

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	豊島区立目白福祉作業所
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.H0202056 修了者No.H0305079 修了者No.H0306002
評価実施期間	2007年10月4日～2008年2月6日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- 自治会活動への支援
- 地域の支援機関と連携した一般就労に向けた支援
- 恵まれた立地条件を活かした地域社会とのふれあい

✔ さらなる改善が望まれる点

- 自立生活を促す更なる取り組み
- アセスメントの実施とアセスメントに基づく個別支援計画の策定
- マニュアルの整備等業務の標準化に向けた取り組みの強化

[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 - 個別支援目標は、年度初めに利用者(家族)の希望を聞きながら、作業、生活両面につい... - 利用者とのコミュニケーションを図るための工夫がさまざまな形でなされている。話しかけ... - 利用者は、知的障害が中心ではあるが、知的障害と精神障害をあわせ持った方や自閉傾向...	
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 - 授産作業は、受注が中心で、ブロック玩具のセット詰め、幼児雑誌の付録のセット、小物... - 工賃は、一人月平均12,195円で、1千円弱から3万円強と幅が大きい。支給額算定... - 当作業所は、区の福祉センター内にあって、福祉センターと生活実習所の三施設が同一建...	
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 - 給食は、生活実習所とあわせて委託業者によって提供され、両施設兼任の栄養士が献立作... - 食堂は、2階にあって生活実習所との共同使用となっている。二面に窓があり明るい。手... - 利用者全員が、自力で食事が摂れているので特段の介助は要しない。座席も一部利用者以...	
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 作業所への通所は、自力通所を原則として、該当者には通勤手当が支給されている。カー...	

- ・登所後、更衣室での作業服への着替えはほとんど自力でできているが、必要時には職員が...
- ・今回の調査の中で職員から「利用者の生活面や人生全体への支援も視野に入れたい」との...

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](#)

- ・非常勤看護師1名が配置されていて、嘱託医(内科、精神科)や家族、かかりつけ医と連...
- ・看護師も、医師の来所日以外は、朝礼時に利用者の健康状態を確認後、利用者とともに作...

6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

A

【講評】[詳細はこちら](#)

- ・作業所での生活にかかわる役割を班毎の当番制にして、朝礼、終礼の司会、欠席者の確認...
- ・月一回は、クラブ活動日を設けて、生け花、空手、ゲーム、自由、手芸等の活動があり、...
- ・生活経験の幅を広げるために、区内の施設交流会、ミュージックフェスティバル、グルー...

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](#)

- ・利用者は、父母等と同居の人、結婚している人、グループホームから通所している人等さ...
- ・三者面談を実施し、本人、家族の要望を聞いたうえで個別支援計画を作成し、説明、同意...

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](#)

- ・昨年度は、地域の就労支援センターを通して6名が就労していている。センターでの経...
- ・作業介助のボランティアとして地域の方を積極的に受け入れており、母の日には、利用者...

評価の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちら](#)

※読み上げソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読みあげは「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
31/36

■ 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	70.0%	25.0%	いいえ: 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	51.0%	19.0%	25.0%	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	61.0%	32.0%	6.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	67.0%	19.0%	9.0%	無回答・非該当: 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	61.0%	22.0%	6.0%	9.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	54.0%	29.0%	9.0%	6.0%
7. 職員の対応は丁寧か	80.0%	9.0%	9.0%	無回答・非該当: 0.0%
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	80.0%	9.0%	6.0%	どちらともいえない: 3.0%
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	80.0%	11.0%	7.0%	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	61.0% 25.0% 9.0% 無回答・非該当:3.0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	54.0% 32.0% 6.0% 6.0%
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	29.0% 64.0% どちらともいえない:3.0% 無回答・非該当:3.0%

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	豊島区立目白福祉作業所
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.H0202056 修了者No.H0305079 修了者No.H0306002
評価実施期間	2007年10月4日～2008年2月6日

全体の評価講評

特に良いと思う点

● 自治会活動への支援

利用者が朝礼・終礼の司会や各所の清掃を班毎に受け持ちなど、できるだけ利用者を活動の中心にすえての運営がなされているが、さらに利用者の自治会を組織し、その活動を支援する体制がとられている。会長、書記、会計等の役員選挙も自薦、他薦で立候補し、所信を述べて選挙を実施している。休憩室を兼ねた自治会室が作業場脇にあり、その部屋の整理整頓等の管理は自治会が受け持っている。また自治会費の徴収、行事の企画・運営等も自治的に行われている。これら一歩距離を置いた支援が利用者の作業所での生活を活性化させているものと思われる。

● 地域の支援機関と連携した一般就労に向けた支援

当施設では利用者が地域社会の一員として生活できるよう関係行政機関や各種福祉関係法人・団体との連携を図っている。特に一般就労支援に向けた支援の一環として、区内の就労支援センター、ハローワーク等との協働により就労実績をあげている点が高く評価される。希望者には、就労講座を紹介したり、就労支援センターでの経験実習を奨励するなど計画的な就労支援を行っている。また、施設外で仕事を体験する場として、区役所での実習(封入作業など)も、他機関と協力しながら行っている。

● 恵まれた立地条件を活かした地域社会とのふれあい

当施設は、最寄り駅から徒歩3分の恵まれた立地にあり、商店街、公園等、徒歩で散策でき、社会との接点を持つ機会が日常的に作れる環境となっている。また、地域の保育園、小・中学校との交流や作業ボランティアの受入れなども活発に行われているほか、併設されている福祉センターは多くの利用者やボランティアが行き来する場となっており、立地の良さを活かして、地域の社会資源の一つとしての役割を果たしながら、利用者にとっても社会資源の活用や地域とのふれあいにより活動の幅を広げる取り組みとなっている。

さらなる改善が望まれる点

● 自立生活を促す更なる取り組み

毎年、就労支援センターを介しての就職活動には積極的な取り組みがみられるが、日々の作業の中での作業意欲を高める取り組みや自立生活を促す仕掛けづくりが求められる。例えば、工賃支給額決定の基礎である評定の仕組みをわかりやすく全利用者に公開、説明をして個々人にも示して、工賃を通して働き甲斐が目に見える形に組みなおしたり、支給方法を銀行振り込みから従前の現金支給に戻す等の些細な工夫も必要かと思われる。現金を手にすることは自立への大事な一歩と思われる。

● アセスメントの実施とアセスメントに基づく個別支援計画の策定

利用者の心身状況、生活状況については、利用開始時のフェイスシートで確認をしているが、アセスメントシート等一定様式にとりまとめ、定期的にその更新を図る仕組みは今のところ作られていない。利用者に変化があった場合は個別記録に記載し、職員会議で報告されているが、この方法では利用者の変化を個別支援計画に反映させる視点は持ちにくいと推察される。多様な障害特性を持つ利用者の生活状況等の変化を把握し、利用者に応じた適切な支援を実践するには、アセスメントの定期的な実施と、これに基づく個別支援計画の策定が重要課題である。

● マニュアルの整備等業務の標準化に向けた取り組みの強化

危機管理マニュアル等一部のマニュアルは作成されているものの、全体としてマニュアル活用の意識は低く、サービス品質の確保は職員間で日常的に行われるOJTや、会議等における口頭での情報共有に頼っているのが実状である。効率良くサービスの一定品質を確保し、さらに向上を図るためには、利用者支援や作業について、その標準的な

内容・手順を文書にとりまとめ、共通認識を持つことが重要である。異動による職員の入れ替えや、今後の指定管理制度への移管を視野に入れると、安定的なサービス提供に向けた早急な取り組みが求められる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

- ・運営母体である区との調整の上、利用者調査を補完する目的で、場面観察による調査も実施した。聞き取り調査、場面観察調査は、障害福祉施設勤務の経験を持つ福祉系評価者2名が担当した。
- ・施設への訪問調査の前に、施設の管理者であり、施設長の上長にあたる障害福祉課課長を訪問し、組織マネジメントに関する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	豊島区立目白福祉作業所
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17日～2008年2月6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	
- 施設の運営方針は毎年事業計画書に明示し、年度始めに職員に説明し周知を図るよう心が... - 当施設は区立施設であり、予算も含めた形で最終意思決定権者は区の障害者福祉課長で... - 区の障害者福祉課の係長会で検討、決定された事項等については職員会議、自治会、保護...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	B
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	
- 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... - 専門学校のホームヘルパー2級の研修、高校、大学等の依頼による実習生受け入れ、地域... - 障害のある方々に対する理解を深めてもらうために、ボランティアセンター発行の「ボラ...	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A
【講評】 詳細はこちら	
苦情解決制度は重要事項説明書、区の小冊子やホームページに区、都、社会福祉協議会等...	

- 給食、宿泊、グループ外出、クラブ活動について利用者アンケート調査を行っている。給...
- 施設長は区の入所調整会議や所長が障害者福祉課の係長会議に出席しているほか、区の保...

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 - 中長期計画は区の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... - 職員役割分担一覧に基づき、年度計画が遂行される。12月には区に提出した個人目標の... - 危機管理マニュアルに基づき、年5回の防災訓練を実施している。入口靴箱の上には、防...	

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	B
【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... - 研修は区の職員研修計画に基づき職員に周知し希望に応じて行っているが、職員一人ひと... - 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者福祉課より...	

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 - 事業所で収集した情報は、文書事務規定に従って更新しファイリングしキャビネットに保... - 保管スペースの問題もあり、職員からは「あちこちに書類があり探すのに時間がかかる、... - 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しているが、施設で扱って...	

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 ・運営が区ということもあり、前年と比較しての改善を打ち出しにくい。前年同様「豊島...	
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
【改善の成果】 詳細はこちら ・本年度は施設と障害者福祉課とのパソコンオンライン本格稼動のためのLAN研修に職...	
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 ・利用者は知的障害が中心ではあるが、知的障害と精神障害をあわせ持った方や自閉傾向...	
4. 事業所の財政等において向上している	評点
1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている	B
【改善の成果】 詳細はこちら ・区の方針に従い、予算を執行した。施設内改修工事など、優先順位を決めて、必要な予...	
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 ・保護者を対象にした給食試食会を行い、事後には味付け、盛り付け、量等についてアン...	
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	豊島区立目白福祉作業所
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17日～2008年2月6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 ● 豊島区の発行している「障害福祉のしおり」には区内の福祉施設の紹介がされており、そ... ● 利用者の多くは養護学校卒業後に利用を開始しており、養護学校在学時に施設を知るため... ● 見学者は常時受入れを行っている。建物内に身体障害者のデイスサービスや福祉作業所があ...	
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	B
【講評】 詳細はこちら ● 利用開始にあたっては、区立施設共通の契約書・重要事項説明書の様式を用いて、契約を... ● 利用開始時には、利用者の不安やストレスを軽減するため、マンツーマンでの支援を行っ... ● サービス終了時には、利用者がスムーズに他施設等に移行できるよう配慮を行っている。...	
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	C
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	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用開始時にフェイスシートを作成し、利用者の心身状況や生活状況を記録化しているも... ● 個別支援計画は年度当初に作成されている。新規の利用者については、半年経過後に見直... ● 個々の利用者の記録は、担当グループの職員が個人記録表に日々記入しているが、個別支...	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の情報を医療機関や就労支援センターに伝える必要が生じた場合には、同意書に基... ● 利用者とのコミュニケーションを重視し、利用者の話に耳を傾けるとともに、表情や態度... ● 利用者一人ひとりの価値観・生活習慣に配慮した支援としては、クリスマス会、初詣など...	
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	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	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	A
【講評】 詳細はこちら	

- 危機管理マニュアル、健康対応管理マニュアル等いくつかのマニュアルは作成されている...
- 明文化したマニュアル類が少なく、活用度も低いいため、マニュアルの改変時期や見直し基...
- 日常的に活用しているマニュアルは少ないものの、朝、タのミーティングや職員会議の場...

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 ● 個別支援目標は、年度初めに利用者(家族)の希望を聞きながら、作業、生活両面につい... ● 利用者とのコミュニケーションを図るための工夫がさまざまな形でなされている。話しかけ... ● 利用者は、知的障害が中心ではあるが、知的障害と精神障害をあわせ持った方や自閉傾向...	
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 ● 授産作業は、受注が中心で、ブロック玩具のセット詰め、幼児雑誌の付録のセット、小物... ● 工賃は、一人月平均12,195円で、1千円弱から3万円強と幅が大きい。支給額算定... ● 当作業所は、区の福祉センター内にあって、福祉センターと生活実習所の三施設が同一建...	
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 ● 給食は、生活実習所とあわせて委託業者によって提供され、両施設兼任の栄養士が献立作... ● 食堂は、2階にあって生活実習所との共同使用となっている。二面に窓があり明るい。手... ● 利用者全員が、自力で食事が摂れているので特段の介助は要しない。座席も一部利用者以...	
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 ● 作業所への通所は、自力通所を原則として、該当者には通勤手当が支給されている。カー... ● 登所後、更衣室での作業服への着替えはほとんど自力でできているが、必要時には職員が... ● 今回の調査の中で職員から「利用者の生活面や人生全体への支援も視野に入れたい」との...	
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 ● 非常勤看護師1名が配置されていて、嘱託医(内科、精神科)や家族、かかりつけ医と連... ● 看護師も、医師の来所日以外は、朝礼時に利用者の健康状態を確認後、利用者とともに作...	
6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 作業所での生活にかかわる役割を班毎の当番制にして、朝礼、終礼の司会、欠席者の確認... ● 月一回は、クラブ活動日を設けて、生け花、空手、ゲーム、自由、手芸等の活動があり、... ● 生活経験の幅を広げるために、区内の施設交流会、ミュージックフェスティバル、グルー...	
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 ● 利用者は、父母等と同居の人、結婚している人、グループホームから通所している人等さ... ● 三者面談を実施し、本人、家族の要望を聞いたうえで個別支援計画を作成し、説明、同意...	
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 ● 昨年度は、地域の就労支援センターを通して6名が就労していている。センターでの経... ● 作業介助のボランティアとして地域の方を積極的に受け入れており、母の日には、利用者...	
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

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	豊島区立目白福祉作業所
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29日～2007年12月12日

調査概要

- **調査対象**: 利用者36名のうち、意思疎通が可能であると施設が判断した利用者21名に対し聞き取り調査を実施した。聞き取り調査による調査実施が困難であった利用者15名に対しては後日アンケート調査表を配布し、家族と一緒に回答していただいた。
- **調査方法**: アンケート方式
聞き取り調査は、評価者2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名による場面観察調査を実施した。
- 利用者総数: 36人
- 共通評価項目による調査対象者数: 36人 (アンケート方式15人 聞き取り方式21人)
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 31人 (アンケート方式10人 聞き取り方式21人)
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 86.1%
- 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

「施設はあなたにとって良いところだと思いますか」という総合満足度を聞いたところ、聞き取り・アンケート合わせて回答のあった31名中、「大変満足」が4名、「満足」が17名で約3分の2の利用者が満足意向を示した。個々の質問のうち、「はい」と答えた方の割合が高いのは、「職員の対応は丁寧か」「目標・計画作成の際、利用者の状況や要望をきかれているか」「仕事等日常の活動はやりがいがあるか」等となっている。一方、「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」については「はい」は9名にとどまり、「いいえ」が20名と3分の2を占めている。

[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あるか

はい	22人	どちらともいえない	8人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
31名中22名が「はい」と回答している。具体的な仕事の内容を挙げ、「楽しい」とコメントする人が複数見られた。

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	16人	どちらともいえない	6人	いいえ	8人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
31名中16名が「はい」と回答している。一方で「いいえ」「どちらともいえない」合わせて14名となっており、意見にはややばらつきが見られる。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	19人	どちらともいえない	10人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】
31名中19名が「はい」と回答している。「どちらともいえない」と回答した方の中には「相談したことがないので」という意見

もあった。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	21人	どちらともいえない	6人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

31名中21名が「はい」と回答している。

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	7人	いいえ	2人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

31名中19名が「はい」と回答している。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	17人	どちらともいえない	9人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

31名中17名が「はい」と回答している。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	25人	どちらともいえない	3人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

31名中25名と大半が「はい」と回答している。「やさしい」「注意はされるが恐くはない」というコメントもあった。

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	25人	どちらともいえない	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

31名中25名と大半が「はい」と回答している。「聞かれたことは覚えてはいるけれど内容は忘れた」「仕事を頑張ってくださいと言われた」といった意見がみられた。

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ついての説明はわかりやすかったか

はい	21人	どちらともいえない	3人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「個別の目標や計画について説明がありましたか」という質問に「はい」と回答した26名の方に、「その説明はわかりやすかったか」を聞いたところ、21名が「はい」と回答した。

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

はい	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	19人	どちらともいえない	8人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

31名中19名が「はい」と回答している。「イライラしたら、職員に話をする。よく聞いてもらえる」との意見も出された。

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	17人	どちらともいえない	10人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】

31名中17名が「はい」と回答している。「要望を伝えたら、別の仕事をしていいと言ってくれた」との意見もあった。

13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか

はい	9人	どちらともいえない	1人	いいえ	20人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

31名中「はい」は9名にとどまり、「いいえ」が20名と3分の2を占めた。「はい」と回答した方の中には、「たぶん弁護士だと思う」「区役所に行った時に知った」という意見もみられた。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

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

施設の運営方針は毎年事業計画書に明示し、年度始めに職員に説明し周知を図るよう心がけているが、施設に掲示や職員会議等で確認する等日常的な取り組みは行われていない。利用者や家族には、自治会や保護者会で毎年事業計画書を配布し説明しているが、保護者会の参加率は50%程度であり、家族への周知徹底には課題が残る。施設内に掲示したり、職員に対して日常的に思い起こせるよう職員会議等で事あるごとに確認するなど周知徹底を図ることが望まれる。

当施設は区立施設であり、予算も含めた形での最終意思決定権者は区の障害者福祉課長である。区より組織目標管理が提示され、施設長はそれに基づいて施設内の責任者としての目標を策定し行動している。施設長と職員の役割と責任は毎年作成する職員役割分担一覧に明示されている。施設長は施設の責任者として職場を明るく働きやすい職場にする環境づくりを心がけている。

区の障害者福祉課の係長会で検討、決定された事項等については職員会議、自治会、保護者会で説明している。施設の運営、支援に関する事項は各担当グループで検討した後、毎週行われる職員会議で検討している。決定事項は毎日朝礼で職員全体に周知を図っている。朝礼に欠席した職員は日誌で朝礼の内容を確認してから業務に着くような仕組みができている。決定した重要な案件は利用者自治会の役員に報告し、利用者全体へ周知を図る仕組みを整えている。家族には「目白福作だより」を配布したり、ほぼ毎月1回開催される保護者会で説明を行っている。

[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	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	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](#)

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、倫理が定められているほか、福祉サービスに従事するものとして守るべき倫理等は区の障害者福祉計画書に明示され遵守している。しかし、福祉サービスに従事するものとして守るべき施設独自の倫理規程は特に作成されていない。区の服務規程に加えて、施設独自の倫理、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。

専門学校ホームヘルパー2級の研修、高校、大学等の依頼による実習生受け入れ、地域の小中学生の体験学習の機会の提供等地域社会に貢献している。また、利用者には、一般就労に向けて、就労支援センターでの経験実習の奨励を行い、また当施設では就労支援センター入所希望者に対する実習の受け入れを行う等、地域の就労支援センターと協働で一般就労支援に取り組んでいる点は評価できる。

障害のある方々に対する理解を深めてもらうために、ボランティアセンター発行の「ボランティアセンターだより」等によりボランティア募集を行い、クラブ活動ボランティアや作業ボランティアを受け入れている。ボランティア受入の基本姿勢を明示したものがない点は課題であるが、ボランティア実施の留意点を伝えたり、「ボランティア保険」や「ボランティアプロフィール」を用意しており、受け入れ体制はおおむね整えられている。

[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	B	
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. 地域と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

苦情解決制度は重要事項説明書、区の小冊子やホームページに区、都、社会福祉協議会等の連絡先を明示し、利用者契約時において利用者・家族に説明している。施設内には苦情解決制度のポスターの掲示はされていないが、作業所入口付近には利用者・家族の意見・要望・苦情に対応するための意見箱を設置し、週に1度確認している。しかし、利用者の特性上、意見箱の利用はほとんど見られず、意見・要望の把握につながりにくいのが実状である。

給食、宿泊、グループ外出、クラブ活動について利用者アンケート調査を行っている。給食のアンケート結果に対しては給食委員会を設置し対応を行っている。また、ほぼ毎月1回開催している保護者会、自治会で利用者・家族の意見・要望の把握を行っている。今年度は自治会からの要望に応じて「年忘れ会」を行った。「水曜日のサービス利用時間が短い」という課題に関しては、民間施設の状況も加味して検討したいところである。

施設長は区の入所調整会議や所長が障害者福祉課の係長会議に出席しているほか、区の保健福祉部からのメールにより地域の福祉ニーズの収集や福祉事業全体の動向の把握を行っている。当施設は区立施設であり、施設単独での取り組みはあまり求められていないが、区内の知的障害者4施設交流で施設の指定管理移行問題も含めた情報交換を行っているほか、施設長は区内20施設が2ヵ月に1回施設持ち回りでを行っている地域ネットワークに参加し、地域の福祉ニーズ収集、情報交換に積極的に努めている点は評価できる。

[このページの一番上へ](#)

3-1-1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

評点	A	
標準項目		苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
		利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
A+の取り組み		

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	A	
標準項目		利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
		事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
		利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
A+の取り組み		

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A	
標準項目		地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる
		福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる
		事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成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

中長期計画は区の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。年度計画策定にあたっては、職員会議で取り上げられた反省点を踏まえて、12月はじめに各グループ単位で本年度の事業報告書案を作成し、翌年2月に年度計画を作り上げる手順となっている。計画書は、次年度の区の予算や職員への業務負担、利用者・家族の意見・要望を考慮に入れ、事業報告書と同様に各グループ単位で案を作成した上でとりまとめている。

職員役割分担一覧に基づき、年度計画が遂行される。12月には区に提出した個人目標の達成度合いを確認すると同時に、施設内においてもグループ単位で計画の達成度合いを確認している。しかし、12月は次年度の計画策定に向けて事業報告書作成が始まる時期であり、達成状況を確認するタイミングとしては、やや遅い感が否めない。年度計画実現に向けて、より短いスパンでの進捗確認が求められる。定期的に職員会議等で達成度合いを確認、見直しするような仕組みを作りたい。

危機管理マニュアルに基づき、年5回の防災訓練を実施している。入口靴箱の上には、防災用ヘルメット、防災頭巾が用意されており、災害時の利用者の安全確保に努めている様子が見える。日常の中で発生した事故に関しては職員会議やその日の夕方のミーティングで取り上げ再発防止に努めているが、これまで大きな事故が発生していないことから、ヒヤリハット報告書等は作成されていない。事故の予防、職員の安全意識向上の観点から、軽微な事故、危険予知などを含むヒヤリハットの収集とその共有化が望まれる。

[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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

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。施設内での人員配置や予算内での非常勤の採用は施設長の職務範囲である。当施設では利用者をグループに分けて支援しているが、職員の経験等を考慮して担当班の配置を決めているほか、先輩が後輩を指導しやすい体制を整えている。

研修は区の職員研修計画に基づき職員に周知し希望に応じて行っているが、職員一人ひとりの職務能力に応じた研修計画は策定されていない。今期は、数件の参加実績があるものの、障害福祉の専門性を高める研修会への参加というよりは、IT研修等、区主催の一般的な能力向上研修への参加が目立つ。区統一の書式に基づく研修報告は施設長がコメントを書き、区の障害者福祉課長に提出される。その後、職員会議で全員に報告・共有化を図っているが、日常に役立っているかどうかの確認の面では課題が残る。

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者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、障害者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。施設長は、「明るく、楽しい職場」を目指し日常の職員とのコミュニケーションを大切にしている一方、「面談者は課長職と定められ、施設長が一連の人材マネジメントに関われない仕組み」との認識から、現場の長として職員の個別面談を行っていない点は課題と思われる。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

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

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

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

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

評点	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	B	
	○	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

標準項目	×	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

事業所で収集した情報は、文書事務規定に従って更新しファイリングしキャビネットに保管されている。個人情報ファイルや個人情報等重要事項の収められたフロッピーは鍵のかかるキャビネットに保管され、キャビネットの鍵は所長が管理し事務室にも鍵がかかる。パソコンは4台のうち2台が今年度から区とのオンラインになっているが、個人情報等重要な情報はパスワードが設定されており外部へ流出しないよう配慮されている。

保管スペースの問題もあり、職員からは「あちこちに書類があり探すのに時間がかかる、必要な時にすぐに取り出せるようファイリングの徹底が必要」との意見が出されている。また、一部の書類は、ファイルにはさみこまれただけの状態で、時系列に書類を確認することができず、紛失の恐れもあるように見受けられる。業務効率アップの面でファイルの整理方法を見直し、改善を図ることが急務と思われる。

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しているが、施設で扱っている個人情報の利用目的を定め、利用者や職員等に明らかにしていることは確認されない。実習生・ボランティアに対して「ボランティアを希望される方へ」等に個人情報保護に関する留意点を記載し、所長が説明を行う等、配慮している様子はうかがえる。個人情報保護の徹底に向けたさらなる取り組みが望まれる。

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

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成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	・運営が区ということもあり、前年と比較しての改善を打ち出しにくい。前年同様「豊島区障害福祉計画」に従って運営を行った。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	B
改善の成果	・本年度は施設と障害者福祉課とのパソコンオンライン本格稼働のためのLAN研修に職員が参加したものの、参加実績は少なく、成果が十分確認できる状態にはない。

[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	・利用者は知的障害が中心ではあるが、知的障害と精神障害をあわせ持った方や自閉傾向の強い利用者、さらに中途障害の方等、障害の幅も広く、年齢も20代から60代と差も大きい。これらの利用者が一つのフロア、同一の空間での作業、活動が中心となっているため、利用者同士のトラブルも生じている。そのため、本年は利用者の状況に応じて別室で作業が行えるよう個別の作業スペースを設置した。また、自治会の休憩スペースを設置する等ハード面でのサービスを強化した。

[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	B
改善の成果	・区の方針に従い、予算を執行した。施設内改修工事など、優先順位を決めて、必要な予算の申請を行い、サービス改善に努めた。

[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	・保護者を対象にした給食試食会を行い、事後には味付け、盛り付け、量等についてアンケート調査を行い給食の改善に努めた。 ・「障害者自立支援法」のアンケートを行った。

[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 > 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

豊島区の発行している「障害福祉のしおり」には区内の福祉施設の紹介がされており、その一つとして当施設の概要が示されている。区のホームページでも施設概要が紹介されている。施設作成のものとしては「施設事業概要」「サービスガイド」があり、見学者や実習時に配布している。サービスガイドはルビ入りの大きな文字で示され、利用者向けの案内になっているが、一方で、写真やイラストを用いた施設パンフレットは作成されていない。広く利用希望者等に施設の理解を深めてもらうための施設独自のツール作成とその活用が望まれる。

利用者の多くは養護学校卒業後に利用を開始しており、養護学校在学時に施設を知るための機会として毎年実習を行っている。2年生のときに1日体験、3年生には5日間の実習を行い、体験により施設の様子を理解してもらう仕組みになっている。利用希望者には、同じ建物内にある生活実習所でも実習をしてもらい、両方を比較して希望できるような配慮を行っている。

見学者は常時受入れを行っている。建物内に身体障害者のデイサービスや福祉作業所があることから、日頃から多くの人の出入りがあり、外部の人が見学しやすい雰囲気になっているが、養護学校以外の見学はあまりないのが実状である。現在は定員に満たない状態での運営となっており、定員数からみると受入れに余裕があるため、より施設情報の提供に力を入れ、認知度を上げることで、他施設からの受入れなどを増やすことを検討したい。

[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 > 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

利用開始にあたっては、区立施設共通の契約書・重要事項説明書の様式を用いて、契約を行っている。この中で、施設利用に関する基本的なルールや重要事項、利用者負担金等について明記し、利用者家族等に説明をした上で、同意を得ている。利用開始前に行われる実習の際の反省会や、利用開始前の準備の段階で利用者や家族の意向は随時確認しているが、その記録はあいまいである。契約時に改めて、家族等の意向を確認し、一定様式に記録化する仕組みを持つことが望まれる。

利用開始時には、利用者の不安やストレスを軽減するため、マンツーマンでの支援を行ったり、慣れるまでは時差通所を認めるなど利用者の状況に応じた配慮を行っている。外に出てしまったり、家に帰ろうとする利用者に対して、家族との話し合いのもと、携帯電話を本人に持たせて、何かあったら連絡をとるように使い方をアドバイスするなど、具体的な対策を講じている。

サービス終了時には、利用者がスムーズに他施設等に移行できるよう配慮を行っている。具体的には、退所後も行事の案内を送付して、気軽に施設に遊びに来れるよう関係を継続している。当施設では、地域の就労支援センターと連携し、一般就労による退所事例が多くなっているが、退所後も施設とつながれることは利用者本人・家族にとって大きな安心になる。現状では一般就労後の支援について一定のルールのもとで行われているわけではないので、終了時の継続支援方針を持つことが望まれる。

[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	B	
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

利用開始時にフェイスシートを作成し、利用者の心身状況や生活状況を記録化しているものの、その後更新されることはなく、アセスメントとしての機能は十分果たせていない。利用者の状況に変化があった場合は、個別記録の中で随時記録されているが、一定の様式にまとめられていないため、客観的な評価が難しく、支援計画作成に生かせていないように見受けられる。統一書式により改めて全利用者の心身・生活状況を把握するとともに、一定期間で更新する仕組みを作り、利用者の状況に応じた支援の実施が望まれる。

個別支援計画は年度当初に作成されている。新規の利用者については、半年経過後に見直しも行っている。昨年まではすべての利用者について、半年ごとに振り返りと計画の見直しを行っていたが、今期は通年の計画書に変更した。計画には、作業面、生活面の目標が示されるが、利用者の意向を尊重するためクラブや作業の内容を伝えた上で希望を確認し、それをふまえて作成するようにしている。計画は、利用者本人、家族との面談の場で説明し、同意を得ている。計画を緊急に変更する仕組みは今のところ特に作られていない。

個々の利用者の記録は、担当グループの職員が個人記録表に日々記入しているが、個別支援計画を意識して記入する書式になっていないため、散文的な記述にとどまっている。担当職員が詳細に記入しており、支援を振り返ったり、他の職員が利用者の情報を入手する上では貴重な資料になっているが、テーマ別の記載ではないため、支援の成果や課題を分析する上では活かしにくい点が残念である。利用者の状況については、記録の共有化のほか、日々のミーティングやホワイトボードへの記載により、タイムリーに共有できる仕組みを整えている。

[このページの一番上へ](#)

3-1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

評点	C
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

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

利用者の情報を医療機関や就労支援センターに伝える必要が生じた場合には、同意書に基づいて適切に対応するような仕組みが整えられている。また、日常の支援においては、区の個人情報保護条例に則り、パソコンの画面に網掛けをしてあえて見にくくして、不用意に目に入ることがないように配慮したり、白い紙を置いて必要事項は見えないようにするなどの対応を行っている。羞恥心に配慮した支援としては、更衣のサポートの際、同性介助を徹底している。

利用者とのコミュニケーションを重視し、利用者の話に耳を傾けるとともに、表情や態度を含めてその方の状況を把握することを常に心がけている。場面観察調査の際にも、情緒不安定な利用者の訴えを受けとめ、丁寧に対応する職員の姿が見られた。「ノー」の意思が示された場合は、よく話を聞き、無理強いしない。職員会議、日々のミーティング等でお互いの言動を振り返る場を設けているが、公務員倫理規定のほか、施設職員としての行動規範などは特に定められていない。あるべき姿を明示し、定期的にチェックする仕組みづくりが望まれる。

利用者一人ひとりの価値観・生活習慣に配慮した支援としては、クリスマス会、初詣など利用者の宗教によっては参加しにくってしまうため、年忘れ会、新年顔あわせ会として、行事を行うよう配慮している。

[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	A
標準項目	☐ 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
	☐ 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
	☐ 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
	☐ 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成20年度評価結果

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

危機管理マニュアル、健康対応管理マニュアル等いくつかのマニュアルは作成されているが、日々の支援や作業に関するマニュアルは作成されていない。これまで、職員の異動や新人職員の配置に際しては、先輩職員から口頭や実地での指導を受け、それをメモして理解し、同様の支援が行えるよう技術を磨くという方法によって情報共有とサービス品質の確保を図ってきた。大きな問題はなかったが、効率よくサービス内容を共有化し、サービスの一定品質を確保するためには、支援や作業に関する手引書の作成が望まれる。

明文化したマニュアル類が少なく、活用度も低いため、マニュアルの改変時期や見直し基準というものは意識されることがない。マニュアルの作成とともに、一度作って完成ということではなく、現場の実践に合わせて、定期的に見直しをはかり、利用者特性にも配慮した施設独自の手引書になるよう継続的に取り組むことが望まれる。

日常的に活用しているマニュアルは少ないものの、朝、夕のミーティングや職員会議の場で、支援の方法などについて共有化を図る取り組みが行われている。日々の支援においては、ベテランの職員が経験の浅い職員をサポートする体制がとられており、OJTで先輩が後輩に指導する仕組みは機能している。

[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	B	
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	A	
標準項目	○	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	○	職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	○	職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	○	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み		

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成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

個別支援目標は、年度初めに利用者(家族)の希望を聞きながら、作業、生活両面について支援内容、期間を含めて定められている。それに基づいて支援がなされ、記録、結果、評価という仕組みになっているが、目標が「作業を基本通り丁寧に行う」など、大まかで抽象的なものであるため、その目標に沿う支援がどこで、どう展開され、結果がどうであったのかが不明で、記録も支援目的にあった記述とはなっていない。目標の具体化と目標に沿った支援と記録、評価といったPDCAサイクルの取り組みが望まれる。

利用者とコミュニケーションを図るための工夫がさまざまな形でなされている。話しかける声の強弱を相手に合わせたり、時には一方的に聞き役に徹したり、筆談や自閉的な利用者にはカードや文字盤を使ったりと障害に応じて、あるいは、その日の利用者の状況にあわせて職員が使い分けながらの個別的な働きかけがなされている。朝礼時、終礼時には、白板に絵や文字のカードを提示してより理解が深まるような工夫もされている。

利用者は、知的障害が中心ではあるが、知的障害と精神障害をあわせ持った方や自閉傾向の強い利用者、さらに中途障害の方等、障害の幅も広く、年齢も20代から60代と差も大きい。これらの利用者が一つのフロア、同一の空間での作業、活動が中心となっているため、利用者同士のトラブルも生じている。その際には職員が仲介に入り、根気強く双方に説得をしたり、時には作業台を変えたり、別室で個別の作業に切り替えたりと臨機応変な対応が取られている。

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

授産作業は、受注が中心で、ブロック玩具のセット詰め、幼児雑誌の付録のセット、小物商品の箱・袋詰め、箱折り、丁合等の作業を約20社と契約を結び定期的に受注している。月平均50万円ほどの作業売り上げを得ている。作業時間は一日約4時間半(水曜日は、職員会議日で3時間半)となっている。全員が作業台に向かっての手作業が黙々と流れている。今後は、地域に出かけての仕事や、動的な作業を取り入れ、より個々の利用者の特性を生かす作業種の開発に工夫が必要と思われる。

工賃は、一人月平均12,195円で、1千円弱から3万円強と幅が大きい。支給額算定基準にしたがって、就労時間と評価点に応じて支給されている。評定結果は、書面により利用者に開示、説明されている。工賃は、毎月、銀行振り込みでなされ、明細書が手渡されている。利用者からは振り込みでなく、現金でもらいたいとの声も聞かれる。働く意欲を盛り立てたり、金銭管理の支援をしながら自立への意識付けの機会としても、現金支給は重要なツールと考えられる。今後は、利用者の立場に立った支援の展開に一層の創意工夫が求められる。

当作業所は、区の福祉センター内にあって、福祉センターと生活実習所の三施設が同一建物内に同居している。作業室は、その一階部分の一角にあり、広いフロアが作業場となっており、フロアの脇に男女の更衣室、自治会室(休憩室)、倉庫等がある。職員の手作りで間仕切り等をつくり、利用者の特性に合わせた小作業室を作る等の工夫がなされている。大きな作業台に向かい、丸椅子での作業となっているが、利用者の状況に応じて背もたれ椅子や四角の椅子なども用意されている。

評点	B
	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

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

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

給食は、生活実習所とあわせて委託業者によって提供され、両施設兼任の栄養士が献立作成等の管理にあたっている。年一回の選択食（肉または魚）のほか、お好みメニューの希望聴取や残采調査を実施している。年4回の給食委員会でこれらの結果の評価等をしている。今後の課題として、メタボリックの予防や主治医や看護師との連携のもとでの栄養相談をあげている。検食は、生活実習所の所長と月交代で当たっている。

食堂は、2階にあって生活実習所との共同使用となっている。二面に窓があり明るい。手洗いが二箇所あるが100名近い利用者数からは、やや手狭である。献立表は、メニュー、カロリー等の栄養量をあわせたもので、下段には「牛乳で元気をめざそう！」等のコラム欄もあるが、他からの転載で、内容も一般向きで、利用者には不向きなものと思える。献立表全体をさらに見やすく、読みやすいものへ工夫が待たれる。

利用者全員が、自力で食事が摂れているので特段の介助は要しない。座席も一部利用者以外は自由である。給食当番を利用者の中から募り、現在は、8名が配膳、後片付けまでを受け持っている。給食は、所長、栄養士を含めた職員も利用者とともに摂っており相互の交流の場ともなっている。昼食時に服薬をしている利用者は4名で、それぞれ自己管理で、職員からは服薬確認の声かけがなされている。

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

作業所への通所は、自力通所を原則として、該当者には通勤手当が支給されている。カードを使つての電車・バス通所や自転車、徒歩等さまざまであるが、交通事故等については常時注意を喚起しており、通勤途上、道路工事中のところで迷ったりすること以外、大きな事故は近年はない。それぞれ通所ルートは届出がされており、事故等には的確、敏速な対応を取れる態勢にある。自宅からの通所が主であるが、グループホームから通ってくる方もいる。通勤時間は、おおよそ1時間以内である。

登所後、更衣室での作業服への着替えはほとんど自力でできているが、必要時には職員が介助をすることもある。携帯電話を持っている利用者は3名で受信のみや、相手を特定しての利用となっている。公衆電話は、センター内にあって、カードを使って家族への連絡等に利用されている。テーマ別活動では、日常生活や作業能力の向上につながる活動として、紐の結び方や、数の計算、箸の置き方、ボタンのかけ方などの練習を取り入れている。

今回の調査の中で職員から「利用者の生活面や人生全体への支援も視野に入れたい」との声が聞かれた。金銭管理を含めた消費生活の支援や公共機関の利用の仕方等、自立に向けた生活面や人生全体を視野に入れた幅広い支援メニューが必要と思われる。公立という枠の中で、水曜日が早帰り等、従前の体制を維持しているが、利用者の希望やニーズを細かく把握して、より利用者に合った支援体制の早期の構築が望まれる。

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

非常勤看護師1名が配置されていて、嘱託医(内科、精神科)や家族、かかりつけ医と連携しながら、利用者の健康管理にあたっている。年1回の健康診断、歯科検診のほか、毎月の血圧、体重測定等が実施されている。内科医の健康相談は毎月実施し、受診の必要ある場合は保護者に連絡がされている。また精神科医による「こころの相談」も毎月実施されており、利用者本人のほか家族や職員も必要に応じて相談、助言が受けられる体制になっている。

看護師も、医師の来所日以外は、朝礼時に利用者の健康状態を確認後、利用者とともに作業現場に入っている。利用者と一緒に作業に加わることで心身の状況把握とコミュニケーションを図る機会としている。作業中に体調を崩したり、発作等があった場合は個別の対応、介助に当たり、家族にも電話での連絡を入れ、必要な助言・指示がなされている。

評点	A
標準項目	 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
	 必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	 服薬管理は誤りがな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

作業所での生活にかかわる役割を班毎の当番制にして、朝礼、終礼の司会、欠席者の確認、清掃等を全員で受け持っている。利用者の自治会があり、役員を自薦、他薦の立候補の後、選挙で会長、副会長、書記、会計を決めている。自治会室(休憩室)があり、整理整頓等、利用者間で決め事を定めて管理されている。また係活動としてお茶係、戸締り係、カレンダー係、配膳係等があり、できるだけ利用者自身が役割を分担する取り組みがなされている。

月一回は、クラブ活動日を設けて、生け花、空手、ゲーム、自由、手芸等の活動があり、専門家のボランティアの協力を得ているクラブもある。センター内の調理実習室を使い各グループ年2回の調理実習を行っている。グループ毎にメニューを決めて材料の買出し、調理、会食までを行っている。「反省会」として、一年間の反省、行事ごとの反省、グループごとの反省会をもって、利用者が発言できる機会を作っている。

生活経験の幅を広げるために、区内の施設交流会、ミュージックフェスティバル、グループ外出、宿泊訓練等を設けている。その際、できるだけ公共交通機関を利用し集合場所への各自参集、切符の購入・管理などを各自で行っている。

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

利用者は、父母等と同居の人、結婚している人、グループホームから通所している人等さまざまで、また障害の程度や能力等にも個人差があるので、その状況にあわせて本人の意志を確認しながら家族との連絡・連携をとっている。ほとんど連絡をとる必要のない方から、頻繁に電話での連絡をとっている方もある。必要に応じて家庭訪問をす

るケースもある。

三者面談を実施し、本人、家族の要望を聞いたうえで個別支援計画を作成し、説明、同意を得ている。保護者が年11回開かれており、約半数の家族の参加を得て、自立支援法の説明・勉強会、宿泊訓練の持ち方についての話し合い等が主な議題となっている。「目白福祉だより」が毎月発行されており、月の予定、作業紹介、諸活動について、保護者会の日程等の情報が掲載されている。

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

昨年度は、地域の就労支援センターを通して6名が就労していている。センターでの経験実習、入所前実習への参加を奨励し、一般就労へ繋がるよう支援がなされている。また福祉ホームは、短期の宿泊訓練の場として利用されており、所長が運営委員会に参加している。一方、職員の自己評価はこの項目への評価は低く、意見として「同じ建物内にありながら生活実習所や他者への関心が利用者に薄い点を変えていきたい(地域交流なども)」という声も聞こえる。

作業介助のボランティアとして地域の方を積極的に受け入れており、母の日には、利用者自治会の発案で感謝の花束を贈る等の取り組みもみられる。小中学生の体験学習の受け入れをしているほか修学旅行の高校生が見学・体験学習することもある。宿泊訓練やプール外出、区内の施設交流会を計画し、有償ボランティアの協力を得ながら地域での行事を企画・実施している。また、地元町会との共催で「ごみゼロ清掃」に参加している。

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.