

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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	荒川区立心身障害者福祉センター荒川福祉作業所
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。
- 一般企業への就労者誕生の喜び
- 地域住民との信頼関係が増大

✔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
- 環境の変化に対応できる職員の質向上に向けて
- 「利用者本位」に応える体制の再構築

[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 - 個別計画に基づき個々にあ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 - 授産活動は利用者の特性・希望により選択できるようになっている - 利用者のその人らしさが発揮できる環境と作業支援を行っている - 利用者の働く意欲を盛り上げる取組を行っている	
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の提供を行っている - 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](#)

- ・利用者の健康管理に注意した支援を行っている
- ・利用者の体調急変に対応する体制が出来ている
- ・職員は利用者個々の通常時の状態に注意しながら緊急時に対応している

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
- ・必要な利用者には連絡帳により利用者の日常生活の様子を伝えている
- ・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](#)

- ・運営法人の特性を活かした情報の提供
- ・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](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちら](#)

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

有効回答者数/利用者総数
34/48

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	73.0%	23.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
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	61.0%	17.0%	14.0%	5.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	70.0%	26.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	61.0%	29.0%	5.0%	いいえ:2.0%
5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	67.0%	20.0%	8.0%	いいえ:2.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	73.0%	20.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の対応は丁寧か	85.0%	5.0%	5.0%	いいえ:2.0%
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%	11.0%	8.0%	いいえ: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	85.0%	8.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:2.0%

明はわかりやすかったか	
10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	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	52.0% 32.0% 8.0% 5.0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	64.0% 32.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	35.0% 11.0% 50.0% 無回答・非該当:2.0%

はい

どちらともいえない

いいえ

無回答・非該当

[このページの一番上へ](#)

事業者のコメント

* 以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成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

▼全体の評価講評

▼コメント

平成20年度

知的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	荒川区立心身障害者福祉センター荒川福祉作業所
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。

● 一般企業への就労者誕生の喜び

作業所では、作業支援、生活支援、就労支援、実習指導の4つの支援活動が行なわれているが、就労に関しては企業実習を含め、利用者の心身状況、性格、また家族の希望などを検討した上で、今回、2人の就労者が誕生した。施設が長年にわたって蓄積した教育訓練の賜物であり、その努力には敬意を払いたいと思う。またその後の経過も支援されており、後輩が続くことが楽しみである。

● 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、また定期的にこの地域や商店街を清掃していることが、周辺住民から感謝をされ、喜ばれていることは非常にうれしいことである。

✔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。

● 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ます。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ります。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ます。

● 「利用者本位」に応える体制の再構築

二つの支援サービスを同一施設内で行っており、またリーダーも仕事を兼務されていることが多いようだ。職員の頑張りが現在まで無難に経過しているように見られる。今後は体力的にも仕事量の配分に注意が必要であり、体制維持に多少の不安を感じる。予算の関係から、制限があることを承知の上で効率を考えねばならず、施設の老朽化も含め、人の流れ、作業現場の配置など「利用者本位」に応える施設、体制をトップと職員で是非とも話し合い解決されることを望む。

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活動振りや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、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授産施設[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荒川福祉作業所
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	
「サービス提供の方針」の冊子が職員の社会的責任の向上に - より積極的な専門的機能の発揮を望みます - 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協力・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 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 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 施設からの就業者誕生や地域住民の理解	
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

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

知的障害者通所授産施設[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荒川福祉作業所
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 - 施設たよりを家族をはじめ関係先に配布している - 行政機関との密接な情報交換を行っている - 事業所見学は目的に応じて対応している	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 - 利用契約書に基づき説明している - 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に力を入れている - 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 - 日常支援には利用者の意思を尊重している - 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 ● 個別計画に基づき個々にあ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 ● 授産活動は利用者の特性・希望により選択できるようになっている ● 利用者のその人らしさが発揮できる環境と作業支援を行っている ● 利用者の働く意欲を盛り上げる取組を行っている	
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の提供を行っている ● 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 ● 利用者の健康管理に注意した支援を行っている ● 利用者の体調急変に対応する体制が出来ている ● 職員は利用者個々の通常時の状態に注意しながら緊急時に対応している	
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 ● 必要な利用者には連絡帳により利用者の日常生活の様子を伝えている ● 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 ● 運営法人の特性を活かした情報の提供 ● 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 知的障害者通所授産施設[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荒川福祉作業所
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**: 利用者全員を対象とした。回答属性30歳未満8(人)、30～40歳代14、50歳以上10、未記入2。性別男21、女11、未記入2。通所期間10年未満15、11～20年2、20年以上13、未記入4。愛の手帳1・2度15、3度13、4度4、未記入2である。
- **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・保護者に趣旨の案内をして頂き調査票を配布した。回答は当評価機関の封筒を使い直接返送して貰った。回答内容は利用者本人2、本人が家族と相談しながら11、家族が本人の気持ちを推察して15、その他・未記入6であった。
- 利用者総数: 48人
- 共通評価項目による調査対象者数: 48人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 34人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 70.8%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

総合感想は大変満足20.4%、満足50.0%で、不満・大変不満は2.9%であり、回答を寄せられた方々の7割の方が満足されていることが窺える。「はい」の回答率でみると、施設のサービスの提供では平均67%で、日常活動のやりがいはいは70%台であるが工賃・給料の仕組みの説明、設備は安心して使えるかは60%台前半である。利用者個人の尊重は平均76%で、あなたの気持ちは大切にされていると思うかは70%台であり、職員の接遇態度は85%と高い。個別計画は平均82%であるが、不満・要望への対応は平均51%あった。不満や要望の言いやすさ・職員(施設)の対応ではどちらともいえないが32%あった。特に第三者委員を知っているかでは50%の方がいいえと回答しており対応について検討することが望まれる。家族の方からは、病欠時などのとき施設からの連絡が少ないので作業所のことがわからず不安になる。施設運営が指定管理者へと変わり、始めのときは不安と心配が大きかったが昨年度よりの取り組みの中で職員が障害者への理解とやる気充分な姿勢に、驚きと、よろこびと、安心で一杯ですという声が聞かれた。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか

はい	25人	どちらともいえない	8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73.5%で、「いいえ」と回答された方はゼロである。大方の利用者はやりがいを持っていることが窺える。食事を食べ易い容器に変えてくれたり、勤労意欲をあげるためにかわいいシールを貼ってくれたりと本人の状況を見て工夫してくださっていて有難い、毎日作業所に通うのを楽しみにしているなどの声があった。

2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか

はい	21人	どちらともいえない	6人	いいえ	5人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は61.8%いたが、「いいえ」と回答された方も14.7%いた。「どちらともいえない」と合わせると32.3%となり工賃・給料の支払いの仕組みのわかりにくさが窺える。これは「本人が家族と相談しながら回答」並びに「家族が本人の気持ちを推察して回答」に多くみられた。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	24人	どちらともいえない	9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70.6%であるが、「いいえ」と回答された方はゼロである。「どちらともいえない」と回答された方も26.5%おられた。

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	10人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は61.8%であるが、「どちらともいえない」と回答された方も29.4%いた。まえにケガをしたことがある、ロッカー室でよくぶつけてきたと足や手にケガをしてきたという声があった。

5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか

はい	23人	どちらともいえない	7人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は67.6%である。家族が本人の気持ちを推察して回答の中に「どちらともいえない」が多かった。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	25人	どちらともいえない	7人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は73.5%いたが、「どちらともいえない」と回答された方も20.6%いた。家族が本人の気持ちを推察して回答の中に「どちらともいえない」が多かった。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	29人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は85.3%である。職員の方は親切に接して下さっていると思う、職員の態度は親切・丁寧との声があった。

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	27人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は79.4%である。ただ、本人の話というよりは保護者の話で終わりですとの声が聞かれた。

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

はい	29人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は85.3%である。

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	2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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	18人	どちらともいえない	11人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は52.9%であり、「どちらともいえない」と回答された方も32.4%いた。これは「本人が家族と相談しながら回答」と「家族が本人の気持ちを推察して回答」に多かった。職員の方はとても熱心に聞き、対応してくれますとの声が寄せられた。

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	22人	どちらともいえない	11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64.7%であり、「どちらともいえない」と回答された方も32.4%いた。これは「本人が家族と相談しながら回答」と「家族が本人の気持ちを推察して回答」の中に多かった。

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	12人	どちらともいえない	4人	いいえ	17人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

「はい」と回答された方は35.3%である。反対に「いいえ」と回答された方は50.0%いた。知っているけど相談できない、第三者委員のシステムの説明がほしいとの意見があった。日頃第三者委員の存在に馴染んでいないように見受けられた。

[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



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・方針とされることが望まれる。

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にもかかわらず、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為には少し時間が必要と感じられるが、今後も継続されることを期待する。

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、職員に伝達す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はなく、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、より良いシステムへの改善に繋がる事を期待したい。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

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

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

[▲このページのトップへ](#)

[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



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

「サービス提供の方針」の冊子が職員の社会的責任の向上に

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」が作成され職員全員に配布されており、また虐待防止の心得など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施設合同で広報誌を作成されており、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みます

区の施設としての利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と思われる。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こと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早く知るようにし、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](#)

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



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明記し、常に整合性を確認されることを期待する。

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を望みたい。

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、早急に解決できる気合が感じられ、これからの施設充実が期待される。

[このページの一覧上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	A
標準項目	☐ 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
	☐ 年度単位の計画を策定している
	☐ 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる
A+の取り組み	

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点	A
標準項目	☐ 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	☐ 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	☐ 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
	☐ 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	A
標準項目	☐ 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	☐ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	☐ 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	☐ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み	

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

--	--

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
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うえで、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協力・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	
標準項目	○	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	○	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
	×	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

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



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](#)

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	施設からの就業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

施設たよりを家族をはじめ関係先に配布している

月1回、施設の情報提供紙「福わらい」を発行し、施設の行事や荒川区内行事の情報を利用者、家族、区内関係先に配布している。また、施設内に設置している情報提供掲示板には施設行事、就労情報を掲示し、医療・福祉制度や就労関係などで個別の対応が必要な利用者には連絡ノートや文書で情報を提供している。掲示板の情報提供紙にはフリガナをつけ、利用者に理解しやすいようにし、写真等も取り入れ視覚的にもわかりやすいものになっている。

行政機関との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おり、行政には事業計画や実績、収支報告をはじめ利用者の通所状況、工賃実績、各種行事の実施計画・実績を報告している。また、区からの調査依頼に応じるほか利用者の就労状況についても区・区内通所施設などと情報の交換を行っている

事業所見学は目的に応じて対応している

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。利用者の問合せは随時対応している。見学希望については、その目的、人数に応じ、利用者の活動・職員体制の許す限りで対応している。特に、利用者が外出活動時に重ならないように留意している。見学がある場合は事前に利用者に知らせている。また、見学者による写真撮影はお断りしている。見学目的に応じ、体験型、説明型など内容を変えて行い、パネルや写真を多用したり、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



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

利用契約書に基づき説明している

サービス開始前にオリエンテーションを行い、基本的なルールをはじめ年間の授産計画、作業場所・内容、持ち物などを説明・見学案内し、改めて契約時に利用者・家族と個別面談をして重要事項説明書に基づき説明を行い同意を得ている。

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

入所前のオリエンテーションで利用者・家族から聴取した要望・意見などにもとづき、実習を行い1ヵ月後に改めて利用者・家族と面談し、利用者の状況変化や要望を聞き取り支援計画を作成している。入所当初は作業の量・質・種類を軽減し、利用者の状況に応じて徐々に増やしている。特別支援学校の卒業生に対しては、それまで使用していたメモ帳・マカトン法の利用がスムーズにできるよう職員間で共有している。

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

就労については企業訪問や就労支援センターなど関連機関との連携を図っている。特に就労が出来る場合は、就労先の関係者と話し合い、実習状況、利用者の状態、定着具合をみながら段階的な移行を行っており、6ヶ月間は当施設に籍を置いての支援も行っている。また、就労者のOB会を開催して現況の発表をしてもらい本人の定着と施設利用者へのアドバイス、奮起を促している。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
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に力を入れている

利用者ごとのフェースシートやアセスメントシートを作成して個別管理を行っている。個別支援計画は利用者全員のものを作成し、職員の全体会議で検討し共有を図っている。個別支援計画は作成時のフローチャートに基づき、ニーズや課題を支援計画の全体方針に記載し、日々利用者の個別状態を記録している。年度末には利用者、家族と面談を行い、生活面も含めた評価を行って次年度計画の作成へと繋げている。

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1回利用者、家族と個別面談を行い、支援計画を作成し署名により同意を得ている。基本的には利用者、家族からの要望、意見を反映させて計画を作成している。支援計画は半年ごとに評価・見直しを行っているが、利用者の状況によって変更の必要が生じた場合は、ケース担当者が案を作成し職員全体で検討を行う仕組みとなっている。

利用者の個別管理が徹底している

毎日の利用者の状態を記載した個別記録が完備している。記録は表面に利用者、家族から聴取した事項が、裏面には毎日の支援内容や生活、作業の状況が記載されており、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夕方のミーティングで話し合わせ日誌で申し送りされている。

[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	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

利用者、家族から個人情報提供同意書により同意を得ている。ショートステイ先、就労支援センターへの情報提供の際には改めて利用者、家族への確認を行っている。その他の場合でもケースごとに同意をとっている。また、利用者の更衣室ロッカーは本人が鍵を管理して使用している。トイレ移乗に見守りが必要な車椅子利用者の支援には車いすトイレに更にカーテンを設置して気兼ねなくトイレが使用出来るように配慮している。

日常支援には利用者の意思を尊重している

施設内での名前、写真、作品等の掲示にも利用者・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。外出や作業の選択については、必要な情報提供を行ったうえで、利用者の意向を尊重するようにしている。また、排泄介助や衣服の着脱介助が必要な場合はプライバシーの守れる場所で同性介助を行っている。

虐待行為の注意喚起を行っている

虐待とみられる行為については食堂に虐待行為の注意喚起の張り紙を出し職員の注意と対策を行っている。所長が常時見回りをして、忙しさにかまけた放任、無視等にも気配りを行っている。また、苦情相談窓口を設置すると共に、第三者機関を設置して利用者に周知している。毎日夕方のミーティング時、ケース会議や不適切な発言や対応があったときにはその場で注意しあっている。

[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性が生じた場合には、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いる場合には、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。書式は統一されていないが、各職員が共通認識を持っている用語を使用し、所長や課長が助言を行って作成されている。また、日常活動時に点検も行っている。毎年業務の担当職員が変更されるが、新しい職員はマニュアルをもとに仕事が進められるように仕向けられており、その際指導の現任担当職員も業務点検を行っている。

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随時見直しをしており、年度末には必ず業務担当者が点検と見直しを行っている。また、授産施設に係る法律・自立支援法に関する資料・知的障害者対応に関する研修も実施され、職員間で共有されている。毎日夕方のミーティングではその日にあった事故、ヒヤリ・ハットについても検討され、その改善策について共有し安全に関する知識の向上を図っている。

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。保護者からの要望、意見に対しては事実確認をして解決、向上策を立てて対応している。常時経験のある職員が朝夕のミーティング時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が計画され実行されている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
標準項目	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
A+の取り組み	

		職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
		職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

個別計画に基づき個々にあった支援を行っている

入所時や年度ごとに利用者・家族からの意向や聴取した事項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。また、個別支援計画において対人関係に関する目標が立てられ、日々支援が行われている。人の呼び方、注目されるためにすること、いらいらしたときの表現方法、コミュニケーション方法など様々な場面での対応について支援が行われている。

利用者の特性に合わせた支援を行っている

言葉の出にくい利用者に対しては筆談やマカトン法によりコミュニケーションが取れるように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。伝わりやすい文章表現を例示し、はっきりと発音してもらうことや謝り方、お礼の仕方など日常生活に必要なしつめの支援も行われている。

所外活動を積極支援している

日常的に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されている。また、これらの様子は利用者個別記録に記入され、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

授産活動は利用者の特性・希望により選択できるようになっている

利用者には仕事を通じて必要な社会資源を知ること为主眼において支援している。10数社から主に手作業であるがさまざまな仕事を請け負って作業を行っている。その中で利用者の認知度、技術、モチベーション等に応じて、各利用者に適した仕事を担当してもらっている。作業内容は担当職員によって仕事面、生活面から作業日誌及び個人記録簿に記入され、適性と就労支援に繋げている。

利用者のその人らしさが発揮できる環境と作業支援を行っている

作業に十分な作業スペースを提供したうえで、通路の確保、利用者相互の関係を考慮した座席配置をして、作業しやすい環境を整えている。作業は正確さや器用さなどにより、一人ひとりに合った作業を提供できるように配慮している。また、レクリエーション活動として選択活動を実施している。各行事の実施時期には実行委員を選出し、その利用者を中心に運営が行われるようにしている。利用者の自治組織である「友の会」では役員を選挙により選出し、自主生産品の販売やお楽しみ会など年中行事を取り仕切っている。

利用者の働く意欲を盛り上げる取組を行っている

毎月の売上実績を情報提供紙で公表するとともに、工賃支給時に支給額とともに出欠や遅刻・早退などの勤務状況を明記した表を渡している。作業において技術の優れた利用者には作業リーダーという役割を持たせ、作業を行うだけでなく、検品作業や人と協力して作業を組み立てていくことの難しさ、達成感を得られるように工夫されている。

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

利用者の意見を取り入れた食事の提供を行っている

嗜好調査を行い、利用者の意向を把握しながら食事の提供を行っている。また、毎月、委託業者と調理員、所長、栄養士、支援員で給食会議を実施して、利用者の要望や食事の様子を踏まえたメニューの作成や組み合わせ、内容の改善を行っており、利用者の希望により、デザート付けを増やしたり、給食以外の外食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

食事は利用者の身体状況に応じた形態、ご飯の量、ご飯のやわらかさの設定や自助食器やスプーンの活用により、片麻痺のある利用者にも食事が取りやすいように工夫されている。特別食が必要なときは注文表を作成して厨房に連絡し利用者個々の状態に合わせた支援を行っている。

楽しく食事ができる環境づくりをしている

食堂にはテレビを設置し自由に観られ、ゆったりとした雰囲気の中で食事をしている。座席は基本的には自由としているが、視力や歩行状況などの身体面、利用者間の関係などに考慮が必要な場合は座席を固定し、事故やトラブルを防ぐ座席配置となっている。また、毎日何らかの食事の制限が必要な利用者は連絡表により厨房に知らせるなどして対応しているが、クックチル方式の給食のため、変更がスピーディに行えない事情もあり、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、個人支援計画と介助マニュアルをもとに対応している。介助が必要な利用者には、同性介助を行いながら一人ひとりの心身状態に応じて介助・見守りを行っている。車いす利用者、歩行が不安定な利用者が作業時間にトイレに行く場合などは離席とは捉えないなど、個々の状況に合わせた支援を行っている。

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ししながら画一的な介助にならぬよう利用者の心身の状態に応じた介助、見守りを行っている。出来ることは時間がかかっても自分で出来るよう、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、必要な利用者には家族との連絡ノートを介して連絡を取り合っている。毎朝ノートに記載されている事項や持参してくるもの（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あ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できるよう働きかけている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

利用者の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、嘱託医による往診、相談や看護師による見守りなどが行われている。毎日看護師、職員が共同で利用者の健康状態を把握し、記録するとともに、状況を電話や連絡ノートなどで家族にも伝えている。また、利用者、家族に嘱託医から話をする機会を設けるとともに家族からも相談が出来るようになっている。

利用者の体調急変に対応する体制が出来ている

急変の可能性のある疾患をもつ利用者については緊急対応マニュアルに従い職員、看護師が連絡を密にしながら見守りを行っている。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している。

職員は利用者個々の通常時の状態に注意しながら緊急時に対応している

緊急対応マニュアルは年1回職員全体で見直しと読みあわせを行い、職員は常に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ので、話しかけや見守りを行いながら、注意深く通常時の状態を知りつつ、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

個々の利用者に合ったレクリエーションを組んでいる

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している。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もとっている。外出の希望も多く、レクリエーションは散策、名所巡り、ウォーキング、スイミングの4つのグループ体制を設定し、利用者の身体状況や希望に応じてグループ分けをしている。

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自分で選んで食べたり、行き先など利用者の希望を実現できるよう意見を引き出し、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

利用者の自治会である「友の会」の役員会で出た意見をもとに日常生活の決まりごとを設けている。また、いろいろな行事を計画し各行事では実行委員を設けて意見を出し合って実行し、行事後はグループ会議での感想の聞き取りや総括を行っている。年1回の利用者個別面談では、利用者、家族が気軽に意見を出し合える場としている。

評点	A	
	○	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

標準項目	○	日常生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている
	○	利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
	○	行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

利用者を介した家族との連絡に努めている

利用者の自主性を高めるため、家族と連絡をとる際には、可能な限りその理由を利用者に話して了解を得て行っている。また、連絡方法も自分で話すか、職員が電話で話すか、連絡ノートに書くかなども利用者に聞いて対応している。利用者から希望や要望があった場合は必要に応じ本人の了解をとって、家族にも伝えている。

必要な利用者には連絡帳により利用者の日常生活の様子を伝えている

保護者の希望や言葉によるコミュニケーションが苦手で、日常の様子について保護者に報告や連絡が不足しがちな利用者などには連絡帳を使用して保護者と連絡を取っている。また、保護者連絡会を2ヶ月に1回開催するとともに個別の連絡は必要に応じ電話・訪問により行っている。

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になり、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、家族と施設、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、より一層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

運営法人の特性を活かした情報の提供

利用者地域付近の商店街の情報や社会資源のある場所を収集して提供している。運営法人が区内全域をフィールドとしており、地域情報・資源も把握しやすく、必要に応じて利用者の住まいの周辺の状況、社会資源等の情報を提供している。また、区内内外のイベント(障害者レクリエーション、コンサート、野球観戦、地域の祭り等)の情報を提供している。

地元商店街と密接な付き合いをしている

利用者が楽しむための社会資源として、地元商店街や喫茶店、ショッピングモール、公園、地域団体施設を当施設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支援している。特に地元の商店街とは付き合いが古く、障害者への理解も進んでいるため、利用者の自立へのさまざまな成功体験が出ている。施設周辺の清掃活動を行うなど、社会資源として利用するだけでなく、施設側も地元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

地元町会や商店街が催すいろいろな行事やお祭りに参加し、利用者の自立に向けた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、その時期になると施設内も活気づき、地元とも交流を図っている。

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.