

評価結果ダイジェスト

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [評価結果一覧](#) > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成18年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	世田谷区立玉川福祉作業所
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.H0202056 修了者No.H0404032 修了者No.H0502064 修了者No.H0303084
評価実施期間	2006年10月17日～2007年3月29日

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

全体の評価講評

▶ [詳細はこちらから](#)

💡 特に良いと思う点

- 利用者主体の活動を促す支援姿勢
- 利用者の一般就労に向けた支援の拡大、新規作業開拓など利用者と仕事を結びつける取り組みの充実
- 地域との積極的な関わりを持ち、開かれた施設運営を目指す取り組み

✓ さらなる改善が望まれる点

- 人員体制の確立と職員の一層の能力向上
- 利用者にとってわかりやすい目標の設定と目標を意識した個別記録の工夫
- サービス水準確保のためのマニュアルの整備と活用

[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
<p>【講評】 続きを見る</p> <ul style="list-style-type: none"> • 個別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、写真カード・タイム... • 月1回の利用者会を活用して、社会マナーの講習を行い、身だしなみ・外食時のマナーな... • 対人関係に課題のある利用者に対しては、随時個別面談を行ったり、手紙のやりとりを通... 	
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
<p>【講評】 続きを見る</p> <ul style="list-style-type: none"> • 授産活動として菓子の箱詰め等簡易加工・陶芸・織物などを行っており、利用者の希望や... • 工賃は、作業内容の拡大によりアップした。そのことは、利用者自身の作業の励みになっ... • 就労可能な利用者には、近隣にあるクリニックの清掃や施設が委託している給食現場で 	

調...

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](#)

- 給食は外部の委託業者が作っている。分場の食事でも本園で作ったものを配送している。業...
- 今年度は本園の食堂の椅子や食器類も買い換え、明るく快適な食事場面となるよう環境を...
- 利用者の状況に合わせて、刻み食・腎臓食・肥満の人には量1/2食などの個別の食事を...

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](#)

- 作業後の所内のトイレや食堂の掃除は、自立生活支援の一環として利用者と職員が一緒に...
- 利用者一人ひとりの状況に合わせた身の回りの支援を心がけている。排泄介助の必要な利...

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](#)

- 日常の健康管理については、保健担当職員と週2回勤務の非常勤の看護師を中心に行って...
- 服薬管理は、保健担当職員、看護師と他の支援員が連携し、ダブルチェックにより誤薬を...
- 利用者の健康管理の一環で、身体を動かす日課を取り入れている。朝のラジオ体操、ウォ...

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](#)

- これまで一泊・1コースで一斉に行っていた宿泊行事では、利用者の状況によっては参加...
- 利用者は月1回行われ役員も選出されている。利用者会で出された意見を尊重し、今ま...
- 施設が企画した玉福まつりのほか、地域の花火大会、お祭り等の行事に、利用者が主体的...

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- 家族との連絡事項で本人に関しての事柄については口答で確認し了解を得るようにしてい...
- 家族との連絡手段は、連絡帳・電話連絡・広報たまがわ・保護者連絡会がある。保護者連...
- 利用者の高齢化に伴い、家族も高齢化していることから、家族を含めた支援の必要性を感...

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](#)

- 地域の催し物のコンサートや料理教室などのお知らせは朝礼で紹介したり、施設内の掲示...
- ガイドヘルパーを利用しながら映画鑑賞なども行えるようにしている。又、施設を通じて...

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ 詳細はこちら

有効回答者数/利用者総数

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	47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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2.食事はおいしいですか

はい	46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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3.仕事や活動は楽しいですか

はい	45人	どちらともいえない	0人	いいえ	3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	45人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

5.職員は、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	47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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	42人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	41人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	5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	20人	どちらともいえない	1人	いいえ	23人	無回答・非該当	4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	32人	どちらともいえない	1人	いいえ	13人	無回答・非該当	2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	40人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	30人	どちらともいえない	1人	いいえ	12人	無回答・非該当	5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	6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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	4人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	1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	34人	どちらともいえない	1人	いいえ	6人	無回答・非該当	7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	36人	どちらともいえない	1人	いいえ	6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](#)

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

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

[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	世田谷区立玉川福祉作業所
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.H0202056 修了者No.H0404032 修了者No.H0502064 修了者No.H0303084
評価実施期間	2006年10月17日～2007年3月29日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

●利用者主体の活動を促す支援姿勢

当施設では、利用者が主体的に生きていくための支援を行うことを職員の基本姿勢として、日常の様々な場面で利用者の自己選択・自己決定を尊重する方針が貫かれている。具体的には、利用者が当番で行う日直制度、利用者職員が一緒に行う清掃、利用者会でのクラブ内容決定・旅行や祭りの企画などがある。利用者は日々の活動の中で自らが主体的に行動していることを実感できる。玉福まつりでは、これまで家族中心に行っていた準備を利用者中心に変えた。家族や地域住民を招いて盛大に行われ、参加者からも好評を得た。

●利用者の一般就労に向けた支援の拡大、新規作業開拓など利用者仕事と結びつける取り組みの充実

区から移管されて2年目の当施設は、今年度より本格的に民間施設としての事業展開を図り、利用者の仕事に焦点を当てた取り組みを行った。本園では、法人内他施設から清掃事業や炭の清浄作業を受託した。分場では就労支援に特に力を入れ、ハローワークや区内の他施設とも連携して、利用者の適性に合わせた支援を行ったり、実習先を開拓し、職員自らそこで働いて利用者向けの作業マニュアルを作成し、スムーズに仕事に入れるよう支援するなど、きめ細かな対応を行うことが成果につながっている。

●地域との積極的な関わりを持ち、開かれた施設運営を目指す取り組み

当施設は区から移管されて2年目と日が浅いが、意識的に地域との関わりを持つ機会を増やし、施設の認知度向上、地域における障害者理解の醸成に努めている。具体的には、施設周辺の清掃活動、施設の祭りの地域住民への参加促進、街づくりのネットワークへの参加、地域コミュニティへの参画などである。地道な活動の継続により、本園・分場とも徐々に地域との関係が深まっていることを実感している。今後も開かれた施設運営により、地域の障害者理解の一層の深厚と利用者の生活の幅の拡大につなげていくことが期待される。

✓さらなる改善が望まれる点

●人員体制の確立と職員の一層の能力向上

当施設は高齢福祉分野で実績をもつ施設が初めて設置した障害者施設であり、障害福祉分野での経験の少ない職員構成となっている。本園、分場が別の場所にあり、ノウハウの共有化を図りにくい弱みも持っている。落ち着いた利用者支援に向け、施設長のリーダーシップのもと、職員相互の連携を密にして支援の充実を図っているが、人材育成・能力向上に関する職員の自己評価では厳しい評価がやや目立ち、現場ではさらなる能力向上の必要性を感じている様子もうかがえる。適材適所の人員体制の確立と組織力発揮のための職員のさらなる能力向上が望まれる。

• 利用者にとってわかりやすい目標の設定と目標を意識した個別記録の工夫

個別支援計画は、面談により利用者・家族の意向をふまえて作成され、半期に一度見直しも行われている。しかしながら、利用者調査での「目標や計画」や「工賃支払いの仕組み」の理解に関する項目では「はい」の回答が少なく、利用者にとってわかりやすい目標設定とその説明という点で課題が感じられる。また、個人記録は、目標に連動した様式になっておらず、業務日誌に個人記録が含まれることもあるため、記録類の改良も必要と思われる。個々の利用者の現状把握、目標設定、計画に連動した日々の記録が一貫性のあるものに整備されることが望まれる。

• サービス水準確保のためのマニュアルの整備と活用

サービスの標準化を図るための手引書として救急対応、災害などいくつかのテーマでマニュアルが作られているが、業務マニュアルは係ごとの役割分担の明示にとどまり、テーマ別の手順等が示されたものにはなっていない。当施設は区から移管されて2年目と日が浅く経験の浅い職員も多いことから、職員の拠り所となるマニュアル類を整備することが望まれる。分場で進めている就労支援に関するマニュアルは現在作成中である、本園と分場のノウハウを共有化し、玉川福祉作業所としての標準サービスを確立する上でも手引書の整備・活用が重要と思われる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

- 利用者の障害程度に配慮し、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。
- 本園、分場双方に調査員を派遣し、個室で聞き取り調査を行った。
- 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 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	世田谷区立玉川福祉作業所
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29日～2007年3月29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	
<ul style="list-style-type: none"> 法人の基本理念は法人パンフレット、施設の基本方針は本園、分場それぞれのパンフレット... 経営層の役割と責任は業務マニュアルに明示しており、職員に配布している。分掌事項と... 重要案件は、起案書をもとに、リーダー会、運営会議、法人連絡会(三火会)を経て決定... 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから </div>

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者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	B
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理は事業計画書内の「職員の基本... 実習生の受入に関しては、事業計画書の中に、「実習・研修生受入計画」として受入先等... 事業所の機能や専門性を地域に還元する取り組みとして、施設の設備を貸し出したり、施... 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから </div>

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 利用者・家族からの苦情・相談窓口については、重要事項説明書に明示し、施設、区、社...
- 当施設では、利用者ににより利用者意向を定期的に集め、施設運営に活かす仕組みが作ら...
- 地域の福祉ニーズについては区の障害者施設長会、利用調整会議、街づくりについての地...

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	B

2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 施設を取り巻く環境の分析に基づき、重点課題を明示して、中長期事業計画として担当や...
- 年度計画の策定は、年度末の1月～3月にかけて年間のまとめと次年度の計画立案を行う...
- 利用者の安全確保として、区の防災機関や医療機関と連携をとり、月1回の防災避難訓練...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B

2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 法人が定めた「職員の基本姿勢」に則り、この方針に沿う人材を採用している。採用は、...
- 法人共通の人事考課制度は導入済みで、育成・評価・報酬が連動した人材マネジメントが...
- 区から移管されて2年目の当施設にとっては経験の蓄積や情報の共有化が重要なことから...

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. 個人情報とは、「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](#)

- 施設内の情報は、テーマ別にファイリングされ、年度ごとに整理・更新されている。職員...
- 個人情報の保護については法人共通の個人情報保護規程を作成し、利用目的、個人情報の...

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	
<ul style="list-style-type: none">・施設のパフレットを作成した。・班別のリーダー職を設置した。・玉福まつりを実施...	
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、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">・法人の定めた人事考課制度を施設にも導入し、目標管理シートの作成、考課の実施、特...	
3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">・法人との連携により清掃、炭の洗浄など新規作業を開拓した。・就労支援に力を入れ、...	
4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">・物品購入に際し、複数業者から見積りをとって経費削減に努めた。・作業開拓により、...	
5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">・利用者意向の把握等には継続的に取り組んでいるが、今年度の新たな取り組みや改善は...	
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">・区から移管して2年目に入り、施設独自の取り組みを開始したことで、複数の具体的な成...・サービス面での今年度の取り組みとしては、新規作業の導入による工賃アップ、就労支援...・職員の人事考課制度を導入し、目標管理を行った。能力向上にも努め、年間の研修計画を...	
	評点の内容 ▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

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

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

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	世田谷区立玉川福祉作業所
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29日～2007年3月29日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 区立施設である当施設の情報は区のしおり、ガイドブック、ホームページ等で紹介されて... パンフレットは、写真やイラスト入りで、作業内容や日課が示されているが、ルビは振っ... 見学は随時個別に対応している。養護学校の他、民間企業を離職した方や在宅の方などか... 	<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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス開始時には、契約書、重要事項説明書を用いて、利用者や家族等に基本的ルール... 利用開始後3ヶ月内に、作業班の職員間でケース会議を開き、利用者の状況を把握し確認... 当施設は、開設してまもないため、サービスを終了する人は少ない。昨年、体調不良で在... 	<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	B
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の心身状況や生活状況等は、家族が作成する利用者台帳、養護学校等からの引き継... 個別支援計画は、面談により利用者・家族の意向もふまえて作成され、説明されているが... 利用者一人ひとりに関する記録は、担当者が記入し個別ファイルに綴られているが、利用... 	<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
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療機関、移行施設、ガイドヘルパー利用等に必要な利用者の情報の照会をする際には、... 利用者が高齢化しており職員よりも年上の人が多くなっているため、言葉遣いなどには特... 職員の日常の言動に関しては、気になることがあれば毎日のミーティングや職員会議で注... 	<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	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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 救急対応、災害、行方不明者対応に関するマニュアルがある。利用者向けの清掃マニュアル... サービスの基本事項や手順は基本的には年度末に見直すことになっている。しかしながら... 当施設では障害福祉分野の経験を持つ職員が少ないこともあり、専門知識の習得、関係... 	

[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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別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、写真カード・タイム... 月1回の利用者会を活用して、社会マナーの講習を行い、身だしなみ・外食時のマナーな... 対人関係に課題のある利用者に対しては、随時個別面談を行ったり、手紙のやりとりを通... 	
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 授産活動として菓子の箱詰め等簡易加工・陶芸・織物などを行っており、利用者の希望や... 工賃は、作業内容の拡大によりアップした。そのことは、利用者自身の作業の励みになっ... 就労可能な利用者には、近隣にあるクリニックの清掃や施設が委託している給食現場で調... 	
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】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 給食は外部の委託業者が作っている。分場の食事も本園で作ったものを配送している。業... 今年度は本園の食堂の椅子や食器類も買い換え、明るく快適な食事場面となるよう環境を... 利用者の状況に合わせて、刻み食・腎臓食・肥満の人には量1/2食などの個別の食事を... 	
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】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業後の所内のトイレや食堂の掃除は、自立生活支援の一環として利用者と職員が一緒... 利用者一人ひとりの状況に合わせた身の回りの支援を心がけている。排泄介助の必要な... 	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常の健康管理については、保健担当職員と週2回勤務の非常勤の看護師を中心に行っ... 服薬管理は、保健担当職員、看護師と他の支援員が連携し、ダブルチェックにより誤薬を... 利用者の健康管理の一環で、身体を動かさず日課を取り入れている。朝のラジオ体操、ウォ... 	
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】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで一泊・1コースで一斉に行っていた宿泊行事では、利用者の状況によっては参加... 利用者会は月1回行われ役員も選出されている。利用者会で出された意見を尊重し、今ま... 施設が企画した玉福まつりのほか、地域の花火大会、お祭り等の行事に、利用者が主体... 	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A

【講評】[詳細はこちら](#)

- 家族との連絡事項で本人に関しての事柄については口答で確認し了解を得るようにしてい...
- 家族との連絡手段は、連絡帳・電話連絡・広報たまがわ・保護者連絡会がある。保護者連...
- 利用者の高齢化に伴い、家族も高齢化していることから、家族を含めた支援の必要性を感...

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](#)

- 地域の催し物のコンサートや料理教室などのお知らせは朝礼で紹介したり、施設内の掲示...
- ガイドヘルパーを利用しながら映画鑑賞なども行えるようにしている。又、施設を通じて...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

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

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

[評点の見方](#)

[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	世田谷区立玉川福祉作業所
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12月8日～2007年1月23日

調査概要

- **調査対象**: 利用者57名のうち、聞き取り調査可能と施設が判断した48名の方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。分場にも調査員が出向いて調査を行った。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: 57人
- 共通評価項目による調査対象者数: 48人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 48人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 84.2%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

総合的な満足度では、48名中43名が「とても良い」「やや良い」と回答しており、満足度は高い。利用者調査とあわせて実施した家族調査でも、回答者数48名のうち、「とても良い」「やや良い」との回答が45名となり、満足度は同様に高い。個々の質問では、「施設の中は安全に動けるようになっていきますか」「職員は丁寧に対応してくれますか」で48名中47名が「はい」と回答している。「食事はおいしいですか」「仕事や活動は楽しいですか」「職員はみんな同じように対応してくれますか」もほとんどの人が「はい」と回答しており、満足度は高い。一方、「困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか」では「はい」は20名にとどまり、「いいえ」「わからない」という回答が多く、家族調査でも同様の傾向を示している。

[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きますか

はい	47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】

48名中47名が「はい」と回答している。「視力が弱いので、段差が怖い」との意見もあった。

2.食事はおいしいですか

はい	46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】

48名中46名が「はい」と回答している。「歯が悪いので刻んでもらっている」「好き嫌いはない」などの意見もあった。

3.仕事や活動は楽しいですか

はい	45人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

48名中45名が「はい」と回答している。具体的な仕事の内容を挙げたり、「仕事は忙しい」という意見があった。中には「簡単すぎて物足りない」「仕事は楽しくないが楽しくなくていい」「クラブは楽しくやりたいが、他の人からうるさいと言われる」などの意見も見られた。

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	45人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

45名が「はい」と回答している。「職員がやさしい」「話しやすい職員がいる」という意見もあった。

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	47人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

48名中47名が「はい」と回答している。

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	42人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

48名中42名が「はい」と回答している。「職員全員(わかってくれる)」「2人いる」などの意見があった。

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	41人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

41名が「はい」と回答した。「助けてもらわなくても大丈夫」「今までない」「思いつかない」という意見もあった。

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	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	23人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

48名中、「はい」が20名、「いいえ」が23名となっている。相談できる人を具体的に挙げた人もいた。「第三者委員の存在を知らない」という意見もあった。

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	32人	どちらともいえない	0人	いいえ	13人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

48名中、「はい」が32名、「いいえ」が13名となっている。「仕事をたくさんしてミスを少なくすると上がる」「時間を守って、仕事おしゃべりをしないと上がる」「遅刻しないこと」「説明方法はわからない」「どうしたら評価が上がるのかはよくわからない」「普通の会社より少ないと言われた。なぜ少ないのかはわからない」など多数の意見が出された。

10.施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか

はい	40人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

48名中40名が「はい」と回答している。

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

はい	30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】

48名中30名が「はい」、12名が「いいえ」と回答した。「外に仕事に行くことを考えてくれて、話してくれる」「これからのことを話している」という意見もあった。

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	6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】

「1年以内の利用開始」と回答した8名のうち、6名が「はい」と回答している。

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	7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】

「1年以内の利用開始」と回答した8名のうち、7名が「はい」と回答している。

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

【コメント】

「1年以内の利用開始」と回答した8名のうち、4名が「はい」と回答している。

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	34人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

48名中34名が「はい」と回答している。「職員が忙しくて時間がない」「休憩のときに話す」「不満を手紙に書いて出した事がある。返事をもらって良かった」「胸の中にしまっている」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	36人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

48名中36名が「はい」と回答している。「不満や要望をいうと、甘えているとられる」「パスの匂いが嫌だといったが、何も返事がなかった」という意見もあった。

[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

法人の基本理念は法人パンフレット、施設の基本方針は本園、分場それぞれのパンフレットに記載されている。当法人としてはこれまで高齢福祉分野の事業のみ行っていた経緯から、法人理念は高齢分野視点の内容になっているため、施設独自の理念、方針を新たに打ち出し、職員会議等の場で施設長から内容説明を行っているが、本園、分場共通の理念は見当たらず、明確さにはやや欠ける。両施設の職員の拠り所となる基本的な考え方を明示し、共有化することが望まれる。利用者、家族を含め、基本理念の浸透には、両施設内に掲示することなども有効である。

経営層の役割と責任は業務マニュアルに明示しており、職員に配布している。分掌事項として施設長、主任支援員等の業務範囲を記載している。月1回の法人連絡会（三火会）では、法人理事、幹部と、施設の経営層が集まり、施設運営に関する重要課題について討議・決定している。施設長は、自らの重要な役割として利用者の安全管理、職員の指導・育成、他施設・関係機関等との連携などを意識し、日々の任務にあたっている。

重要案件は、起案書をもとに、リーダー会、運営会議、法人連絡会（三火会）を経て決定される。物品購入等においても、金額により法人連絡会での決済が必要なものと、施設内で決定できるものなどが定められている。会議で決定した内容は、朝礼、終礼で職員に報告され、周知が図られる。利用者には、利用者会に施設長が参加し、重要案件の決定事項について説明を行っている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している
	○ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
	○ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている
	○ 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
A+の取り組み	

1-1-2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

評点	A
標準項目	○ 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
	○ 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している
A+の取り組み	

1-1-3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点	A
標準項目	○ 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
	○ 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している



利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

A+の取り組み

[このページの一番上へ](#)

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

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団
【問合せ】メールアドレス: fukushiit@fukushizaidan.jp 電話: 03-5206-8733

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)
[サービス分析結果](#)
[利用者調査結果](#)
[事業者のコメント](#)

評点の見方

[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

福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理は事業計画書内の「職員の基本姿勢」に明示され、年度初めに職員全員で読みあわせを行っている。就業規則の中の「服務」の欄にも、サービスの心得、サービス規定として職員として努めること、してはならないことを明示しており、これを配布している。また、施設の透明性を高めるための取り組みとして、広報誌「たまがわ」を発行し、関係機関に配布したり、施設前の掲示板に掲示するなどしている。第三者評価受審は今回が初めて、外部監査は今後の課題である。

実習生の受入に関しては、事業計画書の中に、「実習・研修生受入計画」として受入先等を明示し、担当者を決めて受入体制を整えている。実習開始時には「施設実習について」という文書を用意し、オリエンテーションを行っている。福祉人材育成のための専門学校等からの実習生受入はまだ実績が少なく、今後の課題である。ボランティアに関しては、募集要項の中に、受入の基本姿勢を明示しており、広報誌を通じて募集を行って、地域の方の参加を呼びかけている。作業ボランティアでは高齢者の定期的な参加があり、相互に良好な関係を築いている。

事業所の機能や専門性を地域に還元する取り組みとして、施設の設備を貸し出したり、施設長がボランティアや教育に関する研究会に講師、研究委員として参加している。また施設のある二子玉川地区の街づくりを考える会にも職員が参加し、障害者の住みよい街づくりに関して提案を行うといった活動も行っている。

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

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

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

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none">○ 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)○ 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none">○ ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している○ ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)○ ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
A+の取り組み	

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none">○ 地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している○ 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

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

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

講評

利用者・家族からの苦情・相談窓口については、重要事項説明書に明示し、施設、区、社会福祉協議会等の連絡先を掲載している。第三者委員については施設内の掲示板で紹介しているが、個々の利用者・家族に配布はしておらず、利用者調査でも「知らない」「わからない」という意見が多く見られた。一人ひとりの意見・要望は連絡帳、電話相談、手紙のやりとりの他、終礼時にも個別にコミュニケーションをとる時間を設けるなど多様な方法で収集し、その解決に努めている。ただし利用者と家族の要望にズレがある場合の対応には課題を感じている。

当施設では、利用者ににより利用者意向を定期的集め、施設運営に活かす仕組みが作られている。行事、クラブ活動、食事についての要望などは利用者に会って出された意見をを集約し、ニーズをふまえたサービス提供を心がけている。今年度の旅行は、利用者・家族の意向を受けて、日帰り、1泊、2泊の3コースを選択できるように設定し、好評を得た。

地域の福祉ニーズについては区の障害者施設長会、利用調整会議、街づくりについての地域懇談会などを通じて把握している。行政や業界の動きについては関係機関の研究会や研修に参加して動向の収集に努めている。法人は既に地域との関係構築ができており、そのバックアップを受けながら、施設独自の関係づくりに努めている。得られた情報は施設長を中心に整理・分析を行い、例えば、障害者自立支援法については、要約した資料を作成して保護者会で家族に伝えるなどの活用を図っている。

[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	<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

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

施設を取り巻く環境の分析に基づき、重点課題を明示して、中長期事業計画として担当や行動計画を策定している。しかしながら、今年度着手する課題については時期を設定しているものの、次年度以降に取り組む課題の着手年月や、全体の達成年月については示されておらず、中長期の計画としてはさらに精査していく必要がある。年度計画、月間計画は適切に立てられ、推進にあたっては、2週間単位の職員シフト表や行事ごとの企画書(実施要綱)を作成し、役割分担を決めて着実に実行される体制ができています。

年度計画の策定は、年度末の1月～3月にかけて年間まとめと次年度の計画立案を行う手順が整えられている。年度末の振り返りは担当者間の話し合いと職員アンケートの集約、それらを運営会議で整理し、次年度の計画に反映させるという組織的な対応が行われている。施設・職員の経験不足を課題としている当施設では、積極的に他施設から情報を収集し、計画作成や実施の参考としているが、目標の数値化、達成度合いを図る指標の明示は不十分で、毎月、あるいは半期ごとなど定期的に計画の進捗を把握する仕組みは整えられていない。

利用者の安全確保として、区の防災機関や医療機関と連携をとり、月1回の防災避難訓練を励行している。事業計画書には自衛消防計画、危機管理対応について詳細に記載されている。日々の安全管理はヒヤリハット記録で軽微な事故、事故につながりそうな気づきを記録する仕組み、事故発生時には発生状況と対応、再発防止策を記載した事故報告書が作られ、回覧や会議等での報告により周知が図られている。ヒヤリハットはまだ収集件数が少ないため、分析には至っていない。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	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	B
標準項目	○ 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	○ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にしてい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

法人が定めた「職員の基本姿勢」に則り、この方針に沿う人材を採用している。採用は、論文審査、実習での評価、法人幹部、施設長面接を経て行われるが、初年度は採用した職員が体調不良等で早期に退職し、定着が図れなかった点に課題が残った。現在の職員構成は、障害福祉分野での経験を持つ職員が少なく、専門性の不足は否めないが、班ごとのリーダーを早期に育成し、リーダーが班内のスタッフをまとめ、育成する体制をとっている。

法人共通の人事考課制度は導入済みで、育成・評価・報酬が連動した人材マネジメントが行われている。年度当初には個人面談を実施し、目標設定が行われ、年度末には成果と課題を確認する仕組みとなっている。面談の際には、職員から研修希望を聞き、施設の状況に照らして希望をふまえた年間研修計画が立てられる。研修は、入社前研修、他施設研修、講演会参加(OFF-JT)、自施設内OJTに分けられ、対象者、目的をあらかじめ示して職員の意欲を喚起している。本園は生活支援、分場は就労支援など重点テーマも意識して取り組んでいる。

区から移管されて2年目の当施設にとっては経験の蓄積や情報の共有化が重要なことから、現場職員の日頃の気づきや工夫をタイムリーに吸い上げ、サービス改善につなげることに力を入れている。具体的には終礼時のミーティングに時間をかけ、職員同士の意見交換・情報共有を図っている。この中で、支援に関する課題、ボランティア活用、作業効率化に向けた課題などが話し合わせ、改善に取り組むこととなった。施設長判断で、良い提案や具体的な取り組み成果に対して特別賞与を支給できることになっており、職員からの提案を促す風土を醸成している。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

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

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

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

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

評点	A
----	---

標準項目	○	職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
	○	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	○	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
A+の取り組み		

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A	
標準項目	○	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	○	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
	○	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

[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

施設内の情報は、テーマ別にファイリングされ、年度ごとに整理・更新されている。職員の事務スペースが限られているため、文書での保管は最小限に抑えて、なるべくパソコン管理とするなど工夫している。パソコンで管理している情報は分場を含めて共有できるネットワークが組まれており、重要性、機密性の高い情報に関してはパスワードを設定して適正に管理されている。文書ごとの保管年限も決めている。

個人情報の保護については法人共通の個人情報保護規程を作成し、利用目的、個人情報の保護、開示等について明示している。施設内でも「個人情報の取り扱いについて」という文書や事業計画書の中で、個人情報対応について触れている。個人情報保護、開示に関する利用者・家族等の同意書は特に取得していない。また、実習生、ボランティアにもオリエンテーション時に個人情報の取り扱いには注意を促しているが、誓約書をとるといったことは行われておらず、今後の課題である。

[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](#)

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

区から移管して2年目に入り、施設独自の取り組みを開始したことで、複数の具体的な成果が見られた。施設運営に関しては、パンフレットの作成、班別リーダーの設置、玉福まつりの実施による地域住民への施設開放などが挙げられる。

サービス面での今年度の取り組みとしては、新規作業の導入による工賃アップ、就労支援の拡充によるトライアル雇用や職場開拓の成果、利用者・家族の意向を反映した旅行のコース選択など多数の成果が見られ、利用者・家族からも高い評価を得た。

職員の人事考課制度を導入し、目標管理を行った。能力向上にも努め、年間の研修計画を立てて、テーマ別に目的を明確化して実施した。

[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"> ・施設のパンフレットを作成した。 ・班別のリーダー職を設置した。 ・玉福まつりを実施し、地域住民の参加を促した。

[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	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の定めた人事考課制度を施設にも導入し、目標管理シートの作成、考課の実施、特別賞与の支給を行った。 ・職員研修の年度計画表を作成した。

[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	A
改善の成果	<ul style="list-style-type: none"> ・法人との連携により清掃、炭の洗浄など新規作業を開拓した。 ・就労支援に力を入れ、トライアル雇用や保護的就労の職場開拓を行った。 ・アセスメントシートを作成した。(運用は来年度) ・通所実績表を作成した。 ・旅行を3コースに増やし、参加できる利用者を増やした。 ・食堂の椅子を整備した。 ・ヒヤリハット、事故報告書を作成し、安全対策を強化した。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
改善の成果	<ul style="list-style-type: none"> ・物品購入に際し、複数業者から見積りをとって経費削減に努めた。 ・作業開拓により、授産事業の収入増につなげた。

[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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意向の把握等には継続的に取り組んでいるが、今年度の新たな取り組みや改善は特に見当たらなかった。

[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](#) > サービス情報の提供

サービス情報の提供

講評

区立施設である当施設の情報は区のしおり、ガイドブック、ホームページ等で紹介されている。また施設独自のパンフレットを本園・分場それぞれ作成し、区内の保健所・福祉センター・ボランティアセンター・区役所・高島屋デパート内にある福祉ショップなどに置き、地域の人たちが手にとって読めるようにしている。道路に面した玄関前には掲示板を設置し、広報誌・イベント情報を地域に公開し広く読まれるようにしている。広報誌「たまがわ」はこの2年間に6回ほど発行され、関係機関や近隣に配布している。

パンフレットは、写真やイラスト入りで、作業内容や日課が示されているが、ルビは振っておらず、利用者本人が理解する上では難しさも感じられる。利用希望者は実習を行うことにより、実際に施設での活動を体験することで理解を深めてもらう取り組みを実践している。サービスガイドなど、より具体的に施設の概要を伝える資料を、イラストやルビを入れてわかりやすく作成すると尚良いと思われる。

見学は随時個別に対応している。養護学校の他、民間企業を離職した方や在宅の方などからの問い合わせがあり、月に5～6件の見学を受け入れている。見学者がある時には利用者にもその旨を伝え、利用者自ら施設を案内することもある。

[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](#)

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

サービス開始時には、契約書、重要事項説明書を用いて、利用者や家族等に基本的ルールや支援内容を伝えている。利用前の実習において利用予定者の希望をきいたり作業能力状況を見て、どの班に入るかなどを検討しているほか、利用前の面談には、本人・保護者、養護学校の教員なども同席し、利用者の状況や、希望、家族の意向などを汲み取っている。区内の他施設から移行してきた利用者のケースでは、家庭環境や一般就労の課題等について職員間で綿密な打合せを行い、継続的な支援となるよう配慮した。

利用開始後3ヶ月内に、作業班の職員間でケース会議を開き、利用者の状況を把握し確認している。肢体不自由の利用者の安全管理について、これまでの方法を確認し同じような支援を行ったり、施設の雰囲気や馴染めない利用者に対して個別に話し合いの時間を持つなど、個々の利用者の状況に応じた支援を行っている。

当施設は、開設してまもないため、サービスを終了する人は少ない。昨年、体調不良で在宅療養となった利用者には福祉センターと連携して、その後の支援体制を整えたり、施設としても退所後に連絡したり、行事等に誘うなどアフターフォローを行っている。分場では就労支援に力を入れており、トライアル雇用から就労につながる事例もまもなく出てくる見込みであるが、退所後のフォローの重要性を認識しつつ、支援体制には課題も感じている。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点	A
標準項目	○ サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
	○ サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
	○ サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

2-2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

評点	A
標準項目	○ サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
	○ 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
	○ サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
	○ サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)
[サービス分析結果](#)
[利用者調査結果](#)
[事業者のコメント](#)

評点の見方

[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

利用者の心身状況や生活状況等は、家族が作成する利用者台帳、養護学校等からの引き継ぎ書類に記録されており、面談や実習時に利用者一人ひとりのニーズや課題を確認している。これらの情報をアセスメントシートという統一した様式では記録していない。アセスメントシートは今年度作成し、来年度から運用の予定である。利用者も高齢化がすすむので定期的なアセスメントに基づく支援の見直し、及びアセスメント項目自体の定期的な検討も必要と思われる。

個別支援計画は、面談により利用者・家族の意向もふまえて作成され、説明されているが、利用者調査では利用者本人の支援計画の理解が充分でないケースも見られた。計画は9月に中間見直しを実施しているほか、必要に応じて随時変更を行っている。緊急に変更を必要とする場合は、利用者等との面談を実施の上、生活班、リーダー会の会議を経て変更する仕組みとなっている。

利用者一人ひとりに関する記録は、担当者が記入し個別ファイルに綴られているが、利用者の日々の状況は、業務日誌の特記事項に記入されていて個別ケース記録に充分反映されていないのが実状である。管理者はこの業務日誌とケース記録を各々チェックしているが、一元的に利用者情報を把握する様式の工夫が必要であると感じている。利用者状況に関する情報は、記録類の閲覧及び、職員会議・ケース会議等により職員間での共有化を図っている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B	
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きりを整備している
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](#)

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

医療機関、移行施設、ガイドヘルパー利用等に必要な利用者の情報の照会をする際には、口答で利用者等の承諾を得ている。できれば、承諾書の取得が望ましい。

利用者が高齢化しており職員よりも年上の人が多くなっているため、言葉遣いなどには特に気をつけて対応している。利用者に問題行動があった場合はその場で注意するのではなく別の場所で個別に話をするようにしており、自尊心を傷つけないように配慮している。また、羞恥心に配慮した支援として、同性介助を徹底したり、ロッカー室にカーテンを設置するなどしている。

職員の日常の言動に関しては、気になることがあれば毎日のミーティングや職員会議で注意を促す他、年度末には人事課に合わせて自己評価を行っている。又、利用者の生活習慣に配慮した支援として、所持品に関してこだわりの強い利用者に対し、職員が専用のバッグを用意し、スムーズに施設での作業が行えるよう支援を行った事例を確認した。虐待被害者が生じた場合は、保健センターの担当者と連携がとれるように体制をとっている。

[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

救急対応、災害、行方不明者対応に関するマニュアルがある。利用者向けの清掃マニュアルも写真入りでわかりやすくできている。「業務マニュアル」として作られている冊子は、主に職務分掌になっていて、係ごとの役割分担は明示されているものの、テーマ別の手順等が明確化されていない。他に基本支援、作業、衛生管理等に関するマニュアルを整備することが望まれる。

サービスの基本事項や手順は基本的には年度末に見直すことになっている。しかしながら当施設は区から移管されて2年目であり、基本事項が十分構築されていない状態ではないようにも見受けられるため、より短期間に基本事項の見直しを行い、必要な変更を行って、サービスの標準化を図ることが望まれる。就労支援に関しては、職場開拓や実習事例に関する成果を基にして、取り組み手順をマニュアルにまとめる作業を現在進めているところである。

当施設では障害福祉分野の経験を持つ職員が少ないこともあり、専門知識の習得、関係情報の収集には積極的に取り組んでいる。経験の浅い職員に対しては、区内施設での実地研修を行うなど外部研修にも参加させ、資質の向上を図っている。また、施設内でも日常的なOJTが行なわれ、業務水準の確保に努めている。安全管理に関しては、外部のリスクマネジメント研修に参加したり、ヒヤリハット事例の収集により職員の意識を喚起しているが、ヒヤリハットは始めて間もないこともあり事例は少なく、傾向の分析・再発防止策の検討はこれからである。

[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	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変更の時期や見直しの基準が定められている
	○ 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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 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

個別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、写真カード・タイムスケジュールカード等を用いてコミュニケーションに課題のある利用者に対し工夫している。

月1回の利用者会を活用して、社会マナーの講習を行い、身だしなみ・外食時のマナーなど社会性を高める取り組みを行っている。又、通勤寮など地域の社会資源の見学を通して、利用者・家族に対して自立生活にむけての情報を提供している。

対人関係に課題のある利用者に対しては、随時個別面談を行ったり、手紙のやりとりを通じてコミュニケーションを図ったりしている他、区から派遣されている心理専門担当者との定期面談も実施しアドバイスをしている。

評点	A
標準項目	○ 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	○ 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	○ 自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
	○ 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

講評

授産活動として菓子の箱詰め等簡易加工・陶芸・織物などを行っており、利用者の希望や特性に配慮して選択できるようにしている。今年度は法人内の高齢者施設の清掃や空気洗浄のための炭の再洗浄の作業を増やした。分場では、就労移行を意識して清掃活動に重点をおいている。クラブ活動は音楽、社会科、レク・スポーツ、絵画等4つのクラブがあり、半期に一度利用者会で希望を聞いて改変を行っている。

工賃は、作業内容の拡大によりアップした。そのことは、利用者自身の作業の励みになっている。工賃規定については個人面談や班ごとのミーティングで簡単に説明され、毎月工賃平均も伝えられるが、利用者の中には理解が充分でない人もいる。家族には工賃規定が配布されている。

就労可能な利用者には、近隣にあるクリニックの清掃や施設が委託している給食現場で調理補助の仕事の開拓をしている。職場開拓の際には、利用者が現場に入る前に先ず職員が職場体験をし、利用者一人一人の能力に応じた作業マニュアルを作成している。

評点	A
標準項目	○ 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○ 利用者が活動しやすい環境を整えている

<input type="radio"/>	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
<input type="radio"/>	工賃は利用者との合意に基づいて支給している
<input type="radio"/>	利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
<input type="radio"/>	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

給食は外部の委託業者が作っている。分場の食事でも本園で作ったものを配送している。業者も含め利用者の代表・職員・栄養士で月1回給食会議を開催している。月1回は選択メニューになっており利用者の楽しみになっている。又、タイ・スペイン料理など年4回世界の料理も企画されている。

今年度は本園の食堂の椅子や食器類も買い換え、明るく快適な食事場面となるよう環境を改善した。食堂内は写真を掲示したり、植物を置くなどしてリラックスできる雰囲気を出している。器についてはさらにサイズ変更を行い、利用者がトレーを運ぶ際の安全性にも配慮したものにしている予定である。分場の食堂は利用者数の増加に伴い、手狭になってきたため、2Fの広いスペースに変更した。

利用者の状況に合わせて、刻み食・腎臓食・肥満の人には量1/2食などの個別の食事を提供している。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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

作業後の所内のトイレや食堂の掃除は、自立生活支援の一環として利用者と職員が一緒に行っている。利用者にとってわかりやすいように清掃マニュアルを写真入りで作成し、トイレ、食堂に掲示している。

利用者一人ひとりの状況に合わせて身の回りの支援を心がけている。排泄介助の必要な利用者に対しては同性の職員が必要に応じて支援を行っている。歯磨きや着替え等についても見守りや声かけなどを適宜行っている。今後、利用者の高齢化、重度化に伴って、介助方法の変更も必要になることが予想され、利用者の主体性に配慮した生活支援がますます重要になるものと思われる。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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

日常の健康管理については、保健担当職員と週2回勤務の非常勤の看護師を中心に行っている。また、月2回嘱託医による内科検診、年1回の定期健康診断、歯科検診を行うほか、必要に応じて利用者の通院に同行している。歯科受診が困難な利用者に対し、看護師が同行し、スムーズに治療が行えたケースもある。看護師は法人内他施設と兼務となっており、緊急時の対応には不安を感じている。

服薬管理は、保健担当職員、看護師と他の支援員が連携し、ダブルチェックにより誤薬を防いでいる。薬の保管場所は施錠され適正に管理されている。服薬管理マニュアルは今のところ作成されていない。また、利用者の体調変化、急変に対応するため、救急対応マニュアルを用意し、提携クリニックの連絡先などを明記してすぐに対応できるようにしている。

利用者の健康管理の一環で、身体を動かす日課を取り入れている。朝のラジオ体操、ウォーキング、ダンベル体操など利用者が楽しみながら体を動かして運動不足を解消したり、リラックスしたりできるよう支援している。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
	<input type="radio"/> 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

これまで一泊・1コースで一斉に行っていた宿泊行事では、利用者の状況によっては参加できない人もいたが、今年度は利用者・家族の要望を受け、日帰り・一泊・二泊と3コース設定したことにより参加人数を増やすことができた。また、クラブ活動も利用者会で半期に一度要望を確認し、種目の変更も含めて利用者の希望に合わせた活動となるよう支援している。

利用者会は月1回行われ役員も選出されている。利用者会で出された意見を尊重し、今まで利用者一同が集まって行われていた終礼を生活班毎に変え、落ち着いて一日の振り返りを行えるように変更した。

施設が企画した玉福まつりのほか、地域の花火大会、お祭り等の行事に、利用者が主体的に関われるよう支援している。玉福まつりはこれまで家族が中心になって企画をしていたが、話し合いの上、今年度からは施設が家族や地域住民を招いて行うスタイルに変更し、好評を得た。また、分場で参加している地域の祭りでは、清掃や受付を担当し、利用者と地域住民の交流の場を持つとともに、「よくわかる!! 知的障害」という冊子を配布して、利用者の活動を紹介した。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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見直しをしている
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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

家族との連絡事項で本人に関する事柄については口答で確認し了解を得るようにしている。

家族との連絡手段は、連絡帳・電話連絡・広報たまがわ・保護者連絡会がある。保護者連絡会は月1回開催され、管理職と他2名の職員が参加している。欠席者には報告書を作成し、報告している。

利用者の高齢化に伴い、家族も高齢化していることから、家族を含めた支援の必要性を感じている。地域福祉センターと連携し、介護保険に関する情報提供を行うなど利用者の安定した生活を支援するための家庭への情報提供を行うなどして対応している。

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

地域の催し物のコンサートや料理教室などのお知らせは朝礼で紹介したり、施設内の掲示板に掲示するなどしている。本園・分場それぞれ自治会や地域コミュニティにメンバーとして参画することで地域情報の収集に努めている。

ガイドヘルパーを利用しながら映画鑑賞なども行えるようにしている。又、施設を通じて地域に働きかけることにより、町内のパソコン教室の受講や地域内の防災訓練等へも参加できる環境を整えた。利用者の中で駅のトイレの男女の識別が難しい方がいた際には、駅に依頼して表示を目線の高さに下げてもらうことで解決を図るなど地域への地道な働きかけにより、利用者の体験の幅を広げる支援を行っている。

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