

評価結果ダイジェスト

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果ダイジェスト

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	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0201025 修了者No.H0403004 修了者No.H0702049
評価実施期間	2007年12月17日～2008年3月30日

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

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- 豊富な活動プログラムの提供と安心できる環境設定への工夫
- 自治会活動と多様なレクリエーション活動
- 利用者の送迎ニーズへの対応

✓ さらなる改善が望まれる点

- 自主生産活動の実施にむけた職員体制の見直し、目標管理の仕組みづくりなど総合的な対策の実施
- 個々の経験が、組織の能力や利用者支援の質の向上につながる組織運営
- 職員で共有すべき危機意識

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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>個別支援計画に基づいて、作業や日中活動の中で様々な支援を行っている。アセスメント...</li> <li>自閉傾向や行動障害など、個々の障害特性に合わせて、その支援方法を多角的に考え、利...</li> <li>支援計画に問題点を取り上げて、年間を通して取り組んでいる中で、利用者とその家族が...</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>豊富な作業の中で、個人の状態に合わせた作業方法が考案されている。特に個々の障害に...</li> <li>ユニットの編成という形で、作業において、利用者の特性や、利用者同士の対人関係を踏...</li> <li>作業所独自の給料評価表や給与規定を作成し、年2回の判定会議を行い、利用者の作業評...</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>厨房業務を委託業者への外注の形に変更してから、嗜好調査を行うようになった。それに...</li> <li>毎月グループごとに、外食会を行っている。これは、利用者が好きな店を探したり、グル...</li> <li>月に一度給食会議を開き、メニューやおやつ、具材等について細かく検討している。食事...</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>通所施設での支援の一部として、利用者の送迎を実施し、約半数の利用者が送迎サービス...</li> </ul>	

- ・利用者個人のロッカーが常設されており、身の回りのことを自分で行えるように(自己管...

## 5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

B

【講評】 [詳細はこちら](#)

- ・既往歴を含む疾病の状況や服薬状況は記録し、各利用者の主治医についても確認されてい...
- ・現在、服薬を行っている利用者が少人数ということで、薬に関するチェック表は使用して...
- ・緊急時対応として、救急傷病マニュアルは整備されているが、ノロウイルスなど、感染症...

## 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](#)

- ・18年度の実績としては、自治会、グループの活動、新聞(たんぼぼ新聞)の作成、お別...
- ・行事やレクリエーションが活発に行われている。ミュージックベル演奏や歌唱は、外部で...
- ・園の嘱託医である精神科医師と利用者(自治会)との懇談会が、定例化されており、年4...

## 7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- ・利用者の家族と、施設側の日ごろの連絡手段としては、日々の連絡帳等の文面でのやり取...
- ・利用者や家族への情報提供は、個別性や障害の特性を重視して配慮され、利用者向け・家...
- ・家族との連携としては、現状では1ヶ月に1回、書簡での報告にとどまっている(必要に...

## 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

B

【講評】 [詳細はこちら](#)

- ・地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供するという事は十分には行われていな...
- ・近隣の特別養護老人ホームでのボランティア活動に組織的に取り組んでいる。毎週月曜日...
- ・現在、作業内容の見直しが行われており、利用者の社会参加や生活の幅を広げ、それが地...

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  
28/31

■ 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持てるか	89.0%	7.0%	どちらともいえない:3.0%	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	64.0%	28.0%	どちらともいえない:3.0%	無回答・非該当:3.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	82.0%	10.0%	どちらともいえない:3.0%	無回答・非該当:3.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	71.0%	10.0%	14.0%	どちらともいえない:3.0%
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	67.0%	7.0%	21.0%	いいえ:3.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	78.0%	7.0%	10.0%	いいえ:3.0%
7. 職員の対応は丁寧か	67.0%	17.0%	10.0%	どちらともいえない:3.0%
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	35.0%	10.0%	32.0%	21.0%
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明はわかりやすかったか	80.0%	20.0%	どちらともいえない: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	<p>64.0% 14.0% 17.0% どちらともいえない:3.0%</p>
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	<p>57.0% 10.0% 14.0% 17.0%</p>
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	<p>42.0% 42.0% 14.0% どちらともいえない:0.0%</p>

■ 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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 全体の評価講評

## 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]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0201025 修了者No.H0403004 修了者No.H0702049
評価実施期間	2007年12月17日～2008年3月30日

## 全体の評価講評

### 💡特に良いと思う点

#### ●豊富な活動プログラムの提供と安心できる環境設定への工夫

利用者の活動をグループに分け、施設内のスペースを障害の特性や能力に応じて区分・設定して、作業活動の効率をはかることにより、利用者を大切にしながら、適応能力に応じた個別支援が実践されている。個々の障害特性に合わせて自助具を工夫することで、利用者も複数のプログラムから自分に合った作業を選択することが出来ている。これらにより、重度の障害を抱える利用者も作業内容を理解しやすく、安心して作業に参加できる環境が整えられている。

#### ●自治会活動と多様なレクリエーション活動

施設内で利用者を中心となり、「自治会」と呼ばれる組織をつくっている。地域社会の中に一般的に見られる、いわゆる”自治会活動”を行っており、施設も自主性や協調性を育む活動として支援している。自治会役員の選挙や、それにに向けたポスター作りやmanifestoの作成、また、新聞の発行や行事の計画など、多彩な活動を展開している。とりわけ、毎月行っている食事は、テレビ番組からやインターネットでグルメ情報などを検索するなどして情報を収集、自分達で行きたい店を探す等、レクリエーション活動としての充実ぶりも伺える。

#### ●利用者の送迎ニーズへの対応

利用者が通所するにあたり、自力での通所が難しい場合には、職員が送迎車で送迎する体制を整え、施設に通いやすい環境を整備している。これにより、近隣の区市や遠方からの利用者、重度の利用者、あるいは高齢によって自力での通所が負担となった利用者も継続して施設を利用することが可能となっている。また、家族からの急な送迎依頼にも柔軟に対応するなど、家族支援の一端も担っていることは、更なるサービスの充実につながっている。

### ✓さらなる改善が望まれる点

#### ●自主生産活動の実施にむけた職員体制の見直し、目標管理の仕組みづくりなど総合的な対策の実施

中長期計画については、現在、明文化したものは作成していないが、授産活動として、自主生産にとりくむ目標をもち、そのための環境整備に着手している。今年度は、近隣の同種の作業所等の視察を行い、自主生産の試作に取り組むことができた。今後の実施にむけては、設備や作業空間の整備、人員増、利用者の定員増など、総合的な対策が必要となっている。業務の効率化や体制の見直しをすすめて、自主生産の可能な職員体制を構築すること、理念の見直しとあわせて、中長期計画から事業計画までの一連の流れを整理し、目標を管理していくことが必要だろう。

#### ●個々の経験が、組織の能力や利用者支援の質の向上につながる組織運営

利用者支援の姿勢、安全対策、要望や苦情の把握などの取り組みが、一人ひとりの利用者支援の範疇にとどまっている。ある職員が個別の利用者支援の中で得た経験は、口頭では会議等で報告されたり、話合われたりしているようだが、組織の経験として共有や蓄積になっていない。この要因として、殆どの記録がすべて個別の生活記録にストックされるという仕組みになっている事や、事業所運営上の目標や課題が明確に位置づけられていないことが考えられる。個々の経験が、組織の能力や利用者支援の質の向上につながる道筋をつくりだしてほしい。

#### ●職員で共有すべき危機意識

現状において、緊急時におけるマニュアルは作成されているが、実際の災害や事故を状況に即して細かく想定したもものにはなっておらず、事故や災害に対して、組織的な危機管理意識がやや薄いように感じる。のヒヤリハット事例を集積し、再発防止の検討を行うことや、各種マニュアルを早急に整備するなど、緊急時を想定したリスクマネジメント

の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。
- ・事前にパンフレットや事業報告書を読み込んで訪問調査を実施し、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングを行った。

[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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 組織マネジメント分析結果

## 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]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2007年12月17日～2008年3月30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	B
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](#)

- 理念やビジョンについては、施設パンフレットや、社会福祉協議会に提出している資料等...
- 新施設長が4月から赴任している。近年の事業環境の厳しさに伴う施設経営の立て直しを...
- 組織の意志決定については、職員と施設長で話し合い、職員会議で案を作成して、理事会...

**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	B
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	B
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 規範、倫理については、法人の倫理綱領があり、職員室に設置されている。職員への理解...
- 現在、地域との交流としては、バザー程度しか行っておらず、地域自体もあまり交流が盛...
- 現在、NPO連絡協議会とのつながりがあり、ガイドヘルパーや、緊急一時保護などの活...

**評点の内容**  
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

### 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 苦情対応規定は整備されているが、第三者委員への委嘱について対応が課題となっている...

- 地域福祉ニーズの把握については、市役所や、近隣の自治体、活動団体等に接触し、状況...
- 利用者意向からサービスの改善につなげた事例としては、新年会などの行事のお弁当の金...

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	B
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	B
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中長期計画については、現在明文化したものは作成していないが、授産活動として、自主...</li> <li>● 再発防止や予防対策については、現状では、一人ひとりの利用者に対しての転倒防止や、...</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

## 職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	B
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	B
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	B
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営の立て直し、中長期の方針にそった新たな自主生産等の準備に取り組む中で、効率...</li> <li>● 組織理念の再整理、中長期計画の検討をうけて、職員一人ひとりの職業人としての目標を...</li> <li>● 研修成果の共有や、利用者の個別対応状況の共有などは、小人数の組織であるため、日常...</li> </ul>	

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	B
2. 個人情報、「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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人情報の保護規定を今年度策定した。細則については、今後必要に応じて整備していく...</li> <li>● 個人情報データのアクセス権限については、現在特に設定できておらず、今後の課題とな...</li> </ul>	

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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新施設長が赴任し、理事会との会議開催や情報伝達の道筋が整理されたことによって、理...</li> </ul>	
2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分につい	

て、改善を行い成果が上がっている	<b>B</b>
<p>【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>経営の立て直しや、今後、自主生産に取り組むことが中長期課題として明確になったが、...</li> </ul>	
<b>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</b>	<b>評点</b>
<p>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</p>	<b>A</b>
<p>【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報保護規定を作成し、個人情報の利用目的明示については、園広報や所内掲示に関する...</li> </ul>	
<b>4. 事業所の財政等において向上している</b>	<b>評点</b>
<p>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</p>	<b>A</b>
<p>【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業環境の厳しさに伴う施設経営の立て直しを図るため、コストの低減に取り組み、給食...</li> </ul>	
<b>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</b>	<b>評点</b>
<p>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</p>	<b>A</b>
<p>【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所と共通した小規模作業所の移行課題を抱えている活動団体や、市役所(福祉課)と...</li> </ul>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>評点の内容</b>  ▶ <a href="#">詳細はこちらから</a> </div>	

[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

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > サービス分析結果

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]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2007年12月17日～2008年3月30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	B
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> ● 施設側からの情報発信手段であるパンフレットや情報発信紙などによる情報公開に不足感... ● 近隣の住民から「この施設にはどういう人が通所しているのか。」といった声が寄せられ...	評点の内容 ▶ <a href="#">詳細はこちらから</a>
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> ● 利用が決定した場合は、契約書と重要事項説明書によりサービスの内容を案内しているが... ● 新規利用にあたり、独自のアセスメントシートにて細部にわたり聞き取りを行うと同時に... ● 利用開始後は家族と十分な情報交換を行い、特に健康や身体状況については、家庭での様...	評点の内容 ▶ <a href="#">詳細はこちらから</a>
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> ● 個別支援計画は年度当初に作成され、見直しは原則として年1回年度末に行われている。... ● 職員間の「情報の共有」への取り組みとして、朝夕2回の打ち合わせにおいて、各障害特... ● 計画の見直しやモニタリングの時期など、明確なスケジュールの設定や規定は定められて...	評点の内容 ▶ <a href="#">詳細はこちらから</a>
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	B
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> ● 利用者個々の施設内での生活は、一人ひとりの精神状態や身体状況を見極めつつ、ある程... ● 利用者アンケートにおいて95パーセントの利用者が良いと感じており、利用者の満足度... ● 家庭内で親子関係の不適切事例がこれまでに数件あり、福祉事務所と連携をとって適切に...	評点の内容 ▶ <a href="#">詳細はこちらから</a>
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	B
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	B
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> ● 利用者に提供しているサービス内容や手順等の見直しは、時期の規定化はされていないも...	

- 施設が提供するサービス内容やその質について、職員によって差異を生じずに一定水準が...
- 火災や地震を想定しての防災訓練を毎月実施しているが、利用者の危機管理面での安全へ...

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
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 個別支援計画に基づいて、作業や日中活動の中で様々な支援を行っている。アセスメント...</li> <li>● 自閉傾向や行動障害など、個々の障害特性に合わせて、その支援方法を多角的に考え、利...</li> <li>● 支援計画に問題点を取り上げて、年間を通して取り組んでいる中で、利用者とその家族が...</li> </ul>	
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
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 豊富な作業の中で、個人の状態に合わせた作業方法が考案されている。特に個々の障害に...</li> <li>● ユニットの編成という形で、作業において、利用者の特性や、利用者同士の対人関係を踏...</li> <li>● 作業所独自の給料評価表や給与規定を作成し、年2回の判定会議を行い、利用者の作業評...</li> </ul>	
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
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 厨房業務を委託業者への外注の形に変更してから、嗜好調査を行うようになった。それに...</li> <li>● 毎月グループごとに、外食会を行っている。これは、利用者が好きな店を探したり、グル...</li> <li>● 月に一度給食会議を開き、メニューやおやつ、具材等について細かく検討している。食事...</li> </ul>	
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
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通所施設での支援の一部として、利用者の送迎を実施し、約半数の利用者が送迎サービス...</li> <li>● 利用者個人のロッカーが常設されており、身の回りのことを自分でできるように(自己管...</li> </ul>	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	B
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 既往歴を含む疾病の状況や服薬状況は記録し、各利用者の主治医についても確認されてい...</li> <li>● 現在、服薬を行っている利用者が少人数ということで、薬に関するチェック表は使用して...</li> <li>● 緊急時対応として、救急傷病マニュアルは整備されているが、ノロウイルスなど、感染症...</li> </ul>	
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
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 18年度の実績としては、自治会、グループの活動、新聞(たんぼぼ新聞)の作成、お別...</li> <li>● 行事やレクリエーションが活発に行われている。ミュージックベル演奏や歌唱は、外部で...</li> <li>● 園の嘱託医である精神科医師と利用者(自治会)との懇談会が、定例化されており、年4...</li> </ul>	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の家族と、施設側の日ごろの連絡手段としては、日々の連絡帳等の文面でのやり取...</li> <li>● 利用者や家族への情報提供は、個別性や障害の特性を重視して配慮され、利用者向け・家...</li> <li>● 家族との連携としては、現状では1ヶ月に1回、書簡での報告にとどまっている(必要に...</li> </ul>	
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	B
<p>【講評】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供するということは十分には行われていな...</li> <li>● 近隣の特別養護老人ホームでのボランティア活動に組織的に取り組んでいる。毎週月曜日...</li> <li>● 現在、作業内容の見直しが行われており、利用者の社会参加や生活の幅を広げ、それが地...</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)



評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 利用者調査結果

## 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]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
利用者調査実施期間	2007年12月25日～2008年2月10日

### 調査概要

- **調査対象**: 31名の利用者のうち、調査日に在所の利用者を対象とした。男性16名、女性12名。利用者の年齢は20歳未満～60歳以上。
- **調査方法**: 聞き取り方式
  - ・2日間にわたって調査員2名による個別聞き取り調査を実施。
  - ・利用者調査の補完として、郵送による家族アンケートを実施。(調査対象30名。回答者数23名)
- 利用者総数: 31人
- 共通評価項目による調査対象者数: 31人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 28人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 90.3%
- 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

「日常の活動のやりがい」「職員の相談や支援」については80%以上が「はい」と答えている。他に満足度が高かった項目としては「気持の尊重」「設備の安全さ」「プライバシーの保護」があり、いずれも「いいえ」の答えは少なかった。「いいえ」が多かった項目としては「工賃・給料のしくみ」「第三者委員等に相談できること」「個別支援計画について」が多くなっているが、障害の特性によることもあろう。総合的な満足度としては、31名中15名の利用者が「大変満足」「満足」と答えており、家族調査でも、回答のあった23名のうち22名が「よい」「ややよい」と答え、「どちらともいえない」が1名であった。特に家族の満足度の高さがうかがえる。

[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	25人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
箱折りや看板等の作業が楽しいという意見が出された。暮れは忙しくなり緊張度が高くなって疲れるという意見も出された。

#### 2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか

はい	18人	どちらともいえない	1人	いいえ	8人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
査定は難しい、もう少しわかりやすいほうがいいという意見が出された。

#### 3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	23人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
話をするとよく聞いてくれる、仕事のやり方で困ったとき相談する等の意見が出された。

#### 4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	20人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
通路や道路が狭い、作業の場所が狭いという意見が出されたが、できるだけ工夫しているという意見もあった。

#### 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	19人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
もちろん守られていますという意見やある程度はという意見が出された。

#### 6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	22人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
大切に思ってくれているという意見が出された。

#### 7. 職員の対応は丁寧か

はい	19人	どちらともいえない	1人	いいえ	5人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
丁寧にしてほしいという意見が複数出されたが、仕事で注意されるとき命令口調という意見も出された。

#### 8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか

はい	10人	どちらともいえない	3人	いいえ	9人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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

はい	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	2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	18人	どちらともいえない	1人	いいえ	4人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
担当の職員には言いやすい、古い職員が辞めてこの頃は言いやすくなったという意見が出された。

#### 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	16人	どちらともいえない	3人	いいえ	4人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

#### 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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	12人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】  
相談したことがあるという意見が出された。

[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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > リーダーシップと意思決定



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

理念やビジョンについては、施設パンフレットや、社会福祉協議会に提出している資料等に明記しているが、理念の内容は時代にそぐわないものになっているとの認識をもち、見直しに着手している。新任の施設長がたたき台を提出しており、今後、職員会議や保護者会で議論し、定めていく予定となっている。職員や利用者に対する理念の周知のあり方についても、見直しとあわせて検討してほしい。

新施設長が4月から赴任している。近年の事業環境の厳しさに伴う施設経営の立て直しを図るため、コストの低減に取り組み、給食業務の外部委託化、給与基準の改定などの対策を進めている。小人数の職員の組織として、経営の立て直しについてもガラス張りの議論ができる組織風土があり、施設長以下横並びの組織となっている。それが強みとなるよう、職員全体で役割や責任を明確にし、立て直しに取り組んでほしい。

組織の意志決定については、職員と施設長で話し合い、職員会議で案を作成して、理事会に上げ承認を得る仕組みが定着している。日常のきめ細かな決定については、毎日夕方のミーティングで確認をしている。議題は前日までに各職員に出してもらい、事務局でレジュメを作成して協議している。今後は、理事会決定をうけた職員会議へのフィードバックも含めて、会議の位置づけ、開催のルール等を明文化していくことが望まれる。

[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	B
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>× 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</li> <li>× 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</li> <li>○ 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)</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている</li> <li>○ 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> </ul>
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)



評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 経営における社会的責任

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

規範、倫理については、法人の倫理綱領があり、職員室に設置されている。職員への理解を深める取り組みとしては、日常的に個別のケース検討を行う中で、職員の姿勢や対応について口頭での検討が行われている。また、接遇講習会で研修を受け、職員会議で報告して共有しており、研修資料は事務室に保管し、いつでも見られるようになっている。今後は、組織としての対利用者方針を確認したり、振り返るような取り組みに高めていけるとよいだろう。

現在、地域との交流としては、バザー程度しか行っておらず、地域自体もあまり交流が盛んな土地柄ではない。また、事業所としても地域との交流や理解に積極的に取り組んできていない。近年、桜の咲く時期に、敷地に入って花見をしている地域の人達がいる、犬の散歩に、敷地内の畑に入っている地域住民の姿も見られるようであり、そうしたところから少しづつ事業所の存在を地域に開く方法を考えたい。第三者委員の委嘱もそうした視点で考えたい。

現在、NPO連絡協議会とのつながりがあり、ガイドヘルパーや、緊急一時保護などの活動をしているグループとの関係構築が進んでいる。また、事業所と共通した小規模作業所の移行課題を抱えている活動団体や、市役所(福祉課)との連携強化を模索している。地域のネットワークへの参加については、社会福祉協議会でおこなっている就労支援事業の運営会議に参加しており、市内の就労支援事業の事務所の立ち上げに共に取り組んでいる。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	B
標準項目	<input type="checkbox"/> 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 <input type="radio"/> 透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み	

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	B
標準項目	<input type="radio"/> 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) <input type="checkbox"/> 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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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) <input type="radio"/> 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

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

苦情対応規定は整備されているが、第三者委員への委嘱について対応が課題となっている。重要事項説明書には、苦情対応の事業所の窓口および、市や社会福祉協議会の第三者の受付窓口が明記しており、利用者や保護者にも伝えている。事業所の苦情への対応については、苦情の記録は独立したものがなく、個別のケース記録の中に混在しているため、組織として情報が把握できるよう、苦情の集約や分析方法についての工夫が必要と思われる。

地域福祉ニーズの把握については、市役所や、近隣の自治体、活動団体等に接触し、状況を把握していく予定となっており、現在、準備を進めている。また、中長期の方向にそって、自立支援法に移行した施設の見学等にとり組み、市内にある3つの作業所を訪問し、自主事業としてクッキーやぎょうざ作りに取り組んでいる現場の視察等を行っている。

利用者意向からサービスの改善につなげた事例としては、新年会などの行事のお弁当の金額や内容についての要望があったことをうけ、意向に沿って変更を行った。また、旅行会社の人に来てもらい、旅行の内容について検討することが、利用者にとっても新たな経験となっている。こうした意向についても、個別ケース記録にとどめるのではなく、サービスの改善に活用できるよう集約しておくことが望まれる。

[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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
A+の取り組み	

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	B
標準項目	<input type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 計画の策定と着実な実行

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

中長期計画については、現在明文化したものは作成していないが、授産活動として、自主生産に取り組む目標を持ち、そのための環境整備の検討に着手している。具体的には、自主生産活動のための、設備や作業空間の整備、人員増、利用者の定員増など、総合的な対策が必要となっている。現在、経営の立て直しの重要な時期であることから、職員が一丸となって、理念の見直しとあわせて、中長期計画から事業計画までの道筋を考え、実施に取り組んでほしい。

再発防止や予防対策については、現状では、一人ひとりの利用者に対しての転倒防止や、落ち着いて仕事のできる環境づくりなど個別の対策にとどまっている。そうした個々の経験を、組織的な安全対策につなげるために、事故につながりやすい事例の収集と分析を行い、組織的な安全対策につなげていく必要がある。

[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	B
標準項目	× 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	○ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にしてい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	B
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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 職員と組織の能力向上

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

経営の立て直し、中長期の方針にそった新たな自主生産等の準備に取り組む中で、効率的な業務遂行のための職員体制構築が課題となっている。現在は、施設長以下、全職員が支援職員という位置づけで横並びとなっており、役割分担も、ケース担当と、授産作業、その他の組織運営に関わる活動の3つを、均等に分担している。また、通所のための送迎や、授産製品の検品についても、均等に正規職員が分担している。これらの役割分担については、横並びではなく、経験年数や能力、適正に応じた形にしていけないだろうか。

組織理念の再整理、中長期計画の検討をうけて、職員一人ひとりの職業人としての目標を明確にし、その達成のためのプログラムをもつ個人別育成計画の作成が期待される。小人数の職員組織の中で、一人ひとりが事業所運営をどのように担っていくかという主体的なコミットメントとして作成してほしい。また、個人別育成計画をベースに、職員の担当体制が検討されるとよいだろう。

研修成果の共有や、利用者の個別対応状況の共有などは、小人数の組織であるため、日常的に、口頭で行われることが少なくない。実質的な内容が共有されることによって、現場での不都合は発生していないものの、経験をノウハウとして蓄積し、後から確認できる客観的な形にしていくことは、全般的に課題であると思われる。

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

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

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

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

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

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

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

	○	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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 情報の保護・共有



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

個人情報の保護規定を今年度策定した。細則については、今後必要に応じて整備していくことになるが、特に、個人情報の利用目的明示については、園広報や所内掲示に関する氏名や写真等の同意書の書式を作成しており、平成20年度から、利用者を取り交わしを行う予定である。また、重要事項説明書の中にも、一文をいれている。個人情報保護の規定について、職員間での周知をすすめ、利用者への対応の更なる改善につなげてほしい。

個人情報データのアクセス権限については、現在特に設定できておらず、今後の課題となっている。利用者台帳等の紙媒体のものについては、職員室に保管され職員の管理のもとにあるが、今後は、サーバーへのアクセス権限の設定や、保管庫の施錠等についても検討しておきたい。なお、利用者支援に関するデータについては、担当職員に集中している状況を改善し、共有のデータベースに保管するなど、常に必要な職員のアクセスが可能な形にしていく必要がある。

[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	<b>B</b>
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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	<b>A</b>
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 個人情報の保護に関する規定を明示している
	<input type="radio"/> 開示請求に対する対応方法を明示している
	<input type="radio"/> 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

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > カテゴリー1～7に関する活動成果



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	新施設長が赴任し、理事会との会議開催や情報伝達の道筋が整理されたことによって、理事会と事業所現場との意志疎通が図りやすくなった。

[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	B
改善の成果	経営の立て直しや、今後、自主生産に取り組むことが中長期課題として明確になったが、新たな課題に対応できるような職員の業務分担や職員体制の見直しが急務になっている。

[このページの一番上へ](#)

8-3-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」

評点	A
改善の成果	情報保護規定を作成し、個人情報の利用目的明示については、園広報や所内掲示に関する氏名や写真等の同意書の書式を作成するなど、具体的に取り組みを進めた。

[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	A
改善の成果	事業環境の厳しさに伴う施設経営の立て直しを図るため、コストの低減に取り組み、給食業務の外部委託化、給与基準の改定などの対策を進めた。

[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	事業所と共通した小規模作業所の移行課題を抱えている活動団体や、市役所(福祉課)との連携強化を模索している。自主生産への取り組みを進めるため、市内にある3つの作業所を訪問し、自主事業としてクッキーやぎょうざ作りに取り組んでいる現場の視察を行っている。

[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

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービス情報の提供



## 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

施設側からの情報発信手段であるパンフレットや情報発信紙などによる情報公開に不足感を感じる。パンフレットは作成されて施設窓口で入手可能であるが、作成から年月を経たものであり、施設の内容は説明がなされているが、利用案内やアクセス等も紹介しておくことも必要と思われる。また、広報誌等を発行し、施設の状況を公開しておくことは、事業に関する理解や透明性を図るためにも有効であろう。今後、自主製品の販売等を行う場合は、ホームページも有効な媒体になると思われるので検討を望みたい。

近隣の住民から「この施設にはどういう人が通所しているのか。」といった声が寄せられることもある。施設内部や事業内容について、利用者の持つ障害への理解のため、また、その上で施設として地域に対して貢献する役割を担うためにも、地域に向けた情報発信や伝達を積極的に行うことを期待したい。なお、施設見学は支援員が対応し、特に案内の手順は定めていないが、送迎、食事、作業について説明している。

[このページの一番上へ](#)

### 1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	B
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

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービスの開始・終了時の対応



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

利用が決定した場合は、契約書と重要事項説明書によりサービスの内容を案内しているが、事前にも実習の期間が一週間程度あり、提供するサービスについては具体的に話をしていることから、再確認的な意味合いをもっている。利用料についても、制度以外の施設独自の活動に経費がかかることもあるから、十分に説明して了解を得ている。なお、活動にかかる経費については、利用開始後も毎年度当初に家族宛てに内容の説明をしている。

新規利用にあたり、独自のアセスメントシートにて細部にわたり聞き取りを行うと同時に、細かな状態観察を行って特性や状態を把握し、ケアプランに反映させて支援を行っている点は、専門機関として高く評価できる。また、作業を進めるにあたり、身体の調子を整え、活動に対して徐々に心身ともに慣らしながら導入を図る等、本人のストレスとならないよう細かな配慮の下に支援を進めている様子を、利用者の主体性を重視した姿勢が伺える。

利用開始後は家族と十分な情報交換を行い、特に健康や身体状況については、家庭での様子も含めて入念な状況把握に努めている。新規利用が特別支援学校卒業の場合は、実習等の際に学校からも情報を得て、新しい環境での過ごし方に戸惑いがないような支援を心がけている。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 個別状況に応じた計画策定・記録

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

個別支援計画は年度当初に作成され、見直しは原則として年1回年度末に行われている。アセスメント手順等は特に決まっていないが、専用シートに沿って丁寧に進められている。その過程には、ケースカンファレンスや支援計画会議の内容が反映されており、支援の充実化を図るための努力が分かる。家族に対しても、年度が変わる度に個別面談を行い、要望や意向を聞き、支援計画に盛り込むなど、きめ細さが感じられる。

職員間の「情報の共有」への取り組みとして、朝夕2回の打ち合わせにおいて、各障害特性に応じた個別状況の設定や支援内容の確認が行われている。また、ケースカンファレンスや支援計画会議を職員会議の中に盛り込み、改めて細かい支援内容の確認が行われている。職員間で理解と認識を共有しやすいという小規模作業所ならではの強みを生かして、障害特性に対して個別的に対応し、サービスを展開している。

計画の見直しやモニタリングの時期など、明確なスケジュールの設定や規定は定められていない。これに関して、職員自身から「見直しが必要」という意見が出ており、今後のソフト導入やマニュアル整備を含めた見直しに期待がもてる。家族には、2時間ほどの時間を割いて丁寧に聞き取りを行っており、長年通っている利用者がほとんどなので、時折送迎への要望があがる事以外は、特に計画の変更を求める声は出されていない。

[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、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

A+の取り組み	
---------	--

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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



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

利用者個々の施設内での生活は、一人ひとりの精神状態や身体状況を見極めつつ、ある程度本人の希望や意見も尊重されている。“自治会”という利用者独自の活動は、本人の意思や気持ち、要望を発表する場になっている。その自治会活動は、利用者同士のコミュニケーションを高める場にもなり、グルメツアーが計画され、実行されている。また、自治の為に選挙やそれにあたるマニフェスト作成など、利用者中心のユニークな活動を展開している。利用者の主体性への魅力ある支援が行われていることは評価できるものである。

利用者アンケートにおいて95パーセントの利用者が良いと感じており、利用者の満足度は全体的に高い。『アセスメントにおいて、話に耳を傾けよく聞いてくれた。』など、丁寧な個別対応の点で特に評価が高い。職員アンケートからも作業所の雰囲気明るさや利用者との関係のよさがうかがえる。保護者からは、『家庭的で居心地がよく、安心して子供を働かせることが出来る。』『本人のことをよく考えて対応してくれている』等、こちらも概ね高い評価を得ている。

家庭内で親子関係の不適切事例がこれまでに数件あり、福祉事務所と連携をとって適切に対応した例がある。施設として、個別に対応は行ったものの、このような事案が発生した場合の具体的な取り組みや対策は十分に検討されていないのが現状である。今後は、施設独自のマニュアルを作成するなど、法人としての取り組みに期待したい。

[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	B
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20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 事業所業務の標準化



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

利用者に提供しているサービス内容や手順等の見直しは、時期の規定化はされていないものの、年度末に個別支援の総括を行い、職員会議等で職員の意見を反映させ、検討されている。懇談会や保護者会の中で、利用者本人や家族から出た意見も、この個別支援の総括の中に盛り込まれている。小規模作業所のメリットを生かし、全職員が会議に参加し、職員同士の活発な意見交換が行われ、専門性の向上に向けた取り組みが行われている。

施設が提供するサービス内容やその質について、職員によって差異を生じずに一定水準が確保できるよう、朝・夕の打ち合わせや職員会議等の場で、支援の為に知識・技術の周知・習得を図っている。また、外部研修や内部研修などにも積極的に取り組んでいる。しかし、サービス提供の方法について、職員の個々の問題に対して、適切な助言や指導が得られていない部分もあるようなので、早期の改善を期待したい。

火災や地震を想定しての防災訓練を毎月実施しているが、利用者の危機管理面での安全への配慮に関しては、十分とはいえない状況にある。危機管理マニュアル等の作成を行い、緊急時に対応できる仕組みの構築が早急に求められる。

[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	B
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B
標準項目	<input checked="" type="radio"/> 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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

評点の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービスの実施



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

個別支援計画に基づいて、作業や日中活動の中で様々な支援を行っている。アセスメントにおいても個々の特質等に関する情報が記され、一日の生活や作業に生かされている。また、職員会議や朝・夕の会議・ケース会議などで検討され、年間を通して取り組まれている。就労や自立生活については、地域生活への移行や作業・就労に関するアセスメントにより意向を確認し、自立生活に関する情報を求められた場合は提供している。

自閉傾向や行動障害など、個々の障害特性に合わせて、その支援方法を多角的に考え、利用者が理解できる情報提供を行っている。なお、利用者の好きな媒体(絵を描くこと、パソコンやグラフで表示すること)でのコミュニケーションを図るなどの工夫も伺える。

支援計画に問題点を取り上げて、年間を通して取り組んでいる中で、利用者とその家族が絡む問題の場合は、改善を図ることが難しいケースが多い。利用者同士の関係のみで、対人関係の部分で問題を抱えやすい利用者に関して、改善を求める働きかけが難しいようである。今後、そこをどう打開していくかが課題であろう。

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

豊富な作業の中で、個人の状態に合わせた作業方法が考案されている。特に個々の障害に応じて、自助具の作成や使用方法にも優れたものが多々あった。「箱のリボンがけ」「箱折」「ポスターの穴あけ」など、作業自体を細かく分類し、受注したものをいかに利用者に取り組みやすくして提供するかが、よく検討され、工夫されている。

ユニットの編成という形で、作業において、利用者の特性や、利用者同士の対人関係を踏まえた編成がされている。これにより利用者が安定して作業に取り組める環境が提供されている。例えば、自閉的な利用者に対しては、文章でのやり取りや手先の器用さを生かして細かな作業を優先して行うようにしたり、精神的に不安定な利用者には、短時間でできる作業を提供する等、個々の利用者の適性に合うものが考えられている。なお、就労の希望がある場合には面接への同行や就労実習先への訪問をしている。

作業所独自の給料評価表や給与規定を作成し、年2回の判定会議を行い、利用者の作業評価の見直しを行っている。評価は、ポイント制で、日常生活技能・行動特徴・社会生活技能の形に分けて行っている。評価の原案は担当者が作成し、判定会議で承認を得ている。また、給与支給後の利益については、ボーナスにて支給され、作業意欲の向上を図る上でも効果が上がっている。今後、新たな試みとして「自主生産したものを売る」という展開を考案中とのことであり、さらなる取り組みが期待される。

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
<b>A+の取り組み</b>		

[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

厨房業務を委託業者への外注の形に変更してから、嗜好調査を行うようになった。それにより、これまでにはない利用者好みのメニューが献立に取り入れられ、利用者調査の中では、満足度が増しているように思える。食事の面では、アンケート調査を実施する等して、家族や利用者に対し、密なコミュニケーションを図っている。また、個々の利用者の意向に沿い、アレルギー食や減塩食などの個別配慮もっており、細やかなサービスが提供されているといえる。

毎月グループごとに、外食会を行っている。これは、利用者が好きな店を探したり、グルメ番組で放映があった店に出向く等、自分たちで興味を持ち、計画を立てて行っているものである。この活動が”利用者の楽しみ”として定着してきており、作業の効率がアップする利用者も見られるようだ。食事をうまく日課の活動に取り入れ、充実に結びつけた実践例として評価できる。

月に一度給食会議を開き、メニューやおやつ、具材等について細かく検討している。食事時間はゆとりを持ってそれぞれの利用者がゆっくり食べている印象を受ける。クリスマスや新年会等の行事の際には行事食として外注とし、毎月の外食による食事会と併せて利用者の楽しみのひとつとなっている。

<b>評点</b>	<b>A</b>
<b>標準項目</b>	○ 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
<b>A+の取り組み</b>	

[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

通所施設での支援の一部として、利用者の送迎を実施し、約半数の利用者が送迎サービスを受けている。日常生活の支援の内容や連絡は、家族との連絡のやり取りの頻度としては少ないが、必要に応じて用いられる連絡帳によって、家庭での様子、利用者の状態の把握に努め、場面、状況に応じた支援を行うことが出来ている。

利用者個人のロッカーが常設されており、身の回りのことを自分で行えるように(自己管理)支援している。利用者の身辺自立は、本人の充実感・満足感につながり、そして、家族の負担軽減にもつながる事から、日々、声かけや励ましを行い支援を継続して行っている。

<b>評点</b>	<b>A</b>
<b>標準項目</b>	○ 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
<b>A+の取り組み</b>	

[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

既往歴を含む疾病の状況や服薬状況は記録し、各利用者の主治医についても確認されている。定期健康診断は年2回実施しており、結果は家族にお知らせしている。毎月の体重測定は実施しているが、特に肥満対策について組織的に検討されていない。肥満傾向の利用者も増加してきており、今後、肥満対策をどう行うかを検討課題とし、家族とも連携して取り組んでいくことも必要であろう。

現在、服薬を行っている利用者が少人数ということで、薬に関するチェック表は使用しておらず、事前に家族より預かるか、服薬後の袋での確認を行っている状況である（重度利用者の方は、事前に薬を預かり、与薬を行っている）。この方法について、不十分という職員の認識もあり、今後これらをふまえたチェック体制の構築が必要と思われる。

緊急時対応として、救急傷病マニュアルは整備されているが、ノロウイルスなど、感染症に対する対処の仕方のマニュアルは不十分である。複数の人が集うこうした作業所において、感染症は毎年のように想定されるものであり、感染症に対する予防マニュアル等の早急な作成が望まれる。

評点	B
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く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

18年度の実績としては、自治会、グループの活動、新聞（たんぼぼ新聞）の作成、お別れ会の主催、役員選挙（投票用紙の作成）、ポスター作成、manifestoの作成などなど、利用者主体の活動が、かなり充実して行われている印象が強い。社会を見立てて模擬的に行っている取り組みがとてムニークであり、なおかつ現実的で面白い。利用者の身近な社会体験となっており、先も見据えた良い活動であると思われる。

行事やレクリエーションが活発に行われている。ミュージックベル演奏や歌唱は、外部での発表会も行われ、日頃の成果を披露している。また、小グループによる外出や春秋の日帰り旅行や秋の一泊旅行のほか、家族も参加しての日帰り親子旅行も行われている。通年で実施される水泳にも半数以上の利用者の参加がみられるなど、施設外での活動も多様である。

園の囑託医である精神科医師と利用者（自治会）との懇談会が、定例化されており、年4回行われ、自治会で取り組んでいる。その中で、今後の活動をどう広げていくかなど、この場において話し合われている。また、自治会としての今後の方向性も話し合われている。利用者の自主性が存分に発揮されている印象が伺える。

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て見直しをしている
	○ 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
	○ 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

## 7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

### 講評

利用者の家族と、施設側の日ごろの連絡手段としては、日々の連絡帳等の文面でのやり取りはないが、必要なときに電話連絡を行っている。保護者との交流や連携の機会として、保護者会や新年会、春の旅行、個別支援計画の説明会、アンケート、年に2回実施の親の会など、節目で設けられているが、家族の率直な意見を聞くことが出来る場としてはまだ不十分なようなので、保護者会の実施回数を増やす等、具体的な今後の取り組みを検討中としている。

利用者や家族への情報提供は、個別性や障害の特性を重視して配慮され、利用者向け・家族向けと、複数の方法で情報伝達が行われている点においては、一定の評価が出来る。しかし、保護者会の実施状況を見ると、以前に比べ回数が減少している等、家族との情報共有が十分に行われていない現状にある。今後、保護者会の回数を増やす・機関紙の発行等の情報発信に努める等、より一層情報の共有化につなげられるよう、改善に取り組む方向である。

家族との連携としては、現状では1ヶ月に1回、書簡での報告にとどまっている(必要に応じて、電話で連絡を取り合う形が多い)。利用者の大半が長年通園してきており、保護者の方も詳細な日常報告までは希望しないという現状もあるが、今後サービスの充実を図る上でも、保護者とのコミュニケーションについては、その方法と回数について見直しや改善を行っていくことを期待したい。

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

[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

地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供するということは十分には行われていない。利用者が地域の資源を利用する、という点については、視察体験の実施や、行事でいろいろな場所に出かけたりする中で、参加している状況である。また、地域の自治会の参加や、NPO連絡協議会への参加、作業所同士の相互の情報収集など、活用しうる社会資源の横の共有化を行うことで、地域情報の収集力を改善する取り組みが現在行われている。

近隣の特別養護老人ホームでのボランティア活動に組織的に取り組んでいる。毎週月曜日の午後の時間帯に洗濯物をたたむ活動であるが、多数の利用者が参加し、感謝され、頼りにされている様子がみられる。地域資源の活用のみではなく地域貢献・社会参加という視点からも意義のある活動であろう。

現在、作業内容の見直しが行われており、利用者の社会参加や生活の幅を広げ、それが地域貢献やエコロジー活動につながるような内容を考案中である。今後地域活動を念頭に置き、自主生産(餃子の商品化など)なども検討されている点からは、しっかりと現状把握がされ、現在の施設の地域に果たすべき役割についての高い認識度が分かる。職員の積極的な関与の下に展開されるであろう新たな動きに注目したい。

評点	B
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.