

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	豊島区立駒込福祉作業所
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
評価者	修了者No.H0202075 修了者No.H0501049 修了者No.H0602077 修了者No.H0306002
評価実施期間	2007年10月4日～2008年2月8日

全体の評価講評

詳細はこちらから

特に良いと思う点

- 公立施設ならではの手厚い職員配置
- 家族との信頼関係を構築するためのさまざまな取り組み
- 日中活動の幅を広げることのできるめぐまれた立地条件

さらなる改善が望まれる点

- 工賃の支払いの仕組みを説明するなど働く意欲を高める取り組み
- 施設側からの働きかけによる利用者意向の把握、集約、分析
- 職員の対応や接遇に関するガイドライン、自己点検の仕組みづくり

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 - 利用者の個別支援計画は全職員に回覧され、日々の支援の中でも計画に基づいた支援をす... - 言葉でのコミュニケーションが苦手な利用者に対しては筆談をするなど利用者の特性に応... - 利用者の対人関係については、職員が随時個別に対応している。また、対人関係や集団で...	
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	B
【講評】 詳細はこちら - 受注作業を中心に行っているため、職員が利用者の能力や利用者間の相性なども考慮した... - 利用開始時に利用者、家族に給与支給の仕組みを説明しているが、利用者調査では給与の... - 就労支援センターと連携し、就労に向けて実習に参加する機会を設けている。就労可能な...	
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 - 食事は外部業者に委託して併設の更生施設と合同の厨房と食堂で提供されている。栄養の... - 利用者の状態に合わせて、ご飯の量の調節、きざみ食などの特別食の提供を行っている。 - 食堂には大きな窓があり、明るく清潔な環境で食事をとることができている。利用者は好...	
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 こだわりが強く、更衣等に時間がかかってしまう利用者に対しても、自分で身の回りのこ...	

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](#)

- ・利用者全員が年に1度の健康診断を受けるほか、月1回の内科検診や個別の状態によって...
- ・服薬については、自己管理を原則にしており、特に管理の仕組みは確立していない。ただ...
- ・病院等の緊急時の連絡先については職員室に掲示されている。また、月に15日は非常勤...

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

B

【講評】[詳細はこちら](#)

- ・少人数ごとのグループ外出、調理実習、施設全体での宿泊体験、併設施設との合同の駒込...
- ・駒込祭り際には、利用者が飾りを作成するなど、利用者が出来る範囲で準備に関わって...

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](#)

- ・家族への電話連絡や連絡帳記入の前には必ず本人の意思を確認するようにしている。特に...
- ・日常の様子を自分で伝えることが難しい利用者や希望のある利用者には連絡帳を使い利用...

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](#)

- ・地域のイベントなどの案内を施設内の掲示板や通信を使って、紹介している。イベントに...
- ・行事などの活動の中で、地域の体育施設や近隣の商店などを利用している。駅に近く、集...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一覧上へ](#)

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
45/48

■ 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	86.0%	11.0%	いいえ: 2.0%	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	28.0%	31.0%	33.0%	6.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	57.0%	20.0%	13.0%	8.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	66.0%	20.0%	6.0%	6.0%
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	55.0%	24.0%	6.0%	13.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	55.0%	26.0%	8.0%	8.0%
7. 職員の対応は丁寧か	75.0%	11.0%	8.0%	無回答・非該当: 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	51.0%	17.0%	28.0%	いいえ: 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ついての説明はわかりやすかったか	69.0%	17.0%	13.0%	いいえ: 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	51.0% 22.0% 13.0% 13.0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	44.0% 28.0% 24.0% いいえ:2.0%
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	15.0% 73.0% 8.0% はい:2.0%

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	豊島区立駒込福祉作業所
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
評価者	修了者No.H0202075 修了者No.H0501049 修了者No.H0602077 修了者No.H0306002
評価実施期間	2007年10月4日～2008年2月8日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 公立施設ならではの手厚い職員配置

公設公営の通所授産施設として充実した設備と職員配置がなさ、恵まれた条件のもと安定したサービスを提供している。具体的には利用者48名に対し常勤職員10名(うち作業指導・生活支援員8名)、看護師を含む非常勤職員5名が配置されている。また、授産施設でありながら看護師が配置されており、看護師も作業に加わるなどして利用者の健康面でのケアを行っている。これらの手厚い職員配置は、利用者や家族にとっての安心感につながっている。

● 家族との信頼関係を構築するためのさまざまな取り組み

毎月定期的に家族会が開催され、日常の利用者の様子やその他の情報が伝えられている。家族側の意向を把握する機会にもなっている。さらには、これに加えて個別支援計画の作成、評価の時期に合わせて、年に2回個別面談が行われており、その際にも利用者の様子を家族に伝えている。日常の様子を自分で伝えることが難しい利用者や希望のある利用者には連絡帳を使い利用者の毎日の様子を伝えている。給食の試食会も実施されている。施設と家族の信頼関係を構築するための取り組みが評価される。

● 日中活動の幅を広げることのできるめぐまれた立地条件

JR、地下鉄巢鴨駅から徒歩5分、地下鉄西巢鴨駅にも近い場所に位置している。周辺には 池井銀座商店街 巣鴨地藏通り商店街、滝野川公園などがあり、外出や散歩をする。このような立地環境を生かして、当施設では授産作業との調整をしつつ、外食実習や散歩など外出の機会を多く組み込む等多様な体験ができるように支援している。

● 工賃の支払いの仕組みを説明するなど働く意欲を高める取り組み

当施設では、利用開始時に利用者、家族に給与支給の仕組みを説明しているが、利用者調査では給与の仕組みについての理解度は低かった。給与は出勤日数や6ヶ月に1度評価される評定によって決まるが、利用者や家族がどのように評価されているのかを知る機会はない。特に利用者本人が自分の仕事がどのように評価をされ給与に反映されているかについて理解することは、仕事への意欲や就労への意識付けにもつながると考えられるので、更なる取り組みが期待される。

● 施設側からの働きかけによる利用者意向の把握、集約、分析

利用者や家族から要望や苦情があった場合はその都度迅速に対応している。家族会や個人面談の場においても利用者一人ひとりの意向や要望の積極的な吸い上げに努めている。しかしながら、これまではアンケート調査などを通じて提供しているサービスに対する利用者全体の意向や満足・不満足の状態の把握が行われたことがないのが惜しまれる。さらなるサービス向上のためには、不満や要望が寄せられてから対応するのではなく、むしろ施設側からの働きかけによって利用者意向の把握、集約、分析に取り組み、利用者との信頼関係を高めていくことが望まれる。

● 職員の対応や接遇に関するガイドライン、自己点検の仕組みづくり

接遇や呼称、言動などについては、個々の職員において利用者の人権や個人の尊厳に配慮した対応をしている、。しかしながら望ましい又は不適切な言動や接遇についてのガイドラインが示されていないため、個々の職員の価値観や常識が基準となってしまう、一部にばらつきが生じている。利用者調査においても「厳しい職員がいる」「叱られる」との意見も聞かれた。公務員としての守るべき法や倫理に加えて、福祉サービスに従事するものとしての倫理規程、行動指針などの作成や周知、職員が日々の支援を自己点検するための仕組み作りなどが望まれる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

まず聞き取りによる利用者調査を実施し、当日欠席の利用者には、郵送によるアンケート調査を実施した。ご家庭で回答用紙に記入していただいた。

合わせて場面観察方式による調査を実施して、支援の状況や利用者の満足度の把握に努めた。

[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	豊島区立駒込福祉作業所
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
事業評価実施期間	2007年10月15日～2008年2月8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	B
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 ● 運営方針は「職員は利用者に対し、公平・平等を基本として人権を尊重した適切な支援を...」 ● 職員の担当業務や役割については事業計画書に明記されているが、施設での経営層にあた... ● 平成20年度より指定管理者制度が導入され、運営主体が民間法人に移行する予定である...	

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 ● 地方公務員法、豊島区職員服務規程によって職員の守るべき法、規範、倫理が定められて... ● 地域に開かれた施設を目指し、施設の会議室を地域サークルなどへ積極的に貸し出して... ● 区内の授産施設、ハローワーク、養護学校(特別支援学校)、保健所などによる就労支援...	

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	C
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	B
【講評】 詳細はこちら ● 利用者一人ひとりの意見や要望については、日々の支援の現場で把握に努め、その都度対...	

- 声なき声を吸い上げる仕組みとして、事業者側からの働きかけによるアンケート調査の実...
- 当施設は公設公営の区立施設である。福祉事業全体の動向や地域の福祉ニーズを把握する...

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	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】 詳細はこちら ● 区では、中期計画にあたる障害福祉計画が策定されているが、予算も含めた取り組みは年... ● 単年度計画(事業計画)は、活動班や行事の振り返りや各職員等から提起される課題など... ● 事故が発生した場合は、経緯や解決結果等が個人記録や看護記録に記録される。記録を見...	

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	B
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 ● 人事制度に関する方針の立案や人材確保に関しては、豊島区全体として統一的に実施され... ● 豊島区として統一的人事考課制度が導入されている。上部組織である障害福祉課より組... ● 日々の支援で生じた疑問は、その都度、経験の長い職員や上司に相談している。日常業務...	

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	B
【講評】 詳細はこちら ● 職員が常時使用するパソコン等の情報端末には、限られたもののみがアクセスできる権限... ● 情報の保護に関しては、豊島区個人情報保護条例に則り運用されている。地下会議室が頻... ● 個人情報の保護に関しては区の条令に準拠し職員もそれを遵守することとしている。指定...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

カテゴリー1～7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	B
【改善の成果】 詳細はこちら ● 当施設は区立という事業所としての成り立ち、および来年度指定管理者への移行があるの...	
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	C
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 調理実習の一部プログラムを変更し、ファミリーレストランなどに出かけ、自分で料理を...	
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 当施設の具体的な取組みとして積極的な省エネ活動を実践した。一例としては、昼休みに...	
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	C
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	豊島区立駒込福祉作業所
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
事業評価実施期間	2007年10月15日～2008年2月8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】 詳細はこちら - 事業所の情報については区のホームページ、区の障害者福祉のしおりで紹介している。ま... - 当施設は区立施設であるため、毎月月次報告を提出するなど、区との情報交換は常に行わ... - 見学については件数は多くはないが、希望があれば随時対応している。近隣の養護学校の...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	B
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 - 重要事項や提供するサービスの内容、負担金については、施設長と担当職員が入所前に個... - サービス開始時には、利用者の家族に連絡先や就学歴、生活状況などをフェイスシートと... - サービス利用前の生活の状況については、家族からの情報、実習時の出身学校からの情報...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
個別状況に応じた計画策定・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	B
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	B
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	B
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 - 利用者の状況については、利用開始時に収集した、フェイスシート、主治医の意見書で把... - 計画は利用者の所属する基礎班の職員間で話し合いをしながら担当職員が作成している。... - 特記事項があればその都度個人ファイルに記録をしている。ファイルには個別支援計画が...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	B
【講評】 詳細はこちら - 来年度からの指定管理制度の移行に向けて個人情報をやりとりする機会が多くなるため、... - 日常の支援の中で、利用者が作業や活動などの場面で拒否をした場合には、無理強いはせ... - 職員は、日ごろから丁寧な言葉遣い、支援を心がけているとのことだが、利用者調査での...	評点の内容 ▶ 詳細はこちら
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	C
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	C
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	B
【講評】 詳細はこちら	

- サービスの基本事項や、手順については前年度の資料や、前任者からの口頭での引き継ぎ...
- 朝、夕のミーティングや週に一度の職員会議の場で、業務やサービスの基本事項等の共有...
- 全利用者、全職員がワンフロアで作業を行っているため、常に指導者や先輩が助言や指...

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	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の個別支援計画は全職員に回覧され、日々の支援の中でも計画に基づいた支援をす... ● 言葉でのコミュニケーションが苦手な利用者に対しては筆談をするなど利用者の特性に応... ● 利用者の対人関係については、職員が随時個別に対応している。また、対人関係や集団で...	
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	B
【講評】 詳細はこちら ● 受注作業を中心に行っているため、職員が利用者の能力や利用者間の相性なども考慮した... ● 利用開始時に利用者、家族に給与支給の仕組みを説明しているが、利用者調査では給与の... ● 就労支援センターと連携し、就労に向けて実習に参加する機会を設けている。就労可能な...	
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 ● 食事は外部業者に委託して併設の更生施設と合同の厨房と食堂で提供されている。栄養の... ● 利用者の状態に合わせて、ご飯の量の調節、きざみ食などの特別食の提供を行っている。 ● 食堂には大きな窓があり、明るく清潔な環境で食事をとることができている。利用者は好...	
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 ● こたわりが強く、更衣等に時間がかかってしまう利用者に対しても、自分で身の回りのこ...	
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 ● 利用者全員が年に1度の健康診断を受けるほか、月1回の内科検診や個別の状態によって... ● 服薬については、自己管理を原則にしており、特に管理の仕組みは確立していない。ただ... ● 病院等の緊急時の連絡先については職員室に掲示されている。また、月に15日は非常勤...	
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	B
【講評】 詳細はこちら ● 少人数ごとのグループ外出、調理実習、施設全体での宿泊体験、併設施設との合同の駒込... ● 駒込祭りの際には、利用者が飾りを作成するなど、利用者が出来る範囲で準備に関わって...	
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 ● 家族への電話連絡や連絡帳記入の前には必ず本人の意思を確認するようにしている。特に... ● 日常の様子を自分で伝えることが難しい利用者や希望のある利用者には連絡帳を使い利用...	
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 ● 地域のイベントなどの案内を施設内の掲示板や通信を使って、紹介している。イベントに... ● 行事などの活動の中で、地域の体育施設や近隣の商店などを利用している。駅に近く、集...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

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](#) > [利用者調査結果](#)

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

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	豊島区立駒込福祉作業所
評価機関名称	株式会社 福祉ベンチャーパートナーズ
利用者調査実施期間	2007年10月15日～2007年11月27日

調査概要

- **調査対象:** 利用者48名のうち、当日の欠席者を除く43名に聞き取り調査を実施した。1名の調査拒否を除いて42名から回答を得た。残り5名に対しては後日アンケート調査票を配布し、家庭でアンケート用紙に記入、3名から回答を得た。
- **調査方法:** アンケート方式
聞き取り調査は、評価者3名が個室で調査を実施した。
利用者調査を補完する目的で、評価者2名が交代で場面観察調査を実施した。
- 利用者総数: 48人
- 共通評価項目による調査対象者数: 46人（アンケート方式3人 聞き取り方式43人）
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 45人（アンケート方式3人 聞き取り方式42人）
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 93.8%
- 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

施設全体の満足度をたずねたところ、聞き取りとアンケートで回答した利用者合わせて45名のうち、13名が「とても満足」と答え、17名が「満足」と回答した。「どちらともいえない」は9名、「不満」「とても不満」がそれぞれ2名であった。不満に感じている理由をたずねたところ、班編成、職員の対応、対人関係などについての意見が聞かれた。「仕事などのやりがいがあるか」という質問は、45名中39名が「はい」と答えており満足度の高い様子がうかがえる。一方、「工賃・給料の支払いの仕組みが分かりやすいか」「職員以外の人に相談できることを知っているか」という質問については、「はい」と答えた方の割合が低く、「いいえ」と答えた方の割合が高かった。併せて行なった場面観察調査では、職員が利用者を「～ちゃん、～くん」と呼ぶ場面が見られたり、職員によって利用者への対応にばらつきがあったりと、言葉遣いや接遇に改善の余地があるように見受けられた。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか

はい	39人	どちらともいえない	5人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

39名が「はい」と答えている。「いろんなことをやっている」「忙しいけれど楽しい」という意見が聞かれた。具体的な作業名を挙げた人も見られた。「どちらともいえない(5名)」、「いいえ(1名)」と答えた人に理由をたずねたところ、「同じ仕事の繰り返し」「外の仕事がいやだし」「忙しくて追い立てられるときがある」という意見であった。

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	13人	どちらともいえない	14人	いいえ	15人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	-----	-----	-----	---------	----

【コメント】

「はい」と答えた人は13名にとどまり、14名が「どちらともいえない」、15名が「いいえ」という意見であった。「銀行振り込みのものでわからない」「そのまま袋で配られる」「わからない」という意見が多数の利用者から聞かれた。工賃の支払いの仕組みについては、利用者はあまり理解していないことがうかがえる。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	26人	どちらともいえない	9人	いいえ	6人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
26名が「はい」と答えている。「どちらともいえない(9名)」、「いいえ(6名)」と答えた人に理由を尋ねると、「あまり話す機会がない」「相談することがない」「利用者同士で相談する」などという意見であった。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	30人	どちらともいえない	9人	いいえ	3人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
30名が「はい」と答えている。一方、9名が「どちらともいえない」、3名が「いいえ」と答えている。「はさみやカッターを使うときは危ないと思う」という意見も聞かれた。

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	25人	どちらともいえない	11人	いいえ	3人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と答えている人は25名である。11名が「どちらともいえない」、3名が「いいえ」と答えている。「他の人に言って欲しくないことを言う人がいる」「秘密は職員にはいっていない」などという意見も聞かれた。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	25人	どちらともいえない	12人	いいえ	4人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】
「はい」と答えた人は25名である。12名が「どちらともいえない」、4名が「いいえ」と答えている。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	34人	どちらともいえない	5人	いいえ	4人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
34名が「はい」と答えている。「どちらともいえない」と答えた人は5名、「いいえ」と答えた人は4名であった。理由を尋ねると、「男性の職員で恐い人もいる」「どちらかというとなだしい」「自分にはないけど他の人には厳しく言うときがある」という意見であった、少数意見ではあるものの、職員の対応が丁寧ではないと感じている利用者がいることがうかがえる。

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	23人	どちらともいえない	8人	いいえ	1人	無回答・非該当	13人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】
23名が「はい」と答えている。8名が「どちらともいえない」と答えている。質問の意味が分からない人も見受けられた。

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ついての説明はわかりやすかったか

はい	16人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
個別の目標や計画について説明があったと答えた利用者は23名であった。そのうち16名が「分かりやすかった」と答えている。

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

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

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	23人	どちらともいえない	10人	いいえ	6人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】
23名が「はい」と答えている。10名が「どちらともいえない」、6名が「いいえ」と答えている。これらの理由を尋ねたところ、「職員とあまり話をしないので」「心におさめてしまう」などの意見であった。一部の利用者においては、不満や要望を職員に伝えにくい様子がうかがえる。

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	20人	どちらともいえない	13人	いいえ	1人	無回答・非該当	11人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】
「はい」と答えた人は20名である。「どちらともいえない」「いいえ」を合わせると14名である。「いってもハイハイという感じになってしまう」「我慢しろといわれる」という意見が聞かれた。「相談することはない」という意見も聞かれた。

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	1人	どちらともいえない	7人	いいえ	33人	無回答・非該当	4人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
「はい」と答えた人は1名のみで、「どちらともいえない」が7名、33名が「いいえ」と答えている。「聞いたことがない」「はじめて聞いた」「知らない」という意見が多数聞かれた。外部の苦情窓口については認知度が著しく低いことがうかがえる。

[▲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

運営方針は「職員は利用者に対し、公平・平等を基本として人権を尊重した適切な支援を行います。利用者の障害状況に配慮して、地域の人達との交流の輪を広げ、理解と協力を得ながら地域社会に根付いた施設運営をします」である。しかしながら、この運営方針について理解が深まるような取り組みなどが行われていないこともあって、経営層、一般職員ともに認識や理解が十分とはいえない。重要事項説明書にも運営方針が明示されているが、事業計画書と言葉が異なる部分も散見される。

職員の担当業務や役割については事業計画書に明記されているが、施設での経営層にあたる施設長やリーダーの役割と責任についての明記は見られない。施設の運営、支援全般に関する職員への周知の場としては、毎週1回職員会議が開かれている。区の障害福祉課の係長会で検討、意思決定された事項等についても、職員会議の場で周知されている。

平成20年度より指定管理者制度が導入され、運営主体が民間法人に移行する予定である。新たに運営を受託する民間法人が、あらためて施設の運営理念、ビジョンを構築し、これらの実現に向けて施設、職員が一丸となっていく取り組みが期待される場所である。

[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	B	
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	B	
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](#)

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

地方公務員法、豊島区職員服務規程によって職員の守るべき法、規範、倫理が定められており、これを職員も遵守している。福祉サービスに従事するものとして守るべき法、規範、倫理などを定めた施設独自の倫理規程は特に作成されていない。公務員としての服務規程に加えて、倫理、規範、具体的な行動指針を策定し、職員に周知、浸透させていくための取り組みが望まれる。

地域に開かれた施設を目指し、施設の会議室を地域サークルなどへ積極的に貸し出している。夜間などを中心に1週間に3～4回程度の頻度である。ボランティアの受け入れは、駒込祭りなどの行事、絵画、音楽などのクラブ活動が中心である。ボランティア受け入れ時にはレジュメを配布し、口頭でプライバシーの尊重や留意点を伝えている。

区内の授産施設、ハローワーク、養護学校(特別支援学校)、保健所などによる就労支援のネットワーク会議に積極的に参画し、利用者の就労に関する課題について、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	B	
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	B	
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	
	○	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

標準項目		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

利用者一人ひとりの意見や要望については、日々の支援の現場で把握に努め、その都度対応している。家族の意見や要望については、月1回開催される家族会、電話、連絡帳などを通じて吸い上げているがあまり多くないとのことである。苦情解決制度については重要事項説明書に明記されているが、利用者調査では大部分の利用者が「外部に相談できることを知らない」と答えている。苦情の内容については日誌や個人記録に記録されているが、対応、解決結果などは見当たらず、記録の書き方にも改善の余地がある。

声なき声を吸い上げる仕組みとして、事業者側からの働きかけによるアンケート調査の実施なども望まれるところであるが、これまでは実施されていない。さらなるサービス向上のためには、不満や要望が寄せられてから対応するのではなく、むしろ施設側からの働きかけによって利用者意向の把握、集約、分析に取り組み、利用者との信頼関係を高めていくことが望まれる。

当施設は公設公営の区立施設である。福祉事業全体の動向や地域の福祉ニーズを把握するなどについては、区全体として実施されていることであり、施設単独での取り組みはあまり求められていない。施設運営やサービス提供に關係する情報は、主に区からの連絡事項や専門職研修の場で提供されることがほとんどである。

[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	C	
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	B	
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

区では、中期計画にあたる障害福祉計画が策定されているが、予算も含めた取り組みは年度単位で対応されることもあり、施設で作られる計画は単年度計画にとどまっている。また、来年度(20年度)からは指定管理者制度へ移行し、運営主体が民間法人となる予定である。

単年度計画(事業計画)は、活動班や行事の振り返りや各職員等から提起される課題などをもとに、担当職員が素案を作成する。これを職員会議の場で検討し、3月中に完成される。計画書は、現場の意向、利用者ニーズ、利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大なども踏まえた上で作成されていると思われるが、残念なことに事業報告書(前年度の成果と課題)との関連性が見られないものとなっている。結果として作成された計画書のもとに運営や支援が行われにくいものとなっている。

事故が発生した場合は、経緯や解決結果等が個人記録や看護記録に記録される。記録を見る限りにおいては再発防止対策の検討などは行われていない。作業において機械や器具を使う場面もあるが、これらの操作方法や注意事項については利用者や職員に口頭で伝えられており、手順書などは整備されていない。機械や器具の操作方法の手順書づくり、作業中のヒヤリハットの収集など、利用者の安全確保に関する取り組みにおいて改善の余地がある。

[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	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	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	B	
	○	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価結果の見方

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

人事制度に関する方針の立案や人材確保に関しては、豊島区全体として統一的に実施されている。施設内における職員配置は所長の権限によって行われる。利用者の班編成を行った後、職員の性別、経験等を考慮したうえで決定される。一方で、職員個人の能力向上については、区の規定に則った書式での希望把握が行われている。

豊島区として統一的な人事考課制度が導入されている。上部組織である障害福祉課より組織目標が提示され、これを受ける形で職員はそれぞれ個人目標を設定する。これを半期ごとに自己評価し、障害福祉課長がその行動や成果について面談、指導する仕組みとなっている。惜しまれるのは、面談者は課長職と定められていることから、日々の職員の働きぶりを熟知している係長職である施設長が一連の人材マネジメントに関われない仕組みとなっていることである。

日々の支援で生じた疑問は、その都度、経験の長い職員や上司に相談している。日常業務から得られる気づき・工夫については打合せ・終礼や職員会議の場での共有が行われている。研修は区で実施されているものに参加することが多い。区の研修は、区職員としての備えるべき能力や情報に関するものが多いので、支援における専門的な知識や技術の習得においてはさらなる取り組みを期待したいところである。区統一の書式に基づく研修報告は施設長を経て区の障害福祉課長に提出される。研修参加資料は回覧するなどしている。

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

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A	
標準項目	☐	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	☐	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる

	○	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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

職員が常時使用するパソコン等の情報端末には、限られたもののみがアクセスできる権限が設定されたネットワークが構築されている等、電子媒体情報のセキュリティは一定の水準で保たれている。また、紙媒体による書類・資料類は利用者個人別や年度別など一定のルールに則りキャビネット類に分類・整理されていた。

情報の保護に関しては、豊島区個人情報保護条例に則り運用されている。地下会議室が頻繁に貸し出されており不特定多数の人が建物に出入りしていることなどを考慮すると、現場レベルではさらなる工夫が求められるところである。現在、個人記録ファイルなどが保管されているキャビネットは常時施錠されていないので、利用頻度の低いものは原則施錠して保管する、日々活用するもので個人情報やプライバシーに深く関わるものは担当する職員のみが原則触れられるようにするとといった改善が望まれる。

個人情報の保護に関しては区の条令に準拠し職員もそれを遵守することとしている。指定管理者制度の移行に向けて、移行事業者へ提供する個人情報の取り扱いに関する確認書を取得した。個人情報の利用目的の明示としては若干物足りなさも残るがまずは成果として評価したい。個人情報保護に関する職員の理解し行動できるための取り組みについては行われていないので、今後の課題である。

[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	B	
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	B
改善の成果	当施設は区立という事業所としての成り立ち、および来年度指定管理者への移行があるので、新しいことに取り組まなかったという事情もあり、前年度と比べ明確な取組みをなかなか打ち出せていない面が見受けられる。 その中であって、当施設は平成20年度からの指定管理者制度移行を控え、民間法人への引継ぎ作業を行ってきた。具体的には引継ぎに向けたスケジュールや資料の作成、利用者の家族に対する説明会実施を通じ、職員数・構成の変化等施設としてのサービス内容の移行について理解と同意を得ることが一定の改善と言える。

[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	C
改善の成果	

[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	B
改善の成果	調理実習の一部プログラムを変更し、ファミリーレストランなどに出かけ、自分で料理を選んで注文し、代金の支払いまでを行うといった「外食実習」を始めた。

[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	当施設の具体的な取組みとして積極的な省エネ活動を実践した。一例としては、昼休みに作業室の照明を落としていたものを事務所にまで広げ月間約4万円の光熱費削減に結びつけたことが挙げられる。その他、施設行事での備品に在庫の流用を徹底することで消耗品購入を抑える等、経費節減の取組みに職員が一同に取り組んだ成果が複数見受けられた。

[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	C
改善の成果	

[▲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

事業所の情報については区のホームページ、区の障害者福祉のしおりで紹介している。また、パンフレットは作成されていないが、見学者等に配布できるように施設概要を作成しており、施設の活動の内容や行事等の情報がまとめられている。ただ、知的障害を持つ利用者が見たときにわかりやすい表記にはなっておらず、ルビをふったり、施設での生活が想像できるように写真や絵などの視覚情報をいれるなどのさらなる工夫が望まれる。

当施設は区立施設であるため、毎月月次報告を提出するなど、区との情報交換は常に行われている。

見学については件数は多くはないが、希望があれば随時対応している。近隣の養護学校の進路懇談会に施設長が出席し、施設概要を使って施設の様子を紹介している。

[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](#)

[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

重要事項や提供するサービスの内容、負担金については、施設長と担当職員が入所前に個別でご本人と家族に説明し、契約書に署名、捺印を依頼している。施設での生活やサービスに関する要望、意向については利用前の実習中に聞き取ることが多く、契約時の面接で聞かれることはあまりない。よって記録も特に残されていない。

サービス開始時には、利用者の家族に連絡先や就学歴、生活状況などをフェイスシートという書式に書いてもらっているほか、主治医からの診断書も取り情報を収集している。利用開始時には朝の打ち合わせの際に担当職員が支援の留意点などを報告し、利用者のストレスの軽減、状況の把握、情報の共有に努めている。

サービス利用前の生活の状況については、家族からの情報、実習時の出身学校からの情報などによって把握し、支援に反映するようにしている。転出や他のサービスへの移行のためサービスを終了する時には、必要に応じて個別支援計画を送付するなどの対応をしている。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点	B	
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

利用者の状況については、利用開始時に収集した、フェイスシート、主治医の意見書で把握している。しかしながら残念なことに、せっかく収集したその情報をもとに課題を抽出することや見直しは行っていない。ただ、作業の状況については評定表を用いて評価し、半年ごとに見直しをしている。

計画は利用者の所属する基礎班の職員間で話し合いをしながら担当職員が作成している。計画の中には利用者が考える目標欄があり、利用者調査の際には利用者からその目標についての話も聞かれた。計画書は利用者と家族に面談を行い説明し希望を確認している。その上で必要があれば計画書を作成し直し、同意欄に署名、捺印をもらっている。見直しは半年に一度行っており、その際にも面談をしている。現在まで緊急に計画を変更する必要があるような事例はなかったため計画を緊急に見直す仕組みは整備していない。

特記事項があればその都度個人ファイルに記録をしている。ファイルには個別支援計画と一緒にファイルされており、常に計画を意識できるようにしている。また半年に一度の計画の見直しの際に、利用者の状態の推移を記録している。ただ、日々の利用の記録の内容、量にややばらつきが見られるため、今後のさらなる工夫や取り組みが期待される。

[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	B	
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	B	
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	B	
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きみがある
	○	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

来年度からの指定管理制度の移行に向けて個人情報をやりとりする機会が多くなるため、事前に保護者会場で情報のやりとりの必要性、範囲等を口頭と文書で説明し保護者に同意を取っている。

日常の支援の中で、利用者が作業や活動などの場面で拒否をした場合には、無理強いせず、本人の意思を確認し、他の作業を選べるようにするなどの配慮をしている。また様々な特性を持つ利用者のそれぞれのペースに合わせて、せかすことなく本人が自分で行動が出来るように支援をしている。

職員は、日ごろから丁寧な言葉遣い、支援を心がけているとのことだが、利用者調査で利用者のコメントに否定的な意見があったり、場面観察中に職員が利用者を「～ちゃん、～くん」と呼ぶ場面が見られたりと、言葉遣いや接遇に改善の余地があるように見受けられる。今後は、施設内での不適切な支援を予防するためにも、日常的に職員同士が言動を振り返る機会をつくるなど、組織的な予防への取り組みが期待される。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A	
標準項目		利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている
		日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
		利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5-2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

評点	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

サービスの基本事項や、手順については前年度の資料や、前任者からの口頭での引き継ぎによって確認しており、手引書等の文書は作成していない。ただ、授産活動では、カッター、はさみなどの刃物や作業器具を使った作業を行ったり、受注作業のための具材が多く積まれている場所があったりと、作業中の事故の可能性も想定される。ヒヤリハットの収集、分析など、利用者の安全確保への取り組みがなされていないこともあり、まずは、作業器具の取り扱い手引き等の安全確保のためのマニュアルの整備が求められる。

朝、夕のミーティングや週に一度の職員会議の場で、業務やサービスの基本事項等の共有がはかられている。夕方のミーティングや職員会議では必要に応じて利用者のケース報告も行っている。研修は区の研修がメインになっており、職員ごとに必修の研修もある。その他職員の希望に応じて研修に参加する機会を設けている。

全利用者、全職員がワンフロアで作業を行っているため、常に指導者や先輩が助言や指導をしたり、職員同士で協力しあいながら業務を行っている。

[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	C
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	C
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	B
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

利用者の個別支援計画は全職員に回覧され、日々の支援の中でも計画に基づいた支援をするように努めている。

言葉でのコミュニケーションが苦手な利用者に対しては筆談をするなど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。自立生活へ向けた支援としては区のショートステイ事業や福祉ホームの紹介などを行っている。また就労に向けた支援として、豊島区のアローワークや就労支援センターと連携をとりながら支援を行っている。

利用者の対人関係については、職員が随時個別に対応している。また、対人関係や集団での活動が苦手な利用者に対しては、集団から離れたところで作業を行えるようにするなど、作業環境についても個別の配慮を行っている。

評点	A	
標準項目	○	個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	○	利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	○	自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
	○	必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

受注作業を中心に行っているため、職員が利用者の能力や利用者間の相性なども考慮した上で、受注作業ごとにグループ分けして活動している。利用者が希望する作業がある場合には希望も考慮してグループ分けをするようにしている。1日の中でいくつもの受注作業を行うこともあり、利用者は様々な作業を行っている。クラブ活動については利用者の希望で選ぶことができるようにしている。

利用開始時に利用者、家族に給与支給の仕組みを説明しているが、利用者調査では給与の仕組みについての理解度は低かった。給与は銀行振り込みで支払われており、利用者からは現金でもらえるほうが良かったという声もある。また、給与は出勤日数や6ヶ月に1度評価される評定によって決まるが、利用者や家族がどのように評価されているのかを知る機会はない。特に利用者本人が自分の仕事がどのように評価をされ給与に反映されているかについて理解することは仕事への意欲や就労への意識付けにもつながると考えられ、更なる取り組みが期待される。

就労支援センターと連携し、就労に向けて実習に参加する機会を設けている。就労可能な利用者は多いが、本人や家族が積極的に就労を望んでいないことも多くあり、就労への関心や意欲を引き出していくことが課題となっている。

評点	B	
標準項目	○	授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○	利用者が活動しやすい環境を整えている
	○	利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
	○	工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	×	利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	○	就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている
A+の取り組み		

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

食事は外部業者に委託して併設の更生施設と合同の厨房と食堂で提供されている。栄養のバランスにも留意しながら、バラエティに富んだメニューになるようにしている。また、季節の行事や祝日に合わせて季節感のあるメニューを提供するようにしている。

利用者の状態に合わせて、ご飯の量の調節、きざみ食などの特別食の提供を行っている。

食堂には大きな窓があり、明るく清潔な環境で食事をとることができている。利用者は好きな席に座って食事をとれるが、相性の悪い利用者同士が近くにならないように職員が配慮している。また、3、4名の利用者が当番で、配膳やお茶の準備などを手伝っている。

評点	A	
標準項目	○	利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
	○	利用者の状態やベ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

こだわりが強く、更衣等に時間がかかってしまう利用者に対しても、自分で身の回りのことが出来るように、職員は手伝ってしまわず、見守りをするようにしている。身支度等がうまくできていない場合にも、本人が気づき自分で直すことができるように職員は声かけをしている。

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

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

利用者全員が年に1度の健康診断を受けるほか、月1回の内科検診や個別の状態によっては心療内科相談も受けることができる。また、看護師が毎月身体測定を行っている。糖尿病や高血圧等で特に経過の観察が必要な利用者に対しては、毎週体重、血圧を測定している。看護師がそれらの結果をグラフにしてファイルを作り、保護者会の機会に家族に確認してもらったり、状況によっては個人面談に同席して通院や生活習慣に関する助言を行ったりと、きめこまかな対応をしている。

服薬については、自己管理を原則にしており、特に管理の仕組みは確立していない。ただ、服薬の管理が難しい利用者に対しては、看護師が服薬を朝、夜の2回にしてもらうように助言するなどの対応をしている。

病院等の緊急時の連絡先については職員室に掲示されている。また、月に15日は非常勤の看護師が勤務しているほか、併設の更生施設には常勤の看護師が勤務しているため、利用者の体調変化時には看護師が常に対応できるようにになっている。

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

少人数ごとのグループ外出、調理実習、施設全体での宿泊体験、併設施設との合同の駒込祭り、成人の祝いなどの行事が行われている。グループ外出の行き先については、利用者に希望をとり選んでもらっている。今年度からは、調理実習の内容を見直し、外へ出て、外食時にバランスの良いメニューを選び食事をするという活動を行った。利用者からは外出の機会が増えてうれしいという声も聞かれている。

駒込祭りの際には、利用者が飾りを作成するなど、利用者が出来る範囲で準備に関わってもらっている。自治会は組織されているが、行事の積み立てのための組織に留まっており、利用者の意見を、運営に反映したり、日々の活動に生かしていくことは現在行っていない。自発的な取り組みができる組織にしていくことは難しいが、利用者が自分の意思を表現できるようになるための第一歩として利用者同士の話し合いの機会を持つていくことも望まれる。

評点	B	
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

家族への電話連絡や連絡帳記入の前には必ず本人の意思を確認するようにしている。特にトラブルなどを家族に報告する場合には、利用者本人に納得してもらってから報告するようにしている。

日常の様子を自分で伝えることが難しい利用者や希望のある利用者には連絡帳を使い利用者の毎日の様子を伝えている。また家族会が毎月開催されており、事業所側の情報の提供や家族側の意向を確認する機会となっている。そのほかに、個別支援計画の作成、評価の時期に合わせて、年に2回個別面談を行っており、その際にも利用者の様子を家族に伝えている。

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

地域のイベントなどの案内を施設内の掲示板や通信を使って、紹介している。イベントに関するお知らせを連絡帳にはさみ紹介することもある。

行事などの活動の中で、地域の体育施設や近隣の商店などを利用している。駅に近く、巣鴨とげぬき地蔵通り商店街、そめい銀座商店街という大きな商店街が2つもあるという恵まれた立地条件のため、外出等で利用できる地域資源は豊富である。また、授産活動の中で製作しているさおり織りを商店街のイベントの場で販売もしている。

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.