

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

知的障害者通所更生施設[経過措置]

事業所名称	荒川区立心身障害者福祉センター生活実習室
評価機関名称	株式会社 ハンドワークス
評価者	修了者No.H0202121 修了者No.H0404070 修了者No.H0304046
評価実施期間	2008年7月9日～2008年9月30日

全体の評価講評

詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 運営母体のスムーズな変換は支援員の努力とトップの指導力の影響が大きい。
- 地域住民との信頼関係が増大
- 支援サービスとして、健康のための運動支援が多くなされている。

✓さらなる改善が望まれる点

- 新体制への急激な移行が職員への負担になっていないか
- 将来の夢を描いた長期計画策定を
- 環境の変化に対応できる職員の質向上に向けて

[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 - 個別計画に基づき利用者個々に合った支援を行っている - 利用者の特性に合わせた支援を行っている - 所外活動を積極支援している	
2. 個別の支援計画に基づいて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 - 利用者の自主活動を支援している - 個々の利用者に合った環境づくりをしている - 個々の利用者に合った活動環境づくりをしている	
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 - 利用者の意見を取り入れた食事を提供している - 利用者の状態やペースに合った支援をしている - 楽しく食事ができる環境づくりをしている	
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	

- 利用者個々の状態に応じた支援をしている
- 身の回りのことは自分で出来るように仕向けている
- 家族との連絡を密にした支援を行っている

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 健康管理に注意した支援を行っている
- 利用者の体調急変体制が出来ている
- 職員は緊急対応マニュアルを携帯している

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](#)

- 個々の利用者にあったレクリエーションメニューを組んでいる
- 利用者の希望にかなった所外活動を行っている
- 利用者の自主性を活かした行事を支援している

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](#)

- 利用者を介した家族との連絡に努めている
- 連絡ノートにより利用者の日常生活の様子を共有している
- 家族と施設との親密度が増している

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](#)

- 運営法人の特性を生かした情報の提供
- 地元商店街と密接な付き合いをしている
- 地元行事に参加し体験と障害者理解に努めている

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
18/26

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 食事の時間は楽しみのなっているか	83.0%	16.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 活動は楽しいか	77.0%	22.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 利用者は必要ときに支援を受けているか	83.0%	11.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 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	83.0%	5.0%	11.0%	いいえ: 0.0%
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	88.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 職員の対応は丁寧か	83.0%	16.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 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聞かれているか	88.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
8. 【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	94.0%	5.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%

9. 【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%
10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	55.0% 27.0% 11.0% 5.0%
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	72.0% 22.0% 5.0% いいえ:0.0%
12. 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	38.0% 22.0% 33.0% 5.0%

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

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 知的障害者通所更生施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	荒川区立心身障害者福祉センター生活実習室
評価機関名称	株式会社 ハンドワークス
評価者	修了者No.H0202121 修了者No.H0404070 修了者No.H0304046
評価実施期間	2008年7月9日～2008年9月30日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 運営母体のスムーズな変換は支援員の努力とトップの指導力の影響が大きい。

創設以来、区の直轄施設としての運営が、平成19年度からは社協に変更された。これは20年間以上利用者支援をしてきた区の職員と社協の新職員が入れ替わることになり、職員はもとより、利用者及びその家族の戸惑いは計り知れなかったであろうと思われる。これを1年半の短期間で「子供たちから不満の声を聞くことがなくなった」と保護者、「前より話しやすくなったよ」と利用者、そして職員自身が「利用者、保護者との距離が縮まっている」と感じていることなど、職員の努力とトップの強い指導力がその成果であろうと推測される。

● 地域住民との信頼関係が増大

地域懇談会が開催され、地域の民生委員や住民と職員が話し合える場を創設、課題を共有し議論できるようになっている。地元理解を得ることは施設の運営には必須の要件だが、より積極的に利用者と職員が周辺地域、商店街で買い物、ウォーキング等を行うことにより、出会う機会を日常的に設けており、住民からの理解も得られている。

● 支援サービスとして、健康のための運動支援が多くなされている。

日常的にウォーキングが行なわれており、雨天の日などにも室内で出来るだけ身体を動かすことに心がけていることが確認できる。利用者の一部には生活習慣からくる腹囲、体重の過分傾向が見られるようであり、生活習慣病の予防の点からも、適度な身体運動が望まれる状況にあると思われる。これに対し、集団で体操をするだけでなく、職員が利用者と一対一で取組み、体操を行っており、職員のその支援努力には賞賛と敬意を払うことができる。

✓さらなる改善が望まれる点

● 新体制への急激な移行が職員への負担になっていないか

社協の運営体制に移行し、それに向かった成果は、随所に見ることが出来る。しかしあまりにも急ぐ為にそのひずみが出ないか心配される。すでにその傾向が職員間にあるように懸念され、トップからの指示が、一方向からだけでなく、職員とも良くコミュニケーションをとり同意を得たうえで行われ、一丸となって目的に向かって行動していくことが望まれる。

● 将来の夢を描いた長期計画策定を

不確実性の時代といわれる現在では、民間企業においても長期計画は立てにくい状況下にある。まして公共性をも求められ、特異な環境で施設の将来性を企画することは、その策定が非常に難しいことは理解出来る。しかし将来への希望、夢が描かれ、理念に添った未来を構築することは、利用者のため、職員のための安心につながる大切な企画である。明るい未来を描き、より前向きな長期計画が策定されることを期待する。

● 環境の変化に対応できる職員の質向上に向けて

若い職員が多く、また福祉に対する情熱を秘めた人は多いと感じられ、その質向上には期待されるものは十分にあると思われる。しかし今後は重度障害者の入所、利用者の高齢化、及び福祉環境変化、保護者の感性等々、施設が考えなければならないことが多くある。職員にもこれらの環境にも対応できることが要求され、より一層の向上に研修、勉強会への参加とトップを交えたコミュニケーションにより、今後の方向が決められていくことが望ましいと思われる。

コメント

事前に施設経営層と評価の進め方、スケジュール等について協議した。経営層並びに職員への説明は利用者降所後の時間を利用して行い、目的、シートの記入方法、回収方法等を徹底した。利用者調査は施設側から利用者、家族に事前に説明、連絡をして頂き、アンケートを実施した。訪問時には利用者の生活振りを施設内部の状況を見学するとともに職員たちの活動状況を観察し、現場の状況把握に努めた。

[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17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

- ▼リーダーシップと意思決定
- ▼経営における社会的責任
- ▼利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
- ▼計画の策定と着実な実行
- ▼職員と組織の能力向上
- ▼情報の保護・共有
- ▼カテゴリ1～7に関する活動成果

平成20年度

知的障害者通所更生施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	荒川区立心身障害者福祉センター生活実習室
評価機関名称	株式会社 ハンドワークス
事業評価実施期間	2008年8月8日～2008年9月30日

リーダーシップと意思決定

1. 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	評点
1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	A
2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	A
3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	A
【講評】 詳細はこちら	
- 組織経営の基本姿勢としての独自理念・方針をより明確に - 区の直轄施設から荒川区社会福祉協議会の運営主体への成果 - 意思決定の伝達システムに改善を	

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	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	
「サービス提供の方針」の冊子が職員の社会的責任意識の向上に - より積極的な専門的機能の発揮を望む - ボランティアの積極的な受入れ	

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	

- 利用者ニーズとアセスメントの重要性の認識を
- 社会環境変化への対応

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

計画の策定と着実な実行

1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる	評点
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	A
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	A
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	A
【講評】 詳細はこちら ● 長期計画策定の整合性 ● 計画の実行と進捗状況 ● 近い将来の飛躍的発展の兆しが見える	

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	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	A
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 ● 職員の質の向上の問題点 ● 職員のやる気を起こさせる ● 組織の能力向上と職員の育成・登用	

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 ● 情報管理の共有化 ● 個人情報の管理体制の完備 ● 歴史と情報の蓄積と有効利用	

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 ● トップの強いリーダーシップの成果	

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	
新体制の完成に向けての職員研修	
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	
各種業務マニュアルの整備の効果	
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	
区からの予算提供の未知に対応策	
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	
施設からの就労者誕生や地域住民の理解	
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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

サービス分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成20年度

知的障害者通所更生施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	荒川区立心身障害者福祉センター生活実習室
評価機関名称	株式会社 ハンドワークス
事業評価実施期間	2008年8月8日～2008年9月30日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
【講評】 詳細はこちら ● 週間たより・月間広報誌・保護者会で情報を提供している ● 区立民営の施設で行政や関係機関と密接な情報交換を行っている ● 事業所への問合せ・見学は目的に合わせ対応している	
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 ● サービス開始前にオリエンテーションを行い、利用者の状況把握を行っている ● サービス開始時に不安を軽減するために暫定の支援計画を作成して対応している ● サービス終了時には情報提供書を作成してスムーズな移行を行っている	
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	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の個別支援計画を徹底している ● 個別支援計画に基づき実施経過を評価している ● 利用者の個別管理が徹底している	
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 ● 利用者のプライバシー管理が徹底している ● 利用者の尊厳と羞恥心に配慮している ● 虐待行為の注意喚起を行っている	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	A
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】 詳細はこちら	

- 現場に即したマニュアルづくりをしている
- サービス水準の点検と見直しをしている
- 介助レベルの向上目標をたてベテラン職員が指導している

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら	
● 個別計画に基づき利用者個々に合った支援を行っている ● 利用者の特性に合わせた支援を行っている ● 所外活動を積極支援している	
2. 個別の支援計画に基づいて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	
● 利用者の自主活動を支援している ● 個々の利用者に合った環境づくりをしている ● 個々の利用者に合った活動環境づくりをしている	
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	
● 利用者の意見を取り入れた食事を提供している ● 利用者の状態やペースに合った支援をしている ● 楽しく食事ができる環境づくりをしている	
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	
● 利用者個々の状態に応じた支援をしている ● 身の回りのことは自分で出来るように仕向けている ● 家族との連絡を密にした支援を行っている	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら	
● 健康管理に注意した支援を行っている ● 利用者の体調急変体制が出来ている ● 職員は緊急対応マニュアルを携帯している	
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	
● 個々の利用者に合ったレクリエーションメニューを組んでいる ● 利用者の希望にかなった所外活動を行っている ● 利用者の自主性を活かした行事を支援している	
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	
● 利用者を介した家族との連絡に努めている ● 連絡ノートにより利用者の日常生活の様子を共有している ● 家族と施設との親密度が増している	
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	
● 運営法人の特性を生かした情報の提供 ● 地元商店街と密接な付き合いをしている ● 地元行事に参加し体験と障害者理解に努めている	
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.

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

知的障害者通所更生施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	荒川区立心身障害者福祉センター生活実習室
評価機関名称	株式会社 ハンドワークス
利用者調査実施期間	2008年8月8日～2008年9月17日

調査概要

- **調査対象:**利用者全員を対象にした。回答者属性は、20歳未満1、20歳台3、30歳代10、40歳代3、60歳代1、未記入1。性別は男11、女7、未記入1。通所期間は10年未満8、10～20年6、20年以上2、未記入3。愛の手帳1度2、2度14、3・4度各1、未記入1。
- **調査方法:**アンケート方式
アンケートによる調査。事前に施設側から利用者・家族に趣旨の案内をして頂いたあと調査票を配布した。回答は当評価機関の封筒を使用し直接当評価機関に返送して頂いた。回答内容は、利用者本人0、本人が家族と相談しながら3、家族が本人の気持を推察して13、その他3。
- 利用者総数: 26人
- 共通評価項目による調査対象者数: 26人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 18人
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 69.2%
- 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」という設問に対して、大変満足・満足が88.9%、不満、大変不満はゼロであった。回答を寄せられた方々の多くの方は概ね満足していることが窺える。日常におけるサービスの提供(食事・活動・職員の援助)では81.5%の方が、利用者個人の尊重(プライバシー保護・気持は大切にされているか・職員は丁寧か)では85.2%の方が、個別の計画(目標や計画の希望・説明)では91.7%の方が「はい」と回答しており、回答された方々には概ね好評のように見受けられる。ただ、不満・要望への対応(不満、要望は話せるか、不満、要望に対する職員の対応、第三者委員)では「はい」と回答した方は55.5%で「どちらともいえない」が24.1%、「いいえ」が14.8%であった。気がね、遠慮が窺える。特に第三者委員について認識が薄いように見受けられた。指定管理者に運営が移行して全体の公平、職員の言葉使いは丁寧になったが心や情味が欠けているという意見があった。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1. 食事の時間は楽しみになっているか

はい	15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】
「はい」と回答された方は83.3%で、「いいえ」と回答された方はゼロであり、概ね満足されていることが窺える。くせやベースなど良く見てくれている、良いときと悪いときがある、つまらなくはないが楽しむという感じはないなどの意見も寄せられた。

2. 活動は楽しいか

はい	14人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は77.8%であり、「いいえ」と回答された方はゼロで、概ね満足されていることが窺える。一つ一つの活動はたのしいが前にやっていた活動がなくなってしまったのは残念、センターに「行かない」といわれないのではという声もあった。

3. 利用者は必要なときに支援を受けているか

はい	15人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は83.3%である。ケガや事故に関しては十分過ぎるほどやってくれた、発作が起きた際にはすぐに対応してくださった、トイレの失敗のときなどきれいに洗ってくれているなどの意見もあり、職員の支援には概ね満足していることが窺える。

4. 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	15人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は83.3%である。充分過ぎる程守られている、時には困るほど。良く分かりませんが多分イエス。保護者に報告してくれないのでわからないなどの意見もあった。

5. 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	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は88.9%であり、尊重されていることが窺える。一番関わりのある職員さんは理解し大切に接してくれている。しかしその職員さんでさえ組織のまえにどうにもならないことが多い結果つぶされることもあるという意見があった。

6. 職員の対応は丁寧か

はい	15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】

「はい」と回答された方は83.3%で、「いいえ」と回答された方はゼロである。言葉はていねい過ぎる程丁寧、しかし気持ちの接し方がていねいかは不明、職員の顔を見ているとわかります、保護者がセンターに行っているときは「はい」ですが、本人が保護者に報告してくれないのでわからないなどの意見があった。

7. 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聞かれているか

はい	16人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は88.9%である。ただ、聞くというより確認の方が多い、利用者の日頃の様子から職員が目標・計画をつくりその通りで良いか親子に説明があったので事後承諾であったなどの意見があった。

8. 【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	17人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は94.4%で、保護者から、私達にしっかり説明してくれましたという声があった。

9. 【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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	10人	どちらともいえない	5人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は55.6%である。親の私は話せます、少しきがねしています（本人が言語障害があるので不満を保護者が口にしてセンターで粗末にされないか不安で）、職員さん個人は良く分かっている。しかしそれが施設全体になるとどうにもならない現状があるなどの意見があった。一部の保護者には気兼ねしている様子が窺える。

11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか

はい	13人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は72.2%である。職員の方は頑張って下さっている様に思います、どうしても言わなければ困ることは言えばきちんと対応してくれますとの意見があった。

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



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

組織経営の基本姿勢としての独自理念・方針をより明確に

当事業所は理念・方針に荒川区社会福祉協議会の提案している5項目の重要事項が明記されている。この趣旨は「利用者本位の運営」にあると思われるが、組織経営の基本姿勢として、日常のサービス提供における作業の具体的行為・行動を指向している。また職員や利用者、家族などにも理解されている状況が随所に見られる。しかし将来的には、当事業所が目指す独自の理念・方針をも加味した方向を打ち出し、より明確な理念・方針の確立が必要と思われる。

区の直轄施設から荒川区社会福祉協議会の運営主体への成果

区の直轄施設から指定管理者制度により社会福祉協議会の運営になって間もないながら、利用者、職員、そしてリーダーの率先した指導が相まって、成果を生み出しつつあることがひしひしと感じられる。この体制が今後も続くことが望まれる。現在は過渡期であり区の指定管理者制度により社会福祉協議会の運営になったことを十分に把握され、これを自ら行動しようと努力されていることが伝わってくる。この努力が末端まで広がるように、組織づくりが重要と思われる。

意思決定の伝達システムに改善を

理事会評議員会資料、リーダー会資料などが回覧され、職員に伝達される仕組みは出来ている。しかし下から上に意見を上げるシステムには少々改善が必要と思われる。意思決定の伝達には命令だけでなく、納得のいく相互理解がなくてはならない。コミュニケーションに基づく指示がトップの重要な意思決定となり、少しの気配りと相まって、より良い意思決定の伝達システムが期待される。

[このページの一番上へ](#)

評点	A
標準項目	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 2. 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 3. 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 4. 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 5. 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
A+の取り組み	

評点	A
標準項目	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に対して表している 2. 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	

評点	A
標準項目	1. 重要な事件を検討・決定する事項が明らかに決定されている 2. 経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえ内容を関係者に周知している
A+の取り組み	

		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

[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.



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

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](#)

「サービス提供の方針」の冊子が職員の社会的責任意識の向上に

職員自ら社会的責任を持ち、より向上しようとする努力が見られる。「サービス提供の方針」の冊子が常に手元があり、全員がこの目標に向かって邁進している様子が見受けられる。「サービス提供の方針」は職員全員に配布されており、また虐待防止の心得なども室内に張り出されていて、これらに対する施設側の配慮が窺える。さらに、2施設合同で広報誌が作成されており、地域の商店などにも配布されて積極的なPR活動が行われている。

より積極的な専門的機能の発揮を望む

区の施設としての活用は一部ホールの貸し出しなどで実現されているものの、事業所としての本来の専門性が欲しい所である。地域に根付いた施設にしようとしていることは明確になっているが、公的施設として、また地域の立地条件をも活かし、多様化する区民サービスに、そして障害者理解の為に催しや、イベント、研修会、地元交流会などへの活用を望みたい。

ボランティアの積極的な受入れ

ボランティアの受け入れを積極的に行い、障害者理解を得ることに成功している。ボランティアの受け入れを単なるイベントとして考えるのではなく、福祉の理解者をより多く迎え入れようとする意向が感じられる。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

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

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

利用者ニーズとアセスメントの重要性の認識を

利用者ニーズの把握は非常に難しいことである。特に障害者からの収集は本意が見つけにくく、収集方法とデーターのアセスメントにより結果がまったく違ってくることも起こり得る。収集と分析の重要性を考慮して、より良い手法を検討、本意を知ることが望ましい。個別面談、嗜好調査、活動希望調査など利用者のニーズを把握するために種々活動され、その収集は良く行われていると思われる。しかしその結果を十分に利用者の意向に沿って提供したことを示す記録が少ないように感じられる。直後の利用者の満足度を確認することも良いと思う。

社会環境変化への対応

現在の社会環境はすさまじいスピードで変化している。特に医療福祉の業界の変化は著しく、それに対応しなければ経営危機になりかねない時代を迎えている。ペーパーによる情報収集だけでなく、インターネットや厚生労働省などの国の動きを速く知るようにし、会議などで検討することが望まれる。地域の懇談会の報告書などで情報を収集していると思われるが、福祉業界の動向をもっと早く知る方法にも考慮されることを期待する。

[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



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

長期計画策定の整合性

長期の事業計画策定はされており、理念・方針に沿って着々と実行されつつある。今後は進捗状況を見ながら、その整合性を確認することが要求される。理念方針の基に策定された計画は、執行すると共にズレが出ることは一般的である。定期的に見直すシステムを構築し、進捗確認と修正を行うことが望まれる。

計画の実行と進捗状況

計画が策定され、これを実行する仕組みは出来上がっている。今後の業務拡大や、それに対する経費増大が想定されるが、組織的に計画を推進しようとしていることは随所に見られる。ただ進捗状況を把握して早期に見直しをする体制には、まだ完全とはいえない状況があり、適材適所の配置や業務分担など組織的に検討することで解決されることと期待される。

近い将来の飛躍的発展の兆しが見える

指定管理者運営の新体制になって、ようやく1年半を迎えたばかりだが、理念に合わせた長期の計画は明確にされ、年度に合わせた事業計画は細部にわたり整理されている。スタートにあたり短期的な計画が優先されることは賢明な考え方と感じられる。事故報告書、ヒヤリ・ハット報告書など事例収集は行われており、緊急対応マニュアルなどと合わせてリスクマネジメントには真剣に対応していることが窺える。検討課題も多く抱えているが、今後の取り組み次第で、飛躍的な発展が期待される。

[このページの一番上へ](#)

評点	A
4	4. 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
標準項目	○ 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
A+の取り組み	

評点	A
4	4. 課題を明確し、計画の推進が順に進められている
標準項目	○ 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 ○ 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	

評点	A
4	4. 計画の推進が順に進められている
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、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
A+の取り組み	

		見直しをしながら取り組んでいる

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



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

職員の質の向上の問題点

職員の質の向上については職員の不満に応えることも重要な手法のひとつである。しかしその本心を捉えることは非常に難しい。大切なことは、お互いに信頼関係を築くことだが、新体制になって間もない時ではこれも難しい状況と思われる。利用者からの信頼は比較的良好な関係が見られ、職員の努力が推測できる。成果に対する見返りとしては、直接的なものだけでなく、間接的な報酬も大切である。リーダー層には今後、時間をかけて人事考課を構築されることを望むと同時に、対処が期待される。

職員のやる気を起こさせる

職員の希望を聞いてこれに応えるだけでは問題の解決にはならないだろうと思われる。上司が理念・方針からテーマを考えて職員に問いかけ思考させたいと、現場を取り込んだ提案を相互に議論して採用することが、職員本人の質向上、及び施設そのものの向上に非常に役立つと考えられる。押し付けではなく本人に考えさせるチャンスを与えることが必要だろう。

組織の能力向上と職員の育成・登用

人材育成、人材登用に関しては職員間に若干の不満があるように見受けられる。全員が研修に参加できるように年間の計画が策定される仕組みは出来ているが、報告書の提出だけでなく発表会などを開催して情報を共有するシステムを作ることも大切である。組織の運営には職員の協力が必要である。そしてその登用が大切である。上司やリーダーが仕組みを作り、それを着実に実行しようとするあまり、押し付けになっていないか、行き過ぎはないか、少し振り返って考えることも必要な時期と思われる。

[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	A	
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、それを越えた場合の対応方法を明示している
	☐	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	☐	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
A+の取り組み		

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

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



情報の保護・共有



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

情報管理の共有化

経営上の情報は完全に管理され保護されている。しかし、有効情報は利用されて初めて効果が生まれる。情報の取り出し、使用許可など、情報の持ち出しの規定を明確にする必要があるだろう。個人情報取扱業務概要を基に業務が規定されている。施設サービス情報提供同意書もあり、法的には整備されている。

個人情報の管理体制の完備

個人情報保護に関して規定及び個人情報取扱業務概要等が整備され安全に管理されている。インターネットアクセスは制限されており、パソコンの管理は一通り出来ている。ペーパーによる情報も重要書類として施錠キャビネットに保管されている。しかしこれらの有用情報を使う為の規定がなく、その管理に今後の工夫が望まれる。

歴史と情報の蓄積と有効利用

荒川区の独立した施設として開設されてきた歴史とノウハウ情報はすばらしいものが残されていると聞いている。過去の支援手法を継承しながら、近代の最新、最適な救護、更生支援が加味され受け継がれていることが確認され、伝統が有効に使われていると思われる。建物にも少し歴史的なものを感じるが、室内の雰囲気は非常に明るく、利用者がのびのびと生活していることが観察される。

[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	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](#)



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	トップの強いリーダーシップの成果 荒川区の指定管理者制度のもと社会福祉協議会に運営が任せられ、スタートして1年余り、トップの強いリーダーシップにより現在の結果があるものと思う。即ち利用者の信頼を短期間で獲得したことは、職員の努力と共にトップの指導力にあったと思われる。恐らくトップの福祉行政に対する強い使命感から生まれてきた成果と評価される。しかしまだ道半ばである。区との関係を維持しながら当施設のオリジナリティーを完成されることを切望する。

[このページの一番上へ](#)

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

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	新体制の完成に向けての職員研修 職員の質の向上や職員の希望・満足度に対する取組みは少しずつ進んでいるように思われる。一部の不満も出ているが、今は新体制の完成に向けて職員が一丸となって挑戦するときであろう。研修により自分をブラッシュアップすることが施設の質向上にも役立つことを、リーダーはコミュニケーションを通じて指導することが非常に大切であり、使命であると心がけるよう期待する。

[このページの一番上へ](#)

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

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

評点	A
改善の成果	各種業務マニュアルの整備の効果 今年度に業務マニュアル類の改正を試みており、これにより業務の執行が効率的に機能していることが確認できる。支援計画、記録の書式検討、手順策定等の改正を含む個別支援計画手順書の作成はこれからも効果が見えてくると思われる。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
改善の成果	区からの予算提供の未知に対応策 福祉事業の環境変化と区に依存する予算管理のゆえ、未知の部分が多くあり、財政管理は難しい状況が想定される。現状、区からの予算は潤沢とは言えないまでも要望に対して応えてもらっている状態だが、社会情勢の急激な変化に対してどのように対応すべきか、課題は大きいと思われる。現状では収支バランスも健全に維持され、無駄のない運営がなされている。

[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](#)

評価結果について
評点の見方
他年度の評価結果
平成17年度評価結果

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	施設からの就労者誕生や地域住民の理解 併設施設での長年の訓練、教育から一般企業への就労者が誕生したことは、非常に喜ばしいことと評価される。これは社会貢献へ一段と弾みがついたことになり、障害者理解も進むことになるだろう。地元商店街へ利用者が頻繁に買い物に出たり、日常的に地域をウォーキングし、顔を合わせる機会を多く創出することから地域の理解を得られている。このように地域の住民との良好なコミュニケーションの維持や積極的な住民への対話姿勢は周辺住民にも受け入れられつつあり、これからも一層浸透していくことが期待される。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



サービス情報の提供



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

週間たより・月間広報誌・保護者会で情報を提供している

利用者・家族には毎週発行している「クラスたより」のほか、週間・月間予定表を発行し事業所の情報提供を行っている。また、月1回の全体会、年度初めの「はじめ会」や年度末の「まとめ会」などを通じ、機会あるごとに、できる限り事業所の情報を提供している。毎週発行している次週の予定は利用者の関心が高く、文字を大きくしたり、ルビをふるなどして理解しやすいように工夫している。

区立民営の施設で行政や関係機関と密接な情報交換を行っている

当事業所は区立施設であるが平成19年度から運営法人が指定管理者となって運営されている。区に対しては年間事業計画や実績の報告をはじめ、区からの調査依頼に応ずるほか、区ならびに区内通所施設等と情報の交換を密にしている。施設たよりをはじめ各種の広報物は、行政、特別支援学校その他の関係機関に配布し、情報の提供と施設のPRを行っている。また、区の担当ワーカーには利用者の状況をこまめに伝え、いつでもすぐに対応してもらえるようになっている。

事業所への問合せ・見学は目的に合わせ対応している

当事業所は区立施設なので、情報提供、問合せ等は行政窓口と分担している。当施設への問合せや見学希望は、その目的・人数に応じ、その都度、利用者の活動・職員体制の許す限り対応している。見学前に利用者に知らせ、見学者による写真撮影はお断りしている。見学は目的に応じ、体験型、説明型など内容を変えて対応し、特に特別支援学校の生徒や保護者、先生などには、パネルを多用したり、同一建物内にある授産と更生の違いなどを説明している。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	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している
		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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



サービスの開始・終了時の対応



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

サービス開始前にオリエンテーションを行い、利用者の状況把握を行っている

新入所者にはサービスの開始前にオリエンテーションを行っている。特にこれまでの利用者の状況や意向等を聴取して調査票にまとめ、適切な支援ができるよう職員間で情報の共有をしている。また、年間の施設の活動状況や持ち物、送迎等について説明し、契約時には利用者・家族と個別面談を行い、重要事項説明書に基づき説明して同意を得ている。

サービス開始時に不安を軽減するために暫定の支援計画を作成して対応している

サービス開始時の利用者・家族の不安を軽減するために利用開始2週間以内に暫定の支援計画を策定して対応している。サービス開始前の施設、学校等からの情報をもとに、以前と同じコミュニケーションツールや方法を継続するなど入所前の環境を整えながら入所初期を安定してスタートできるよう、また、早く職員との信頼関係が構築できるように努めている。

サービス終了時には情報提供書を作成してスムーズな移行を行っている

ショートステイを経て他の施設へ入所するケースが多いが、利用者、家族と面談して不安を軽減するように努めている。また、利用者についての情報提供書を作成し、利用者、保護者の了解を得て、保護者または区の窓口を通じて移行先の施設等へ情報提供している。可能な場合は事前に移行先で実習を行うなどスムーズに移行できるように配慮している。

[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

評価点	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

評価点	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17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



個別状況に応じた計画策定・記録



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

利用者の個別支援計画を徹底している

サービス開始時の調査票や暫定支援計画、利用者の状態を参考に個別支援計画を作成して個別管理を行っている。利用者のニーズや課題はアセスメントまたは支援計画の「全体方針」に記載され、日々の状況は毎日個別記録されている。個別支援計画は利用者全員に作成し、職員の全体会議で検討し共有を図っている。また、年度末には評価を行い次年度へと繋げている。

個別支援計画に基づき実施経過を評価している

個別支援計画は年2回利用者・家族と個別面談を行い更新・作成している。基本的には、利用者・家族との個別面談から出された要望や希望を反映させて計画を作成し、実施状況を年度末に評価し、次年度の計画に反映させている。計画はクラス⇒全体での検討⇒決定という手順を取っている。年度途中で見直しが必要な場合の手順も定められている。また、細かな支援方法については個別記録の記載時間にクラスごとに職員間で振り返りをし、見直しをしながら進めている。

利用者の個別管理が徹底している

毎日の利用者の様子を記載した個別記録がある。個別支援計画や日常活動で、特に注意を必要とする情報が記載され、また、支援内容が毎日記載されていて、記録を追うことによって推移がわかるようになっている。利用者の変化は全職員が参加する毎日の夕方のミーティングで申し送りされ共有されている。ミーティングは連絡漏れがないようマニュアルが作られ申し送りが行われている。

[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	A
標準項目	○ 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
	○ 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
	○ アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している

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

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



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

利用者のプライバシー管理が徹底している

全ての利用者・家族から施設サービス利用に係る情報提供の同意、施設内にて使用する個人情報の同意を得ている。その他の場合にもケースごとに同意を得ている。サービス提供の基本方針にも配慮事項を規定している。利用者の持ち物やロッカーについては必ず断ってから手を触れるようにしており、利用者からの話については誰(施設内・家族など)まで話せばよいのか、話してよいのかを確認している。相談などは極力別室でおこなうなど注意をはらっている。

利用者の尊厳と羞恥心に配慮している

施設内での名前、写真、作品等の掲示についても、利用者・家族の同意を得ており、プライバシーの範囲にも個別対応している。排泄介助、衣服の着脱介助はプライバシーの守れる場所で同性介助を行い、話しかけ等で緊張を和らげ心地よい雰囲気づくりをしており、利用者が安心して生活できるようにしている。

虐待行為の注意喚起を行っている

虐待とみられる行動については食堂に虐待行為の注意喚起を掲示し職員の注意喚起と対策、対処をしている。夕方のミーティング時、ケース会議時や不適切な発言や対応があった場合はその場で注意し合っている。また、所長、主任が現場をこまめに巡回し利用者に直接話しかけを行い互いに話をする機会をつくるなどして実態把握に努めている。いろいろな問題については保護者に伝えるとともに区のワーカーと相談しながら対応している。同時に利用者の心のケアにも努めている。

[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



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

現場に即したマニュアルづくりをしている

指定管理による運営主体の変更に伴い、各業務職員が主体となって、現場にマッチしたマニュアルづくりが行われている。表現はなるべく簡単に要点を押さえて作成され、日常活動検討時に点検がおこなわれている。毎年業務の担当職員が変更されるが、新任職員はマニュアルをもとに仕事を進めるように仕向けられている。その際に現任の指導担当職員も改めて業務点検を行い見直しに繋げている。サービスの一定水準を確保するためにも更なる充実が期待される。

サービス水準の点検と見直しをしている

施設が提供しているサービス水準については随時見直しを行っている。また、年度末には必ず業務担当者が点検と見直しを実施している。施設行事の反省は職員だけでなく、利用者、家族の意見を聞きながら次年度の行事に反映させている。個別活動は利用者の希望と状況、職員のスキルに合わせて、より効果的な体制が組めるよう職員会議で検討し推進している。

介助レベルの向上目標をたてベテラン職員が指導している

ミーティング時に、ヒヤリ・ハット事例や担当業務の問題点が話題になったときは、マニュアルを確認しつつ検討し、その結果を全職員に回覧して周知を図っている。介助面での技術レベルを向上させるためにクラスごとの目標を立て1ヶ月ごとに評価を行っている。各クラスでは経験のある職員がミーティングや現場で助言や指導を行い、サービスの質の向上を図っている。また、職員全員が救急救命講習を受けることを計画し実行し始めている。

[このページの一番上へ](#)

6-1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点	A
標準項目	○ 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
	○ 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
	○ 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
	○ 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
	○ 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

標準項目	○	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.



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

個別計画に基づき利用者個々に合った支援を行っている

利用者・家族との個別面談から得た要望、意向をもとに利用者個々の支援計画を作成して支援している。個別支援計画には自立に向けた対人関係に関する目標が立てられ、支援が行われている。伝わりやすい文章表現を例示し、はっきりした発音、謝り方、おれなど日常生活に必要なマナーなどコミュニケーション方法の様々な場面の対応について支援を行っている。

利用者の特性に合わせた支援を行っている

知的障害に加え、視覚・聴覚・口腔機能に障害のある利用者には、言語のほか、手話、ジェスチャー、写真カード、現物、絵・文字等のコミュニケーションエイドを用い、利用者個々に合わせた、またこれから身につけてほしい方法も加えて、コミュニケーションを図っている。伝えたいと思う気持ちを大切にした支援を行っている。

所外活動を積極支援している

外出時にはお金を使う機会を持ち、買い物の支援、ヘルパーとの付き合い方、各種サービスの種類や利用方法、食事(メニュー)の選び方などの指導・支援を行っている。これらの様子は随時保護者にも情報提供している。これらは利用者個別に記録され、次の所外活動の計画に組み込まれている。

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	

[このページの一覧へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講 評

利用者の自主活動を支援している

個別活動や選択活動は利用者の希望により行われている。また日常の活動においても、その日の利用者の状態に合わせて変更できるよう柔軟に対応している。外出活動は利用者に行き先を写真カードを使って希望をとっている。ゲーム、カラオケ、アスレチック、喫茶、ビデオ鑑賞等多岐になるができるだけ希望に沿えるように対応している。

個々の利用者に合った環境づくりをしている

年齢や身体的状況が様々な利用者が在籍しており、部屋のレイアウトも利用者の状態や希望を聞きながら職員が工夫している。テレビが設置された部屋もあり、利用者の好みにより番組を選んで楽しんでいる。特に量が好評で、座れる、寝られるスペースが設けられている。また、テーブル席などいつでも使えるように準備されている。

個々の利用者に合った活動環境づくりをしている

日常活動では、利用者のできることを活かし、様々な創作活動の種類や手指を使わなくても意思表示だけで作成・企画にかかわることができる参加方法、長時間がムリでも部分参加により、充実感が得られる活動、体を動かすことを主にした活動など様々なものが用意されている。また、利用者の意欲を引き出すために新しい活動を生み出すような対応もなされている。

評点	A

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](#)

標準項目	○	日中活動メニュー等は、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
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

利用者の意見を取り入れた食事を提供している

クックチル方式の給食である。10項目による嗜好調査を行い、利用者の意向を把握しながら食事を提供している。給食会議を毎月開催し、食べやすさ、味、メニューの改善に取り組んでいる。また、利用者の希望により、デザート付きなどを増やしたり、給食以外の外食や弁当を地元商店街に購入に行くなどの機会を設け好評を得ている。

利用者の状態やペースに合った支援をしている

食事は担当職員が利用者の身体的状態に合わせた介助を行い、楽しみながら、利用者のペースで食べられるように支援をしている。食事時間も余裕をもって摂れるようになっている。また、利用者の健康状態に合わせて、食事量の調整、自助食器や、マッシャーでつぶし食べやすくした食事の提供、おかゆ、軟菜食の対応なども行っている。

楽しく食事ができる環境づくりをしている

食堂には利用者が選んだBGMが流れ、ゆったりとした雰囲気の中で食事をしている。利用者はそれぞれランチョンマットやふりかけなどを持参し、他のクラスや職員たちと会話をしながら食事を楽しんでいる。全利用者が集まる食事の場がコミュニケーションの場として活用されている。ただ、クックチル方式の給食のため、メニューや食材の、調理方法の改善がスピーディに行えない事情もあるが、食事は利用者の楽しみであり何らかの改善が期待される。

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

利用者個々の状態に応じた支援をしている

利用者の状態は多岐であり、個別支援計画と介助マニュアルを作成して対応している。同性介助を行いながら、一人ひとりの心身の状態に応じて介助・見守りの方法を決めて対応している。介助にかかる時間は各利用者や時・場所によりそれぞれであるので、利用者に合わせて、あせることのないよう、周りの職員の臨機応変な協力により行われている。

身の回りのことは自分で出来るように仕向けている

利用者個々の状態に応じて、利用者の力を出来るだけ発揮してもらうことを念頭に身の回りの支援を行っている。介助マニュアルを基本に画一的な介助にならぬよう、利用者一人ひとりの心身の状態に応じて介助・見守りの方法をきめている。出来ることは時間がかかってもあせらず自分で行えるよう、職員間で共通認識をもって対応している。

家族との連絡を密にした支援を行っている

家庭での状況や体調の変化に注意しており、家族との連絡ノートを介して連絡を取り合っている。毎朝、記載事項のほか持参してくるもの（着替え、くすりなど）の確認を行っており、必要に応じて職員間で連絡し合い情報の共有をしながら支援を行っている。また、利用者の家庭生活に合わせて、清潔保持等の支援も行っている。

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
A+の取り組み		

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

健康管理に注意した支援を行っている

保健所での健康診断を年1回行い利用者の健康状態を把握し、通院・服薬等の情報を得ながら、嘱託医（内科月4回・精神科月2回）による往診、相談並びに看護師による見守りを行っている。バイタルチェックを毎日行い、看護師、職員共同で利用者の健康状態を把握し、状況を連絡帳で家族に伝えている。利用者に嘱託医から話をする機会も設け、保護者からも相談できるようになっている。

利用者の体調急変体制が出来ている

服薬管理はチェック表を使用して職員、看護師が確認して誤りのないようにしている。急変の可能性がある疾患をもつ利用者には緊急対応マニュアルを作成し、職員、看護師が連絡を密にしながら対応している。その他の急変時の対応は連絡指示系統が事故対応マニュアルに定められ、医療機関の協力を得て対応することになっている。

職員は緊急対応マニュアルを携帯している

緊急対応マニュアルは年1回職員全体で見直しと読み合わせを行い、職員は常に携帯して緊急時に対応している。体調の変化を職員に話したり、表現できない利用者も多いため、毎朝のバイタルチェックなどから、通常時の状態を知りながら、変調になるべく早く気づき、緊急事態にならないように努めている。

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いように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

個々の利用者に合ったレクリエーションメニューを組んでいる

利用者個々の状態が大きく違うため、その利用者に合った希望するレクリエーションのプログラムを組むようになっている。また出来ることが違う利用者同士も一緒に楽しめるような参加形態をとっている。外出についての要望も多いため宿泊訓練、半日、一日の外出を組んでおり、宿泊訓練は年1回、一日外出は年間31回行われている。選択活動や個別活動など日常プログラムの中にもレクリエーション的要素の大きなものを取り入れ、選んで参加できるようになっている。

利用者の希望にかなった所外活動を行っている

食に対しての興味・関心が強く楽しみにしている利用者が多いので、所外活動時にはレストランで好きなものを選んで食べたり、地域の商店街で好きな弁当を購入したりする機会を設けている。日常活動の中でも、所外活動の行き先など利用者の希望を実現できるよう希望をなるべく引き出し、自ら行動できるように仕向けている。また、荒川区民農園を借り、毎週水曜日に希望者が農園活動を行っている。

利用者の自主性を活かした行事を支援している

ハートの運動会、ごちや祭、忘年会、新春を祝う会などは利用者による実行委員会を組織して行っている。自分達の意見に基づき、行事内容を企画し、役割を決めて実施している。また、年2回の利用者個別面談を利用者・保護者が気軽に意見を言う場としている。日常的には、連絡ノートによって意見や疑問点などを受付け、即日回答が出来るような体制をとっている。

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
	☐ 利用者等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なしくみを整えている
A+の取り組み	

	○ 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

利用者を介した家族との連絡に努めている

利用者の主体性を高めるため、家族と連絡を取る際には、可能な限りその理由を利用者に話して了解を得て連絡をしている。また、連絡方法も自分で話すか、連絡ノートに書くなども利用者に聞いて対応している。利用者からの希望や要望があった場合は必要に応じ、本人の了解を確認して家族にも伝えている。

連絡ノートにより利用者の日常生活の様子を共有している

利用者の日常の様子は、連絡ノートによって毎日家族に連絡している。毎週末に発行するクラスたよりでも伝えられている。保護者会では日頃の活動状況や様子を写真等を使って伝えており好評を得ている。利用者の家族状況の変化があったときは必要に応じて家庭訪問を行い、利用者への配慮と家族との情報共有、支援を行っている。

家族と施設との親密度が増している

長年区営で運営されてきたが平成19年度から指定管理方式となり、職員等も全て交替したため、利用者、家族の不安・動揺が大きかったが、運営面での細かい配慮と職員の頑張りにより、利用者職員、家族と職員との関係は親密度を増してきている。職員は過去からの流れを大切にしつつ、新しい施設づくりに前向きに取り組んでいる。新しい運営体制のもと、利用者のためにも家族と施設との協力と信頼関係を構築されていくことが期待される。

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

運営法人の特性を生かした情報の提供

利用者に施設近隣の商店街の情報や社会資源のある場所を収集して情報提供している。運営法人が区内全域をフィールドとしているので、地域情報・資源も把握しやすく、必要に応じ利用者の住まいの周辺の状況・社会資源等の情報なども伝えている。また、区内イベント(障害者レクリエーション、コンサート、野球観戦、地域の祭り)の情報も提供している。施設でも地域で行われている行事等の情報を集めており、ふれあい館などのお茶の会や町内のお祭りなどにも参加している。

地元商店街と密接な付き合いをしている

利用者が買いたいものについて地域で売っている店を調べ、買い物にも同行している。地元商店街や喫茶店、商店、ショッピングモール、公園、地域団体等を施設や所外活動で多く利用することにより、地域生活・家庭生活においての余暇活動でも利用しやすいように配慮している。特に地元の商店街とは付き合いが古く、障害者への理解も得ているため、利用者の自立への様々な成功体験を生み出せる場となっている。社会資源として利用するだけでなく、施設も地域の人たちに役立つ存在となれるよう努力している。

地元行事に参加し体験と障害者理解に努めている

周辺地域で催されるいろいろな行事やお祭りに参加し、利用者の体験と地域住民への障害者理解につなげている。お祭りなどへの参加を楽しみにしている利用者も多く、その時期は施設内も活気づき、地元との交流を図っている。

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.
