

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20年度評価結果

平成18年度評価結果

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0405013 修了者No.H0404012 修了者No.H0302032
評価実施期間	2007年8月20日～2008年3月3日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- ・ 法人・作業所の基本理念が職員に浸透してきたこと
- ・ 利用者の社会参加の促進と障害者理解を深めるための啓蒙活動の実施
- ・ 利用者支援を充実させるためのアセスメント・個別支援計画の工夫

✓ さらなる改善が望まれる点

- ・ 事故対応・非常災害対策も含めた総合的な危機管理
- ・ 職員の育成とやる気向上につながる人事考課制度の実施
- ・ 快適性向上のため、施設・設備の環境改善に計画的に取り組むこと

[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 ・ 利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、個別支援計画に反映... ・ 個々の利用者に対して、グループホーム見学会や企業実習を開催し、理解できる方法で自... ・ 利用者が生き生きと豊かに、安全に日常の活動を行えるように、作業室の機械や用具、活...	
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 ・ 面談時の聞き取り調査では、授産活動等について丁寧に説明し、利用者の希望や特性に応... ・ 外出計画やクラブ活動、土曜の特別プログラムなど、多様な余暇プログラムを提供し、本... ・ 作業や就職に関しては、会議で検討しながら個別支援計画の達成に取り組んでいるが、さ...	
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 ・ 毎年、利用者に対する嗜好調査を実施しているほか、毎日、職員が順番で検食を行ってお... ・ 利用者の食事に関するリスト(普通・小盛り・特別)を作成して、生活習慣予備軍や肥満... ・ 食事時間が楽しいひとときとなるように、食堂には花を飾っている。他の人と食事するの...	
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	

- 毎年の定期アセスメントの評価を基に、利用者、保護者との三者面談で個別の希望や課題...
- 身体障害を持つ人への旅行の際の車椅子対応、重度者へのADL(日常生活動作)介護等...
- 利用者調査結果では、「困ったとき、職員の相談や支援は十分ですか」の設問に対しては...

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](#)

- 年2回の定期健康診断、年1回の耳鼻科・歯科・眼科検診を嘱託医の協力により実施し、...
- 通院や検診前には個別相談で精神的な支援を図ったり、事前説明を行ったりしているほか...
- 「服薬に対する支援の留意事項」のマニュアルに従い、複数の人の薬を持たないこと、声...

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](#)

- 作業所での日常生活が楽しく快適になるように、施設の中心的行事の「あすなろ祭り」を...
- 作業室は窓面が広く、天窓付きで、室内は明るい。職員は、採光、換気、清潔性などに配...
- 宿泊行事、あすなろ祭り、忘年会、新年会、バスレクリエーション等の行事やイベントの...

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](#)

- 通所施設の支援は、家族、地域の協力が大きいとして、入所時、個別支援計画作成時、健...
- 利用者本人の個別支援計画に基づいた報告、体調・メンタル面の変化等については、随時...
- 事故発生時には、迅速な一報とその後の経過報告をその日の内に必ず実施しているほか、...

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](#)

- 作業所では、共に利用者の幸せを願う者として、職員と家族が信頼し合って協力し、「利...
- 区内施設連絡会や地域福祉ネット、法人等から地域福祉活動の情報を収集し、掲示、朝礼...
- 区役所実習やワークサポートとの連携により、体験実習等についても積極的に呼びかけ、...

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](#)

※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
7/60

■ 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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
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	57.0%	42.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	85.0%	14.0%	どちらともいえない: 0.0%	無回答・非該当: 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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	85.0%	14.0%	どちらともいえない: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
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	42.0%	14.0%	42.0%	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関する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%
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	71.0% 28.0% いいえ:0.0% 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	71.0% 28.0% いいえ:0.0% 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	28.0% 71.0% 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](#)

[▲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.

福祉サービス第三者評価情報

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

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	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
評価者	修了者No.H0405013 修了者No.H0404012 修了者No.H0302032
評価実施期間	2007年8月20日～2008年3月3日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

●法人・作業所の基本理念が職員に浸透してきたこと

法人の基本理念や利用者支援の本質、作業所の倫理綱領・行動規範といった一連の障害者支援に関する理念の共有が進み、職員に浸透してきている。職員調査では、職員各層の自己評価はこれまでに高く、特にリーダー層の評価が向上している。職員の自由意見にも同趣旨の肯定的意見が多い。明確なビジョンの下で、法人内の組織的・計画的な研修、作業所内でのOJT、各種会議における率直な意見交換等を継続的に実施してきた成果であると言える。主任を中心とした体制を確立し、現場に近い新経営層が直接スーパーバイズを徹底してきたことも大きい。

●利用者の社会参加の促進と障害者理解を深めるための啓蒙活動の実施

地域の知的障害者や家族からの相談に応じ、訪問や見学を受け入れているほか、児童館と連携して障害者交流事業に協力したり、区民に向けた障害者権利条約に関する講演会を開催したりするなど、事業所の機能や専門性を地域の人々に還元している。また、地域のイベントに利用者とともに積極的に参加したり、区の主催する障害者の就労促進のためのネットワークに参画し、職員がその中心となって活動を推進している。利用者の活動プログラムを充実させ、社会参加を促進するとともに、障害者理解を深めるための啓蒙活動に取り組んでいる点は高く評価できる。

●利用者支援を充実させるためのアセスメント・個別支援計画の工夫

利用者支援の充実のために、アセスメント・個別支援計画の改善に継続的に取り組んでいる。利用者と保護者から希望や課題を聞き取り、状態とニーズの2種類のアセスメントを実施しているほか、アセスメントシートと計画書は利用者向けに内容を分かりやすくする工夫を行っている。計画作成の手引きにより、業務の標準化にも取り組んでいる。ケース記録ソフトを活用して、PCで効率的に詳細な経過記録を作成し、職員間で共有しながら、半期ごとにモニタリングも実施して、状態の推移、計画の達成状況をきめ細かに把握し、計画の見直しに反映させている。

✔さらなる改善が望まれる点

●事故対応・非常災害対策も含めた総合的な危機管理

利用者に事故が発生した場合の対応については、危機管理(事故対応)マニュアル・手順書が作成され、フローチャートやチェックリストにより対応方法が明確にされている。また、地震や火災等の非常災害の際の対応については、定期的に避難訓練を実施している。さらに、災害発生時の対応手順や役割分担、避難場所、持参物等を明示したマニュアルを作成し、職員だけでなく、利用者に向けても案内・配布するなど、今日的な課題に対する十分な備えを行っていることが期待される。事故予防や個人情報漏えい対策等も今後の視野に入れていけると良いだろう。

●職員の育成とやる気向上につながる人事考課制度の実施

人事考課実施要綱に基づき、今年度は試行として上司による評価のみを行っている。来年度、本格的に実施する予定であるが、現状、評価が報酬のどの部分に反映されるかは未定となっている。また、来年度、職員は、自己習得目標を設定した正式な個人別研修計画を策定することとしているが、人事考課制度との関連は明確にされていない状況にある。職員の制度への不信感を払拭するとともに、モラルを高め、力を引き出していくためには、個人別研修計画に設定した自己習得目標の達成状況や研修受講実績等を評価基準と関連付けていくことが期待される。

●快適性向上のため、施設・設備の環境改善に計画的に取り組むこと

作業室は窓面が広く、天窓付きで、室内は明るい。職員は、採光、換気、清潔性等に配慮しており、利用者の安全や作業の効率性を考えて、作業室の機械や用具、活動場所の配置を工夫している。しかし、建物が古いため、トイレな

ど暗く使いにくい場所もあり、和室を始め有効に活用し切れていないスペースも見られる。また、職員調査では、福利厚生や待遇に関する不満が見られるが、これを軽減するためにも、施設・設備環境の改善が望まれる。今後、大規模な改修工事を進める予定とのことであるので、着実な取り組みに期待したい。

[このページの一番上へ](#)

コメント

- ・事前説明にあたっては、平成19年度方式の評点基準、確認根拠資料の準備について、わかりやすい独自資料を用意し、事業者の負担を軽減する工夫を行っている。
- ・分析シートは記入例を用意し、効果的、効率的に情報が整理できるような工夫を行っている。
- ・確認根拠資料は、訪問調査の1週間前までに評価機関への提出を依頼し、根拠の事前確認を行った上で、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。
- ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。

[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
評点の見方
他年度の評価結果
平成20年度評価結果
平成18年度評価結果
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

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	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2007年9月25日～2008年3月3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	
- 作業所の基本方針として、利用者一人ひとりを尊重し、社会人として豊かな地域生活を送... - 作業所の基本方針を具体化し、職員体制等を示した「平成19年度あすなろ作業所運営方... - 法人の管理規定や作業所の組織図が作成され、指示連絡の系統や意思決定手順、会議体の...	

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
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	
「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」に、日常の職員の基本的姿勢や利用者のプライバ... - 事業計画には、「毎日の作業活動、行事等余暇活動にボランティアを積極的に受け入れる... - 地域の知的障害者やその家族からの相談に応じ、作業所への訪問や見学を受け入れている...	

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	

- 日常的に利用者から寄せられる意見や苦情、要望については、詳細を聞きとり、問題発生...
- 毎年度末に三者面談を実施し、利用者と保護者から次年度の意向や要望を聞き取り、把握...
- 区内の雇用連絡会や勉強会に積極的に参加しているほか、地域の障害者支援団体に役員や...

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

計画の策定と着実な実行

1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる	評点
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	A
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	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 ● 平成19年度から20年度に渡る作業所重点計画を新たに作成し、通所送迎サービスの実... ● 毎年度、作業所の事業計画と運営方針を策定している。事業計画には、事業概要とともに... ● 作業所が入居しているビル内の他組織と共同で防火管理を行っており、作業所内において...	

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	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	A
【講評】 詳細はこちら ● 法人各施設間の連携を見据え、法人全体で「東京都内で知的障害者の地域生活支援を確立... ● 常勤職員全員が、取得した資格や自己習得目標達成状況と今後の取り組み、参加終了研修... ● 人事考課制度を試行しているが、今年度は評価のみを行い、報酬の対象とはしない意向で...	

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 ● 研修報告書を始めた紙媒体の記録や各種マニュアルは、担当職員によりファイリング... ● 法人の個人情報保護規程及び細則が定められ、個人情報の取り扱いや利用目的の特定、情... ● 利用者や職員の個人情報は、鍵付きの書棚に施錠して保管され、閲覧や持ち出しが厳しく...	

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 ● ・事務室のカウンター上部の見やすい場所に作業所の基本方針を掲示し、支援会議でも何...	

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	
・個人別研修計画の策定プロセスの一環として、常勤職員全員が、取得した資格や自己習...	
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	
・「個別支援計画の策定手順及び決裁の取り方について」（個別支援計画作成の手引き）...	
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	
・通所施設の運営が日額制になったことから大幅な減収となっているが、昨年度に引き続...	
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	
・保護者会で出された苦情や自治会で出された要望など、利用者や家族の声をしっかり受...	

[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20年度評価結果
平成18年度評価結果
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 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	あすなる作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
事業評価実施期間	2007年9月25日～2008年3月3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 - 作業所のホームページやパンフレット(概要版・利用の手引き・しおり)には、作業所の... - 利用者からの問い合わせや見学には、「外部相談対応マニュアル」に沿って、個別の状況... - 毎月、区に「月例報告書」を提出して作業所の現状を報告しているほか、区の担当課長に...	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 - 利用希望者に対しては、1日～2週間程度の体験実習の期間を設け、授産作業はもとより... - 利用前には、家族や養護学校等の前施設、福祉事務所、相談支援事業者から利用者の生活... - 利用開始直後は、各班会議や支援会議、朝礼、終礼等でケース記録を確認し、利用者が不...	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 - 規定のアセスメントシートや聞き取り表を使用して、利用者と保護者から希望や課題を聞... - 支援計画作成の手引きには、作成手順と一覧表が記載され、4月・10月のモニタリング... - 利用者支援情報は、LANを活用して、業務日誌、ケース記録、個別支援計画等に効率的...	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 - 作業所の「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」には、利用者の基本的な権利を守り、い... - 昼食には選択メニューの日を設け、土曜日のプログラムでは選択できる各種の余暇を提供... - 個人のわがままと集団の約束、体調による除去食等の問題、個々の家庭の生活習慣の違い...	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	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	

- 「支援計画の作成の手引き」や「電話かけマニュアル」の新規作成など各種マニュアル・…
- マニュアルの作成や改訂に当たっては、随時職員から意見を聞き、主任会議や支援会議等…
- 業務の基本事項や手順については、詳細な記録類の閲覧、各種会議・打合わせでの周知に…

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 ● 利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、個別支援計画に反映… ● 個々の利用者に対して、グループホーム見学会や企業実習を開催し、理解できる方法で自… ● 利用者が生き生きと豊かに、安全に日常の活動を行えるように、作業室の機械や用具、活…	
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 ● 面談時の聞き取り調査では、授産活動等について丁寧に説明し、利用者の希望や特性に応… ● 外出計画やクラブ活動、土曜の特別プログラムなど、多様な余暇プログラムを提供し、本… ● 作業や就職に関しては、会議で検討しながら個別支援計画の達成に取り組んでいるが、さ…	
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 ● 毎年、利用者に対する嗜好調査を実施しているほか、毎日、職員が順番で検食を行ってお… ● 利用者の食事に関するリスト(普通・小盛り・特別)を作成して、生活習慣予備軍や肥満… ● 食事時間が楽しいひとときとなるように、食堂には花を飾っている。他の人と食事するの…	
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 ● 毎年の定期アセスメントの評価を基に、利用者、保護者との三者面談で個別の希望や課題… ● 身体障害を持つ人への旅行の際の車椅子対応、重度者へのADL(日常生活動作)介護等… ● 利用者調査結果では、「困ったとき、職員の相談や支援は十分ですか」の設問に対しては…	
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 ● 年2回の定期健康診断、年1回の耳鼻科・歯科・眼科検診を嘱託医の協力により実施し、… ● 通院や検診前には個別相談で精神的な支援を図ったり、事前説明を行ったりしているほか… ● 「服薬に対する支援の留意事項」のマニュアルに従い、複数の人の薬を持たないこと、声…	
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 ● 作業所での日常生活が楽しく快適になるように、施設の中心行事の「あすなろ祭り」を… ● 作業室は窓面が広く、天窓付きで、室内は明るい。職員は、採光、換気、清潔性などに配… ● 宿泊行事、あすなろ祭り、忘年会、新年会、バスレクリエーション等の行事やイベントの…	
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 ● 通所施設の支援は、家族、地域の協力が大きいとして、入所時、個別支援計画作成時、健… ● 利用者本人の個別支援計画に基づいた報告、体調・メンタル面の変化等については、随時… ● 事故発生時には、迅速な一報とその後の経過報告をその日の内に必ず実施しているほか、…	
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 ● 作業所では、共に利用者の幸せを願う者として、職員と家族が信頼し合って協力し、「利… ● 区内施設連絡会や地域福祉ネット、法人等から地域福祉活動の情報を収集し、掲示、朝礼… ● 区役所実習やワークサポートとの連携により、体験実習等についても積極的に呼びかけ、…	
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.

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

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	あすなろ作業所
評価機関名称	株式会社 地域計画連合
利用者調査実施期間	2007年10月10日～2007年12月4日

調査概要

- **調査対象:** 平成19年9月1日現在の全利用者のうち、聞き取り可能な利用者16名を対象とした。実際には7名が調査に回答した。年齢は、30～34歳:2名、35～39歳:3名、50～59歳:1名、60歳以上:1名／性別:男5名、女2名。
- **調査方法:** 聞き取り方式
調査員が個別聞き取りで実施した。
- 利用者総数: 60人
- 共通評価項目による調査対象者数: 16人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 7人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 11.7%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一覧上へ](#)

調査結果全体のコメント

・総合的な満足度としては、大変満足が58%、満足が14%となっており、72%の利用者が満足と答えている。・「はい」が最も多かったのは、「1.仕事など日常の活動はやりがいが持てるか」、「3.必要なとき職員の相談・支援は十分か」、「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」、「7.職員の対応は丁寧か」で各100%となっている。・他方、「いいえ」が多かったのは、「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」で71%、「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」で43%となっている。・「どちらともいえない」が多かったのは、「11.不満や要望を事業所に言いやすいか」、「12.利用者の不満や要望はきちんと対応されているか」が各29%となっている。

[このページの一覧上へ](#)

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	7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】
意見記述なし

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

【コメント】
意見記述なし

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	7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】

意見記述なし

4. 施設の設備は安心して使えるか

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

【コメント】

苦手なものからは離れているので特に問題ないなどの意見があった。

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	7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】

少しばれてしまうこともあるが…、などの意見があった。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

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

【コメント】

注意されて反省、いけないことはしないようにしている、というような意見があった。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	7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】

意見記述なし

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

【コメント】

まじめに仕事をする、病気もあるので他には行かずここでしっかりやっていきたい、自分のことは自分でといわれるなどの意見があった。

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ついて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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	5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】

手があまり動かない。不満は出ることもあるが、今はないなどの意見があった。

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	5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】

できそうな仕事、やりたい仕事に変えてくれるなどの意見があった。

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	2人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

意見記述なし

[このページの一番上へ](#)

[▲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](#)

評価の見方

他年度の評価結果

[平成20年度評価結果](#)
[平成18年度評価結果](#)
[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

作業所の基本方針として、利用者一人ひとりを尊重し、社会人として豊かな地域生活を送れるように支援することを掲げ、平成19年度方針として、障害者自立支援法への移行を視野に入れながら、利用者一人ひとりの希望にできる限り応え、きめ細かい支援が行き渡るよう利用者や家族と協議しながら運営することを挙げている。これらの方針は、作業所のパンフレットや事業計画書に明示し、職員会議や内部研修等を通じて職員に十分に説明・周知するとともに、保護者会において利用者の家族に説明し、理解が深まるよう取り組んでいる。

作業所の基本方針を具体化し、職員体制等を示した「平成19年度あすなろ作業所運営方針」を作成して、年度当初の職員会議において全体に周知している。今年度は、これまでの副施設長・企画課長がそれぞれ施設長・副施設長に昇任して経営層を構成し、現場に近い、より実態に合った管理体制に移行しており、職員調査では、昨年度に比べ、経営層のリーダーシップに対する職員各層の評価は大きく向上している。また、利用者の高齢化・重度化が進み、通所困難者が増えていることから、新たに通所送迎サービスを開始することを表明し、実現させている。

法人の管理規定や作業所の組織図が作成され、指示連絡の系統や意思決定手順、会議体の位置付けが明確にされている。施設の重要な案件は、十分に主任が各職員の意見を汲み取り、主任会議において審議した上で施設長が決定し、職員会議で周知しており、主任会議等での審議内容は、支援会議においても詳細に報告を行っている。重要な案件に関する決定事項については、保護者会や自治会においても必ず報告し、利用者に分かりやすい方法で説明することに努めている。

[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20年度評価結果

平成18年度評価結果

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

「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」に、日常の職員の基本的姿勢や利用者のプライバシー保護等を明示し、事務室の見やすい場所に掲示しているほか、法人の「権利擁護規程」において、利用者の権利擁護のために職員が遵守すべき事項を定め、採用時の研修、法人全体研修、職員会議等の機会を通じて全職員に周知・徹底している。また、開かれた作業所として、毎年度第三者評価を受審し、評価結果を公表しているほか、作業所の広報誌「あすなるクラブ」や「ニュースA」を定期的に発行し、近隣の関係機関や団体、退所者等に広く情報を届けている。

事業計画には、「毎日の作業活動、行事等余暇活動にボランティアを積極的に受け入れること」、「社会福祉援助実習や介護体験、他施設等からの実習や見学を受け入れること」を明記している。実習受け入れやボランティア受け入れの担当を業務として明確に位置づけているほか、厳守事項や実習プログラム、職員の対応姿勢・手順を記載した実習マニュアル、受け入れ手順やチェックシート・登録用紙を使用した管理方法を記載したボランティア受け入れマニュアル、目的や意義、守秘義務を明記したボランティアへの配布資料等も備え、丁寧な対応を行っている。

地域の知的障害者やその家族からの相談に応じ、作業所への訪問や見学を受け入れているほか、児童館と連携して障害者交流事業に協力したり、区民に向けた障害者権利条約に関する講演会を開催したりするなど、事業所の機能や専門性を地域の人々に還元している。また、利用者の日中活動に社会参加プログラムを取り入れ、地域の関係施設のイベントに積極的に参加したり、区の主催する障害者の就労促進のためのネットワークに参画し、職員がその中心となって活動を推進するなど、地域の一員として地域の共通課題の解決に協働して取り組んでいる。

[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	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

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20年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)[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

日常的に利用者から寄せられる意見や苦情、要望については、詳細を聞きとり、問題発生の原因を探り、申し立て者に解決策を示すなど、丁寧な対応を行っている。苦情解決第三者委員の氏名・連絡先は、相談・苦情窓口とともに「重要事項説明書」に記載され、利用契約時に説明が行われているほか、施設の玄関内に写真付きで掲示されている。年1回、第三者委員が来所し、利用者代表との面談を実施しているが、利用者調査では、第三者委員の認知度は高まっておらず、さらに定期的な面談や懇親会を企画するなど、今後の取り組みの充実が期待される。

毎年度末に三者面談を実施し、利用者と保護者から次年度の意向や要望を聞き取り、把握しているほか、18年度の第三者評価の中で実施した利用者への聞き取り調査結果を活用し、支援の参考にしている。今年度の第三者評価では、新たに家族へのアンケート調査も実施し、さらに幅広い意向の把握に取り組んでいる。個々の利用者に関する支援の現状・問題の把握に留まらず、事業所としてのサービスの現状分析・検討にも期待したい。自治会での利用者の要望を受け、当番の掲示を分かりやすくしたり、朝の体操の実施内容を変更するなどの改善を実施している。

区内の雇用連絡会や勉強会に積極的に参加しているほか、地域の障害者支援団体に役員や運営委員として職員を派遣し、区や地域の情報、各会員団体の活動情報など幅広い情報の収集・交換を行うことができている。また、福祉関係の専門誌を複数購読して、全国的な事業動向の把握にも努めている。法人本部長が知的障害者支援団体の全国組織の政策委員長を務めているため、障害者自立支援法等の情報をいち早く示すこともできしており、作業所では、20年度以降の新制度に基づく事業への移行に向けた職員間の話し合いを進めている。

[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](#)

[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20年度評価結果

平成18年度評価結果

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

平成19年度から20年度に渡る作業所重点計画を新たに作成し、通所送迎サービスの実施や授産事業の拡充、グループごとの外出の目標値の執行、各種マニュアルの整備、20年度に向けた制度移行に関わる準備などの項目について、目標と課題を掲げ、中間評価と予算執行率の把握を行うこととしている。できる限り目標を数値化して取り組んでいる点は評価できるが、さらにそれぞれの取り組みの責任者と実施スケジュールを明確に設定することで、より評価しやすい計画になるものと思われる。複数年度に渡る取り組みの継続性も意識していけると良いだろう。

毎年度、作業所の事業計画と運営方針を策定している。事業計画には、事業概要とともに、利用者援助、地域社会との連携、管理運営の各分野における方針と具体的な計画が示されている。作業所の組織図で体制を明確にし、職員業務分担表により職員の役割や活動内容を明示して、土曜日の開所やイベント、宿泊旅行の実施などの行事や短期の活動についても、スケジュールを立て、計画的に検討・実施している。試算表に達成状況を記入し、予算面での進捗を確認している点は評価できる。

作業所が入居しているビル内の他組織と共同で防火管理を行っており、作業所内においても防火管理責任者を選任して防災委員会を持ち、利用者の安全の確保・向上に取り組んでいる。避難訓練は、ビル全体での合同訓練と作業所独自の避難訓練の年2回実施している。利用者に関する事故・緊急事態に関しては、「危機管理マニュアル」に基づいて対応・報告を行い、事故報告書やヒヤリハットレポートを作成して定期的に支援会議で検討し、再発防止・予防対策を周知している。ヒヤリハット事例の報告の徹底とその対応策の徹底が課題となっている。

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

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点	A	
標準項目	☐	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	☐	課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	☐	計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
	☐	計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
A+の取り組み		

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

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

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

--	--

評点	A	
標準項目	○	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
	○	発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
	○	再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲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20年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)[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

法人各施設間の連携を見据え、法人全体で「東京都内で知的障害者の地域生活支援を確立し、その自己決定と人生を支援するために、熱意ある職員」を公募している。職員の採用に当たっては、障害者への共感性を見るための小論文を課し、面接試験を行って、できる限り福祉に適した人材を採用しており、入職の前後には内部研修を行って、理念や方針の浸透を図っている。年度の変わり目には、施設長が非常勤職員も含めて全職員と個別面談を実施して、課題や不満、自己目標などを聞き取り、これを踏まえて人員配置を行っている。

常勤職員全員が、取得した資格や自己習得目標達成状況と今後の取り組み、参加終了研修を記載した「個別研修中間総括(モニタリング)」を作成し、施設長に提出している。年度末には各自が総括評価を行って、自己習得目標を設定した正式な個人別研修計画を策定することとしている。法人内部で全体研修を始め多様な研修を実施しているほか、個人の自己目標に沿った外部研修への参加を促し、積極的に勤務日程を調整している。研修受講後は、業務の中でどう活かせるかなどを記載した研修報告書を必ず提出し、所属長がコメントを入れる仕組みとなっている。

人事考課制度を試行しているが、今年度は評価のみを行い、報酬の対象とはしない意向である。平成20年度から本格的に実施する予定であるが、現段階では、報酬のどの部分に評価を反映させていくかは未定となっている。就業状況に関しては、昼食休憩が取りにくい状況があるため、ローテーションを組んで計画的に昼休憩を取るようにして改善を図っている。職員調査では、依然として福利厚生面や待遇面に関する不満が見られるが、福利厚生制度への加入の問題と狭く捉えずに、労働環境の細かな不満を把握し、計画的に改善を進めていくことが望まれる。

[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	A	

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

[このページの一番上へ](#)

[▲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20年度評価結果
平成18年度評価結果
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

研修報告書を始めとした紙媒体の記録や各種マニュアルは、担当職員によりファイリングされ、所定の場所に設置されて、職員が誰でも閲覧できるよう整理されている。ケース記録やマニュアルは、電子媒体でも保管されており、いつでも閲覧・検索が可能となっている。文書の收受、配布、処理については、文書管理規定が定められているが、具体的な分類に応じた文書・記録の保存・廃棄等のルールづくりが継続的な課題となっている。電子媒体のデータやファイルについても、具体的な取扱方法を定めていくことが期待される。

法人の個人情報保護規程及び細則が定められ、個人情報の取り扱いや利用目的の特定、情報開示の方法等が明示されている。これらは規定集に収録され、職員がいつでも閲覧できるようになっているほか、支援会議等において職員全体に周知されている。個人情報の利用目的は、利用契約書上に明示し、利用者の同意を得るようにしている。個人情報保護規程に基づく個人情報保護方針の制定、個人情報の利用目的の見直しが今後の課題であると思われる。

利用者や職員の個人情報は、鍵付きの書棚に施錠して保管され、閲覧や持ち出しが厳しく制限されている。また、パソコンやメールリストには、IDとパスワードが設定されており、業務管理(ケース記録)ソフトによる個人情報の入力や検索には、セキュリティ設定表により担当や職種に応じたアクセス権限が規定されている。実習生やボランティアに対しては、守秘義務に関する資料を配布し、担当職員が倫理綱領・職員行動規範の内容も含め丁寧な説明を行うようにしている。

[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](#)

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20年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[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」

評価	A ⁺
改善の成果	・事務室のカウンター上部の見やすい場所に作業所の基本方針を掲示し、支援会議でも何度も説明を行い、職員への周知と啓発に努めた。積み重ねにより、少しずつ経営理念が浸透してきている。 ・これまでの副施設長、企画課長がそれぞれ施設長、副施設長に昇任して経営層を構成し、現場に近い、より実態に合った管理体制に移行した。職員調査では、昨年度に比べ、経営層のリーダーシップに対する職員各層の評価は大きく向上しており、理解を得られていることがうかがえる。 ・平成19年度から20年度に渡る作業所重点計画を新たに作成し、通所送迎サービスの実施や授産事業の拡充、グループごとの外出の目標値の執行、各種マニュアルの整備、20年度に向けた制度移行に関わる準備などの項目について、目標と課題を掲げ、中間評価と予算執行率の把握を行うこととした。 ・障害者の地域生活支援のため、全職員でグループホームの支援を行った。

[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」

評価	A ⁺
改善の成果	・個人別研修計画の策定プロセスの一環として、常勤職員全員が、取得した資格や自己習得目標達成状況と今後の取り組み、参加終了研修を記載した「個別研修中間総括(モニタリング)」を作成し、施設長に提出を行った。 ・施設長が非常勤職員も含めて全職員と個別面談を実施し、課題や不満、自己目標などの聞き取りを行った。 ・人事考課制度は、今年度も継続試行しており、平成20年度から本格的に実施する予定である。 ・職員の自主研修について、職務免除の扱いに変更した結果、受講希望者が増え、2名が相談支援従事者資格を、1名がサービス管理責任者資格を取得した。

[このページの一番上へ](#)

8-3-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリ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」

評価	A ⁺
改善の成果	・「個別支援計画の策定手順及び決裁の取り方について」(個別支援計画作成の手引き)や「電話かけマニュアル」の新規作成など、各種マニュアル・手引きの作成・整備に継続的に取り組んだ。支援に関するマニュアルを整えることにより、現場の混乱を防ぎ、作業が合理化された。 ・利用者の高齢化・重度化が進み、通所困難者が増えていることから、新たに通所送迎サービスを開始することを基本方針・事業計画に掲げ、実現させた。

[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

評価	A
	・通所施設の運営が日額制になったことから大幅な減収となっているが、昨年度に引き続き土曜日の開所を実施し、利用者数も定員を超えて受け入れるなどして、これをカバーしている。 ・通所送迎サービスの車両運行を開始した。国の制度である「事業運営円滑化事業」の対応が区では準備で

改善の成果	きていなかったが、補助金の獲得に努力した結果、年度内助成が可能との回答を受けた。運転手の人件費を先行投資していたが、年度内に助成がされることにより、収支が改善される見込みとなった。
-------	--

[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、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	A
改善の成果	・保護者会で出された苦情や自治会で出された要望など、利用者や家族の声をしっかり受け止め、解決策を全体に示し、改善を実行することができた。職員に、利用者の満足度を上げることが大事であるという意識が芽生えてきている。 ・今年度の第三者評価では、利用者への聞き取り調査のほかに、家族へのアンケート調査も実施し、さらに幅広い意向の把握に取り組んだ。

[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20年度評価結果
平成18年度評価結果
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

作業所のホームページやパンフレット(概要版・利用の手引き・しおり)には、作業所の目標や活動内容、経費等を含む情報が、利用者や関係者が読みやすく分かりやすいように、写真、イラストなどの視覚的情報を交えて掲載されている。利用希望者や家族に対しては、これらに沿って丁寧な説明を行っている。見学者に対しては、法人と施設のパンフレットとともに作業所の事業計画書も配付するようにしている。施設のホームページの更新の頻度を上げていくことが今後の課題となっている。

利用者からの問い合わせや見学には、「外部相談対応マニュアル」に沿って、個別の状況に応じて対応している。見学希望者については、日程を調整した上で来所してもらい、施設長又は副施設長が面談と現場見学に同席するようにしている。希望があれば、1日～2週間程度の体験実習を実施しているほか、福祉事務所と連携を取りながら、家庭との調整や通所方法について確認したり、移動支援やグループホームの情報も積極的に提供するなど、入所選択や入所不安のないようにしている。問合せや相談の内容は、「相談記録票」に助言内容を含めて記録している。

毎月、区に「月例報告書」を提出して作業所の現状を報告しているほか、区の担当課長に毎回の保護者会に出席してもらい、講義や助言をお願いしたり、作業所の活動や現状を理解してもらう機会とするなど、常時密接な連携と情報交換が行われている。また、作業所の広報誌「ニュースA」を年1回・500部発行して、施設のしおりとともに、区の担当課や保健所等の関係機関、利用希望者、地域の方々などに広く送付・配付を行って、誰でも最寄りの機関や団体等で容易に手に入るようにするなど、PRに努めている。

[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](#)

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20年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[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

利用希望者に対しては、1日～2週間程度の体験実習の期間を設け、授産作業はもとより、食事や生活のリズム、友人関係などの日常生活について利用者本人が理解し、利用の意思が明確になった段階で契約を交わすようにしている。利用者の状態の判断は難しく、作業所での生活には想像以上の落差を感じることも多いことから、できる限り利用者・家族に不安が残らないよう、第2次、第3次といった実習の機会を設け、何度でも納得いくまで挑戦できるよう粘り強い対応と細やかな配慮を実践している。

利用前には、家族や養護学校等の前施設、福祉事務所、相談支援事業者から利用者の生活状況を確認している。また、入所面接や三者面談において利用者本人と保護者から希望や課題、個別の事情を聞き取り、観察を行って、既存のアセスメントシートで状態のアセスメントを、作業所独自の書式「本人聞き取り表」や「三者面談聞き取り表」でニーズのアセスメントを実施して、暫定の個別支援計画の作成につなげている。利用に当たっては、重要事項説明書と利用契約書を取り交わして施設の考え方を説明し、同意の署名を得ている。

利用開始直後は、各班会議や支援会議、朝礼、終礼等でケース記録を確認し、利用者が不安なく通所できるよう支援情報を共有化している。モニタリングで利用者の様子を確認しながら、個別支援計画を完成させている。退所の際は、次の施設等の担当者と打ち合わせ、引き継ぎを行うとともに、支援記録を総括し、退所後の情報も随時追記している。本人の希望があれば、在籍扱いとして相談に応じたり、土曜プログラムに参加できるよう配慮している。

[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20年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)[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

規定のアセスメントシートや聞き取り表を使用して、利用者と保護者から希望や課題を聞きとり、入所前の情報を踏まえ、ケース会議等で検討した上で、一人ひとりに応じた個別支援計画を作成している。アセスメントシートと個別支援計画書は、正式なものとは別に利用者向けに内容を分かりやすくしたバージョンも作成し、利用者を交えた面談会を開催し、担当職員が内容を説明して、書面による同意を得ている。同意書は、表現を利用者に分かりやすくするように配慮しており、ルビを振るなどの工夫をしている。

支援計画作成の手引きには、作成手順と一覧表が記載され、4月・10月のモニタリング・定期的見直し、利用者や保護者の希望等による個別の見直しも規定され、適時に応じた見直しが行われていた。見直しは、担当、主任、副施設長、施設長の確認・承認を得て進められている。緊急性の高い問題点や改善点については、ケース会議で検討したり、施設長、副施設長に相談するなどして即座に対応し、朝礼や終礼で報告して、ケース記録に残している。

利用者支援情報は、LANを活用して、業務日誌、ケース記録、個別支援計画等に効率的に記録され、一元的に管理されており、様々な情報の検索・把握が可能となっている。各職員は、毎日の情報を必ずその日の内にパソコンに入力し、翌朝業務開始前に目を通すことを徹底しているほか、漏れのないよう朝礼・終礼時に口頭による申し送りも行って、職員間で確実に情報を共有している。班会議やケース会議、モニタリングで、利用者の心身状況の変化や支援の推移、計画の進捗状況等も具体的に確認、記録しており、利用者に応じた支援を行うことができている。

[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](#)

[▲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20年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[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

作業所の「基本方針・倫理綱領・職員行動規範」には、利用者の基本的な権利を守り、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さないことが掲げられており、支援会議で事例を踏まえた学習会を行って、理念の共有と周知徹底に努めている。利用者に対して職員の個人的好みや考え方を押し付けないことや、利用者の衣服の着脱、シャワー浴、排泄・生理の介助については同性が支援を行うことなども徹底されている。

昼食には選択メニューの日を設け、土曜日のプログラムでは選択できる各種の余暇を提供している。食堂で皆と食べることを拒む利用者に対しては、強制することなく別室で食事を摂れるようにしたり、家族のいない利用者のお彼岸のお墓参りに付き添ったり、心身面で疲れやすい利用者には作業時間に配慮し、昼食後早退ししやすいように気持ちを受容したりするなど、日常の支援に当たっては個人の意思や思考を尊重し、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。

個人のわがままと集団の約束、体調による除去食等の問題、個々の家庭の生活習慣の違い、利用者間のトラブル・無視などが利用者仲間の心をいかに痛めるかを、具体的に理解して支援できるように、虐待防止に関する「危機管理マニュアル」の内容を含め、ケース会議や支援会議で研修を行っている。

[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](#)

[▲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20年度評価結果](#)
[平成18年度評価結果](#)
[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

「支援計画の作成の手引き」や「電話かけマニュアル」の新規作成など各種マニュアル・手引きの作成・整備に継続的に取り組んでおり、生活支援に関するマニュアルについては、支援会議で検討し、より分かりやすい内容にする工夫も行っている。マニュアル・手引きは、全職員に配布されているほか、LANによりパソコンで常時閲覧可能となっており、スタッフルームにも支援関係マニュアル集として設置されている。打ち合わせ、会議、活動計画の作成、ヒヤリハット事例の報告など、日常の業務の中で即座に参照して活用、点検できる環境が整えられている。

マニュアルの作成や改訂に当たっては、随時職員から意見を聞き、主任会議や支援会議等の各会議で検討を行っている。「精米作業の流れ」や「公園清掃活動の明確化」、「公園清掃の今後の取り組みについて」等の日中活動に関する手順書については、職員一人ひとりのサービス事例を基に、職員からの意見・提案を反映して作成している。今後は、新入職員も含めた職員の実践上の工夫、改善を利用者支援の立場から記述するようにすると、さらに職員が活用しやすいものになるとと思われる。

業務の基本事項や手順については、詳細な記録類の閲覧、各種会議・打ち合わせでの周知により職員間で共有化されており、マニュアル・手引き等も充実し、一定水準が確保されている。さらに、作業所の業務に必要なマニュアル・手引きの全体像や文書体系を明示するとともに、マニュアルの作成に関する内部の取り決めのおとり、文書番号や作成・改定年月日を付与するなど、表示の統一を実施することが望まれる。また、マニュアルについての定期的な施設内研修等を実施することにより、さらに、職員への定着を図っていくことが期待される。

[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
A+の取り組み	

	○	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](#)

[▲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20年度評価結果

平成18年度評価結果

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

利用者一人ひとりについて、就労や自主生産活動への希望を把握し、個別支援計画に反映させ実践している。日常の活動や自立生活に必要な情報は、言葉の理解が困難な利用者には絵文字や写真による説明や掲示、具体物の提示を行ったり、自閉傾向のある利用者に対しては、身振り手振りを交え、なるべく少ない言葉がけでアプローチを行うなど、利用者一人ひとりの特性に応じたコミュニケーションの取り方を工夫して伝えている。さらに、利用者の能力を育てるために、絵と文字を併用するなど次のステップを考えていくことにも期待したい。

個々の利用者に対して、グループホーム見学会や企業実習を開催し、理解できる方法で自立生活の先進事例を知らせたり、障害者を対象とした学習会など自立生活に関する様々な地域情報を個々に応じて案内・提供するなど、利用者の情報収集と体験の機会の拡大に努めている。就労やグループホーム入居等の相談には、作業所として積極的に応じ、関係機関と連携しつつ、本人の希望に沿った支援を行っている。

利用者が生き生きと豊かに、安全に日常の活動を行えるように、作業室の機械や用具、活動場所等の配置を工夫しており、自閉症の利用者が活動できるような配慮もなされている。活動、作業種目も利用者の希望、特性に応じた選択や役割分担ができるようにしていた。トラブルが起きやすい利用者については、頻繁に対話する機会を設け、対応の仕方や協力体制等を班会議等で話し合っており、職員全体で継続的に支援ができるようにしたり、嘱託の精神科医や内科医が本人・家族の悩み相談に応じたりするなど、自立生活に向けた支援を行っている。

評価点	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	・作業所では、利用者や家族のトラブル、家族の入院等の問題等についても、利用者が安心して暮らすことができるよう関係支援に努め、関係機関と連携し、随時・適時対応している。本人からの電話や家族の来所による相談に積極的に対応したり、時には家庭訪問や通院への付き添い、毎日の服薬管理等も実施するなど、通所サービスの枠に捕らわれずに、本人の希望に沿った支援を実施している。	

[このページの一番上へ](#)

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

講評

面談時の聞き取り調査では、授産活動等について丁寧に説明し、利用者の希望や特性に応じて、選択の機会をできるだけ提供している。日々の授産活動メニューについても、利用者に手を挙げて選んでもらう機会を設けるようにしている。作業場はワンフロアであることから、作業の動線を考えて、机や結束機、検品場所等の配置の工夫を行っている。玄関にはバリアフリーとなるようスロープを設けているほか、自閉症等の利用者が作業に集中しやすいように、パーテーションやシースルーカーテンを設けるなど、利用者が活動しやすい環境を整えている。

外出計画やクラブ活動、土曜の特別プログラムなど、多様な余暇プログラムを提供し、本人の選択の幅を広げるよう支援している。授産活動についても、受注活動とともに自主生産活動を取り入れるなど作業種目の選択の幅を確保している。行事の際は役割分担表を貼り出し、各班で利用者の希望を聞き、記入してもらっている。工賃は、能率や態度を考慮した評定評価表に基づき、合意の上で支給しているが、利用者調査では、支払いの仕組みが分かりやすく説明されているとの回答は、利用者で6割未満、保護者で4割未満となっており、さらなる工夫が望まれる。

作業や就職に関しては、会議で検討しながら個別支援計画の達成に取り組んでいるが、さらに目標の設定と反省を実施し、本人の理解を促すことが期待される。各利用者に適した作業として、積極的に自主生産活動を取り入れているほか、就労や職場実習の情報を提供して、利用者の働く意欲を盛り立てよう取り組んでいる。利用者の個別のニーズを尊重した上で作業所としての就労支援の目標を明確にしており、班長と統括主任を中心にジョブコーチに取り組む制度も導入し、就職希望者には、区のワークサポートセンターと連携して就労体験を実施している。

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

毎年、利用者に対する嗜好調査を実施しているほか、毎日、職員が順番で検食を行っており、これらの中で出された利用者・職員の意見は、月1回の給食会議で検討し、積極的に給食の献立に反映させている。各種園内行事や旅行、外出の場面では、本人が自由にメニューを選択できる機会を多く持つようしており、給食では、利用者が喜ぶ毎月の選択食や大晦日・新年会の特別献立を実施しながら、利用者の健康管理にも配慮し、食事量や栄養バランス、日本の伝統食が自然に摂取できるように工夫している。検食の実施時間については、改善が望まれる。

利用者の食事に関するリスト(普通・小盛り・特別)を作成して、生活習慣予備軍や肥満の利用者、食事がゆっくりな利用者には、食事の量を加減しているほか、こんにやく入りの特別メニューを提供して満足感を得ながらダイエットできるようにしている。咀嚼機能が十分でない利用者には、食事を細かく切って提供するなどの対応も行っている。

食事時間が楽しいひとときとなるように、食堂には花を飾っている。他の人と食事するのが苦手な利用者に対しては、食堂だけでなく、和室や相談室で食べることもできるようにしているほか、座席も固定せず、好きな仲間・職員を囲んで食事できるようにするなど、ゆったりとした雰囲気づくりに配慮している。さらに、利用者の状況を見ながら、室内の装飾や掲示物、BGM(音楽)等の工夫・充実に取り組んでいくことも期待したい。

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

毎年の定期アセスメントの評価を基に、利用者、保護者との三者面談で個別の希望や課題を聞き取り、一人ひとりに応じた自立支援を目指す個別支援計画を作成している。支援計画の作成の際は、必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるように働きかける支援方針を計画に位置付け、これに基づき支援を実施している。

身体障害を持つ人への旅行の際の車椅子対応、重度者へのADL(日常生活動作)介護等、高齢者や多くの心理的ケアの必要な利用者への対応を行っている。ケアホームに住めるように支援した一人暮らしの74歳の女性は、現在、とても楽しく暮らしているようだ。夏のシャワー支援、排泄誘導・介助、爪切り等の整容支援を、利用者のペースや状態に合わせて実施している。今年度より、通所困難な利用者のために車による送迎サービスも実施している。

利用者調査結果では、「困ったとき、職員の相談や支援は十分ですか」の設問に対しては、回答した利用者の全員が「はい」と答えている。

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

年2回の定期健康診断、年1回の耳鼻科・歯科・眼科検診を嘱託医の協力により実施し、その結果を本人に理解できるように知らせ、保護者には必要に応じて具体的に説明し、家庭と作業所とが協力して健康維持ができるようにしている。また、嘱託医による内科健康相談や精神科健康相談、看護師・栄養士による医務健康相談を、保護者会懇談会時、個別面談、電話等でも積極的に実施している。

通院や検診前には個別相談で精神的な支援を図ったり、事前説明を行ったりしているほか、利用者の家族状況に応じて、通院に同行したり、職員がヘルパーと協力し合って、服薬管理を行うなどの支援も行っている。毎日、就寝前薬を退所時に仕分けし、渡すようにしている利用者もいる。休日に一人暮らしの利用者の病状が急変し、職員に連絡があった場合には、救急車等で病院に同行するなど、緊急時にも対応できるように体制を整えている。

「服薬に対する支援の留意事項」のマニュアルに従い、複数の人の薬を持たないこと、声に出して確認すること、複数職員がチェックすることなどを徹底し、誤飲防止に努めている。常時利用者の体調を観察し、体調変化があれば、「医療対応マニュアル」に基づいて適切に対応し、必要があれば通院に付き添い、家族に詳細報告を行っている。朝礼・終礼の申し送りでは、利用者の体調不良を連絡し合い、情報を共有している。職員の救急救命（AED）講習の受講を進め、緊急時に速やかに初期対応ができる体制を整えている。

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	

[このページの一覧上へ](#)

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

作業所での日常生活が楽しく快適になるように、施設の中心的行事の「あすなろ祭り」を核に、利用者自治会、季節行事、外出、クラブ活動を実施している。あすなろ会や新年会では、利用者の歌や踊りの発表の場を持ち、自治会・利用者のメンバーのリクエストを反映させ、作業所内に留まらず、地域の方への宣伝も行っている。また、宿泊行事やクラブ活動、土曜の余暇プログラム等利用者の特性や嗜好、生活のリズムを考慮して多様な体験ができるように工夫している。

作業室は窓面が広く、天窓付きで、室内は明るい。職員は、採光、換気、清潔性などに配慮し、居心地の良い環境となるように努めている。作業室の机の配置、当番、日常の生活に関する決まりごとについては、利用者自治会や利用者懇談会等で出された意見を参考にして見直ししており、自治会清掃美化委員から提案があった、ゴミの分別の仕方の徹底や清掃用具の整備については、全体に周知を行っている。年1回の自治会、自治会役員会、朝夕のグループミーティング等を大切に育て、利用者の声を極力受け止め、作業所運営や役割分担等に活かしている。

宿泊行事、あすなろ祭り、忘年会、新年会、バスレクリエーション等の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。自治会記録には、職員がアドバイスをしながら、自治会長の司会により、利用者同士の熱心な議論が展開されている様子が記録されていた。

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	

[このページの一覧上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

通所施設の支援は、家族、地域の協力が大きいとして、入所時、個別支援計画作成時、健康診断後の個別面談時等には極力、本人、家族の要望・意見を聞く交流面談を設け、本人の特性、良さを踏まえた自立生活ができるように努めている。三者面談は、必要に応じて、利用者・家族の意向を分けて要望を聞き、相違があるときには調整して対応している。交流面談には、落ち着いて話すことのできる部屋を使用するなど環境面にも配慮している。

利用者本人の個別支援計画に基づいた報告、体調・メンタル面の変化等については、随時、担当職員から電話や直接面談、連絡ノートにて伝えている。年6回の保護者会には、区関係者、法人本部長が出席し、魅力ある会になるように工夫するとともに、施設の広報誌「ニュースA」や月間予定表、健康だよりの配布、施設のホームページへの掲載により、利用者の日常の様子や施設の現況、障害者福祉の変化等を家族に伝え、保護者の理解と協力を得て利用者支援ができるようにしている。

事故発生時には、迅速な一報とその後の経過報告をその日の内に必ず実施しているほか、利用者本人や家族が希望する電話連絡などは、時間外や日曜祝日にも必要に応じて実施している。家族が希望した際は、外部の担当者も交えて随時交流面談を実施しており、自立支援法の学習会の案内など様々な情報提供に努めている。

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

作業所では、共に利用者の幸せを願う者として、職員と家族が信頼し合って協力し、「利用者の人生を支援する」という広い視野を持つことを大切にしている。利用者の地域における生活を充実させるためには、作業所だけではなく、フォーマル・インフォーマルを問わず多様なサービスが必要であるとの認識に立っている。職員は、障害者の家族、当事者、支援者で組織する団体に積極的に参画するなど、障害者にとって暮らしやすい地域づくりを目指して活動している。

区内施設連絡会や地域福祉ネット、法人等から地域福祉活動の情報を収集し、掲示、朝礼、施設の広報誌、保護者会等で提供して、区の障害者運動会、地区祭り、地域行事、近隣の小中学校の催しに参加できるように支援している。また、地域の民生委員が主催する地域サロンや児童館の交流行事、地域の障害者の親の会の活動を利用者に案内して参加を促し、希望する利用者に職員が付き添って参加するなど、多様な体験ができるよう支援している。

区役所実習やワークサポートとの連携により、体験実習等についても積極的に呼びかけ、実習参加の支援を行っている。各種行事や日常の自主生産、土曜プログラム等に参加する話相手ボランティアや余暇支援ボランティア、実習生等を積極的に受け入れ、利用者の交流の幅を広げることに取り組んでいる。

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](#)