

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19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	セルブあかつき
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0401019 修了者No.H0303002
評価実施期間	2007年4月20日～2007年9月6日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- ・ 関連機関との連携強化
- ・ 身体・知的障害者を受け入れた授産活動を展開している
- ・ 利用者の就労意欲向上への取り組み

✓さらなる改善が望まれる点

- ・ 事業環境に適合した人事管理制度の定着化と組織力の向上
- ・ 事業所業務の標準化、業務水準確保のための手引書類の整備
- ・ 理念の実現に向けた地域との連携

[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】 詳細はこちら	
・ 個々の利用者に意見や意向を吸い上げ、生活面・作業面からアセスメントした情報により... ・ 近隣の自立支援センターや福祉事務所等から入手した情報は、利用者が必要としている内...	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら	
・ 授産活動メニューは、印刷・オイルエレメント・ウエスがあり、利用者から希望を聞き、... ・ 当事業所は、高工賃の支給と障害者の所得保障を目標に授産事業を展開している。工賃は... ・ 自立支援法の流れに伴い、事業所としても就労体制の整備に着手している。また、就労可...	
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	
・ 食事は、昨年、自営から業務委託へ方針を切り替えた。献立は家庭的な内容から斬新な内... ・ 栄養士は、個々の利用者の状況により、代替食あるいは配膳等について特別対応が必要な... ・ 食事時間は概ね決まっているが、時間内であれば個々の利用者のペースで食することがで...	
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	
・ 利用者の身体的な状況を考慮し、トイレの構造(背もたれがあり長時間座位が取れるよう... ・ 利用者は自立している人が多く、身の回りのことは、自己管理を基本姿勢としており、で...	

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](#)

- ・ 近隣の診療所を協力医療機関とし、月1回嘱託医師を迎えて診察と健康相談を行っている...
- ・ 日々の利用者の健康状態に関しては、生活支援員や職業指導員が支援している。また、併...

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](#)

- ・ 行事は春季レクリエーション・納涼会・旅行・忘年会等がある。授産活動の各セクション...
- ・ 毎月1回「寮生懇談会」を開催し、生活支援員による事業所の連絡事項や国の動向・自立...

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](#)

- ・ 利用者個々の家族構成・家族関係には、さまざまな状況があるため、家族との交流や連携...
- ・ 利用者の日常の様子や事業所の動向等は、年3～4回発行している広報誌「あかつき新聞」...

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](#)

- ・ 就労及び行政の手続き等について、生活支援員が相談にのり、利用者が自分自身で行える...
- ・ 事業所は自治会に所属しており、地域子ども交流会の毎年の実施や市の福祉まつりへは毎...

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

▶ [詳細はこちらから](#)

※読み上げソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読み上げは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の
順番で読み上げられます。

有効回答者数/利用者総数
16/20

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	56.0%	37.0%	6.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 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るか	43.0%	43.0%	12.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	68.0%	31.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	50.0%	25.0%	18.0%	6.0%
5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	50.0%	50.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	62.0%	18.0%	18.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	68.0%	25.0%	6.0%	無回答・非該当: 0.0%
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	37.0%	31.0%	31.0%	無回答・非該当: 0.0%
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	22.0%	77.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0.0%	0.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	50.0%	25.0%	25.0%	無回答・非該当:0.0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	37.0%	56.0%	6.0%	無回答・非該当:0.0%
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	31.0%	68.0%	どちらともいえない:0.0%	無回答・非該当:0.0%

■ はい
 ■ どちらともいえない
 ■ いいえ
 ■ 無回答・非該当

[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

全体の評価講評

▼全体の評価講評

▼コメント

平成19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	セルブあかつき
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0401019 修了者No.H0303002
評価実施期間	2007年4月20日～2007年9月6日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 関連機関との連携強化

事業環境、地域状況の的確な情報把握及び利用者の就労支援に向けた地域行政機関をはじめとする地域関係機関との連携強化の取り組みや市内他事業所との間のネットワークの構築、就労支援に関わる共通課題の設定と解決に向けた協働を積極的に推進している。

● 身体・知的障害者を受け入れた授産活動を展開している

法人は3障害(身体・知的・精神)に就労の場を提供している。特に、身体障害者通所授産施設と就労継続支援A型施設については、身体・知的の障害者が一緒になって同じ場所で授産活動に従事しており、障害者種別の枠を取り払って積極的に受け入れている。利用者の特性を踏まえた仕事を提供するための仕事の確保、作業工程の研究、気配り、観察力等、組織としての支援力が必要である。利用者情報の分析・きめ細やかな受け入れ計画、家庭との連携、利用者間の人間関係の気配り等、さまざまな努力が必要となる中での受け入れは評価できる。

● 利用者の就労意欲向上への取り組み

当事業所は、高工賃の支給と障害者の所得保障を目標に授産事業を展開している。活動メニューは、印刷・オイルエレメント・ウエスがあり、利用者から希望を聞き、その上で利用者の身体状況や仕事の適性・他の利用者との関係を考慮し本人と話し合い配置している。工賃は、担当の職業指導員が日々の仕事状況から仮評価をし、理事長や所長を含めた複数の職員と利用者との面談を行い合意のもとで基本工賃を決定している。また、賞与、諸手当等の支給もあり、またその後の仕事状況や努力に応じて、基本工賃の再評価を行っている。

✔さらなる改善が望まれる点

● 事業環境に適合した人事管理制度の定着化と組織力の向上

経営改革の一環として、近々、新人事管理制度が導入されるが、制度のソフトランディングと早期の定着化には、経営層と職員が一体となった主体的な協働が不可欠であり、事業の継続に向けた次代の幹部養成の観点の共有化などの具体的な取り組みが待たれる。

● 事業所業務の標準化、業務水準確保のための手引書類の整備

当事業所は、障害者の授産事業についてその長い歴史と豊富な経験から、多くのノウハウが蓄積されている。今後、新体系事業の移行に際して、新たな利用者への伝承等、手引書・マニュアルは必要不可欠である。さまざまな事例を参考にしつつ、利用者の目線に立った手引き書・マニュアル類を整備されることを期待する。また、職員には授産事業における安全性確保の視点、作業工程における工夫・改善の視点等、経験を活かしたより質の高い作業、サービス提供、業務水準の向上に取り組まれることを期待する。

● 理念の実現に向けた地域との連携

事業所は自治会に所属しており、地域子ども交流会の毎年の実施や市の福祉まつりへは毎年参加し、地域住民の人々と交流する機会がある。ただ、事業所と自治会との交流は少ないと感じており、今年度から所長が積極的に自治会の会議に参加している。利用者の自立支援には地域との連携は不可欠であり、利用者が地域の一員として必要な情報収集や地域資源のさらなる活用や取り組みを期待したい。

このページの一番上へ

コメント

職員には職員説明会を開催して第三者評価の趣旨と自己評価手法について直接説明して理解を深めた。利用者調査は施設側に個室を用意してもらい聞き取りを実施した。報告会では独自のフィードバックレポートを作成して職員と利用者に報告会を実施した。

[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

評価の見方

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1～7に関する活動成果

平成19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	セルブあかつき
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2007年6月7日～2007年9月6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	
- 施設の理念、基本方針を利用者、職員そして来訪者に対しては事業所内の目につき易い場... - 経営層は、自ら授産作業に取り組んでいる他、幹部会議、主任会議、利用者と職員の全員...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
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	B
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域との関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
- 福祉サービス従事者として、守るべき法、規範などを運営管理規程に明示すると共に、施... - 地域関係機関との連携の重要性に鑑み、行政機関、自治会との連携、交流強化や市内他事...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	B
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、オンブズマン制度の定着化が図られ、機能している。利用者には利... - 利用者意向の把握については、個別支援計画作成時のヒアリングや食事アンケート等によ... - 地域や事業環境の把握については、地域関係機関に限らず、可能な限りの広い範囲からの...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

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 - 理念、基本方針の実現に向けた事業計画については、単年度計画、短期間計画が的確に策... - 事業計画は、利用者面談や管理職による職員との日常的なコミュニケーションや職員会議...	

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	B
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	B
【講評】 詳細はこちら - 奨励制度の活用や勤務形態に配慮した職員の資格取得、外部研修受講など、職員の能力、... - 当事業所は職制の階層が少なく、問題発生時などには迅速な対応が図られているが、職務...	

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	A
2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	A
【講評】 詳細はこちら - 事業所が保有・保管する重要かつ機密性の高い情報は、管理者の指名、アクセス権限の設... - 利用者、職員の個人情報の保護・管理については、個人情報保護の基本方針の策定や職員...	

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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 激変する事業環境への適応に向けた経営改革を進める中、経営理念・基本方針を策定して...	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 職員の能力、スキルの向上については、資格取得、研修受講の奨励などにより、継続的に...	
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】 詳細はこちら	
情報の保護・管理については、個人情報保護法に沿った取り組みに努めているが、今後の...	
4. 事業所の財政等において向上している	評点
1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
事業環境の激変の中、厳しい財務状況となっているが、事業所の特性に沿って専業の営業...	
5. 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等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、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分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	
地域・事業環境の情報収集、状況把握については、地域関係機関との連携、地域他事業所...	
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

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析
結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

福祉サービス第三者評価情報

サービス分析結果

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	セルブあかつき
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2007年6月7日～2007年9月6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 - 事業所の情報提供は、施設内の利用者へは掲示板や広報紙・文書の配布等で行っている。... - 授産活動に従事している作業中心の通所施設の利用者については、特に就労に関する情報...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】詳細はこちら - サービスの開始時は、利用契約書・重要事項説明書・契約書別紙の内容を利用者及び保護... - 利用者、家族等の意向は、個別支援計画策定時の面談で把握、記録され、意向を踏まえた... - 通所施設から一般就労に移行してサービスが終了した場合には、就労先の訪問等アフター...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
個別状況に応じた計画策定・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
【講評】詳細はこちら - 利用者サービスの基本となる個別支援計画策定のための利用者情報は、フェースシート・... - アセスメントや支援計画は、年1回は必ず見直され、地域移行を希望する利用者は利用者... - 利用者個々の支援の状況は、生活支援員が健康・人間関係・利用者の行動・作業状況等を...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
【講評】詳細はこちら - 個人情報の使用については、同意書で確認するとともに、職員・業者から契約書を提出さ... - 利用者に対する言動や態度については、行動規範で謳っている他、職員会議や朝礼等の職...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	C
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	B
【講評】詳細はこちら - 利用者並びに職員はベテランが多く、実践の中で業務や支援が行われてきた。そのため、... - 当事業所は授産活動において質の高い活動を永年にわたって継続しており、さまざまな作...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら

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】詳細はこちら ● 個々の利用者に意見や意向を吸い上げ、生活面・作業面からアセスメントした情報により... ● 近隣の自立支援センターや福祉事務所等から入手した情報は、利用者が必要としている内...	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】詳細はこちら ● 授産活動メニューは、印刷・オイルエレメント・ウエスがあり、利用者から希望を聞き、... ● 当事業所は、高工賃の支給と障害者の所得保障を目標に授産事業を展開している。工賃は... ● 自立支援法の流れに伴い、事業所としても就労体制の整備に着手している。また、就労可...	
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 ● 食事は、昨年、自営から業務委託へ方針を切り替えた。献立は家庭的な内容から斬新な内... ● 栄養士は、個々の利用者の状況により、代替食あるいは配膳等について特別対応が必要な... ● 食事時間は概ね決まっているが、時間内であれば個々の利用者のペースで食することがで...	
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 ● 利用者の身体的な状況を考慮し、トイレの構造(背もたれがあり長時間座位が取れるよう... ● 利用者は自立している人が多く、身の回りのことは、自己管理を基本姿勢としており、で...	
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 ● 近隣の診療所を協力医療機関とし、月1回嘱託医師を迎えて診察と健康相談を行っている... ● 日々の利用者の健康状態に関しては、生活支援員や職業指導員が支援している。また、併...	
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 ● 行事は春季レクリエーション・納涼会・旅行・忘年会等がある。授産活動の各セッション... ● 毎月1回「寮生懇談会」を開催し、生活支援員による事業所の連絡事項や国の動向・自立...	
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 ● 利用者個々の家族構成・家族関係には、さまざまな状況があるため、家族との交流や連携... ● 利用者の日常の様子や事業所の動向等は、年3～4回発行している広報誌「あかつき新聞...	
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 ● 就労及び行政の手続き等について、生活支援員が相談にのり、利用者が自分自身で行える... ● 事業所は自治会に所属しており、地域子ども交流会の毎年の実施や市の福祉まつりへは毎...	
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

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

福祉サービス第三者評価情報

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19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	セルブあかつき
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
利用者調査実施期間	2007年6月15日～2007年7月10日

調査概要

- **調査対象**: 現在利用している全利用者を対象に聞き取り調査を実施した。
- **調査方法**: 聞き取り方式
日中の時間帯に作業所とは別の場所に部屋を用意してもらい聞き取り調査を実施した。
- 利用者総数: 20人
- 共通評価項目による調査対象者数: 20人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 16人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 80.0%
- 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

聞き取り調査の結果では、職員への満足度が目立った。相談に対しての対応や利用者への接し方、利用者の気持ちの尊重などで満足が高くなっている。一方で、利用者の目標や計画作成時の意向の聞き取りについてや説明に対しては満足度が低くなっている。また、困ったことや苦情を外の機関に相談できるということを知らないと答えた利用者が多くなっている。全体的なコメントでは、仕事についてや有給制度についての意見が数件上った。

このページの一番上へ

調査結果

1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか

はい	9人	どちらともいえない	6人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
【コメント】 半数以上の利用者が「はい」と回答している。「毎日通所するのが楽しみ」という声が聞かれたが、一方で「仕事に変化がない。変化に乏しいので働く意欲が減退することもある」という声もあった。							

2. 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るか

はい	7人	どちらともいえない	7人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者が半数を下回っている。「よく分からない」「家のほうで話してもらっている」という意見が聞かれた。							

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	11人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
【コメント】 多くの利用者が「はい」と回答しているおり、「ケースワーカーなどに言えば、相談に乗ってくれる」「職員が相談に乗ってくれる」という声があった。							

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	8人	どちらともいえない	4人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数の利用者が「はい」と回答しているが、「トイレ内の設備で危険な箇所がある」「衛生面に少々気になることがある。マット交換など」という意見が聞かれた。

5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか

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

【コメント】

半数の利用者が「はい」と回答しているが、「相談等をするときに周囲に聞かれないかと心配になるときがある」という声が上がった。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	10人	どちらともいえない	3人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

多くの利用者が「はい」と回答しているおり、「ときどき職員が声をかけてくれる」「大丈夫かな？って見ていてくれると思う」という声が聞かれ、満足している様子がうかがえた。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	11人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

多くの利用者が「はい」と回答している。「乱暴なことは言われたことはない」という意見がある一方で、「自分はないが他の人に乱暴な言葉を使っているのを聞いた」「状況（仕事が忙しくなるとき）により、怖く感じるときがある」という意見も上がった。

8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか

はい	6人	どちらともいえない	5人	いいえ	5人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答した利用者が半数を下回っているが、「やりたいことを伝えたらやらせてくれるようになった」という声が上がった。

9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】
個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか

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

【コメント】

「はい」と回答した利用者が該当者の半数を下回っている。目標や計画に対しての説明について「わからない」感じている利用者が多くなっている。

10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】
サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか

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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	8人	どちらともいえない	4人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数の利用者が「はい」と回答している。「言いやすい職員はいる」という声も聞かれたが、「なかなか言えない」「遠慮してしまう。職員には自分からは言いづらい」という声も上がった。

12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか

はい	6人	どちらともいえない	9人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答した利用者が半数を下回っている。「特に不満はない」「簡単な事項はしてくれる」という意見が聞かれた。一方で「職員によって違う」「応えるときと応えないときがある」という意見もあった。

13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか

はい	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	11人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答した利用者が半数を下回っており、「いいえ」と回答した利用者が多くなっている。「今まで聞いたことがない」「テレビでは見たことあるが、職員から聞いたことはない」という声が聞かれた。

[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

リーダーシップと意思決定

講評

施設の理念、基本方針を利用者、職員そして来訪者に対しては事業所内の目につき易い場所に掲げている。また、名刺の裏にも印刷しており、理念の周知及び浸透を図っている。その他、パンフレットにも明示しており、家族や外部へ周知している。施設の理念・基本方針は、利用者への支援はもとより重要な意思決定や判断の基準となることから、日々繰り返し伝達している。

経営層は、自ら授産作業に取り組んでいる他、幹部会議、主任会議、利用者と職員の全員が参加する全体報告会議の主催や広報誌を通じた所信の表明等、率先垂範しその役割と責任を明確にした行動をとっている。

[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](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

福祉サービス第三者評価情報

経営における社会的責任

講評

福祉サービス従事者として、守るべき法、規範などを運営管理規程に明示すると共に、施設長が利用者の個人の尊厳に関わる職員の取り組みを率先して指導するなど、事業所全体の規範意識の向上に努めている。

地域関係機関との連携の重要性に鑑み、行政機関、自治会との連携、交流強化や市内他事業所とのネットワーク構築、協働による共通課題の設定と解決に積極的に取り組んでいる。

[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		

2-2-1. 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	B	
標準項目	×	事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している（施設・備品等の開放、個別相談など）
	○	地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている
A+の取り組み		

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

[このページの一番上へ](#)

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

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、オンブズマン制度の定着化が図られ、機能している。利用者には利用契約書の説明時に苦情相談の窓口や担当者について周知している。また、施設内には意見箱を設置しており、意見や苦情の收拾体制がある。その他、職員には管理規程により周知を図っており、利用者が意見を言い易い環境を整備するよう呼びかけている。

利用者意向の把握については、個別支援計画作成時のヒアリングや食事アンケート等により、個別的な把握が図られているが、利用者全体としての意向を事業所として把握、分析、活用する迄に至っていない。

地域や事業環境の把握については、地域関係機関に限らず、可能な限りの広い範囲からの情報収集に積極的に努め、地域ネットワークとの協働にも活用している。

[このページの一覧上へ](#)

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	B	
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		

[このページの一覧上へ](#)

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

計画の策定と着実な実行

講 評

理念、基本方針の実現に向けた事業計画については、単年度計画、短期間計画が的確に策定されると共に、事業計画書により職員、利用者等に明示されている。一方で、中・長期計画は、障害者自立支援法に伴う新体系への取り組み等について、経営層の構想の段階に留まっており、早急な策定と職員、利用者への明示が待たれる。

事業計画は、利用者面談や管理職による職員との日常的なコミュニケーションや職員会議等を通じて把握された意向や行政機関の福祉計画を踏まえて策定されている。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	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](#)

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

職員と組織の能力向上

講 評

奨励制度の活用や勤務形態に配慮した職員の資格取得、外部研修受講など、職員の能力、スキル向上に取り組むと共に、研修成果の広報誌々上掲載等職員のモチベーション高揚に配慮した取り組みが図られている。

当事業所は職制の階層が少なく、問題発生時などには迅速な対応が図られているが、職務の範囲や区分が慣習上のもので、文書化などによる明確化が喫緊の課題となっている。

[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	B	
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	B	
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

情報の保護・共有

講 評

事業所が保有・保管する重要かつ機密性の高い情報は、管理者の指名、アクセス権限の設定等によりの確な管理に（努め、必要に応じて権限保有者の承認により活用が図られている。

利用者、職員の個人情報の保護・管理については、個人情報保護の基本方針の策定や職員、ボランティア、実習生からの誓約書徴求等、個人情報保護法に沿った取り組みを徹底している。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
	○ 収集した情報は、必要な人が必要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

カテゴリ1～7に関する活動成果

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	B
改善の成果	激変する事業環境への適合に向けた経営改革を進める中、経営理念・基本方針を策定して経営層の明確な意思を内外に表明すると共に、職員、利用者と共有したことで、事業所の活性化に繋がった。

[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	B
改善の成果	職員の能力、スキルの向上については、資格取得、研修受講の奨励などにより、継続的に取り組んで来ているが、職員の組織性の発揮や職場の組織態対応力強化については、今後の新人事制度の導入とその定着化に待つところが多い。

[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	情報の保護・管理については、個人情報保護法に沿った取り組みに努めているが、今後の経営改革事業に伴う新制度の導入、システム化の進展に対応する取り組みの検討が待たれる。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

評点	A
改善の成果	事業環境の激変の中、厳しい財務状況となっているが、事業所の特性に沿って専業の営業部署を設置、拡充するなど、収支の安定化に向けて積極的な事業展開を図っている。

[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、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分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・事業環境などの把握と活用」

評点	B
改善の成果	地域・事業環境の情報収集、状況把握については、地域関係機関との連携、地域他事業所との協働に繋げる取り組みを積極的に行っており、また、利用者の個別的意向の把握についても積極的であるが、事業所の特性発揮に結びつく利用者全体の意向の把握、分析そして活用に向けた全事業所を巻き込んだ取り組みが待たれる。

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

[評点の見方](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#)



サービス情報の提供

講 評

事業所の情報提供は、施設内の利用者へは掲示板や広報紙・文書の配布等で行っている。また、利用者が理解し易いよう手話通訳、筆談等、個々に合わせた方法を用いている。その他、施設の情報はホームページ、広報誌「あかつき」、各種パンフレット等を行政や学校等関係機関に広く提供、発信している。施設の見学は、利用者の生活や作業に支障をきたさないよう配慮して行われている。

授産活動に従事している作業中心の通所施設の利用者については、特に就労に関する情報をもっと欲しいという要望が多いため、より広い視野で開拓しながら、利用者個々のニーズに的確に対応する情報提供をしていくことが必要であろう。

[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

サービスの開始・終了時の対応

講 評

サービスの開始時は、利用契約書・重要事項説明書・契約書別紙の内容を利用者及び保護者に約1時間ほど時間をかけて説明している。その際、個々の利用者に応じて話す速度や言葉に配慮し、理解できるよう丁寧に説明し、同意を得ている。特に利用負担金については、利用者や保護者にとって関心が高い項目であり、利用者個々の状況で負担金の金額が変動するため、一人ひとりの現状に沿った金額を算出し、理解の上同意を得ている。

利用者、家族等の意向は、個別支援計画策定時の面談で把握、記録され、意向を踏まえた支援が実施されている。利用者を的確に把握するための情報は行政からの情報、医療情報、履歴等が個人ファイルで一体的に管理されており、個別事情や要望に応じた支援ができるようになっている。利用者は原則として3ヶ月間の訓練機関を経て本格的な施設利用となることから、仕事の分担、適応性、利用者間の調整等に十分な配慮ができています。

通所施設から一般就労に移行してサービスが終了した場合には、就労先の訪問等アフターフォローを充実させる取り組みが課題である。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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

利用者サービスの基本となる個別支援計画策定のための利用者情報は、フェースシート・アセスメント票・モニタリング記録・ケース記録・看護日誌等で把握され、記録の活用と個人面談情報で個別支援計画が策定されている。計画は利用者の理解が得られるよう1時間ほどの時間をかけてわかりやすく説明し、同意を得ている。支援計画は、生活面・作業面に区分され、本人の希望・家族の意向・総合的な支援方針、解決すべき課題、目標を設定したものとなっている。また、計画では支援に具体化されなかった利用者ニーズも記録、把握している。

アセスメントや支援計画は、年1回は必ず見直され、地域移行を希望する利用者は利用者を取り巻く環境の変化に対応した計画変更も実施している。計画変更はケース会議で検討され、利用者の同意を得て変更している。特に、利用者の特性・作業能力を最大限に発揮できる作業環境、仕事の役割等を見つけ出すためにサービス利用者開始から1年間は3ヶ月ごとに4回支援計画を見直している。

利用者個々の支援の状況は、生活支援員が健康・人間関係・利用者の行動・作業状況等を記録し、日別・個人別に把握できるケース記録システムを導入している。なお、授産活動状況は、職業指導員が記録しているが、内容の充実が今後の課題である。職員間での情報の共有は、共有すべき職員間では十分に共有されており、作業活動の情報は、各々の作業現場部署単位で利用者を含め共有化されている他、毎朝のミーティング・申し送り帳でも共有化が図られている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○ 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	○ 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直ししている
	○ 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

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

[このページの一番上へ](#)

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

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

[このページの一番上へ](#)

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

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

講 評

個人情報の使用については、同意書で確認するとともに、職員・業者から契約書を提出させている。個人の意思の尊重については、個々の支援の場面で利用者の意思を確認している。施設としては、規制の少ない自由度の高い場の提供を基本に支援を行っている。利用者の職員への相談場面や職員の利用者に対する支援の姿勢で利用者が不安や心配を感じたり、利用者の障害に対する理解不足を感じる事例も一部には見受けられるようであり、職員の一層の自己研鑽、組織としての努力が求められる。

利用者に対する言動や態度については、行動規範で謳っている他、職員会議や朝礼等の職員が一同に介する場、あるいは、個別の状況に応じて経営層が注意喚起している。その他、例えば、自己点検チェックシートの活用や標語運動等、意識的に取り組むことにより一層の意識向上が図れるものと思われる。

[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	○ 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意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

評価の見方

福祉サービス第三者評価情報

事業所業務の標準化

講評

利用者並びに職員はベテランが多く、実践の中で業務や支援が行われてきた。そのため、支援や業務に関する手引き書やサービス手順のマニュアル等は整備されていない状況である。今後は、新体系への移行に伴い障害区分の拡大等の影響により、利用者及び職員の入れ替わりが推測される。利用者へのサービスと業務の標準化及び向上を図るためには手引き書・マニュアルの整備は必須であるため、着手されることを期待したい。

当事業所は授産活動において質の高い活動を永年にわたって継続しており、さまざまな作業工程における創意工夫・改善がされている。新体系への移行に伴い、その蓄積してきたノウハウを事業所の成果として、他の授産施設の参考となるようまとめられたい。また、授産作業工程の工夫・改善について利用者から提案を求め、採用された場合には表彰する等士気が高まる取り組みが求められる。

[このページの一番上へ](#)

6-1. 手引き等を整備し、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	C
標準項目	✕ 手引き書(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
	✕ 手引き書等は、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、日常的に手引き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	B
標準項目	✕ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	○ 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	○ 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	○ 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

福祉サービス第三者評価情報

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

個々の利用者に意見や意向を吸い上げ、生活面・作業面からアセスメントした情報により個別の支援計画を作成している。日常の支援は、個別の支援計画を踏まえ、生活支援員と作業指導員とが連携を取り合い行っている。特に、利用者とのコミュニケーションの方法は個々で違うため、手話や筆記等、利用者の状況により対応している。利用者間の対人関係については、問題が生じた場合に適宜アドバイスを行っている。

近隣の自立支援センターや福祉事務所等から入手した情報は、利用者が必要としている内容(例えば就労関係や自立支援法関係等)で全体に共通するものについては、掲示板へ掲示している。また、利用者個々で必要な情報がある場合、それぞれの利用者が要求する情報を利用者がわかりやすい方法で、できる限り提供している。

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

授産活動メニューは、印刷・オイルエレメント・ウエスがあり、利用者から希望を聞き、その上で利用者の身体状況や仕事の適性・他の利用者との関係を考慮し本人と話し合い配置している。事業所は老朽化が進んでいることに加え、数回の増築があり、少々複雑な配置となっている。また、授産スペースには機械が導入されているため、狭い印象を受ける。しかし、機械の配置や利用者の作業位置等、作業や活動に支障がないよう配慮している。

当事業所は、高工賃の支給と障害者の所得保障を目標に授産事業を展開している。工賃は、担当の職業指導員が日々の仕事状況から仮評価をし、理事長や所長を含めた複数の職員と利用者との面談を行い合意のもとで基本工賃を決定している。また、賞与・諸手当等の支給もあり、その後の仕事状況や努力に応じて、基本工賃の再評価もを行っている。

自立支援法の流れに伴い、事業所としても就労体制の整備に着手している。また、就労可能および自立を希望している利用者には、職業安定所の面接会への参加を促す他、自立に伴う各種行政関係の手続についても、生活支援員が同行する等、今後、1人でも手続が可能となるよう指導・助言を行っている。

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
	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

食事は、昨年、自営から業務委託へ方針を切り替えた。献立は家庭的な内容から斬新な内容へ多様化し、変化に富んできている。事業所の栄養士が年1回嗜好調査を実施し、利用者の希望を吸い上げ献立作成へ反映している。また、毎月1回所長・栄養士・生活支援員・業者等関係者で給食会議を開き、検食の結果や利用者の摂食状況等について分析した内容を検討している。検食簿は、献立の写真に掲載し項目と献立の色彩や量を分析しやすい工夫がされている。その他、利用者と委託業者との合同懇談会も開催し、利用者意向を直接反映できるよう取り組んでいる。

栄養士は、個々の利用者の状況により、代替食あるいは配膳等について特別対応が必要な利用者へはカルテを作成し、詳細な内容を業者に提示し対応してもらっている。また、カルテの内容に変更がある場合は、その都度再提示している。現在、選択食までには至っていないが、パンをご飯に替える等に取り組んでいる。その他、利用者との懇談や栄養バランスのレーダーチャートを作り、食堂の前に掲示して利用者へ周知を図る等、尽力している。

食事時間は概ね決まっているが、時間内であれば個々の利用者のペースで食することができる。また、座席は特に指定しておらず、利用者の好み場所で自由にできる。昼食時は、入所の利用者も合流するため、食事時間に若干のずれがあり、混雑しないよう配慮している。一方で、食事が楽しめる要因は献立内容に加えて食堂の雰囲気も重要であるため、食堂に花や装飾物等、心が和むような装飾があると望ましい。

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

利用者の身体的な状況を考慮し、トイレの構造（背もたれがあり長時間座位が取れるようになっている）、場所によりクッション素材を使用する等、さまざまな工夫がされている。また、日常生活上の利用者の要望は、生活支援員が中心となって吸い上げており、女性利用者のために女性専用トイレを設置する等の取り組みを行った。

利用者は自立している人が多く、身の回りのことは、自己管理を基本姿勢としており、できる限り自分自身で行えるよう促している。一方で、身体的な状況上困難な場面が生じた場合は、利用者自身の主体性を重視しながら、支援する体制を整えている。また、1人で通所が困難な利用者へは、必要に応じて送迎サービスを行っている。

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		

[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

近隣の診療所を協力医療機関とし、月1回嘱託医師を迎えて診察と健康相談を行っている。また、個別に主治医を持っている利用者は、定期的な診察等に出かけられるよう授産活動のスケジュールに配慮する等、個々の状況に応じて支援する体制を整備している。その他、利用者の体調が急変した場合は、緊急時マニュアルにより、併設の入所施設の看護師が在籍する場合は看護師の指示に従い対応している。

日々の利用者の健康状態に関しては、生活支援員や職業指導員が支援している。また、併設の入所施設の看護師が利用者からの相談にのっている。その他、医師の指導のもと、栄養士や生活支援員との協力により、個々の利用者への健康指導等を随時行っている。服薬管理に関しては、看護師の指導のもと、基本的には自己管理できるよう取り組んでいる。ただ、自己管理が困難な利用者には、服薬カレンダーを作成したり、事務所で管理し必要に応じて

手渡しする等、個々の利用者の状況や特性に応じて対応している。

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

行事は春季レクリエーション・納涼会・旅行・忘年会等がある。授産活動の各セクションから募った利用者による行事委員と担当職員が中心となり、旅行の行き先等は、利用者からアンケートで意向を抽出後、検討して決めている。その他、年3～4回発行している広報誌「あかつき新聞」も行事委員と職員との協同により作成する等、利用者の自主性と自立性を尊重した取り組みを行っている。

毎月1回「寮生懇談会」を開催し、生活支援員による事業所の連絡事項や国の動向・自立支援法関連の伝達の他、利用者が日常感じている意見や要望等を話し合う機会としている。また、自動販売機や公衆電話の設置、喫煙しない利用者への配慮により喫煙所は屋上や換気がよい場所に設置する等、快適な生活になるよう取り組んでいる

評点	A
標準項目	☐ 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	☐ 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	☐ 日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている
	☐ 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
	☐ 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

利用者個々の家族構成・家族関係には、さまざまな状況があるため、家族との交流や連携については、予め利用者の意思を確認し、尊重して慎重に行っている。また、基本的には自立している利用者が多く連絡は直接本人に伝えているが、必要に応じて連絡帳を使用し家族あてに伝達する場合もある等、状況に応じて対応している。

利用者の日常の様子や事業所の動向等は、年3～4回発行している広報誌「あかつき新聞」を発送して伝達している。また、突然の入院や支援上必要な場合は、状況を判断し、適宜連絡する体制をとっている。その他、今後利用者の特性の幅が広がるに伴い、家族会の発足等情報提供や協力体制の確立の必要性を感じているため、前向きに取り組んでいただきたい。

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	

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

就労及び行政の手続き等について、生活支援員が相談にのり、利用者が自分自身で行えるよう個々の利用者の状況に応じた支援を行っている。その他、利用者が必要に応じて利用できるヘルパーやボランティア等、各種制度についての情報を提示版や個々の利用者のニーズにより適宜情報提供している。

事業所は自治会に所属しており、地域子ども交流会の毎年の実施や市の福祉まつりへは毎年参加し、地域住民の人々と交流する機会がある。ただ、事業所と自治会との交流は少ないと感じており、今年度から所長が積極的に自治会の会議に参加している。利用者の自立支援には地域との連携は不可欠であり、利用者が地域の一員として必要な情報収集や地域資源のさらなる活用や取り組みを期待したい。

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](#)