対応方法を明示している
	個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

障害者自立支援法の特別検討委員会を活発に開催し、移行年次等の基本方向が示されたことは一つの成果である。具体的な移行準備は現在の入所者への影響を最小限にする方向で、検討が継続されている。さらに同法の施行に伴う事業環境の変化に対処するために、17年度から3か年計画で経営改革推進事業に取り組み、人事考課制度を19年度に導入することを決定し、説明会を開催するなど着実に取り組んできていることは評価できる。

授産活動の充実のため、従来からの独自製品の開発としてビジュアルノート、スケッチブックや牛乳パックのリサイクルとして和紙製品さらに軽作業の拡充に取り組んできた。製品の一部が一般雑誌に取り上げられ、関心と呼んだ経緯もあるが、全般に販売拡充が困難な状況があり、今年から、兼務であるが営業担当職員を1名配置し、授産課目の充実と販売強化に取り組み始めた。さらにショップアガベに新型音声レジスターを導入し、ショップの運営の充実を図った。

事業環境の大きな変化に伴う健全財政を維持するために、経費の節減を図るとともに備品整備は民間団体の助成金等民間資金を積極的に活用した結果、点字版の製版機械、牛乳パックリサイクル事業の機械整備が見込まれている。さらに障害者自立支援法の定員に対する新しいルールを活用し、利用者増をはかり、収入の安定確保に努めてきた。

[このページの一番上へ](#)

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

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

評点	A ⁺
改善の成果	障害者自立支援法により利用者の自己負担増、支援費による収入減など影響を大きく受けるため、法人内に特別検討委員会を設置し、委員会を14回開催し、移行年次など基本的方向が示された。さらに17年度から3か年計画で経営改革推進事業に取り組み、19年度に人事考課制度を導入することを決定した。また、助成事業を活用した点字出版の製版機械、牛乳パックリサイクル事業の機械整備が具体的に見込まれており、授産製品のネット販売の検討など授産活動の拡充も視野に入れ、事業環境の変化に対応した取り組みが行われている。

[このページの一番上へ](#)

8-2-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	経営改革推進事業の一環として、人事考課制度がまとまったことから職員への説明会などが開催される段階になっている。職員のモチベーションや意欲の向上が期待できる方向が示された。

[このページの一番上へ](#)

8-3-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」

評点	A
改善の成果	個別支援計画の考え方が職員の間に定着して、個別支援計画と実務の流れが一体化されてきている。従来から取り組まれているチーフ会議、各課会議などの開催と会議録を職員に配布するなどの取り組みの積み重ねが大きく寄与し、定着してきたといえる。さらに多様な仕事を確保し、授産製品の販売活動を積極的に展開するために、兼務ではあるが営業担当1名を配置し、体制強化を図った。さらに売店ショップアガベに音声レジスターを導入し、売店の円滑な活動を進めてきた。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している

評点	A
改善の成果	障害者自立支援法の施行により、厳しい事業環境に置かれていることから、法人の取り組みとして、経費の節減に努めるなど支出の抑制に努めている。収入を維持するために自立支援法の定員に対する新たなルールを活用し、利用者の増員を図り、備品整備などは民間団体の助成事業を積極的に活用するなどの対策をとってきた結果、点字版の製版機械、牛乳パックリサイクル事業の機械整備が見込まれている。

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:「利用者意向や地域・事業環境の把握と活用」

評点	A
改善の成果	法人全体の苦情解決委員会を3回開催し、利用者の自治会からの要望事項について検討された。改善要望にそった解決の方向が示された。苦情解決委員会のポスターを新たに作成するなど制度の周知を図ってきた。さらに施設独自にヒヤリ・ハット報告を4半期ごとにまとめ、事故軽減に努めている。障害者自立支援法により事業環境が変化していることから、施設LANで「福祉情報コーナー」を設け、いつでも新しい情報が入手できるようになっている。職員の事業環境への理解が深まった。

[▲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.

福祉サービス第三者評価

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成17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

関係機関・家族・関係者に法人内施設共通の3施設合同の要覧、法人の会報、ホームページ、「栄光園だより」により、情報を提供している。利用者の特性に応じ、点字版要覧・利用契約書等も用意されている。ホームページは施設概要と日用雑貨等を販売する売店「ショップアガベ」の紹介にとどまっている。授産活動や日常生活の状況が伝わるよう掲載内容の検討が望まれる。現在、授産製品の紹介とネット販売を準備しているが、具体的な活動の情報提供として期待される。また第三者評価を受審しており、その報告書は関係者への有効な情報となっている。

地域の人たちの施設と障害者への理解を得るために、地域イベントに積極的に参加している。自治体、大学、自治会、幼稚園等のイベントに利用者も一緒に参加しているが、授産製品の宣伝・販売活動を通して、関係者に施設の活動が理解され、具体的な情報提供と交流の場となっている。さらに日用雑貨等を販売する売店「ショップアガベ」は地域に対する情報発信としての重要な活動を担っている。特に「正秋バンド」の各地での演奏活動は、「光の家」の情報発信として特許に価する活動となっている。

外部からの問い合わせ窓口として、法人3施設共通の「地域福祉相談室」が設置され、入所相談・施設見学・体験学習など、照会に対する総合相談機能を果たしている。相談内容の選別も行っている。現在、週末は対応していないが、土曜日・日曜日への問い合わせに対する対応について検討が望まれる。

[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](#)

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

新規入所は、法人内の更生施設新生園からの施設変更が大半で、4月に定期的に受け入れている。居室の空き状況等を勘案して、法人3施設長会、運営会で決定される。新生園からの希望者は栄光園のティータイムに出かけ、利用者から生の情報を入手し、施設変更役に役立っている。また、訓練の場から働く場に移ることの意味を理解できるように支援し、施設変更が円滑に行われるようにしている。外部からの入所は、「地域福祉相談室」が窓口となっている。面接、見学、さらに体験入所も可能で、この間に関係資料を用いて基本的事項の説明を行っている。

施設入所にあたっては利用契約書・重要事項説明書・サービス利用説明書、「利用のしおり」により、入所後の生活、授産作業について説明している。契約書等は点字版も用意されている。さらに利用者や家族の要望等はアセスメントシートに記載される。新生園からの利用者が大半であり、資料の提供と直接担当者との情報交換が容易にできる環境にある。さらに法人内3施設合同のクラブ活動等もあり、支援の継続性が確保できている。退所の場合は本人と退所先の施設などに出向き、施設見学と資料提供を行い、円滑に移行できるように支援している。

新規入所者へは、オリエンテーションの中で作業の実習計画をたて、環境変化の負担軽減に努めている。特に独自の取り組みである日常生活技術訓練(TDL)を習得段階別に実施している。授産については点字製版・点字印刷・製本、軽作業・自主製品製作等の授産活動を経験し、作業評価を行い、本人の希望も踏まえ種目が決定されている。作業担当の授産課と生活担当の指導課は日常的に連携を取っており、不安やストレスのある利用者は指導課の個別面接を受けることができる。

[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
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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 > 個別状況に応じた計画策定・記録



個別状況に応じた計画策定・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

利用者の総合的支援目標は園長・指導課長が12月に利用者面接を行い、利用者の意向・希望を確認し、前年度の支援経過報告も踏まえて設定している。利用者の個別状況は、健康・身体、日常生活活動、就労、将来など7領域別の状況と本人の希望や気になることを把握し、アセスメントシートに記載するようになっている。さらに日常生活技術訓練(TDL)、生活指導、作業訓練、クラブや合同特別活動など活動ごとに、支援経過報告(事後評価)を踏まえて、個別の具体的な課題と目標を設定するなど利用者一人ひとりのニーズや課題を明示している。

個別支援計画は総合的支援目標に沿って、利用者の意向や作業と作業以外に分けて、課題・支援目標・支援内容が記載されている。支援目標に沿い、各セクションごとに話し合いが持たれ、日常生活技術訓練(TDL)、食事、金銭などの日常生活の領域と授産活動にそれぞれ具体的な計画が立てられ、全職員が参加する個別支援目標会議で決定されている。モニタリングは8月と12月に行われる。緊急に変更する場合も含めて、個別支援の状況について毎月開催されるチーフ会議、ケース会議によって確認、検討が行われている。

アセスメントシート、支援計画書、日々の記録、健康情報などがパソコンに入力されている。日々の記録は入力上の時間的ずれがあるが、職員はいつでもデータを見ることができる。モニタリングと個別支援目標会議は職員研修の一貫に位置付けられており、利用者全員の資料を職員に配布している。ケース会議、チーフ会議を毎月開催し、さらに臨時にも開催している。会議の議事録は全職員に配布し、朝礼で報告も行っている。さらに各課日誌と諸活動日誌、宿直日誌による引継ぎも行われている。様々な方法で情報の共有化を図っている。

[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	○ 利用者の心身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くみを整備している
A+の取り組み	・新生園から施設変更する人が多いため、更生施設での訓練成果の維持、向上と個性性を重視し自立した生活を目指して、全員に食器洗い、衣類整理、居室掃除などの日常生活技術訓練(TDL)に取り組んでいる。入所者の技術レベルにより3段階に分け、マンツーマン、2対1で行い、計画的にしかも丁寧な支援を行なっている。

[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、支援を担当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](#)

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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

利用者の個人情報の提供・照会、写真掲載は口頭で本人の了解を得ている。入室時はノックや声をかけを励行し、私信は本人の希望により代読している。ほとんどの利用者が入浴など自立しているが、介助を必要とする場合は同性介助を原則としている。スタッフルームにかかってきた利用者への電話で、プライバシーに触れる内容であれば、施設内の公衆電話からかけ直すように勧めたり、きめ細かい対応が取られている。居室は全て2人部屋で、1年に1回利用者の希望も考慮して部屋替えなどの調整が行われる。

個人の尊厳を尊重することの重要性は、法人の基本理念・基本方針、就業規則、理事長の著書・講話等により職員に理解を図っている。職員の言動等に不適切な事象があった場合は、OJTによる職員指導、各課打ち合わせ、チーフ会、職員会、朝礼等で周知し、不適切な言動の防止に努めている。虐待被害への対応はチーフ会議等で検討し、関係機関と連携を図るようにしている。施設職員として遵守・尊重すべき事項をまとめた職員必携手帳の作成が検討されている。規範となる倫理綱領や個人情報保護規程の整備も含めて、体系的な検討が期待される。

利用者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行なっている。行事等の参加も強制的にならないように、利用者が選択できるようにしている。支援計画は必ず本人と面接し、意向を確認した上で作成されている。支援計画は利用者に説明し、同意を得ている。本人の希望により週末、外出する場合は、ボランティアに同行してもらえるよう調整する等の支援が行われている。施設内の生活も居室にオーディオ機器を置いたり、趣味の品物を収集するなど、その人らしい過ごし方をしている。ティータイムには法人内の他施設からの訪問もあり、楽しい時間を過ごしている。

[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 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、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いる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

平成19年度評価結果

平成17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

生活担当の指導課、授産活動担当の授産課のマニュアルとして、配膳業務、作業内容説明書、売店ショップアガベ、日常生活技術訓練(TDL)など業務マニュアル、サービス提供手順が整備されている。また、防災など施設全体の共通マニュアルは法人の防災活動委員会等各委員会で整備している。マニュアルはスタッフルームに常備配置され、職員は必要な時はいつでも見て確認できる。定められた手順に沿っているかどうかについては、チーフ会議、ケース会議などの機会に利用者のサービス提供プロセスが適切であるかどうかの視点で検討されている。

業務マニュアル、サービス提供手順の改変や見直しは、業務の実情に応じて随時、各セッション・チーフ会で対応している。各課ごとに全職員が参加して月1回開催される各課の業務打ち合わせ、作業ミーティングなど諸会議等により、マニュアルが実情に沿っているか話し合われている。緊急に変更する場合は朝礼などで報告される。サービスの基本事項や手順の見直しは時期も含めて、支援計画の中で反映するだけではなく、業務マニュアルやサービス提供手順に組み込むことによって、標準的な業務水準の向上に繋がることが一層期待される。

情報の共有化を通して、業務の一定水準を確保することを重視している。年2回のモニタリング、毎月のチーフ会議、ケース会議、個別支援会議などの各種会議、朝礼は重要な役割を果たしている。会議の議事録も全職員に配布している。個人別記録は日誌からパソコンに入力され、職員はいつでもアクセスできる。ヒヤリハットや事故報告は法人の安全・衛生委員会に報告し、改善策を検討しているほか、栄光園独自で4半期ごとにヒヤリハットや事故報告を分析し、安全性に配慮した支援に積極的に取り組んでいる。

[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改変の時期や見直しの基準が定められている
	○ 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
	○ 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
標準項目	○ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	○ 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	○ 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	○ 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成19年度評価結果
平成17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. 個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている

講 評

「授産活動を通して個々の成長を促し、自立を図る。併せて障害を克服し、働くことの尊さと喜びを知る」を基本方針とし、生活支援、作業支援が個別支援計画に基づいて実施されている。それらは、支援計画、モニタリング、支援実施報告書の流れのもとにまとめられ確認がなされている。特に視覚障害という特性に配慮し、身につけている身辺処理力を日々の生活の中で応用する時間を設定して、生活面全般について個別の支援が計画的に実施されている。作業を中心におきながらのこれら生活面を含めた総合的な支援は評価できる。

視覚障害に配慮し、情報の伝達やコミュニケーションの方法には特に工夫がなされ、点字や拡大版による情報提供はもちろん、何よりも言葉による伝達を大事にしている。日課や食事内容の説明などを放送でしているほか、個別にもあいさつ・声かけ、場面に応じた的確な言葉での情報提供がなされている。個別指導の時間を用い、対話にも努めている。音声パソコン、音声電卓等の機器、弱視者向けの拡大読書機なども取り入れている。また廊下・階段の床等にコントラストをつけて弱視者にも識別しやすくするなど環境面での配慮が全館に なされている。

金銭指導は、金銭感覚を養いつつ、人間関係を含めた生活領域の拡大に繋がることを目指している。個々の生活能力、金銭管理能力に合わせて1週間単位での手渡し、1か月単位での手渡し、自己管理の三段階を設けて支援している。週単位の人には、土曜日に所持金の確認をして、レシート綴りや小遣い帳の記入等の支援を段階的に進めている。日用品や下着類の購入から菓子や飲みものの類の購入、旅行時の小遣いや家族関係を円滑にするための慶弔金やお土産、将来に向けての貯蓄まで幅広くお金の意義と使い方への支援がなされている。

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わかりやすい方法で提供している
	 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
	 日常の金銭管理については、自己管理できるよう支援をしている
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

授産科目は、点字出版(製版、印刷、製本)、軽作業(名刺の箱折、ダイレクトメールの封入れ)、自主製品の製作・販売(ファイル、ノート、スケッチブック等)、ショップ・アガベの運営となっている。開設以来、点字印刷を作業の中心としているが、IT化が進む中で点字印刷関連の注文は少なくなりつつあり、将来の作業種目開拓が課題となっている。現在、牛乳パックの再利用作業を本格的に進めており、今後が期待される。作業ボランティアの協力を定期的に得て、製品の点検や点字製版のための録音にあたってもらっている。

ショップ・アガベは、昭和58年に敷地内で地域に開かれた店として開店し、日用品、菓子、文房具等の販売、宅配便やDPEの取次ぎ等を利用者が店員、レジ係を受け持ち運営している。それぞれの業務は、訓練を要するので希望者を募り時間をかけて店員の育成に努めている。昨年、音声レジスターが導入され作業能率が上がっている。商品への点字表示や値札付けなども作業となっている。来店者は3施設の利用者が主であるが、顧客である利用者にとっては、お金を使ったの買い物をする機会、貴重な実践の場であり、同時に地域との交流の場ともなっている。

一日の生活の流れにメリハリを持たせるため、作業棟は生活棟とは別棟となっていて、職員も宿直を除いて専任体制をとっている。月はじめのミーティングの場では、利用者から毎回授産の各係が作業の状況報告をしており、利用者が主体となるよう配慮がなされている。作業工賃は、工賃規定に従い月平均15100円が支給され、年2回のボーナスも支給されている。有給休暇、特別休暇制度もあり、通所者には通勤手当が出ている。4月に「作業開始式」、年度末には「みのりの会」で一年間の振り返りがなされ、皆勤賞、永年勤続表彰等も行なわれている。

評点	B
標準項目	 活動メニュー等は、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え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

法人3施設の利用者約200名あまりの食事を「食事課」が栄養士2名、調理師11名の体制で担っている。食事を作る職員の顔と声が利用者に届く関係のなか、できるだけ家庭的な食事を提供したいという考えのもと、一貫して施設内の給食体制を維持している。「おいしい食事、楽しい食事、健康に奉仕する食事」を三つの柱として、旬の食材の利用、季節感と変化のある食事提供に努めている。栄養士、調理師が昼食時を中心に各施設の食堂を巡回し、直接利用者の声を聞く等のふれあいも大事にされており、利用者からも食事が美味しいと評価が高い。

献立は、年1度の栄養士による利用者全員との個別面接による嗜好調査や職員と利用者との年3回の食事懇談会（利用者は普通食、病弱食の人それぞれが出席している）での意見を踏まえて作成されている。選択食は、毎月、朝1回、昼6回、夕3回実施されており、事前の申し込み制となっている。献立表は点字版と墨字の拡大版が配布されている。毎食食前には、全館放送で栄養士から献立の内容やその味付けの工夫等について伝えられ、各食堂では、お皿毎の盛り付けについて支援員から説明がなされている。これらも視覚障害者への細やかな配慮といえる。

食堂は、生活棟にあって朝食時・夕食時は入所者60名が利用、昼食時は通所者も加わって80名近くの人数になるので、やや窮屈な状況である。室内に観葉植物を置いたり、音楽を流したりなどの雰囲気づくりには配慮がなされている。地域のアパート等で生活している通所者にとっては、ここでの食事の提供は健康管理、栄養管理上大切なものとなっている。食事課の職員の巡回があつて、利用者から要望や質問等も出されたり、栄養士からは栄養や食事・食材に関する助言・指導の機会ともなっている。

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
		利用者が選択できる食事を提供している
		利用者の状態やベースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
		食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている
A+の取り組み	・「おいしい食事、楽しい食事、健康に奉仕する食事」をモットーに掲げ、作る人と食べる人の垣根を出来るだけ低くして、食事課職員の食堂巡回の際のふれあいや味付けへの注文などを聞く等の努力がなされている。食事懇談会が設けられ利用者の声を汲み上げる場となっている。	

[このページの一番上へ](#)

4. 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている

講 評

授産施設における生活面の支援の場として日常生活技術訓練（TDL）を作業時間の中に組み入れて実施している。利用者の状況により基本的支援とフォローアップ支援に分け、全員が対象となっている。基本的支援では24名に担当職員を一对一で付け、清潔、身だしなみの習慣化、整理整頓の習慣化、余暇、金銭、交友関係への助言、援助を個別ニーズに添って支援内容をリスト化し、年間を通して支援を実施している。また希望者には、家事指導も実施し、うどん、ピザ、アイスクリーム作りなどを健康にも配慮しながら行っている。

浴室は2か所で週5回、介助・見守りが必要な利用者は食事前、介助の必要でない利用者は夕食後に入っている。省エネの意識が高まり、以前に比して終了時間が早まってきており、利用者同士が協力しあい、声を掛け合つての利用となっている。理美容は、歩行等が自立している利用者は独自に地域の店で、援助が必要な利用者（9名）は理髪店と日時を決めて職員の付き添いでの利用となっている。この場合も、出発前に利用者自身が理髪代を受け取り、店のレジでの支払いもスムーズになってきている。

通所者の中には、入所中に知り合い地域に出て結婚をした人たちもいる。その際の住宅探しから賃貸契約等に関わる支援や生活環境の整備に至るまでの支援もなされている。遠方の利用者には、今年度から送迎サービスを実施している。通所者のミーティングを隔月に開き、行事の伝達や情報の交換の場としている。視覚障害者が地域で生活していく為には、外出時のガイドヘルパーや日常生活上の家事援助等、施設だけでは対応できない課題を抱えている。今後はヘルパー等地域の福祉資源の活用と近隣住民や行政機関の全面的なバックアップが一層必要と思われる。

評点	A ⁺	
標準項目		利用者の状態やベースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている
		必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている
A+の取り組み	・日常生活技術訓練（TDL）を利用者全員に継続的に実施し、身辺処理だけでなく白杖を使った歩行力の向上等に取り組んでいる。また通所者に対しても、それぞれの日常生活上の相談に乗ったり、具体的な問題解決に手を差し伸べて地域での生活が維持できるよう支援がなされている。	

[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

嘱託医1名と看護師5名(うち1名は臨時職員)で法人内の3施設の医療を担っている。嘱託医は産業医も兼務しており、利用者、職員の健康管理と職場環境へのアドバイスを受け持っている。看護師は、施設毎の担当制を敷いているが、早出、遅出の勤務のなかで3施設全体の利用者の状況を把握し、医師の指示のもとに健康維持、服薬の管理等に当たっている。通院は地域の連携医療機関に看護師が付き添い、結果は関係部署に口頭で報告した後、パソコン上で記録している。各施設の支援員や食事課との連携も良く、その組織的な取り組みは評価できる。

春秋の定期健診や生活習慣病健診、胸部X線検査、インフルエンザ予防接種、腸内細菌検査等を定期的に実施している。また市の実施する誕生日健診も5名が受診している。嘱託医の来診は週2回で、外部受診は、歯科を含め延べ127名である。入院は3名でそれぞれ経過は順調である。歯科は週1回、訪問歯科医の診察と歯科衛生士の口腔ケアを受けている。安全・衛生委員会で月ごとに目標を設定し、看護師の放送による衛生指導も実施されている。

運動不足を解消し、健康の維持、増進を目的に毎日2回のラジオ体操のほか、月1回をウォーキングの日と定め、約1時間の歩行を各自の体力にあわせて実施している。この際には、利用者の安全確保のため毎回5～6名のボランティアの協力を得ている。また施設内では、階段昇降やエアロバイク等の健康機器を使つての生活習慣病対策を栄養士、支援員等と連携しながら実施している。土日や夜間の緊急時の対応については、施設長に連絡をとって指示を受けること等がマニュアル化されており、職員間で共有化されている。

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	・医務課は、1名の嘱託医と5名の看護師で、3施設の利用者、職員の健康管理にあたっている。通院の際は看護師が付き添い、医師と支援員との間で病状の伝達、助言・指導が的確になされるよう努めている。食事課と協力して献立面での工夫やエアロバイク等を用いて生活習慣病の予防に取り組み、その成果も見られている。	

[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

自治会があり、全体会を年5回、内1回は男女別の集りとなっている。選挙で選ばれた12名の委員で構成する委員会を毎月開き、行事等について職員の援助を受けながら話し合いを持っている。3施設合同の自治懇談会にも参加をして情報の交換を進めている。2月には予算編成会議を持ち職員の委員とともに次年度の予算についての話し合いがなされている。通所者については、通所者ミーティングを持って行事や役割分担の確認、通勤路の情報等の交換の場としている。様々な場で利用者の声を汲み上げるしくみができている。

利用者は毎朝、生活棟から作業棟に出動する体制をとっている。居室は、二人部屋で年度に一度希望を聞いて調整をしている。洗濯機や給湯器の使い方など決まりごとについては自治会が中心に話し合いが持たれている。喫煙は、所定の場所で、飲酒は園内では禁止となっている。環境整備は、年末の大掃除、定期的な食堂掃除、夏期の除草などの他、3施設共通の誕生日には地域の公園掃除も実施している。ゴミの分別の仕方には日常的に支援がなされている。作業棟については産業医の点検を受けながら良好な作業環境の維持に努めている。

春にはハイキング、9月には、楽器博物館への2泊旅行に出かけている。夏休みには、外泊できなかった利用者を対象に1泊の小旅行を企画して少人数で、のんびりした旅を楽しんでもいる。外に出かける行事の他に、園内で土曜日の午後には、喫茶「グローリー」を食堂で開いて、利用者がメニューを決め、買い物、会計、ウエイトレス、コーヒー入れ、皿洗い等を受け持ち、他の園からも参加を得て、楽しんでいる。また月1回、クラブ活動の時間を設け、卓球、レクリエーション(運動系、文化系)音楽、読書等、利用者の希望で所属を決めている。

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
		日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている
		利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
		行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

家族を対象とする「保護者会」は、年3回開かれている。法人全体としての集まりの後、施設別の会を持っている。全体会では、理事長から自立支援法の説明と意見交換、施設の会では事業説明と新会員の紹介等がなされている。家族の参加する行事は、夏祭り、バザー、クリスマス等であり、東京都以外の方が約半数にのぼるので、宿泊希望者には交流センター内のゲストルームを提供している。また保護者と個々に情報交換の必要なケースについては、行事の際などを利用して面接を実施している。

家族への情報公開として、法人の機関誌「光の家」が年5回、施設独自の通信「栄光園だより」が年2回発行されている。保護者、職員、園生の声欄があり、保護者からは自立支援法への疑問の声や利用者からは行事への感想などが寄せられている。また「ミニ通信」として年1回近況の報告書を出している。12月に授産製品の手づくりクリスマスカードを利用者の写真を添えて送り、好評を得ている。年度末の「みのりの会」には保護者会の役員や永年勤続表彰者の家族にも参加を得、日ごろの生活と活動を理解していただく機会としてい

る。

5月の連休、夏、冬に外泊期間を設けている。6割強の利用者が外泊し、約半数が父母宅に、2割が兄弟姉妹、親類宅等であるが、保護者の高齢化で受け入れ先が両親から兄弟、親戚、知人など多様になってきている。外泊せず残っている人も20名前後になるが、外泊の機会のない利用者へはボランティアの協力を得て外出の機会を別途設けている。面会は、土日に面会室か園外で行なわれ、平日は全員が作業に専念する体制のため、行われていない。

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

入所中に知り合い、結婚をして地域から通所している利用者が数組いる。地域での生活が維持できるよう朝夕の送迎から生活上の必要な支援を実施している。今後は、これら先例を活かしながら、利用者の長期的なニーズをくみ上げて、地域移行に向けた支援計画を立てるなど、より計画的な取り組みが必要であろう。地域の情報は、市の広報(点字版)や点字の新聞等から得ている。インターネットを通じての情報入手も可能で、園としてもパソコンの整備を進めている。利用者の中には、インターネットを通して支援法などの情報に詳しい人もみえる。

地域の社協が主催する運動会に参加し、他団体やボランティアとの交流を図っている。地域のボランティアの協力も積極的に受けている。土曜日の午後の「読書」の時間には、小説や新聞記事から選んでのリーディングサービスを受けている。またハイキング、都の障害者スポーツ大会、2泊旅行等の外出行事や月1回のウォーキング、マラソン伴走等に延べ68名の参加を得ている。さらに授産作業の場でも製品の検査や点字製版作りの録音にも協力を得ている。ボランティアはかけがえのない存在となっている。

「サウンドトレーニング」を3施設合同で行い、その成果の一つとして、「正秋バンド」というバンド名で全国各地に出向いての演奏活動を行っている。11年には海外公演もしている。週に1回練習し、月1回は専門の講師の指導を受けている。昨年度は地域の中学校はじめ、団体等の招きに応じて6回の演奏会を開いている。また、オリジナルCDの製作、販売もしている。視覚障害者ならではの音感の鋭さを活かしたこれらの取り組みは、利用者に大きな自信を与えるとともに、地域住民とのつながりを広げる上でも成果を収めているものと評価できる。

評点	A+	
標準項目		利用者が入所施設を退所して地域社会で生活できるよう計画的に支援している
		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	・通所部に属する利用者が地域での生活が維持できるよう送迎を含む生活全般への支援がなされている。また3施設の利用者で編成する「正秋バンド」の演奏活動を地域の学校や団体等の招きに応じて昨年度は6回、企画・実施している。地域の人たちの視覚障害者への理解を得て、交流を図る貴重な機会となっている。	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)