

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	第二かもめ園
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.H0401031 修了者No.H0303002 修了者No.H0402048
評価実施期間	2007年8月7日～2007年12月27日

全体の評価講評

詳細はこちらから



特に良いと思う点

- 施設長やリーダーによる施設間の横の連携が進められている
- 職員間の情報共有による一貫した支援体制
- 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている

さらなる改善が望まれる点

- 中期長期経営計画の策定と経営理念の徹底を進める
- 独自の業務マニュアルの整備
- 食事時間が楽しいひと時となるような工夫を

[このページの一番上へ](#)

サービス分析結果

詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら - 利用者の支援は、個別支援計画書を作成し、ケース会議で支援計画の内容を確認しながら... - 利用者とのコミュニケーションは、基本的には利用者との信頼関係を作ったうえで根気強... - 利用者同士の対人関係での悩みやトラブルでは、本人の訴えやいつもと違った様子等日ご...	
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 - 基本的には、利用者と個別面談をして、そこで本人の希望を聞き活動メニューを決めてい... - 授産活動のほかに余暇活動を取り入れ実施しているが、年度末にアンケートを取って自分... - 工賃については、利用者・家族と職員の三者面談を行い、そこで作業評価結果・工賃等に...	
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	B
【講評】 詳細はこちら - 月に1回栄養士によるアンケート調査があり、利用者から希望を取り、献立に反映させて... - 利用者の食事のペースは、個々の利用者の状況によってかなりの開きがあるが、検食の職... - 平成19年5月から第二かもめ専用の食堂ができた。スペースとしては広くとられている...	
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	

- ・ 利用者の日々の状況は、保護者と連絡を取りながら行っており、通所時に持参してくる連...
- ・ 利用者の身の回りのことは、注意事項を確認した上で個人の能力に合わせた対応が行われ...

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](#)

- ・ 職員は、利用者の健康を維持するために週1回(毎週金曜日)看護師と連絡会を開き、利...
- ・ 現在、服薬している利用者は3名であるが、必要に応じて医務課の嘱託医や看護師が相談...
- ・ 利用者の体調変化は、特に発作等の急変については、職員が直ぐに対応できるように前も...

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のプログラムは、担当職員を窓口利用者集会・職員会議にて検...
- ・ 室内の採光、換気においては古い建物の構造上決して良い環境とは言いが、作業終了...
- ・ 行事やイベントの企画・準備は、月1回の利用者集会が中心になって企画検討されて、職...

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](#)

- ・ 家族等との交流・連携は、年4回実施している家族会で主に行われている。ここでは、施...
- ・ 利用者の日々の様子は、連絡帳に担当職員が一日の活動等を記録して様子を知らせている...

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、主に地域福祉課との連携で得ているが、得た情報は、利用者がよく利用す...
- ・ 利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるように月1回生活活動の時間を設け、...
- ・ 昨年は、地元警察による「防犯と交通安全」の講習会を生活活動で取り組んだ。また、新...

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
13/26

■ 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	76.0%	23.0%	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	46.0%	38.0%	15.0%	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	61.0%	38.0%	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	46.0%	30.0%	15.0%	7.0%
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	46.0%	23.0%	30.0%	いいえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	53.0%	38.0%	7.0%	いいえ: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	76.0%	23.0%	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	69.0%	15.0%	15.0%	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】 個別の目標や計画に関しての説	75.0%	16.0%	8.0%	いいえ: 0.0%

明はわかりやすかったか	
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	75.0% 25.0% 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	15.0% 53.0% 7.0% 23.0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	23.0% 53.0% 23.0% 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	30.0% 15.0% 46.0% 7.0%

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.

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

全体の評価講評

▼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＞＞](#)

事業所名称	第二かもめ園
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.H0401031 修了者No.H0303002 修了者No.H0402048
評価実施期間	2007年8月7日～2007年12月27日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

●施設長やリーダーによる施設間の横の連携が進められている

障害者自立支援法の施行に伴う、各種書類の作成や新たな課題に対応する必要が生じ、各施設長やリーダー層が自主的に頻繁な連絡を取り合うようになった。その結果、施設間の情報交換がスムーズになった。法人としても、知的障害者施設間の連携を進めるため、群別会議を実施して施設間連携の推進を図っている。それらの結果、他施設の利用者が当施設でボランティアをしたり、逆に当施設の利用者が他施設を視察したり、支援に赴くなどの交流が生まれている。利用者支援においてもライフステージを考慮した課題設定が可能になってきた。

●職員間の情報共有による一貫した支援体制

支援計画会議及びケース会議は、定期的に行われており、職員全員が参加し利用者の状況や情報について把握し共有している。また、毎日の朝礼・終礼時は、1日の状況についての連絡や反省の機会となっている。特に、終礼時は、ヒヤリハット等サービス向上に関係する内容について話し合い、早急な対応や対策を講じる場としている他、外部の研修に参加した職員からのフィードバックも必要に応じて行っている等、フットワークのよい支援体制が構築されている。

●利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている

当事業所では、施設見学を多く受け入れ外部の人に利用者の授産活動を見てもらっている他、顧客への納品時の伝票の受け渡し作業・荷物の積み下ろし作業に利用者を同行させ、製品の行くえを確認する等の機会を提供している。このことで、利用者が自ら手がけた製品の使用状況を知ること、また、直接顧客から慰労の声を聞くこと等で仕事に対する喜びを感じており意欲が向上してきている。また、同法人内の高齢者施設の清掃を行い、人の役に立つ等の仕事へ喜びを体験できる取り組みは評価できる。

📌さらなる改善が望まれる点

●中期長期経営計画の策定と経営理念の徹底を進める

障害者自立支援法の成立により、利用者の負担増や事業収入の確保という課題に直面している。このような先行き不透明な時にこそ中長期計画を策定し、それに基づいたプログラムを職員や利用者・家族に示し、施設間の連携を進めるなど、共に一丸となって活路を開いていく必要がある。法人として、新しい理念を提示しているところであるが、新体系への移行と顧客本位のサービスの構築、多様な人材の確保・育成に関しても中長期の視点は不可欠である。すでに、施設長やリーダー層の自発的な連携や、利用者=お客様を通じた相互交流という実績もある。

●独自の業務マニュアルの整備

当施設は、法人が作成した障害施設全般における標準的な業務マニュアルの他、当施設独自の業務マニュアルを作成している。内容は、主に授産業務における作業工程を中心とし、相手先とのやりとりや集荷及び納品方法についての流れを記載している。また、マニュアルどおりに実施されているか等をケース会議の場で中間点検を行っており、必要に応じて業務の流れに手を加え、改訂している。一方で、業務の流れと利用者への支援についての内容が混在しているため、フローチャート等を使用し全体の流れとピンポイントに分ける等の整理が必要と思われる。

●食事時間が楽しいひと時となるような工夫を

食堂は、廊下と食堂との仕切りに僅かな観葉植物があるのみで殺風景なため、食事をするだけの空間という印象である。立ち作業がほとんどの利用者には、できれば食堂の一角に靴を脱いで体を休められる空間が欲しい。また、食

事の温度への配慮も必要と思われ、利用者が楽しみながら食事ができる環境への創意と工夫への検討が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

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

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＞](#)

事業所名称	第二かもめ園
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27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	
- 平成18年から法人の経営理念が改訂され、新しい理念の浸透を進めている。その中に、... - 毎年度の事業計画を作る前段階で全ての職員で話し合い、「年間のまとめ」を行っており... - 法人としての各種規定が整備され、各部門及び各施設の使命や責任・権限が明確に規定さ...	

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. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
- 法人の理念の一つとして「地域と共に」が掲げられている。この理念を追求するための窓... - 施設長やリーダーを中心に、組織内連携の動きが出てきている。例えば、第一かもめ園の...	

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	
これまででは、新しい利用者に対してその適性を見極めてから作業内容を決定するという考...	

- 地域の関係機関や地域行事に対して、地域内の交流を支援する目的で、「物品貸出し予定...

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	
● 法人としての事業計画の進捗管理は毎月2回、施設長会議と経営会議を行っており、その... ● 利用者の安全確保・向上の取り組みについては、防災担当者を置き、定期的な防災訓練を...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	A
【講評】 詳細はこちら	
● 法人全体として、外部環境の変化や事業所や人員規模の拡大、雇用形態の多様化を踏まえ... ● 当センターの建物は本年5月に改装し、現在も暫定的な使用をしている区画が残っている... ● 総合援助システムの構築を目指して総合施設として提供する各種サービスの内容と実態を...	

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	
● 情報の保護と共有については、パソコンにパスワードの設定をして管理している。また、... ● 個人情報の利用や保護に関する法人としての個人情報保護基本方針や各種規定類は充実し...	

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	
● 法人内の知的障害者施設間の連携を進めるため、群別会議を実施した。その結果、利用者...	
2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	評点

1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら 法人内の教育体系が充実してきた。複合施設としての規模のメリットを生かしつつ、例え...	
3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら 当施設の本年度の基本サービス指針に「個人情報保護関係法令、当法人保護規定、同取り...	
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 施設利用の稼働率は92%に達しており、ダンボールなどのリサイクルや袋の取っ手付け...	
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	A
【改善の成果】 詳細はこちら 本年、当施設が提供するクリーニングサービスがどのように利用されているのか実態の視...	
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＞＞](#)

事業所名称	第二かもめ園
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27日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
【講評】詳細はこちら - 利用者への情報提供の手段としては、法人のホームページ・法人のパンフレット及び当施... - 利用者に提供する文書、契約書・重要事項説明書・工賃規程等にはルビをつけており、さ... - 入所希望者からの問い合わせについては、直接施設に連絡が入るため、適宜対応している...	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 - サービスの内容や利用者の自己負担金等について、契約書・重要事項説明書・契約書別紙... - 利用開始前に行う面接の際、利用者本人及び家族の意向を聞き取り、面接記録に記載して... - 利用者が退所して1～2ヶ月は、就労先への巡回や面談によるアフターケアを実施してい...	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
個別状況に応じた計画策定・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
【講評】詳細はこちら - 利用者の心身及び生活状況・家族構成等、支援する際に必要な基本情報は利用者台帳に記... - 利用者からのニーズは、利用者集会及び個別面談時に聞き取り、内容により業務運営や個... - 支援計画会議及びケース会議は、定期的に行われており、職員全員が参加し利用者の状況...	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
【講評】詳細はこちら - 利用者に関する情報の取り扱いについては、法人の個人情報保護規程で明示していること... - 日常の作業配置及び生活活動、また行事等の参加については、利用者の意思を尊重し意向... - 利用者の家庭環境及び利用者自身の障害特性は多様化しているため、利用者1人ひとりの...	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	

- 当施設は、法人が作成した障害施設全般における標準的な業務マニュアルの他、当施設独...
- 定期的開催している職員会議やケース会議の場で業務や利用者への支援法方等について...
- 当施設で作成した利用者台帳は、利用者の基礎情報及び緊急時の連絡先、健康保険証・障...

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 ● 利用者の支援は、個別支援計画書を作成し、ケース会議で支援計画の内容を確認しながら... ● 利用者とのコミュニケーションは、基本的には利用者との信頼関係を作ったうえで根気強... ● 利用者同士の対人関係での悩みやトラブルでは、本人の訴えやいつもと違った様子等日ご...	
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 ● 基本的には、利用者と個別面談をして、そこで本人の希望を聞き活動メニューを決めてい... ● 授産活動のほかに余暇活動を取り入れ実施しているが、年度末にアンケートを取って自分... ● 工賃については、利用者・家族と職員の三者面談を行い、そこで作業評価結果・工賃等に...	
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	B
【講評】 詳細はこちら ● 月に1回栄養士によるアンケート調査があり、利用者から希望を取り、献立に反映させて... ● 利用者の食事のペースは、個々の利用者の状況によってかなりの開きがあるが、検査の職... ● 平成19年5月から第二かもめ専用の食堂ができた。スペースとしては広くとられている...	
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 ● 利用者の日々の状況は、保護者と連絡を取りながら行っており、通所時に持参してくる連... ● 利用者の身の回りのことは、注意事項を確認した上で個人の能力に合わせた対応が行われ...	
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 ● 職員は、利用者の健康を維持するために週1回(毎週金曜日)看護師と連絡会を開き、利... ● 現在、服薬している利用者は3名であるが、必要に応じて医務課の嘱託医や看護師が相談... ● 利用者の体調変化は、特に発作等の急変については、職員が直ぐに対応できるように前も...	
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のプログラムは、担当職員を窓口利用者集会・職員会議にて検... ● 室内の採光、換気においては古い建物の構造上決して良い環境とは言い難いが、作業終了... ● 行事やイベントの企画・準備は、月1回の利用者集会が中心になって企画検討されて、職...	
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 ● 家族等との交流・連携は、年4回実施している家族会で主に行われている。ここでは、施... ● 利用者の日々の様子は、連絡帳に担当職員が一日の活動等を記録して様子を知らせている...	
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、主に地域福祉課との連携で得ているが、得た情報は、利用者がよく利用す... ● 利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるように月1回生活活動の時間を設け、... ● 昨年は、地元警察による「防犯と交通安全」の講習会を生活活動で取り組んだ。また、新...	
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

知的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	第二かもめ園
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により実施した。アンケート用紙を施設から配布してもらい、回答後は用意した返信用封筒を使用し、直接調査機関に返送、回収を行った。
- 利用者総数: 26人
- 共通評価項目による調査対象者数: 26人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 13人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 50.0%
- 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

アンケート調査の結果からは、多くの項目で半数以上の利用者が肯定的な回答を示しているが、どちらともいえないと回答する利用者も多い。サービスの提供では、仕事や日中活動などにやりがいを感じていると回答した利用者が多い。職員に対しては、利用者への接し方や声かけに満足している様子がうかがえる。また、利用者が困ったときなど、職員は相談に乗ってくれたり、手助けをしてくれていると感じている利用者が多い。一方で不満や要望を伝えやすく、対応も十分だと感じている利用者は少ない状況である。その他、困ったことなどを外部の窓口相談できることを知らない利用者が多かった。

[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	10人	どちらともいえない	3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。「喜んでやっています」という意見が聞かれ、仕事や日中活動などは、利用者がやりがいを持って取り組んで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	5人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数近くの利用者が「はい」と回答しているが、「どちらともいえない」と回答している利用者も少なくない。工賃や給料の支払いのしくみについての説明方法等、検討の必要があると思われる。

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	5人	いいえ	0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。「とても良くしていただきました」という声が聞かれ、利用者が困ったことがあったときなどは、職員が必要に応じて手助けしていると判断できる。

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	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数近くの利用者が「はい」と回答しているが、「どちらともいえない」と回答している利用者も増えている。設備については、利用者それぞれの立場から回答している様子がうかがえた。

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	6人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数近くの利用者「はい」と回答している。「秘密にするような事はありません」という声があがった。無回答の利用者も増えていることから、プライバシーについては配慮されているが、気にしていない利用者もいるのではと思われる。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	7人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数以上の利用者が「はい」と回答しているが、「どちらともいえない」と回答している利用者も増えている。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	10人	どちらともいえない	3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」と回答しており、利用者への職員の接し方や声かけは満足のいくものであると判断できる。

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	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

多くの利用者が「はい」と回答している。「その時は話を聞いてくれると思います」という意見があった。

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	9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】

該当する利用者の多くが「はい」と回答している。「来年度の事についてや、この一年間の様子等を中心に色々話してくれていたなあと思います」という声が聞かれた。

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

【コメント】

該当する利用者4名のうち、3名が「はい」と回答しており、施設利用開始前の説明は、分かりやすく丁寧に行われていると判断できる。

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	2人	どちらともいえない	7人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

多くの利用者が「どちらともいえない」と回答しており、不満や要望を事業所や職員に伝えやすいと感じている利用者が少ない状況であった。

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	3人	どちらともいえない	7人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

多くの利用者が「どちらともいえない」と回答している。不満や要望を伝えた後の対応が行われていると感じている利用者が少ない状況であった。

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	4人	どちらともいえない	2人	いいえ	6人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

半数近くの利用者が「いいえ」と回答している。困ったことなどを外部の窓口にも相談できることを知らない利用者が多い状況であった。

[▲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

平成18年から法人の経営理念が改訂され、新しい理念の浸透を進めている。その中に、「顧客本位」の理念が掲げられている。しかし、法人の活動の指針や当施設の基本サービス計画においては顧客ではなく全て「利用者」と記されている。例えば、各種重要文書や規定類、マニュアルにある「利用者」の文言を「顧客」に全て置き換えてみるとその矛盾は見えてくるのではないかと。新しい理念の確立は引き続き今後の課題となっている。

毎年度の事業計画を作る前段階で全ての職員で話し合い、「年間のまとめ」を行っており、その内容を簡潔にまとめて第二かもめ園の基本サービス方針が作られる。そのため職員の総意を反映したものとなり、実践性が高く評価できる。本年度の基本サービス方針には「個人情報保護関係法令、当法人保護規定、同取り扱い要綱等を遵守し適切な収集、利用及び提供を実施していく」という基本方針が決められたが、それを受けて職員は主体的に仕事の内容を改善するなどの成果が上がっている。

法人としての各種規定が整備され、各部門及び各施設の使命や責任・権限が明確に規定されている。ただ、第二かもめ園が事業所として独自性な取り組みを進めようとする場合、他部門との調整が必要となり、ときに施設としての創意を発揮する余地が限られてしまう場合もある。より柔軟な運営が課題である。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

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

評点	A
標準項目	☐ 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
	☐ 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
	☐ 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[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

法人の理念の一つとして「地域と共に」が掲げられている。この理念を追求するための窓口として地域福祉課が柱になって対応をしている。具体的には、広報活動として「しなふくニュース」を年4回各1700部発行し、ボランティアの組織化を目指したボランティアの集いやボランティア講座を開催している。また、地域交流事業として「楽しいバザー五月祭り(参加者1000名)、紅葉祭り(参加者500名)を実施している。地元の行事にも利用者と共に参加している。

施設長やリーダーを中心に、組織内連携の動きが出てきている。例えば、第一かもめ園の利用者が3名、当施設のボランティアとして利用者と共に作業をしている。また、当施設の利用者が第一さつき園に支援に行く場合もあり、利用者による人的交流が進められている。今後、就労準備のために福祉工場に向うくことなども検討しており、利用者の人的交流による施設間の連携を進めていく予定である。

[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

[▲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

これまでは、新しい利用者に対してその適性を見極めてから作業内容を決定するという考え方にたって入所後の実習期間を2ヶ月とし、その間の工賃は一律の金額を支払っていた。しかし、本年度からは実習期間が長いという利用者や家族からの意向もあり、実習期間を短くする等、改めた。その結果、作業支援開始後に作業内容を変更する事例の発生も増加したが、利用者に対する仕事に見合った工賃の支払開始時期を早めることができた。

地域の関係機関や地域行事に対して、地域内の交流を支援する目的で、「物品貸出し予定表」を使って備品の貸し出しを管理している。プロジェクターや音響機器、綿菓子機やポップコーン機などのお祭りのイベント用具、車椅子、テント、椅子、テーブルなど幅広い、多彩な機材・器具を貸し出して積極的に地域交流を推進・支援している。

[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



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

法人としての事業計画の進捗管理は毎月2回、施設長会議と経営会議を行っており、その際、進捗状況表等をもって執行状況を確認している。また、当施設については、毎月の職員会議に加えて、中間点検会議や年間まとめ会議を開催し進捗状況を把握・共有すると共に次年度の事業計画に反映している。

利用者の安全確保・向上の取り組みについては、防災担当者を置き、定期的な防災訓練を実施すると共に地元自治会連合会とは防災協定を結んでいる。事故やヒヤリハット事例については、法人のサービス点検委員会・安全衛生委員会、当施設の職員会議等で議題とし対策を策定すると共に、関係委員会や職員会議を通じて事例の共有を行っている。

[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	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	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

法人全体として、外部環境の変化や事業所や人員規模の拡大、雇用形態の多様化を踏まえ、研修期間の拡大を含む集合研修の充実を進めている。研修成果については合同の研修報告会を開催し、他の施設の職員が受けた研修内容についても職員間で共有できるようにした。また、当施設においては終礼時に毎日、サービス向上委員会を開催して日常発生している課題に即応できる仕組みを作った。

当センターの建物は本年5月に改装し、現在も暫定的な使用をしている区画が残っている。第二かもめ園は、利用者の作業現場が1階にあり、事務室は4階にあるため管理と生産性向上の両面で効率性が課題となっている。法人の新理念では、顧客本位掲げているが、それを実現するためにも利用者の身近に常に複数の職員が配置できるような配慮が望まれる。また、建物の構造上事務室の移動などが困難な場合はペーパーレス化を進めLANを活用するなどの対策も検討してほしい。

総合援助システムの構築を目指して総合施設として提供する各種サービスの内容と実態を把握することを目的に、職員の人事異動を通じたキャリア形成が行われている。キャリア形成については、人事異動と並んで人事考課を踏まえた目標管理による個別人材の育成計画が効果的であると考えられる。そのためには、マニュアルの充実が求められる。例えば、作業マニュアル、指導マニュアル、管理マニュアル等を構築して階層別標準を明確にし実効性のある個人別の研修計画を策定することも有効かと思われる。

[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	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

情報の保護と共有については、パソコンにパスワードの設定をして管理している。また、当施設の事務室は4階にあり、作業場は1階のため事務室の鍵の管理について、原則施設長が持つこととしつつも、施設長に所用があり、かつリーダーも外出した場合などを様々な事態を想定して鍵管理手順を明確にし職員に徹底するなどの努力をしている。

個人情報の利用や保護に関する法人としての個人情報保護基本方針や各種規定類は充実している。当施設としても本年度の基本サービス方針に個人情報保護を明示し、職員の意識啓発に努めており、作業場の机の整理整頓など環境の整備に成果を発揮している。今後の課題としては利用者と交わす契約書または重要事項説明書にその旨を明記することである。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A	
標準項目	☐	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
	☐	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
	☐	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
A+の取り組み		

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲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	法人内の知的障害者施設間の連携を進めるため、群別会議を実施した。その結果、利用者のライフステージを考慮した課題設定が可能になってきた。また、自立支援法の施行を機に各種書類の作成や新たな課題に対応する必要が生じ、各施設長やリーダー層が互いに自主的に連絡を取り合うようになり、情報交換がスムーズになった。その結果、他施設の利用者が当施設でボランティアをしたり、逆に当施設の利用者が他施設に支援に行くなどの連携も生まれている。また、当施設の利用者が法人内の納品先を視察し、仕事の意義を実感してやる気を高めるなどの交流による効果も生まれている。

[このページの一覧へ](#)

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	法人内の教育体系が充実してきた。複合施設としての規模のメリットを生かしつつ、例えば階層別研修の教育体系を見直し、研修時間の拡大や意見交換の時間を確保するなど研修の質も高めた。また、当施設においても毎月開催していたサービス向上委員会を毎日終礼時に開催することに改めた。その結果、きめ細かな課題についても放置せず、素早く対応することが出来るようになった。

[このページの一覧へ](#)

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	当施設の本年度の基本サービス指針に「個人情報保護関係法令、当法人保護規定、同取り扱い要綱等を遵守し適切な収集、利用及び提供を実施していく」ことを明記して、職員の個人情報保護の意識を高めることが出来た。具体的には、作業場の机の上の整理が習慣化されて、利用者の情報などが飛散することを防ぐことが出来るようになった。基本サービス方針は、施設の事業計画を策定する前段階に行う「年間のまとめ会議」における話し合いの結果を整理して決めている。このようなボトムアップ型の意思決定により、職員の同意の水準が高まっていることが成果を生んだ要因の一つと考えられる。

[このページの一覧へ](#)

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	施設利用の稼働率は92%に達しており、ダンボールなどのリサイクルや袋の取っ手付け作業など授産事業の多角化にも着手しているところである。コスト削減などについても様々な努力を進めているが、コストダウンと収入の確保は大きな課題となっている。すでに、実施していることであるが、地域の人々を当施設に招くより、地域へ利用者が出向くほうがコストを低く抑えることが出来、かつ交流の広がりも期待できる。更に、例えば現在進めている法人内施設間の連携を一層進めて法人の総合力を発揮した人件費の削減したり、専門的な技能を持ったボランティアを活用して作業の付加価値の向上を目指すなど中長期的計画を立てて抜本的な対応をしていくことが望まれる。

[このページの一覧へ](#)

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	本年、当施設が提供するクリーニングサービスがどのように利用されているのか実態の視察を利用者が行った。その結果、仕事の意義を実感として確認するとともにお客様から「ありがとう」と言う感謝の言葉をいただいた。その結果、利用者の勤労意欲の向上が実現できた。

[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

利用者への情報提供の手段としては、法人のホームページ・法人のパンフレット及び当施設独自のパンフレットがある。独自のパンフレットには、当施設の支援の目的や作業内容・支援内容・1日の流れや行事についての記載がある。ただ、パンフレットは更新がされていない状況であり、ホームページも法人の管理であるため、施設が独自に更新できる体制にはなっていない。今後は、施設の動向や支援体制について新しい情報を提供して、利用者数の確保等に意欲的に取り組んでいく必要があると思われる。

利用者に提供する文書、契約書・重要事項説明書・工賃規程等にはルビをつけており、さらに口頭で説明を加えている。また、毎日の朝礼や終礼及び利用者集会時にその時々に必要な情報を提供し、利用者が理解できるまで丁寧に説明している。この他、行政や関係機関へは、必要な情報を適宜提供する等連携をとっている。

入所希望者からの問い合わせについては、直接施設に連絡が入るため、適宜対応している。また、見学については、法人内の地域福祉課が窓口になっており、見学希望者の状況により施設へ連絡が入り、主にリーダーが担当し対応している。基本的には随時見学を受け入れており、ボランティアや実習生も積極的に受け入れている。

[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](#)

[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

サービスの内容や利用者の自己負担金等について、契約書・重要事項説明書・契約書別紙を口頭で読み上げながら、利用者本人及び家族が納得できるよう説明している。特に、自己負担金は、個々の利用者の状況により金額が違いため、具体的な数字を出している。その後、サービスの内容及び自己負担金について理解と納得が得られたことを署名捺印により確認している。

利用開始前に行う面接の際、利用者本人及び家族の意向を聞き取り、面接記録に記載して支援計画に反映させている。また、今後の支援に必要と思われる利用者の心身の状況や健康面・嗜好等についても詳細に把握することに努め、ケース記録に記載し職員間で共有している。また、利用者の1日の様子や家族からの伝達を連絡帳を用いて情報交換していることや今年度から実習時間を2ヶ月から1ヶ月とし、できるだけ早期に安定した工賃がもらえるようにする等、不安軽減に努めている。

利用者が退所して1～2ヶ月は、就労先への巡回や面談によるアフターケアを実施している。また、就労支援センター等関係機関とも連携を図り、利用者の就労に関する相談や技術試験の準備等の支援を行っている。一定期間を経過した後も相談には応じており、職員配置により直接的な支援は困難であっても、他の機関へつなげる等の間接的な支援は継続して行っている。

[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

利用者の心身及び生活状況・家族構成等、支援する際に必要な基本情報は利用者台帳に記載している。また、日々の出勤状況・食事摂取量・健康状況・生活面や作業面の状況をケース記録に記載している。このケース記録は、チェック方式となっているため、その日の利用者の状況が容易に把握しやすい状況となっている。また、業務日誌においては、1日の総体的な業務の流れ及び利用者の動き、来訪者等について詳細に記載があり記録の徹底が図れている。

利用者からのニーズは、利用者集会及び個別面談時に聞き取り、内容により業務運営や個別の支援計画へ反映させている。個別の支援計画は、半年に1度見直し中間期のまとめをして、その後は、年度末に1年の総括を行っている。また、計画は必要に応じて変更する他、緊急に変更する必要が生じた場合は、職員が早急に会議を開き決定するという仕組みができています。

支援計画会議及びケース会議は、定期的に行われており、職員全員が参加し利用者の状況や情報について把握し共有している。また、毎日の朝礼・終礼時は、1日の状況についての連絡や反省の機会となっている。特に、終礼時は、ヒヤリハット等サービス向上に関係する内容について話し合い、早急な対応や対策を講じる場としている他、外部の研修に参加した職員からのフィードバックも必要に応じて行っている等、フットワークのよい支援体制が構築されている。

[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ている
	○ 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している
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

利用者に関する情報の取り扱いについては、法人の個人情報保護規程で明示していることに加え、開示申出書等の書面で説明をした後、署名捺印による承諾を得ている。また、日常的には、利用者に関する書類等は職員事務所で施錠し保管している。この他、利用者との個別面談については、作業場以外の別室で行う等、利用者のプライバシーに配慮している。同性介助を基本とした支援や利用者への言葉かけの際には、羞恥心への配慮も重きを置いている。職員の声かけや行動については、終礼時に確認する等、日々改善する姿勢で取り組んでいる。

日常の作業配置及び生活活動、また行事等の参加については、利用者の意思を尊重し意向を聞き取ることを基本としている。利用者には口頭で担務を説明し、1週間の業務の流れを周知している。また、毎日の朝礼でその日の業務の流れを伝えており、例えば、納品がある場合は、同行したい人の意思を確認することで本人と周囲の同意をとっている。同行する人のペースに偏りが出ないようにバランスを考慮して行っている。

利用者の家庭環境及び利用者自身の障害特性は多様化しているため、利用者1人ひとりの生活習慣や価値観を把握した上で、できる限りの支援を行っていきという基本姿勢を貫いていることが記録から確認できた。当施設は授産施設であるが、利用者の生活環境によっては、複合(入所施設の併設)施設の特性を有効活用した支援を行う等、利用者を尊重した支援姿勢がうかがえる。

[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

当施設は、法人が作成した障害施設全般における標準的な業務マニュアルの他、当施設独自の業務マニュアルを作成している。内容は、主に授産業務における作業工程を中心とし、相手先とのやりとりや集荷及び納品方法についての流れを記載している。また、マニュアルどおりに実施されているか等をケース会議の場で中間点検を行っており、必要に応じて業務の流れに手を加え、改訂している。一方で、業務の流れと利用者への支援についての内容が混在しているため、フローチャート等を使用し全体の流れとピンポイントに分ける等の整理が必要と思われる。

定期的に開催している職員会議やケース会議の場で業務や利用者への支援法方等についての振り返りを行っている。また、利用者及び必要に応じて保護者との個別面談を設定し、そこから意向等を吸い上げ、議題を提示して検討する等の流れができています。この他、法人主催のサービス点検調整委員会や内部のサービス向上委員会の実施により、事例を取り上げながら改善に取り組む仕組みが構築している。

当施設で作成した利用者台帳は、利用者の基礎情報及び緊急時の連絡先、健康保険証・障害手帳等の写しがまとめられ、ファイリングされており、災害時等の緊急持ち出し書類として保管している。また、複合施設の他の施設と協同で防災訓練も実施する等、安全対策も講じている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	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

利用者の支援は、個別支援計画書を作成し、ケース会議で支援計画の内容を確認しながら行われている。この個別の支援計画に基づいて、それぞれクリーニング作業のほか、段ボールなどのリサイクル活動や各種軽作業から選択して利用者本人の作業支援が行われている。しかし、策定された支援計画の記載内容が簡単で、利用者との十分な意思疎通を基に支援が行われていることが見え難く、職員主導で自立に向けた支援が行われているように感じられる。本人の希望や要望にそって具体的に示された支援計画書の作成を望みたい。

利用者とのコミュニケーションは、基本的には利用者との信頼関係を作ったうえで根気強い応対と利用者の個々の特性に応じた話し方・伝え方をするようにしている。当施設に長く通っている利用者が多く、職員との意思疎通は取れていることが伺える。利用者に必要な情報は、作業所の休憩室や廊下に掲示したり、終礼時に口頭による説明を行っている。また、月1回行われる利用者集会の時に伝えている。

利用者同士の対人関係での悩みやトラブルでは、本人の訴えやいつもと違った様子等日ごろの観察で声をかけをしたりして必要であるならば面談を行ってアドバイスしていることがケース記録・とケース会議記録で確認できる。

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

基本的には、利用者と個別面談をして、そこで本人の希望を聞き活動メニューを決めているが、本人の特性や作業メンバー等を考慮して利用者と担当職員とで話し合いながら決定している。また、活動しやすい環境で作業が行えるように環境整備担当の職員を配置し、そこで生じた問題はサービス向上委員会の議題としてとりあげられて改善に繋げている。サービス内容の見直し・向上を目的として行われる利用者集会でも様々な要望や意見が出されるが、改善が必要と思われるとサービス向上委員会に取り上げて環境改善を行っている。

授産活動のほかに余暇活動を取り入れ実施しているが、年度末にアンケートを取って自分のやりたいことを利用者は決めている。余暇活動で調理講習会は毎年人気が高い種目である。その他一日外出で水族館に行ったり、一泊旅行を行ったりしており、利用者が少しでも日常生活を充実して送ることができるよう利用者一人ひとりの要望を実現しようとしている職員の取り組みが生活活動記録で確認できる。

工賃については、利用者・家族と職員の三者面談を行い、そこで作業評価結果・工賃等について具体的に説明して、明細書を渡している。利用者が意欲をもって働けるよう、作業中に声かけしたりして雰囲気作りに工夫しているが、一番の励ましは、納品時にかけてくれるお得意様の「お疲れ様」や「いつもありがとう」の声かけである。利用者に室内作業だけでなく、出来上がった製品を届ける仕事もしてもらっている。就労可能な利用者には、就労支援センターと連携して支援を行っている。昨年は、1名が一般企業へ就職をしている。

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

標準項目	○	
	○	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

月に1回栄養士によるアンケート調査があり、利用者から希望を取り、献立に反映させている。「給食だより」を発行し献立を利用者一人ひとりに渡しているが、そこに「皆様の希望献立は・・・」とアンケート結果も記載されて、利用者の希望に沿った献立作りの配慮が見られる。献立に中華系のメニューが多かったが、利用者の希望を反映した結果が表れた結果となっている。

利用者の食事のペースは、個々の利用者の状況によってかなりの開きがあるが、検食の職員は、様子を見ながら適宜声かけや援助を行っており、利用者の状況を把握しながら支援している状況がうかがえた。椅子にはそれぞれ利用者の名前が書かれていたが、制限食がある利用者の配膳の間違いを防ぐためであり、このことは利用者集会で決められて行われている。

平成19年5月から第二かもめ専用の食堂ができた。スペースとしては広くとられているが、殺風景な印象を受けた。食堂の隅には長椅子が置かれているが、利用者が活用している様子はなかった。テレビはつけてあったが、食後も特にテレビの周辺に集まる様子もなく、建物の1階にある喫茶コーナーや外の売店で休憩時間を過ごす状況があった。この時間は、利用者が午前中の作業から解放され疲れを癒す時間でもあるため、1時間の貴重な時間をのんびり過ごせるようなしつらいが欲しいところである。

評点	B	
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

利用者の日々の状況は、保護者と連絡を取りながら行っており、通所時に持参してくる連絡帳で確認しながら支援を行っている。また、基本的な援助に対する注意等は利用者・保護者で行われた面談時の情報をもとに対応している。利用者の当施設での利用も長い人が多く、職員はそれぞれの利用者の個性や健康状況を把握しているため、職員相互の情報交換や連携によっても行われている。

利用者の身の回りのことは、注意事項を確認した上で個人の能力に合わせた対応が行われている。また、利用者・家族と面談をして希望を聞いて作成された支援計画書に基づいて支援は行われている。基本的には身の回りのことは、自分で行うことになっており、その日の体調や精神状況を見極めて声かけ等を行っている。

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

職員は、利用者の健康を維持するために週1回(毎週金曜日)看護師と連絡会を開き、利用者の健康状態の把握に努めている。また、体重測定・血圧測定は月1回行い利用者の健康状態を把握している。健康診断は年1回5月頃行われ、風邪が流行する頃にはインフルエンザの予防接種も行われている。これらは利用者・家族に通知を出し、その状況については家族に連絡帳等で知らせている。その他、日々の状況は、連絡帳や電話で連絡しており必要に応じて説明も行っている。申し出があれば看護師が相談にのっている。

現在、服薬している利用者は3名であるが、必要に応じて医務課の嘱託医や看護師が相談にのり助言や指導が行われ、家族にも知らせていることが、ケース記録と連絡帳で確認できる。服薬は、1週間分預かり看護師の管理のもとで、当日の検食者の職員が昼食時本人に手渡して行われている。現在、服薬している3名の利用者は、保護者から服薬依頼書が出されており、看護師と職員でダブルチェックが行われている。

利用者の体調変化は、特に発作等の急変については、職員が直ぐに対応できるように前もって研修が行われている。また、急変時には職員から看護師や嘱託医に連絡を入れて判断を仰ぎ、医療機関へつなげる体制ができている。場合によっては、利用者の主治医と連携して行うことがあり、これらの状況は、ケース記録および看護記録で確認できた。

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のプログラムは、担当職員を窓口利用者集会・職員会議にて検討・計画されている。毎月何らかの行事やレクリエーションが行われているが、利用者の要望も多様化して、1泊旅行や1日外出も2班に分けたりして少しでも利用者の要望に添えるような配慮がなされている。多様な体験ができるように毎月1回は行事が行われており、同じ法人内の施設のクラブ活動にも希望があれば参加できる。

室内の採光、換気においては古い建物の構造上決して良い環境とは言いが、作業終了後作業室内の確認をして整理整頓等清潔面に気を配っており、サービス向上委員会が検討され改善に取り組んでいる。日常に関する決まりごととは、入所時に「入所のしおり」を渡しているが、必要に応じて利用者集会で見直しが行われている。また、月1回発行している「かもめ便り」に予定を乗せ利用者に配布している。利用者集会は利用者の意見交換の場であるが、そこで出された意見は、職員会議で話し合わせ、施設運営に反映させている。

行事やイベントの企画・準備は、月1回の利用者集会が中心になって企画検討されて、職員会議に図られて決められている。利用者の希望が多い1泊旅行や1日外出の行先は、利用者の希望を取りながら、準備も職員の援助を得て行われている。年間行事の五月祭・バーベキュー大会やクリスマス会などは利用者が企画・準備に加わって行われた。

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

家族等との交流・連携は、年4回実施している家族会で主に行われている。ここでは、施設側から現状報告や方針等の説明がなされたり、各種の協力依頼もして利用者を家族と共に協力して支えていくよう図っている。また、その月の出来事・活動内容を「かもめ便り」で月1回発行し、利用者・家族に知らせている。必要に応じて利用者本人と面会し、希望や要望を確認して家族との連携を図っており、要望があれば、利用者・家族・職員の三者面談を行うこともある。

利用者の日々の様子は、連絡帳に担当職員が一日の活動等を記録して様子を知らせているが、必要に応じて電話で伝えることもある。また、「かもめ便り」でその月の活動内容や出来事をのせて、利用者がどのような活動を日々行っているか知らせている。また、利用者・家族にとって大切なお知らせは、文書にて直接通知している。

評点	A	
標準項目	○	家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
	○	利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
	○	必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

講 評

地域の情報は、主に地域福祉課との連携で得ているが、得た情報は、利用者がよく利用する休憩室前に掲示したり、朝礼時に伝えたりしている。また、言語によるコミュニケーションが困難な利用者には、職員が写真や絵の他、身振り手振りや筆談等、利用者がわかりやすい手段を使い、直接説明することにより理解を得るよう努めている。

利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるように月1回生活活動の時間を設け、社会性の向上・人間関係の構築を目的とした活動を行っている。近くの地域センターを借りての料理教室の開催や水族館への1日外出等の企画を立てているが、保護者からはレジャー的な内容より社会性の習得等への希望が多く、活発ではない。ここでは、作業を通してでき上がった製品を直接地域の顧客へ届ける際に身だしなみや礼儀作法について習得していけるよう取り組んでいる。

昨年は、地元警察による「防犯と交通安全」の講習会を生活活動で取り組んだ。また、新年には「かるた会とお汁粉会」を地域センターで実施した他、ボランティアによる月1回の園芸サークルが行われ、5～6人の利用者が参加しているという状況である。障害者自立支援法の影響もあり、利用者が工賃との関係を考えるようになってきたため、生活活動への参加が消極的になっている。

評点	A	
標準項目	○	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
	○	必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲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.