評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

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	ワークセンター・さくら
評価機関名称	特定非営利活動法人　NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0202080　修了者No.H0301052　修了者No.H0307020　修了者No.H0202008
評価実施期間	2006年6月30日～2006年10月28日

全体の評価講評

詳細はこちらから

特に良いと思う点

- 「地域で共に暮らす」ためにを掲げて、授産事業の拡大
- 職員の経営意識を高める多彩な研修
- 地域社会との交わりの中での授産活動から学び取る自立性の芽生え

さらなる改善が望まれる点

- 現場の意向を反映した中長期計画の策定を
- 職員の役割を明確する職務分掌作成と、職員個々の能力開発の充実
- 日々の支援マニュアルの組織的な見直しと整備を

このページの一番上へ

サービス分析結果

詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】続きを見る ・平成18年度の利用者支援の視点を、①安心感の尊重（利用者が安心して参加できるよう… ・個別支援計画は「個人支援プログラム」を重視し、担当職員が原案を立てケース会議で合… ・日常の生活及び授産活動においては、利用者の特性に応じて、ホワイトボードを用いた文…	
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 ・利用者の能力、適正に応じた質の高い作業を提供し、利用者が働く喜びと働くことを通じ… ・授産活動は、近隣家庭等からの古紙、アルミ缶、銅などの資源物を回収する「リサイクル… ・工賃に関しては、工賃規程と工賃細則に基づいて、能率の評価及び工賃支給率を「工賃会…	
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 ・給食の方針としては、「まごころのこもった料理」を常に考え、栄養、嗜好やバランスを… ・食事は、利用者の健康管理と密接に関係するため、毎日の職員による検食の結果等を基に… ・食事を摂る場所は、基本的に食堂としているが、自閉症等広汎性発達障害の利用者の中に…	
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 ・日常の生活援助は、個別援助計画によって実施され、利用者の自主性を尊重し、能力及び…	

- 通所の方法は、徒歩、自転車、公共交通機関(電車及びバス)利用の方から家族による送...
- 「さくら」の利用者の授産活動は、車両を使って近隣家庭等から古紙、アルミ缶等の資源...

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

- 利用者が安心して快適に生活が送れるよう、保健衛生委員会が設置されており、「個人別...
- 利用者の通院に関しては、基本的には家族の対応となっているが、その時々の状況に応じ...
- 今年度から、栄養士が健診結果を詳細に検証して、支援職員と連携をとり生活習慣病等の...

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

- 施設では授産活動が主体であるが、余暇活動も全体で参加する行事(ふれあい防災訓練・...
- 利用者自治会は、毎月開催しており、基本的に全員が参加している。職員も同席して自分...
- 昨年まで棟続きで二つの事業所が使用していたが、敷地の一角に新設して一つの事業所が...

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

- 家族との連携は、希望者に対して、利用者の様子や連絡事項等をお互いに伝える「連絡帳...
- 紙面等を通じて家族との情報交換を図るための一つの手法として、職員の編集による法人...

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

- 法人の理念とも言うべき、「地域で共に暮らすために」を念頭に掲げて、出来るだけ入所...
- 地域社会との連携を、法人はもとより施設でもあらゆる手法を探っている。平成18年度...
- 施設では、地域で行われる催し等を掲示板等に掲示したり、口頭で伝えている。尚、地元...

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
19/25

1.施設の中は安全に動けるようになっていますか							
はい	15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

2.食事はおいしいですか							
はい	17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

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	2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	13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

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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	5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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	6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	13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

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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	10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	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	7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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0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	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	7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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	3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	12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

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

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	ワークセンター・さくら
評価機関名称	特定非営利活動法人　NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0202080　修了者No.H0301052　修了者No.H0307020　修了者No.H0202008
評価実施期間	2006年6月30日～2006年10月28日

全体の評価講評

特に良いと思う点

- **「地域で共に暮らす」ためにを掲げて、授産事業の拡大**

「地域で共に暮らす」ために、法人が中心となって、市内の障害者福祉団体5団体でネットワークを結成し、月1回情報交換のための会議を行い、事務局として授産活動を共同受注する窓口として授産事業の拡大や委託費の向上に向けた活動を行っており、養護学校の清掃・ねじの組立・市の清掃センターの施設外授産・市報の戸別配布等も受注するなど授産事業の拡大を図っている。又法人傘下の事業所「オアシス」に登録している企業OBなどの人的資源を活用して、キャリアグループを構成し授産事業の拡大に努めている。

- **職員の経営意識を高める多彩な研修**

職員1人ひとりについて、個人別の研修計画を策定しており、個人から出された研修希望を基に、研修委員会で検討し、原則研修費は施設負担で、可能な限り勤務を調整して各種研修に派遣している。公的機関主催の福祉における経営講座に毎年4～5名程度派遣しているのをはじめ、全国授産研修大会・東京都障害程度区分認定調査員研修等、その内容も多彩である。又今年実施された宿泊研修では、事務担当の職員が講師となり、法人の経営状態・財務内容を分かりやすく説明するなど、経営に関する研修にも力を入れており、職員の経営意識を高めている。

- **地域社会との交わりの中での授産活動から学び取る自立性の芽生え**

授産活動は、車両を使って近隣家庭等から古紙、アルミ缶等の資源物の回収作業や、毎月 木曜日3回 土曜日1回 「さくら」施設周辺と街中の大型店舗の一角にのぼりを立

さらなる改善が望まれる点

を作成して豆腐や産地直送の食品や利用者が定期的に畑作を手伝ってくれるボランティアと一緒に栽培した野菜等の販売活動、又タウン誌のポスティング等に加えて今年から新たに一定地域に市報の戸別配布を行う受注作業等の外作業を通じて、利用者の社会的責任・ルールやマナーの学びの場であり、地域社会に溶け込んだ活動の輪の広がりがみられる。

- **現場の意向を反映した中長期計画の策定を**

中長期計画についても当初現場を中心に策定作業が進められていたが、障害者自立支援法の動向等が見えない状況であり、理事の任期が2年交代で計画の継続性が維持しにくいなどの事情も重なり、現時点では策定自体、中断している。現場では、障害者自立支援法など新しい制度への対応も含めた経営計画を模索している段階であり、法人としても安定的な事業運営のために現場の意向を反映した中長期計画の策定が望まれる。

- **職員の役割を明確する職務分掌作成と、職員個々の能力開発の充実**

給与制度構築に向けて平成16年度から始めた給与制度検討委員会を再開し、平成19年度施行を目指して、制度の改正をにらんだ給与体系の見直し・再構築をすすめているが、計画づくりは遅れている。又施設が目指す職員の資質向上、役割の明確化を図るためにも職務分掌等の整備を行うと共に、管理職は、職員の能力向上意欲の把握と助言

など個別面談を徹底し、更なる職員個々の能力開発充実に向けた取り組みが期待される。

- **日々の支援マニュアルの組織的な見直しと整備を**
  施設は支援職員安全管理・業務マニュアル等に基づいて利用者の支援を行っている。マニュアルは法人の基本理念を基に一般職員（正規・嘱託・契約）、パート職員が同じレベルのサービスが提供出来、利用者が生き生きとした生活が送れる様支援する事を目的としている。内容は、作業、生活面での基本的支援方法や緊急時対応、職員の心構え等多岐にわたり記述されている。ただ日々の支援においては職員個々の判断で行っており、職員自身は日々の支援マニュアルの必要性についての認識が薄く、組織的な整備・見直しが期待される。

このページの一番上へ

コメント

事前に事業所と評価手法及び日程等に関し、詳細にわたり打ち合わせを行い、一連の日程を計画した。特に、リサイクル、ポスティング等屋外で活動の利用者の聴き取り調査に関しては、日中活動の中で行うため、作業を中断したり妨げにならないよう日程及び時間帯に細かな配慮をした。作業及び諸活動の状況に応じて2日間を費やした。又家族会に説明とアンケートを依頼した。尚職員にも既定の分析シートの外に個別ヒヤリングを実施した。分析シート等は鍵付きボックスを設置して回収した。意思疎通を図る一環として評価者の顔写真入りポスターを掲示した。

このページの一番上へ

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

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

平成18年度　　**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	ワークセンター・さくら
評価機関名称	特定非営利活動法人　NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2006年6月30日～2006年10月28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

- 授産施設の経営改革推進事業を活用し、経営理念・ビジョンの明確化などに取り組んでい…
- 重要な案件については、法人傘下の施設の代表者からなる代表者会議を経て、理事会で決…
- 全体の職員会議の際には、プロジェクターなどの資料を用意し、理念などを掲示しながら…

評点の内容 詳細はこちらから

このページの一番上へ

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	**評点**
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A

【講評】詳細はこちら

- 権利擁護規程の策定のほか、福祉における人権侵害や虐待等の事件が報道された際には、…
- 実習生については、介護体験・援助実習ともに受け入れており、実習の手引きには利用者…
- 「地域で暮らす」をキーワードに地域に開かれた施設を目指して、広報誌を近隣や民生委…

評点の内容 詳細はこちらから

このページの一番上へ

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

【講評】詳細はこちら

- 苦情解決については、さくらを運営する社会福祉法人けやきの杜において、苦情解決シス…
- さくらを運営する法人において、第三者評価を連続して受けており、そこで行われるアン…
- 地域障害者団体をはじめ、自治会・地域の社会福祉協議会・関係福祉団体等の地域市民団…

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	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

- 民間社会福祉施設経営改革等推進事業を活用し、経営改革を実施して、①経営理念・ビジ…
- 障害者自立支援法への移行に向けて、プロジェクト委員会を年10回程度予定しており、…
- 毎年事業計画を策定しており、主任が中心となって原案をまとめ、現場の意向が反映され…

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	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	B

【講評】詳細はこちら

- 職員1人ひとりについて、個人別の研修計画を策定しており、個人から出された研修希望…
- 役割分担はあるが、職員1人ひとりが組織人として仕事をする上での位置づけを明示した…
- 職員は、さくらだけでなく法人内の他事業所のシフトにも入り、さくら・希望園の担当者…

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

【講評】詳細はこちら

- ワークホーム虹分室を除く法人すべての事業所間にLANが導入され、日々の記録につい…
- 平成18年4月に、個人情報保護規程が策定された。支援職員安全管理・業務マニュアル…

評点の内容 詳細はこちらから

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

- 経営改革推進事業を活用し、経営理念・ビジョンの明確化などに取り組んでいる。理念に…

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

- 新しい給与制度構築に向けて、平成16年度から給与制度検討委員会を再開し、コンサル…

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

- 平成18年4月に、個人情報保護規程が策定された。地域障害施設のネットワークを活用…

4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している	A

【改善の成果】詳細はこちら

- 障害者自立支援法の施行により、財務面は非常に厳しい状況が懸念されており、打開策と…

5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	A

【改善の成果】詳細はこちら

- 養護学校の卒業生の動向など、市などと協議して、対応を検討している。地域の障害者施…

【講評】詳細はこちら

- 経営改革推進事業を活用し、経営理念・ビジョンの明確化などに取り組んでいる。理念に…
- 地域の障害者施設ネットワークを活用して、平成17年度後半より、市の清掃センターで…
- 今年実施された宿泊研修では、事務担当の職員が講師となり、法人の経営状態・財務内容…

評点の内容 詳細はこちらから

このページの一番上へ

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

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]**

<<前の評価結果を見る　　次の評価結果を見る>>

事業所名称	ワークセンター・さくら
評価機関名称	特定非営利活動法人　NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2006年6月30日～2006年10月28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

- 利用者への情報提供は、法人が毎月発行する「通所施設全体通信」等で行っている。内容…
- 関係機関への情報提供は、法人発行の広報誌「けやきの杜」を地元自治体、養護学校、地…
- 施設の見学や問い合わせは最近は減少している。見学・問い合わせは、主に学齢期の子供…

評点の内容 詳細はこちらから

サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A

【講評】詳細はこちら

- 施設は利用契約時に、重要事項説明書で施設の概要、サービスの内容、利用者の負担金等…
- 利用者の家庭状況・生活状況や利用者・家族の要望等の各種情報は、個別支援計画のフェ…
- 「さくら」の利用者は、現在、就労したことによる退所者はいないが、福祉的就労・就職…

評点の内容 詳細はこちらから

個別状況に応じた計画策定・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A

【講評】詳細はこちら

- 利用者の障害の状況、主な生活歴や職歴等の情報は、フェイスシート等に記録され個別支…
- 個別支援計画はフェイスシート等から得られた利用者の各種情報や、利用者・家族の要望…
- 利用者の作業活動や日常的生活等については、ケースソフトを導入し虹の分室を除く法人…

評点の内容 詳細はこちらから

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A

【講評】詳細はこちら

- 利用者のプライバシー、個人情報の保護に付いては、「契約書」、「権利擁護規程」及び…
- 施設の授産活動は主に外作業となるので、利用者の安全面と健康面には特に配慮している…
- 新人職員は初任者研修として法人で行うプライバシー、個人情報保護研修の受講を義務づ…

評点の内容 詳細はこちらから

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

【講評】詳細はこちら

- 施設は法人の「支援職員安全・業務マニュアル」等に基づいて利用者の支援を行っている…
- サービスの基本事項や手順等の見直しへの取り組みは、日常的には職員個々の支援につい…
- 施設は職員の資質の向上を目指し、積極的に内部・外部研修を行っている。職員個々の研…

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

- 平成18年度の利用者支援の視点を、①安心感の尊重(利用者が安心して参加できるよう…
- 個別支援計画は「個人支援プログラム」を重視し、担当職員が原案を立てケース会議で合…
- 日常の生活及び授産活動においては、利用者の特性に応じて、ホワイトボードを用いた文…

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

- 利用者の能力、適正に応じた質の高い作業を提供し、利用者が働く喜びと働くことを通じ…
- 授産活動は、近隣家庭等からの古紙、アルミ缶、銅などの資源物を回収する「リサイクル…
- 工賃に関しては、工賃規程と工賃細則に基づいて、能率の評価及び工賃支給率を「工賃会…

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

- 給食の方針としては、「まごころのこもった料理」を常に考え、栄養、嗜好やバランスを…
- 食事は、利用者の健康管理と密接に関係するため、毎日の職員による検食の結果等を基に…
- 食事を摂る場所は、基本的に食堂としているが、自閉症等広汎性発達障害の利用者の中に…

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

- 日常の生活援助は、個別援助計画によって実施され、利用者の自主性を尊重し、能力及び…
- 通所の方法は、徒歩、自転車、公共交通機関(電車及びバス)利用の方から家族による送…
- 「さくら」の利用者の授産活動は、車両を使って近隣家庭等から古紙、アルミ缶等の資源…

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

- 利用者が安心して快適に生活が送れるよう、保健衛生委員会が設置されており、「個人別…
- 利用者の通院に関しては、基本的には家族の対応となっているが、その時々の状況に応じ…
- 今年度から、栄養士が健診結果を詳細に検証して、支援職員と連携をとり生活習慣病等の…

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

- 施設では授産活動が主体であるが、余暇活動も全体で参加する行事(ふれあい防災訓練・…
- 利用者自治会は、毎月開催しており、基本的に全員が参加している。職員も同席して自分…
- 昨年まで棟続きで二つの事業所が使用していたが、敷地の一角に新設して一つの事業所が…

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

- 家族との連携は、希望者に対して、利用者の様子や連絡事項等をお互いに伝える「連絡帳…
- 紙面等を通じて家族との情報交換を図るための一つの手法として、職員の編集による法人…

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

- 法人の理念とも言うべき、「地域で共に暮らすために」を念頭に掲げて、出来るだけ入所…
- 地域社会との連携を、法人はもとより施設でもあらゆる手法を探っている。平成18年度…
- 施設では、地域で行われる催し等を掲示板等に掲示したり、口頭で伝えている。尚、地元…

このページの一番上へ

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

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]**

<<前の評価結果を見る　　次の評価結果を見る>>

事業所名称	ワークセンター・さくら
評価機関名称	特定非営利活動法人　NPO人材開発機構
利用者調査実施期間	2006年7月18日～2006年8月16日

調査概要

- **調査対象:** 利用者定員25名(平均年齢30.25歳・男女比は男性が8割、女性2割)全員を対象として聴き取りを行うことを前提とした。2日間の日程を設定して実施した。
- **調査方法:** 利用者自治会開催の日程に合わせて、当日の出席利用者に評価者の紹介も併せて説明会を持ち、質疑を交わす中で了解を得た。聴き取りに際しては、空き作業室等個室で1対1で行った。屋外作業と室内作業等の進行状況に応じた柔軟な対応をした。
- 利用者総数: 25人
- 共通評価項目による調査対象者数: 25人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 19人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 76.0%
- 調査項目: 共通評価項目

このページの一番上へ

調査結果全体のコメント

利用者の聴き取り結果からは、16項目の設問中、「食事はおいしいですか」、「仕事や活動は楽しいですか」、「施設に、あなたが来ることを喜んでくれる仲間がいますか」の3項目は、有効回答数19名中「はい」が80%を超えており、中でも「食事」と「喜んでくれる仲間」の2項目は、2名を除き、17名が食事はおいしく、大勢の仲間は仲良しで、「さくら」に来ることを楽しんでいることが回答に現われている。一方、「困ったことを外の人にも相談できますか」では、養護学校の先生や家族と相談しているとのコメントがあるものの、理解又は感心が薄いように見受けられた。「工賃」に関しても支払いの仕組み等に関しての感心等が低いためか計数的には満足度が低い結果となっている。施設に対する総合的満足度は、約8割の方が満足としている。その他、家族に対するアンケートは有効回答数12名であった。食事をはじめ日常的な健康管理、行事等に関しては7割超が満足度を表している。一方で職員の人員確保や工賃に関しては計数的には高い満足度とはいえない。その他、今後利用を希望するサービスとして短期入所、移動支援事業及び就労継続支援が高い数値を示している。

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ますか

はい	15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】
車でリサイクル回収作業や徒歩でポスティング等屋外活動をしている利用者からは、「注意しているので怪我はしません」、「ポスティングのとき車が危ない、室内は安全です」、「外の仕事も危なくない」と言った声が聞かれた。屋内に関しては、「危険なところはない」、「安全で過ごしやすい」、「注意しているので危なくありません」、「階段を下りるときは滑るので危ない、手摺りをつかまって下りる、上る時は大丈夫」と言うような声が聞かれた。

2.食事はおいしいですか

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	1人

【コメント】

家から弁当などを持参の方等を除き、凡そ9割の方が 「おいしい」、「量もたりている」、「好き嫌いなく、何でも食べる」、「おいしい、好きなもの分からない、楽しい」、「魚や肉が出る」、「何でもおいしい、カツ丼、カレー、牛丼もたまに食べる」、「焼き飯が好物です」、「食べる前に石鹸で手を洗う、てんぷらとご飯が好き、食べた後はお盆も片付ける」、「ご飯がおいしい、コロッケもおいしい、温かい食事が何時も食べられる」、「食事の前には手を洗います、自分で片付けます」、「食堂の人は皆親切です」等食事への満足度が表われている。

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	2人

【コメント】
「リサイクルの仕事は好き、室内の仕事は眠くなるから苦手」、「楽しいけれど疲れる、いろいろな仕事の中でも畑の仕事は好き、」、「楽しいが少し辛い時がある、ポスティングと畑仕事は夏暑い」、「豆腐や野菜を売っている」、「缶のシールはがし、あまり楽しくない、ポスティングは大変」、「畑仕事、野菜の収穫は楽しい、ポスティング、販売など楽しい」、「今日は草取りをした、水を飲みながらやった、何時も来るおじさん3人と一緒に草取りをした」、「今の仕事でいい、他の仕事はやりたくない」など多種多様な楽しい活動の様子が伺える。、

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	13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】
凡そ7割の方が「はい」として、「皆優しい」、「皆同じです」、「仲のよかった職員が辞めるので残念」と言うような声が聞かれた。一方で凡そ3割の方が設問に対する意志表示はしなかったものの、朝夕の挨拶のことや日中活動の話などをする中で穏やかな表情がみられた。

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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	5人

【コメント】
「皆丁寧、叱られることはありません」、「たまに友達が叱られていることがある」、「ときどき乱暴な言い方をする」、「一応気をつかってくれている」、「皆親切です」、「いやなことを言われていない」、「呼び捨てにしたり、命令する人は誰もいない」と言った声が聞かれた。一方で意志表示しない方もみられた。

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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	6人

【コメント】
「相談できる職員が何人もいる」、「家族のことなども相談に乗ってもらっている職員がいる」、「以前よくしてもらっていた職員が辞めてしまって残念」、「優しい職員によく相談している」、「職員は誰とでも話しができる」、「何も困っていることはない、何かあれば何時でも話をすることが出来る」と言った声が聞かれた。ただ、設問の「気持ちをわかってくれる」と言うような具体性に欠ける事柄に関しては、意志表示しない方もあり、理解が困難のように感じられた。

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	13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】
「最近、困ったときに助けてくれた」、「家族のことで相談にのってくれて助かった」、「信頼できる職員がいます」、「助けてくれる職員がいる」、「ここでは困ったことはないが、何かあれば多分助けてくれると思う」、「困ることはありません」、「職員はいつも見ていてくれる」と言ったような声が聞かれたが、特に「困ったとき」がないのか、或いはそうした状況に対しての理解や感心が薄いようにもみられた。

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	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	10人

【コメント】
「ボランティアの人に相談できます」、「今は困ったことはありません」、「前に相談したことがある」、「養護学校の先生」、「相談することは特にない、相談したこともない」、「よく分からないが困っていない」、「お父さん、お母さんに相談している」、「相談できる人はいない、相談することはない」と言ったような声が聞かれた。何名かの利用者からは養護学校の先生との話題もあった。ただ、「困ったこと」、「第三者委員」と言うことに関して理解や感心が薄く意志表示をしない方も多くみられた。

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	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	7人	無回答・非該当	5人

【コメント】
「説明してくれたけれど、あまりよく分からない」、「工賃は旅行や漫画の本を買うのに使う」、「月の終わりに現金でもらう、幾らもらっているか分からない」、「工賃は袋に入っている」、「数字をみても読みにくいので分からない」、「袋にお金が入っている」、「工賃は袋でもらっている、お金と一緒に書いた紙が入っている」、「カメラを買う」と言ったような声が聞かれた。施設では工賃を現金と内訳書を封筒に入れて手渡しているが、「支払いの仕組み等」に関しての理解や感心等が薄いようにみられた。

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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人

【コメント】
「友達はやさしい」、「仲間はたくさんいる」、「昔は何人かいたが今は一人しかいない」、「ここに来るときが一番楽しい」、「友達がたくさんいて楽しい」、「友達3人いる」、「何人も友達がいる」、「皆仲良し、来るのが楽しい」、「友達10人いる」と言うように、大勢の友達と仲良く施設で楽しく活動している様子が伺える。

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	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	7人

【コメント】
「将来について話したことはありません」、「アルバイトがしたい」、「いろいろ説明してくれる」、「緊張しないで話すことが目標、身だしなみに気をつけること」、「お仕事です」、「特にありません」、「テニス、バトミントン」などの声が聞かれたが、感心を示さず意志表示をしない方が多かった。

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	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

【コメント】
該当者はありません。

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

【コメント】
該当者はありません。

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

【コメント】
該当者はありません。

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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	3人

【コメント】
「よく職員と話をします」、「気軽に話せる職員がいる」、「不満はありません」、「困ったことはあまりない、気軽には相談することはない」、「特に不満はない、あったら話をする」、「お仕事している」、「特に話すことはない」などの声が聞かれた。「いいえ」と意志表示したものの特にコメントは聞かれなかった。

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	12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】
「ちゃんとやってくれます」、「今のところそのようにやってくれている」、「お話している」、「話をすればきちんとやってくれる」、「不満などない」などの声が聞かれた。「いいえ」と意志表示したものの特にコメントは聞かれなかった。

このページの一番上へ

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

リーダーシップと意思決定

講　評

授産施設の経営改革推進事業を活用し、経営理念・ビジョンの明確化などに取り組んでいる。理念については、「インクルージョンの理念を基本とする。」「本人・家族の『当事者制』にこだわる。」「『地域』での生活の関わりを重視する。」等、6年前に前々代理事長が提唱した10項目をたたき台に、理事3名・管理職3名・一般職員2名で構成される理念検討委員会にて、再検討を行っており、職員全員アンケートを行うなどして、誰にでも分かりやすく、参画しやすい理念の構築に向けて、現在検討を進めている段階である。

重要な案件については、法人傘下の施設の代表者からなる代表者会議を経て、理事会で決定する等、決められた手順に従って、決定がなされている。また、代表者会議議事録は職員全員に配布することとしている。議事録も閲覧可能となっており、会議傍聴規程に基づいて、職員・利用者のほか一般市民についても、理事会・評議委員会等も傍聴可能となっており、重要な意思決定に関する決定経緯について幅広く公開している。支援費制度や自立支援法など、利用者に直接かかわる大きな問題については、説明会の実施など、理解を深めるための取組みを行っている。

全体の職員会議の際には、プロジェクターなどの資料を用意し、理念などを掲示しながら、話し合いを進めるなど、職員参画での経営改革が進められている一方、今年に入って、理事の変更や人事異動によって副施設長の職を新たに設けたことにより、経営層の中での意見統一が若干徹底されていない部分があり、今後経営層・管理層における役割と権限を明確にし、経営層の中での意見統一を図ることが課題である。

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

経営における社会的責任

講　評

権利擁護規程の策定のほか、福祉における人権侵害や虐待等の事件が報道された際には、各事業所に記事を配布し、検証するなどの取組みを行うなど社会人・福祉サービス事業者としてあるべき姿を明確にしている。また、支援職員安全管理・業務マニュアルには、守秘義務等の遵守だけでなく、酒の席や茶飲み話で話題にしないことや利用者に対してだけでなく、職員の話し合いの中で利用者を呼ぶ場合や職員同士の呼称は原則「～さん」づけで呼ぶことを明確にする等、利用者の人権や個人情報保護に配慮している。

実習生については、介護体験・援助実習ともに受け入れており、実習の手引きには利用者との接し方のポイントや守秘義務について記載している。また、同法人のすべての事業所を体験する、援助実習の際には必ず施設長が1～2日程度、実習生のために質問等の時間を設けるなど独自のプログラムを設けている。ボランティアについては、法人傘下の各施設からなるボランティア委員会において、毎年9月期に実施される「けやきフェスタ」の対応や登録ボランティアの連絡などを行っている。

「地域で暮らす」をキーワードに地域に開かれた施設を目指して、広報誌を近隣や民生委員等に配布するほか。理事会・評議委員会は会議傍聴規程に基づいて、一般市民も傍聴可能となっている。また、市内の障害者福祉団体と地域の障害者施設ネットワークを結成し、毎月各事業所管理者1名・現場職員1名が参加して情報交換のための会議を実施し、各事業所の得意分野・特徴を把握するとともに、事務局として授産活動を共同受注する窓口として活動しており、養護学校の清掃やねじの組立など、実績をあげている。

このページの一番上へ

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

評点	A	
標準項目	○	福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などを明示している
	○	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などの理解が深まるように取り組んでいる
A+の取り組み		

2-1-2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

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

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

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

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

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

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

このページの一番上へ

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

苦情解決については、さくらを運営する社会福祉法人けやきの杜において、苦情解決システム規程を設け、さらに苦情解決委員会設置規程、苦情解決実施規程を設けて、苦情解決責任者、苦情解決委員、苦情解決担当者をおき、苦情解決のシステムを設けている。また、苦情解決制度を何時でも気軽に利用できるよう、事業所の見やすい位置にポスターを掲示し、同内容のチラシと解決委員の連絡先を配布する等、その周知に努めており、実際に苦情解決を通して、解決した事例もある。

さくらを運営する法人において、第三者評価を連続して受けており、そこで行われるアンケート調査結果等を参考にしてできる限り事業改善に反映することに努めている。昨年はグループホームや施設に対するニード調査を実施し、当該調査や第三者評価における家族調査の結果等を基に、平成18年度の事業計画では、2つのグループホーム（マイホームみかさ・マイホームはるな）、短期入所施設「カペラ」（3床）を開設する予定を示している。また個別には支援計画作成時に聞き取りを行っている。

地域障害者団体をはじめ、自治会・地域の社会福祉協議会・関係福祉団体等の地域市民団体との連携をしており、地域の青年会議所にて、地域の若手実業家等との交流も深めている。その他、都の社協・支援協会・障害者団体等の市外の関係団体・機関との連携を強化し、同法人内の他事業所「ライフネット」で実施されるセミナーなどを通じて、情報収集に努めている。また、施設長自ら都や市、厚生労働省に出向いて、情報収集を行っている。

このページの一番上へ

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

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

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

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

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A	
標準項目	○	地域の福祉ニーズの収集（地域での聞き取り、地域懇談会など）に取り組んでいる
	○	福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）の収集に取り組んでいる
	○	事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
A+の取り組み		

このページの一番上へ

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

民間社会福祉施設経営改革等推進事業を活用し、経営改革を実施して、①経営理念・ビジョンの明確化と経営目標を設定する②経営課題を設定する③職員の意識改革を行う④中長期計画を策定する⑤組織・人事・給与制度の改革を行う⑥品質管理及び品質保証のための国際標準モデルを取得し、サービス向上に向けた仕組みの構築及び業務の改善を行うの6つの目標を掲げている。品質管理及び品質保証のための国際標準モデルについては、平成18年度内に検討を始める予定である。

障害者自立支援法への移行に向けて、プロジェクト委員会を年10回程度予定しており、既存の通所施設運営委員会・生活支援事業運営委員会との連携を図りながら、スムースな移行を目指している。また、従来、主に2階部分が利用者の授産や活動の場となっていたものが、今年度から1階部分も利用可能となるなど、利用可能なスペースが広くなったが、障害者自立支援法と絡んで、経営効率も勘案しつつ、定員増及びサービス拡大など、今後広くなった施設の活用法の検討が期待される。

毎年事業計画を策定しており、主任が中心となって原案をまとめ、現場の意向が反映される仕組みとなっている。年度の事業計画案は、職員会議に諮り、施設長・代表者会議を経て、理事会で決定される手順となっている。中長期計画についても当初現場を中心に策定作業が進められていたが、障害者自立支援法の動向等が見えない状況であり、理事の任期が2年交代で計画の継続性が維持しにくいなどの事情があり、現時点では策定自体、中断している状況であるが、安定的な事業運営のためにも、経営的視点で現場の意向を反映した中長期計画の策定が望まれる。

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	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

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

Copyright©2008 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

職員１人ひとりについて、個人別の研修計画を策定しており、個人から出された研修希望を基に、研修委員会で検討し、福祉経営塾等、原則研修費は施設負担とし、可能な限り勤務を調整して、様々な研修に職員を派遣している。また、今年実施された宿泊研修では、事務担当の職員が講師となり、法人の経営状態・財務内容を分かりやすく説明するなど、経営に関する研修にも力を入れており、職員の経営に対するマインドの向上に努めている。また、職員が自主的に勉強会を企画・実施しており、施設側も会場の提供や依頼があれば講師派遣など支援を行っている。

役割分担はあるが、職員1人ひとりが組織人として仕事をする上での位置づけを明示した職務分掌を作成するなど責任体制を明確にすることが望まれる。そこで、新しい給与制度構築に向けて、平成１６年度から給与制度検討委員会を再開し、コンサルティング会社と契約して、１９年度施行を目指して、制度の改正をにらんだ給与体系の見直し・再構築をすすめているが、計画は遅れている。また、管理職は、職員の能力向上意欲の把握と助言など個別面談を徹底し、さらなる職員のやる気向上への取り組みが期待される。

職員は、さくらだけでなく法人内の他事業所のシフトにも入り、さくら・希望園の担当者２名で、週160時間を厳守するよう、シフトを作成している。人材採用も難しい昨今、人材確保のために、多くの方々の訪れる「けやきフェスタ」に門柱に人材募集を掲載する等して人材確保に工夫を凝らしている。尚日常の勤務体制においても必要な人員が確保できない場合等も含め、管理職自らシフトに入る等して、カバーできる体制を整えている。また、計画年休制度も昨年から導入し、休暇取得の促進に努めている。

このページの一番上へ

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

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

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

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

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

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

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	B	
	×	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

標準項目	○	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

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

ワークホーム虹分室を除く法人すべての事業所間にLANが導入され、日々の記録についてはケースソフトで閲覧可能となっており、検索機能により、必要な情報がすぐ取り出せる体制を整えている。ソフト開発のバージョンアップ待ちであるが、職階による操作制限機能（アクセス権限）の整備が、これからの課題である。また、紙ベースでの情報の整理・保管（取り出しの制限等を含む。）は系列ごとの事業所で一括管理されており、古いものについては定期的に整理し、倉庫に格納されている。

平成18年4月に、個人情報保護規程が策定された。支援職員安全管理・業務マニュアルには、守秘義務やプライバシーなど個人情報保護について、職員についての行動規範を明確化している。写真等の掲載についても取材の場合はその都度、本人・家族への確認を行っている。実習生についても、手引き等で守秘義務等について記載しているものの、ボランティアについては口頭での注意にとどまっており、今後個人情報保護の観点からボランティア研修の実施や守秘義務関係の誓約書の提出などの検討が急がれる。

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	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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

カテゴリー1～7に関する活動成果

講　評

経営改革推進事業を活用し、経営理念・ビジョンの明確化などに取り組んでいる。理念については、理事3名・管理職3名・一般職員2名で構成される理念検討委員会にて、再検討を行っており、職員全員アンケートを行うなどして、誰にでもわかりやすく、参画しやすい理念の構築に向けて、現在検討を進めている段階である。

地域の障害者施設ネットワークを活用して、平成17年度後半より、市の清掃センターでの施設外授産（プラスチックの梱包作業）を受注したほか、市報の戸別配布なども受注した。また、今年度から小グループの家族会の実施を年6回計画しており、全体家族会と合わせて、年8回の家族会を実施予定であり、家族との交流を増やす努力をしている。

今年実施された宿泊研修では、事務担当の職員が講師となり、法人の経営状態・財務内容をわかりやすく説明するなど、経営に関する研修にも力を入れている。新しい給与制度構築に向けて、平成16年度から給与制度検討委員会を再開し、コンサルティング会社と契約して、19年度施行を目指して、制度の改正をにらんだ給与体系の見直し・再構築をすすめているが、計画は遅れている。

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	経営改革推進事業を活用し、経営理念・ビジョンの明確化などに取り組んでいる。理念については、理事3名・管理職3名・一般職員2名で構成される理念検討委員会にて、再検討を行っており、職員全員アンケートを行うなどして、誰にでもわかりやすく、参画しやすい理念の構築に向けて、現在検討を進めている段階である。 今年度より施設の1階部分も利用可能となり、施設が拡充されたことに伴い、5名の定員増を実現した。 法人として、今年4月に2つのグループホームとショートを開設し、社会的福祉ニーズに応えるだけでなく、現利用者の活用にも繋がっている。

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	新しい給与制度構築に向けて、平成16年度から給与制度検討委員会を再開し、コンサルティング会社と契約して、19年度施行を目指して、制度の改正をにらんだ給与体系の見直し・再構築をすすめている段階だが、計画は遅れている。 今年実施された宿泊研修では、事務担当の職員が講師となり、法人の経営状態・財務内容をわかりやすく説明するなど、経営に関する研修にも力を入れており、経営に関するマインドが高まっている。

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	平成18年4月に、個人情報保護規程が策定された。 地域障害施設のネットワークを活用して、平成17年度後半より、市の清掃センターでの施設外授産（プラスチックの梱包作業）を受注したほか、市報の戸別配布なども受注した。 事業者別家族会を今年度から年6回実施することとして、土曜日や夕方に開催する等、利用者の家族が参加しやすいよう、配慮している。

	栄養士が常勤となり、栄養士が中心となり、利用者・家族への嗜好調査を実施しデータを細かく分析してメニュー作りに生かしている。 今年度から1階部分が利用可能となり、施設が拡充したことにより、利用者の落ち着きが増し、利用者同士のトラブルも減少した。

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	障害者自立支援法の施行により、財務面は非常に厳しい状況が懸念されており、打開策として、新法への対応、指定管理者制度等公立・公設施設への委託への準備の検討を行っている。 地域の障害者施設ネットワークやキャリアグループを活用して、授産種目を増やし、受注額を向上した。

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、以下のカテゴリーで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している

・カテゴリー３：「利用者意向や地域・事業環境の把握と活用」

評点	A
改善の成果	養護学校の卒業生の動向など、市などと協議して、対応を検討している。 地域の障害者施設ネットワークを活用して、平成17年度後半より、市の清掃センターでの施設外授産（プラスチックの梱包作業）を受注したほか、市報のポスティングなども受注した。 施設長自ら都や市、厚生労働省に出向いて、情報収集を行っている。

このページの一番上へ

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

利用者への情報提供は、法人が毎月発行する「通所施設全体通信」等で行っている。内容は、法人内3通所施設の家族会、工賃支給日等の月間予定、授産の内容、新任職員の紹介等多岐にわたり、文章は利用者の特性に配慮して、全てやさしく漢字にはふり仮名を付ける等の工夫で分かり易くなっている。又施設内には、重要事項説明書、施設の予定、授産内容、苦情相談に関する3つの相談方法掲示(苦情受付担当者、第三者委員等)、地域の催し等を分かり易く掲示している。尚法人のホームページの開設は遅れているがH18年度中の開設を目指している。

関係機関への情報提供は、法人発行の広報誌「けやきの杜」を地元自治体、養護学校、地域の障害者施設ネットワーク等に提供している。近隣住民には、利用者自身がポスティングにより配布している。又「けやきの杜」には、毎号法人内通所施設の「希望園」と「さくら」、「虹」の施設長が交替で、施設を取り巻く話題や事業環境の変化、法人の運営方針等に付いて自身の意見や熱い想いを述べている。

施設の見学や問い合わせは最近は減少している。見学・問い合わせは、主に学齢期の子供を持つ親の会の保護者や、地域自治体の関係者等からの問い合わせ・見学が年間5～6件ある。見学についてはプライバシーの保護や、利用者の特性等から個別の状況に応じた説明・案内等が必要な為、施設長又は副施設長が対応している。

このページの一番上へ

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A	
標準項目	○	利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	○	利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている
	○	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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

施設は利用契約時に、重要事項説明書で施設の概要、サービスの内容、利用者の負担金等を時間をかけて分かり易く丁寧に1つひとつ説明をして、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。又初回の契約締結時には、家族が選んだ人や養護学校の先生等の第三者に立会いをしてもらい利用者・家族が安心して契約が結べる様に配慮されている。

利用者の家庭状況・生活状況や利用者・家族の要望等の各種情報は、個別支援計画のフェイスシートに記録され職員に共有化されている。利用者の入所直後の不安やストレスを軽減する為に、ポスティング、リサイクル等授産種目の内容について現場職員が面談を行い丁寧に分かり易く説明をしている。又授産作業については職員が適性等を判断して授産活動がスムーズ出来る様に支援をしている。

「さくら」の利用者は、現在、就労したことによる退所者はいないが、福祉的就労・就職が決まり退所する利用者には、支援担当者が就労・就職後も法人の「ライフネット」等を利用して余暇活動の支援を行う等、退所後も法人との関係が継続する事を分かり易く説明して、精神的不安を取り除く様に配慮を行うとしている。又定着支援として職員が就労・就職先を訪問したり、利用者OBの就労する会社見学も行う等交流の場も設けている。

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

利用者の障害の状況、主な生活歴や職歴等の情報は、フェイスシート等に記録され個別支援計画にファイルされている。個別支援計画には、利用者に必要な支援が出来る様に授産作業や日常生活等で解決すべき課題に付いて、夫々支援目標を立て具体的な支援内容を記録している。又支援計画に具現化されなかったニーズについても、具現化されなかった理由等を記述して計画の見直し時の参考としている。

個別支援計画はフェイスシート等から得られた利用者の各種情報や、利用者・家族の要望等を基に作成されている。2年目以降の作成時には前年度評価、次年度課題設定を行い現場の職員が作成しケース会議等で検討され、施設長が確認後利用者・家族の同意を得て支援を行っている。個別支援計画の見直しは、就労等進路の変更があった利用者には、毎月開かれるケース会議で見直しを行い、特に変化等がない利用者には年度末に行っている。

利用者の作業活動や日常的生活等については、ケースソフトを導入し虹の分室を除く法人内3通所施設とLANシステムを構築し、ケース記録として職員が日々入力している。ソフトの特徴は、個人別、期間別、ケース別等の検索が可能となっておりケース記録として十分活用されている。又職員は、通常の勤務体制として法人内他施設での勤務もあり、ケースソフトで利用者の情報を共有化している。施設長・副施設長はパソコンで利用者の状況を毎日確認して必要に応じて職員にアドバイスを行っている。

このページの一番上へ

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

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

このページの一番上へ

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

評点	A	
標準項目	○	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	○	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している
	○	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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

利用者のプライバシー、個人情報の保護に付いては、「契約書」、「権利擁護規程」及びH18年4月に制定した「個人情報保護規程」に秘密保持、個人情報の適性な取扱いの確保等と個人の利益保護等に付いて定めている。又日常的には施設長が職員会議等で全職員に周知徹底を図っている。又施設はマスコミの取材も多い事から、写真の掲載に付いては事前に利用者の同意を得、同意しない利用者の写真は撮影しない等の配慮をしてプライバシーの保護に努めている。

施設の授産活動は主に外作業となるので、利用者の安全面と健康面には特に配慮している。ポスティング・空き缶リサイクル等の授産活動は「安全・業務マニュアル」に基づき支援を行っている。授産活動は利用者の体調や意思の確認を行い、道路上では利用者は歩道側、職員は車道側を歩いている。又夏期は日よけの帽子の着用や適度の休憩と水分補給を行い、冬期は防寒対策等を行っている。又街中等公共の場で恥ずかしくない様、身繕いの支援やマナー・ルールを守る事等、利用者の社会参加への支援も行っている。

新人職員は初任者研修として法人で行うプライバシー、個人情報保護研修の受講を義務づけている。又接遇研修等も行って職員の資質の向上を図り、利用者に不適切な対応等がない様に努めている。利用者に排泄や着脱衣等の介助が必要な場合には、同性介助を行う等の取り組みが見られる。又授産活動に当たっては、利用者の意思を尊重し外作業から施設内の作業に変更する等の配慮も行っている。

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16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

講　評

施設は法人の「支援職員安全・業務マニュアル」等に基づいて利用者の支援を行っている。マニュアルは法人の基本理念を基に一般職員（正規・嘱託・契約）・パート職員が同じレベルでサービスが提供出来、利用者が生き生きとした生活が送れる様支援する事を目的としている。内容は、作業、生活面での日常支援や緊急時対応、職員の心構え等多岐にわたって記述している。ただ日常的には職員個々の判断に任せており、サービスの検証等については部分的にマニュアルの活用が不十分との認識がある事から活用に向けて更なる工夫が求められる。

サービスの基本事項や手順等の見直しへの取り組みは、日常的には職員個々の支援について施設長や副施設長が、必要に応じて職員に確認しケースソフト等を通してアドバイスを行っている。又月1回開かれる職員会議等で、利用者の日常的支援に見直しの必要が生じた場合に、その都度検討・見直しを行っているので特に見直しの時期等は定めていない。又マニュアルの活用を高めるために職員参加によるマニュアル改善等について更なる取り組みが求められる。

施設は職員の資質の向上を目指し、積極的に内部・外部研修を行っている。職員個々の研修計画を作成し、本人の希望する研修や研修歴等を研修委員会で検討し方針をたて研修テーマを決めている。研修内容は、法人内パート職員研修、授産事業研究会、自閉症の理解、経営塾ベーシック、コーディネーター研修等多岐にわたっている。又研修者自身が講師となり他の職員に教える等、研修の成果を共有し支援サービスに反映する仕組みを整えている。

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

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成17年度評価結果
平成16年度評価結果

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

平成18年度の利用者支援の視点を、①安心感の尊重（利用者が安心して参加できるように、職員の対応と環境を工夫する）②個性と長所の尊重（利用者一人ひとりの長所をみつめ、個性がより輝くように支援する）③主体性の尊重（利用者の希望や意志を尊重し、よりよい自己決定が出来るよう支援する）④人格の尊重（利用者を市民としての尊厳とプライドを尊重した支援）⑤所得の保障（利用者工賃の増加を目指し、作業種や作業内容を常に改善・工夫する）の五項目におき、豊かな人生を送ることが出来るよう個別ニーズに応えるよう取り組んでいる。

個別支援計画は「個人支援プログラム」を重視し、担当職員が原案を立てケース会議で合意を経て、施設長の了解の後、利用者本人、家族に面談等で説明し、利用者・家族の意向を取り入れ、同意書を得ている。意志表示の困難な利用者に関しては、職員の所見及び家族の意向等を明示している。個別支援計画の見直しは毎年、年度末に評価と見直しを行っている。緊急に変更を要する場合には、施設長以下全職員（支援・事務・パート職）参加のケース会議で検討している。支援の重要事項として「地域」での生活との関わりを重視している。

日常の生活及び授産活動においては、利用者の特性に応じて、ホワイトボードを用いた文字やカード、写真或いは作業台に図解するなどしてコミュニケーションのとり方に工夫している。又利用者がその能力を発揮しながら、自分の意見を言えるよう、自立生活に向けた支援に取り組んでいる。

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

利用者の能力、適正に応じた質の高い作業を提供し、利用者が働く喜びと働くことを通じて認められる喜びを得られるよう、作業量、作業時間、作業単位が利用者にとって過度な負担や不利益にならないよう配慮している。また地域の特性や市場ニーズを考慮した作業を開発・提供し、多様な授産メニューを用意して利用者の特性に応じて選択できるようになっている。授産に伴う工賃に関しては法人傘下の通所授産施設共通の工賃規程と、各事業所の実状に応じて定める工賃細則があり、今年度、新たな工賃システムの構築に取り組み始めている。

授産活動は、近隣家庭等からの古紙、アルミ缶、銅などの資源物を回収する「リサイクル」、チラシ・タウン誌、市報の戸別配布、メール便の配達、市商工会からのトイレットペーパーの配達を行う「受注作業」、行政より用水路の管理・清掃などを行う「受託作業」、豆腐、産地直送食品等を毎月、ピンクの販売ポスター「さくらんち」を作成して行う「販売」、一般企業、公共施設等において委託された作業を行う「施設外授産」、その他の作業として障子の張替えや各種イベントでの物品販売等がある。

工賃に関しては、工賃規程と工賃細則に基づいて、能率の評価及び工賃支給率を「工賃会議」で検討し、工賃を支給しているが、全員の了解を得るまでには至っていないので、如何にすれば容易に理解できるようになるかが課題ではある。「授産戦略会議」にて新規授産種目の調査、開拓、作業効率・作業収益改善について検討を行い、利用者一人ひとりに適応したメニューの提供と自己選択に配慮した取り組みを行っている。その他に、市内の障害者施設との連携で組織されているネットワークを通じて、授産事業拡大を目指している。

評点	A	
	○	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

標準項目	○	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

給食の方針としては、「まごころのこもった料理」を常に考え、栄養、嗜好やバランスを考慮し、できる限り豊かでゆとりのある食事を希望者に提供することを平成18年度の事業計画に掲げている。利用者の意向に沿った食事を提供しようと栄養士は利用者・家族に対し嗜好調査(食事の量、味付け、ご飯類・めん類・肉・魚料理等献立全般、更に献立表の栄養メモに至るまで詳細項目)を行い、健康に配慮した美味しい食事の提供に取り組んでいる。豊富なメニューで700～800?前後で、利用者の状態により主にご飯の分量でカロリー摂取量を調整している。

食事は、利用者の健康管理と密接に関係するため、毎日の職員による検食の結果等を基に、毎月1回開催の給食委員会(栄養士、調理員、法人傘下のグループホーム職員、施設長等で構成)で検討し、栄養バランスと嗜好を加味して季節のものや選択食を取り入れる等工夫を凝らしている。尚栄養及び健康指導も日常的に行っている。栄養士の献立を基に「さくら」の厨房で、調理員が「さくら」と法人傘下の施設「虹」の利用者の食事を調理している。厨房及び食堂は清掃も隅々まで行き渡っている。更に保健所との連携による衛生管理も徹底されている。

食事を摂る場所は、基本的に食堂としているが、自閉症等広汎性発達障害の利用者の中には、一同に会しての食事が困難なため、思い思いの場所で食事をとる光景がみられる。又栄養士は食事への感心をそそるように図解入りで栄養メモ等を盛り込んだ手書きの献立表を食堂入口に掲示している。ただ、この献立表に盛り込まれた栄養メモを利用者に読み易いように大きな文字にするなどの工夫が望まれる。栄養士は施設内を巡回して、利用者の食事状況を把握し、美味しく利用者の望む適切な食事の提供が出来るよう取り組んでいる。

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

日常の生活援助は、個別援助計画によって実施され、利用者の自主性を尊重し、能力及び健康状態に配慮して行っている。また社会生活技能習得に向けた支援も積極的に行われている。職員一人ひとりが問題意識をもった研修計画のもとに積極的に研修に参加し利用者に適切な支援が行われるようスキルアップを図り、学びとあわせ、「日常支援に関わる知識集」を作成したりして、利用者の状態に応じて意向やペースに合わせたきめ細かな支援を行っている。

通所の方法は、徒歩、自転車、公共交通機関(電車及びバス)利用の方から家族による送迎の方、その他の方は事業所の車両で送迎している。毎朝、職員は玄関前で利用者を出迎え、利用者の状態を把握しており、保護者が同伴の場合は前日帰宅してから今朝までの様子等を伺っている。玄関で靴の履き替え等、見守り、あるいは必要な援助を行っている。着替えは基本的には更衣室で行い、見守りあるいは必要な援助をしている。また問題点が発生した場合は必要に応じて家庭訪問などを行い対応している。

「さくら」の利用者の授産活動は、車両を使って近隣家庭等から古紙、アルミ缶等の資源物の回収作業や、毎月、木曜日3回、土曜日1回、「さくら」施設周辺と街中の大型店舗の一角にのぼりを立て、ピンク色のチラシ「さくらンち」を作成して豆腐や産地直送の食品、或いは季節によっては利用者が畑作によって収穫したジャガイモなどを販売、又タウン誌のポスティング等に加えて今年から新たに地域は限られているものの市報の戸別配布を行う受注作業など、外作業が多いことから、社会的ルールやマナーの学びの場となっている。

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	・授産活動は、車両を使って近隣家庭等から古紙、アルミ缶等の資源物の回収作業や、毎月、木曜日3回、土曜日1回、「さくら」施設周辺と街中の大型店舗の一角にのぼりを立て、ピンク色のチラシ「さくらンち」を作成して豆腐や産地直送の食品や利用者が定期的に畑作を手伝ってくれるボランティアと一緒に栽培した野菜等の販売活動、又タウン誌のポスティング等に加えて今年から新たに一定地域に市報の戸別配布を行う受注作業等の外作業を通じて、利用者自身が社会的ルールやマナーの学びの場であり、地域社会に溶け込んだ活動の輪が広がっている。

このページの一番上へ

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講　評

利用者が安心して快適に生活が送れるよう、保健衛生委員会が設置されており、「個人別健康管理記録」を整備し、職員は家族との連携を図り対応している。法人として嘱託医及び協力医療機関と提携しており、利用者の健康診断や相談体制を構築している。医療体制は、嘱託医師（内科）が2ヶ月ごとに往診を行い対応している。その他に定期健康診断（年1回）、検診車による集団健康診断（年１回）（レントゲン、心電図、聴力、尿、血圧等）、歯科検診（年1回）、細菌検査（年2回）の実施をし、利用者の日常の健康管理については十分な配慮を行っている。

利用者の通院に関しては、基本的には家族の対応となっているが、その時々の状況に応じて、法人傘下のグループホーム職員が付き添うなど柔軟に対応している。服薬に関しても見守り程度で、利用者の自己管理となっている。協力医療機関、家族との連携を密に取っている。家族による送迎や連絡帳のある方は心身の状況の情報が豊富であるが、自ら意志表示が困難な利用者の健康管理面は職員の気づきにゆだねられているのが現実であるかと思われる。緊急時の対応や連絡方法のマニュアルに関して適切に活用できるよう整備も考えられる。、

今年度から、栄養士が健診結果を詳細に検証して、支援職員と連携をとり生活習慣病等の予防を図る視点から献立に工夫している。献立表の余白を活用して「栄養メモ」欄を設けて、食と健康に関する記事を毎回掲載している。その事例として、8月の献立表の「栄養メモ」には、「あついなつがいよいよやってきます。じどうはんばいきでのみものをのむきかいがおおくなります。かんコーヒーやジュースにはさとうがおおくふくまれます・・」との清涼飲料水の糖分量などを載せ利用者・家族が食事を通して健康について考える機会となるよう工夫を凝らしている。

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

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

施設では授産活動が主体であるが、余暇活動も全体で参加する行事（ふれあい防災訓練・けやきフェスタ等）や選択で参加する行事（ニコニコボーリング大会・交流レクリエーション等）、地域のイベント等での販売等がある。なかでもけやきフェスタでは家族やボランティアも大勢参加して行われている。各行事などはさくら自治会（利用者自治会）などで、原則全員参加で、自主的に話し合いが出来るように援助しており、昨年は年間で１２回開催して、利用者の申し出や意向を最大限に尊重して、行事や催しが利用者サイドで進められるよう支援している。、

利用者自治会は、毎月開催しており、基本的に全員が参加している。職員も同席して自分達で意見等を出し合いながら、方向性を見え出せることが出来るように支援している。旅行や行事等の計画も利用者自身で話し合いを持っているが、まだ職員の援助が欠かせない状況である。従来まで行事や旅行等目先の事象に対しての話し合いを持つことであったので、一つの組織としての自治会活動に成長させるため、手始めに今年度は、「自治会のルールづくり」に着手した。

昨年まで棟続きで二つの事業所が使用していたが、敷地の一角に新設して一つの事業所が移転したことにより、「ワークセンター・さくら」が全棟を使用可能となりゆとりあるスペースが確保された。このことにより自閉症の強い利用者も個別の部屋で作業するなど心身の安らぎが得られるようになった。室内の換気、採光もよくなり清潔感のある職場環境となった。生活上の決め事は喫煙は喫煙コーナーで、事務室には無断で入らないといった程度で、特に禁止事項は設けておらず、利用者が事務所に無断入室の際にも適切な対応がされている。

評点	A	
	○	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

標準項目	○	
	○	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

家族との連携は、希望者に対して、利用者の様子や連絡事項等をお互いに伝える「連絡帳」と、施設長が中心となって開催する年４回の「全体家族会」の他に、新たに、家族の要望で支援員を中心とした「利用者別家族会」を年６回開催し、家族からの要望や意見等を率直に出してもらいお互いの意思疎通を図ることに努めている。その他にも個別による面談等も随時行っている。家族会の出席率は常に３分の１程度であり、出席者もほぼ固定化している。施設側のこうした取り組みの努力が家族の協力によって多くの家族が参加する会合に発展することが期待される。

紙面等を通じて家族との情報交換を図るための一つの手法として、職員の編集による法人発行の機関誌「けやきの杜」（隔月発行）では、新たに迎えた利用者を本人の手書きコメントを載せて紹介したり、新規職員紹介、施設での出来事や新たに開設のグループホーム等事業展開の紹介、その他、特に「ワークセンター・さくら」と「希望園」の施設長が交代で2頁に及ぶ紙面を使って「施設長リレーコラム」を毎号掲載し、方針及び諸制度、想い等を率直に発信している。

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

法人の理念とも言うべき、「地域で共に暮らすために」を念頭に掲げて、出来るだけ入所施設にではなく、住み慣れたこの街で生活が出来る仕組みとして、知的障害者通所授産（第一種社会福祉事業）及び心身障害者（児）訓練事業（公益事業）の他に、地域生活支援事業（居宅介護事業、グループホーム、会員制生活支援事業）等、多彩な事業展開をしている。法人傘下の事業のグループホームでも既に第3・第4番目のグループホームを開設しており、「地域で共に暮らすために」の実現に向けての取り組みの成果が着実に進展している。

地域社会との連携を、法人はもとより施設でもあらゆる手法を探っている。平成18年度の事業計画では、①施設行事への住民等招待、②地域行事への参加、③ボランティアの受入れ、④介護体験・見学者等の受入れ、⑤施設設備の地域開放、⑥養護学校生等実習受入れ、⑦地域の小中学校との交流。を掲げている。こうした取り組みの一つに、毎年法人傘下の全事業所の参加で行う「けやきフェスタ」は、隣接する「希望園」、「さくら」の施設を会場に、家族、ボランティア、都立農芸高校から動物の参加等、多くの協力者を得て交流の場を提供している。

施設では、地域で行われる催し等を掲示板等に掲示したり、口頭で伝えている。尚、地元障害者団体、市内及び近隣の障害者関係団体、地元自治会、ライオンズクラブ・ロータリークラブ等の市民団体とは継続して連携が行われている。これらの連携により利用者は情報を自分なりに収集・分別して、養護学校での「こどもまつり」や地域のイベント等に参加している。更に、市内に分校を設置の美容専門校が、ボランティア活動として「けやきの杜に協力する会」に加入してチャリティライブを開催するなどして資金援助等を行っている。

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

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