

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
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.H0702049 修了者No.H0201062
評価実施期間	2008年4月16日～2008年10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

- 利用者の同意の下に進められる支援
- 作業における個別的配慮と、営業活動などによる仕事意識の向上
- 事業における売上げと工賃の大幅な上昇の実現

✔ さらなる改善が望まれる点

- 各種業務マニュアルの整備と実用化
- 就労をめぐる組織一体となった継続的な論議を
- 組織内の意思疎通や合意形成が課題である。

[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 ● 個別支援計画に基づいた細かな配慮 ● 個別記録の充実 ● 情報の提供	
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 ● 同意の元に決定される、特性に配慮した配属先と、外部への営業活動 ● 特性を考慮した補助具作成や環境整備 ● 個人別評価基準表を用い、利用者合意による工賃支給	
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 ● 利用者の希望を反映させる取り組み ● 食事環境の整備 ● 物価上昇に伴う影響について	
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 ● 身辺自律に向けた環境整備と取り組み	

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](#)

- 健康維持のためのプログラムと現状の問題点

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](#)

- 利用者の自主的計画による旅行の実施とその効果
- 班会議や利用者会の実施

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](#)

- 家族との連携について

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](#)

- 利用者への情報提供

評点の内容
▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちらから](#)

※読み上げソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読みあげは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の
順番で読み上げられます。

有効回答者数/利用者総数
24/26

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	62.0%	33.0%	いいえ: 4.0%	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	70.0%	20.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	54.0%	20.0%	25.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	62.0%	29.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
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	75.0%	16.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	66.0%	16.0%	16.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	70.0%	12.0%	16.0%	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	79.0%	12.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	75.0%	25.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
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	66.0%	33.0%	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	29.0%	41.0%	29.0%	無回答・非該当: 0.0%
	50.0%	33.0%	16.0%	

12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	無回答・非該当:0.0%		
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	75.0%	20.0%	どちらともいえない:4.0% 無回答・非該当: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

他年度の評価結果

[平成17年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [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20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[＜前の評価結果を見る＞](#)

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
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.H0702049 修了者No.H0201062
評価実施期間	2008年4月16日～2008年10月6日

全体の評価講評



特に良いと思う点

● 利用者の同意の下に進められる支援

年に2回の作業内容の査定では、利用者本人による自己評価→グループ内査定→評価会議での評価の順に行われ、最終的に個人別評価基準表を作成し、個別面談により同意を得ている。また、毎月の工賃も、個別面談を行い、その月の反省点と来月の目標等も確認しあい、同意の上で支給を行っていること等、各事案に対して利用者の同意の上に進められ、利用者の主体性を重要視した個別的支援が行われている点が評価できる。

● 作業における個別的配慮と、営業活動などによる仕事意識の向上

作業に際し、利用者の障害特性を考慮し、様々な補助具を考案、作成し、能力を最大限引き出すための工夫や取り組みが行われている。それにより、利用者が手ごたえを持ちながら仕事に励んでいる様子が見られる。また、実際に外部機関へ営業活動として、ビラ配りや会社訪問などを行う中で、全体的な労働意欲の向上が図られ、利用者同士の仲間意識も芽生えて、その効果として収入も増えるという理想的な形を形成している。

● 事業における売上げと工賃の大幅な上昇の実現

PC班においては、具体的な成果として、売上げ、工賃、賞与など数年連続して20%のアップを実現している。売上げは18年度の1300万から19年度の1570万円へ、基本工賃は18年度の420万から19年度の490万、さらに賞与は270万円から437万

● **さらなる改善が望まれる点** 基本工賃は年2回基準見直しを行い、賞与は3回評価して支払われるなど成果に応じて分配されている。利用者も営業の拡大を行なう等、組織が丸となって取り組んで成果であり、一般社会で通用する仕事として確立した意義は大きい。

● 各種業務マニュアルの整備と実用化

年数を経て、職種ごとの業務や危機管理、感染症、応急処置、地震火災等についての各種マニュアルは順次整備され、職員にも配布、適宜見直しも行う等、実用段階にこぎつけている。しかしながら、実際の支援場面で活用されている様子が少なく、定着していない現状である。内容の充実化に取り組んでいる姿勢は評価できるものの、例年同様に課題として上がっていることを鑑みて、実行に向けた具体的努力とその成果を期待したい。

入所判定に際し、入所判定会議が行われていないため、これらのマニュアルも早急に作成する必要がある。

● 就労をめぐる組織一体となった継続的な論議を

一般的に障害者の雇用や就労について障害の種類や程度によりその理念や目的が明確に整理されているとはいえない現状がある。大谷田就労支援センターにおいても施設の理念は示されているが、工賃のアップを事業の成果や目的としてすえ実践していく過程で様々な問題が顕在化したと思われる。今後、社会的に一定の評価を獲得しつつ

ある当施設の作業を今後も一層発展させていくために、今後改めて、事業の理念や就労の意味を、施設だけでなく利用者や家族も交えての継続的な論議の中で相互に確認し、作り上げる努力が必要だと思われる。

- **組織内の意思疎通や合意形成が課題である。**

現在、施設にはPC版と自転車・軽作業という二つの班があり、PC班は20代～40代でWeb製作やデータ入力・加工、名刺・葉書印刷などを行い、自転車・軽作業は、自転車清掃・整備商品袋詰、封入封緘作業などが中心となっている。この二つの班は、労働を通じての社会性、労働というよりもリハビリに主眼があるなど、単に作業内容だけではなくその性格や考え方、行動もそれぞれ異なったグループであると思われることから、今後、施設内での意思疎通や合意の形成をより重点的な課題として取り組んでいく必要があると思われる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

- ・利用者調査にあたっては、聞き取り調査と併せて施設見学を行い、状況の把握に努めた。
- ・職員自己評価においては、標準項目についても自己評価を行うことで、より詳細なデータを収集し、課題の把握に努めた。事業所としての取り組みと併せ、法人としての取り組みについても重点的にインタビューを行った。

[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17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20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2008年7月8日～2008年10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	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	
- 施設の理念を周知するための努力がなされている。 - 職員との意思疎通を諮るための努力がなされた - 家族を交えた三者面談の実施により施設の理念と周知と相互理解が図られている。	
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	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	
- 守るべき法・規範・倫理が整備され遵守のための努力が行なわれている。 - 実習生が積極的に受け入れられ、利用者が主体となった実習が行なわれている。 - 地域との関わりを深めるための努力がなされている。	
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	
法人と連携した苦情解決の仕組みが整備されている	

- 利用者意向が集約され活用されている
- 新体系への移行に関する情報の収集と分析が行われている。

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	A
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	B
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	B
【講評】 詳細はこちら ● 中長期計画が策定され、設定された目標に向かって事業が展開されている ● 計画は利用者や職員の意見を反映して作成されている。 ● 施設での事故はないが、利用者の車使用時の事故について課題が残されている。	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	B
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
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 ● 人事考課制度の導入、俸給表の見直しが予定されている。 ● 研修委員会が設置され、受講した研修の共有が図られている。 ● 就労職種の特長から適材適所の人員配置が困難である。	

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. 個人情報とは、「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 ● 経営情報は適切に保護されている。 ● 個人情報保護規定が定められ、研修が行われている。	

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 ● 苦情解決のための研修等が実施された。	
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	A+
【改善の成果】 詳細はこちら PC班において、売上げ、工賃などの上昇が実現している。	
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	C
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 家族会に代わる三者面談の定着	
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

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2008年7月8日～2008年10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	A
【講評】詳細はこちら - 利用者に対する分かりやすい情報提供 - 広報誌「OH!YATTA!」の発行と、更なる充実に向けた取り組み - 個別状況に応じた対応	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】詳細はこちら - サービス開始時の丁寧な説明と情報の記録 - サービス利用前の生活をふまえた支援 - 手厚い健康管理と看護計画の作成により不安の軽減や支援の継続性に配慮	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	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	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	B
【講評】詳細はこちら - 支援計画の定期的な見直しと面談の実施 - 利用者の状況把握の下に行われる個別支援計画の策定 - 全体の情報共有の強化が必要	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 - プライバシーの保護について - 個人の意思の尊重と生活習慣に配慮し関わる取り組み - 職員の対応や言動についての組織的な対策の強化	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	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	

- マニュアルの日常的活用を期待
- 情報共有に向けた記録整備への課題
- 充実した研修システム

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 ● 個別支援計画に基づいた細かな配慮 ● 個別記録の充実 ● 情報の提供	
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 ● 同意の元に決定される、特性に配慮した配属先と、外部への営業活動 ● 特性を考慮した補助具作成や環境整備 ● 個人別評価基準表を用い、利用者合意による工賃支給	
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 ● 利用者の希望を反映させる取り組み ● 食事環境の整備 ● 物価上昇に伴う影響について	
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 ● 身辺自律に向けた環境整備と取り組み	
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 ● 健康維持のためのプログラムと現状の問題点	
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 ● 利用者の自主的計画による旅行の実施とその効果 ● 班会議や利用者の会の実施	
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 ● 家族との連携について	
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 ● 利用者への情報提供	
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](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析
結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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20年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	足立区大谷田就労支援センター
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	2008年7月18日～2008年8月1日

調査概要

- **調査対象**: 調査期間中に通所利用のあった26人を対象に実施。
- **調査方法**: アンケート方式
アンケート方式と聞き取り方式
26名中21名については、アンケート方式による調査を行い、5名については、特に所定の調査票を使用せず、現状の課題についての聞き取りを行った。
- 利用者総数: 26人
- 共通評価項目による調査対象者数: 26人 (アンケート方式21人 聞き取り方式5人)
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 24人 (アンケート方式19人 聞き取り方式5人)
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 92.3%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

全体の満足度では「大変満足」と「満足」が合わせて62%と多く、一方「不満・大変不満」と答えた人は12%と少ない。「はい」と答えた人が多かった項目は、「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」(71%)、「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」(75%)、「職員の対応は丁寧か」(71%)、「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」(79%)、「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」(75%)となっており、逆に「いいえ」の答えが多かった項目は「不満や要望を事業所や職員に言いやすいか」(29%)、「必要なとき職員からの相談・支援は十分か」(25%)となっている。

[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	15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】
63%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は4%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は33%と比較的多い。

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	17人	どちらともいえない	5人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
71%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は8%と少ない。「どちらともいえない」と答えた人は21%となっている。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	13人	どちらともいえない	5人	いいえ	6人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

54%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は25%となっている。「どちらともいえない」と答えた人も21%と比較的多い。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	15人	どちらともいえない	7人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

63%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は8%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は29%と比較的多い。

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

【コメント】

75%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は8%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は17%となっている。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

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

【コメント】

67%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は17%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は17%と「いいえ」と答えた人と同数になっている。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	17人	どちらともいえない	3人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

71%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は17%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は13%となっている。

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	19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】

79%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は8%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は13%と比較的多い。

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	15人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

75%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は0%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は25%となっている。

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

【コメント】

67%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人はいない。「どちらともいえない」と答えた人は33%と比較的多い。

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	7人	どちらともいえない	10人	いいえ	7人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】

「どちらともいえない」と答えた人が42%と最も多く、「はい」と「いいえ」の答えが29%と同数になっている。

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	12人	どちらともいえない	8人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

50%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は17%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は33%と比較的多い。

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

【コメント】

75%の人が「はい」と答えており、「いいえ」と答えた人は21%となっている。「どちらともいえない」と答えた人は4%と少ない。

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

施設の理念を周知するための努力がなされている。

施設では、「働くことを通して達成感と、仲間との関わりを通して」「『責任』と『権利』を自覚して、自信と誇りが持て」「『仕事』を通して社会と関わり」「生きる力を身につけることを目的とします」の基本方針が定められている。事業計画書は全職員に配布されており、職員会議や職員研修会などで説明されている。施設には目的、運営方針、支援目標など掲示されている、また、パンフレットや事業計画、ホームページに明示されている

職員との意思疎通を踏めるための努力がなされた

事業計画書の組織図には支援担当、分掌担当などの役割分担が明示されており、また、会議は職員会議(月1回)開催され、主任・施設長運営会議(随時開催)されている。
職員が全員参加する朝のミーティングでは、連絡事項が中心となっており、話し合いは各班での会議が中心となっているなどのことから、意思疎通をより密接に図るため、業務日誌に気になることの記入欄を設けたり、軽作業・自転車の職員と半年間、毎日話し合いをするなどの工夫や努力がなされている。

家族を交えた三者面談の実施により施設の理念と周知と相互理解が図られている。

事業計画や施設の今後のあり方などの説明は、家族については家族アンケートや家族と利用者を交えた三者面談、利用者については、班別に説明会が行われている。新規に利用する利用者に対しては、働く意思があれば受け入れることとなっているが、施設の理念や方針および賃金、条件についての了解をとっていくような過程を通じて施設の理念と基本的な考え方について合意がとられている。さらに、利用者の希望があれば、一週間の実習をして評価を行う。

[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	

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

守るべき法・規範・倫理が整備され遵守のための努力が行なわれている。

守るべき法・規範・倫理は、就業規則において明示されているほか、運営方針に、「障害者の基本的人権を尊重し、利用者が生き生きと働く職場を目指す」とされているように、守るべき法・規範・倫理の遵守は明示されている。利用者からの苦情を解決する過程で、「個人情報保護」や「苦情解決制度」に関する研修、あるいは職員厳守事項等の配布読み合わせを行っている。

実習生が積極的に受け入れられ、利用者が主体となった実習が行なわれている。

ボランティアに対する受け入れ基本姿勢はホームページにも掲載され、担当者も決められている。ボランティアは行事が中心となっていることから、留意事項は口頭で行われており、ボランティア受け入れのためのマニュアルはない。一方、実習生は、研修担当を決めて積極的に受け入れており、高校生の体験学習においては、利用者と職員でマニュアルを作り、利用者が高校生たちに自分で説明するなど利用者によって主体的に担われている。また、大学からの研修生やアジア人の障害者の研修も受け入れている。

地域との関わりを深めるための努力がなされている。

PC班では、地域の顧客への営業などにより日常的に地域との関わりがあるほか、広報誌「OHYATA」を年2回発行し、ホームページも利用者が自作するなど積極的に地域にコミットしていこうとする姿勢がみられる。広報紙は、家族他地域、行政関連など600部が配布されている。また、施設の中庭などの開放や近隣の高校の体験実習の受け入れ(年20回程度)、地元自治会との共催での「桜まつり」「秋まつり」などが行われ、家族も参加しての車椅子体験などが実施されている。さらに、地元自治会との防災協定に基づいて防災訓練が行われている。

[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	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)
A+の取り組み	

	✕	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
A+の取り組み		

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

評点	A	
標準項目	○	地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している
	○	地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

法人と連携した苦情解決の仕組みが整備されている

法人は「苦情解決実施規程」「苦情解決第三者委員規程」を策定しており、施設長を苦情解決責任者とし、第三者委員が3名置かれているほか、意見箱の設置、相談窓口の設置などによる苦情受付が定められている。契約時にも書面でその旨提示している。意見箱の利用は余り見られない。年1回の要望アンケートは家族面談の結果と共に区への要望などとしてまとめられている。

利用者意向が集約され活用されている

事業計画の策定や制度の変更などについて利用者からアンケートをとり意向把握が行われている。アンケート結果は、工賃の増額、休息場所の設置などであった。旅行などについてもアンケートを実施するが、内容は利用者自身で決定されている。また、日常の作業に関わることで、PC班では仕事の会議で利用者が自主的に決定されている。
家族会はないが、PC班では19年度から家族を交えての三者面談が年1回実施されており、事業計画や方針について話が行われている。ほとんどの利用者が三者面談を実施しており、家族の意向も把握されている。

新体系への移行に関する情報の収集と分析が行われている。

福祉事業全体の動向については、関係機関などの所属部会で行政説明を聞いたり、研修を受けているほか、地域の区や関連施設からも情報収集を行っている。収集した情報は、職員と共有して分析、中期的な見通しをもった事業の方針や組織づくりに役立てている。また、平成20年3月には、利用者の就労・施設への要望調査が実施されている。事業体系移行についての利用者のニーズが把握されている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

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

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

中長期計画が策定され、設定された目標に向かって事業が展開されている

中長期計画(19～21年度)は法人主導で策定されている。施設では具体的な工賃・賞与の20%アップの目標などをあげ、事務職業務の見直し、サービス・技術の課題、研修制度の確立などの課題とともに、授産事業の事業拡大の方向として工賃20%アップの計画が立案され実現されている

計画は利用者や職員の意見を反映して作成されている。

事業計画策定前に利用者アンケートを行い、利用者の意向を把握して事業計画に反映させている。計画策定時には各グループ毎に計画を作成させることで現場の意向が盛り込まれている。行事などについては、短期のスケジュールが組まれ実行されている。事業計画は半期に1回、施設で点検・チェックのうえ進捗状況を法人に報告している。また各活動の進捗も定期的な見直しの仕組みに工夫が乏しい。

施設での事故はないが、利用者の車使用時の事故について課題が残されている。

「事故報告書」の書式があり、原因や対応策などが記載されている。ヒヤリハットはほとんどないとされるが、一方で、利用者にとって自分の顧客という意識から自分の車で営業に自分の車で出かけることから、接触事故などが1～2回あったとされるなど事故の補償などを含めた固有の課題がある。また安全確保策として、年間10回程度火災・地震を想定した避難訓練を利用者も参加して行なっている。さらに、地元自治会との防災協定が締結され、共同防災訓練も実施されている。

[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	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](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成17年度評価結果](#)

[福祉サービス第三者評価情報](#) > [評価結果検索](#) > [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

人事考課制度の導入、俸給表の見直しが予定されている。

17年度より、法人で人事考課制度の導入が検討され、今年度よりあらためて検討委員会ができ、22年度からの導入が予定されている。これまでも自己申告書が使われてきたが、人事考課との連動を念頭にステップアップシートと面談による目標管理も行われている。また、法人では別途給与改善委員会を設けて21年度より俸給表の見直しを検討している。

研修委員会が設置され、受講した研修の共有が図られている。

研修委員会が設置され研修は熱心に取り組まれているが、「研修受講復命書」などの書類も整備され、外部研修の研修報告書や報告会は全員が参加して実施されている共有されている。
20年に入ってから、「苦情解決制度」や「個人情報保護」「職員遵守事項」などについての読み合わせを行うなど組織を挙げての研修が実施された。個人別の研修計画は策定されていない。

就労職種の特殊性から適材適所の人員配置が困難である。

職員に求められる専門性として、とりわけPC班においては、介助や介護の専門性以外に情報技術の専門性が高いため適切な人材の確保が困難な状況となっている。とりわけ情報技術は日進月歩でありかつ内容も高度化しているため、施設では高度に専門的な部分は外注という形で対処を行っている。また、職員の採用は法人によって行われていることから施設の事業の内実に即した職員には必ずしも適切な人材配置とはなっていない。

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

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

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

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

評点	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	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

標準項目	×	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

評価の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

経営情報は適切に保護されている。

経営に関する情報は、事務所の書庫に施錠され保管されている。支援のために必要な情報はサーバーでも管理されており、担当毎にアクセス権限が決められ適切に管理されている。

個人情報保護規定が定められ、研修が行われている。

法人には「個人情報保護規程」があり、利用目的の特定や制限、適正管理、第三者提供の制限などが定められている。利用者家族には、重要事項説明書のなかで利用時の要件が明記されている。職員に対しては職員遵守事項として研修が行われている。実習生やボランティアに対しても、説明会等で説明が行われている。また、実習生については、個別の誓約書もとられている。

[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

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

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



カテゴリー1～7に関する活動成果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

- ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」
- ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」
- ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」

評点	A
改善の成果	苦情解決のための研修等が実施された。 苦情の解決を図る過程で、20年に入ってから、「苦情解決制度」や「個人情報保護」「職員遵守事項」などについての読み合わせを行うなど組織を挙げての研修が実施された。

[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	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	A ⁺
改善の成果	PC班において、売上げ、工賃などの上昇が実現している。 PC班においては、具体的な成果として、売上げ、工賃、賞与など数年連続して20%のアップを実現している。売り上げは18年度の1300万から19年度の1570万円へ、基本工賃は18年度の420万から19年度の490万、さらに賞与は270万円から437万円へと大幅に増大している。基本工賃は年2回基準見直しを行い、賞与は3回評価して支払われるなど成果に応じて分配されている。

[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	C
改善の成果	

[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	家族会に代わる三者面談の定着 PC班においては、家族会がないことから、17年度以降実施されている、利用者・家族との三者面談が定着してきており、施設の理念や事業計画の周知や利用者・家族の希望や意向などを把握することができるようになっている。

[▲このページのトップへ](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

利用者に対する分かりやすい情報提供

パンフレット、掲示板、広報誌、ホームページ等により、利用者が手軽に情報を得られるように配慮されている。掲示板では、居宅支援情報、利用者会のお知らせ等を見ることができる。ホームページでは、法人全体の紹介をする内容を記載、IT部門を担当する利用者が運営管理を行っている。

事業計画、行事計画、障害者自立支援法等についても、利用者全体会を通して、利用者に分かりやすく伝えている。

広報誌‘OH!YATTA!’の発行と、更なる充実に向けた取り組み

広報誌‘OH!YATTA!!’を年2回発行。その他、広報誌を必要な時に臨時で発行し、これらの広報誌を足立区福祉課、福祉事務所、同福祉センターアシスト、学校、保育園、町内会など、関係各所に配布している。パンフレットや、‘OO!YATTA!!’では、写真を多く取り入れたり文字を大きくする等して、利用者が読み取りやすく、理解しやすいように工夫している。

今後、就労支援センターの理念を盛り込んだものを作成すべく、検討中との事である。

個別状況に応じた対応

利用者の問い合わせや見学の要望に対して、事前にその目的を把握し、施設独自で作成した手順書に基づいて個別対応を行っている。

見学や受け入では、施設長が日程調整を行い、入所前の利用者実習では、事前のアセスメントに基づいた実習プログラムを作成、利用者に混乱が生じないように配慮している。

[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

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 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

サービス開始時の丁寧な説明と情報の記録

重要事項説明書や、契約書の内容の説明について、施設長より詳細な説明を行う。利用者に関する情報や家族の意向などを、利用者フェースシートに記載し、ケース記録にファイルしている。また、説明の内容や、やり取りに関しても、特に細かく記載し、面談記録として保存している。

利用契約書および重要事項説明書には、本人と立会人の署名捺印を得ている。利用者の工賃や交通費等の処遇内容が定められた、利用者処遇規則については、利用者との合意に基づいて改定することになっている。

サービス利用前の生活をふまえた支援

利用開始に際して、利用者の担当福祉事務所、足立区障害福祉センターあしすと、在籍する養護学校等の関係各所から、支援を行うために必要な情報を提供してもらい、事前体験実習が行われる。受入れに関しては入念に準備されている印象である。一週間の事前実習の際の実習計画や報告書、実際の実習体験に基づいて、また作業面、健康面についても、担当者による細かな聞き取りを行い、具体的なサービス内容を利用者と相談のうえ決定している。

手厚い健康管理と看護計画の作成により不安の軽減や支援の継続性に配慮

利用開始にあたり、利用者の不安やストレスを軽減するため、看護師による面談に基づいた健康管理台帳の作成を行っている。薬や健康面での情報の管理を全て把握できるシステムを整備し、利用者が生活や健康面で不安を抱くことのないように気を配っている。また、利用者の状態に応じて、日常においても、健康に関する個別面談を実施し、看護計画の作成も行っている。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

支援計画の定期的な見直しと面談の実施

毎年3月末に利用者の担当職員が支援計画の作成、利用者や家族に説明し、同意を得て決定している。定期的な見直しとして半年後に中間評価を行い、その後の計画を確認している。また、状況に応じては、更に回数を増やし、個別面談を実施することもある。

毎月の利用者への工賃支給の際にも個別面談を行い、一ヶ月の反省や見直し、来月への目標を確認しあい、本人の了解を得るようにしている。

利用者の状況把握の下に行われる個別支援計画の策定

毎年年度末に利用者アンケートを行い、利用者からの施設への要望を細かく聞きとり、把握して記録し、個別支援計画に反映させている。

利用者の作業を変更する際、状況や状態を確認、新たな作業の導入に向け事前に変更説明を行って、本人の意思の確認と了解の下、新たな作業計画の策定を行い、実施に至っている。個別支援計画策定では、年間を通して、その目標、中間見直し、総評等を行っている。また、ケースカンファレンスを月一回実施する等、常時利用者の状況把握に心がけている。

全体の情報共有の強化が必要

職員間での情報の共有を計るべく、朝のミーティングやグループ打ち合わせの場は設けられているが、全体としての情報の共有が図られていない印象である。

また、ケース記録の内容を見ると、支援計画に基づいた利用者の変化の記録が明記されていない。職員の勤務形態や記録のシステム等を見直し、情報共有の徹底のためのより効果的な体制を整える必要がある。

[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	A	
標準項目	○	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	○	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している
	○	計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	A	
標準項目	○	利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある

		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	B	
標準項目		計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
		申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

プライバシーの保護について

利用契約書に秘密保護の規定があり、就業規則や個人情報保護規定等でも、利用者のプライバシーの保護を明記し、定めており、支援上、利用者の情報を使用する際には、利用者の承諾を得、必要に応じて捺印をもらう等している。利用者の個別情報ファイル等は職員室からの持ち出しを禁止している。各面談の折にも、プライバシーの点に留意し、別室で行う等、日常的に保護に努めている。

個人の意思の尊重と生活習慣に配慮し関わる取り組み

利用者の意思を尊重する場として、利用者懇談会やアンケートの実施、定期的に班会を行うなど、利用者が自身の意見を発言しやすいように設定され、日常の支援の中でも、利用者がノーと言うことが出来る環境づくりに気を使っている。しかしながら、‘仕事’が科せられる場で仕事能力に差もある中、自身の要求や希望を関連に発言することが難しい状況である。また、しっかりと生活習慣を身につけるための生活改善的取り組みも模索中である。

職員の対応や言動についての組織的な対策の強化

支援の現場において、利用者に対する職員の言動や対応で、配慮に欠ける点があったと確認されている。各職員間のコミュニケーション不足も問題視されている。現在行っている見直しの中では、月曜日に職員間で情報交換の時間を作る、という内容が具体的に提案されている。全体的な作業の問題点への取り組みも含め、今後、職員間のコミュニケーションを強化し、情報の共有を図ながら、支援の充実へ向けた協力体制の確立を目指す必要がある。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 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

マニュアルの日常的活用を期待

各種マニュアルが順次整備されている。職種ごとの業務や危機管理、感染症、応急処置、地震火災等について、ほぼ実用段階にこぎつけ、職員に配されている。また、全職員に施設設備の説明を実施しており、内容の充実化に向け引き続き取り組んでいる。

これらのマニュアルの見直しも適宜行われているが、実際の支援の中ではなかなか定着していないのが現状で、これらを日常的に活用して生かしていくことが今後の課題とされる。

情報共有に向けた記録整備への課題

サービスの基本事項や手順等が職員に行き渡るように、朝礼で情報伝達を行っているが、会議で検討されるところまでは至っていない。また、職員の情報共有の下になるケース記録は内容がやや不十分で、情報共有の元手にはなっていない。しかし、現実的には、職員が時間外で記録をつけているため、これ以上負担をかけられない現実がある。こうした点を今後どう改善していくか、検討の必要がある。

充実した研修システム

支援職員の専門的知識や技術向上のための外部研修として、社会福祉協議会への研修やジョブコーチ、JCネット研修などに参加している。また、内部で、処遇研修としてグループごとに定期的に行っている。

施設長が、ケース会や記録、職員とのやり取りへの指導と同時に、各種のアンケート等で利用者や保護者から寄せられる指摘事項等についても助言指導を行うなどして、支援の質の向上に向け努力している様子が伺える。

[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	A
標準項目	○ 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
	○ 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
	○ 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
標準項目	○ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している

	○	職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	○	職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	○	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成17年度評価結果

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



サービスの実施



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講 評

個別支援計画に基づいた細かな配慮

個別支援計画について施設要望アンケート等を実施し、生活環境、設備、工賃、健康管理など、多岐にわたり利用者からの生の声を拾っている。また、就労支援アンケートを行い、職種、就職への取り組み、本人の希望等、細かい聞き取りを、必要に応じて時間をかけ、丁寧に行っている。

個別支援計画と毎月のケース記録を元に確認事項を施設長に報告し、内容を吟味して具体的な支援内容を決めている。その際、配慮すべき項目を確認する等、個別的な対応に留意している。

個別記録の充実

作業記録として、一ヶ月の作業内容の一覧が策定されている。また、日々の記録、月のまとめ、出勤回数、稼働率、欠席遅刻、工賃、残業時間が細かく明記されており、個別的詳細記録として作成されている。また、各種面談記録も詳細に作成され、利用者職員の発言や発言に対するコメントが漏れなく記載されている。

情報の提供

利用者懇談会を年2回実施。利用者への情報提供の場として、作業面、生活面、健康面について様々な形で必要な情報提供を行っている。利用者の希望に応じて、家族への説明会ではなく家族面談としての形が定着しつつあり、情報の提供や話し合いがもたれている。また、家族からの申し出があれば、個別に面談の場を設定し、対応している。

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

同意の元に決定される、特性に配慮した配属先と、外部への営業活動

授産活動のメニューは、入所前の事前実習での体験を元に、個別支援計画の作成を行い、利用者本人や家族に提案、最終的には利用者本人の選択により決定され、同意を得て契約の後、配属する、というシステムをとっている。配属先としては大きく2つに分けられ、軽作業班、PC作業班がある。また、PC班については、利用者自身が自ら外部への営業活動を行い、仕事を開拓してくることで、全体的に士気の向上が図られ、作業効率もアップしている。

特性を考慮した補助具作成や環境整備

利用者個々の障害に応じた補助具を作成し、能力を最大限引き出す支援をしている。パソコン入力作業では、手の不自由な利用者に対し、ローラーボール、ジョイスティック、キーカードを用意している。口に棒をくわえて入力作業を行う場合は、首を動かす動作が少なくて済むように、携帯メール入力の方法を用いたkeybard+IEを入力媒体とするなど、多くの工夫が見られる。ただ、作業を行う職場環境としては、個別配慮の器具等も多く置かれ、場所が狭く、全体的に煩雑になりやすいので、日常の整理整頓が課題となっている。

個人別評価基準表を用い、利用者合意による工賃支給

現在、年に2回、個人別評価基準表により評価、査定を行っている。利用者本人による自己評価や担当評価後、グループ内において査定を実施し、施設長、主任で構成される評価会議で評価が行われる。評価項目は、作業量の評価の他に、規律性、協調性、積極性、理解力等がある。ここでの査定結果は、利用者に対し個別に説明し、本人に同意を得て、査定経緯を記録した個人別評価基準表に捺印してもらい、工賃支給を行っている。今後、作業量評

価の改善と工賃の配分に関する新しい提案に取り組む姿勢である。

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

利用者の希望を反映させる取り組み

栄養士により作成されたメニューを、外注業者が施設内厨房で調理、提供している。食事アンケートを年に2回実施、残食調査や嗜好調査を行って、利用者の希望に沿った食事が提供できるように常に心がけている。また、利用者それぞれの栄養カルテも作成されている。

食事環境の整備

利用者の仕事の量や配分に応じて、食事の時間を調整する等して食事環境を整備している。また、介助が必要な利用者には、それぞれに職員つき、個別介助を行い、利用者の状態や食事を摂取する速度に合わせるなどの配慮を行いながら、落ち着いて安心した食事の時間となるよう心がけている。

物価上昇に伴う影響について

一食250円で提供しているが、近年の物価上昇のあおりを受け、今後食材費の値上げが予想される。現在も経済的理由から、欠食する利用者が数名いるため、今後の食材費の上昇に伴い、更に欠食をする利用者が増える恐れがあり、栄養面や健康管理の上でも影響が生じるのではないかと危惧している。

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

身辺自律に向けた環境整備と取り組み

個々の利用者の障害特性に合わせて、出来るだけ一人で行いたい、という希望をかなえるべく、環境整備も含めた取り組みを行っている。具体的な環境整備としては、トイレのパブリックシートの設置や食堂のワゴンの設置等があげられ、利用者それぞれの自律意識が芽生えてきた印象である。

こうしたことを、職員の手を借りず自立して行う事で、職員とも対等な関係で作業が行えるようになることを目指している。

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

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

健康維持のためのプログラムと現状の問題点

利用者の健康管理プログラムとして、健康診断、内科検診、整形外科検診、耳鼻科検診、歯科検診を年1回行っている。

また、看護師は日常業務としては、各利用者の健康チェックや寄せられる相談への対応、一人ひとりの服薬の管理、医療的ケアの必要とされる利用者介助等であり、利用者本人が自己管理で補えない点をカバーする役割を果たす。

現在のところ、看護師が不在で、残念ながらこれらの支援が行われていない。早急に看護師の配置を行い、従来どおりの健康面の支援の充実を目指して欲しい。

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	

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

利用者の自主的計画による旅行の実施とその効果

施設側より提案された日程や予算の範囲で、利用者自身からの提案による小旅行を、年一度実施している。今年度は、作業班別に軽作業(自転車)班は、勝浦へ泊旅行(すでに終了)、パソコン班は、遊園地への日帰り旅行を予定している。これまで職員が企画立案してきたが、現在は利用者が計画して、企画立案を行う流れに変わってきた。予算の立案や、日程の調整等、全てを利用者自身で手配を行う取り組みが行われている。

班会議や利用者の会の実施

利用者の意見を反映する場として、班会議や利用者が独自に組織して運営している利用者が設置されている。年に2回開催し、班会議では、日常の作業や業務についての話し合い、利用者の会は、施設の運営上のことを議題として扱っている。

行事やイベントについても、利用者の会で話し合われ、企画準備の段階から利用者が参加をし、職員と一体となって、運営を行っている。

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	

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

家族との連携について

利用者の自律へ向けた強い意志とそれを受けた家族の意向により、当初計画されていた施設全体の家族懇談会等は特には行われず、家族会も設けられていない。現在、必要に応じて家族面談を実施することで家族との密な連携を図っている。また、家庭への情報提供は、配布物や各種の情報などは利用者を介して家族へ伝えているが、情報がうまく伝達されていないケースもたまに見受けられる事から、今後家族向けの報告や情報提供のあり方検討していく方向である。

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

利用者への情報提供

利用者への情報提供の方法として、本人からの各種相談等に対応する際に提供(居宅支援に関する情報など)するほか、施設内の提示版の利用、朝のミーティングでの報告などで行われている。実際に掲示板には、数多くの情報が掲示しており、利用者同士の情報の交換も盛んに行われている。

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.