

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

▼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	世田谷更生館
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.H0202080 修了者No.H0301053 修了者No.H0402005 修了者No.H0602041
評価実施期間	2006年12月4日～2007年3月23日

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19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

- 品質・納期を確実にした信頼性の高い授産事業
- 「サービス品質至上」を支える業務の標準化推進
- 最大限の安全を追求した施設運営

✓ さらなる改善が望まれる点

- 日常業務の中で利用者との接点を増やし、相談・要望の把握を
- 地域移行に向けた多面的な支援の展開
- 地域社会との連携の充実

[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	
- 個別支援計画は地域移行・自立に重点を置いたもので、職業支援計画表と生活支援計画書... - 利用者は、入所期間・年齢、障害の程度・状態、入所前の生活環境・地域等様々である... - 自立生活に向けてハローワークの専門官を招いて就職説明会を実施したり、求人情報を掲...	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A+
【講評】 続きを見る	
- 授産科目は3科目あり、さらにその中で細分化されている。具体的には①事務機器のユニ... - 日々の作業支援については、各自の技能、理解、態度等目標や現状分析を行い、職業につ... - 工賃は「工賃管理規定」を定め、客観的な個別作業能率評価に基づいて支給される。工賃...	

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](#)

- 施設内厨房で栄養士が献立を作成、委託業者が調理をしている。利用者の要望把握のため...
- 医務からの連絡等により、随時ご飯をおかゆや刻み食等の代替食を用意している。又入所...
- 2班に分けて時間差でゆったりと座って食事がとれるようにしている。ノロウイルス対策...

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](#)

- 施設入所対象として、身の回りのことが自分でできる方となっているが、現状は入所が長...
- 言葉が出にくい利用者があり、生活支援員により「ことばの練習会」を就業後行い、発声...
- 工賃は銀行振込であり、金銭管理は自己管理が原則である。金銭管理が難しい利用者には...

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](#)

- 利用者の健康管理は2施設一体で2名の医務(常勤看護師)により、行なわれている。年...
- 利用者全員の服薬や通院把握は医務(看護師)が行っている。病状等の訴えが難しい方や...
- 利用者は車椅子利用者も多く又高齢化もあり、歯科治療は必要不可欠であるが治療のため...

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](#)

- 昼の休憩時間及び17時以降は自由に過ごしている。ボランティアの協力で手話や漢字の...
- 利用者自治会として友和会がある。役員改選等が毎年あり、年末開催のボランティアとの...
- 施設は歴史も古く居室は多人数室だが、床を明るい色にしたり、アコーデオンドアで間仕...

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](#)

- 17年10月8日に念願の保護者会「世田谷ひまわりの会」が発足した。それにより、利...
- 今年度初めての保護者会が開催された。そこで施設の近況と利用者の個別支援計画の説明...

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](#)

- 入所期間が平均11.4年、年齢平均56.1歳であり、経済的自立の実現は早急には難...
- 地域の生活支援機関である、地元のNPOの自立生活支援センターとも連携し、自己負担...

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
44/50

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	17人	無回答・非該当	1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	35人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	39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
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	41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	36人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人
				無回答・非該当	0人
6.職員はあなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守っていてくれますか					
はい	40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
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	35人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人
				無回答・非該当	7人
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	35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
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	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人
				無回答・非該当	8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	43人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人
				無回答・非該当	0人
11.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	41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
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	29人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人
				無回答・非該当	12人
13.仕事や活動は充実していますか					
はい	36人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人
				無回答・非該当	0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	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人
				無回答・非該当	2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	34人	どちらともいえない	2人	いいえ	5人
				無回答・非該当	3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	36人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人
				無回答・非該当	4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	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	18人
				無回答・非該当	15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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人
				無回答・非該当	7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	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人
				無回答・非該当	9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	3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

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	3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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	3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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	14人	無回答・非該当	4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	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	5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](#)

[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](#)

[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

▼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]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	世田谷更生館
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.H0202080 修了者No.H0301053 修了者No.H0402005 修了者No.H0602041
評価実施期間	2006年12月4日～2007年3月23日

全体の評価講評

特に良いと思う点

・品質・納期を確実にした信頼性の高い授産事業

新設された流通科では、ホウ酸ダンゴ(ゴキブリ駆除)、消臭剤の自主商品を開発し、地域のイベントへの積極的な参加を通して商品のPRを開始した。精機製作科(紙折り機・丁合機の部品組立、自動二輪車キャブレターの組立など)、製品加工科(各種温度計組立、アロマオイル充填・ラベル貼り、広告装置の組立など)は安定した受注が確保されるため、品質・納期を確実にして信頼性を高めている。17年度、精機製作科では4万円強(月)、製品加工科は3万円(月)と高い作業工賃を得ている。

・「サービス品質至上」を支える業務の標準化推進

法人の目指す「サービス品質至上」の方針は、福祉サービスを行う上での根幹であるとして、施設では高品質・高信頼性をもって顧客の要求に応ずるなど、数項目にわたる「品質方針」を掲げてサービスの質の向上に努めている。こうした方針の下で福祉サービスを遂行するために、管理並びにサービスに関わるあらゆるマニュアルを整備している。この各種マニュアルの内容更新等は、ISO維持管理基準に沿って定期的に内部監査を行うことで、見直し・改善等を行い、常に最新のマニュアルになっており、結果としてサービスの質の向上が図られている。

・最大限の安全を追求した施設運営

利用者の安全確保・向上については、平成18年1月に「リスクマネジメント基本方針・行動指針」を策定し、それに基づいた「安全委員会」、「危機管理要領」、「世田谷施設防災自主点検実施要領」、「安全4S点検実施要領」等により安全確保対策を総合的に実施している。特に防災については、毎月防災訓練、消防署・砧町会との防災協定締結、友愛十字自衛消防隊との合同防災訓練など力を注いでいる。なお、自衛消防隊は審査会で2年連続優秀賞を獲得している。

さらなる改善が望まれる点

・日常業務の中で利用者との接点を増やし、相談・要望の把握を

利用者意向は、利用者支援懇談会、給食嗜好調査、残菜調査、隔年における都の第三者評価、「顧客要求事項充足度」、「サービス要求充足度」調査を実施して把握している。利用者支援懇談会、給食委員会、給食懇談会にも利用者の意見を得ている。これら収集情報を施設内業務調整会議において評価・分析して、適切なフォローを実施している。一方で、会議、他業務などで職員が忙しい中でも、日中活動支援において利用者との対話を増やす努力が期待される。

・地域移行に向けた多面的な支援の展開

地域移行に向け、公営住宅の情報提供、各種緒手続き・申請書類提出の個別指導、言葉が出にくい利用

者へ「ことばの練習会」、健康体操、歩行練習など多面的な支援を実施している。また、ハローワークの説明会、企業への施設外授産(実習)の展開、「自立について考える会」等を開催している。一方、利用者調査では「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か」に25%しか肯定的な回答が得られなかった。年齢的に就業・自立生活が困難と考えている利用者が多いことも確かだが、地域移行に向けた更なる支援の充実が期待される。

● 地域社会との連携の充実

「砧地区社協」との協力で浴室・集会室を月2回開放し、また地域行事等にはテント・車椅子・綿あめセット等の備品を貸出するとともに人員の派遣をして社会貢献の一助を果たしている。大規模地震発生時に地域の高齢者や障害者の支援を行ったり、近隣での火災発生時には職員が参加する自衛消防隊が初期消火に出動することを「地域連携協定」に定めている。一方で、利用者が地域で自立生活を営むためには、地域資源の活用、住民の理解・協力を得るための幅広い活動が求められる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

経営層及び職員に対し、評価手法・及び日程等に関し説明と打ち合わせを行うと共に、利用者に対しては、事前に用意した関連資料として、「聴き取り調査票ファイル」を事業所から手渡していただいた。聴き取り調査は、全員の利用者の声をお聞きすることとし、授産作業の妨げにならないよう事業所の協力を得て3日間の日程で行った。また、職員とのヒヤリングも行い、幅広い情報の把握を行った。なお職員の分析シートは個別にパソコンで送信する方法をとった。その他に、評価者の顔写真入りポスターを掲示して意思疎通を図ることに努めた。

[このページの一番上へ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 [\(財\)東京都高齢者研究・福祉振興財団](#)

【問合せ】メールアドレス:fukushiit@fukushizaidan.jp 電話:03-5206-8733

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[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

▼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18年度

身体障害者入所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	世田谷更生館
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	2007年1月5日～2007年3月23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 - 身体障害者授産施設世田谷更生館(昭和37年開設)と友愛園(昭和53年開設)の両施... - これらの理念と経営ビジョンは、「施設のご案内」、「重要事項説明書」に記載、会議室... - 授産事業としての「品質方針」は、①高品質・高信頼性をもって顧客の要求に応ずる、②...	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[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. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら - 遵守すべき法・規範・倫理については基本事項を「友愛十字会就業規則」定め、具体的対... 「地域連携規定」により実習生受け入れ目的を明確にし、大学・専門学校及び東社協と連携... 「砦地区社協」との協力で浴室・集会室を月2回開放し、地域行事等には、テント・車椅...	

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	
- 利用者苦情受付は「苦情解決規定」に明文化され、受付担当者、解決責任者、第三者委員... - 利用者意向は、利用者支援懇談会、給食嗜好調査、残菜調査、隔年における都の第三者評... - 福祉環境動向については全社協、東社協の関連委員会に参加することによって情報収集を...	

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	A
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	
「障害者自立支援法」に基づく「就労移行支援事業」、「就労継続支援事業」へ移行に向... - 事業計画は、各種利用者アンケートなどで情報収集し、幅広い角度から課題が整理され(... - 利用者の安全確保・向上については、平成18年1月に「リスクマネジメント基本方針」...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	A
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	A
【講評】 詳細はこちら	
- 施設で求める職員像として、創意を発揮し、福祉サービスの質及び顧客（利用者）満足の... 「教育綱領」の下、自己啓発、職場内教育、集合教育が体系化されている。17年度、職... 「人材開発制度」、「自己評価・施設長面接制度」、「能力給による給与体系」等による...	

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	A

- コンピュータネットワークが法人全体で構築され、職種・役割に応じてサーバーへのアク...
- 「個人情報保護に対する基本方針」に個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託の...

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	
• ハローワークの職員を招いた就労支援説明会の開催や「自立について考える会」(語らい...	
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	
• 「人材開発制度」、「自己評価・施設長面接制度」、「能力給による給与体系」等によ...	
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	
• 利用者への自立支援策として、①公営住宅の情報提供を適時に実施、②各種手続き、申...	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
• 世田谷更生館と友愛園を合わせた福祉事業収入は、17年度3億5700万円(16年度3...	
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	
• 懸案の保護者が1年の準備期間を経て平成17年10月に「世田谷ひまわりの会」とし...	
【講評】 詳細はこちら	
• 企業への施設外授産をはじめ、ハローワークの職員を招いた就労支援説明会の開催や「自... • 懸案の保護者が1年の準備期間を経て平成17年10月に「世田谷ひまわりの会」とし... • 利用者への自立支援策として、①公営住宅の情報提供を適時に実施②各種手続き、申請...	

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

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

サービス分析結果

▼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]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	世田谷更生館
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	2007年1月5日～2007年3月23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 - 法人傘下の身体障害者授産施設として棟続きの「世田谷更生館」と「友愛園」の精機製作... - 毎月、季節に応じた自然の動植物や行事などの写真で表紙を飾る「いきいき季報」を発行... - 利用者からの問合せがあった場合は全て個別に対応しており、その目的や利用者の状況に... 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 - 入所を前提とした施設見学会を行っているので、その折に生活の場や授産作業を体験して... - 施設入所当初の不安解消のために、各職種によるオリエンテーションを行っており、看護... - 自立・就労移行・地域移行に向けた支援に取り組んでおり、徐々にその成果が現れている... 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 - 個別支援計画は、社会就労センターのモデル個別支援計画を参考にして、施設独自に職業... - 支援に必要な利用者の意向等を把握するためにアセスメントを行い、定期的に個別面接を... - 障害者自立支援法の自立・地域移行に向け、従来の生活・作業の2つのアセスメントを就... 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 - 法人では福祉サービス「品質サービス方針」を定めており、そのひとつに、「利用者が個... - 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動等や不適切行為の防止に向けて「人権尊重宣... - 利用者サービス並びに個人情報保護に関わる利用者等からの苦情解決の体制を整備し、利... 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	A
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】詳細はこちら - 法人の目指す「サービス品質至上」の方針は、福祉サービスを行う上での根幹であるとし... - 手引書等は、当該法人の標準(YS)で、大分類(総則、システム、業務管理、規程等)... - 提供しているサービスに対し利用者の満足度を把握するためのひとつの方法として、施設...	



[このページの一覧へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画をいかしながら、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 - 個別支援計画は地域移行・自立に重点を置いたもので、職業支援計画表と生活支援計画書... - 利用者は、入所期間・年齢、障害の程度・状態、入所前の生活環境・地域等様々である。... - 自立生活に向けてハローワークの専門官を招いて就職説明会を実施したり、求人情報を掲...	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A ⁺
【講評】詳細はこちら - 授産科目は3科目あり、さらにその中で細分化されている。具体的には①事務機器のユニ... - 日々の作業支援については、各自の技能、理解、態度等目標や現状分析を行い、職業につ... - 工賃は「工賃管理規定」を定め、客観的な個別作業能率評価に基づいて支給される。工賃...	
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 - 施設内厨房で栄養士が献立を作成、委託業者が調理をしている。利用者の要望把握のため... - 医務からの連絡等により、随時ご飯をおかゆや刻み食等の代替食を用意している。又入所... 2班に分けて時間差でゆったりと座って食事がとれるようにしている。ノロウイルス対策...	
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 - 施設入所対象として、身の回りのことが自分でできる方となっているが、現状は入所が長... - 言葉が出にくい利用者があり、生活支援員により「ことばの練習会」を就業後行い、発声... - 工賃は銀行振込であり、金銭管理は自己管理が原則である。金銭管理が難しい利用者には...	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A ⁺
【講評】詳細はこちら - 利用者の健康管理は2施設一体で2名の医務（常勤看護師）により、行なわれている。年... - 利用者全員の服薬や通院把握は医務（看護師）が行っている。病状等の訴えが難しい方や... - 利用者は車椅子利用者も多く又高齢化もあり、歯科治療は必要不可欠であるが治療のため...	
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 - 昼の休憩時間及び17時以降は自由に過ごしている。ボランティアの協力で手話や漢字の... - 利用者自治会として友和会がある。役員改選等が毎年あり、年末開催のボランティアとの... - 施設は歴史も古く居室は多人数室だが、床を明るい色にしたり、アコーデオンドアで間仕...	
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 17年10月8日に念願の保護者会「世田谷ひまわりの会」が発足した。それにより、利... - 今年度初めての保護者会が開催された。そこで施設の近況と利用者の個別支援計画の説明...	
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](#)

- 入所期間が平均11.4年、年齢平均56.1歳であり、経済的自立の実現は早急には難...
- 地域の生活支援機関である、地元のNPOの自立生活支援センターとも連携し、自己負担...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[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](#)

[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

▼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]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	世田谷更生館
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	2007年1月18日～2007年2月5日

調査概要

- **調査対象**：定員50名、現員49名[男性85.7%(42名)・女性14.3%(7名)]、平均年齢54.5歳で、平均在所期間は12年8ヶ月。肢体不自由の1級・2級者が圧倒的に多く、視覚、聴覚、内部障害等の現員利用者全員を対象に、聞き取り方式で行った。
- **調査方法**：授産科目は、大きく分けて精機製作科、製品加工科、流通商品科の3科目を基に情報処理関連機器ユニット組み立てや、アロマテラピー製品関連、自主商品生産等多くの作業形態をとっており、7室の作業場で行っているため、作業場の近くに聞き取りの部屋を設けて個別に行った。
- 利用者総数：50人
- 共通評価項目による調査対象者数：49人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数：44人
- 利用者総数に対する回答者割合(%)：88.0%
- 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

授産活動は、7カ所の作業場で、OA機器やキャブレター等自動車部品組立てなどの「精機製作科」、アロマテラピー製品関連やビニール製品製造等の「製品加工科」、医薬外消耗材剤を対象とした商品の製造・販売等の「流通商品科」の多種多様の作業を9時から17時(休憩・昼休み含む)まで行っている。この作業形態及び時間帯の中での聞き取り調査のため、事前に日程及び順番等の調整をしていただいた結果、円滑に行うことができた。聞き取りからは、24項目の設問のうち、設問2「プライバシーに関わること」、設問3「職員が居室のノック等」、設問4「職員は丁寧に接してくれるか」等、11項目にわたり80%超の「はい」を選択し回答している。中でも設問10「この施設では自由時間に好きなことができるか」と、設問11「この施設で安全に安心して生活できるか」は、90%超の「はい」の回答で、部屋でテレビをみたりラジオ等が多いものの、立地条件等もあり、近隣の街に気軽に出かけなどの様子も窺える。一方、設問17「退所に向けた体験プログラム」は「はい」が25%、設問18と設問19の「目標、計画等」に関しては、計数的には「はい」が50%程度の結果となっている。

[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	17人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

食の楽しさと栄養を基本としてアンケート等を行い代替食やバイキング等も採り入れており、計数的には「はい」が、「いいえ」を上回っているが、「好き嫌いなし、全体的に良い」、「前は美味しかったが業者が代わってから味がまずい」、「調理は良いがカロリーを気にするので全体的に味気がない」と言った声や、「ご飯が硬かったり柔らかかったり」、「味付けがよくない、薄い」「洋風ものの献立が多い」、「美味しいのはカレーだけ」など味付けや調理に関する声が多く聞かれた。「支援法で1割負担はつらい」との費用負担など様々な声が聞かれた。

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	35人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「今はありません、守られるようになった」、「団体生活なので一概に守られているとは限られない」などの声が聞かれたが、職員の利用者に対するプライバシーは守られているとして「はい」が80%(35名)と高い数値となっている。しかし、施設は昭和37年(1962年)開設の4人部屋が中心でカーテン及び家具等で仕切りを設けている。こうした環境のためか、「隣の人たちのパソコンの音がうるさい、ラジオなどは時間を決めてほしい」、「4人部屋で一応カーテンで仕切っているが一人のようにはいかない」など、部屋に関する声が多く聞かれた。

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	39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】

「4人部屋だかカーテンもありよい」、「あまりノックしない」、「電気がついている時はノックしてから入ってくる、しかし夜の見回りの時はノックをしないので直してほしい」との声も聞かれたが、「視覚に障害があるので個別に対応してくれる」、「ちゃんと名前前で呼んでくれる」というように職員の対応に関して、「はい」が89%(39名)と高い数値を示している。

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	41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】

「はい」とした方が93%(41名)と高い数値を表しているように、コメントでも、「丁寧です、きちんと挨拶し目上の人間に対する対応も良いです」と、何人もの方が「職員は丁寧」との認識を持っており、「これは弱者に対してあたり前のことです」などの声がある一方で、「普段はとてもよいが、物事の良し悪しははっきりと言ってほしい」と言うような声も聞かれた。

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	36人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「職員によってそれぞれの対応がある、全体的には平均レベルより上」、「入所後1年が過ぎるが自分のことを十分理解できてない職員もいる」、「2人の職員が仕事によって代わるので一人ひとりに聞いて自分なりに理解しています」、「交代の職員の対応がまちまち」、「職員にバラツキがある」、「特にこれと言ってないが、人それぞれ好き嫌いがあるので仕方がないことです」などの声が聞かれた。

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

はい	40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】

「はい」が91%(40名)と高い数値を示している。コメントには、「入所者の状態に応じて職員が対応してくれる」、「介護の方に爪を切ってもらう以外は全て自分でしています」、「ほとんどやりたいことは出来る、部屋にいる時も同じ」、その他に、世田谷更生館の利用者(定員50名)は法人傘下の隣棟にある友愛園の利用者(58名)と食事や授産作業等と一緒にしているためか、「一つの作業場で職員が3人なので全てに目が届かない、製品を企業に届けに行くにも兼任なので1人になることもある」などと言った声も聞かれた。

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	35人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「気まずいことはない、何かあれば多分やってくれると思う」、「今のところないが対処してくれる」、「限界に達するまで言わないことにしているが、言う対応してくれる」、「テレビのことでトラブルの時、きちんと対応してくれた」、「積極的ではないがほとんどやってくれる」との声の他に、「トラブルとまではいかないが、対処方法を伝えられたまま時間的に経過し解決を待っていた」、「作業現場に職員が少ないので目がいき届かない」、「職員は大変だ」などの声も聞かれた。

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	35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】

「はい」が80%(35名)で、「いいえ」と「無回答」が20%(9名)であり、「相談がある場合は相談の内容に応じて職員

に聞いてもらう」、「分からないことは相談するが、自分の気持ちは話さない」、「利用者同士で話をする」、「自分から言うことはないが極力声かけをしている」、「言ったこともないし、誰に話していいか分からない」、「自分の気持ちを分かる職員がいるかは分からない、相談する職員はいなくなった」などの声や、「特に相談することはない」などの声が聞かれた。

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	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	8人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」が64%(28名)で、「いいえ」と「無回答」が36%(16名)であり、「家族と相談している」、「毎月家族が来るのでその時相談している」、「入所間もないので困ったことがあれば職員に相談する」、「友達に相談する」との声や、「オンブズマンに相談している」、「オンブズマンは知っているが相談したことはない」など、「オンブズマン制度」を利用して、相談した方、しない方、或いは役所のケースワーカーに相談するとした声などが聞かれた。

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	43人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」が44名中、43名(98%)で、設問の中で最も高い数値を示している。コメントは、「テレビを見ている」、「散歩やテレビを見ている」、「テレビを見たラジオを聴いたり、土日は渋谷に行ったりしている」などの声や、「テープの歌を聞いたり編み物をするなど」、「近くの飲食店に出かけています」、「自由に何でもできる」、「近くの銭湯に行くこともある」、「近くを散歩している」、「友達と買い物に行く」などの声が聞かれるように、立地条件等もあり近隣の街に気軽に出かけられるなどの様子が窺える。

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	41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】

「自由時間に好きなことができますか」に次いで、「職員は丁寧に接してくれるか」と共に、「はい」と回答した方が多い項目で、「職員はいつも安全面に気をつけてくれる」、「楽しくこの施設を利用している」、「歩行者がぶつからない限り安全」、「施設内は杖を使わなくとも転ぶことはない」、「雨の日は自分でも気をつけている」などの声がある一方で、「施設の外に出るのはこわい」と言った声や、「一番不安は風呂、介助はあるが床がタイルなので滑るような気がする」との声なども聞かれた。

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	29人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	12人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

「ISOもよく分からないが聞いている」、「努力はしている」と言った声や、「この施設は自立するための訓練の場」、「施設の考えは分からない」、「施設の考え方は難しい」、「施設運営はサービスの良し悪しで決まるかは分からないが、仕事を増やす努力もしている」と言った声が聞かれた。

13.仕事や活動は充実していますか

はい	36人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「いろいろ考えをあわせて満足はしているが、現状以上は難しいと思う、充実とは言えない」、「仕事は充実していない、自分の技術に対して今の仕事は物足りない」、「多い少ないはあるにしても仕事は順調です」、「ディスプレイの仕事」、「MD入れと検査」、「製品加工科」など毎日の仕事に関するコメントが多く聞かれた。その他に、「盆踊りの時に太鼓を叩いている」、「この作業やプログラムは一般企業には追いつけない、この仕事をいくらしても一般就労は難しい」、「まだ日が浅いのでどの仕事が合うか分からない」などの声が聞かれた。

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	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

「説明はあるがよく分からない」、「工賃振込みの明細は入っているが数字だけでは分からない、もっと説明がほしい」、「工賃は銀行振り込み、よく説明があった」、「自立支援法になり、自己負担が増えて手元に残る額が減った」などのコメントや、「話はあったが熱心に聞けなかった」、「施設独自なので説明はあるがよく分からない、内容が複雑すぎる」、「銀行振り込みになっているが、できれば現金支給が良い」と言った声も聞かれた。その他に、「収入は減少しているが止むを得ないと思っている」、「工賃が低くなっている」などのコメントもあった。

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	34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】

約80%(34名)弱の方が「はい」と回答している。コメントに、「最初はやってもらっていたが、今は自分で何とかやっている」、「福祉タクシーを利用して自分で行動している、あまり施設に頼りたくない」、「できるところは自分でいい、分からないところを頼んでいる」、「タクシーを使って自分でやっている」などの声が聞かれた。その他に、区市町村や金融機関等との手続きなど書類関係は、全て自分或いは家族が行うので施設に頼むことはないとした方が2名おられた。

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	36人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「自分から入っていくタイプでないが、他の人たちが交流しているのは目にしている」、「ふれあい祭りで華道部で楽しくやっている」、「ボランティアが来てオセロや雑談をしている」、「お茶の時などに来てくれる」、「個人的には関わりないが、施設全体で手話の会、その他勉強会などで交流している」、「運動会などいろいろな場面でボランティアとの交流がある」、「機会はあがるが年齢もあるので参加していない」など積極的に参加しているかどうかは別にして多くの場面で交流の機会があることが窺える。

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	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	18人	無回答・非該当	15人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	-----

【コメント】
事業所ではハローワークなどと連携して就労説明会や面接の仕方を支援しているが、「はい」に対して「いいえ」とした方がかなり上回っており、「退所は考えていない」、「この施設はいろいろと話し合いはするが、年齢制限がネックになっている」などの他に、「ハローワークの説明会や施設外就労くらいしかない」、「体験プログラムといえる施設外就労をしている人も目にしているが充実とまではいかないのではないか」、「年齢もあり問題を投げかけられている状況」などの声も聞かれた。

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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「一人で暮らすことが目標」、「自分でアパートで生活することを考えている、施設では特にやってもらっていない」、「一般就労を目指してハローワークに行っている、施設としては特に情報の提供はもらっていない」などの声や、「一人ひとり目標を計画しているようです」などのコメントがある反面、「年齢から、退所と言われても当面は難しい」、「入院などしていたので覚えていない」などと言った声も聞かれた。

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	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人	無回答・非該当	9人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「はい」が55%(24名)で「いいえ」と「無回答」45%(20名)に対し僅かに上回っており、コメントは、「仕事を頑張る、職員も助けてくれる」、「これからもっと自立目標をしっかりと支援してもらえたらよいが」、「その都度相談にのってくれる」、「支援計画を作成する時、年1回話をしている、本人の思いも入れてくれる」などの声が聞かれた。

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	3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】
「はい」、「いいえ」の意志表示はあるも、特段コメントは聞かれなかった。

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	3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】
「はい」、「いいえ」の意志表示はあるも、特段コメントは聞かれなかった。

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	3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】
「はい」、「いいえ」の意志表示はあるも、特段コメントは聞かれなかった。

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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	14人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「職員からは聞かれるが、遠慮して言えない」、「以前はできませんでしたが、自分のことなのでしっかりと話をします」、「日常的に十分ではないが手話で連絡を取り合っている、自分から伝えようとするタイプでない」、「気軽に話すことは苦手」、「職員の異動が激しいので、話さない」、「話はあるが、職員が忙しくて、個別に対応できない状態なので遠慮してしまう」などの声が聞かれた。

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	31人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	8人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「他の人をみていると対応しているようだ」、「今は何もないので、自分は特にないが、他の人には関わっているよ

うだ」、「聞いてくれないので言っても無駄だと考えてしまう」、「内容によるが、同室者のことで問題があって職員に話すが対応はいまいちの感がある」との声が聞かれた。

[このページの一番上へ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)

Copyright©2008 [\(財\)東京都高齢者研究・福祉振興財団](#)

【問合せ】メールアドレス:fukushiit@fukushizaidan.jp 電話:03-5206-8733

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[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

講 評

身体障害者授産施設世田谷更生館（昭和37年開設）と友愛園（昭和53年開設）の両施設は、社会福祉法人友愛十字会（昭和25年開設）の法人理念①人権尊重（個人の尊厳を重視）、②自助・共助③品質（福祉サービス・経営・授産製品）と、経営理念①顧客本位（利用者・授発注者）、②独自能力、③職員重視④社会との調和の下、「高いサービスの質」で信頼される組織を目指す、という経営ビジョンを掲げている。

これらの理念と経営ビジョンは、「施設のご案内」、「重要事項説明書」に記載、会議室・多目的室・集会室・食堂・共用場所等に掲示、ホームページ掲載、職員携帯の身分証明書裏面にも記載するなど、利用者、職員への周知を図っている。特に18年度は、5年後の新事業体系移行に向けた施策の利用者理解を深めるため、経営層は利用者懇談会や保護者会、事業計画書、広報誌等で表記するとともにリーダーシップを発揮している。

授産事業としての「品質方針」は、①高品質・高信頼性をもって顧客の要求に応ずる、②顧客の立場を考え意識をもって速やかに対応する、③基本に徹し品質、納品、原価の約束と責任を果たす、④創意を発揮し品質の向上により高い技術に挑戦する、⑤職員は利用者と一体となって業界に通ずる品質の確保・維持改善に努める、ことを掲げている。

[このページの一番上へ](#)

1-1-1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

評点	A ⁺
標準項目	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している
	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている
	重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
A ⁺ の取り組み	施設は3つの品質(福祉サービス品質、経営品質、授産製品品質)向上を至上主義として運営している。この3つの品質向上は「友愛十字会標準」の品質マネジメントシステムで統合され、連動して成果をあげるための仕組みが確立されており、日常の支援や会議などにおいても常に意識・周知され、行動に結びついている。また、授産事業としての「品質方針」に、①高品質・高信頼性をもって顧客の要求に応ずる、②顧客の立場を考え意識をもって速やかに対応する、③基本に徹し品質、納品、原価の約束と責任を果たす、などを掲げている。

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](#)

[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](#)

[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

講 評

遵守すべき法・規範・倫理については基本事項を「友愛十字会就業規則」定め、具体的対応として、「人権尊重宣言」、職員倫理行動基準で、①倫理要綱②行動基準③インフォームドコンセント④ブラバシー尊重⑤懲戒、を規程している。新人研修では職員倫理行動基準に関する講座を設け、教育・周知している。施設の透明性を高めるためISOの更新審査や福祉サービス第三者評価を受審、施設オンブズマンの設置を行い、これらの結果を施設ホームページ、機関紙（年4回発行 いきいき）に公表している。

「地域連携規定」により実習生受入れ目的を明確にし、大学・専門学校及び東社協と連携を持ち、福祉専門学校延べ6名、介護体験生延べ25名の実習生を受入れた。また、「実習カリキュラム」を作成・実施・評価して効果的実習を継続的に実施している。ボランティアは、ボランティア受入管理規程、守秘義務の遵守、個人情報保護規定等の徹底を図りつつ、利用者勉強パートナー、手話講習会、各クラブ講師、施設内清掃等に延べ参加数921人の受入れを行った。

「砧地区社協」との協力で浴室・集会室を月2回開放し、地域行事等には、テント・車椅子・綿あめセット等の備品貸出し及び人員の派遣を行い、社会貢献の一助を果たしている。また大規模地震発生時には地域の高齢者や障害者の支援を行ったり、近隣での火災発生時には職員が参加する自衛消防隊が初期消火に出動することを「地域連携協定」に定めている。施設としても社会的役割を認識し、都社協身障部会、全国社会就労センターに参加して役職なども引き受けている。

[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	施設の透明性を高めるためISOの更新審査や福祉サービス第三者評価を受審、施設オンブズマンの設置を行い、これらの結果を施設ホームページ、機関紙（年4回発行 いきいき）に公表している。

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

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	A
標準項目	○ 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
	○ 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
A+の取り組み	

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

講 評

利用者苦情受付は「苦情解決規定」に明文化され、受付担当者、解決責任者、第三者委員名簿等が掲示板に掲示している。苦情は、苦情受付担当者受付（書面記録）→苦情解決責任者・第三者委員会→苦情申出人に受付報告→苦情解決責任者・第三者委員会で苦情解決案検討→話し合い→記録・報告→改善→公表（事業報告書・広報誌等）、で処理される。また、施設オプズマンが月1回訪問した際に、直接苦情・相談することもできる。

利用者意向は、利用者支援懇談会、給食嗜好調査、残菜調査、隔年における都の第三者評価、「顧客要求事項充足度」、「サービス要求充足度」調査を実施して把握している。利用者支援懇談会、給食委員会、給食懇談会にも利用者の意見を得ている。これら収集情報を施設内業務調整会議において評価・分析して、適切なフォローを実施している。一方で、会議、他業務などで職員が忙しい中でも、日中活動支援において利用者との対話を増やす努力が期待される。

福祉環境動向については全社協、東社協の関連委員会に参加することによって情報収集を実施していると同時に、東京都セルフセンターと定期的会議を開催し、地域施設の動向について意見交換をしている。さらに障害者自立支援法における利用者の「就労支援」というテーマ及び利用者ニーズの掘起しに、公共職業安定所（ハローワーク）、障害者職業センター等の就労支援に必要な機関との連携を図ることで情報収集を行っている。

[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	

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > 計画の策定と着実な実行



計画の策定と着実な実行

講 評

「障害者自立支援法」に基づく「就労移行支援事業」、「就労継続支援事業」へ移行に向けて、18年度の施設重点施策を、①利用者の実態把握、新事業移行方針の意思決定、事務・業務体制の確立、利用者個別支援計画策定と実施、②制度変更に伴う中期計画の見直し、③月次予算評価の実施、④内部監査及びサーベイランスの受審、⑤研修の参加、⑥要員の的確性の確認、⑦個人情報保護に関するコンプライアンスプログラムの定着、としている。特に利用者の自立に向けた意識改革と知識・技術の習得支援に力を注いでいる。

事業計画は、各種利用者アンケートなどで情報収集し、幅広い角度から課題が整理され（セルフアセスメント）、現場職員により原案が作成される。作成された事業計画は、中間事業報告で確認し、さらに事業展開とPDCAサイクルで運営されている。当施設が5年後に現在の入所授産の施設形態でなくなる抜本的な変革を控え、利用者の地域移行と自立に向けた支援プログラム策定は避けて通れない課題となっている。就業に向けて、一般企業での施設外授産（実習）、自主商品の開発・販売、現授産事業の再編成に取り組んでいる。

利用者の安全確保・向上については、平成18年1月に「リスクマネジメント基本方針・行動指針」を策定し、それに基づいた「安全委員会」、「危機管理要領」、「世田谷施設防災自主点検実施要領」、「安全4S点検実施要領」等により安全確保対策を総合的に実施している。特に防災については、毎月防災訓練、消防署・砧町会との防災協定締結、友愛十字自衛消防隊との合同防災訓練などに力を注いでいる。なお、自衛消防隊は審査会で2年連続優秀賞を獲得している。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	A
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）を踏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）を踏まえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	A+
標準項目	○ 計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している
	○ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	○ 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している

	 計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み	作成された事業計画は、中間事業報告で確認し、さらに事業展開とPDCAサイクルで運営されている。当施設が5年後に現在の入所授産の施設形態でなくなる抜本的な変革を控え、利用者の地域移行と自立に向けた支援プログラム策定は避けて通れない課題となっている。就業に向けて、一般企業での施設外授産（実習）、自主商品の開発・販売、現授産事業の再編成に取り組んでいる。

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
A+の取り組み	利用者の安全確保・向上については、平成18年1月に「リスクマネジメント基本方針・行動指針」を策定し、それに基づいた「安全委員会」、「危機管理要領」、「世田谷施設防災自主点検実施要領」、「安全4S点検実施要領」等により、安全確保対策を総合的に実施している。特に防災については、毎月防災訓練、消防署・砧町会との防災協定締結、友愛十字自衛消防隊との合同防災訓練などに力を注いでいる。なお、自衛消防隊は審査会で2年連続優秀賞を獲得している。

[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](#)

[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

講 評

施設で求める職員像として、創意を発揮し、福祉サービスの質及び顧客（利用者）満足の向上のため、正しい判断力と優れた想像力を持ち責任感の強い職員としている。また、利用者の意向を尊重して、利用者が個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるような支援に努めることを職員に期待している。職員採用は法人で、小論文・面接試験・身体検査等「公募による職員採用に関する業務手順」に従って行っている。施設における臨時職員採用は施設長権限にて随時実施している。

「教育綱領」の下、自己啓発、職場内教育、集合教育が体系化されている。17年度、職員階層別に内部研修（衛生・救急講座、基礎講座、会計・経営基礎等）に延べ157名、東社協、全社協等主催の外部研修（てんかん援助講座、職業リハビリ、就労支援研修会等）に延べ32名の職員が、勤務予定・業務予定に支障をきたさない中で参加している。内部研修は終了試験・アンケート実施、外部研修は研修報告書の提出を義務付けている。

「人材開発制度」、「自己評価・施設長面接制度」、「能力給による給与体系」等によるトータル人事管理制度の導入している。人材開発制度は、①各職員は本年度自己評価、来年度目標設定、異動希望など記述した「自己申告票」提出、②施設長との個人面談でキャリアプラン・ライフプランの実現に向けた話し合い、③施設長意見調書は法人総務部長に提出後、常務理事の承諾が得られる。トータル人事システム（NK評価、情意評価、CDSの人事考課）の導入により、年功序列体系の給与制度が改善され、若手職員の意欲向上を図っている。

[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	

5-1-2. 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役立ったかを確認している
A+の取り組み	

5-2-1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している

	 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A
標準項目	 事業所の特性を踏まえ、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
	 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](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > 情報の保護・共有

情報の保護・共有

講 評

コンピュータネットワークが法人全体で構築され、職種・役割に応じてサーバーへのアクセス権限は設定されている。また、PC情報管理責任者は法人本部に在籍し、実際の友愛十字会LANシステムの運用・管理、セキュリティ管理、サーバー等のメンテナンスは外部委託をしている。「文書取扱規程」、「文書識別管理要領」、「業務文書保存基準」等により「個別支援計画」等はプライバシーマーク方式によって適切に管理・保管され、施錠つき書庫にて保管されている。

「個人情報保護に対する基本方針」に個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託の実施が示されている。「個人情報保護規定・規程」、「個人情報調査、収集及びリスク認識手順書」、「個人情報の正確、安全及び権利擁護管理」などに明文化されており、それぞれ利用者及び利用者家族、常勤・非常勤職員、ボランティア、実習生に文書にて配布し、口頭でも説明している。また、職員には朝礼・職員会議にてこれらの規程が形骸化せぬよう常に注意を促している。

[このページの一番上へ](#)

7-1-1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

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

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > [カテゴリー1～7に関する活動成果](#)

カテゴリー1～7に関する活動成果

講 評

企業への施設外授産をはじめ、ハローワークの職員を招いた就労支援説明会の開催や「自立について考える会」の開始など自立に向けた支援を本格的に開始した。屋上・ベランダ外壁補修防水工事、内部床張り替え工事、トイレ及びシャワー室壁タイル全面張替え工事など施行することにより、安全性・快適性を確保した生活環境を整備した。自衛消防訓練隊効果確認審査会で2年連続優秀賞を獲得している。

懸案の保護者が1年の準備期間を経て平成17年10月に「世田谷ひまわりの会」として設立された。「施設」、「友和会(利用者自治会)」、「世田谷ひまわりの会」の三者が連携することにより、法人理念である「自助・共助」の実現が図られ、自立支援法で迫られる「就労移行支援」、「就労継続支援B型」の移行を効果的に果たす原動力になると思われる。

利用者への自立支援策として、①公営住宅の情報提供を適時に実施②各種緒手続き、申請書類提出について利用者への説明会・個別指導の実施で自己対応者の増加③生活への自立向上意欲喚起の方策として「言葉の練習会」、「健康体操」、「歩行練習」を実施した。18年度新設された流通科では、ホウ酸ダンゴ(ゴキブリ駆除)、消臭剤の自主商品を開発し、地域のイベントへの積極的な参加を通して商品のPRを開始した。ハローワークの説明会開催、模擬面接、企業の協力を得て施設外授産の機会を作る等の取り組みで、3名の地域移行者がでている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

評点	A
改善の成果	ハローワークの職員を招いた就労支援説明会の開催や「自立について考える会」(語らいの場)の開始など自立に向けた支援を本格的に開始した。 屋上・ベランダ外壁補修防水工事、内部床張り替え工事、トイレ及びシャワー室壁タイル全面張替え工事など施行することにより、安全性・快適性を確保した生活環境を整備した。 自衛消防訓練隊効果確認審査会で2年連続優秀賞を獲得している。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	「人材開発制度」、「自己評価・施設長面接制度」、「能力給による給与体系」等によるトータル人事管理制度の導入により、職員の能力開発による自己評価→上司評価、及び目標面接にて「意欲向上、積極的・目標指向」となり活性化を生じている。今年度は考課が賞与に反映され(年功序列体系の給与制度が改善され)、若手職員の意欲向上が図られた。

[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６：「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリ７：「情報の保護・共有」

評点	A ⁺
改善の成果	利用者への自立支援策として、①公営住宅の情報提供を適時に実施、②各種手続き、申請書類提出について利用者への説明会・個別指導の実施で自己対応者の増加、③生活への自立向上意欲喚起の方策として「言葉の練習会」、「健康体操」、「歩行練習」を実施した。これらの支援策で、利用者の自立に対する意欲が芽生えてきた。 18年度新設された流通科では、ホウ酸ダンゴ(ゴキブリ駆除)、消臭剤の自主商品を開発し、地域のイベントへの積極的な参加を通して商品のPRを開始した。ハローワークと連携して説明会を開催したり、模擬面接をしたり、企業の協力を得て施設外授産の機会を作る等の取り組みを工夫している。努力の甲斐もあって、毎年数名づつ就労し、地域で自立生活を営む利用者がでてきている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B
改善の成果	世田谷更生館と友愛園を合わせた福祉事業収入は、17年度3億5700万円(16年度3億7400万円)で18年度も微減の見通しとなっている。これは、東京都のサービス推進費助成の減少のためである。一方、17年度授産収入は精機製作科を除いて年度計画を達成できず、対前年91.9%に止まった。授産事業において「ホウ酸ダンゴの本格的生産・販売が次年度に繰り越されたこと、精機製作科は受注先のモデルチェンジ、風船科の廃止、商品改訂等、受注先の諸事情の変化が影響したものである。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリ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	懸案の保護者会が1年の準備期間を経て平成17年10月に「世田谷ひまわりの会」として設立された。「施設」、「友和会(利用者自治会)」、「世田谷ひまわりの会」の三者が連携することにより、法人理念である「自助・共助」の実現が図られ、自立支援法で迫られる「就労移行支援」、「就労継続支援B型」の移行を効果的に果たす原動力になると思われる。

[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](#)

[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

講 評

法人傘下の身体障害者授産施設として棟続きの「世田谷更生館」と「友愛園」の精機製作や製品加工などの作業風景、食堂や浴室など生活の場、法人の理念及びビジョンなどに至るまで幅広い内容を盛り込んだ「ホームページ」で情報を提供している。また、両施設を一体的に運営していることから、ホームページと同様にB版2つ折りの「施設のご案内」と題するカラー刷りパンフレット、及び建物内外の風景や授産作業、行事や地域との連携などの写真を多く掲載した情報紙を発行して、利用者の自立を支援していることを広くアピールしている。

毎月、季節に応じた自然の動植物や行事などの写真で表紙を飾る「いきいき季報」を発行している。この季報には、目標として、①対等なサービス利用関係の構築、②必要なときに必要なサービスを必要なだけ提供できる体制の確立、③地域との連携、を掲げている。掲載記事は諸制度や運営の方針から行事や利用者の授産活動、利用者懇談会の様子などを掲載している。「いきいき季報」は、最も身近な利用者及び家族はもとより、関係機関や関連企業などにも送付して施設の情報を提供している。

利用者からの問合せがあった場合は全て個別に対応しており、その目的や利用者の状況に合わせて行っている。見学の場合にも「一般見学」と入所を前提とした「入所見学」に分けている。特に入所見学は「体験」という形で半日コースを設定し、作業、職業指導職員をはじめ施設長など全職員が係わってタイムスケジュールに沿い、作業体験の様子などの観察や施設長が面談するなど、施設が一丸となって取り組んでいる。この際、入所見学の「入所見学者作業観察及び面接記録」のフォーマットを活用している。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A ⁺
標準項目	○ 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	○ 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用者の問い合わせや見学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	・法人傘下の身体障害者授産施設として棟続きの「世田谷更生館」と「友愛園」の精機製作や製品加工などの作業風景、食堂や浴室など生活の場、法人の理念及びビジョンなどに至るまで幅広い内容を盛り込んだホームページやB版2つ折りの「施設のご案内」のカラー刷りパンフレット、毎月発行の季節に応じた自然の動植物や行事などの写真で表紙を飾る「いきいき季報」を発行している。季刊誌などの印刷物は全国社会就労センター協議会等、関係機関にも送付して、利用者個人の尊厳の保持と自立支援を基本とする施設の姿を紹介している。

[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](#)

[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

講 評

入所を前提とした施設見学会を行っているので、その折に生活の場や授産作業を体験してもらうとともに、サービス内容を細かく説明している。また、サービス内容等をよく理解してもらうよう、事前に重要事項説明書を利用者及び家族に送付している。利用契約にあたっては、重要事項説明書及びサービス利用契約書と、特に法人が保有する個人情報の重要性に鑑み、別紙で「個人情報保護に対する基本方針及び取り扱い」を添付し、サービス内容及び利用料金等の他に、個人情報保護に関し説明し、同意を得た上で利用契約を締結している。

施設入所当初の不安解消のために、各職種によるオリエンテーションを行っており、看護師等はADL状況の把握や服薬、あるいは通院の確認に至るまできめ細かに対応している。授産作業は大きく分けて、①精機製作科、②製品加工科、③流通商品科の3科目の中に多様な仕事があり、雰囲気慣れることから始めている。まず、この3科目の中から2種類の作業を選び、2ヶ月の実習期間のなかで利用者に合う作業を見つけ出すようにしている。また、施設内の相談窓口やオンブズマンによる相談体制が整備されているのでいつでも相談できることを説明している。

自立・就労移行・地域移行に向けた支援に取り組んでおり、徐々にその成果が現れている。「施設外授産」として電車やバスを乗り継いで一般企業の生産ラインの中で仕事に励んでいる利用者もみられる。また、都外の地区にアパートを探して住むことになった利用者には、職員が風呂場改修やバリアフリー化工事の仲立ちをしてひとり暮らしが実現した。その後も本人からの相談に応じるなどフォローにも努めている。その他にも、ひとり暮らしをすることで退所した利用者が何の連絡もない場合などには、職員が何らかの理由をつけて訪問する場合もある。

[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](#)

[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

講 評

個別支援計画は、社会就労センターのモデル個別支援計画を参考にして、施設独自に職業支援計画表と生活支援計画書から成っている。例えば生活支援は利用者の思いに添い、身辺自立や金銭管理、利用者同士の人間関係づくり等について具体的に提示したものである。前年度との比較評価もあり、大きな字で利用者にも努力項目等が大変わかりやすい。そのため、利用者にとって計画書に沿った日々の支援員からの支援が理解され努力の成果も見え、主体的に生活するための支援となっている。

支援に必要な利用者の意向等を把握するためにアセスメントを行い、定期的に個別面接を実施することなどでニーズや個々の課題などを把握している。また、毎日記録しているケース日誌、朝のミーティング及びケース検討会議などで利用者の情報の共有化を図っている。また、ケースファイル(生活・介護支援員日誌など)の他に、ネットワーク化されたコンピュータシステムにより、ケース記録などの利用者情報の共有化が図られており、必要とする情報検索も瞬時に行うことができ、充実した利用者支援を行っている。

障害者自立支援法の自立・地域移行に向け、従来の生活・作業の2つのアセスメントを就労支援のアセスメントに切り替えた。利用者の意向を聴取して、利用者一人ひとりのニーズや課題の把握をしている。また、利用者の情報等はデータベース化により個別支援計画、就労など項目ごとに分類されており、容易に検索でき迅速な対応ができるシステムとなっている。なお、計画に基づく支援が真に利用者一人ひとりの想いを満たすものとなっているかをあらゆる角度から検証しており、尊厳を保持しながら自立へ向けた支援に取り組んでいる。

[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つつ、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	・自立支援法の自立・地域移行に向け、従来の生活・作業の2つのアセスメントを就労支援のアセスメントに切り替えた。また、就労移行支援のためのチェックリストも設け、生活支援計画書・職業支援計画から成る最終目標を「地域移行」に沿うものにした。例えば生活支援は利用者の思いに沿い、身辺自立や金銭管理、利用者同士の人間関係作り等について具体的に提示したものである。文字も利用者に分かりやすく大きく書かれている。そのため、利用者にとって計画書に添った日々の支援により努力の成果も見え、主体的に生活するための支援となっている。	

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](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > [プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重](#)

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

講 評

法人では福祉サービス「品質サービス方針」を定めており、そのひとつに、「利用者が個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会で営む事ができるよう支援する」ことを掲げ、利用者の尊厳の保持を基調として、社会復帰及び、地域生活移行へ向けた自立支援を行うことを前提としている。そのため、職員に対しては、「対等なサービス関係の構築」、「利用者本位のサービスの実施」を確実にを行うため、「職員倫理行動基準」を定めて、この行動基準に則った利用者支援にあたることで、個人の尊厳とプライバシー保護の徹底を図っている。

利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動等や不適切行為の防止に向けて「人権尊重宣言」を行い、性による差別、障害者・高齢者差別、外国人・部落差別等、差別を見抜く目を養い、差別を許さない強い心を持って行動することを徹底するため、新人職員には紙ベースで渡し、「人間は生まれながらにして自由であり、平等である、いかなる国や個人も、いかなる理由であれ、絶対にこれを侵すことはできない、等」と宣言した人権尊重の徹底を図っている。なお、接遇の基本として「障害をもつ人へのエチケット」マニュアルを作成している。

利用者サービス並びに個人情報保護に関わる利用者等からの苦情解決の体制を整備し、利用者の権利を擁護するため、「苦情解決規定」を制定している。この規定には、施設オンブズマン、第三者委員制度も設置しており、苦情解決の透明性を図っている。また、重要事項説明書及びサービス利用契約書にも「苦情の受付について」に、①施設における苦情受付窓口(担当者)、受付時間、苦情解決責任者、及び施設オンブズマンの来所相談に関する事項を掲載、②行政機関その他苦情受付機関(東京都社会福祉協議会)の2系統の窓口を紹介している。

[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ある場合には、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](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > 事業所業務の標準化

事業所業務の標準化

講 評

法人の目指す「サービス品質至上」の方針は、福祉サービスを行う上での根幹であるとして、施設では高品質・高信頼性をもって顧客の要求に応ずるなど数項目にわたる「品質方針」を掲げて、サービスの質の向上に努めている。こうした方針の下で福祉サービスを遂行するために、管理並びにサービスに関わるあらゆるマニュアルを整備している。この各種マニュアルの内容更新等は、ISO維持管理基準に沿って定期的に内部監査を行うことで、見直し・改善等を行い、常に最新のマニュアルとなっており、結果としてサービスの質の向上が図られている。

手引書等は、当該法人の標準(YS)で、大分類(総則、システム、業務管理、規程等)、中分類(総則、サービス品質等)、小分類、分類番号、題目名、発行日、改定日等を整然と区分しており、ハソコン内の情報管理以外に紙ベースでホルダーに整然と保管され、職員は必要に応じ常に利用している。この規定・マニュアルの有効活用と周知を図るため、内部研修や諸会議、ミーティング等の場で、特に内容の改定があった場合などはよく説明している。

提供しているサービスに対し利用者の満足度を把握するためのひとつの方法として、施設では「顧客満足管理規定」により、顧客(利用者)の満足度を合理的、定期的に調査・評価することで、提供しているサービスのレベルを把握するとともに、「サービスの質」の維持・改善を図っている。そのための情報収集の場として、苦情受付、相談窓口、懇談会、保護者・家族会、給食委員会などの場で、人権尊重、生活環境、安心・安全などが利用者の要求を満たしているかなどを評価・分析して、手順を踏んで適切に対応するシステムとなっている。

[このページの一番上へ](#)

6-1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点	A ⁺	
標準項目		手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
		手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
		提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
		職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
A ⁺ の取り組み	・法人の目指す「サービス品質至上」の方針は、福祉サービスを行う上での根幹であるとして、施設では高品質・高信頼性をもって顧客の要求に応ずるなど数項目にわたる「品質方針」を掲げて、サービスの質の向上に努めている。こうした方針の下で福祉サービスを遂行するために、管理並びにサービスに関わるあらゆるマニュアルを整備している。この各種マニュアルの内容更新等は、ISO維持管理基準に沿って定期的に内部監査を行うことで、見直し・改善等を行い、常に最新のマニュアルとなっており、結果としてサービスの質の向上が図られている。	

[このページの一番上へ](#)

6-2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

評点	A	
標準項目		提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
		提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている

	 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

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

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > [評価結果詳細](#) > サービスの実施

サービスの実施

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

個別支援計画は地域移行・自立に重点を置いたもので、職業支援計画表と生活支援計画書からなっている。例えば生活支援計画は、利用者の思いに沿った身辺自立や金銭管理、利用者同士の人間関係作り等について、具体的に提示したものである。前年度の目標比較項目もあり、支援目標、内容が大変判りやすく記入されている。こうした支援計画は、職員にとっても利用者にとっても実効性のある支援へとつながっている。

利用者は、入所期間・年齢、障害の程度・状態、入所前の生活環境・地域等様々である。そのため、「障害をもつ人へのエチケット」という接遇の基本と障害の状態に合せた対応基本マニュアルがある。支援の場では、手話や筆談、絵文字等を使って、ゆっくり大きな声で分かりやすい言葉で話す等、状態に合せた対応をしている。高次脳機能障害の方も多く、話さないから言葉として出にくい等を考え、17年より「ことばの練習会」を始めた。発声練習や単語等言葉を出す訓練をグループで行っている。それにより、様々な場面で自信と自主性が生まれてきている。

自立生活に向けてハローワークの専門官を招いて就職説明会を実施したり、求人情報を掲示して求職活動の支援をしている。また、住居については都営住宅の募集情報等掲示して情報提供に努めたり、個別に申し込み手続きを援助したりしている。このような中で、各自の自立に向けた考えや思いが纏まらない利用者も多く、昨年末より参加者を募りグループで「自立について考える会」を実施している。夫々の思いを模造紙に書く等、自立生活に向けて手探りではあるが一歩が始まっている。

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	・個別支援計画は、地域移行・自立に重点を置いたもので、職業と生活支援からなる。生活支援計画は、利用者の思いに沿って身辺自立や金銭管理等を具体的に提示し、支援目標・内容は大変判りやすく記入されている。こうした支援計画は、職員にとっても利用者にとっても実効性のある支援へと繋がっている。具体的には、言葉が出にくい利用者には「ことばの練習会」を始め発声練習等を行うことで自信と主体性が芽生え、「自立について考える会」では自立について真剣に考えて行動する機会を作る等、自立に繋がる気持ちを育んでいる。	

[このページの一番上へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講 評

授産科目は3科目あり、さらにその中で細分化されている。具体的には①事務機器のユニット組み立て等を中心とする精機製作科、②アロマセラピー製品や各種温度計製作等の製品加工科、③ゴキブリ駆除用ホウ酸団子や消臭スプレーを自主開発し販売している流通商品科がある。流通商品科は2品目の自主商品登録を済ませ生産体制の確立等に取り組み中で、4月より利用者も授産活動を始める。利用者選択の幅を広げるために

多くの仕事を工夫し、内容も簡単な作業から経験・技術を必要とするものまで多様で、誰でも選択がしやすい内容である。

日々の作業支援については、各自の技能、理解、態度等目標や現状分析を行い、職業についての個別支援計画を作成しており、利用者同意も得て、それに沿って職員が支援にあたっている。具体的には障害の状態も様々であり、各自に合った工具や補助具を手作りで作成したり、又機械化を導入することで仕事がスムーズに運ぶ等の工夫をしている。様々な工夫により利用者は作業に集中し、作業効率上がることで働く意欲も向上している。

工賃は「工賃管理規定」を定め、客観的な個別作業能率評価に基づいて支給される。工賃算出方法は利用者懇談会で、出勤率や評価、科目の設定単価等で決まる等何度も説明をしている。一方で、利用者聞き取りでは「説明は何度もあるがよく分からない」等の意見も多く、機会のあるごとに一層の分かりやすい説明を期待したい。自立等の取り組みはハローワークと連携して説明会を開催したり、模擬面接をしたり、企業の協力を得て施設外授産の機会を作る等、工夫している。努力の甲斐もあり、毎年数名づつ就労して地域で自立生活を営む利用者がでている。

評点	A ⁺	
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	・利用者の安定した作業提供のため、地域社会需要を敏感に取り入れたアロマセラピー製品製作や自主商品開発に力を入れ、ゴキブリ駆除用ホウ酸だんごや消臭スプレーの商品開発・登録もを行っている。自主商品生産販売はホームページ等ではすでにPRも始まり、4月より利用者とともに授産活動を始める。製品の新規受注や商品開発と同時に、障害の状態を考えて仕事をしやすく、効率的、能率も考えた工具や補助具の工夫など、機械化導入を進めた利用者の工賃アップに取り組んでいる。	

[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

施設内厨房で栄養士が献立を作成、委託業者が調理をしている。利用者の要望把握のため、年2回利用者、栄養士、施設長等を中心に給食懇談会を行っているが、利用者参加が6～7名と少なく、食事がまずいとか美味しいものを等、抽象的な意見が多い。又年1回アンケート調査を行って嗜好に合った食事作りの努力をしている。月に4～6回の選択食もある。朝食時の主食をご飯にするかパンにするか、昼食時の主菜は魚か肉か、又麺類かカレーか等、事前に利用者希望を取って対応している。行事食やバイキング形式等もアンケートで希望を取り入れている。

医務からの連絡等により、随時ご飯をおかゆや刻み食等の代替食を用意している。又入所時にサバ等の魚や牛乳、卵等を含めたアレルギーの聞き取りをしており、健康管理を考えながら代替のものを提供している。栄養計算は計算ソフトが導入されており、1日約2000Kcal前後でカルシウム摂取と栄養バランスを考えて毎日昼食時牛乳と果物をつける等、栄養のバランスを考えている。適温給食の提供に努めて配膳時間の工夫もしているが、利用者の食の嗜好の満足度を増すよう、食の楽しみに繋がるような工夫が望まれる。

2班に分けて時間差でゆったりと座って食事がとれるようにしている。ノロウイルス対策等を考え、消毒液も変更し、車椅子や杖の手の部分を消毒液で職員が拭いたり、利用者は手洗いの後に再度消毒液で洗う等、予防衛生管理を徹底している。食堂に絵を飾り、音楽を流す等の雰囲気作りもしている。2人の介護支援職員は声かけや見守りが必要な利用者を支援し、栄養士は利用者の食事の状態把握に努めている。

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

	☐ 利用者が選択できる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. 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

施設入所対象として、身の回りのことが自分でできる方となっているが、現状は入所が長期で高齢の方や車椅子利用で一部介助の必要な利用者がいる。又2施設一体として介護専門の職員が現在2名いる。その他は入浴時や食事等職員による同性介助による一部介助が行われている。又手足の不自由な方や脳性マヒの方等もあり、シーツ交換や布団干し、爪切等介護職員が介助している。一方で極力自力でとの観点から、トイレは全部洗浄便座にしたり、入浴時のタオルの工夫や爪切用具の工夫も行われている。

言葉が出にくい利用者があり、生活支援員により「ことばの練習会」を就業後行い、発声練習や単語等言葉を出すことにより、自己主張ができるようになってきている。身の回りの整理が難しい方には、月1回の定期清掃時に習慣づけの助言確認をしている。又週3回理学療法士による「歩行訓練」としてリハビリ訓練を行い、残存能力を生かす支援も行っている。以上の様々な支援は自立と予防の観点に立ち、必要に応じてグループだったり個人対応だったりするが、全て個別支援計画に則って行い、必ず経過を記録して定期的に評価見直しが行なわれている。

工賃は銀行振込であり、金銭管理は自己管理が原則である。金銭管理が難しい利用者には、個別支援計画に「預金と収支に記録を始めましょう」等と目標設定し、金融機関のATMの操作方法や金銭管理方法のアドバイス等を行っている。又紛失防止や盗難予防等を考え、又自己管理支援として事務所の前に個人用金庫（ロッカー）を設置しており、希望する利用者が責任を持って各自専用利用している。

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

利用者の健康管理は2施設一体で2名の医務（常勤看護師）により、行なわれている。年2回定期健康診断は血圧やレントゲン等嘱託医（内科医）が行っている。ケースファイルも整備され、看護師が利用者や家族の相談にあたり、医師とも連携を図っている。車椅子利用者も多く、わざわざ出向かなくても良いように毎週木曜日に健康相談として嘱託医が訪れている。精神科医も月2回訪れてメンタル面の相談にあたっている。

利用者全員の服薬や通院把握は医務（看護師）が行っている。病状等の訴えが難しい方や通院途中の事故の心配な利用者の方（月6～7名）には通院付き添いを行っている。又服薬管理については医務室の保管庫で保管し、服薬管理が困難な利用者（15～16名）について、服薬カレンダーに入れる等、必要な服薬管理・助言をしている。常備薬も備えており、又インシュリン自己管理の方やけいれん発作を起こしやすい利用者等もいるので、利用者個々の体調変化にも他職種職員と協力を行い、情報を共有しながら日々の健康管理にあたっている。

利用者は車椅子利用者も多く又高齢化もあり、歯科治療は必要不可欠であるが治療のための通院は困難であった。16年より訪問歯科診療機関と契約して利用者全員の口腔ケアにあたっている。年2回の歯科検診と月2回、施設を訪れて歯科診療にあたっている。定期的な専門家の口腔ケアと日々の看護師の助言等により、食事を含めて施設での生活がより豊かなものとなっている。又居室や作業室等すべての部屋等にナースコールが設置され、職員全員に「衛生・緊急講座」を行う等の急病発生時の対応処ができています。

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	・当施設は、2施設一体で、2名の常勤看護師及び関係する医師、歯科医師等との連携等により良好適切な健康管理がなされている。日々看護師により全利用者の服薬の把握、必要な利用者の服薬管理や通院付き添いがなされ、利用者の安心を得ている。又毎週嘱託医が健康相談にあたり、月2回メンタル面を精神科医が心の相談としてあっている。又訪問歯科診療とも契約し、年2回の検診と月2回訪問歯科診療を行なっている。加えて、緊急対応や感染症マニュアルも整備し感染症は二次感染を起さない対処法の徹底がなされている。	

[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

昼の休憩時間及び17時以降は自由に過ごしている。ボランティアの協力で手話や漢字の勉強をしたり、華道を習ったりと楽しく過ごしている。クラブ活動は、茶道、将棋等が7サークルある。以前は利用者全員参加であったが、現在は自由参加になった。華道クラブ等は友愛ふれあい祭等日頃の成果の発表の場もある。又多目的室にパソコンが4台あり、昼の休憩時間と終業時以降、それと土日に開放され、利用者は自由に使用している。又時には近隣のコンビニに買物に行ったり等自由時間を有意義に過ごしている。

利用者自治会として友和会がある。役員改選等が毎年あり、年末開催のボランティアとの懇親パーティーや保護者と施設との3者協議会に参加して利用者意向を伝えたり、課外訓練旅行の計画実施等を行っている。又栄養士と利用者が中心で構成される給食委員会もあり、献立作りに反映出来るように意見要望を施設側に伝えている。又法人全体で行う行事や、保護者と一緒に参加するの行事等、音楽鑑賞やスポーツ等も年間を通して開催され、その日は利用者も仕事から開放されて自由に参加している。

施設は歴史も古く居室は多人数室だが、床を明るい色にしたり、アコーデオンアで間仕切りをする等、居室環境の整備を行っている。利用者同士もテレビの音はイヤホンで聞く等の協力をしあっている。窓ガラスは透明シートを貼って飛散防止措置をしたり、大きな戸棚等は地震に対する転倒予防措置がされ、安全性に配慮がされている。共有部分は職員や委託業者のより清掃され、居室や作業室は「安全4点検」として整理、整頓、清潔、清掃を目的に月1回利用者と職員が一緒になって、快適な生活、作業環境づくりに向け努力をしている。

評点	A	
標準項目		行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
		室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
		日常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

17年10月8日に念願の保護者会「世田谷ひまわりの会」が発足した。それにより、利用者・家族・施設の3者

による相互理解を深め、問題解決に向けて話し合う三者協議会が開催されている。障害者自立支援法の施行により、施設のあり方も大きく変わろうとしており、将来利用者が地域で自立生活を営む上で家族等の協力は必要不可欠であり、三者協議会の役割は大変重要と思われることから、今後の活動が期待される。

今年度初めての保護者会が開催された。そこで施設の近況と利用者の個別支援計画の説明を行っている。都合で不参加の家族には、個別支援計画書を送付している。又施設は利用者、家族、関係機関等へ向けて広報誌「いきいき季報」を発行しており、毎号家族へ送付している。「いきいき季報」はカラー刷りで4ページにわたり、利用者の活動の写真を随所に入れ、施設の事業報告等と利用者・家族やボランティアの声、行事の紹介、利用者・職員の動き等を掲載し、施設での様子を家族に伝えている。

評点	A	
標準項目		家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
		利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
		必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

講 評

入所期間が平均11.4年、年齢平均56.1歳であり、経済的自立の実現は早急には難しい方も多い。施設としては、利用者懇談会では施設外授産や就労ニーズの開発等の取組を伝えながら、自立についての意識及び訓練を始めている。個別面接等を通して各自の希望を聞き、自立に向けた支援計画を作成している。、ハローワークの専門官を招いて就職情報等紹介したり、就職試験に向けて模擬面接を実施したり、施設外授産に参加を呼びかけたり、集会室に地域ごとの福祉サービス情報を置くなど、自立に向けた取り組みをおこなっている。

地域の生活支援機関である、地元のNPOの自立生活支援センターとも連携し、自己負担となるが、外出時の移動サービスの利用や単身生活の模擬体験ができるようになった。又施設外授産として就労支援機関の企業もあり、昨年は3名の利用者が電車等を利用して3ヶ月の実習を経験し、自立に向けた状況が見え始めている。又生活支援職員の支援のもと、利用者グループによる、「自立を考える会」の話し合いの中で、利用者自らが考え地域生活情報収集を自らの足と目で収集する努力が始まっている。

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		

[このページの一番上へ](#)