

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0302032 修了者No.H0404012 修了者No.H0405013 修了者No.H0201029
評価実施期間	2006年11月1日～2007年3月14日

全体の評価講評

詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 利用者の多様なニーズに応える地域生活支援
- 地域福祉ネットワーク拠点としての存在感
- 業務の標準化への着実な取り組みの成果

✓さらなる改善が望まれる点

- 経営層・リーダー層の体制の見直しと意思統一
- 個別支援計画の策定手法の確立
- 職員の育成と人事考課制度

[このページの一番上へ](#)

サービス分析結果

詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A ⁺
【講評】 続きを見る - 利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、個別支援計画に反映... - 企業でのアルバイトに意欲を持つ利用者に対しては、その実現に向けた実習を組み込み、... - 利用者間トラブルや職員に対する不満に対しては、利用者の納得のいく支援ができるよう...	
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 - 下請作業や自主生産作業については、昨年度から職員が割り振る方法を改め、面談時の利... - ゲーム、趣味、音楽、パソコン、スポーツなどのクラブ活動や新年会の余興、旅行、自治... 「作業所工賃規程」・「作業所評定評価表」により工賃の算出方法・評価基準が定められ...	
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み食べられるよう工夫している	A
【講評】 続きを見る - 作業所では、年1回、利用者に嗜好調査を実施し、月1回、給食会議を開催して、利用者... - 各種行事や旅行、外出の場面では、本人が自由にメニューを選択できる機会を多く持つよ... - 食堂では、テーブルの配置を変化させたり、テーブルに花を飾ったりして、ゆったりと食...	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 続きを見る	

- ・身体障害を持つ利用者に対して、旅行の際に車椅子を手配したり、重度の障害を持つ利用...
- ・身体的・心理的な理由から通所が困難な利用者に対し、本人の立場を尊重し、本人の状況...
- ・利用者調査結果では、回答者全員が「困ったとき、施設の職員は助けてくれる」と答えて...

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](#)

- ・利用者の健康に対する保護者の不安を受け止め、相談に応じるとともに、利用者の日中の...
- ・サービスの利用開始時に「服薬状況調査票」を作成して利用者の薬の内容や薬品名等を把...
- ・常時利用者の体調を観察し、体調の変化や発作等があったときには、「危機管理(事故対...

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](#)

- ・作業所では、作業所祭(あすなろ祭)や宿泊旅行、毎週水曜のクラブ活動など、できる限...
- ・作業所内は、採光や寒暖への配慮を含め、利用者に過ごしやすい環境が整えられている。...
- ・自治会や朝夕のグループミーティング等においては、利用者同士の率直な意見交換が行わ...

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](#)

- ・年度末に実施している三者面談では、必要に応じて、利用者本人の意思、家族の意向を分...
- ・利用者の家族に対しては、お知らせの配付、連絡帳・電話での連絡等により、利用者の日...
- ・障害者自立支援法や障害認定区分に関する学習会、自閉症の人の親による地域で暮らすた...

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](#)

- ・作業所では、共に利用者の幸せを願う者として、職員と家族が信頼し合って協力し、「利...
- ・地域生活を望む利用者に対し、グループホーム募集の情報や地区の障害者交流イベントな...
- ・民生委員主催による地域サロンや児童館との交流会を利用者に案内して参加を促し、順次...

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
17/60

1. 施設の中は安全に動けるようになっていますか

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

2. 食事はおいしいですか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3. 仕事や活動は楽しいですか

はい	16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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

4. 職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

5. 職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか

はい	17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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6. あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

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

7. あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

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

8. 困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	17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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

はい	13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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

9.工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

はい	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	5人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

10.施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか

はい	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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

はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	8人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか

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

13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか

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

14.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか

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

15.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか

はい	16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.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	15人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1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

全体の評価講評

▼全体の評価講評

▼コメント

平成18年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

[＜＜前の評価結果を見る＞＞](#)

[次の評価結果を見る＞＞](#)

事業所名称	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0302032 修了者No.H0404012 修了者No.H0405013 修了者No.H0201029
評価実施期間	2006年11月1日～2007年3月14日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 利用者の多様なニーズに応える地域生活支援

作業や日中活動の充実はもとより、利用者が安心して暮らすことができるよう、家庭のトラブル等についても支援に努め、充実した生活を送るための多様な選択肢を提供している。土曜日の開所、電話や来所による相談対応、家庭訪問や通院の付添い、服薬の管理、グループホームの確保、高齢者・児童との交流など、通所施設として作業所内で利用者と関わるだけでなく、関係機関と連携しつつ、本人の希望に沿った支援を展開している。施設を中心として利用者の地域生活全体を支援することを目指す方針が徐々に浸透し、新しい支援の在り方を実現させている。

● 地域福祉ネットワーク拠点としての存在感

区の担当課や福祉事務所など行政との密接な連携を図り、地域の様々な支援ネットワークや障害者福祉の勉強会に多くの職員が積極的に参画して、障害者の地域支援に関する様々な意見提案、情報の発信を行っている。地域の人々を広く対象とした自閉症や障害者自立支援法に関する講演会を作業所自ら企画・実施して好評を得るなど、行政や保護者、地域の障害者団体、他事業者、近隣住民などに影響を与え、区の障害者福祉全体の活性化につなげている。地域サロンや児童館との交流など利用者の地域での活動の幅も広がり、地域に確かな存在感を発揮している。

● 業務の標準化への着実な取り組みの成果

昨年度の課題であった業務の標準化のために、職員を外部研修に派遣してマニュアルの整備に取り組み、新規入所者受入マニュアル、ヒヤリハットレポート手順書、危機管理マニュアル、医療マニュアルなど、1年間に10以上のマニュアルを作成し、実効あるものとしている。作成にあたっては、目的や姿勢を明確にし、副施設長の起案、職員会議・主任会議での討議を経て決定しており、特に利用者の緊急時、発熱や嘔吐・けいれん等の症状ごとの対応手順を簡潔に記載した「医療マニュアル」を全職員が所持し、適切に対応できるようにした点は高く評価したい。

✔さらなる改善が望まれる点

● 経営層・リーダー層の体制の見直しと意思統一

法人本部長を兼務し外部での活動に奔走する施設長に代わり、副施設長と企画課長による管理体制がとられ、理念・方針の浸透にも手ごたえが感じられる一方で、職員調査では、リーダー層を中心に、一丸となった運営に対する評価は高まっておらず、経営層の体制や行動に理解が不十分な意見も少なくない。様々な福祉経験をしてきた職員の中に利用者の支援に対する考え方の違いが顕在化してきている様子もうかがわれる。経営層・リーダー層の体制を改めて見直すとともに、意識を統一し、組織的に作業所運営を進めていくことが望まれる。

● 個別支援計画の策定手法の確立

利用者のアセスメントについては、これまでの定型的な調査方式の見直しを進め、障害認定調査のシステムや三者面談における聞き取り内容等を有効に活用して、本人や家族の意向・ニーズを強く反映させる方法・書式に改めている。これに伴い、個別支援計画書の書式も改訂の検討を進めている。これまでもより良い策定手法を求めて改善を続けてきた点は評価できるが、複雑化するアセスメント、個別支援計画、モニタリング等について、その方法や実施手順を明確化し、職員の共通理解を得ながら確立していくことが望まれる。

● 職員の育成と人事考課制度

新たに研修委員会を立ち上げ、年度の研修計画を策定して、内部研修、法人本部研修、各種団体の外部研修など、

職階や職種に応じた多様な研修機会を設定しているほか、研修アンケートや面談を実施して職員の能力向上に関する意向を把握し、これを反映させた個人別の研修計画を作成することにも取り組んでいる。また、今年度から人事考課制度を試行し、平成19年3月から本格導入する予定である。これらの仕組みを関連付け、個人が設定した課題への取り組みや研修受講実績等に対する評価も踏まえた総合的な制度として機能させていくことが期待される。

[このページの一番上へ](#)

コメント

- ・職員アンケートでは、できるだけ具体的に意識を把握するため、調査票を工夫し、標準項目毎の評価まで調査した。
- ・施設の状況について理解を深めるため、職員会議への同席、サービス提供状況の見学等を行った。
- ・利用者調査は、利用者のペースに合わせ、1対1でゆったりと行った。

[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

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

- ▼リーダーシップと意思決定
- ▼経営における社会的責任
- ▼利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
- ▼計画の策定と着実な実行
- ▼職員と組織の能力向上
- ▼情報の保護・共有
- ▼カテゴリ1～7に関する活動成果

平成18年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

[＜＜前の評価結果を見る＞＞](#)

[次の評価結果を見る＞＞](#)

事業所名称	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2006年11月21日～2007年3月14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	
- 作業所の基本方針として、「利用者一人ひとりを尊重し、社会人として豊かな地域生活を... 「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」には、安心感の尊重、人格の尊重、自己決定の尊... - 職員の役割を明示した「平成18年度あすなろ作業所運営について」や職務分掌・業務分...	

評価の内容
▶ 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	
「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」に、日常の職員の基本的姿勢や利用者のプライバ... - 事業計画には、「毎日の作業活動、行事等余暇活動にボランティアを積極的に受け入れる... - 地域の知的障害者やその家族からの相談に応じ、作業所への訪問や見学を受け入れたり、...	

評価の内容
▶ 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](#)

- ・ 日常的に利用者から寄せられる要望については、職員が受け止めて支援会議で取り上げ、...
- ・ 作業所では、年度末に利用者・保護者との三者面談の機会を設け、次年度への意向を確認...
- ・ 区内の雇用連絡会や勉強会に積極的に参加しているほか、障害者支援団体に職員を代表者...

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	
・ 法人の方針として、「施設を核とした知的障害者の地域生活支援の推進」が掲げられ、施... ・ 行事や短期の活動などについては、土曜日開所、イベントや宿泊旅行の実施など、担当者... ・ 施設が入居している合同庁舎内の他組織と共同で防火管理を行っており、作業所内におい...	

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	
・ 法人各施設間の連携を見据え、「東京都内で知的障害者の地域生活支援を確立し、その自... ・ 新たに研修委員会を立ち上げ、研修計画を策定して、内部研修、法人本部研修、各種団体... ・ 今年度から人事考課制度を試行実施しており、平成19年3月から本格導入する予定であ...	

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
【講評】 詳細はこちら	
・ 研修報告書を始めとした共有すべき資料は、各担当者によりファイリングされ、職員が誰... ・ 利用者情報等は鍵付きの書棚に収納されて閲覧や持ち出しが制限されている。業務用PC... ・ 個人情報の取扱いや保有する個人データの開示方法は、「個人情報保護規程」に明示し、...	

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	

・法人の内部研修(採用前研修、初任者研修、中堅職員研修、全体研修)を計画的に実施...	
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 ・新たに研修委員会を立ち上げ、研修計画を策定して、内部研修、法人本部研修、各種団...	
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 ・福祉サービス提供プロセスを充実させるため、下記の各種業務マニュアルを作成し、実...	
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 ・自立支援法の下で日額制となり、平成18年度は2割程度の減収が見込まれた。しかし...	
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 ・グループホーム入居者や家族の高齢化・入院等で介護を受けることが困難な利用者には...	
【講評】 詳細はこちら ・新たに研修委員会を立ち上げ、研修計画を策定して、内部研修、法人本部研修、各種団体... ・福祉サービス提供プロセスを充実させるため、基本方針・倫理綱領・職員行動規範、三者... ・グループホーム入居者や家族の高齢化・入院等で介護が困難な利用者から休日の過ごし方...	



[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

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	あすなる作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2006年11月21日～2007年3月14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 ● 作業所の情報は、法人のホームページやパンフレット、作業所独自のパンフレット、作業... ● 問合せや見学の要望があったときは、「外部相談対応マニュアル」に沿って、日程を調整... ● 行政に対し、毎月、「月例報告書」を提出して作業所の現状を報告するとともに、行政の...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用希望者に対しては、「新規入所者受入マニュアル」に沿って、事前に必ず1日～2週... ● 契約にあたっては、利用者本人と家族に対し、ふりがなをつけて読みやすくした「重要事... ● サービス開始時の面談では、通所経路や手帳の更新時期、家庭や学校での様子、本人の嗜...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
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 ● 利用者のアセスメントについては、これまでの定型的な調査方式の見直しを進め、障害認... ● 個別支援計画書は、正式な計画書とともに利用者向けに内容を分かりやすくしたバージョン... ● 利用者の日々の状況は、業務日誌やケース記録に詳細に記録されている。また、月間所見...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
【講評】 詳細はこちら ● 法人の個人情報保護規程において、広報誌等への写真掲載や見学者による写真撮影その他... ● 作業所の「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」には、利用者の基本的な権利を守り、い... ● 利用者へのサービスの提供にあたっては、常にインフォームドコンセント(説明と同意)...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	A
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】 詳細はこちら	

- 昨年度からの課題であった各種業務マニュアルの整備については、基本事項・手順の明確...
- 利用者の事故に関する報告に際し、主任会議や支援会議で「危機管理(事故対応)マニユ...
- 業務の基本事項や手順については、詳細な記録類の閲覧、各種会議・打合せでの周知によ...

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A ⁺
【講評】 詳細はこちら ● 利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、個別支援計画に反映... ● 企業でのアルバイトに意欲を持つ利用者に対しては、その実現に向けた実習を組み込み、... ● 利用者間トラブルや職員に対する不満に対しては、利用者の納得のいく支援ができるよう...	
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 ● 下請作業や自主生産作業については、昨年度から職員が割り振る方法を改め、面談時の利... ● ゲーム、趣味、音楽、パソコン、スポーツなどのクラブ活動や新年会の余興、旅行、自治... ● 「作業所工賃規程」・「作業所評定評価表」により工賃の算出方法・評価基準が定められ...	
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 ● 作業所では、年1回、利用者に嗜好調査を実施し、月1回、給食会議を開催して、利用者... ● 各種行事や旅行、外出の場面では、本人が自由にメニューを選択できる機会を多く持つよ... ● 食堂では、テーブルの配置を変化させたり、テーブルに花を飾ったりして、ゆったりと食...	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 身体障害を持つ利用者に対して、旅行の際に車椅子を手配したり、重度の障害を持つ利用... ● 身体的・心理的な理由から通所が困難な利用者に対し、本人の立場を尊重し、本人の状況... ● 利用者調査結果では、回答者全員が「困ったとき、施設の職員は助けてくれる」と答えて...	
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 ● 利用者の健康に対する保護者の不安を受け止め、相談に応じるとともに、利用者の日中の... ● サービスの利用開始時に「服薬状況調査票」を作成して利用者の薬の内容や薬品名等を把... ● 常時利用者の体調を観察し、体調の変化や発作等があったときには、「危機管理(事故対...	
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 ● 作業所では、作業所祭(あすなろ祭)や宿泊旅行、毎週水曜のクラブ活動など、できる限... ● 作業所内は、採光や寒暖への配慮を含め、利用者に過ごしやすい環境が整えられている。... ● 自治会や朝夕のグループミーティング等においては、利用者同士の率直な意見交換が行わ...	
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 ● 年度末に実施している三者面談では、必要に応じて、利用者本人の意思、家族の意向を分... ● 利用者の家族に対しては、お知らせの配付、連絡帳・電話での連絡等により、利用者の日... ● 障害者自立支援法や障害認定区分に関する学習会、自閉症の人の親による地域で暮らすた...	
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 ● 作業所では、共に利用者の幸せを願う者として、職員と家族が信頼し合って協力し、「利... ● 地域生活を望む利用者に対し、グループホーム募集の情報や地区の障害者交流イベントな... ● 民生委員主催による地域サロンや児童館との交流会を利用者に案内して参加を促し、順次...	
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

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

次の評価結果を見る>>

事業所名称	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
利用者調査実施期間	2006年11月21日～2006年12月25日

調査概要

- **調査対象**: H18年10月1日現在の全利用者のうち、聞き取り可能な利用者が対象。年齢は20歳代2名、30歳代6名、40歳代3名、50歳代2名、60歳代3名。性別は男12名、女4名。入所時期は、2000年以降6名、1990年～99年3名、1989年未満4名であった。
- **調査方法**: アンケート方式。調査員が個別聞き取りで実施した。
- 利用者総数: 60人
- 共通評価項目による調査対象者数: 17人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 17人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 28.3%
- 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

・総合的な満足度としては、良い35%、まあまあ良い41%となっており、満足が3/4を超えている。・細目で見ると、「施設の生活について」は問1施設内の安全性、問2食事の味、問5職員の対応、問6職員があなたの気持ちを分かってくれる、問7困ったとき職員が助けてくれるには100%が「はい」と回答している。この他問3仕事や活動は楽しいにも94%が「はい」と回答している。また、「トラブル等の対応」についても「はい」が多く約9割が満足している結果となった。・問9工賃・給料の仕組みが分かりやすく説明されているには「はい」が少なく、約5割であった。「年間目標」についても問11あなたの目標について考えてくれるは「はい」が少なく、過半数に満たない結果であった。・その他の意見としては、「前よりもサービスが良くなってきている」「他の施設から移ってきたが、こちらの方が楽しい」などがあった。※問8、9、11、15は、利用者の障害特性から、知的障害者の施設では「いいえ」が多くなりやすい項目である。利用者の状況を踏まえて数値を見ていく必要がある。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1.施設の中は安全に動けるようになっていませんか

はい	17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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2.食事はおいしいですか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
毎日給食なので飽きることもある。

3.仕事や活動は楽しいですか

はい	16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】
自分で一生懸命やることは楽しい。殆ど同じ仕事なので、違う仕事がしたい。

4.職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
みんな親切ではあるが、それぞれ対応は違う。

5.職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか

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

【コメント】
色々な方がおられる。

6.あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

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

【コメント】
たまにはある。

7.あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

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

【コメント】
困ったことはないが、わからない仕事は親切に教えてくれる。

8.困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	13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】
相談したことはない。

9.工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

はい	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	5人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
よくわからない。一度聞いたことがあるが、理解できなかった。お金はもっと欲しい(2)。

10.施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか

はい	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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

はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	8人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
詳しいことはない。

12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか

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

13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか

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

14.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか

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

15.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか

はい	16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.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	15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

[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



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

作業所の基本方針として、「利用者一人ひとりを尊重し、社会人として豊かな地域生活を送れるように支援すること」を掲げ、平成18年度方針として、障害者自立支援法への移行を視野に入れながら、利用者一人ひとりにきめ細かい支援が行き渡るよう利用者やご家族と協議しながら運営することを挙げている。これらの方針は、作業所のパンフレットや事業計画書に明示し、職員会議や内部研修等を通じて職員への周知と具体化についての討議を行うとともに、保護者会や保護者学習会において利用者の家族に説明し、理解が深まるよう取り組んでいる。

「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」には、安心感の尊重、人格の尊重、自己決定の尊重、長所と個性の尊重、関係支援、人生支援という6つの基本方針を掲げ、職員全員に提示して具体的な説明を行っている。また、新たに採用する職員に対しても、採用前に事前研修を実施し、施設を核に知的障害者の地域生活支援を総合的に展開するという法人の理念の浸透を図っている。職員調査結果では、リーダー層を中心に、理念の明確化・周知の不足を示唆する回答も複数見られ、さらに職員に理解を求め、意見交換の機会を設定していくことが望まれる。

職員の役割を明示した「平成18年度あすなろ作業所運営について」や職務分掌・業務分担表を作成して、職員会議において全体に周知している。今年度は、副施設長を専任とするとともに、新たに企画課長を選任して、法人本部長を兼務し外部での活動に奔走する施設長に代わり日常の運営管理に支障がない体制を目指しているが、経営層の体制や行動に理解が不十分な職員意見も少なくない。経営層の位置付けを改めて明確にするとともに、実態に合わせた管理体制に移行させていくことが期待される。

[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](#)

[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



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

「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」に、日常の職員の基本的姿勢や利用者のプライバシー保護等を明示し、「権利擁護規程」において、利用者の権利擁護のために職員が遵守すべき事項を定め、採用時の研修、法人全体研修、職員会議等の機会を通じて全職員に周知・徹底している。また、開かれた作業所となるよう、施設長のメッセージや行事・自主生産品等の紹介を掲載した広報紙「にゅーす★A」を年2回発行し、近隣の小中学校や福祉施設、ボランティア団体、自治会、退所者など計120箇所を超える配布先に情報を届けている。

事業計画には、「毎日の作業活動、行事等余暇活動にボランティアを積極的に受け入れること」、「社会福祉援助実習や介護体験、他施設等からの実習や見学を受け入れること」が明記され、厳守事項や実習プログラム、職員の対応姿勢・手順を記載した実習マニュアルも作成されている。ボランティア受け入れについては、新たに受け入れマニュアルと配布資料を作成し、チェックシートや登録用紙を使用した対応と管理を行っている。作業所の土曜開所に伴い、多くの実習後の学生がボランティアとして参加しているが、今後の協力者の確保が課題となっている。

地域の知的障害者やその家族からの相談に応じ、作業所への訪問や見学を受け入れたり、福祉事務所等の関係機関につなげているほか、近隣の保育園等に行事の際に施設の提供・協力を行うなど、事業所の機能や専門性を地域の人々に還元している。また、養護学校生徒や障害者通所施設をはじめ地域の人々を広く対象とした自閉症や障害者自立支援法に関する講演会を実施したり、他法人の企画するホームヘルパー養成研修事業に副施設長を講師として派遣するなど、地域福祉に役立つ活動を実践している。

[このページの一番上へ](#)

2-1-1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している

評点	A	
標準項目		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、地域の人々の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み		

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

評点	A	
標準項目		実習生の受け入れに対する基本方針・取り組み体制を明確にしている
		効果的な実習ができるよう計画的なプログラムを用意している
A+の取り組み		

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	A	
標準項目		事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人々に還元している(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. 地域との関係機関との連携を図っている

評点	A	
標準項目	○	地域と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



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

日常的に利用者から寄せられる要望については、職員が受け止めて支援会議で取り上げ、丁寧な対応に努めている。苦情解決第三者委員の氏名・連絡先は、相談・苦情窓口とともに「重要事項説明書」に記載され、利用契約時に説明が行われているほか、施設の玄関内に写真付きで掲示されている。苦情解決第三者委員会では、委員による利用者代表6名に対する聞き取りが実施されているが、さらに定期的な面談の実施や懇親会の開催など、今後の取り組みの充実が期待される。苦情は常にあるとの認識にたって、困っていることを聞き出す努力が今後の課題である。

作業所では、年度末に利用者・保護者との三者面談の機会を設け、次年度への意向を確認、把握するようにしている。工賃の多寡より緩やかなプログラムの提供を希望する人、もっと働いて工賃が欲しいと考えている人、より多くの自主生産作業を希望する人など多様なニーズがあることを把握し、利用者をニーズ別の3グループに分け、それぞれプログラムを具体的に提示して、利用者が選択しやすいように取り組んでいる。また、高齢化・重度化して作業に携われない利用者も多く、病院への同行や引越しの世話など生活面のサポートにも応えている。

区内の雇用連絡会や勉強会に積極的に参加しているほか、障害者支援団体に職員を代表者・運営委員として派遣し、区の情報や各会員団体の活動など幅広い情報の交換、ネットワーク化に努めている。また、施設長が知的障害者支援団体の全国組織の政策委員長を務めているため、障害者自立支援法等の情報をいち早く職員に示すことができている。「東京都全体で知的障害者地域支援を推進する」という法人の目的に沿って、近隣他市区町に事業展開しており、広域に渡る福祉ニーズや情報についても収集・分析を行っている。

[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	

[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



計画の策定と着実な実行



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

法人の方針として、「施設を核とした知的障害者の地域生活支援の推進」が掲げられ、施設利用目的の明確化、自立支援給付の日額制への対応、職員相互勤務によるケアホームやグループホームとの一体的運営等のビジョンが示されたことを受け、支援会議や主任会議、プロジェクトチームによる検討が進められ、日中活動プログラムの実施など、作業所の新体系への移行に向けた各種サービス計画等の作成に取り組んでいる。

行事や短期の活動などについては、土曜日開所、イベントや宿泊旅行の実施など、担当者を選任してスケジュールを立て、計画的に検討・実施している。試算表に達成状況を記入し、予算面での進捗を確認している点は評価できるが、さらに運営全般の課題を目標・計画に位置付けるとともに、より具体的な取り組み内容、タイムスケジュールを設定して、活動の進捗状況や事業計画の達成状況を把握し、改善の成果が確認できるようにしていくことが期待される。

施設が入居している合同庁舎内の他組織と共同で防火管理を行っており、作業所内においても防火管理責任者を選任して利用者の安全の確保・向上に取り組んでいる。防災訓練は、通報、消火・避難誘導等を連携して行う合同訓練と、作業所独自の消防計画に基づく避難訓練の年2回実施している。利用者に関する事故・緊急事態については、新たに作成された「危機管理(事故対応)マニュアル」に基づいて対応・報告を行い、事故報告書を作成して全体で再発防止策を検討している。利用者調査では、回答者のすべてが「施設の中は安全に動ける」と答えている。

[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	

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		

[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



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

法人各施設間の連携を見据え、「東京都内で知的障害者の地域生活支援を確立し、その自己決定と人生を支援するために、熱意ある職員」を求めている。職員の採用に当たっては、職員募集パンフレットに求める人材像を明示し、障害者への共感性を見るための小論文を課すなど、法人・作業所が必要とする人材を踏まえた試験を実施しているほか、新規入職の前後に内部研修を行って、理念や方針の浸透を図っている。現在は保護者の意向に配慮して異動は控えているが、今後、法人全体としての適材適所の配置のために、施設間での人事異動も実施する予定である。

新たに研修委員会を立ち上げ、研修計画を策定して、内部研修、法人本部研修、各種団体の外部研修など、職階や職種に応じた多様な研修機会を設定している。職員の自発的意思による研修受講を奨励しており、平日でも希望があれば勤務を調整したり、休日でも参加費と交通費を支給するなど参加しやすいよう配慮を行っている。受講後に提出する研修報告では、仕事の中でどう活かせるかを大事にしている。研修アンケートや職員面談を実施して職員の能力向上に関する意向を把握し、個人別の研修計画を作成することにも取り組み始めている。

今年度から人事考課制度を試行実施しており、平成19年3月から本格導入する予定である。個人が設定した課題への取り組みや研修受講実績等に対する評価も踏まえた制度ととしていくことが望まれる。また、安全衛生推進委員会により、職員のストレス・疲労に関するアンケートを実施し、就業状況の改善に取り組むこととしているが、職員調査では、職場・勤務環境の悪さを指摘する職員の意見があることを踏まえ、今後の活動に期待したい。

[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

評価	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

評価	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

評価	A
標準項目	○ 職員の判断で実施可能な範囲と、それを越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

評価	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

標準項目		マネジメントを行っている
	○	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
	○	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲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



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

研修報告書を始めたとして共有すべき資料は、各担当者によりファイリングされ、職員が誰でも閲覧できるよう整理されている。文書の收受、配布、処理については、文書管理規定が定められているが、現状、文書の洗い出しを行っている段階にあり、具体的な分類に応じた保管・廃棄等のルールの設定が継続的な課題となっている。さらに、電子媒体のデータやファイルについても、具体的な取扱方法を定めていくことが期待される。

利用者情報等は鍵付きの書棚に収納されて閲覧や持ち出しが制限されている。業務用PCやメーリングリストにはIDとパスワードが設定され、業務管理(ケース記録)ソフトによる個人情報の入力や検索には、セキュリティ設定表により担当や職種に応じたアクセス管理がなされている。

個人情報の取扱いや保有する個人データの開示方法は、「個人情報保護規程」に明示し、支援会議において職員全体に周知している。また、個人情報の利用目的は利用契約書上に明示し、利用者の同意を得ようとしている。実習生やボランティアに対しては守秘義務に関する資料を配布し、倫理綱領等も含めた説明を行っている。

[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、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
	☐	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
A+の取り組み		

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・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](#)

[▲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



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

新たに研修委員会を立ち上げ、研修計画を策定して、内部研修、法人本部研修、各種団体の外部研修など、職階や職種に応じた多様な研修機会を設定している。特に内部研修を通じて法人の理念・方針を繰り返し周知し、職員への浸透が進み、移管後3年を迎えて徐々に法人色を出しつつある。研修アンケートや職員面談を実施して職員の能力向上に関する意向を把握し、個人別の研修計画を作成することにも取り組み始めている。

福祉サービス提供プロセスを充実させるため、基本方針・倫理綱領・職員行動規範、三者面談実施マニュアル、新規入所者受入マニュアル、医療マニュアル、ヒヤリハットレポート手順書、危機管理(事故対応)マニュアル、実習生受入マニュアル、ボランティア受入マニュアルなどの各種業務マニュアルを新たに作成し、実効あるものとしている。

グループホーム入居者や家族の高齢化・入院等で介護が困難な利用者から休日の過ごし方について相談があり、これらのニーズに応えるために土曜日の開所を実施し、毎回平均20名程度の利用を得て、経営的にも収入に結びつき効果が上がっている。

[このページの一番上へ](#)

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリ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	・法人の内部研修(採用前研修、初任者研修、中堅職員研修、全体研修)を計画的に実施する中で、法人の理念・方針を繰り返し示している。全体研修に対するアンケートの提出を全職員に求め、集約して必要な職員に対して疑問点に答え、業務に活かせるようアドバイスを行っている。 ・介護体験生を積極的に受入れ、土曜日のボランティア協力につなげている。 ・新たに「ボランティア受け入れマニュアル」、ボランティアへの配布説明資料を作成した。 ・養護学校生徒や障害者通所施設をはじめ地域の人々を広く対象とした自閉症や障害者自立支援法に関する講演会を実施した。 ・他法人の企画するホームヘルパー養成研修事業に副施設長を講師として派遣し、専門性を地域に還元している。 ・三者面談等で聞き取ったニーズの中にグループホーム利用希望者が多いことから、17年度の1箇所の開設に加え、19年度2箇所の開設を予定し、準備を進めている。

[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	・新たに研修委員会を立ち上げ、研修計画を策定して、内部研修、法人本部研修、各種団体の外部研修など、職階や職種に応じた多様な研修機会を設定している。研修アンケートや職員面談を実施して職員の能力向上に関する意向を把握し、個人別の研修計画を作成することにも取り組み始めている。 ・副施設長が専任となったことで、ケース記録ソフトの記録をチェックし、支援の考え方や現場での対応についてスーパーバイズすることができるようになった。 ・土曜日の開所に伴い、職員のグループホーム勤務でのシフトが定着し、職員の経験の拡大・能力開発につながっている。 ・課題となっていた人事考課制度を今年度から試行し、平成19年3月から本格導入する予定である。

[このページの一番上へ](#)

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

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

評点	A ⁺
改善の成果	・福祉サービス提供プロセスを充実させるため、下記の各種業務マニュアルを作成し、実効あるものとしている。 (基本方針・倫理綱領・職員行動規範、三者面談実施マニュアル、新規入所者受入マニュアル、医療マニュアル、ヒヤリハットレポート手順書、危機管理(事故対応)マニュアル、実習生受入マニュアル、ボランティア受入マニュアル他) ・個人情報保護に関する細則を改め、規程に発展させるとともに、職員行動規範の中にもプライバシー保護に関する条項を盛り込み、職員への周知・徹底に努めた。 ・家庭訪問や通院同行、土曜日のプログラム参加、就労前実習、グループホーム入居支援プログラム等々個別支援の内容・選択肢が多様になった。地域交流についても、公民館、児童館、任意団体のサロンなど活動の幅が広がった。

[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	B
改善の成果	・自立支援法の下で日額制となり、平成18年度は2割程度の減収が見込まれた。しかし、利用者の要望に応じて土曜日開所を実施し毎回平均20名程度の利用を得るなど、経営努力に努め、多くの施設が国の激変緩和措置(収入の90%を保障)を受ける中、救済を受けずに済んでいる。

[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	・グループホーム入居者や家族の高齢化・入院等で介護を受けることが困難な利用者には休日の過ごし方についての困惑があったため、これらのニーズに応じて土曜日開所を実施し、多くの利用者の利用を得ている。 ・第三者評価における利用者調査結果では、17年度に比べ全般的に肯定的な評価割合が高くなっている。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[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



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

作業所の情報は、法人のホームページやパンフレット、作業所独自のパンフレット、作業所の広報誌「にゅーす★えー」に掲載され、利用希望者や関係者に提供されている。特に作業所のパンフレットは、建物の外観や運営方針、年間行事予定、日課など作業所のイメージを把握するのに必要な情報がコンパクトにまとめられており、利用希望者や家族に対しては、これに沿った丁寧な説明を心がけている。見学者に対しては、法人と作業所のパンフレットとともに作業所の事業計画も配付するようにしている。

問合せや見学の要望があったときは、「外部相談対応マニュアル」に沿って、日程を調整した上で利用希望者に来所してもらい、副施設長又は企画課長が面談と現場見学に対応している。問合せや相談の内容は、「相談記録票」に助言内容を含めて記録するとともに、福祉事務所と連携して、家庭との調整や通所方法について確認している。

行政に対し、毎月、「月例報告書」を提出して作業所の現状を報告するとともに、行政の担当課長に保護者会に同席してもらう機会を設け、講義や助言をお願いするなど、常時密接な連携と情報交換が行われている。今年度より、作業所の広報誌「にゅーす★えー」を年2回・400部発行して、行政や関係機関、利用希望者、講演会参加者などに広く送付・配付を行っている。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A	
標準項目		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](#)

[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



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

利用希望者に対しては、「新規入所者受入マニュアル」に沿って、事前に必ず1日～2週間くらいの実習期間を設け、授産作業はもとより、食事や生活のリズム、友人関係などの日常生活について利用者本人が理解し、利用の意思が明確になった段階で契約を交わすようにしている。利用者の状態の判断は難しく、作業所での生活には想像以上の落差を感じることも多いことから、できる限り利用者・家族に不安が残らないよう、第2次、第3次といった実習の機会を設け、何度でも納得いくまで挑戦できるよう粘り強い対応と細やかな配慮を実践している。

契約にあたっては、利用者本人と家族に対し、ふりがなをつけて読みやすくした「重要事項説明書」と「利用契約書」を使用して十分に説明を行い、書面による同意を得るようにしている。利用者の特性や生活環境に応じて、通院への対応や特別な食事の提供、クラブ活動など、選択可能な個別のサービスについても、内容や対応方法、自己負担額発生の有無等も含め丁寧に説明しており、利用者調査結果では、過去1年以内に作業所を利用し始めた回答者のすべてが「分かりやすい説明があった」と答えている。

サービス開始時の面談では、通所経路や手帳の更新時期、家庭や学校での様子、本人の嗜好や課題を細かく聞き取り、「面談実施記録」を作成しているほか、日常生活支援、社会生活支援、作業支援、就労支援、心理・行動支援等に関する具体的なニーズ調査項目に基づいて、利用者の意向と家族の意向・希望をそれぞれ把握し、聞き取り表に記録している。これらの情報や学校からの事前情報を基に、支援会議において慎重に受け入れの検討を行っており、これら利用者の情報を職員全体で共有し、全員が利用者に対して同じように対応できるようにしている。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評価点	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

評価点	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



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

利用者のアセスメントについては、これまでの定型的な調査方式の見直しを進め、障害認定調査のシステムや三者面談における聞き取り内容等を有効に活用して、本人や家族の意向を強く反映させる方法・書式に改めている。毎年度末に担当職員、担当主任が利用者一人ひとりと面談を行って希望を汲み取り、定期的なアセスメントの見直しを行っているほか、ケース会議の結果や利用者の状況の変化に応じて適宜見直しを実施し、支援会議において内容を周知徹底するようにしている。

個別支援計画書は、正式な計画書とともに利用者向けに内容を分かりやすくしたバージョンを別途作成し、担当職員が利用者に内容を説明して、書面による同意を得るようにしている。全利用者の計画は、年に1回は必ず見直しを行うこととされており、作成後6ヶ月を目途にモニタリングを行い、確認と見直しに努めているほか、ケース会議での検討を経て必要に応じて見直しを行っている。複雑化するアセスメント手法、個別支援計画の作成・見直し方法については、手順をより明確化していくことが望まれる。

利用者の日々の状況は、業務日誌やケース記録に詳細に記録されている。また、月間所見により、利用者の変化や支援の推移も記録されており、情報システムにより、様々な利用者情報の検索・把握が可能となっている。各職員は、毎日の情報・記録を必ずその日の内にPCに入力し、翌朝業務開始前に目を通すことを徹底しているほか、漏れのないよう朝・夕のミーティング時に口頭による申し送りも行っており、情報を共有化することができている。

[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たうえで、必要に応じて見直ししている
	○ 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	A
標準項目	○ 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
	○ 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

評点	A	
標準項目	○	計画の内容や個人の記録を、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](#)

[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



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

法人の個人情報保護規程において、広報誌等への写真掲載や見学者による写真撮影その他個人情報を取扱い、第三者に提供する場合は、あらかじめ利用者本人の同意を得ることを規定しているほか、利用者との利用契約書には「秘密の保持」を明記し、作業所として正当な理由なく個人情報を漏洩しないことを誓約している。

作業所の「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」には、利用者の基本的な権利を守り、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さないことが掲げられており、利用者に対して職員の個人的好みや考え方を押し付けないことや、利用者の衣服の着脱、排泄、生理の介助については同性が行うことなどが職員に周知徹底されている。他の利用者の前に出ることが困難な利用者に対しては、個室で作業を行ってもらうなどの配慮がなされていることも確認された。

利用者へのサービスの提供にあたっては、常にインフォームドコンセント(説明と同意)を心がけ、利用者本人に丁寧に説明し、その意向を汲み取り、「ノー」と言える機会を設けるようにしている。日常生活の中で職員の上位意識から生じる些細な言動についても、主任会議や支援会議、内部研修等で取り上げ、相互にチェックし合える体制をつくっている。利用者については、「～さん」と呼ぶこと、文書・記録上は必ず「～様」と表記すること等も職員間で徹底されている。利用者調査結果でも、「職員は丁寧に接してくれる」との回答が100%となっている。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A	
標準項目		利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている
		日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
		利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5-2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

評点	A	
標準項目		日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
		利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
		虐待被害にあった利用者がいる場合には、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



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

昨年度からの課題であった各種業務マニュアルの整備については、基本事項・手順の明確化に努め、「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」、「三者面談実施マニュアル」、「新規入所者受入マニュアル」、「医療マニュアル」、「ヒヤリハットレポート手順書」、「危機管理(事故対応)マニュアル」など、新たに多くのマニュアルを作成している。マニュアルの作成にあたっては、目的や姿勢を明確にした上で取り組んでおり、副施設長の起案、職員会議・主任会議での討議を経て決定している点は評価できる。

利用者の事故に関する報告に際し、主任会議や支援会議で「危機管理(事故対応)マニュアル」と実際の対応とを照らし合わせて検証し、反省を行うとともにマニュアル・書式の見直しを実施するなど、サービスがマニュアルに沿っているかどうか確認を行っている。マニュアル・手順書は、年度末に担当職員、支援会議等の場で確認し、見直すことを原則としているが、作成されて間もないマニュアルが多い状況においては、随時、各職員が確認し、意見提案できる環境や機会を設定していくことが必要だろう。

業務の基本事項や手順については、詳細な記録類の閲覧、各種会議・打合せでの周知により職員間で共有化されており、マニュアル・手順書等も充実し、一定水準が確保されてきている。さらに、作業所の業務に必要な規程・マニュアル類の全体像や文書体系を明示し、体裁の統一について検討していくとともに、施設内研修などにより、規程・マニュアル類の内容や起案・改定・更新等の仕組みを職員に周知徹底し、定着させていくことが期待される。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	☐ 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
	☐ 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
	☐ 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
	☐ 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
標準項目	☐ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	☐ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	☐ 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	☐ 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している

		職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲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



サービスの実施



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講評

利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、個別支援計画に反映させ実践している。日々のコミュニケーションに関しては、言葉の理解が困難な利用者には写真による説明や掲示、具体物の提示を行ったり、自閉傾向のある利用者に対しては、身振り手振りを交え、なるべく少ない言葉がけでアプローチを行うなど、利用者一人ひとりの特性に応じたコミュニケーションの取り方を工夫している。

企業でのアルバイトに意欲を持つ利用者に対しては、その実現に向けた実習を組み込み、継続的な声かけを行うなど、計画的な就労支援を行っている。また、企業実習や区役所・ハローワークによる転職相談・面接会の案内などのほか、自立生活プログラム、グループホームの利用者募集情報など、必要に応じて自立に向けた様々な情報を利用者に提供している。

利用者間トラブルや職員に対する不満に対しては、利用者の納得のいく支援ができるよう努めている。職員が間に入ってその場を調整するだけでなく、当該利用者が周囲の人に誤解されないよう、当該利用者に対するその場での対応の仕方や周囲の職員の協力方法などについて、ケース会議や担当者会議の場で職員全体で話し合い、継続的な支援を行うようにしている。

評価点	A ⁺
標準項目	 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	 自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
	 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
A+の取り組み	・作業所では、利用者と家族間のトラブル、家族の入院等の問題などについても、利用者が安心して暮らすことができるよう関係支援に努めている。職員は、利用者からの電話や家族の来所による相談に積極的に応じたり、時には家庭訪問や病院への付き添い、引越しの手伝い、毎日の服薬の管理の実施など、通所サービスの枠に捕らわれずに、関係機関と連携しつつ、本人の希望に沿った支援を行っている。

[このページの一覧へ](#)

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

下請作業や自主生産作業については、昨年度から職員が割り振る方法を改め、面談時の利用者の希望を考慮して、原則として利用者本人が選択する仕組みをとっている。作業場の配置は、職員が作業効率や利用者の得手・不得手、特性等を考慮して計画し、翌日利用者に発表して要望を踏まえた調整を行った上で実施するようにしている。高い工賃に期待する保護者のニーズに応じていくと同時に、できる限り選択の機会を増やして、利用者の自主性を高める支援をしていきたいと考えている。

ゲーム、趣味、音楽、パソコン、スポーツなどのクラブ活動や新年会の余興、旅行、自治会活動、自主生活プログラムなど、利用者が参加できる幅広い活動が用意されている。特に旅行については、利用者アンケートをとって、行き先や内容を決定している。また、面談で就労希望のある利用者に対しては、個別支援プログラムを作成し、区役所での実習や企業紹介、ハローワークの説明会を案内し、作業所内でも実習を行うなど、具体的な支援を行っている。

「作業所工賃規程」・「作業所評定評価表」により工賃の算出方法・評価基準が定められており、新たな評定基準では、能率や正確度の配分を下げ、態度の配分を上げたほか、評定値が上に行くにつれて工賃の差が広がるよう設定している。工賃は毎月の支給日を定め、利用者から領収のサインを受けて支給している。職員は、今年度発足した「仕事ねっと」(区が主催し、区内の作業所が加盟。下請け作業の広報、受注・調整・分配を行う。)に積極的に参画し、当作業所のみならず、区内全域の障害者の就労や日中活動の拡大、向上に貢献している。

評価点

	A
標準項目	☐ 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	☐ 利用者が活動しやすい環境を整えている
	☐ 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
	☐ 工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	☐ 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	☐ 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している

講 評

作業所では、年1回、利用者に嗜好調査を実施し、月1回、給食会議を開催して、利用者の意見を反映した豊かなメニュー作りに努めている。非常勤の栄養士1名と外部委託の栄養士3名により給食の提供を行っているが、各自が利用者と密接なコミュニケーションを取り、大小のスプーンや箸を準備したり、食べやすいように果物に切れ目を入れたりするなど、味付けはもとより愛情を感じさせる様々な配慮を行っている。利用者調査では、「食事はおいしい」との回答が100%となっている。

各種行事や旅行、外出の場面では、本人が自由にメニューを選択できる機会を多く持つようにしている。また、利用者の食事に関するリスト（普通・小盛り・特別）を作成して、生活習慣病や肥満対策として食事の量を加減しているほか、こんにやく入りの特別メニューを用意して満足感を得ながらダイエットできるように工夫している。また、腕・手が不自由な利用者に対しては、食べやすい大きさに切り分けるなどの対応も行っている。

食堂では、テーブルの配置を変化させたり、テーブルに花を飾ったりして、ゆったりと食事ができる雰囲気づくりを心がけている。さらに室内の装飾や掲示物、BGM等を充実させ、楽しく落ち着ける環境をつくる工夫を実践していくことが期待される。

評点	A
標準項目	☐ 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
	☐ 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
	☐ 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

講 評

身体障害を持つ利用者に対して、旅行の際に車椅子を手配したり、重度の障害を持つ利用者や高齢の利用者に対し、付き添いや衣類の着脱、トイレ介助、鍵の管理など、利用者のADLに配慮した対応が行われている。これらの支援は、生活スキルの向上のためだけでなく、利用者の状況に応じて、本人の自信と心の安定・成長に向けた働きかけをしながら実践していることがうかがえる。

身体的・心理的な理由から通所が困難な利用者に対し、本人の立場を尊重し、本人の状況に応じた支援を行っている。通所中に立ち止まってしまう利用者に対しては、ホームヘルパーと連携して、職員が途中まで迎えに行ったり、裏口から入室するように誘導するなど、本人が受け入れられる状況をつくり、ゆっくりと本人の行動を待つようになっている。また、寄り道して帰らない利用者については、家族と連携をとりながら、職員が自宅まで送るなど、利用者により添った丁寧な支援を実践している。

利用者調査結果では、回答者全員が「困ったとき、施設の職員は助けてくれる」と答えている。

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	

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

利用者の健康に対する保護者の不安を受け止め、相談に応じるとともに、利用者の日中の健康状態について、保護者に詳細に伝えるようにしている。また、家族が不在で通院できないなどの利用者の個別の事情に応じて、看護師・職員がホームヘルパーと協力して通院への同行や診察への付き添い、服薬管理等などの支援を行っている。

サービスの利用開始時に「服薬状況調査票」を作成して利用者の薬の内容や薬品名等を把握し、1日分の予備薬を預かり、事務室で保管を行っている。今後、これらの薬の入れ替え時期を記載するなど、メンテナンスの手続きを明確にしていくことが望まれる。また、自己管理が難しい利用者については、家族の了承を得て日常の薬を預かり、「服薬に関する留意事項」に従い、看護師の指導の下、担当職員が服薬ごとに介助と確認を行って、保健日誌に服薬時間と実施者のサインを記入する仕組みが機能している。

常時利用者の体調を観察し、体調の変化や発作等があったときには、「危機管理(事故対応)マニュアル」に基づき、担当職員が把握した時点ですぐに看護師や副施設長に報告し、家族に連絡する体制をとっている。また、保健日誌に疾病などの状況や処置を記載して申し送りを行っているほか、発熱や嘔吐、けいれん等の症状ごとの対応手順を簡潔に記載した「医療マニュアル」を全職員が所持し、適切に対応できるようにしている。看護師が不在となる状況も多いことから、さらなるマニュアルの充実と職員への研修の徹底が期待される。

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		

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

作業所では、作業所祭(あすなろ祭)や宿泊旅行、毎週水曜のクラブ活動など、できる限り利用者の活動を増やして、本人の嗜好・特技を発揮できるようにし、生活や経験の幅を広げている。利用者は、宿泊旅行の目的地の選択や行程に関する旅行会社との打合せに参加したり、作業所祭の役割分担について意見が求められるなど、自らの選択の機会が確保されている。また、本年度開始した土曜プログラムにおいては、より自由に作業や余暇・ゲームなどを選択できるようにし、日常生活が楽しく快適になるよう取り組んでいる。

作業所内は、採光や寒暖への配慮を含め、利用者にとって過ごしやすい環境が整えられている。作業の班分けや作業機の配置、役割・当番、清掃美化等については、事前に利用者の意見を聞いた上で見直しを行っており、利用者から意見が上がったときには、利用者の負担にならない形で随時取り入れ、変更を行うようにしている。

自治会や朝夕のグループミーティング等においては、利用者同士の率直な意見交換が行われ、自治会行事等の開催内容について話し合える部分は、利用者だけで話し合ったり、作業所の行事やイベント、作業方法、トイレ掃除など様々な事項に利用者の意見が反映されている。

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		

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

年度末に実施している三者面談では、必要に応じて、利用者本人の意思、家族の意向を分けて要望を聞き、相違がある場合は職員が調整して、納得のいく対応に努めている。

利用者の家族に対しては、お知らせの配付、連絡帳・電話での連絡等により、利用者の日中の行動や健康状態を家族に詳細に伝えるなど、密接に日々の情報交換と関係づくりを行っている。保護者会開催時には必ず各職員から利用者や行事、作業の近況を報告して、積極的な情報提供に努めており、今年度は新たに利用者の班ごとの保護者会も開催し、より詳しく利用者状況を伝えている。

障害者自立支援法や障害認定区分に関する学習会、自閉症の人の親による地域で暮らすための講演会を開催して、今後の利用者のために何が必要か、いち早く情報提供しており、当事者、家族が将来の方向性を見出すためにプラスとなっている。講演会については、外部の会場で開催し、地域の一般の方にも呼びかけ、多くの参加と好評を得ている。

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

作業所では、共に利用者の幸せを願う者として、職員と家族が信頼し合って協力し、「利用者の人生を支援する」という広い視野を持つことを大切にしている。利用者の地域における生活を充実させるためには、作業所だけではなく、フォーマル・インフォーマルを問わず多様なサービスが必要であるとの認識に立っている。職員は、障害者の家族、当事者、支援者で組織する団体に積極的に参画するなど、障害者にとって暮らしやすい地域づくりを目指して活動している。

地域生活を望む利用者に対し、グループホーム募集の情報や地区の障害者交流イベントなど各種情報を提供している。利用者の家族には、資料の提供はもとより、電話での説明や相談にも丁寧に応じている。

民生委員主催による地域サロンや児童館との交流会を利用者に案内して参加を促し、順次希望者とともに職員も参加するなど、利用者と地域の高齢者や子ども達との交流を積極的に支援している。また、余暇活動支援の一環として、ガイドヘルプサービスを紹介し、実際にサービスを利用して土日の外出を行い、新たな余暇や社会体験を重ねている利用者もみられる。

評点	A
標準項目	○ 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
	○ 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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