

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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

評価結果ダイジェスト



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	第二さつき園
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.H0403064 修了者No.H0303002 修了者No.H0202089
評価実施期間	2007年8月7日～2007年12月18日

全体の評価講評

詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 地域社会との関わりにおける積極的な推進
- きめ細かい計画策定の体制
- 利用者の意向を尊重したサービス提供と職員の理解

✓さらなる改善が望まれる点

- 安定した施設経営の指針とするための中・長期計画の策定
- 情報提供手段の工夫
- 充実した作業内容と明確な就労体制の取り組み

[このページの一覧上へ](#)

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 - 支援計画は生活支援センターが行う障害者ケアマネジメントと連携し(以下プラットホーム...) - プラットホーム事業での利用者本位の支援に基づき、様々なサービス情報の提供や法人内... - 利用者とのコミュニケーションは、手話を必要とする利用者もいるが、手話がでる職員...	
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 - 当事業所の授産活動には、電球パッケージ、軽作業、受託清掃などの受注作業と、ステン... - 作業班別の利用者の配置は、本人の希望や身体状況、仕事の適性、他の利用者との関係を... - 利用者の日常生活の充実に向け、必要な生活支援のサービスの実施はプラットホーム事業...	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しみ食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者の食事は法人内の隣接する厨房施設で調理され配膳している。献立表も旬の野菜の... - アレルギー、減塩食、糖尿病、禁生食物等利用者の状態に応じた代替食・禁食などカルテ... - 食事時間は、決められた時間内で個々の利用者のペースに合わせた食事がとられている。...	
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	

- ・利用者は基本的に自立できており、生活上の身の回りの事は自分でやっている。また自己...
- ・日常生活上での利用者の要望など生活支援員が中心となり対応している。支援の内容によ...
- ・身障用トイレなど、利用者の特性に応じた環境整備がなされているが、作業スペースはさ...

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- ・利用者の日常のケアや健康管理の支援のために利用者・家族から主治医、病院からの現在...
- ・利用者の定期健康診断は年2回実施されている。また毎月血圧・体重測定や嘱託医による...
- ・服薬に関しては自立を目指した支援を継続してきており、自立した利用者がほとんどで、...

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](#)

- ・行事やレクリエーションは、プラットホーム事業に基づき、利用者集会、職員会議で検討...
- ・日常の衛生、安全管理など事業所内清掃は、清掃班が当番制で毎日行っている。食堂、作...
- ・毎月1回工賃支給日に班別ミーティングを行い、作業内容や工賃などに関して利用者が日...

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](#)

- ・家族と事業所との信頼関係は、利用開始時の個別面談に始まり、支援計画策定時や見直し...
- ・利用者の現況や事業所の動向等は、法人機関誌「しなふくニュース」の広報誌等で紹介さ...

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](#)

- ・地域の情報は区の広報ネットや地域のイベント情報などで収集し適宜利用者へ情報提供し...
- ・法人内地域福祉課を窓口に、法人全体としてボランティアを積極的に受け入れボランティ...
- ・隣接する学校との連携が図られており、消防計画を策定し毎月合同で防災訓練を実施して...

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](#)

※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あげは「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
15/23

■ 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	26.0%	66.0%	6.0%	いいえ: 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	40.0%	40.0%	13.0%	6.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	53.0%	26.0%	6.0%	13.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	60.0%	26.0%	13.0%	いいえ: 0.0%
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	80.0%	13.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	80.0%	13.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	60.0%	20.0%	20.0%	いいえ: 0.0%
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】	80.0%	20.0%		

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	いいえ: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	はい:0.0% どちらともいえない:0.0% いいえ: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	40.0%53.0%6.0% いいえ: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	53.0%40.0%6.0% いいえ: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	26.0%6.0%60.0%6.0%

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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼コメント

平成19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	第二さつき園
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.H0403064 修了者No.H0303002 修了者No.H0202089
評価実施期間	2007年8月7日～2007年12月18日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 地域社会との関わりにおける積極的な推進

地域との関わりは開かれた施設運営を示すものであり、法人の地域福祉課との連携により、ボランティアの受け入れは積極的に行っている。ボランティア側と施設側の両者向けに手引書も作成され、受け入れ体制ができており、地域の人達との関係を大切にしている。実習生の受け入れも福祉事業の理解促進と福祉の現場実習の場として提供することに努めている。地域社会の交流については、利用者が地域社会の一員として住民に理解されるように、法人主催の5月祭りや紅葉祭り、また地域の祭りなどにも積極的に協力し、地域社会との関わりを深めている。

● きめ細かい計画策定の体制

個別支援計画は、新体系移行を意識したフォーマットになっており、利用者の意向や支援内容を選択できるようになっている。また、年度当初・中間・年度末と年3回見直す機会があり、面接日が記載できるようになっている等、支援計画の策定の流れや内容が把握しやすい。その他、利用者の入院等計画を緊急に変更する必要がある場合は、直ちに会議を開き決定できるため、小規模のよさを活かしている。

● 利用者の意向を尊重したサービス提供と職員の理解

利用者集会、班別ミーティング、毎日の朝礼・夕礼時で利用者の意見や要望などを把握するようにしている。また日常生活の生活支援の場においても生活支援員が中心となって、その都度、利用者の意見の確認や了解を得るなど対応している。利用者の希望献立食を必ずメニューに反映し、利用者の希望を取り入れた行事の実施や余暇活動での職員の配置等々、利用者の意向を尊重し個性に即したさまざまな支援が行われている。経営層と職員も利用者一人ひとりの夢、思いを大切にサービス提供を目標にし、高い使命感と責任感のもと支援に努めている。

✔さらなる改善が望まれる点

● 安定した施設経営の指針とするための中・長期計画の策定

施設の平成18年度の授産作業は、前年度より業者・作業種類は拡大したが、収入の要の入荷減・利用者の作業能力の低下等により、収入が減少したと見られている。施設利用者の稼働率も厳しい状況下であり、障害者自立支援法の施行による新体系移行問題など、事業環境の不透明感はある。しかしこれらの課題を抱えた中で、先の見えない施設運営は利用者の不安感にも影響してくる。平成18年10月から新しい事業として、エンパワメント支援基盤整備事業も稼働しており、今後の新しい取り組みも検討して、中・長期計画を策定することが望まれる。

● 情報提供手段の工夫

新体系移行やエンパワメント事業等、今後の施設の動向や支援体制・内容について、利用者本人及び家族の関心は、高まっている現状がある。今後、施設としては、利用者数や利用日数を増やしていく必要があるため、ホームページを各施設で自由に更新できるように整備し、斬新かつ迅速な情報提供を行っていきけるよう検討されたい。

● 充実した作業内容と明確な就労体制の取り組み

授産活動は、福祉的就労の場として利用者の意見、個性を考慮し、作業工程を分担しながら行っている。実情、技術を要する自主生産品は、継続的なニーズがある。一方で、高齢化・重度化する利用者の作業継続が困難になってきており、委託企業との受注品なども月ごとに変動している。利用者の能力、状態に応じた適正な作業の安定供給の他、新体系移行に向けて、利用者の作業成果及び結果が評価としてわかる作業評価表を作成しモニタリングすることで個別支援を図っているが、今後はより具体的かつ明確にするなどの、さらなる支援の充実に期待する。

コメント

職員には職員自己評価記入説明資料を送付し、第三者評価の趣旨と自己評価手法について理解を求めた。利用者調査はアンケート調査を実施した。評価機関で用意したアンケート用紙及び返信用封筒を施設から配布してもらい、回答後は返信用封筒で、直接調査機関に返送してもらった。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に報告会を実施した。

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

平成19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[＜前の評価結果を見る＞](#)

事業所名称	第二さつき園
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9月1日～2007年12月18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	
18年度に新たな法人理念が策定され、ホームページや法人の事業計画書に明示している... - 経営層の役割と責任は規程集に明示されている。経営層の職責は責任者として、施設の統... - 案件の意思決定は管理規程に基づいている。主要な案件は運営会議で理事長が開催し、起...	

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	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域との関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
- 守るべき法・規範・倫理などは「品川総合福祉センター行動指針」で明示し、ホームペー... - 地域の一員として施設の機能を還元するため、法人の地域福祉課が対外窓口となり行っ... - ボランティアの受け入れは積極的に行われており、当事業所だけでも18年度は、延べ日...	

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	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	

- 苦情解決体制は、法人主体で行われており、月1回オンブズパーソンが法人内の事業所へ...
- 施設は利用者の意向を収集するために、給食関係は毎月食事アンケート調査を実施し、希...
- 地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向について、法人の代表として地域福祉課が窓口と...

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	B
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	A
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	A
【講評】 詳細はこちら ● 年度事業計画は前年度中の事業報告書を作成するとともに、前年度の実績と反省を踏まえ... ● 年度事業計画書の作成は施設長が中心になって、年明けの1〜2月に作成に取り掛かる。... ● 防災関係で利用者の安全性を確保するため、法人全体の消防計画に基づき、防災訓練は隣...	

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 ● 施設は法人の人事考課制度を導入し、人事考課実施要綱の中に、人事制度の方針や評価の... ● 職員の質の向上を図るために、職員一人ひとりの意向を自己申告書や面談で把握している... ● 職員のやる気向上のために、自己申告書を提出させたり、役職者等の面談を実施して、就...	

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 ● 施設は法人内LANを活用しており、パソコン管理や法人との連絡等に、職員用・施設長... ● 個人情報の保護に関する基本方針、利用目的や開示請求については、「個人情報保護規定...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

カテゴリー1〜7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら ● 法人は複合施設を事業展開しており、相互援助システムを導入し、利用者のライフステー...	

2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
法人を中心として、経営改革の一貫として法人内教育体系が整備された。法人全体として...	
3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら	
基本サービス方針の一つとして、個人情報保護法の基本概念を踏まえ、個人情報保護規定...	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
障害者自立支援法による制度改正に伴い、事業所の収入状況は厳しいものとなっている。...	
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で評価される部分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	
デイサービスの廃止とともに、18年10月よりエンパワーメント支援基盤整備事業が本...	

[▲このページのトップへ](#)

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

サービス分析結果



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼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]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	第二さつき園
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9月1日～2007年12月18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 - 事業所の情報媒体としては、法人が作成しているパンフレットとホームページがあり、パ... - 利用者の入退所の報告は行政及び関係機関に定期的に行っており、それぞれ必要な情報は... - 新体系移行やエンパワメント事業等、今後の施設の動向や支援体制・内容について、利用... 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 - サービスを開始するにあたり、契約書・重要事項説明書・契約書別紙について口頭で説明... - 利用を開始する前に、利用者と家族からの意向を聞き取り、支援に必要な個別の情報を記... - 長期入院や家族の引越し、他施設への移行等で当施設を退所する際は、先方からの要請が... 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 - 施設で統一したフォーマットが整備されており、利用者台帳には、利用者に関する詳細な... - 個別支援計画は、新体系移行を意識したフォーマットになっており、利用者の意向や支援... - 利用者についての詳細な情報や具体的な支援の推移については、パソコンで管理された統... 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 - 法人としての個人情報保護規程は策定している。また、利用者に関する情報を外部へ提供... - 車椅子を使用している女性利用者が排泄時に介助が必要な場合は、必ず女性職員が対応す... - 法人として設置しているサービス点検調整委員会や苦情解決第三者委員会・事故調査委員... 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	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	A
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】詳細はこちら	

- 業務に関する基本的な内容については、法人の業務マニュアルが策定されている。当施設...
- 現在、具体的な作業工程や場面毎に必要な対応についてのマニュアルは、年1回見直すこ...
- 法人内や外部の研修には、計画的に参加している。また、研修の報告は職員会議等で必要...

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】詳細はこちら ● 支援計画は生活支援センターが行う障害者ケアマネジメントと連携し(以下プラットホー... ● プラットホーム事業での利用者本位の支援に基づき、様々なサービス情報の提供や法人内... ● 利用者とのコミュニケーションは、手話を必要とする利用者もいるが、手話ができる職員...	
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 ● 当事業所の授産活動には、電球パッケージ、軽作業、受託清掃などの受注作業と、ステン... ● 作業班別の利用者の配置は、本人の希望や身体状況、仕事の適性、他の利用者との関係を... ● 利用者の日常生活の充実に向け、必要な生活支援のサービスの実施はプラットホーム事業...	
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 ● 利用者の食事は法人内の隣接する厨房施設で調理され配膳している。献立表も旬の野菜の... ● アレルギー、減塩食、糖尿病、禁生食物等利用者の状態に応じた代替食・禁食などカルテ... ● 食事時間は、決められた時間内で個々の利用者のペースに合わせた食事がとられている。...	
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 ● 利用者は基本的に自立できており、生活上の身の回りの事は自分でやっている。また自己... ● 日常生活上での利用者の要望など生活支援員が中心となり対応している。支援の内容によ... ● 身障用トイレなど、利用者の特性に応じた環境整備がなされているが、作業スペースはさ...	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】詳細はこちら ● 利用者の日常のケアや健康管理の支援のために利用者・家族から主治医、病院からの現在... ● 利用者の定期健康診断は年2回実施されている。また毎月血圧・体重測定や嘱託医による... ● 服薬に関しては自立を目指した支援を継続してきており、自立した利用者がほとんどで、...	
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 ● 行事やレクリエーションは、プラットホーム事業に基づき、利用者集会、職員会議で検討... ● 日常の衛生、安全管理など事業所内清掃は、清掃班が当番制で毎日行っている。食堂、作... ● 毎月1回工賃支給日に班別ミーティングを行い、作業内容や工賃などに関して利用者が日...	
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 ● 家族と事業所との信頼関係は、利用開始時の個別面談に始まり、支援計画策定時や見直し... ● 利用者の現況や事業所の動向等は、法人機関誌「しなふくニュース」の広報誌等で紹介さ...	
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 ● 地域の情報は区の広報ネットや地域のイベント情報などで収集し適宜利用者へ情報提供し... ● 法人内地域福祉課を窓口、法人全体としてボランティアを積極的に受け入れボランティ... ● 隣接する学校との連携が図られており、消防計画を策定し毎月合同で防災訓練を実施して...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

利用者調査結果



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成19年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[＜前の評価結果を見る＞](#)

事業所名称	第二さつき園
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9月1日～2007年10月19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アンケート調査を実施した。
- **調査方法:** アンケート方式
利用者調査はアンケート調査を実施した。評価機関で用意したアンケート用紙及び返信用封筒を施設から配布してもらい、回答後は返信用封筒で、直接調査機関に返送してもらった。
- 利用者総数: 23人
- 共通評価項目による調査対象者数: 23人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 15人
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 65.2%
- 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

アンケート調査の結果では、総体的に満足度が高いことがうかがえる。特に、職員の対応についてはほとんどが肯定の評価をしている。また、プライバシーや利用者の気持ちの尊重などに対しても満足度が高い。その他、相談に對しての対応や利用者への接し方、また、利用者の目標や計画作成時の意向の聞き取りや説明に関することにも半数以上の利用者が肯定している。一方で、日常活動のやりがいや不満や要望の言いやすさについてはやや満足度が低いように見受けられる。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いように感じられた。

[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	4人	どちらともいえない	10人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答する利用者は少数で、多くの利用者が「どちらともいえない」と回答している。「持つよう努力している」との意見があり、日常の活動にやりがいを求めていることがうかがえる。

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	6人	どちらともいえない	6人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」や「どちらともいえない」と回答する利用者は同数で、かつそれぞれ半数弱である。「支払明細からある程度は分かる」と肯定的な意見もあるが、わかりやすく説明されているかは判断しにくい。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	8人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数の利用者は「はい」と回答している。「作業のやり方を具体的に教えてもらえる」と肯定的な意見があった。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	9人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数以上の利用者は「はい」と回答し、「いいえ」と回答するものはいなかった。利用者は安心して施設内の設備を利用していると思われる。

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	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者は「はい」と回答し、「いいえ」と回答する利用者はいなかった。利用者はプライバシーが守られ満足していると判断される。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

大半の利用者は「はい」と回答し、「いいえ」と回答する利用者はいなかった。利用者は自分の気持ちが尊重されていると感じ満足していると思われる。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	14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】

無回答の一人を除いて利用者全員が「はい」と回答している。利用者は丁寧な職員の対応に満足していると思われる。

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

【コメント】

半数以上の利用者は「はい」と回答している。「これから計画をつくる」との声も上がっている。

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

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

【コメント】

該当する10名の利用者のうち、多くが「はい」と回答している。利用者にとって、目標や計画についての説明は分かりやすかったと思われる。

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	6人	どちらともいえない	8人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答する利用者は半数以下で、「どちらともいえない」の回答より下回っている。利用者が事業所や職員に対して不満や要望を言いやすいと感じているかは判断しにくい。

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	8人	どちらともいえない	6人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数以上の利用者は「はい」と回答している。おおむね利用者の不満や要望は対応されていると思われる。

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	4人	どちらともいえない	1人	いいえ	9人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

僅かな利用者が「はい」と回答しているが、半数以上の利用者は「いいえ」と回答している。第三者委員等は周知されているとは思えない。

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報



リーダーシップと意思決定



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

18年度に新たな法人理念が策定され、ホームページや法人の事業計画書に明示している他、施設の玄関ホールや事務所に掲示している。年度事業計画書には施設の基本方針も記載し、職員には理事長から法人全体での説明会や法人内の階層別研修会の場で説明されている。利用者等には契約時や支援計画書作成の面談時に説明して、家族には書面を配布し理解を深めている。また、理念を常に思い起こせるように、職員には職員会議や毎日の朝礼・終礼時に確認している。

経営層の役割と責任は規程集に明示されている。経営層の職責は責任者として、施設の統括、職員を指揮監督、業務の見直し等が求められている。経営層は事業環境の変化に対応し、理念・基本方針を実現するために、日常の行動の中で誰よりも早く出勤し、自分から進んで利用者や職員など関係者と挨拶を交わす率先垂範の行動は、自らの役割と責任を自覚していることがうかがえる。

案件の意思決定は管理規程に基づいている。主要な案件は運営会議で理事長が開催し、起案書を作成の上協議され、施設長会等を中心に施設長間の連絡調整が行われている。また起案書だけの決裁事案もあるが、緊急事案などは起案書なしで即決する場合もある。重要な意思決定をした内容は、職員には職員会議や終礼時での報告、レジュメの回覧で内容について周知している。利用者には必要に応じ利用者集会・毎日の終礼時に伝え、保護者には文書または保護者会の議題の中で通知している。

[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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報



経営における社会的責任



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

守るべき法・規範・倫理などは「品川総合福祉センター行動指針」で明示し、ホームページにも掲載して、遵守させることに取り組んでいる。職員の各階層別研修でも指導し理解を深めさせ、常に注意喚起できるようにしている。またオンブズパーソンや第三者評価の導入など外部に情報を公表し、開かれた組織となるよう取り組んでいる。施設独自の会報はないが、法人が総括して対応しているホームページや広報誌の「しなふくニュース」などで、地域に各施設の行事案内や施設の情報を開示し、透明性を高めている。

地域の一員として施設の機能を還元するため、法人の地域福祉課が対外窓口となり行っている。地域交流の一貫として車椅子やテーブルなど備品の貸し出し、定期的な教室の開催、サークル活動、バザーの開催、お祭りなどで、施設の提供をしたり、また教育機関からのボランティア体験学習、施設内見学、福祉啓発・教育活動などの要請があれば協力し、施設は地域福祉課と連携して対応できるようになっている。

ボランティアの受け入れは積極的に行われており、当事業所だけでも18年度は、延べ日数は367日(367人)に及んでいる。法人の地域福祉課が窓口になってボランティア担当者会議を開催し、各施設との連絡・調整をしている。ボランティアの受け入れ体制は、ボランティア側と施設側との両方の対応マニュアルも詳細に作成しており、施設も担当者を配置し係りの職員が中心になって受け入れている。利用者に対するプライバシーの尊重についても、オリエンテーションの際に留意事項として説明している。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

評点	A
標準項目	- 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる - 透明性を高めるために、地域の人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	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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

苦情解決体制は、法人主体で行われており、月1回オンブズパーソンが法人内の事業所へ出向き、利用者から意見を聞き取っている。また、苦情解決委員会を年2回開催し、総括している。当事業所では、苦情解決制度について入所時の重要事項説明書の説明の中で利用者へ伝えている。利用者は日々の関わりの中で直接職員へ相談や苦情を伝えてくるため、その場で解決していくことが多い。一方で、事業所内に「意見提案書」の用紙があるが、氏名の記入欄があることや意見箱の設置がない等、体制の整備が必要と思われる。

施設は利用者の意向を収集するために、給食関係は毎月食事アンケート調査を実施し、希望献立の翌月実施や行事計画の中に要望を取り入れている。また、サービスの現状や課題は、利用者との個別面談時や利用者集会で、利用者の意見を集約し把握している。その他、施設のサービス改善向上委員会で検討の上、職員会議に報告されサービスの向上につなげるように努めている。

地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向について、法人の代表として地域福祉課が窓口となり、関係機関の懇談会等に参加し、施設長会議で報告され情報を得ている。また、区の連絡会議、地域との打合せ会、社協の部会への出席、外部研修会や説明会に参加して情報を収集し、情報ファイルは施設長が中心に整理を行い、必要な情報についてはその都度職員に回覧している。

[このページの一番上へ](#)

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

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

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

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

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

福祉サービス第三者評価情報



計画の策定と着実な実行



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

年度事業計画は前年度中の事業報告書を作成するとともに、前年度の実績と反省を踏まえて、運営方針及び活動内容やスケジュールなどが作成されている。現時点での中・長期(3～5年)の事業計画については、行政全体の方向性が不透明な部分もあり、現状の事業環境から難しい面がある。新体系が明確になれば、施設レベルで年度別に取り組むべき課題、実行計画の作成への取り組みに期待したい。

年度事業計画書の作成は施設長が中心になって、年明けの1～2月に作成に取り掛かる。職員会議で年間のまとめを議題に取り上げ、現場の意向をできる限り反映し、利用者からはサービスの現状を、利用者の支援計画書作成時の面接やアンケートで確認し、施設の経営改善の課題も考えて策定している。また施設長は計画を実行するために、職員に職務に応じて計画実行の役割分担や活動内容を伝えている。しかし進捗状況は事務局長への報告及び職員たちへの確認は毎月しているものの、経営の収支活動の指標化以外は具体性に欠けるとと思われる。

防災関係で利用者の安全性を確保するため、法人全体の消防計画に基づき、防災訓練は隣接の区立のマイスクールとの合同で実施、防災用品、非常食の備蓄、防災設備の定期的な点検、設置場所や取り扱いについて、職員に周知させ災害時に備えている。施設内の役割分担も定め、避難・消火等の訓練には消防署への報告も行っている。事故の再発防止・予防対策はサービス点検委員会・安全衛生委員会・職員会議で対策を策定している。

[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

評価	A	
標準項目	○	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	○	計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	○	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	○	計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み		

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評点	A
	○ 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

標準項目		発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
		再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

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

評点の見方

他年度の評価結果

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



職員と組織の能力向上



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

施設は法人の人事考課制度を導入し、人事考課実施要綱の中に、人事制度の方針や評価の考え方等を明示している。職員の評価と報酬との連動、昇格試験の実施など、人材マネジメントはされている。職員の採用は法人として行い、就業規則の中でも一部採用条項を定めており、また、採用試験前には施設長会議で意思の統一を図っている。自己申告書や役職者との面談を行い、法人施設間の異動は人員ローテーションによるが、施設内の人員配置は職員の数も少なくほとんど変更はない。

職員の質の向上を図るために、職員一人ひとりの意向を自己申告書や面談で把握しているが、職員の個人別育成(研修)の計画や実施はない。法人の経営改革の中で、法人が計画した教育研修に連動して、階層別、目的別に実施されている。しかし集合教育も必要であるが、個々人の職務能力に応じた個人別教育の検討も今後の課題と考える。なお研修には職員が参加しやすいように、状況によって勤務変更など配慮しており、研修成果も報告会を実施して、職員の育成状況を確認している。

職員のやる気向上のために、自己申告書を提出させたり、役職者等の面談を実施して、就業状況を把握している。法人は安全衛生委員会を毎月開催を行い、各施設から担当者が参加し、快適な職場作り等に努力している。疲労・ストレス等の改善ために、健康管理やナースによる心の相談会なども行っている。福利厚生については職員互助会が設置されており、介護休業や育児休業、慶弔金等の規定もある。

[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
	☐ 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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報

情報の保護・共有

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

施設は法人内LANを活用しており、パソコン管理や法人との連絡等に、職員用・施設長用に分かれている。情報の重要性や機密性により、施設長用は金銭管理もあり専用パスワードとなり、さらに職員共用のパスワードを設定し管理されている。紙媒体などで管理している重要書類は、鍵が施錠できる書庫に保管し、法人の文書管理規程も整備され、情報の漏れなどに注意して管理されている。ファイルの更新について特に基準は設定していないが、活用内容に応じて情報ファイルを更新している。

個人情報の保護に関する基本方針、利用目的や開示請求については、「個人情報保護規定」が整備され、施設内の壁に掲示したり、ホームページにも掲載することで、個人情報の保護に取り組んでいることを外部に明示している。利用者には重要事項説明書等に利用目的など記載して、利用者の同意署名も一緒に取得する形式になっている。また職員には研修会で指導し、ボランティア等にはボランティアマニュアルに留意事項を記載し、オリエンテーションで理解をもとめている。

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

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

評点	A
標準項目	○ 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
	○ 個人情報の保護に関する規定を明示している
	○ 開示請求に対する対応方法を明示している
	○ 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



カテゴリー1～7に関する活動成果



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

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

評点	A
改善の成果	法人は複合施設を事業展開しており、相互援助システムを導入し、利用者のライフステージを考慮した、課題設定や対応が可能になっている。利用者の状況に応じて、法人内施設を相互に活用ができる。また、必要に応じ高齢者、保育、知的障害者、身体障害者の4つの群で「群別会議」を実施し、施設長間の情報交換や連絡がスムーズになった。

[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	法人を中心として、経営改革の一貫として法人内教育体系が整備された。法人全体としての階層別教育(研修)計画が導入され、知識の取得、自己研鑽、目的別に各施設の職員も体系に沿って教育していくことになり、当施設も複合施設の一つとして、メリットを最大限に活用出来るようになった。

[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	基本サービス方針の一つとして、個人情報保護法の基本概念を踏まえ、個人情報保護規定が作成され、職員の理解を深めるよう教育・指導した。職員は利用者への支援に当たるときや、実習生が写真撮影するときなど、今まで以上に個人情報(プライバシー)の保護を意識して行動するようになった。

[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	B
改善の成果	障害者自立支援法による制度改正に伴い、事業所の収入状況は厳しいものとなっている。利用者の登録数は定員を10名ほど上回っている状況ではあるが、授産事業とのバランスを考えると運営上必ずしもプラスとはなっていないが、業績回復のため経費削減や施設利用の稼働率アップを目指して改善に取り組んでいる。しかし昨年同期96%の施設稼働率が、今年度上期施設稼働率90%となり、19年3月期の事業活動収支差額も、消耗品等コスト削減に取り組んだが、18年3月期の黒字から、19年3月期は赤字となっている。新体系移行に伴いさらに苦渋を強いられる状況ではあるが、今年度の対策を期待したい。

[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ーで評価される部分において改善傾向を示している

- ・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

--	--

評点	A
改善の成果	デイサービスの廃止とともに、18年10月よりエンパワーメント支援基盤整備事業が本格的に稼動し、日別に授産体験とレクリエーション活動等の相互利用が可能になった。生活支援センターと連携して、ケアマネージメントを基本とするサービスの利用プランを実施し、利用者から評価されている。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報



サービス情報の提供



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

事業所の情報媒体としては、法人が作成しているパンフレットとホームページがあり、パンフレットは、総合センターに他の施設とまとめて置いてある。また、利用者へは、毎日の朝礼・終礼及び年4回の利用者集会の際に必要な情報を適宜提供している。文面での情報提供の際は、全体的にひらがなを多く使用する他、その場で読み上げる等利用者が把握しやすい方法をとっている。

利用者の入退所の報告は行政及び関係機関に定期的に行っており、それぞれ必要な情報は、電話連絡やメール等でやりとりしている。特に品川区とは、連携を密にとっている他、法人内の施設長会も毎月行い、情報交換及び連絡を取り合っている。利用者の問い合わせについては、施設長またはリーダーが対応している他、見学の要望にも応えており、利用者の状況を考慮しながら随時受け入れている。

新体系移行やエンパワメント事業等、今後の施設の動向や支援体制・内容について、利用者本人及び家族の関心は、高まっている現状がある。今後、施設としては、利用者数や利用日数を増やしていく必要があるため、ホームページを各施設で自由に更新できるように整備し、斬新かつ迅速な情報提供を行っていけるよう検討されたい。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
標準項目	○ 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	○ 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



サービスの開始・終了時の対応



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

サービスを開始するにあたり、契約書・重要事項説明書・契約書別紙について口頭で説明し、利用者及び家族からの質問には回答し、納得をしてもらってから署名捺印により同意を得ている。特に、利用者の負担金については高い関心がある他、利用者の状況によって金額が異なるため、丁寧な説明に留意している。現状では、各書面内には個人情報に関する取扱いについての記載がないため、別途作成するか、またはいずれかの書面に一文を掲載し、合わせて同意をする等の工夫が欲しい。

利用を開始する前に、利用者と家族からの意向を聞き取り、支援に必要な個別の情報を記録し、把握している。また、開始直後は、利用者も慣れない環境であるため、特に注意深く見守る他、関わりを多く持つことで不安やストレスを軽減できるよう努めている。利用者の精神的・身体的な状況を把握することが利用者への支援において重要であることを承知しており、詳細な情報でも入手し、職員間で共有するよう取り組んでいる。

長期入院や家族の引越し、他施設への移行等で当施設を退所する際は、先方からの要請があれば、利用者及び家族から承諾を得て、ケース記録等の必要な情報を提供している。また、その後の生活についての相談もできる範囲で行っている他、成年後見人制度についての情報提供や医師を紹介する等、直接的な支援だけでなく、情報提供という間接的な支援が中心となっている。

[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](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



個別状況に応じた計画策定・記録



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

施設で統一したフォーマットが整備されており、利用者台帳には、利用者に関する詳細な情報が記録されている。台帳はパソコンで管理され、現況を経理に送付する体制があり、その月の利用者の出勤状況が賃金に反映されている。また、利用者集会や個別の面談の際に浮かび上がった利用者のニーズは、支援計画にも反映され作業の目標等が明確に示されている。

個別支援計画は、新体系移行を意識したフォーマットになっており、利用者の意向や支援内容を選択できるようになっている。また、年度当初・中間・年度末と年3回見直す機会があり、面接日が記載できるようになっている等、支援計画の策定の流れや内容が把握しやすい。この他、利用者の入院等計画を緊急に変更する必要が生じた場合は、直ちに会議を開き決定できるため、小規模のよさを活かしている。

利用者についての詳細な情報や具体的な支援の推移については、パソコンで管理された統一した書式に記載しており、職員は各記録を共有のフォルダで確認することができる。また、毎日の朝礼及び終礼時に必要な情報を共有している他、月1回の職員会議・半年に1回の支援会議時で話し合っている。

[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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

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

評点の見方

他年度の評価結果

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

法人としての個人情報保護規程は策定している。また、利用者に関する情報を外部へ提供する必要が生じた場合や写真の掲載やビデオ撮影をする場合については、利用者本人及び家族へ口頭により承諾をとっており、ケース記録にその状況を記載している。その他、利用者に関する書類は施錠できる棚で管理することや利用者に関する話題については、場所や状況を考慮する等、プライバシーに配慮している。

車椅子を使用している女性利用者が排泄時に介助が必要な場合は、必ず女性職員が対応する等同性介助を原則としている。また、日中の活動時は、利用者の意思を確認し、尊重するよう努めている。その他、行事等で利用者負担が必要な場合は、負担額や状況について詳細に説明して判断してもらうよう取り組んでいる。

法人として設置しているサービス点検調整委員会や苦情解決第三者委員会・事故調査委員会を設置し、利用者及び家族からの意見の抽出や苦情解決、職員による虐待等不適切な行為が起きた場合の対応についての体制を整備している。

[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	○ 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、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](#)[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



事業所業務の標準化



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

業務に関する基本的な内容については、法人の業務マニュアルが策定されている。当施設は通所の授産施設であるため、実質的なマニュアルとしては、工程表が活用されている。これは、利用者が各作業を行う際に必要な手順が記載されており、場面毎に使用する自助具の記載がある等、かなり具体的な内容となっている。また、担当者のアイデアが反映されており、必要に応じて見直しがされている。その他、強風時やレクリエーション時における個々の対応について詳細な記述があり、職員が統一した支援を行えるようになっている。

現在、具体的な作業工程や場面毎に必要な対応についてのマニュアルは、年1回見直すことになっており、具体性のある内容になっている。一方で、職員の異動や新人職員の配置を考慮したルーティンな業務に関するマニュアルを策定していくことは是非取り組んでいただきたい。各職員の支援の蓄積集約し、フローチャート等で図式化するとより一層必要な動きが見えてくるものと思われる。

法人内や外部の研修には、計画的に参加している。また、研修の報告は職員会議等で必要に応じて資料を配付する等、フィードバックしており、他の職員と知識や技術を学べる機会としている。今後は、利用者の高齢化に伴い、作業中等の利用者の安全性に留意した支援に努めるようさらなる配慮が必要となってくる。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

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

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



サービスの実施



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講評

支援計画は生活支援センターが行う障害者ケアマネジメントと連携し(以下プラットホーム事業と呼称)個別性を重視したものとなっている。支援計画は個々の利用者の意向・要望等踏まえて、利用者の意見、個性を考慮した作業支援と利用者の個性に応じた生活圏の維持向上を図っていくために必要な生活支援の目標があり、その具体的な方法が記載されている。また、半年ごとに見直しを図るなど、職員は支援の内容を日々確認しあっている。

プラットホーム事業での利用者本位の支援に基づき、様々なサービス情報の提供や法人内地域福祉課等から自立支援にむけた情報などが提供されている。入手した情報は、事業所内に掲示する他、利用者集会、朝礼・終礼時等で報告している。また利用者個々からの要望があれば、職員が個々にわかりやすく説明し情報提供している。その他、就労支援センターとの連携において、就労に関する情報など様々な情報をキャッチし利用者・家族へお知らせするなど、障害者自立支援法に対する不安の軽減に取り組んでいる。

利用者とのコミュニケーションは、手話を必要とする利用者もいるが、手話ができる職員が対応し個々の利用者の状況に応じた対応が適宜とられている。利用者間の対人関係については、問題が生じた場合など随時アドバイス、面談を行っている。

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

当事業所の授産活動には、電球パッケージ、軽作業、受託清掃などの受注作業と、ステンシルから縫製までの一貫生産作業の花ふきんがあり、特に花ふきんは事業所のオリジナル商品として近くの大手スーパーでの直接販売や、育成会での委託販売、バザーなど生産から販売まで行っている。現状100円ショップの影響を受け、また技術を必要とする作業であるため、取り組める利用者も少なく、高齢・重度化する利用者の作業継続が困難になってきている。作業能力に応じた受注品の安定供給や工賃アップへのさらなる取り組みが望まれる。

作業班別の利用者の配置は、本人の希望や身体状況、仕事の適性、他の利用者との関係を踏まえて個別に話し合って決めている。車イスに配慮した席や、利用者の個性に応じた作業場所の提供など利用者の働きやすい環境づくりが行われている。また、就労体制における欠勤者への対応の取り組みが図られており、出勤予定日に出動していない時には、体調確認を理由とした電話連絡をするなど、その内容、方法、連絡先等利用者一覧が作成されている。

利用者の日常生活の充実に向け、必要な生活支援のサービスの実施はプラットホーム事業に基づき計画され取り組まれている。その内容は生活支援センターと連携してケアマネジメントを基本に個々の利用者のニーズや個性に応じた様々なプログラムを提供し、より自立した生活へ向けての支援がとられている。サービスの実施においては、事業所と生活支援センターとを結ぶ車両も運行されており、パソコン指導、リラクゼーション・運動、入浴サービス、機能維持活動、ミュージックセラピー、1泊旅行、課外活動、季節行事など多岐にわたっている。

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

標準項目	○	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

利用者の食事は法人内の隣接する厨房施設で調理され配膳している。献立表も旬の野菜の紹介や希望献立の紹介など工夫されており、毎月のアンケート調査での希望献立がメニューに必ず反映されるなど利用者の要望に応じた食事の提供がなされている。3月の慰労会12月の忘年会は楽しみ食事会として、特別に希望食がオードブルでするなど、利用者の楽しみの一つとなっている。

アレルギー、減塩食、糖尿病、禁生食物等利用者の状態に応じた代替食・禁食などカルテを作成し個別対応している。内容に変更のある場合には、その都度栄養士、職員等へ連絡し、特食表に記載して周知を図り対応している。検食は職員が交代で毎日行っており、また利用者の状態を観察し、必要に応じて支援にあたるなど適切な食事支援が常時なされている。

食事時間は、決められた時間内で個々の利用者のペースに合わせた食事がとられている。座席は特に決められてなく好きな席に自由に座り、車イス利用者には、そのつどスペースの確保など適切な対応がとられている。食後は、利用者同士の団らんの場もあり、セルフサービスでコーヒーが飲める等、和やかな雰囲気環境が整えられている。

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

利用者は基本的に自立できており、生活上の身の回りの事は自分で行っている。また自己責任でバスや電車を乗り継いで通う利用者の安全には十分説明をし、事故に巻き込まれないよう常に注意を払っている。通所時の支援においては、「強風時の取り交わし確認書」「外出の取り交わし確認書」などで個々の利用者の状態や希望に応じた必要な支援を行っている。

日常生活上での利用者の要望など生活支援員が中心となり対応している。支援の内容によっては職員が利用者にとそのつど説明して自分でする事への働きかけを行っている。また事業所は利用者の利益を最大限に考え、いかに支援していくかを柱として、職員の平日午前・午後の週間行動予定表を作成している。また、外出ができるよう利用者の立場に立った必要な支援ができるよう人員配置への配慮も行っている。

身障用トイレなど、利用者の特性に応じた環境整備がなされているが、作業スペースはさほど広くなく廊下等にも確保されるなど、またボランティアの活動にも利用者の休憩場所を利用しているなど作業環境整備の工夫が望まれる。

評点	A	
標準項目	○	利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている
	○	必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

利用者の日常のケアや健康管理の支援のために利用者・家族から主治医、病院からの現在服用している薬、治療経過、生活上の注意点等医療情報の提供を受けている。利用者ごとの医療情報はケース記録にファイルされ職員への周知がなされている。利用者ごとの主治医、かかりつけ病院、家族等の緊急連絡先一覧表も作成されている。

利用者の定期健康診断は年2回実施されている。また毎月血圧・体重測定や嘱託医による健康相談も行われている。利用者の日々の健康状態に関しては、連絡帳等で把握し、必要に応じて家族へ連絡するなどし、また場合によっては隣接する法人内医務課と連携を図るなどして支援体制がとられている。

服薬に関しては自立を目指した支援を継続してきており、自立した利用者がほとんどで、自己管理している。そのため、視認で済ませており、チェック表を用いる等での服薬チェックは行っていない。しかし、総体的な薬の管理は行っており、必要に応じて家族に確認をしてから利用者に服用してもらっている。なお、自己管理が困難な利用者には、職員が家族の依頼を受けて必要に応じて手渡しするという体制はできている。

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

行事やレクリエーションは、プラットホーム事業に基づき、利用者集会、職員会議で検討・計画され、1泊旅行・忘年会・慰労会・ボーリング・映画鑑賞など利用者の意向を取り入れ自主性、個性を考慮し決定している。人気の遊園地も利用者の希望から実現したものであり、利用者の自主性を尊重したプログラムの実施がなされている。また、余暇活動においても利用者の自己判断・自己責任で地域に出かけたり、地域活動に参加する等、自主性を重んじた支援が行われている。

日常の衛生、安全管理など事業所内清掃は、清掃班が当番制で毎日行っている。食堂、作業場の安全・衛生や使いやすい作業場を目標に清掃チェック用紙を作成するなど環境整備の向上に取り組んでいる。年4回利用者集会を開催し、利用者の意見集約、情報交換の場として利用者、施設長、栄養士、生活支援員等職員が参加している。

毎月1回工賃支給日に班別ミーティングを行い、作業内容や工賃などに関して利用者が日常感じている意見や要望などを話しあう機会として、また事業所からの連絡事項等伝達の場としている。利用者にとって大事な収入源となる工賃は、作業の入荷減少や利用者の作業能力の低下等により、減少傾向にあるため不満が多くあり、今後の検討課題としている。

評点	A
標準項目	行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	日常生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にし見直しをしている
	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

家族と事業所との信頼関係は、利用開始時の個別面談に始まり、支援計画策定時や見直しなど必要に応じた面

談、連絡帳での相互の情報交換、日々の連携・協力によって構築されている。家族会は毎年4月に行われており、主に事業所からの報告や説明などに終始している。自立支援法の制定による家族が抱える悩みや問題に対応すべく相談体制、家族等への情報提供や行政手続き等の支援体制が図られている。

利用者の現況や事業所の動向等は、法人機関誌「しなふくニュース」の広報誌等で紹介されている。また、日常の利用者の様子や事業所の現況は、連絡帳や電話を中心に家族へ知らせており、要望または必要に応じて、文書により伝達する場合もある等、きめ細かな情報提供がなされている。その他、希望があれば相談にもっており、家族との関係構築に努めている。

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

地域の情報は区の広報ネットや地域のイベント情報などで収集し適宜利用者へ情報提供している。利用者の地域での様々な体験は、バザーや直販店における自主生産品（花ふきん）の販売に携わったり、地域のショッピングセンターでの買い物、映画館、センター祭、地域の八潮まつりの参加などで行われているが、より自立した生活に向けて、利用者の個性に合った社会資源の活用など支援の取り組みに期待したい。

法人内地域福祉課を窓口に、法人全体としてボランティアを積極的に受け入れボランティアの確保・定着化を図っており、ボランティアの方達の活動には、年度初めに依頼書の提示を行っている。事業所においてもボランティアの受け入れ方法を再確認して、協力体制の強化を図るなど、サービス支援の充実を図っている。

隣接する学校との連携が図られており、消防計画を策定し毎月合同で防災訓練を実施している。また定期清掃の委託を受け、作業の一環として校庭の清掃をするなど働く事への意欲や自信を育てる視点での支援が行われている。

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](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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