

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報

評価結果ダイジェスト



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	練馬区立かたくり福祉作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0302053 修了者No.H0201062 修了者No.H0403004
評価実施期間	2007年7月12日～2008年1月28日

全体の評価講評

詳細はこちらから



特に良いと思う点

- 社会福祉協議会の一員としての特徴が生かされている
- 就労支援・工賃増への取り組み
- 「青空会」「利用者の役割」による自立への支援

さらなる改善が望まれる点

- 地域福祉の拠点として充実を図る
- 施設環境の整備
- リスクマネジメントへの取り組み

[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 <計画に沿う支援> 支援計画に沿った支援については、毎月の支援会議や個別支援会議に... <コミュニケーションへの工夫> コミュニケーションのとり方が困難であったり、意思の... <自立支援> 自立生活や社会生活上のマナーの習得について、様々な取り組みを行ってい...	
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 <作業支援> 利用開始前の実習や利用開始時の希望や作業適性により、所内での受注製品... <作業評定> 利用者の工賃は出来高のみではなく、意欲や持続性、規律や協調性等の定め... <工賃増と就労支援> 新たな作業の開拓や取引業者の協力もあって、作業収入や工賃支給...	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら <食事提供に関する取り組み> 所長、栄養士、支援スタッフ、看護師をはじめとする各職... <食事を楽しむ支援> 季節メニューとして行事食を実施しており、新利用者歓迎昼食、お...	
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 <日常生活支援> 利用者との二者面談や家族を含めた三者面談により、身辺処理にかかる...	

- ・＜チャレンジ講座＞主体性向上に向けたチャレンジ講座を実施している。生活習慣や生活...

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](#)

- ・＜健康管理＞定期健康診断の他、内科健診を毎月、歯科・眼科・耳鼻科健診を年1回実施...
- ・＜服薬管理＞生活支援の一環として服薬の自立に向けた支援をしており、自己管理が困難...
- ・＜緊急時対応＞作業所内に医務室と静養室があり、体調不良やケガをした場合は看護師が...

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](#)

- ・＜日中活動支援＞クラブ活動、グループ活動、作業所行事と、多様な体験ができる仕組み...
- ・＜青空会＞利用者の自治的な組織である「青空会」は、青空会委員（役員）の選出や、会...
- ・＜利用者の参画による活動＞青空会の中で利用者の行事担当を決め、利用者を代表して企...

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](#)

- ・＜家族会の開催＞家族会を毎月開催しており、70%～80%の家族が出席している。年...
- ・＜家族との連携＞利用者の日常の様子については連絡帳の使用や、送迎時の口頭による報...
- ・＜家族支援＞障害者自立支援法や指定管理者制度などの説明、就労や福祉資源の活用につ...

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](#)

- ・＜地域交流＞地域で開かれるイベントや団体・他施設での行事には積極的に参加している...
- ・＜配食サービス＞近隣の高齢者や障害者への食事支援として配食サービスを職員・利用者...
- ・＜地域資源の活用＞小グループによる行事外出が「グループ活動」として年2回行われ、...

評点の内容
▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一覧上へ](#)

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
48/60

■ 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	75.0%	6.0%	10.0%	8.0%
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	39.0%	8.0%	16.0%	35.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	62.0%	8.0%	25.0%	いいえ: 4.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	54.0%	41.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 2.0%
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	45.0%	47.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 4.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	56.0%	37.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 4.0%
7. 職員の対応は丁寧か	60.0%	8.0%	27.0%	どちらともいえない: 4.0%
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	41.0%	16.0%	39.0%	どちらともいえない: 2.0%
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	90.0%	9.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	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%
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	47.0% 6.0% 10.0% 35.0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	50.0% 8.0% 37.0% いいえ:4.0%
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	25.0% 29.0% 45.0% どちらともいえない: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.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報

全体の評価講評

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]

事業所名称	練馬区立かたくり福祉作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0302053 修了者No.H0201062 修了者No.H0403004
評価実施期間	2007年7月12日～2008年1月28日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 社会福祉協議会の一員としての特徴が生かされている

地域に根ざした団体である練馬区社会福祉協議会の一員として、障害者の交流活動や地域への参加など、「つながりのある地域社会を作る」といった目標の一環として、社会福祉協議会の取り組みの拠点的な位置を占めている。また、権利擁護センター事業などを法人で取り組んでいることから、成年後見制度への対応など利用者の権利擁護や苦情の解決なども法人と一体として行われることから、利用者の家族に対しても大きな安心感を与えることにつながっている。

● 就労支援・工賃増への取り組み

レインボーワークやハローワークとの連携による企業見学会や企業実習を行うとともに、作業所内での作業支援や生活支援の成果として18年度は2名の就労が実現した。また、新規受注作業の開拓や地元企業の協力を仰ぎ、支給工賃が前年度比約3割増加するなど、作業支援の面で大きな進展をみている。ホームヘルパー養成講習の受講による資格取得支援も行われるなど、就労移行や作業工賃増による意欲向上に向けた取り組みは評価できるものである。

● 「青空会」「利用者の役割」による自立への支援

利用者の自治会的組織として「青空会」があり、毎月開催している。代表委員の選出や行事の係の選出から始まり、通所時のマナーや作業所でのマナー、活動や行事への作業所への意見の集約や、職員や利用者から提起された課題について話し合いをもっている。また、「利用者の役割」を定め、週当番、清掃当番を輪番制で担当している。自主性や主体性、集団の中でそれぞれが役割を果たすことの必要性や協調性をはぐくむことにより、自立に向けた生活力向上への支援をしている。

📌さらなる改善が望まれる点

● 地域福祉の拠点として充実を図る

法人である社会福祉協議会の長期計画である「地域福祉活動計画」には、地域の福祉拠点とし位置づけられている。施設の立地している場所は新興住宅地であり、地域との連携についても課題が多く、地域への配食サービスの取り組みも、配食サービスの利用者側の事情によって中断されている。今後、法人である社会福祉協議会の有する機能の強みを活かし、ボランティアの一層の活発化、施設備品の積極的な開放、講座やイベントの開催など、地域貢献活動の積極的な取り組みを通じて、地域福祉の拠点としてその機能を生かしていくことに期待したい。

● 施設環境の整備

施設開設以来15年が経過し、施設の建物も老朽化し不備が目立ってきている。トイレの改修などの環境整備も必要となっている。平成20年には大規模修繕が実施される予定であるが、地域福祉の推進のための拠点としての役割を果たしていくためにも、充実した対策が望まれるところである。

● リスクマネジメントへの取り組み

事故報告書は作成され法人や家族会でも報告されるなどしているが、ヒヤリハットに関しては業務日誌に記録されて、報告や閲覧による共有にとどまっている。事故とヒヤリハットの基準を明確にし、今後の対応や予防について組織的に取り組むことも必要であろう。現在、ヒヤリハット書式の整備を進めているところであり、リスクマネジメントに関する意識の高まりが期待される。

コメント

利用者調査には知的障害者施設勤務経験のある者を配し、わかりやすい表現を使うなどにより聞き取りを行った。訪問調査に際しては、運営法人・施設の事業計画・報告書・予算決算書を読み込んであたり、フィードバックによる合意形成後、職員に対して評価結果報告会を開催した。なお、利用者調査を補完するものとして家族調査をアンケートにより実施した。

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報

組織マネジメント分析結果

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]

事業所名称	練馬区立かたくり福祉作業所
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8月1日～2008年1月28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	
＜基本理念と目指すもの＞区立の福祉作業所として開設し、当初より社会福祉協議会が運... ＜事業目的＞知的障害者通所授産施設として事業展開をしているが、基本理念に基づき今... ＜職員参加による計画の策定＞法人の長期計画である地域福祉活動計画の策定過程に、担...	
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	
＜法令遵守と情報公開＞施設が遵守すべき行動規範、倫理要綱などは5年ほど前に全職員... ＜地域交流の推進＞施設の機能や専門性を活かし、地域との交流、活性化のための取り組... ＜ネットワーク＞利用者が地域で一住民として生活できるよう地域住民と交流を深め、地...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A
【講評】 詳細はこちら	
＜苦情解決制度＞法人としての苦情解決規程が制定されており、苦情解決第三者委員、苦...	

- ・＜利用者・家族意向の把握＞入所時に嗜好調査、家族会のアンケートが行われるほか、利...
- ・＜地域情報の収集と把握＞地域の福祉ニーズに関する情報把握は、地域交流イベントでの...

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 ・＜中長期計画の策定＞施設運営に関わる長期ビジョンとして、「練馬区における区障害者... ・＜課題の把握と計画の実行＞計画の策定にあたっては、職員アンケート調査、職員の意見... ・＜安全管理＞利用者の安全の確保のため、定期的な避難訓練、防災講習会、交通安全教室...	

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 ・＜人事考課制度の試行実施＞今年度は、昇任選考実施要領、人事考課制度試行要領に基づ... ・＜職員研修の充実＞研修については、職員の経験、能力に応じたグループ編成によるOJ... ・＜職員のやる気向上への取り組み＞法人として職員アンケートを実施し、職員の意向を踏...	

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 ・＜情報の管理＞事務所に設置されているコンピューターはパスワードで管理されており、... ・＜個人情報の保護＞個人情報保護法の趣旨に基づき、法人の個人情報保護規程・施行細則...	

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 ・＜地域交流の推進＞利用者が地域で一住民として自然に生活できるよう地域住民と...	
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 ・ <人事考課制度の試行実施>今年度は、昇任選考実施要領、人事考課制度試行要領に基づ...	
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 ・ <支給工賃の増加>新規受注作業の開拓や地元企業の協力を仰ぎ、支給工賃が前年...	
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 ・ <自主事業の推進> 法人全体として、チャリティコンサート、バザーの実施、作業所自...	
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 ・ <地域の福祉ニーズの把握>地域の福祉ニーズについては、今年の10月に白百合まつり...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[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

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]

事業所名称	練馬区立かたくり福祉作業所
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8月1日～2008年1月28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 ● <施設情報の提供> 社会福祉協議会による作業所案内のホームページには、作業所内外で... ● <広報誌発行と関係機関との連携> 広報誌「しゃぼんだま」は職員・利用者が編集委員と... ● <見学者対応> 利用問い合わせや見学に対しては入所実習を担当する職員が対応すること... 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 ● <利用決定時の対応> 施設の利用は区の入所調整によって行われ、利用が決定した場合は... ● <利用の手引き> 利用者本人への説明用冊子として「利用の手引き」を用意しているが、... ● <利用者情報の記録> 利用者の状況を把握するものとして、面接記録と健康調査書がある... 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 ● <アセスメント> 利用者台帳によって基本事項を把握しているが、利用開始後にあらため... ● <個別支援計画> 利用者や保護者との面談で作業や生活の意向を確認し、各利用者担当の... ● <利用者情報の共有> 毎月実施される個別支援会議や支援会議で、個別支援計画や利用者... 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 ● <プライバシーと羞恥心への配慮> 個人情報の保護については法人の規定によって対応し... ● <利用者の声の収集> 利用者の意向や要望については、積極的に利用者の声を聞くよう... ● <利用者意向の尊重> 支援方針として、ニーズに応じた支援の推進、自己選択・自己決定... 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	A
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】 詳細はこちら ● <業務マニュアル> 業務マニュアルについては、安全や緊急時対応を始め、個別支援会議...	

- <利用者意向の反映> 利用者の意見や意向をくみとる機会として「青空会」を毎月実施し...
- <安全管理> 安全管理には特に配慮しており、避難訓練を毎月実施している。また、警察...

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[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 【講評】 詳細はこちら ● <計画に沿う支援> 支援計画に沿った支援については、毎月の支援会議や個別支援会議に... ● <コミュニケーションへの工夫> コミュニケーションのとり方が困難であったり、意思の... ● <自立支援> 自立生活や社会生活上のマナーの習得について、様々な取り組みを行って...	A
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】 詳細はこちら ● <作業支援> 利用開始前の実習や利用開始時の希望や作業適性により、所内での受注製品... ● <作業評定> 利用者の工賃は出来高のみではなく、意欲や持続性、規律や協調性等の定め... ● <工賃増と就労支援> 新たな作業の開拓や取引業者の協力もあって、作業収入や工賃支給...	A
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】 詳細はこちら ● <食事提供に関する取り組み> 所長、栄養士、支援スタッフ、看護師をはじめとする各職... ● <食事を楽しむ支援> 季節メニューとして行事食を実施しており、新利用者歓迎昼食、お...	A
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】 詳細はこちら ● <日常生活支援> 利用者との二者面談や家族を含めた三者面談により、身辺処理にかかる... ● <チャレンジ講座> 主体性向上に向けたチャレンジ講座を実施している。生活習慣や生活...	A
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】 詳細はこちら ● <健康管理> 定期健康診断の他、内科健診を毎月、歯科・眼科・耳鼻科健診を年1回実施... ● <服薬管理> 生活支援の一環として服薬の自立に向けた支援をしており、自己管理が困難... ● <緊急時対応> 作業所内に医務室と静養室があり、体調不良やケガをした場合は看護師が...	A
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】 詳細はこちら ● <日中活動支援> クラブ活動、グループ活動、作業所行事と、多様な体験ができる仕組み... ● <青空会> 利用者の自治的な組織である「青空会」は、青空会委員(役員)の選出や、会... ● <利用者の参画による活動> 青空会の中で利用者の行事担当を決め、利用者を代表して企...	A
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている 【講評】 詳細はこちら ● <家族会の開催> 家族会を毎月開催しており、70%~80%の家族が出席している。年... ● <家族との連携> 利用者の日常の様子については連絡帳の使用や、送迎時の口頭による報... ● <家族支援> 障害者自立支援法や指定管理者制度などの説明、就労や福祉資源の活用につ...	A
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】 詳細はこちら ● <地域交流> 地域で開かれるイベントや団体・他施設での行事には積極的に参加している... ● <配食サービス> 近隣の高齢者や障害者への食事支援として配食サービスを職員・利用者... ● <地域資源の活用> 小グループによる行事外出が「グループ活動」として年2回行われ、...	A

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[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

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]

事業所名称	練馬区立かたくり福祉作業所
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8月31日～2007年10月25日

調査概要

- **調査対象**: 利用者総数60名のうち、調査日不在の5名を除く55名を調査対象とした。
- **調査方法**: 聞き取り方式
調査員3名により、個室を利用して個別聞き取りを実施。
- 利用者総数: 60人
- 共通評価項目による調査対象者数: 55人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 48人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 80.0%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

総体的な満足度は約60%が満足・大変満足と答えているが、不満・大変不満と答えた利用者が約10%みられた。「はい」が多かった項目としては、仕事など日中活動のやりがい、困ったときの職員の相談・支援体制、職員の丁寧な接し方があり、約60%の利用者が「はい」と答えている。「はい」の答えが低かった項目としては、第三者委員などに相談できることや工賃・給料の支払いのしくみとなっている。個別の目標や計画についての説明がわかりやすかったかという設問には、説明を受けたという利用者の90%以上が「はい」と答えている。また、過去一年以内に利用を開始したと答えた利用者全員が、サービス内容や利用方法の説明がわかりやすかったと答えている。

[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	36人	どちらともいえない	3人	いいえ	5人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

具体的な作業名をあげて好き・楽しいとの意見が多かったが、いやな仕事もある、納期までやらなくてはいけないから忙しいという意見も出ている。

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	19人	どちらともいえない	4人	いいえ	8人	無回答・非該当	17人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

自分の工賃がいくらかを話してくれた利用者が何名もあったが、評定に準じてもらっている、月1回話があり、メーカーからいくら入っているという話もある、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	30人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	12人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

職員によって応じてくれない人もいる、相談にのってくれない人がいるという意見も出されたが、良く相談にのってくれる等の意見が多くなっている。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	20人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
安心していているという意見が多かったが、作業で割り箸のさやが刺さることもあるという意見が出された。

5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか

はい	22人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	23人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
職員さん同士で話をしているので秘密にして欲しい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	27人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	18人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
作業がやられているみたいに思うこともあるという意見が出された。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	29人	どちらともいえない	2人	いいえ	4人	無回答・非該当	13人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
みんな優しいという意見、こわい職員がいる、言葉遣いが命令調なのは仕事として割り切るべきか、などの様々な意見が出ている。

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	20人	どちらともいえない	1人	いいえ	8人	無回答・非該当	19人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
自分が何を目標にしているというように、自分の目標や計画を述べる利用者がみられた。

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

はい	20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】
説明を受けたと答えた22名の多くがわかりやすかったと答えている、「いいえ」が一人もないことから、説明がわかりやすかった様子がみえる。

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

はい	6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】
過去1年以内に利用を開始した6名全員がわかりやすかったと答えている。

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	23人	どちらともいえない	3人	いいえ	5人	無回答・非該当	17人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

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	24人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	18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	14人	無回答・非該当	22人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	-----

【コメント】
第三者委員について青空会(利用者自治会)で聞いている、名前は知っている、去年苦情解決者に相談した等の意見が出されたが、第三者委員を知らないという利用者も多数見られた。

[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

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

＜基本理念と目指すもの＞区立の福祉作業所として開設し、当初より社会福祉協議会が運営を受託してきた。社協は、基本理念として「ひとりの不幸も見逃さない、つながりのある地域をつくる」を掲げ、目指すものとして、1. 視点「みんな対等：みんなかけがいのないひとりの市民と考える」、2. 姿勢「固有の対応：自分らしい生き方を選択できる」、3. 役割「解決のよりどころ：どんな問題にもよりどころとなれる」、4. 機能「システムづくり：地域にある課題を見つけ出し解決するシステムを持つ」、が掲げられている。

＜事業目的＞知的障害者通所授産施設として事業展開をしているが、基本理念に基づき今年度は、地域交流の充実、作業支援の充実の2点を重点に取り組んでいる。地域に働きかけ、ボランティアを積極的に受け入れ、地域とのつながりを広げ、関係を深める活動を行おうとしている。また、作業活動において、利用者が能力を十分に発揮できるような支援の工夫や作業種目の検討を行い、働く喜びや達成感を得られるよう作業支援の充実を図ろうとしている。

＜職員参加による計画の策定＞法人の長期計画である地域福祉活動計画の策定過程に、担当職員をはじめ職員がそれぞれの立場で参加し、随時意見集約を行ないながら計画策定に取り組んだことで、職員の意見が反映された理念や目標の設定ができ職員が理念や基本方針を実現するために主体的に取り組んでいく動機付けができた。重要案件は毎週の打ち合わせと月1回の職員会議で周知されており、事業計画は総括職員会議にて策定され、事業計画や地域福祉活動計画は利用者や家族にも渡されている。家族会は毎月1回開催され、7～8割の家族が参加している。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報



経営における社会的責任



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

＜法令遵守と情報公開＞施設が遵守すべき行動規範、倫理要綱などは5年ほど前に全職員参加の下に作成された。職員会議や支援会議において、定期的に施設全体や各職員の支援のあり方の見直しとチェックを行い、それらを通して法・規範・倫理などの理解が深まるよう取り組んでいる。情報の開示については、第三者サービス評価を受け結果を公表するほか、法人の「社協だより」、利用者も編集に参画した事業所の広報誌「しゃぼんだま」(年4回発行)などによって事業内容や地域に向けた活動の内容が広報されている。

＜地域交流の推進＞施設の機能や専門性を活かし、地域との交流、活性化のための取り組みを重視しており、駐車場やテントなどの貸し出しが行われている。平成18年には、近隣の利用者も参加したホームヘルパー3級講座を開催したほか、近隣の施設(無認可作業所)に声をかけ、起震車を呼んでの体験、ボランティア講座、成年後見制度講座、ボランティアセンターへの講師派遣などが行われている。ボランティアや実習生の受け入れのためのしくみも整えられている。

＜ネットワーク＞利用者が地域で一住民として生活できるよう地域住民と交流を深め、地域に開かれた施設を目指すとともに、法人としても住民とともに取り組む地域福祉活動を進めていくため、地域の関係機関とのネットワークに取り組んでいる。社協のメンバーとして民生委員協議会への参加や製品の委託販売先として地域のショップとの連携も行われている。また、地域のボランティアと協同しての花壇整備や区の福祉作業所の四所交流会や練馬区フェスティバル実行委員などに参加し、スポーツやレクリエーション、福祉マラソン等の交流が行われている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

評点	A	
標準項目		第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
		透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み		

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

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

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

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

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

福祉サービス第三者評価情報



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

＜苦情解決制度＞法人としての苦情解決規程が制定されており、苦情解決第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者が設置されるなど、苦情解決のためのシステムが整備されている。第三者委員による相談会は年2回行われ、施設内には連絡先等が掲示されているほかパンフレットも配布されている。家族に対しては、家族会で周知され、相談ポスト「かたくりのこえ」を設け意見・要望・苦情を把握しやすくしている。また利用者や家族には法人以外の制度である「練馬区苦情調整委員事務局」「福祉サービス運営適正化委員」の紹介も行われている。

＜利用者・家族意向の把握＞入所時に嗜好調査、家族会のアンケートが行われるほか、利用者満足度調査が行なわれ法人の長期計画策定に反映されている。利用者会（青空会）は頻繁に開催され、施設のマナーや設備の使用・方法、行事などについて話し合いがもたれている。委員からの提案で議題を集める青空ボックスの設置も行なわれた。家族会は、月1回開催され出席できない人には記録と資料が渡されている。家族の独自組織「かたくりの会」もあり、かたくり祭りを共同で実施するほか、施設への申し入れなども行われている。

＜地域情報の収集と把握＞地域の福祉ニーズに関する情報把握は、地域交流イベントでのアンケート調査の実施のほか、区立作業所所長会への参加や地域のネットワーク会議での意見交換、社協のメンバーとして民生委員協議会への参加などにより行われている。また、福祉事業全体の動向の収集は出版物やインターネットにより行なっているが、課題を決め先進事例を収集するなど、さらに効果的な情報収集と整理・分析が期待される。

[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		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](#)

[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

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

＜中長期計画の策定＞施設運営に関わる長期ビジョンとして、「練馬区における区障害者施設の戦略的展開」があり、また、法人の中長期計画として「地域福祉活動計画」が策定されている。同時に経営改善計画、人材育成ビジョンも策定され、理念・基本方針実現の実践的な課題を提起している。その下に法人の事業計画と事業所の事業計画が策定されて、年度単位の課題が明示されている。さらに、地域福祉活動計画推進評価委員会を設置して、計画の進捗状況の管理・評価が行われている。

＜課題の把握と計画の実行＞計画の策定にあたっては、職員アンケート調査、職員の意見集約、職員全体会等を行い、現場の意向を反映している。また、利用者家族アンケート、利用者満足度調査、相談業務事例調査等を行ない、利用者意向、地域の福祉ニーズを踏まえた計画となっている。さらに、業務分析、事業評価を実施し、業務の効率化、財源等の問題も検討されている。計画の実行は、各種プロジェクトチーム、委員会の他、日常の職員会議、支援会議等を通して行なわれている。

＜安全管理＞利用者の安全の確保のため、定期的な避難訓練、防災講習会、交通安全教室等を実施しているほか、区や地域の町会とも連携し積極的に防災訓練等を実施している。事故が発生した場合は事故報告書で内容を確認し、事故の検証と再発の防止に努めている。また、事故の内容と再発防止、予防対策については職員間で情報を共有し、利用者家族に説明するとともに必要に応じて区にも連絡・報告が行なわれている。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	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

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報



職員と組織の能力向上



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

＜人事考課制度の試行実施＞今年度は、昇任選考実施要領、人事考課制度試行要領に基づき、独自の昇任制度と人事考課制度の試行実施が行なわれている。新人事考課は、業務目標・成果シートに、何を、どのように、どの程度、いつまでに行なうかという具体的な業務目標を記入し、4月に目標設定に関する面接、9月、2月にその達成度についての面接を実施し、その内容を賞与、昇給に反映させようとするものである。職員の主体性や意欲、能力の向上に結びつくことが期待される。

＜職員研修の充実＞研修については、職員の経験、能力に応じたグループ編成によるOJTの実施、新人、異動者向けの内部研修、経験年数や職層に応じた外部研修への参加が実施されている。研修担当が職員の調整をしながら組織的に取り組み、研修後は研修報告書を作成するとともに、その内容を職員会議で報告している。新しい取り組みとして、福祉作業所の職員がテーマを持ち寄って発表する合同研修発表会が開催されている。

＜職員のやる気向上への取り組み＞法人として職員アンケートを実施し、職員の意向を踏まえて人材育成ビジョンが策定された。今年度はそれを踏まえプロジェクトチームで人材育成計画の策定に取り組んでいる。一方、指定管理者制度が導入され人件費の削減がクローズアップされる中、職員の将来に対する漠然とした不安も生じている。合わせて障害者自立支援法に基づく就労継続支援施設への移行により、サービス内容の見直しも迫られている。施設設立以来の、利用者・家族と職員の家族的な関係を生かし、良い方向に進むことを望みたい。

[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

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

<情報の管理>事務所に設置されているコンピューターはパスワードで管理されており、書庫も施錠されるなど情報の管理は適切に実施されている。

<個人情報の保護>個人情報保護法の趣旨に基づき、法人の個人情報保護規程・施行細則が制定され、施設内に掲示され閲覧できるようになっている。個人情報に関する目的外利用記録票、外部提供記録票が整備されるなど、個人情報の取り扱いは適正に行なわれており、利用者にもアンケートにて確認が行われている。新人職員についてはオリエンテーション時に、ボランティアについても最初の説明の際に資料に基づき個人情報保護について説明し、理解を促している。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲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

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	＜地域交流の推進＞利用者が地域で一住民として自然に生活できるよう地域住民と交流を深め、地域に開かれた施設を目指すとともに、法人としても住民とともに取り組む地域福祉活動を進めていくため、地域の交流、活性化のため地域交流イベント・バザーなどを社会福祉協議会と共同で開催している。

[このページの一番上へ](#)

8-2-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	＜人事考課制度の試行実施＞今年度は、昇任選考実施要領、人事考課制度試行要領に基づき、独自の昇任制度と人事考課制度の試行実施が行なわれている。

[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	＜支給工賃の増加＞新規受注作業の開拓や地元企業の協力を仰ぎ、支給工賃が前年度比約3割増加するなど、作業支援の面で大きな進展をみている。近隣住民を対象とした配食サービスはサービスの利用者の都合により一時休止となっている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
改善の成果	＜自主事業の推進＞法人全体として、チャリティコンサート、バザーの実施、作業所自主生産品の販売促進などに取り組み、自主財源の獲得を図ろうとしている。

[このページの一番上へ](#)

8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリ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	＜地域の福祉ニーズの把握＞地域の福祉ニーズについては、今年の10月に白百合まつり・かたくり祭りにて来場者を対象に一般市民の地域福祉拠点のニーズ調査を実施しあり、地域のネットワーク会議で意見交換したりしてその把握に努めている。

[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

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

＜施設情報の提供＞社会福祉協議会による作業所案内のホームページには、作業所内外での作業、自主製品、様々な活動による生活支援、地域交流等について案内されている。また、社協パンフレットや社協だよりにも作業所の事業やイベントについて掲載されている。作業所独自の広報媒体としては、パンフレットや広報誌「しゃぼんだま」がある。

＜広報誌発行と関係機関との連携＞広報誌「しゃぼんだま」は職員・利用者が編集委員となって作成しており、ルビをふるなど読みやすいものとなっている。関係機関、家族やボランティアに配布し、行政や関係機関との連携については、区内の公立福祉作業所所長会や社会福祉協議会内での会議において、作業所の状況や実績について情報提供や交換を行っている。

＜見学者対応＞利用問い合わせや見学に対しては入所実習を担当する職員が対応することを原則としている。開所している時間帯であれば随時の見学に応じ、作業所の運営方針や作業を中心に案内している。

[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	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

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

＜利用決定時の対応＞施設の利用は区の入所調整によって行われ、利用が決定した場合は保護者説明会が開催される。その後、来所しての具体的な説明が所長、看護師、担当となる職員によって利用者と保護者になされる。利用契約の締結も行われ、契約書、重要事項説明書、利用料について個別に説明するが、各書式はすべてルビがふっており、利用者にも理解してもらえるよう配慮している。なお、利用者本人用の「利用の手引き」も面接時に説明のうえ利用者に渡している。

＜利用の手引き＞利用者本人への説明用冊子として「利用の手引き」を用意しているが、各項目ごとにイラストを使用するなど、作業所での活動やルールがわかりやすく書かれた冊子である。作業所の目的や職員が心がけていること、作業・就労・生活支援、健康の留意事項や苦情相談、緊急時対応などについて説明されており、利用者への説明資料として有効な媒体となっているものと思われる。

＜利用者情報の記録＞利用者の状況を把握するものとして、面接記録と健康調査書がある。家庭での様子や支援上配慮すべきこと、食事の嗜好やアレルギー、利用者・保護者の目標や意向については面接記録、コミュニケーションのとり方やADL、既往症や服薬状況は健康調査書に書かれ、利用者台帳としてファイリングされている。利用開始前や直後はサービスへの具体的な要望が出されることはさほど多くなく、楽しく通所し、おだやかな時間が過ごせるような支援を希望すること等が意向として出されている。

[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

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

＜アセスメント＞利用者台帳によって基本事項を把握しているが、利用開始後にあらためてアセスメントが行われる。作業所での生活や所外での生活、作業の状態や評価については原則として6ヶ月ごとにモニタリングと再アセスメントを行っている。なお、利用者との二者面談と保護者を加えた三者面談により、利用開始から2ヶ月以内に当初の個別支援計画が策定されている。

＜個別支援計画＞利用者や保護者との面談で作業や生活の意向を確認し、各利用者担当の職員が支援計画案を策定、作業グループ内で検討した後、個別支援会議で決定される。大きなテーマを定め、それに沿って作業・生活別に目標が設定され、目標達成までの課題と支援方法がルビ付きで示されている。前期・後期で見直しがされるが、3ヶ月に一度、計画推移の記録がケース記録に記入される。

＜利用者情報の共有＞毎月実施される個別支援会議や支援会議で、個別支援計画や利用者の状況について共有化が図られる。直接支援に関わらない職員にも回覧され、作業所全体に情報が行き渡るような取り組みがなされている。日常の利用者の状況は朝のミーティングで報告と確認が行われる。

[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

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



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

＜プライバシーと羞恥心への配慮＞個人情報の保護については法人の規定によって対応し利用開始時や家族会で同意を得ているが、広報誌や事業公開時に使用する場合は、あらためて本人及び保護者の同意を得ている。プライバシーや羞恥心への配慮は業務マニュアルで接遇について明記しているが、不適切な事例がみられた場合は職員会議を開いて検討している。組織的な対応がとられているものと思われる。

＜利用者の声の収集＞利用者の意向や要望については、積極的に利用者の声を聞くようにしている。利用者自治会としての役割をもつ「青空会」や意見ボックス「かたくりの声」、苦情解決協力者（第三者委員）来所時は掲示を行っている。虐待対応に関しては特に定めていないが、発見時や虐待が疑われる事例があった場合は、法人や福祉事務所に連絡を入れることとしている。

＜利用者意向の尊重＞支援方針として、ニーズに応じた支援の推進、自己選択・自己決定を尊重した支援を掲げており、作業種目の選択や活動への参加については、話し合いをもって意向を尊重している。また、本人や家族との面談によって生活パターンや生活習慣、好みを把握し、職員会議や支援会議で共有化することによって、職員間でばらつきのないような支援をしている。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A	
標準項目		利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、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

福祉サービス第三者評価情報



事業所業務の標準化



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

＜業務マニュアル＞業務マニュアルについては、安全や緊急時対応を始め、個別支援会議のもち方や計画の作成とまとめ方、ボランティア受け入れ、接遇等について定めていたが、よりわかりやすいマニュアル整備に向けて取り組んでいるところである。担当制により改訂作業にあたっており、フローチャート形式により手順をわかりやすくするなどし、より活用しやすいものとなることを望みたい。

＜利用者意向の反映＞利用者の意見や意向をくみとる機会として「青空会」を毎月実施している。利用者から代表委員を選出するなど自主的な利用者会であり、施設内での相互マナーやルール、行事への希望などが話合われている。出された意見については職員会議で検討が加えられ、利用者の意向が反映されるような対応をとっている。職員による改善課題の提起は、作業支援グループや支援会議等で提案され職員会議で検討するシステムになっている。

＜安全管理＞安全管理には特に配慮しており、避難訓練を毎月実施している。また、警察署の協力もあり、交通安全指導にも取り組んでいる。事故があった場合は法人への事故記録の提出があり、ヒヤリハットについては職員会議で報告されている。現在、ヒヤリハットについての書式等を整備しているところであり、リスクマネジメントに関する取り組みが進められている。

[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
A+の取り組み	

		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

評点の見方

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

＜計画に沿う支援＞支援計画に沿った支援については、毎月の支援会議や個別支援会議によって確認している。個別支援計画については6ヶ月ごとの見直しを原則とするが、必要に応じて3ヶ月での見直しも行っている。また、作業グループ内での検討会議も適宜行われており、所長によるケース記録の確認も定期的になされている。計画に関する評価を利用者に示す際に、達成の度合いをグラフによってわかりやすく示すなどの工夫は評価できるものである。

＜コミュニケーションへの工夫＞コミュニケーションのとり方が困難であったり、意思の確認が難しい場合には、事前に把握したコミュニケーション方法のアセスメントから対応方法を決定し、言語や動作、あるいは絵や物を示すなどしてコミュニケーションの形成にあたっている。また、利用者間での意思疎通が難しいことからくるトラブルについては、青空会での話し合いでの支援や作業場所を変えて未然に防ぐ等の対応をとっている。

＜自立支援＞自立生活や社会生活上のマナーの習得について、様々な取り組みを行っている。行事や生活の場面で週当番や清掃当番の役割を決め、協力しながら役割をこなしたり、チャレンジ講座の開催により日常生活上必要な習慣やマナーを習得できるような支援をしている。また、「青空会」によって自主性や主体性、協調性について学ぶ機会を設けるなど、自立生活に向けてのさまざまな取り組みがなされていることがみてとれる。

評点	A
標準項目	〇 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	〇 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
	〇 自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
	〇 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

＜作業支援＞利用開始前の実習や利用開始時の希望や作業適性により、所内での受注製品の加工や自主生産、所外での集合住宅や公園の清掃と、選択できる作業の種類も多くなっている。生活の場面でも、利用者の役割として週の当番や行事当番、清掃当番を担当し、広報誌の編集も職員と一緒に行うなど、自主性や協調性、利用者の意向に沿った様々な活動支援がなされている。また、ホームヘルパー養成講習を受講し、3級の資格を得た利用者もいるなど、ニーズを考慮した支援は評価できるものである。

＜作業評定＞利用者の工賃は出来高のみではなく、意欲や持続性、規律や協調性等の定められた基準により評定値を決めて支給される。評定は3ヶ月ごとの評定会議で見直しがなされ、二者面談で利用者に説明されている。評定は作業グループの支援スタッフによって案が決められ、支援スタッフ全員での評定会議で決定する。評定の仕組みや作業収入は利用者・保護者に公開しており、工賃は利用者に説明のうえ毎月支給されている。

＜工賃増と就労支援＞新たな作業の開拓や取引業者の協力もあって、作業収入や工賃支給額が前年同期より3割程度増加している。就労に関しても青空会や家族会での説明と情報提供、区の障害者就労促進協会(レインボーワーク)・ハローワーク等と連携をとりながら企業見学会や企業実習参加を支援し、18年度は2名の利用者の就労が実現した。就労移行に向けた作業支援・生活支援の成果として評価したい。

評点	A
	〇 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
	〇 利用者が活動しやすい環境を整えている

標準項目	○	利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
	○	工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	○	利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	○	就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している

講 評

＜食事提供に関する取り組み＞所長、栄養士、支援スタッフ、看護師をはじめとする各職場代表、委託業者による給食会議を毎月実施し、献立に関することや利用者の給食状況、給食懇談会の結果等について協議している。職員と利用者による給食懇談会も毎月実施しており、衛生上の注意の喚起や食事への利用者の意見や嗜好調査を行って、希望を献立に反映させるような取り組みをしている。なお、保護者を対象とした給食試食会も実施している。

＜食事を楽しむ支援＞季節メニューとして行事食を実施しており、新利用者歓迎昼食、お正月やクリスマス、ひな祭りメニューを提供している。広い食堂があり、利用者は作業が終わった順に食事をとっている。昼休みに見るテレビ番組についても利用者同士の話し合いで決められて掲示されている。なお、春秋のグループ活動で、少人数のグループごとに外出する際は外食を楽しんでいる。

評点	A	
標準項目	○	利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
	○	利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
	○	食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

講 評

＜日常生活支援＞利用者との二者面談や家族を含めた三者面談により、身辺処理にかかる支援の程度や希望を聞き、来所時の着替えから食事、排泄、整理整頓等の必要な支援については生活に関する個別支援計画をたてている。利用者の役割を定めており、週当番の担当や清掃当番の際は、所内での役割を果たせるよう必要な支援をしている。

＜チャレンジ講座＞主体性向上に向けたチャレンジ講座を実施している。生活習慣や生活スキルの向上を目指して少人数単位で実施している。交通ルールや公共の場所での過ごし方、知らない人との接し方等について、学習編・実践編と段階を設けて実施している。学習編での座学を行い、実践編ではシミュレーションを行うなど、工夫を凝らした講座となっており、十分評価できる取り組みである。

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

＜健康管理＞定期健康診断の他、内科健診を毎月、歯科・眼科・耳鼻科健診を年1回実施している。歯科について

は歯科衛生士による歯磨き指導も実施している。定期健康診断結果は実施した保健所からの結果報告を渡し、異常があったり注意すべき事項がある場合は看護師が利用者・保護者に話をしている。

＜服薬管理＞生活支援の一環として服薬の自立に向けた支援をしており、自己管理が困難な利用者は約20％程度となっている。服薬管理をする場合は通所時に連絡帳と一緒に薬を預かり、看護師が確認のうえ個別のラックに収納して保管する。服薬支援は原則として看護師が行い、服薬後の空袋は保護者に返却している。定時薬については災害時対応の意味から予備の薬を一日分預かり医務室で保管しているが、6ヶ月ごとに交換している。

＜緊急時対応＞作業所内に医務室と静養室があり、体調不良やケガをした場合は看護師が処置をし、必要な場合は静養室を利用する。既往歴やかかりつけ医師は把握しており、通院の必要がみられたり体調悪化時は家族に連絡を入れ、場合によっては通院支援も行う。

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

＜日中活動支援＞クラブ活動、グループ活動、作業所行事と、多様な体験ができる仕組みとなっている。クラブ活動は、スポーツ・音楽・レクリエーション・フェスティバル・マラソンの通常クラブを季節に応じて3期に分けて行うほか、趣味的な要素と選択肢を広げる意味での特別クラブとして、折り紙やビーズアート、紙すき等が行われている。グループ活動は主に小グループの活動であり、前期は比較的近いところへの社会経験を広げる要素をもったもの、後期は地元周辺での社会資源の見学とカラオケや買い物と変化をつけて実施している。

＜青空会＞利用者の自治的な組織である「青空会」は、青空会委員(役員)の選出や、会の司会・書記も利用者が決めて毎月開催している。グループ活動や行事の感想、作業所内での決まり事や生活に関する共通のマナー、人間関係など様々な意見が出されており、その中で定められたり提案のあった事項については職員間でも討議し、作業所運営に反映させている。なお、会の開催時には就労に関する情報や第三者委員の来所案内、苦情解決に関するシステム等の利用者全体に関する事項の説明も行っている。

＜利用者の参画による活動＞青空会の中で利用者の行事担当を決め、利用者を代表して企画の段階から参加している。グループ活動での行き先も利用者の希望を反映させて前期には6カ所が決定され、後期も5コースが決定された。忘年会や送別会は青空会委員が中心となって企画するなど、利用者が主体的に関わる活動がなされている。

評点	A	
標準項目	☐	行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	☐	室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	☐	日常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

＜家族会の開催＞家族会を毎月開催しており、70％～80％の家族が出席している。年度の初めには制度に関する情報提供や職員の異動、年間予定の案内をし、毎月の家族会では時期に応じた行事・活動の説明や報告が行われる。また、就労支援やグループホームに関する情報提供も家族会の場を利用して行われている。家族会終了後は保護者を中心として「かたくりの会」が開かれ、家族同士の懇談と親睦を図る機会としている。また、各作業グループごとの保護者との懇談会を年2回実施し、作業内容の説明や支援状況の報告、保護者との意見交換をしている。

る。

＜家族との連携＞利用者の日常の様子については連絡帳の使用や、送迎時の口頭による報告、電話による連絡によってなされている。作業所内での様子や心身状態によって個別に話し合う必要があるときや保護者から要望があったときは随時個別面談や三者面談を行うなどの家族支援をしている。春のレクリエーションやかたくり祭りには多くの家族が参加するなど、作業所への保護者の期待が大きいことがうかがえる。

＜家族支援＞障害者自立支援法や指定管理者制度などの説明、就労や福祉資源の活用については家族懇談会で話がなされる。作業所が休日となる毎月第3土曜日に「みんなのつどい」を同法人の白百合作業所とともに開催し、レクリエーションやスポーツ、ボランティアによる人形劇や音楽鑑賞を行っている。利用者の休日余暇支援と家族支援を兼ねた取り組みとして評価したい。

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

＜地域交流＞地域で開かれるイベントや団体・他施設での行事には積極的に参加しているが、作業所周辺は近年に整備された住宅地という事情もあり、日常的な地域との交流はさほど活発ではない。チャレンジ講座や交通安全講習を作業所周辺で行う際に地域の協力を得たり、製品の委託販売や作業の受注に地元業者の協力を仰ぐなどしているが、施設情報を地域に発信するなどし、作業所が地域福祉の核となるような取り組みにも期待したい。

＜配食サービス＞近隣の高齢者や障害者への食事支援として配食サービスを職員・利用者が実施し、安否確認を含めた地域貢献と交流が行われた。配食サービス利用者の都合により中断しているが、利用者にとっても貴重な体験であり、実施可能な体制にあることから、再開することが期待される。

＜地域資源の活用＞小グループによる行事外出が「グループ活動」として年2回行われ、博物館や水族館、工場見学を経験することにより、地域資源の活用と社会見学による体験の機会としている。また、地域で開かれるイベントや他施設のお祭りの機会等を利用して自主製品の販売に出かけるなど、作業所の案内や地域交流、社会体験への支援がなされている。

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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