

## 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

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
評価者	修了者No.H0202075 修了者No.H0301063 修了者No.H0403018
評価実施期間	2006年10月17日～2007年3月16日

### 全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

#### 💡 特に良いと思う点

- ・ 高い就労支援実績とそれを支える定着支援
- ・ アセスメントと個別支援計画の定期的な見直しによる質の高い支援
- ・モチベーションの高い職員集団による支援

#### ✓ さらなる改善が望まれる点

- ・ 質の高い支援を維持しつつ職員の業務負担を軽減するための取り組み
- ・ 施設の環境整備と5S(整理・整頓・清潔・清掃・躰)活動のさらなる取り組み
- ・ 地域社会に対する情報発信の取り組み

[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 <sup>+</sup>
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「就労」という観点と同じように、「職業自立」および「自立」に視点をあてて生活活動...</li> <li>・ 利用者調査では「ここは勉強の場」といった意見も聞かれるなど、施設では、「自立した...</li> <li>・ 自立生活に必要な情報の提供では、福祉事務所ワーカーから個別目標・支援プログラム時...</li> </ul>	
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 <sup>+</sup>
【講評】 <a href="#">続きを見る</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 授産活動は印刷、クリーニングの2種類に限定されていて、利用者の希望や特性に応じて...</li> <li>・ 利用者一人ひとりの努力目標を毎月設定をし、本人と確認をしている。その上で努力目標...</li> <li>・ 利用契約期間が原則2年間として定められ、一般雇用の移行に向けた支援を積極的に行っ...</li> </ul>	
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](#)

- ・ 嗜好調査と給食満足度調査を年に1回行なっている。その希望や意見を外部委託している...
- ・ 食事は利用者が個別に自分のペースで摂っている。食堂には絵画を展示したり、中庭に花...

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](#)

- ・ 必要に応じて生活上の支援を展開している。自分でできることは、自分で行なえる環境を...
- ・ 毎週水曜日午前中を生活活動プログラムの日として、利用者の就労と就労後の自立生活を...
- ・ 経営層は、集団指導としての生活活動プログラムについてモニタリングやフィードバック...

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

B

【講評】 [続きを見る](#)

- ・ 入所時には、嘱託医である精神科医が面接をおこない、健康上の情報提供やアドバイスを...
- ・ 服薬については、利用者の自主管理を支援していく方針で、実際も現在の利用者は全員自...

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](#)

- ・ 行事やレクリエーションでは、全体活動と小集団(グループ)活動を柱にしてすすめてい...
- ・ 金曜ミーティングと名づけられた利用者の自治会活動の場がある。利用者選挙で会長等役...
- ・ 毎月第二土曜日、自主活動による余暇プログラム「フレンドパーク」を設定し、施設を開...

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](#)

- ・ 利用者の家族を対象に年間3回「保護者会」を開催し、施設の状況報告や福祉情勢などを...
- ・ 利用者が自分で1日の活動内容を記入している「日誌」には、施設と家族の記入欄もあり...
- ・ 利用者の家族を対象とした「保護者会」に加えて、施設退所者の家族の会「ファミリー会」...

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](#)

- ・ 区主催の青年学級、料理クラブなど地域の情報は、施設内にポスターを掲示し情報提供に...
- ・ 一般企業等への就職によって退所した利用者には、区の就労障害者生活支援センターへの...
- ・ 近隣の大学からボランティアの受け入れを行なっている。当該ボランティアにはフレンド...

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[このページの一覧上へ](#)

## 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  
29/33

1. 施設の中は安全に動けるようになっていますか

はい	24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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2. 食事はおいしいですか

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

<b>3. 仕事や活動は楽しいですか</b>					
はい	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人
				無回答・非該当	0人
<b>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</b>					
はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人
				無回答・非該当	2人
<b>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</b>					
はい	24人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人
				無回答・非該当	1人
<b>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</b>					
はい	21人	どちらともいえない	3人	いいえ	4人
				無回答・非該当	1人
<b>7. あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか</b>					
はい	25人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人
				無回答・非該当	1人
<b>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</b>					
はい	7人	どちらともいえない	5人	いいえ	12人
				無回答・非該当	5人
<b>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</b>					
はい	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人
				無回答・非該当	4人
<b>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</b>					
はい	20人	どちらともいえない	2人	いいえ	3人
				無回答・非該当	4人
<b>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</b>					
はい	24人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人
				無回答・非該当	3人
<b>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</b>					
はい	16人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人
				無回答・非該当	0人
<b>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</b>					
はい	15人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人
				無回答・非該当	0人
<b>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</b>					
はい	14人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人
				無回答・非該当	0人
<b>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</b>					
はい	18人	どちらともいえない	2人	いいえ	7人
				無回答・非該当	2人
<b>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</b>					
はい	16人	どちらともいえない	4人	いいえ	4人
				無回答・非該当	5人

[このページの一番上へ](#)

## 事業者のコメント

\* 以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)

## 評価結果ダイジェスト

### 評価結果詳細

#### 全体の評価講評

#### 事業評価結果

#### 組織マネジメント分析結果

#### サービス分析結果

#### 利用者調査結果

#### 事業者のコメント

### 評点の見方

[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

### 知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
評価者	修了者No.H0202075 修了者No.H0301063 修了者No.H0403018
評価実施期間	2006年10月17日～2007年3月16日

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

#### ・高い就労支援実績とそれを支える定着支援

就労支援に特化した専門性の高い支援によって、利用者の就職率は92%となっている。職種、職域は、大手企業の事務、教育や介護の現場、サービス業など多岐にわたっている。また、施設で実施される余暇活動に退所者の参加を促したり、生活支援機関の実施する就労者向のプログラムに施設職員も参加するなど、積極的なアフターケアにも取り組んでいる。結果、職場定着率も87%に上る。さらに、1カ所の職場に同時に複数の利用者を就職させるグループ就労の形にも取り組み、1人では職場定着が難しかったケースの就労にも成果を生み出している。

#### ・アセスメントと個別支援計画の定期的な見直しによる質の高い支援

日常生活技能、社会生活技能、社会生活における行動特徴などのアセスメントをもとに、本人と関係者の意見を取り入れた個別支援計画が作成され、4ヶ月ごとに評価、見直していく体制が整えられている。アセスメントと計画の見直し会議には、利用者、家族、福祉事務所のケースワーカーや、必要に応じて職業安定所職員にも参加を依頼し、本人や家族が目標や計画を十分に理解できるようにしている。日常の支援は支援計画に基づいて着実に行われ、その結果、利用者の状況がどのように推移したのかがわかるような記録の管理体制も確立されている。

#### ・モチベーションの高い職員集団による支援

職員は、「障害のある人が働いて経済的に自立し豊かに地域で生活するための就労支援」という共通の価値観のもとに日々の支援に取り組んでいる。利用期間内に企業就労することを目標として、利用者一人ひとりのニーズと能力を的確に把握し、課題を見極め、日々の支援に反映させている。積極的に情報交換や情報共有に努め、日常的に学び合い、共通意識をもって支援に当たっている。「本人のニーズに応えたい」という職員の高いモチベーションと努力によって、きめの細かい支援が行われ、これが高い就職率につながっている。

### さらなる改善が望まれる点

#### ・質の高い支援を維持しつつ職員の業務負担を軽減するための取り組み

日々の支援、記録、計画の見直し、就労先の開拓や職場定着支援など、職員の仕事は、高い専門性と幅広い領域が求められる。就労支援は、利用者と企業との双方のニーズを満たす必要があるだけに、標準化しにくい業務も多く、既存の労働時間管理の仕組みでは限界が生じていることも否めない。現状では時間外労働が常態化する職員もあり、職員の負担感や健康への影響も懸念される。これらの課題に対応するため、業務の洗い直しや優先ルールの検討、有効な時間管理方法など、質の高い支援の維持と職員の業務負担の軽減を両立するための取り組みが望まれる。

#### ・施設の環境整備と5S(整理・整頓・清潔・清掃・躰)活動のさらなる取り組み

採光に配慮した建物でゆったりとした空間設計がなされている一方で、収納スペースの少なさが課題である。出荷前の製品等が通路を利用せざるを得ない状況とのことであるが、収納ラック等の空間活用の工夫はみられなかった。一方、事務所の書類管理にはラックが活用されているが、施錠されておらず、個人別ファイルが容易に取り出せる状態である。作業室内では、指示や警告表示の紙の一部にはく離がみられた。5S(整理・整頓・清潔・清掃・躰)の基本を見直すことで、違った観点から業務の効率性や安全性が向上するものと期待される。

#### ● 地域社会に対する情報発信の取り組み

指定管理者制度のもとに運営されている区立施設であり、運営報告は区に対して行われている。機関紙も発行されているが、配布先は利用者、関係機関や行政であり、発行頻度も年1回に留まっている。利用者の就職先が主に世田谷区外であることも背景にあり、地域社会への情報発信はやや消極的である。しかしながら、当施設の社会資源としての役割を鑑みると、地域社会への情報発信は重要な課題である。今後は、自治会への機関紙の配布や掲示板の設置など、地域の人の目に触れやすい方法での積極的な事業所の情報発信の取り組みに期待したい。

[このページの一番上へ](#)

## コメント

利用者の障害特性に配慮し、知的障害者施設での勤務経験を有する評価者が利用者調査を実施した。利用者調査を補完する目的で、利用者調査と同様の質問項目を設定した家族アンケートを実施した。

[このページの一番上へ](#)

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

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

【問合せ】メールアドレス:[fukushiit@fukushizaidan.jp](mailto: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

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
事業評価実施期間	2006年11月20日～2007年3月16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
<p>【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理念と目標に当たるミッションとゴールが策定され、事業計画書にも記載されている。こ...</li> <li>各経営層の役割と責任は職務分担表に明示され、年度始めの職員会議の場や必要に応じて...</li> <li>利用者の「個別目標・支援プログラム」の作成と評価や組織運営に関わる重要事項などの...</li> </ul>	

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	C
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	B
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	B
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A+
<p>【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法令、諸規則、倫理規範等の遵守は就業規則の服務規律等に明示している。その他、利用...</li> <li>介護体験や社会福祉士実習、福祉施設職員など多様な分野の実習受け入れを行っている。プ...</li> <li>地域老人会に会議室を提供する他、福祉施設に備品の貸し出しを行っている。施設長など...</li> </ul>	

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
<p>【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日々の活動や自主活動「金曜ミーティング」など多様な機会を用意して利用者の意見・要...</li> <li>利用者意向を把握しているものでは、「嗜好調査」、「給食満足度調査」、「保護者会で...</li> <li>利用者の就労先が世田谷区外であることも多いという理由もあって、地域の福祉ニーズの...</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

## 計画の策定と着実な実行

1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる	評点
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	B
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	A
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	A
<p>【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今年度から経営改革への取り組みを開始した。法人ミッションが明らかにされる中で、施...</li> <li>計画は、毎月定例的に開催される主任会議や職員会議で、時期に合わせてチェックされる他...</li> <li>利用者の安全確保のため、職員及び利用者用の作業マニュアルが別個にあり、利用者用は...</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

## 職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	B
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	B
<p>【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年10月より施設のミッションとゴールに連動した人事考課制度が試験的に導入...</li> <li>職員一人ひとりの能力向上策については評価シートの様式として用意されているが、これ...</li> <li>職員の判断を超える場合の対応方法について明示されたものはないが、日常的には上位職...</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

## 情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	B
2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	A
<p>【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の個人情報、生活状況、アセスメント、個別支援計画等が個人別にファイリングさ...</li> <li>個人情報保護規程については、法人が定めた「個人情報保護規程」があり、これには「利...</li> <li>経営層や事務系職員はパソコンによる業務処理を行ない、個人毎にパスワードによる管理...</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

## 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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"><li>・指定管理者制度の導入に伴い運営費の弾力的運用が可能になったことを背景に、自ら積...</li></ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"><li>・施設の理念、ビジョンの実現に向けての職員と組織の能力向上を図るべく人事考課制度を...</li></ul>	
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	B
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の就労先を教育や介護分野などへ広げたり、1社へ複数の利用者を就労させる(...</li></ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"><li>・適切な予算執行に努めている。運営費の弾力的運用が可能となる中で、効率的経営に努...</li></ul>	
5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	B
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"><li>・前年度に引き続き、地域の障害者ネットワークの活性化と区での実習受入等の働きかけ...</li></ul>	
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"><li>・指定管理者制度の導入に伴い運営費の弾力的運用が可能になったことを背景に、自ら積極...</li><li>・固定ボランティアを確保する狙いと社会福祉コース学生の体験の場として活用して貰う両...</li><li>・施設の理念、ビジョンの実現に向けての職員と組織の能力向上を図るべく人事考課制度を...</li></ul>	<div>評点の内容 ▶ <a href="#">詳細はこちら</a></div>



## 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

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
事業評価実施期間	2006年11月20日～2007年3月16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 <sup>+</sup>
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の情報は、カラーパンフレット、ホームページ、「就労支援の流れ」と呼ばれる冊子...</li> <li>利用者本人に対する主な情報提供媒体は「すきっぷの生活」である。これには、日課、規...</li> <li>見学者には、パンフレット、「就労支援の流れ」と呼ばれる冊子、併設の「すきっぷ就労...</li> </ul> <p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>	
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A <sup>+</sup>
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の受入れは2ヶ月に1回と定められている。開始前に合同の説明会を開催し、ルビ...</li> <li>入所日の午後に実施される「班内ミーティング」で、新規利用者に施設全体や班のことを...</li> <li>利用期間は平均1年6ヶ月間であり、一般就労等によって利用終了する方がほとんどであ...</li> </ul> <p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>	
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 <sup>+</sup>
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アセスメントシートと個別支援計画が一体化した「個別目標・支援プログラム」を用いて...</li> <li>利用者一人ひとりの能力や課題に見合った個別目標を設定し、個別目標・支援プログラム...</li> <li>個別支援目標・支援プログラムはルビが振られ、知的障害のある利用者にも理解しやすい...</li> </ul> <p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>	
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A <sup>+</sup>
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護法の施行に伴い、法人全体で個人情報保護規程、個人情報開示規程を整備し...</li> <li>利用者本人の意思や意向なくしては一般就労が実現しないので、日々の支援に関しても本...</li> <li>職員の行動指針にあたる「職員の援助の基本姿勢」をルビ入りで作成し、職員に周知する...</li> </ul> <p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>	
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	B

2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	B
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>作業マニュアル、利用者向け作業マニュアル、安全管理マニュアルが整備されている。利...</li> <li>サービスの一定水準を確保する取り組みとして、朝礼、終礼、職員会議、スーパーバイズ...</li> <li>個別目標支援プログラム会議の前にはスーパーバイズ会議を開催している。スーパーバイ...</li> </ul>	



[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 <sup>+</sup>
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「就労」という観点と同じように、「職業自立」および「自立」に視点をあてて生活活動...</li> <li>利用者調査では「ここは勉強の場」といった意見も聞かれるなど、施設では、「自立した...</li> <li>自立生活に必要な情報の提供では、福祉事務所ワーカーから個別目標・支援プログラム時...</li> </ul>	
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 <sup>+</sup>
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>授産活動は印刷、クリーニングの2種類に限定されていて、利用者の希望や特性に応じて...</li> <li>利用者一人ひとりの努力目標を毎月設定をし、本人と確認をしている。その上で努力目標...</li> <li>利用契約期間が原則2年間として定められ、一般雇用の移行に向けた支援を積極的に行っ...</li> </ul>	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>嗜好調査と給食満足度調査を年に1回行なっている。その希望や意見を外部委託している...</li> <li>食事は利用者が個別に自分のペースで摂っている。食堂には絵画を展示したり、中庭に花...</li> </ul>	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて生活上の支援を展開している。自分でできることは、自分で行なえる環境を...</li> <li>毎週水曜日午前中を生活活動プログラムの日として、利用者の就労と就労後の自立生活を...</li> <li>経営層は、集団指導としての生活活動プログラムについてモニタリングやフィードバック...</li> </ul>	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	B
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入所時には、嘱託医である精神科医が面接をおこない、健康上の情報提供やアドバイスを...</li> <li>服薬については、利用者の自主管理を支援していく方針で、実際も現在の利用者は全員自...</li> </ul>	
6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行事やレクリエーションでは、全体活動と小集団(グループ)活動を柱にしてすすめてい...</li> <li>金曜ミーティングと名づけられた利用者の自治会活動の場がある。利用者選挙で会長等役...</li> <li>毎月第二土曜日、自主活動による余暇プログラム「フレンドパーク」を設定し、施設を開...</li> </ul>	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の家族を対象に年間3回「保護者会」を開催し、施設の状況報告や福祉情勢などを...</li> <li>利用者が自分で1日の活動内容を記入している「日誌」には、施設と家族の記入欄もあり...</li> <li>利用者の家族を対象とした「保護者会」に加えて、施設退所者の家族の会「ファミリー会...</li> </ul>	
8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区主催の青年学級、料理クラブなど地域の情報は、施設内にポスターを掲示し情報提供に...</li> <li>一般企業等への就職によって退所した利用者には、区の就労障害者生活支援センターへの...</li> <li>近隣の大学からボランティアの受け入れを行なっている。当該ボランティアにはフレンド...</li> </ul>	



## 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

[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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
利用者調査実施期間	2006年11月28日～2007年1月20日

## 調査概要

- **調査対象**：利用者33名のうち、調査当日欠席の利用者を除いた29名の方（就労先が決定しており研修期間中の2名を含む）を対象に調査を実施した。
- **調査方法**：聞き取り調査は調査員2名により、1日で実施した。プライバシーの保護に配慮し、個室を使用した。
- 利用者総数：33人
- 共通評価項目による調査対象者数：29人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数：29人
- 利用者総数に対する回答者割合（％）：87.9％
- 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

総合的な満足度では、29名のうち27名が「とても良い」「やや良い」と回答しており、高い満足度がうかがえる。食事、仕事や活動については、29名のうち28名が「はい」と答えている。「職員の丁寧な対応」「目標・計画についての説明」は29名のうち24名が「はい」と答えている。そのほか「施設は安全に動ける」「困った時に助けてくれる」といった項目でも満足度は高い。一方、「困ったことを外の人（第三者委員など）に相談できるか」については、「はい」と答えた人は7名に留まり、「知らない」「相談できない」などという意見が12名に達した。「不満や要望を職員に言いやすいか」「不満や要望への対応」についても、他の質問に比べると「はい」の割合が低い結果となっている。1年以内に利用を開始した方は17名であったが、ほとんどの方が「わかりやすい説明であった」「施設の考え方を知る機会があった」「自分でこの施設を利用することに決めた」と回答している。

[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すか

はい	24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】

29名のうち24名が「はい」と答えている。「いいえ」と答えた方は4名であるが、「印刷物の検品した箱が足元においてあってつまずきそうになる」「ものを運ぶ時人にぶつかりそうになる」「秋祭りの時にたくさん人がきて2階の

吹き抜けから人が落ちそうになる」といった意見も聞かれた。

## 2.食事はおいしいですか

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

### 【コメント】

29名のうち28名が「はい」と答えている。「和、洋、中のメニューがある」「選択食がある」具体的なメニューをあげる方もいた。

## 3.仕事や活動は楽しいですか

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

### 【コメント】

29名のうち28名が「はい」と答えている。「すごく楽しい」「検品が好き」「配達が好き」「タオルをたたむのが好き」「仕事はやりがいがある」といった積極的な意見が多数聞かれた。「楽しいというよりしっかり勉強するところだ」という意見も聞かれた。

## 4.職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか

はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

21名が「はい」と答えている。「人によって違うことがある」という意見も聞かれた。

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

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

24名が「はい」と答えている。「仕事をていねいに教えてくれる」「『さん』づけて呼んでくれる」という意見が聞かれた。一方少数意見であるが、「人による」「新しい職員はできていない」「乱暴な言葉を使うことが時折ある」という意見も聞かれた。

## 6.あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

21名が「はい」と答えている。担当職員の名前をあげる人が複数であった。「まだそこまで親しい職員はいない」「相談するのは好きではない」という意見も聞かれた。

## 7.あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

はい	25人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

25名が「はい」と答えている。否定的な意見としては「職員が忙しい時はたまに助けてくれない」「利用者でてこずる人に対してはあきらめてしまっ注意をしない」「仕事では助けてくれるが、トラブルの際は今一歩」が聞かれた。

## 8.困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	12人	無回答・非該当	5人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	----

### 【コメント】

「はい」と答えた方は7名に留まり、「いいえ」と答えた方が12名に達する。「第三者委員は知らない」「聞いたことがない」という意見が多く聞かれた。「職員に相談する」という方もいた。

## 9.工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

はい	19人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

19名が「はい」と答えている。「最初に説明された」「お給料をもらう時に説明される」という意見であった。「入って間もないので良くわからない」という意見もあった。

## 10.施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか

はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

### 【コメント】

20名が「はい」と答えている。「いっぱいいます」「休日にたまに遊ぶことがある」という意見が聞かれた。「仲の良い人は就職してしまった」という意見も寄せられた。

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

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----



**【コメント】**

24名が「はい」と答えている。「担当の職員と話し合い、目標を立てて、達成した」「担当の職員と話し合った」「評価があがった」といった意見が聞かれ、目標に対する理解度の高さが窺える。具体的な目標を挙げる方も見られた。

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

はい	16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】**

過去1年以内に利用を開始した方17名のうち、「はい」と答えた方は16名であった。「実習に来たときに聞いた」「見学の時に話を聞いた」という意見が多く聞かれた。

**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	15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】**

過去1年以内に利用を開始した方17名のうち、「はい」と答えた方は15名であった。「実習に来たときに聞いた」「見学の時に話を聞いた」という意見が多く聞かれた。

**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	14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】**

過去1年以内に利用を開始した方17名のうち、「はい」と答えた方は14名であった。「自分で決めた」「母が勧めたが自分で納得の上決めた」という意見が聞かれた。「本当は別のところで働きたかった」と答える方もいた。

**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	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	7人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

**【コメント】**

29名のうち18名が「はい」と答えている。一方で、7名が「いいえ」と答えている。「あまり話せない」「話す人によって返ってくる答えが違うので」「人によって話しぶりひともいる」といった意見も聞かれた。「トラブルはない」という意見もあった。

**16.職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか**

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

**【コメント】**

29名のうち16名が「はい」と答えている。「自分にはトラブルがないが、あった場合は職員が対応している」「対応してくれた」という意見であった。一部「伝えた職員によって対応が違ってしまふ」という意見も聞かれた。

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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

理念と目標に当たるミッションとゴールが策定され、事業計画書にも記載されている。これらは職員にも配布されている。玄関正面に「職員の援助の基本姿勢」を掲示しているが、ミッションとゴールは見当たらない。職員が毎月自分の行動をチェックする「月別自己チェック表」や、人事評価シートにも必ずミッションとゴールが記載され、職員が日常的にこれらを意識するような仕組みも整えられている。「職員の援助の基本姿勢」は、新規利用者（家族を含む）には入所時に、現通所者には保護者会で周知されている。

各経営層の役割と責任は職務分担表に明示され、年度始めの職員会議の場や必要に応じて周知されている。経営層は、一人でも多くの利用者の就労を実現させるべく多角的に模索を続け、関係先との連携に取り組みながら、施設運営をリードし、高い就労実績の成果を生み出している。職員の意識調査では、就労者のアフターケアや外部会議への出席など業務量が増加し、残業時間の増大や今後の支援の質への懸念が挙げられている。職員の業務負担量、時間外労働の実態等を把握し、現状からの脱却について次善の手をうちたい。

利用者の「個別目標・支援プログラム」の作成と評価や組織運営に関わる重要事項などの取り組みについては、検討時期や決定の手順が管理規程に詳細に定められている。これらの案件は職員会議や運営会議に諮られ、決定結果は朝礼、終礼の場と職員会議でも改めて取り上げられている。また、職員は前記の職務分担表に基づいて実施に向け、行動する仕組みが作られている。利用者や家族に周知する必要がある件については書面により、案内通知されている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<div>○</div> 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
	<div>○</div> 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
	<div>○</div> 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
	<div>○</div> 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	<div>○</div> 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
	<div>○</div> 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	<div>○</div> 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
	<div>○</div> 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](mailto: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

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

法令、諸規則、倫理規範等の遵守は就業規則の服務規律等に明示している。その他、利用者の権利保護については「援助の基本姿勢」で明確にし、職員には職員会議等で繰り返し周知している。事業の透明性確保に関しては事業活動報告書が区へ報告されている。広報活動としてはホームページと、機関紙「未来へすきっぷ」の発行があるが、機関紙は年1回の発行で、配付先も利用者、区、関係機関に限定されている。地域社会への情報発信を拡大し、透明性を高めるための更なる工夫が求められる。

介護体験や社会福祉士実習、福祉施設職員など多様な分野の実習受け入れを行っている。プログラム、マニュアル等が準備され効果的な実習が行えるようにしている。ただ、受け入れの基本方針を明文化したものはなく、今後整備する方針である。ボランティアについてもほぼ同様であるが、施設の大イベントの秋祭りや忘年会等では多くのボランティアを受け入れている。また、固定ボランティアを確保する狙いと、社会福祉コース学生の体験の場として活用して貰う考え方の両面から、近隣の大学と協定を結び、仕組みを作りあげつつあることは高く評価される。

地域老人会に会議室を提供する他、福祉施設に備品の貸し出しを行っている。施設長などの経営層は、就労支援に関する講演や実践報告を行うなど福祉の専門性を活かした取り組みを積極的に行っている。また、都及び区の障害者の就労支援機関連絡会に参加すると同時に、世田谷区内では生活支援や就労支援のネットワークの形成に先導的役割を果たし、ネットワーク運営面での中心的役割を担っている。福祉施設職員の研修についても積極的に受け入れている。

[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	C	
標準項目		第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
		透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法（事業者便り・会報など）で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み		

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

評点	B	
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	<div>○ 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)</div> <div>○ 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</div>
A+の取り組み	

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

評点	B
標準項目	<div>✕ 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</div> <div>○ 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)</div> <div>○ 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</div>
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 <sup>+</sup>
標準項目	<div>○ 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</div> <div>○ 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</div>
A+の取り組み	当施設の高い就労支援(17年度92%)とアフターケアの実績が波及効果となり、世田谷区立の就労生活支援センター(障害者就業・生活支援、しごとねっと、フレンドサポート)が立ち上がり、これに精神障害者社会復帰支援施設とが連携するネットワークが作られている。これを地域商店街連合会や工業振興会、商工会議所、青年会議所が支援する「区・障害者雇用促進協議会」が形成され、当施設は運営面でも主導的役割を果たしている。

[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

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

日々の活動や自主活動「金曜ミーティング」など多様な機会を用意して利用者の意見・要望を吸い上げ、迅速な対応に努めている。苦情解決制度は、入所時「苦情解決のしくみとお知らせ」という文書を渡して説明を行っている。ポスターも張られている。ただ、利用者調査では、「困ったことを外の人（第三者委員など）に相談できるか」という質問に対して、回答した29名中「はい」と答えた方は7名に留まっており、「いいえ」「わからない」という意見が目だった。今後は、利用者に対する苦情解決制度や第三者委員の認知度向上と浸透が課題である。

利用者意向を把握しているものでは、「嗜好調査」、「給食満足度調査」、「保護者会での行事に関する意見の集約」等があり、結果はサービス改善に役立てられている。ひとりひとりの支援に対する要望、意見は、利用者も参加する「個別目標支援プログラム」会議の場等で把握され、対応している。

利用者の就労先が世田谷区外であることも多いという理由もあって、地域の福祉ニーズの収集に関しては、あまり積極的に行われてはいない。逆に、当施設の就労支援における先駆的な取り組みは全国的にも例をみないものであり、福祉事業全体の動向を牽引する役割を担っている。全国の施設からも施設見学や研修の依頼があり、これを積極的に受け入れている。関係機関等の会議や研修会、シンポジウム、連絡会等に発表者として積極的に対応し、その機会を活かし情報の整理・分析等も積み重ねられている。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	

[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](mailto: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

[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

今年度から経営改革への取り組みを開始した。法人ミッションが明らかにされる中で、施設ミッション、ビジョン（ゴール）を明確にして中期計画の策定に取り組みつつあるが完成には至っていない。単年度の事業計画は、福祉分野の動向を踏まえ、新たに取り組んだ就労先や実習先の成果や課題、年度末に実施する職員アンケートの結果なども参考にしながら、運営方針と活動目標、重点課題が明確にされ、実行計画が作られている。

計画は、毎月定例的に開催される主任会議や職員会議で、時期に合わせチェックされる他、支援については支援員会議で、また、授産作業については授産会議で、それぞれ毎月1回、定例日に内容の検討や情報交換が行われている。また、重点活動については「作業・職能開発」、「生活活動・行事計画」、「事務改善」等の6つのプロジェクトチームを編成し、全職員が何らかの形で関わりながら推進する体制が作られている。

利用者の安全確保のため、職員及び利用者用の作業マニュアルが別個にあり、利用者用はルビの入った大きい字画を用い、危険個所の掲示や指示など判りやすく工夫されている。一方で事故を想定した安全訓練が定期的に行われている。緊急事態に備えた外部機関との連絡や施設内の組織体制も確立され、定期的な防災、防火訓練を実施している。ただ、ヒヤリハットと対策はメモで残されているが、それを纏めて活かす仕組みまでは整えられていない。一定の書式の下で記録し、年度末に纏め、総括することで、更なる安全体制の強化に繋げることが期待される。

[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	B	
標準項目	✕	理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
	○	年度単位の計画を策定している
	○	短期の活動についても、計画的（担当者・スケジュールの設定など）に取り組んでいる
A+の取り組み		

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している




評点	A	
標準項目	○	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	○	課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	○	計画は、サービスの現状（利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など）を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](#)

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

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

平成17年10月より施設のミッションとゴールに連動した人事考課制度が試験的に導入された。職員の自己評価と上司の評価をもとに昇進・昇格、賃金に反映する人事制度の構築に向けて取り組んでいる。本格的運用は次年度以降の予定である。職員採用は法人が一括して行い、非常勤職員の採用は施設が行っている。施設では、知的障害者に対する社会的バリアをうち破っていく意欲や価値観を持つ人材を採用基準におき、面接により採用している。また、職員の配置は能力を加味して行われている。

職員一人ひとりの能力向上策については評価シートの様式として用意されているが、これを個人別の育成計画に結びつけるところまでは行われていない。希望する研修については自己申告し、上司の承認により受講でき、勤務日程の調整も行われている。研修受講直後の朝礼で講義の概要と感想を報告することと、1週間以内に研修報告書の提出が義務づけられている。報告書には研修のどの部分が自分の業務に活かせるかを記入する欄があり、資料等をつけて職員に回覧し、共有する仕組みが作られている。

職員の判断を超える場合の対応方法について明示されたものはないが、日常的には上位職員が在中して、直ちに判断を上げる体制にある。また、朝終礼や、職員会議、班ミーティングなどが情報交換や相互啓発の場となっている。今回の職員調査では、複数職員が業務量の増加に伴い、時間外労働の増加を挙げている。これについては運営会議で把握され、木曜日ノー残業デー等の施策が打ち出されているが、その実効性も含め、早めの適切な対応が求められる。この他、年度末には業務総括目的の職員アンケートをとり、意識昂揚と業務改善に役立っている。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
	<input type="radio"/> 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	B
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 個人別の育成(研修)計画を踏まえ、OJTや研修を行っている
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	B
標準項目	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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



	<div>  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 </div>
A+の取り組み	

### 5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	B
標準項目	<div>  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 </div>
	<div>  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 </div>
	<div>  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 </div>
	<div>  福利厚生制度の充実に取り組んでいる </div>
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

[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

利用者の個人情報、生活状況、アセスメント、個別支援計画等が個人別にファイリングされている。ファイルの中表紙に、どの書類が入っていて、いつ更新されたかが確認できるようなチェックシートが綴じられている。これらは書類ラックの棚別に保管されている。が、このラックは施錠装置はあるものの鍵はかけられていない。職員は必要に応じて利用できる状況にある。職員不在時は事務所の出入り口を施錠して安全確保されることである。職員数の少ない土曜日でも事務所が開かれる状況があり、管理方法については検討の余地がある。

個人情報保護規程については、法人が定めた「個人情報保護規程」があり、これには「利用目的の明示」「開示請求に対する対応方法」等を含め、保護に関する規程が整備されている。これについては導入時に全職員に資料配付して施設長より詳細説明が行われている。実習生やボランティアには、「介護体験実習生・ボランティアの皆さんへ」と題したマニュアルに相当する文書に個人情報の保護の趣旨を明示して、それを基に実習やサービス開始時に説明している。

経営層や事務系職員はパソコンによる業務処理を行ない、個人毎にパスワードによる管理を行っているが、情報の重要性や機密性という観点での整理やアクセス制限等までは考慮されていない。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B
標準項目	✕ 情報の重要性や機密性を踏まえ、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

[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1～7に関する活動成果](#)

カテゴリ1～7に関する活動成果

講評

指定管理者制度の導入に伴い運営費の弾力的運用が可能になったことを背景に、自ら積極的に経営改革に取り組み、施設ミッション、ゴールを設定した。

固定ボランティアを確保する狙いと社会福祉コース学生の体験の場として活用して貰う両面の考え方の下、近隣の大学と相互利用の協定を結び、仕組みを作りあげた。

施設の理念、ビジョンの実現に向けての職員と組織の能力向上を図るべく人事考課制度を導入し、試験運用を開始した。

[このページの一番上へ](#)

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

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

評点	A
改善の成果	<ul style="list-style-type: none"><li>・指定管理者制度の導入に伴い運営費の弾力的運用が可能になったことを背景に、自ら積極的に経営改革に取り組み、施設ミッション、ゴールを設定した。</li><li>・固定ボランティアを確保する狙いと社会福祉コース学生の体験の場として活用して貰う両面の考え方の下、近隣の大学と相互利用の協定を結び、仕組みを作りあげた。</li></ul>

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリ5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	施設の理念、ビジョンの実現に向けての職員と組織の能力向上を図るべく人事考課制度を導入し、試験運用を開始した。

[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	B
改善の成果	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の就労先を教育や介護分野などへ広げたり、1社へ複数の利用者を就労させる(いわゆるグループ就労)などに積極的に取り組んでいる。</li><li>・重度の知的障害者を受け入れ、就労に向けた支援を開始した。</li></ul>

#### 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	・適切な予算執行に努めている。運営費の弾力的運用が可能となる中で、効率的経営に努めている。

[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	B
改善の成果	・前年度に引き続き、地域の障害者ネットワークの活性化と区での実習受入等の働きかけを行っている。

[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

[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

施設の情報は、カラーパンフレット、ホームページ、「就労支援の流れ」と呼ばれる冊子、生活のルールをまとめた「すきっぷの生活」、機関紙「未来へすきっぷ」などで提供している。ホームページは、利用の方法、日課、就労支援などの項目でまとめられ、写真やイラストを使うなどわかりやすく作られている。知的障害のある方が見ることとも考慮して、必要に応じてルビも振られている。そのほか、区のホームページ、「障害者のしおり」においても情報提供している。

利用者本人に対する主な情報提供媒体は「すきっぷの生活」である。これには、日課、規則、1週間のスケジュール表などがルビ入りで記載されている。これは、利用開始前に行われる実習の際に内容を丁寧に説明をし、理解を促している。利用開始後は、毎週水曜日午前に実施される生活活動プログラムの中で、「すきっぷを知らう」、サービス内容をビデオにまとめたものなどを見る「読書ビデオ鑑賞」のプログラムを設定し、情報提供に努めている。

見学者には、パンフレット、「就労支援の流れ」と呼ばれる冊子、併設の「すきっぷ就労相談室」パンフレット、新聞記事などを個別の状況に応じて配布し、説明をしている。施設全体の説明は主任や副施設長が行う。各作業室では担当職員が説明を行っている。見学者への作業内容の説明は、それぞれの作業室に所属する利用者が担当する部分も用意されている。

[このページの一番上へ](#)

## 1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A <sup>+</sup>
標準項目	<div>○</div> 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
	<div>○</div> 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
	<div>○</div> 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	<div>○</div> 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 <sup>+</sup> の取り組み	・新規利用者に対しては、「すきっぷを知らう」「読書ビデオ鑑賞」といった生活活動プログラムの中でもサービス内容についての情報提供につとめている。これらは、4月に新規利用者が多いことに配慮して、4月、5月に開催している。・2005年に、書籍「こうすれば働ける」を出版し、一般の方や福祉関係者に対しても積極的な情報提供に努めている。

[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

[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

利用者の受入れは2ヶ月に1回と定められている。開始前に合同の説明会を開催し、ルビ入りの重要事項説明書、サービスガイド「すきっぷの生活」などを説明している。説明時には同意書を取得している。入所約2ヶ月前に行われる実習の際に本人や家族との面談を行い、意向や希望を詳細に確認し、記録化している。ただし養護学校卒業者の場合は、実習の時期が入所の半年以上前になる場合もあるので、新卒者に関しては再度面接等を行うなどして、入所時点での希望や意向を確認していくことが望まれる。

入所日の午後に実施される「班内ミーティング」で、新規利用者に施設全体や班のことを説明し本人からは自己紹介を依頼している。加えて、利用者同士で一緒にお茶を飲む時間を設定するなど、利用開始直後の不安感の軽減除去に努めている。また、福祉事務所のケースワーカーや家族から入所前の生活に関する情報を収集し、必要に応じて、入所前の生活を踏まえた支援をしている。

利用期間は平均1年6ヶ月間であり、一般就労等によって利用終了する方がほとんどである。利用終了時には、本人、保護者、福祉事務所のケースワーカーも含めた終了会議を開催している。終了時の不安の除去と新しい生活へ円滑に移行できるようにとの配慮から、終了会議に就労先の担当者にも同席を依頼し、就労先で会議を実施することもある。

[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	<p>・利用者が企画立案して開催される月1回のレクリエーション「フレンドパーク」には、利用終了者にも参加を促しアフターケアを実施している。・生活支援機関の実施する就労者向け活動プログラム「フレンドサポート」の活動に職員も参加している。通所期間中に築かれた信頼関係があるので、退所者のストレスや状況の変化に敏感に気付くことができている。</p>

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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




アセスメントシートと個別支援計画が一体化した「個別目標・支援プログラム」を用いている。4ヶ月ごとに精密評価を行い、利用者や家族、福祉事務所のケースワーカーも参加した個別目標支援プログラム開催会議を実施している。利用者本人は、4ヶ月間の目標の振り返りを行ない、次の4ヶ月後の目標が示され、努力の方向や方法がわかるような仕組みになっている。また、本人の希望（長期プラン）やこれからの予定（短期プラン）も確認できる場になっていて、常に目標を意識した作業、生活ができるような仕組みが整えられている点が高く評価される。

利用者一人ひとりの能力や課題に見合った個別目標を設定し、個別目標・支援プログラムを作成している。プログラムの内容は、日常生活技能、社会生活技能、社会生活における行動特徴の3つを柱にして、生活習慣、健康と安全、作業能力、態度、体力、自己および社会参加への志向性の領域に分けられ、さらに評価項目を設定して4段階で評価点をつけている。総合所見では1人ひとりについての課題が具体的に記載されている。

個別支援目標・支援プログラムはルビが振られ、知的障害のある利用者にも理解しやすいよう配慮されている。利用者は、自分自身の目標に対する理解度も高く、丁寧でわかりやすい説明が行われていることが窺える。ただし現在の様式には、「巧緻性（こうちせい）」「陰日なた性」など知的障害のある利用者にはややわかりにくい用語が使われている部分があること、専門的で複雑な部分もあることなど、知的障害のある利用者にとって「よりわかりやすい内容」にするべく、内容の一部見直しの必要性を認識している。





[このページの一番上へ](#)

3-1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

評点	A	
標準項目		利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
		利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
		アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

3-2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している

評点	A+	
標準項目		計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
		計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
		計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
		計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している
A+の取り組み	・個別目標・支援プログラム作成会議時には、利用者本人、家族、さらに福祉事務所の担当ケースワーカーも参加している。福祉事務所のワーカーが参加することにより、一般雇用へと移行となった後も支援が継続されることをねらいとしている。また必要に応じて、職業安定所の職員にも参加してもらい、職業紹介の際の共通理解を深めるようにしている。	

[このページの一番上へ](#)

### 3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

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

[このページの一番上へ](#)

### 3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

評点	A	
標準項目	○	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
	○	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

## 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

[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

個人情報保護法の施行に伴い、法人全体で個人情報保護規程、個人情報開示規程を整備し、これに基づいて適切に個人情報を管理、保護している。職場実習を受ける利用者の実習先への紹介状などで個人情報を照会する機会も多いので、施設では利用者から事前に承諾書を取得している。

利用者本人の意思や意向なくしては一般就労が実現しないので、日々の支援に関しても本人の意思や希望を最大限に尊重しながら支援にあたっている。個別目標・支援プログラムの作成会議には、利用者も出席し、利用者自身の意思、希望を尊重しながら目標を決めている。入所前の生活リズムや精神疾患等によって通所や作業参加が難しい利用者に対しても、利用者の希望を尊重しながら支援を行っている。一方では集団生活のルールを守ってもらえるような働きかけも行い節度を保つようにしている。

職員の行動指針にあたる「職員の援助の基本姿勢」をルビ入りで作成し、職員に周知すると同時に入り口にも掲示している。施設長は常日頃から朝礼、終礼、職員会議の場を通じて、利用者の権利、個人の意思を尊重した支援を心がけるように繰り返し伝えている。また、毎年1回年度末に職員が自分自身の業務の総括を行う中で、相互に日常の接遇を振り返る項目を設けるなどして、組織的に取り組んでいる。

[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 <sup>+</sup>
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	・家族のプライバシーにも配慮している。急な連絡等によって、家庭や家族の職場に連絡をする場合は、電話で施設名を名乗って差し支えないかどうかを事前に確認し書面化している。希望があった場合は個人名等で連絡をするようにしている。

[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

[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

作業マニュアル、利用者向け作業マニュアル、安全管理マニュアルが整備されている。利用者向け作業マニュアルはルビ、写真入りで作成されており、利用者が理解しやすいように工夫している。そのほか、評価票の作成基準、書籍「こうすれば働ける」も職員が仕事をする上での手引書として活用されている。これらマニュアル類の見直しは、必要に応じてプロジェクトチームを編成し実施されているのだが、業務点検を実施するなど、見直しの基準や改変の時期についてはあらかじめ定められていないことが惜まれる。

サービスの一定水準を確保する取り組みとして、朝礼、終礼、職員会議、スーパーバイズ会議等の諸会議、内部研修、外部研修への参加などである。印刷とクリーニングの授産作業は安全面での配慮が重要であるので、安全管理マニュアルを作成・活用し、定期的に安全講習を実施するなど、利用者と職員合わせて安全の確保、向上に取り組んでいる。

個別目標支援プログラム会議の前にはスーパーバイズ会議を開催している。スーパーバイズ会議は、1ケースに1担当職員と1スーパーバイザーというルールで、利用者のアセスメントと目標や支援について助言、指導を行っている。また日々の支援でも必要に応じて、随時助言指導を行っている。

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






[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

### 6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

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

[このページの一番上へ](#)

[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](mailto: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

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

「就労」という観点と同じように、「職業自立」および「自立」に視点をあてて生活活動プログラムを設定している。カリキュラムには、「社会人としての行動と暮らしの知識」「仕事と余暇」「コミュニケーション」「読書・ビデオ鑑賞」「調理実習」などがあり、それに沿って毎回テーマが決まってくる。また施設内活動だけではなく、会社や通勤寮、生活寮を見学してイメージの具体化を重要視している。

利用者調査では「ここは勉強の場」といった意見も聞かれるなど、施設では、「自立した社会人」「自立した職業生活」に向けて、活動を訓練、トレーニングと位置づけた支援をしている。一人ひとりの能力に合わせて目標が設定され、目標を目指した支援が行なわれている。利用者調査、家族調査でも自身の目標に対する理解度は高い。利用者や家族に十分に理解してもらうよういいないな説明が行われていると同時に、日々の支援が目標や計画を意識したものになっていることが窺える。

自立生活に必要な情報の提供では、福祉事務所ワーカーから個別目標・支援プログラム時に生活寮に関する情報を提供してもらっている。また、生活活動プログラムでも生活寮、通勤寮の活用方法について学習などを行なって自立生活に向けての意欲や期待に結びつけている。

評点	A <sup>+</sup>	
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 <sup>+</sup> の取り組み	・毎週水曜日午前中に実施される生活活動プログラムにおいて、社会生活技能訓練プログラムを実施して、社会人としての社会の規律を身につけるための支援を行っている。	

[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

授産活動は印刷、クリーニングの2種類に限定されていて、利用者の希望や特性に応じて選択できるようになっている。選択は個別目標支援プログラム作成の会議時に聞いている。授産活動によって利用者個々の働く能力を引き上げ、就労態度を確立させ希望をする様々な分野への雇用に結びつけている。また、見学者に交代で作業説明を利用者が行なう機会などを作り、緊張感と、やり遂げた時の達成感を作り出している。

利用者一人ひとりの努力目標を毎月設定をし、本人と確認をしている。その上で努力目標を意識して、個々が目標達成に向けて努力する仕組みを作り出している。またその結果は、作業能力、作業態度、努力目標達成の3領域を毎月全職員で検討をし、工賃に反映をしているので利用者の励みとなっている。

利用契約期間が原則2年間として定められ、一般雇用の移行に向けた支援を積極的に行っている。就職率は92%と全国的にもずば抜けて高い成果を上げている。平均利用期間は1年6ヶ月である。利用者は、この期間に就労意欲を高め、労働習慣を確立させ、職場規律、社会規律を遵守することを身につけていく。施設で身につけたことが自信となり、職場実習、トライアル雇用、雇用へと結びついていく。雇用先も大手企業も多いので、企業都合で離職することもなく、安定して働きつづけている。

評点	A <sup>+</sup>	
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	・授産活動を一般雇用前の訓練と位置づけ、一人ひとりの支援プログラムに沿って就職を実現している。雇用先についても、知的障害のある人の一般的な職域といわれる製造、清掃分野に留まらず、企業の事務、サービス業、介護現場、学校・教育分野などを開拓をしていき、利用者の夢や希望を具体化していった実績が高く評価される。	

[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

嗜好調査と給食満足度調査を年に1回行なっている。その希望や意見を外部委託している調理業者とともに行なっている厨房会議で活かしており、改善につなげている。選択食は月に1回、主菜が選択できる。行事食は年に5回ほど行なっている。具体的には、新年会、入所式、土用の丑の日、クリスマスなどである。また、温かいものは温かく提供する工夫をしている。利用者調査でも満足度は高かった。

食事は利用者が個別に自分のペースで摂っている。食堂には絵画を展示したり、中庭に花壇を設置して楽しい時間になるように工夫をしている。利用者は各自で配膳をし、落ちついて食事をしている様子が伺えた。施設から委託の調理業者に就職をして、施設の厨房で働いている方もいる。

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

[このページの一番上へ](#)

### 4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

#### 講 評

必要に応じて生活上の支援を展開している。自分でできることは、自分で行なえる環境を設定し、不十分なところを1人ひとりのプログラムに沿って、声かけ、タイマー、カードなどを活用して支援をすすめている。一般雇用された際、社会規律を守ることができる社会人としての育成やキャッチセールスから身を守ることを視野に入れた生活技能訓練プログラムなども提供されている。

毎週水曜日午前中を生活活動プログラムの日として、利用者の就労と就労後の自立生活を想定した支援を実施している。「社会人としての行動と暮らしの知識」「仕事と余暇」「コミュニケーション」「読書ビデオ鑑賞」「調理実習」といったグループ活動、「地域で生活している人の話を聞こう」「会社で求められる人材とは」といった全体活動で構成されており、集団活動による効果も期待している。

経営層は、集団指導としての生活活動プログラムについてモニタリングやフィードバックについての改善点があると感じている。利用者一人ひとりに対する就労面での目標や計画に対するモニタリングが確立されているよう

に、生活活動プログラムが全体活動のグループワークとしてどこまで育ちや高まりがあるかについて、具体的に検証、分析を高めていくことが期待される。

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

入所時には、嘱託医である精神科医が面接をおこない、健康上の情報提供やアドバイスを行っている。また、必要に応じて看護師から本人や家族にも健康面でのアドバイスをしている。日常の利用者の健康については、利用者本人が毎日つけている日誌で確認できる。日誌には保護者の記入欄もある。

服薬については、利用者の自主管理を支援していく方針で、実際に現在の利用者は全員自己管理ができています。したがって服薬の状況については把握しているものの、管理は行っていない。これから重度の利用者の受け入れも想定しているとのことであるので、今後は、服薬管理が必要となる利用者への対応も視野に入れたチェック体制を用意しておくことが期待される。

評点	B	
標準項目	○	健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
	○	必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	×	服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
	○	利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)






## 6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

### 講 評

行事やレクリエーションでは、全体活動と小集団(グループ)活動を柱にしてすすめている。内容は、毎週水曜日の午前に行なわれる生活活動の他に年間行事として宿泊活動、秋祭り、忘年会などがある。宿泊は1日目はグループごとに利用者が計画し、2日目は全体で行動するなどのメリハリをつけている。また、行事参加についても施設内での就労と同じように規律や決まりを守って参加することを大切にしている。内容もただ楽しむだけではなく、社会人として就労生活にふさわしいものになるように意識している。

金曜ミーティングと名づけられた利用者の自治会活動の場がある。利用者選挙で会長等役員を決め、話し合いをしている。話し合いの内容は主に、行事の内容、行事の役割や係、施設内の決まりごとについてなどである。施設内の決まりごとでは、私物の持込みなどについて話し合い決まりをつくった事例がある。また、行事の時の障害者割引についての問い合わせを決めたりもしている。

毎月第二土曜日、自主活動による余暇プログラム「フレンドパーク」を設定し、施設を開放している。施設側はあくまでその活動の支援をし、活動や企画の主体は利用者自身にある。活動の内容は多岐に渡り、バーベキューやカラオケなど施設内で行なうものとボーリングなど外出を伴うものとする。利用者の余暇活動の充実につながっている。

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な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

利用者の家族を対象に年間3回「保護者会」を開催し、施設の状況報告や福祉情勢などを伝えている。年1回程度、講師を招いた家族向けの学習会も実施されている。今年度のテーマは「年金」であった。

利用者が自分で1日の活動内容を記入している「日誌」には、施設と家族の記入欄もあり、日々の状況について家族と施設が連絡し合えるようになっている。4ヶ月ごとに行われる個別目標支援プログラム会議では家族にも出席を依頼し、本人の課題や目標について説明を行い、理解や協力を促している。利用者の目標や計画についての家族の理解度も高く、良好な関係が構築されている。

利用者の家族を対象とした「保護者会」に加えて、施設退所者の家族の会「ファミリー会」を支援している。保護者間の連絡、連携、施設との連絡、連携が出来るようになっている。このことは一般雇用後も地域の中でつながりができ、孤立してしまわないような配慮があり安心ができ、働き続けられるような配慮となっている。

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

区主催の青年学級、料理クラブなど地域の情報は、施設内にポスターを掲示し情報提供につとめている。利用者や家族も参加する個別目標・支援プログラム作成会議の際には、利用者の個別のニーズに応じて、同会議に参加する福祉事務所のケースワーカーから情報提供が行われている。

一般企業等への就職によって退所した利用者には、区の就労障害者生活支援センターへの登録を促している。退所後、職場と家庭の往復になってしまいがちな障害者が地域の中で安心して生活できるように配慮している。

近隣の大学からボランティアの受け入れを行なっている。当該ボランティアにはフレンドパークを中心とした定例の行事活動に参加を依頼し、定期的に利用者とは接することで、利用者との人間関係も形成しやすくなるような配慮を行い、暮らしが豊かになるように考えている。就労の支援における専門性確保の観点から、授産活動にはボランティアの参加を依頼することはない。

評点	A
----	---

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

[このページの一番上へ](#)

[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](mailto:fukushiit@fukushizaidan.jp) 電話:03-5206-8733