

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19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[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

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	綾瀬ひまわり園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0402001 修了者No.H0801021 修了者No.H0202080
評価実施期間	2008年11月26日～2009年3月31日

全体の評価講評

▶ [詳細はこちらから](#)

💡特に良いと思う点

- ・ 地域で暮らす障害者が働きながら笑顔で生活できるようにとの願いを込めた理念
- ・ 新体系事業への移行に向けて重度者を対象に試行的に始めた新たな活動で意欲の高揚
- ・ 健康教室やストレッチ体操を取り入れながら利用者の健康を増進する取り組み

✔さらなる改善が望まれる点

- ・ 新任職員や非常勤職員にも、理念並びに3年後に到達すべき4つのミッションの共通理解に向けた工夫を
- ・ 今後、新体系での環境変化等も勘案しこれまで以上に利用者が要望・苦情等を言いやすい工夫を
- ・ 平均在職年数1～2年の職員が圧倒的に多い職場にあつて計画的なOJT研修等を

[このページの一覧上へ](#)

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	
・ 個別支援計画をグループ単位で確認 ・ 一人ひとりの意思確認を行うための工夫 ・ 安定した生活への支援	
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	
・ 作業も利用者の希望に沿えるよう配慮 ・ 作業を通じて利用者の自立を目指した支援 ・ 工賃の規定についての理解への取り組み	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら	
・ 家庭の台所にも献立が貼ってある楽しい美味しい昼食 ・ 旬の食材を取り入れ、セレクトメニューで選べる楽しさも盛り込んだ食事	
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	
・ 利用者のベースとニーズに合わせた個別支援 ・ 安心して通所できる取り組み	
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	
・ 健康教室やストレッチ体操を取り入れながら利用者の健康を維持する取り組み ・ 精神面の不安に親身に耳を傾ける支援	

- ダブルチェックによる誤りのない服薬管理

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](#)

- 誕生会などを主体的に行う活発な自治会活動
- 様々な体験ができるよう多くの活動を実施
- 就労継続支援へ移行しても生活を楽しめる取り組み

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](#)

- 家族会や月刊紙「れいんぼ一通信」等で家族との連携
- 利用者の気持ちを確認した上での家族への連絡
- 家族やグループホーム世話人との連携

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](#)

- 恒例の一大イベント「さんさんフラワーフェスティバル」など地域に開かれた施設
- 今年の新たに始めた「あーとわーく」活動の創作物品の数々がロビー等を飾る
- 地域の社会資源を利用した活動

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
42/77

■ 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	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 工賃・給料の支払いのしき目は、わかりやすく説明されているか	78.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%	16.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	90.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	90.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%	7.0%
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	76.0%	いいえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%	14.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	92.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	7.0%
7. 職員の対応は丁寧か	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	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	69.0%	いいえ: 4.0%	19.0%	7.0%
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	はい: 0.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	80.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%	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	88.0%	いいえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%	7.0%
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	19.0%	9.0%	64.0%	7.0%

■ 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](#)

[福ナピトップへ](#) | [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19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[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

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	綾瀬ひまわり園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0402001 修了者No.H0801021 修了者No.H0202080
評価実施期間	2008年11月26日～2009年3月31日

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域で暮らす障害者が働きながら笑顔で生活できるようにとの願いを込めた理念

綾瀬ひまわり園は、地域で暮らす障害者の「働く場」、「訓練の場」、「ふれあいの場」を提供すると共に、地域の方との交流を図ることを目的として平成8年に開設した知的障がい者の方が通う授産施設である。平成18年度の障害者自立支援法と相俟って法人の経営改革推進プロジェクトにおいて、法人理念「障がい者が地域と共に、笑顔で生活できるよう私たちは応援します」を制定すると同時に、各施設で3年後の到達すべき目標を掲げた。綾瀬ひまわり園は、「利用者の人権を尊重し、快適な自立生活を送れるよう支援」など4項目の目標を設定している。

・新体系事業への移行に向けて重度者を対象に試行的に始めた新たな活動で意欲の高揚

平成21年度の新体系事業への移行に向けて、生活介護事業を見据えて、新たな活動として①「ふいーるどわーく」(体力の維持・増進等で生活の安定を図る)、②「あーとわーく」(絵画・陶芸等で想像力、感性を豊かにし生活の安定を目指す)の2つの活動を年度初めから試行的に実施している。「あーとわーく」活動は、34名の利用者が毎週火曜日の午後、絵画・貼り絵・陶芸などの創作活動を行っている。これらの作品は廊下壁面を飾り、メンバーの合同作品(花火)が第23回東京都障害者総合美術展で入賞し社会参加への意欲を沸き立たせている。

・健康教室やストレッチ体操を取り入れながら利用者の健康を増進する取り組み

常時看護師を配置しているため、利用者や家族をはじめ職員の安心感へ繋がっている。健康の維持・増進のため、朝と昼の2回体操を実施しており、昼のストレッチ体操は、看護師指導のもとで希望者が10分位参加している。また体重コントロールを目的として、随時カードやパネルを使用した生活習慣病に関するわかりやすい説明を行う少人数制の健康教室を開催している。直近では「運動とエネルギー消費」をテーマとして開催した。利用者や家族からの健康に関する相談は個別に対応し、在宅時の健康管理にも良い影響を及ぼしている。

さらなる改善が望まれる点

・新任職員や非常勤職員にも、理念並びに3年後に到達すべき4つのミッションの共通理解に向けた工夫を

平成8年に開設した「綾瀬ひまわり園」は障害者自立支援法の施行と相俟って、法人の経営改革推進プロジェクトにおいて平成18年に法人理念「障がい者が地域と共に、笑顔で生活できるよう私たちは応援します」の制定及び3年後の平成20年度に到達すべき4つの目標を掲げて運営に邁進してきた。本年度は平成21年度からの新体系移行に向けて、新しい活動を取り入れるなど改善・工夫等をしながらも、施設長から新任職員や非常勤職員にも重要事項等を伝えているが、理解や認識不足があるので、十分な理解等が得られるような工夫が待たれる。

・今後、新体系での環境変化等も勘案しこれまで以上に利用者が要望・苦情等を言いやすい工夫を

施設長を責任者として、利用者からの苦情に直接対応する担当者を副主任の事務員とした「苦情受付窓口」と「意見箱」を設置している。また地域の代表者を含めた3名の「第三者委員」を設けている。サービス提供の基本でもある利用者の人権擁護については職員の倫理綱領ともいうべき「サービス提供の基本姿勢」に明記している。法人では「人権擁護委員会」、「人権侵害防止対策委員会」を設置している。今後新体系下での活動など環境変化も含めて利用者の要望・苦情が多くなると予想されるので、これまでも増して要望・苦情言いやすい工夫が望まれる。

・平均在職年数1～2年の職員が圧倒的に多い職場にあって計画的なOJT研修等を

職員研修には、法人独自の研修と、年度初めに職員に研修計画書の提出を求めて行う研修がある。こうした年度の研修計画を踏まえて、施設でも外部機関の研修に参加することを事業計画に盛り込んでいる。特に外部研修については経験年数等に応じ計画的に実施すること、また施設内のOJTを強化するなどとしている。しかし昨年度来、多くの中堅職員が法人傘下の他施設に異動したことで、在職年数が1～2年の職員が圧倒的に多い職場となっている。現場でのキャリアが不十分と思われるので計画的で効果的なOJT等が望まれる。

[このページの一覧上へ](#)

コメント

事前に評価手法及び日程等、一連の事柄に関して打ち合わせを行った。利用者調査を「可能な限り全員を」・「利用者の想いを汲み取る」ために、「聞き取り方式」で2日間の日程で行うこととした。その際、緊張感や違和感を抱かせないように、普段使用している一つの大部屋に、3か所のコーナーを離して配置することで、利用者同士が視野に入るように配慮した。なお状態に応じて職員の付き添えを得て行った。また家族にアンケート調査を依頼し42名から回答を得た。評価者の顔写真入りポスターを掲示したり昼食を一緒に摂るなどして意思疎通を図った。

[▲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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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 ▼カテゴリー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	綾瀬ひまわり園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2008年11月26日～2009年3月31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	
- 地域で暮らす障害者が働きながら笑顔で生活できるようにとの願いを込めた理念 - 理念の実現のために「利用者の人権を尊重し快適な自立生活・・・」など4つのミッション - ホームページや玄関ロビー正面に掲示するなどして広く「理念」の浸透を図る	
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	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	
- サービス提供の基本姿勢を踏まえた職員の倫理観・行動規範をもって利用者尊厳の支援 - 毎日開店のパン屋さんの「ひまわりの花をあしらった黄色の商品袋」が街中に - 開かれた施設として「さおり織」などのボランティアや実習生等の実習の場	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

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	
- 自治会活動やアンケートを通し利用者の意向を汲み入れる中で想いに沿った支援 - 作業適性等を勘案する中で利用者の希望する「はうす」に所属して日中活動 - 玄関横の事務室の副主任を受付窓口として苦情等が言いやすいように工夫	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[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 - 法人理念実現に向けて3年後の到達目標を基にした事業計画・支援計画の策定 - 新体系事業への移行に向けて重度者を対象に試行的に始めた新たな活動で意欲の高揚 - 年度初めに整えておくべき全書類の点検及び、職務分担等で円滑な事業推進 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	A
【講評】詳細はこちら - 法人傘下の施設職員の人材育成と能力開発及び、公正な処遇を行うための人事考課制度 - 支援前・後のミーティング等で情報の共有化を図り、全職員の連携による支援の徹底 - 平均在職年数1～2年の職員が圧倒的に多い職場にあって計画的なOJT研修等を 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 - アクセス権限設定でパソコン上の情報保護及び、ホームページ運営要綱で個人情報を保護 - サービス提供の基本姿勢や個人情報保護規程等で個人情報の取り扱いの徹底 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 法人理念を基に4つのミッションの3年後に到達すべき目標に向けて様々な取り組み	
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 法人傘下の施設職員の人材育成と能力開発及び、公正な処遇を行うための人事考課制度	
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 地域で暮らす障害者が働きながら笑顔で生活できるよう多様な取り組みを展開	
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 高い出席率の確保で収入確保と節約に徹し支出を抑えた	
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 次年度の新体系事業への移行を見据えながら利用者の意向を踏まえた支援	
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

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

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

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	綾瀬ひまわり園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2008年11月26日～2009年3月31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 - 主要情報満載の月刊「れいんぼー通信」の発行 - わかりやすく工夫された利用者への情報提供 - 積極的な見学者への対応	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 - 利用者と家族の同意を得られる取り組み - グループ編成や職員などとの相性にも配慮して利用者のストレスを軽減 - 退所時のみならず事後に関しても細やか・丁寧な対応	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 - 法人傘下の施設共通のアセスメント票を用いたニーズの把握で意向に沿った個別支援計画 「今年の抱負」で目標設定 - 全体ミーティングとグループミーティングによる情報の共有	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 - 徹底された個人情報の取り扱い 「サービス提供の基本姿勢」に基づいたプライバシーの保護 - 利用者の人権擁護のための様々な取り組み	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 - 法人の「マニュアル委員会」が作成のマニュアルを活用した支援 - 職員一人ひとりがリスクマネジメントを意識 - 専門性を高めるさらなる取り組みを	評点の内容 ▶ 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 - 個別支援計画をグループ単位で確認 - 一人ひとりの意思確認を行うための工夫 - 安定した生活への支援	
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 - 作業も利用者の希望に沿えるよう配慮 - 作業を通じて利用者の自立を目指した支援 - 工賃の規定についての理解への取り組み	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら - 家庭の台所にも献立が貼ってある楽しい美味しい昼食 - 旬の食材を取り入れ、セレクトメニューで選べる楽しさも盛り込んだ食事	
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 - 利用者のペースとニーズに合わせた個別支援 - 安心して通所できる取り組み	
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 - 健康教室やストレッチ体操を取り入れながら利用者の健康を維持する取り組み - 精神面の不安に親身に耳を傾ける支援 - ダブルチェックによる誤りのない服薬管理	
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 - 誕生会などを主体的に行う活発な自治会活動 - 様々な体験ができるよう多くの活動を実施 - 就労継続支援へ移行しても生活を楽しめる取り組み	
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 - 家族会や月刊紙「れいんぼー通信」等で家族との連携 - 利用者の気持ちを確認した上での家族への連絡 - 家族やグループホーム世話人との連携	
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 - 恒例の一大イベント「さんさんフラワーフェスティバル」など地域に開かれた施設 - 今年の新たに始めた「あーとわーく」活動の創作物品の数々がロビー等を飾る - 地域の社会資源を利用した活動	
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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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 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	綾瀬ひまわり園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
利用者調査実施期間	2009年1月14日～2009年2月17日

調査概要

- **調査対象:** 利用者現員77名[男性49名(64%)、女性28名(36%)、平均年齢33歳。調査は全員を対象としながらも、利用者の意志並びに心身の状態(休暇含む)に応じに行った。
- **調査方法:** 聞き取り方式
利用者の授産活動の妨げにならないよう一人に要する時間は約30分を目安に、2日間の日程で「聴き取り」を行った。また、緊張感や違和感をなくすため、一つの部屋でお互いが視野に入るよう配慮するなかで、プライバシーを確保するため、1対1の対面で行った。
- 利用者総数: 77人
- 共通評価項目による調査対象者数: 42人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 42人
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 54.5%
- 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

東京23区の最北端に位置する区部で社会福祉事業を展開している法人傘下の「綾瀬ひまわり園」は、知的障害者援護施設(通所授産)として平成8年9月の設立で、現在77名の利用者が自立と社会参加を目指して、作業並びに日中活動を行っている。部屋の表札を「ペーくはうす」、「こっとなはうす」、「どリーむはうす」、「すまいるはうす」の4グループ編成。こうした授産作業中に「聴き取り」を行うため、作業の流れ等をみながら30分を目安に「聞き取り」方式で行った。その際、調査票に自記することも勧めるなどして利用者の主体性の尊重に努めた。聴き取りからは設問1「仕事など・・」、設問3「職員の相談・支援・・」、設問4「身の回りの設備・・」、設問6「気持ちは・・」、設問7「職員は丁寧・・」など6項目に亘り9割超の方が「はい」を選んでいる。一方、設問13「第三者委員・・」に限り、多くの方から知らない等の声が聞かれ、「はい」は僅かに8名(凡そ2割)に過ぎず、「いいえ」を選んだ方が27名(6割超)という数値を示している。利用者の総合的満足度も9割超の方が満足。また家族アンケートで回答のあった42名のうち、35名(8割超)の方が満足としている。

[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	40人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
聞き取りをした42名中、40名(9割超)の方が、やりがいが有るとして「はい」を選んでおり、「パンの成形とトッピングをしている」、「販売の時お客さんとの触れ合いがある」、「箱折り、公園清掃、缶つぶしをしている」、「仕事は箸の袋入れ、やりがいが有る」、「洗剤をつけてたわしで自転車洗いをする、大好き」などの話があるように施設では作業種目を多く設け利用者の希望に沿えるようにしている。また、「文化クラブで史跡探訪」、「金曜クラブ、ウオーキングクラブ」などクラブ活動に関しても、多くの方が楽しげに話をされていた。

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	33人	どちらともいえない	7人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
多くの利用者からは、「お給料は満足、明細書が入っている」、「明細書に、今月はお給料が変わっていないとか書いてある」、「今月はたくさんもらった、職員から頑張ったねと言われた」、「給料は10日にもらう、仕事頑張りましたと紙が入っている」、「休みが多いと給料が下がると指導員が教えてくれた」などが聞かれた。施設では工賃の査定基準を示し査定をして内容を説明すると共に、よりわかりやすいように毎月の給料袋に明細とコメントを添えている。なお、毎日、玄関に販売コーナーを設けパン等自主製品の販売に積極的に参加してもらっている。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	38人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
聞き取りをした42名中、あまり相談しなくても良いとの声も聞かれたが、38名(9割)の方が、相談できるし、教えてくれるなどとして「はい」を選んでおり、「わからない時、職員に聞けば良く教えてくれる」、「ちゃんと話を聞いてくれて、やさしく説明してくれる」、「職員には誰でも話できま

す」、「細かい作業を手伝ってくれる」、「仕事がやりやすいように「これならどうですか」とやってくれる」など、毎日の仕事上の状況が多く語られた。その他にも日常生活や体調に関する声も聞かれた。施設では可能な限り自力でできるよう支援している。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	38人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
38名(9割)の方が「はい」を選んでおり、「施設の中は安全です」、「どこも危ない所はない、部屋も温かい」、「危ないと思ったことはない」など、安心、大丈夫などの言葉が多くの方から聞かれた。なかには、「河を渡ってくるとき、自転車がスピードをだして来るので危ない」、「あんなことや粉が床に落ちていて滑りそうになった」などの話もあった。また、家族へのアンケートで日常的な活動における安全管理では、約7割の方が「配慮している」と回答しているが、安全管理は行っていると思うが、伝わってこないように思うなどのコメントもあった。

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	32人	どちらともいえない	6人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
利用者調査票の設問文が、「他の人に知られたくないことや、秘密など…」のこともあり、「秘密にしてくれる」、「秘密がないからわからない」など秘密との声や、「内緒の話は言わないでくれる」、「内緒の話はしたくない」など内緒とのコメントも多く聞かれた。また、家族のアンケートでプライバシー保護の配慮では、計数的には8割弱の方が配慮しているとしている。施設では、個人情報保護規定に基づき、情報の提供の際にはその都度、利用者の同意を得ている。また、人権擁護委員会で職員研修等を行って人権擁護啓発に努めている。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	39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】
話の中で、「仕事をしている時に親切にしてもらったりすると大切にされていると感じる」或いは、「職員さんが頼りにしてますよと言ってくれる」などの言葉があるように、39名(9割超)の方が「大切にされている」、「大事にされている」と思うとして、「はい」を選んでいる。他にも、「みんなから好かれている」、「みんなから慕われている」、「みんなやさしい」、「最高です」などの声も聞かれた。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	40人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「言葉遣いは丁寧」、「さん付けで丁寧に接してくれる」、「乱暴な人はいない」、「大丈夫です、さん付けで呼ばれている」、「丁寧に話しをする、呼び捨てにはしない」など、「さん付け」、「丁寧」との言葉が多く聞かれるように、40名(9割超)の方が「はい」を選んでいる。家族への「職員の言葉遣いや、態度などについて、気になることはありますか」では、コメントはそれぞれあるも、計数的には、34名(8割超)の方が「気になることはない」との回答を得ている。

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	29人	どちらともいえない	8人	いいえ	2人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
この設問に対しては、選んだ回答も分散しており、コメントでも、「就職を目指して頑張る、おしぼりの会社で働きたいと職員に話した」、「目標はあいさつ、礼と決まりをきちんとすることです」、「今年は休まず来ることが目標」、「パンをつくるのが目標です」、「作業中はおしゃべりしないことです」、「公園の掃除を頑張ることです」などさまざまな声が聞かれた。施設では、支援計画に関して個別・三者面談をして利用者の意向を計画に反映させることに努めており、家族へのアンケートでも計数的には8割超の方が職員等と話しをしたと回答している。

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する説明はわかりやすかったか

はい	23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】
説明を受けたとした24名の中で、「説明はわかりやすかった」として23名(9割超)の方が、「はい」を選んでいる。コメントは少ないものの、「説明はわかりやすく話してくれます」、「職員はよく説明してくれる」、「仕事頑張ると話をした」、「頑張ってくださいと言われました」などの話が聞かれた。

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

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

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	34人	どちらともいえない	7人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「どちらともいえない」とした方、関心を寄せない方もあるが、34名(8割超)」の方が、職員に言いやすいとして、「はい」を選んでおり、「みんなと仲良く働いているので不満はない」、「職員には何でも言える」、「何でも話しやすい、ここはみんな仲良です」、「どの職員も言いやすい」等の話や、「ダンボール・缶の回収に行きたいと話した」、「パンの仕事をやってみたいと言ったら、実習させてくれてやれるようになった」など具体的な状況の話も出た。家族へのアンケートでも「言いにくい」との声もあるが「言いやすい」が7割超となっている。

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	37人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
「ちゃんとやってくれると思う」、「やってくれる」との多くの声が聞かれ、「はい」が37名(8割超)で、「仕事でわからない時、教えてくれるし、やってくれる」、「聞いてくれる」などの話が聞かれた。家族へのアンケートでも「対応は適切でない」との声もあるが「適切に対応している」と回答した方が8割弱となっている。

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	8人	どちらともいえない	4人	いいえ	27人	無回答・非該当	3人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】
この設問に限って、知らない、わからないとの声が多くの方から聞かれ、「はい」は僅かに8名(凡そ2割)に過ぎず、「いいえ」を選んだ方が27名(6割超)という数値を示している。「ポスターを見たことがあるので知っているが、相談したことはない」、「聞いたことあります、相談はしてないです」、「外の人と相談したことはありません」、「相談は職員とします」などの話があった。家族へのアンケートでも7割弱の方が「知っている」と回答している。施設では苦情受付窓口や意見箱を設置するなどして苦情を申し出やすい環境作りに努めている。

[▲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

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

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

地域で暮らす障害者が働きながら笑顔で生活できるようにとの願いを込めた理念

綾瀬ひまわり園は、地域で暮らす障害者の「働く場」、「訓練の場」、「ふれあいの場」を提供すると共に、地域の方との交流を図ることを目的として平成8年に開設した知的障がい者の方が通う授産施設である。その後、平成18年度の障害者自立支援法と相俟って法人の経営改革推進プロジェクトにおいて、法人理念「障がい者が地域と共に、笑顔で生活できるよう私たちは応援します」を制定すると同時に、3年後の平成20年度に到達すべき目標を掲げた。施設は「利用者の人権を尊重し、快適な自立生活を送れるよう支援」など4項目の目標を設定している。

理念の実現のために「利用者の人権を尊重し快適な自立生活・・・」など4つのミッション

理念と4項目に亘る3年後のゴールは一体的なものであり、本年度はゴール到達の最終年度にあたり、各項目がどれだけ達成されたかを検証し、改善すべき事項の見直し並びに、完成度の低い事項は更なる充実に努めることを施設長は職員に指導・助言している。この4項目とは、①利用者の人権を尊重した快適生活、②適切なグループ設定を行い、利用者の意見を尊重した作業を提供し、積極的に就労を支援、③利用者ニーズを正確にとらえ、変動する福祉情勢に的確に対応したサービス、④地域に貢献し、信頼を得て皆様に愛される開かれた施設である。

ホームページや玄関ロビー正面に掲示するなどして広く「理念」の浸透を図る

理念を玄関ロビー正面に大文字横書きで掲示すると共に、施設長は、職員に年度初めに職員会議で事業計画書(法人の計画も含め)を基に基本方針・重要事項の周知・徹底に努めている。特に本年度は、4つのミッションの3年間の到達度の検証と、平成21年度から新体系事業への移行に向けて試行年度であることの重要性も強調して職員会議等の段階を踏んで周知し徹底を図っている。なお、新任・年度途中からの非常勤職員に重要事項等を伝えているが理解や認識不足がみられる。家族には家族会で、一般にはホームページや広報誌等で周知に努めている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

サービス提供の基本姿勢を踏まえた職員の倫理観・行動規範をもって利用者尊厳の支援

働く場、訓練の場、ふれあいの場を提供すると共に、地域の方との交流を図ることを目的として設立された「綾瀬ひまわり園」では、利用者の人権を尊重し平等な権利と尊厳を持って、快適で豊かな生活ができるように支援するための職員の倫理観・行動規範ともいえるべき「サービス提供の基本姿勢」を作成して、職員全員に配布しており、年度初めに全職員で基本姿勢を読み上げ、再確認をしている。基本姿勢の冒頭に、「利用者と共に融和をはかり、人権尊重を大切にした作業と生活支援の場を提供し、利用者の社会的自立の道を拓く」と明記してある。

毎日開店のパン屋さんの「ひまわりの花をあしらった黄色の商品袋」が街中に

利用者サービスに関わる第三者評価は毎年実施している。なお、法人で依頼した公認会計士による年2回の財務・会計関係の監査を実施して運営の透明性を図っている。また地域との交流を図ることを大切にしてる施設として、町内会や民生委員の見学も多数あり、特別支援学校の運営協議会の委員として運営の一端にも関わるなど連携を密にしている。毎月発行の施設広報誌「れいんぼー通信」を地域や関係機関に配布している。なお玄関ロビーに毎日開店のパン屋さんには常連客で完売の盛況で「ひまわりの花をあしらった黄色の商品袋」が街中で目を引いている。

開かれた施設として「さおり織」などのボランティアや実習生等の実習の場

地域の人々との交流を図る意味においても、利用者のクラブ活動や余暇活動の充実を図る意味においてもボランティアの協力は大事であるとの姿勢で、ボランティアの受け入れについて事業計画に位置づけ、担当職員が窓口となりボランティアセンターなどと調整して募集等を担っている。日中活動・行事のボランティア受け入れに関する定めも作成してある。日中活動では「さおり織」に常連として7名程、クラブ活動(卓球、手芸、書道等)、施設の行事等にも多くの協力を得ている。また、特別支援学校、介護等体験等の実習生も受け入れている。

[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、地域の人々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々に還元している(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. 地域との関係機関との連携を図っている

評点	A
----	---

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

自治会活動やアンケートを通し利用者の意向を汲み入れる中で想いに沿った支援

利用者の特性やニーズに合わせて作業内容、作業環境、グループ編成などで安定して活動できる支援を行うために、毎年3月に次年度に向けた個別面談を行っている。また、利用者の意向を汲み取るために、体育クラブ(スイミングやソフトボール等)や、生け花・絵画等のクラブについてアンケートを実施し、支援に反映させている。なお、宿泊旅行や給食等に関してもアンケートの結果を基に実施している。利用者自治会11人の役員は立候補で決め、毎月1回役員会を行っている。自治会主催で行う月1回の誕生会やイベント等での挨拶をしている。

作業適性等を勘案する中で利用者の希望する「はうす」に所属して日中活動

部屋の人数や作業適性、人間関係等を勘案して施設で作業を決めているが、利用者は希望する「はうす」に所属して日中活動を行っている。①「どリーむはうす」(受注作業・リサイクル等)、②「こっとなはうす」(さおり織・受注作業等)、③「ペークはうす」(パン製造・配達販売)、④「すまいるはうす」(授産活動・自主生産品の作成と開発)の4つは、「はうす」毎に現行の授産の支援計画・作業内容等による支援と、次年度の新体系移行を見据えた就労支援及び生活支援を試行的に行っている。なお、「すまいるはうす」では絵画も作成している。

玄関横の事務室の副主任を受付窓口として苦情等が言いやすいように工夫

施設長を責任者として、利用者からの苦情に直接対応する担当者を副主任の事務員とした「苦情受付窓口」と「意見箱」を設置している。また地域の代表者を含めた3名の「第三者委員」を設けている。サービス提供の基本でもある利用者の人権擁護については職員の倫理綱領ともいべき「サービス提供の基本姿勢」に明記し、法人では「人権擁護委員会」、「人権侵害防止対策委員会」を設置している。今後新体系下での活動など環境変化も含めて利用者の要望・苦情が多くなると予想されるので、これまでも増して苦情が言いやすいよう工夫が望まれる。

[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
評価結果詳細
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

法人理念実現に向けて3年後の到達目標を基にした事業計画・支援計画の策定

年度ごとの事業計画及び支援計画は、法人理念及び3年後の到達すべき目標「利用者の人権を尊重し、快適な自立生活が送れるよう支援する」など4項目の目標を設定している。この目標設定は平成18年度～平成20年度の3か年で達成することを目指して、毎年度の事業計画を策定している。本年度(平成20年度)は、3年後のゴールの最終年度のため4項目の検証と、次年度に予定している新体系への移行を見据えた事業計画及び支援計画を策定している。長期計画は策定していないが、法人傘下の事業所の新体系移行計画を組織的に行っている。

新体系事業への移行に向けて重度者を対象に試行的に始めた新たな活動で意欲の高揚

平成21年度の新体系事業への移行に向けて、生活介護事業を見据えた、新たな活動として①「ふいーどわーく」(体力の維持・増進等で生活の安定を図る)、②「あーとわーく」(絵画・陶芸等で想像力、感性を豊かにし生活の安定を目指す)の2つの活動を年度初めから試行的に実施している。「あーとわーく」活動は、34名の利用者が毎週火曜日の午後、絵画・貼り絵・陶芸などの創作活動を行っている。この作品は廊下壁面を飾り、メンバーの合同作品(花火)が第23回東京都障害者総合美術展で入賞したことも社会参加への意欲をかき立てている。

年度初めに整えておくべき全書類の点検及び、職務分担等で円滑な事業推進

計画を円滑に推進するために、年度初めに整えておくべき全ての書類(入所時の準備・施設関連・職員関連・家族依頼提出物)の点検確認をしている。また、多岐に亘る施設運営及び支援体制に関して職員業務分担(施設長・副主任・支援員・栄養士・非常勤支援員)・行事別職務分担(作業開拓等「部会」)・(入所式等「委員会」)・(ボランティア等「担当」)・(利用者自治会等「外郭」)・(リスクマネジメント会議等「法人」)の分担制で職員が連携して事業遂行にあたっている。なお、リスクマネージャーを配置するなど利用者の安全を図っている。

[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	平成21年度の新体系事業への移行に向けて、生活介護事業を見据えた、新たな活動として①「ふいーどわーく」(体力の維持・増進等で生活の安定を図る)、②「あーとわーく」(絵画・陶芸等で想像力、感性を豊かにし生活の安定を目指す)の2つを年度初めから試行的に実施している。「あーとわーく」活動では、34名の利用者が毎週火曜日の午後、絵画・貼り絵・陶芸などの創作活動を行っている。この作品は廊下壁面を飾り、メンバーの合同作品(花火)が第23回東京都障害者総合美術展で入賞したことも社会参加への意欲を沸き立たせている。

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評点の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

法人傘下の施設職員の人材育成と能力開発及び、公正な処遇を行うための人事考課制度

法人傘下の職員の人材育成と能力開発並びに、公正な処遇の基礎資料とするために平成18年度から「人事考課制度」を導入した。この制度を定着させるために、「人事考課規程」を平成20年度に制定した。人事考課は職員の職務行動の評価と、職員が法人のミッション及びゴールに向けての貢献度の評価を考課者(上司)が2段階の手順を踏んで行っている。人事考課に際し、職員は法人理念と3年後の到達すべき4項目のゴールを踏まえて、職員自身の行動要素に対する目標と達成計画・実行日程を期した「目標・達成計画書」を作成している。

支援前・後のミーティング等で情報の共有化を図り、全職員の連携による支援の徹底

職員の採用等人事はすべて法人で行っており、職員の配置に関しても施設の意向を参酌して必要とする人材を配置するとしている。配置された職員については、施設長が本人の意向を確認し経験や特質等を勘案して、総合的な見地から最も適した職場に配置している。また、施設長は、職員が計画した当該年度の「目標・達成計画書」の達成状況等に関して面接を行うなどして、職員一人ひとりの目標管理について指導・助言をしている。なお毎日、支援前・後のミーティングを必ず行い情報の共有化を図って全職員の連携による支援の徹底に努めている。

平均在職年数1～2年の職員が圧倒的に多い職場にあって計画的なOJT研修等を

職員研修には、法人独自の研修と、年度初めに職員に研修計画書の提出を求めて行う研修がある。こうした年度の研修計画を踏まえて、施設でも外部機関の研修に参加することを事業計画に盛り込んでいる。特に外部研修については経験年数等に応じ計画的に実施すること、また施設内のOJTを強化するなどとしている。しかし昨年度来、多くの中堅職員が法人傘下の他施設に異動したことで、在職年数が1～2年の職員が圧倒的に多い職場となっている。現場でのキャリアが不十分と思われるので計画的で効果的なOJT等が望まれる。

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

アクセス権限設定でパソコン上の情報保護及び、ホームページ運営要綱で個人情報保護

パソコン上のデータは福祉専用ソフトで作成しており、アクセス権限を設定して厳重に管理している。パソコン上の情報は、施設内の共有サーバーバンク(みんなのフォルダ)を設定して共有化を図っている。なお、パソコン上に保管している行事などの共有情報は、各担当者が適宜整理・更新しているため、職員は誰でも以前の行事内容や写真等で状況を把握できるようになっている。また、ホームページの作成及び情報掲載についても、法人の制定した「ホームページ運営要綱」に基づいた手順によって、個人情報を保護している。

サービス提供の基本姿勢や個人情報保護規程等で個人情報の取り扱いの徹底

職員の倫理・行動規範ともいうべき「サービス提供の基本姿勢」には、秘密義務はもとより、利用者の個人情報の記載された書類の取り扱いに十分配慮し机の上等に放置しないことが明記されている。また個人情報保護規程を制定し、①事業所間の書類・メール便の取り扱い、②郵便物の取り扱い、③個人情報は、紛失または簡単に持ち出されないよう所定の場所に保管する、以上の事柄に関してそれぞれ細かに規定してある。また、個人情報の使用に関し利用者・代理人の承諾書を得ている。なお写真・氏名の掲載・掲示の同意書など情報保護を図っている。

[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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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	法人理念を基に4つのミッションの3年後に到達すべき目標に向けて様々な取り組み ・施設長は、4つのミッションの3年間の到達度の検証と、平成21年度から新体系事業への移行に向けて試行の年であることこの重要性も強調して職員会議等段階を踏んで周知し徹底を図っている。 ・職員の倫理観・行動規範ともいうべき「サービス提供の基本姿勢」を踏まえた利用者尊厳のある支援をしている。 ・公認会計士による年2回の財務・会計関係の監査を実施して運営の透明性を図っている。 ・4つの班(はうす)の日中活動のうち、パン等を製造の「ペークはうす」で働く14名の利用者が午前中に焼きあげたパンの店を、玄関ロビーに毎日開店し常連客もでき「ひまわりの花をあしらった黄色の袋」が街中にみられる。 ・生活介護事業を見据えて、新たな活動として①「ふいーどわーく」、②「あーとわーく」の2つの活動を年度初めから試行的に実施している。「あーとわーく」活動では、34名の利用者が毎週火曜日の午後、絵画・貼り絵・陶芸などの創作活動を行っている。この作品は廊下壁面を飾り、メンバーの合同作品(花火)が第23回東京都障害者総合美術展で入賞したことも社会参加への意欲をかき立てている。

[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	法人傘下の施設職員の人材育成と能力開発及び、公正な処遇を行うための人事考課制度 ・法人傘下の職員の人材育成と能力開発並びに、公正な処遇の基礎資料とするために平成18年度から「人事考課制度」を導入した。この制度を定着させるために、「人事考課規程」を平成20年度に制定した。 ・人事考課に際し、職員は法人理念と3年後に到達すべき4項目のゴールを踏まえて、職員自身の行動要素に対する目標と達成計画・実行日程を期した「目標・達成計画書」を作成している。

[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	地域で暮らす障害者が働きながら笑顔で生活できるよう多様な取り組みを展開 ・ホームページの作成及び情報掲載については、平成19年8月制定の「ホームページ運営要綱」に基づいた手順によって、個人情報保護している。 ・新たに重度者向けDVD解体作業を受注した。 ・体重コントロールの目的とメリットの意識化を目指して、カードやパネルを使用した生活習慣病に関するわかりやすい説明を行う少人数制の健康教室を随時開催している。直近では「運動とエネルギー消費」をテーマとした。 ・施設の献立表を自宅の台所に貼っている利用者もあり、利用者調査においても、食事の時間は楽しいとほぼ全員が答えており、満足度の高さがうかがえる。 ・施設開放のイベントとして高齢の「さんさんフラワーフェスティバル」が今年度も開催された。 ・非常勤職員も交えた「ひやりはっと委員会」を設置するなど、職員一人ひとりがリスクマネジメントを意識できるように努めている。

[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	A
改善の成果	高い出席率の確保で収入確保と節約に徹し支出を抑えた ・利用者の高い出席率を確保することが収入源の大きな要素を占めるため、欠席者に対してきめ細かなフォローをした結果、出席率の向上に繋がった。 ・行事の企画書や物品購入書等を計画的に記載することで、使途の内容確認を徹底して行い、節約に徹して支出を抑えた。

[このページの一番上へ](#)

8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分に

おいて改善傾向を示している

・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

評点	A
改善の成果	次年度の新体系事業への移行を見据えながら利用者の意向を踏まえた支援 ・作業適性等を勘案する中で利用者の希望する「はうす」に所属して日中活動を行っている。「はうす」は、①「どリーむはうす」(受注作業・リサイクル等)、②「こっとなはうす」(さおり織・受注作業等)、③「ペークはうす」(パン製造・配達販売)、④「すまいるはうす」(授産活動・自主生産品の作成と開発)がある。この4つの「はうす」毎に、現行の授産としての支援計画・作業内容等による支援と、次年度の新体系移行を見据えた就労支援及び生活支援を行っている。 ・利用者自治会11人の役員は立候補制で決め毎月1回役員会を行い、会の議事録等は職員の手を借りずに利用者役員自らで行っている。自治会主催で行う月1回の誕生会やイベント等での企画や挨拶などもしている。

[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.

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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

主要情報満載の月刊「れいんぼー通信」の発行

法人のホームページ、季刊の法人ニュース「ひまわり」と圖のパンフレット、月刊の「れいんぼー通信」から施設の情報を得ることができる。れいんぼー通信は、利用者と保護者、後援会を始めとする地域の住民、行政や一般企業などに毎月250部程配布されている。町会長や後援会、企業等へは、施設長自ら訪問して手渡し、情報の提供と収集に努めている。自主生産品のパンが地域販売で好評なことはじめ、リサイクル活動や園祭を通して施設は地元で密着しており、地元テレビ局のサイト等からも情報を得ることができる。

わかりやすく工夫された利用者への情報提供

利用予定の利用者などに配布される施設のパンフレットは、カラー刷り、ルビ付き、作業内容は写真入りで紹介されており、大変わかりやすいものになっている。また来年度から新体系へ移行するにあたり、現在の利用者の不安感を軽減するために配布した資料も同様である。しかし障がいの程度が広いため、書面での理解が難しい利用者に対しては、個別に工夫して伝えようと努めている。

積極的な見学者への対応

日頃から地域に開かれた施設であることから、見学希望者を積極的に受け入れており、事前連絡があればいつでも見学できるようになっている。また面談希望があれば時間をとり個別に対応している。今年度は地元の小学生30名が社会科見学として訪れた。毎年民生委員の見学会を実施しており、今年度は10名の参加があった。特別支援学校の生徒が卒業後の社会参加や自立について適切な進路を見出せるように実習の場を提供している。その他にも、就労経験者や他の施設利用者の実習も行われている。

[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
評価の見方
他年度の評価結果
平成19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

利用者と家族の同意を得られる取り組み

サービス開始にあたり、まず事前説明会を実施して本人と家族に作業内容などを始め園での生活全般について説明を行っている。そして契約の際には、重要事項説明書、契約書、契約書別紙、利用料説明書、利用の手引を用いて一つ一つの項目について確認している。特に、利用料等について詳しく説明し同意を得ているため、利用料の支払い等に滞りがない。利用の手引は、施設長の挨拶から支援方針と内容、一日のスケジュール、クラブ活動や年間行事、授産種目、給与、保護者会等について網羅しており、これ一冊で施設のことをわかるようになっている。

グループ編成や職員などとの相性にも配慮して利用者のストレスを軽減

個人面談等で得られた本人と家族の意向や生活状況等を、面談記録やアセスメント票、利用者台帳に整理して、以前の生活を踏まえた支援ができるように努めている。そして利用開始時のストレスを軽減するために、本人の希望を組み入れ部屋の人数や作業適性、人間関係などを考慮して、「はうす」の配属先を決めている。また諸事情等により区から直接依頼されたケースでは、事前に本人と十分に話をして支援にあたるとともに、区とも連携して適切に対応できる体制をとっている。

退所時のみならず事後に関しても細やか・丁寧な対応

退所時には、退所の理由や本人の状態、その経過などを記載した「終結記録」を新たに入所する施設へ提供している。また家族と適宜連絡をとり、家族がわからないことがある場合は、家族に代わって施設で対応している。このような丁寧な事後対応により、いつでも相談できるようにして本人と家族の不安感を軽減するように努めている。担当者が次の利用施設を訪問する時期も、本人の気持ちを優先的に考えて頃合いを見計らって訪問するようにしている。

[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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

法人傘下の施設共通のアセスメント票を用いたニーズの把握で意向に沿った個別支援計画

利用者の生活状況や心身状況は、利用者台帳や個人票に記録している。個別面談や家族との情報交換などをもとに、健康面や日常生活動作、家事・日常及び社会生活スキル・自立生活、コミュニケーション、対人関係、作業活動、就労及び余暇活動等に関して、アセスメントを実施して要約票に記入して課題を導き出している。本人や家族に大きな変化があった場合は、日々の個別記録を資料として変更点などを確認しながら再アセスメントを行い、見直しを図っている。

「今年の抱負」で目標設定

わかりやすくするため、「今年の抱負」という形で計画について利用者の考えを述べてもらっている。個別支援計画は、個別面談やアセスメントをもとに担当者が作成してグループ内で話し合い、最終的には施設長が確認し決定している。計画を利用者や家族に説明する時には、なるべく本人にも同席してもらい本人にもわかりやすく、「食後の歯磨きは自分からできるようにする」など日常生活の話を交えながら説明している。年度末の個人面談後には、計画の総括および次年度の計画を作成して説明し同意を得ている。

全体ミーティングとグループミーティングによる情報の共有

毎日のグループ日誌並びに個人記録に利用者情報を記入している。グループが一つの単位となっているが、問題行動のある利用者やその他必要な情報については、朝の全体ミーティング、作業前と利用者帰宅後のグループミーティングなどを通じて共有化し、確認を重ねるようにしている。しかし、新任職員や年度途中からの非常勤職員に重要事項等を伝えているが一部理解や認識不足がみられる。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	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ている
	☐ 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	A
標準項目	☐ 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
	☐ 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

評点	A
標準項目	☐ 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している

		申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

徹底された個人情報の取り扱い

法人のマニュアル「個人情報保護規程」や「個人情報の取り扱いについて」に則しながら個人情報の保護に努めている。家族や利用者には、承諾書を明示しながら口頭でも説明して、契約の際に確認している。また機関誌などの写真掲載や、新聞社等の取材の際のインタビューや写真撮影に対してはその都度同意書をとるなど、個人情報の取り扱いを徹底している。

「サービス提供の基本姿勢」に基づいたプライバシーの保護

プライバシー保護に関して、「本人の了解無しに所持品の確認をしない」、「第三者に対して利用者の生活、活動状況の説明などを本人の前で行わない」といった基本的事項については、「サービス提供の基本姿勢」の中に明示してある。利用者から他人に聞かれたくないことの相談があった時や個別に指導した方が良い場合などは、保健室や施設長室等個室で対応している。利用者の更衣や排泄等の介助にあたっては同性介助を基本としているが、現状では男性利用者数に対して男性職員数が少ないことが実態である。

利用者の人権擁護のための様々な取り組み

虐待は身体に対するものと、心(言葉遣い・態度)に対するものがあるとの認識のもとに、法人全体として虐待を防止する取り組みを行っている。今年度は人権に対する意識を高めるため、法人として人権侵害防止対策委員会や人権擁護委員会を立ち上げ、職員や利用者へ向けた勉強会を実施している。利用者の話をよく聞き本人の意志や希望を尊重した支援を常に心がけているが、支援経験が少ない職員に対する人権意識をどのように徹底していくかが今後の課題であると施設は考えている。

[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)を外部和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19年度評価結果

平成18年度評価結果

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

法人の「マニュアル委員会」が作成のマニュアルを活用した支援

法人のマニュアル委員会が作成した健康管理、服薬管理、感染症など、各項目についての詳細なマニュアルがあり、日常的に活用されている。マニュアルに変更が必要な場合は、施設長会議での承認後、企画調整決定会議で可決されたものについて職員会議などで報告を受けるシステムになっている。しかし、経験年数の少ない職員が多いため職務経験に合わせたマニュアルの活用がもっとできるような工夫も必要かと思われる。

職員一人ひとりがリスクマネジメントを意識

法人の「リスクマネジメント実施要領」に基づき、安全性に配慮した支援に取り組んでいる。施設内にリスクマネジャーを配置して事故の把握や改善方法を検討したり、「ひやりはっと」の体験を職員から積極的に提出してもらうなどして事故の再発予防に努めている。また事故やひやりはっとは、朝の全体ミーティングや職員会議で報告され職員全体で確認できるようにしている。そして非常勤職員も交えた「ひやりはっと委員会」を設置するなど、職員一人ひとりがリスクマネジメントを意識できるように努めている。

専門性を高めるさらなる取り組みを

全職員の研修計画をもとに、外部研修への参加や法人内研修を行っている。研修後は研修報告書や職員会議などで研修成果の共有化に努めている。施設長は常に「報告、連絡、相談」の重要性を念頭に、休憩の間に職員と話をする機会を作っている。しかし、経験の浅い職員には障がいについての専門知識が不足しているとの家族からの声もある。施設としても「障がい・疾病理解と支援技術の獲得」を課題としており、今後、人材育成に向けた取り組みが期待される。

[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
	○ 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19年度評価結果
平成18年度評価結果
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

個別支援計画をグループ単位で確認

個別の支援計画は、「ペーク」、「こっとな」、「どリーむ」、「すまいる」の4つの「はうす」単位の中で確認して、共通した認識の中で支援している。また「はうす」ごとに年間の計画を立てており、「支援員は各利用者の支援計画の周知に努め、個人のニーズを把握し、充実したサービスの提供を心がけている。利用者の自主性、主体性に留意した支援を行う」こと等が述べられている。作業目標、生活目標それぞれの項目に沿って日々記録を残し、「はうす」ごとの個人月間記録にファイルしている。

一人ひとりの意思確認を行うための工夫

言語的なコミュニケーションの内容についてだけではなく、利用者が援助過程のなかで表わす様々な表情や声の調子など非言語的なコミュニケーションの内容も記録するよう、マニュアルの中でも明記している。利用者のちょっとした表情からも意思を汲みとれるように配慮し、言葉での表現が難しい利用者には、筆談や写真、実物を提示して意志の確認を行っている。精神的なケアを必要とする利用者には個別に時間を設けて相談を受けるなど、利用者の特性に応じてコミュニケーションのとり方を工夫している。

安定した生活への支援

支援全般の方針として「利用者の人権尊重を基本としニーズを的確に把握して自立と社会参加を目指して作業及び生活支援をすること」掲げている。福祉事務所並びに他の事業所と連携を密にし、法人内・外の福祉サービスを有効的に利用して安定した生活ができるように支援している。また家族の高齢化に伴い、家族への支援・相談を積極的に行っている。ショートステイ、ガイドヘルパー、ホームヘルパー、グループホーム等を早めに体験することを個人面談や家族会の場で勧めている。

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

作業も利用者の希望に沿えるよう配慮

4つの「はうす」への所属は、利用者の希望をもとに部屋の数や作業適性、人間関係等に配慮して施設が最終的に決定している。授産種目は、受注作業、リサイクル事業、自主生産、公園清掃、自転車の洗車など多種多様である。朝の会の時に外の作業へ行きたい人などに手を挙げてもらってできるだけ利用者の希望に沿うようにしているが、パンの配達希望が偏らないように当番制にするなど配慮している。また施設外支援に参加している利用者には、本人が無理なく希望の方向へ進めるように関係者と密に連絡を取り合っている。

作業を通じて利用者の自立を目指した支援

施設は作業を通じて利用者の自立を目指した支援をしている。看板商品ともいえるパンは、イベントなどにも引っ張りだこですぐに売り切れる状態である。利用者はパンを焼くだけではなく配達や販売などの作業を通して地域住民ともふれあう貴重な経験をしている。そしてパンに限らず他の自主生産品等の販売にも積極的に参加してもらっている。新規の作業開拓にも力を入れており、昨年度から新たに重度者向けDVD解体作業を受託した。またインターネットショップをオープンすることで販路の拡大にも取り組み始めた。

工賃の規定についての理解への取り組み

工賃についても利用者がわかりやすいように工夫している。綾瀬ひまわり園利用の手引きにも、「給与は一生懸命働いた成果です。」「毎日出勤する」、「遅刻しない」、「作業を丁寧に正確にする」、「製品をたくさん仕上げる」などを前向きに取り組むと、多くの給与を得ることができる」と説明している。工賃支給日には、ルビをふった給与査定結果報告のメモを明細に添えて手渡している。保護者へは、保護者会での説明に加え、工賃に関わりのある情報は随時「れいんぼー通信」に掲載して伝える努力をしている。

評点	A
	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

標準項目		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

家庭の台所にも献立が貼ってある楽しい美味しい昼食

給食は、法人全体での統一献立であるが、施設ごとに栄養士が利用者の状態等も考慮した食事を提供している。メニューの組み合わせや品数など改善すべきことがある時などは、給食委員会での意見を法人の栄養士連絡会へ持っていき厨房業務委託者に確認を行い改善してもらっている。毎年嗜好調査、残食調査を実施して、給食日より公表して献立作成に反映している。施設の月間献立表を自宅の台所に貼っている利用者もあり、利用者調査においても、食事の時間は楽しいとほぼ全員が答えており、満足度の高さがうかがえる。

旬の食材を取り入れ、セレクトメニューで選べる楽しさも盛り込んだ食事

食事の提供の目的として、①利用者の健康の保持・増進・生活習慣病の予防に努めること、②日常生活における食事についての正しい理解と望ましい食習慣を養うこと、をあげている。四季や行事を食事を通して感じてもらえるように旬の食材を取り入れ、目で見え楽しめるようにメニューを工夫している。また自分で食べ物を選ぶことにより、食べる楽しさを育てられるように月1回セレクトメニューを実施している。個別にアレルギー除去食や代替え食などの提供も行われている。また清潔で明るい食堂、楽しいひとときとなるよう席の配置等にも配慮している。

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

利用者のペースとニーズに合わせた個別支援

利用者一人ひとりのペースを尊重してニーズに合わせた個別支援に努めている。特に重度の方に関しては、更衣や食事といった日常生活動作の面に関して、能力の向上を目指し、時間にゆとりを持ち個々に合った支援を行うよう配慮している。また必要に応じてトイレへの声かけや誘導が行われている。精神的な不調があったり、食事時間や集団環境に適応しづらい利用者にも個別に対応している。グループホームから通所している利用者に関しては、世話人と密に連携をとり、自立に向けた支援を行っている。

安心して通所できる取り組み

グループホームから12～13名が通っており、その他は自宅からである。家族が付き添って送り迎えをしている利用者もいるが、ほとんどの利用者は、電車やバス、自転車や徒歩で一人で通っている。登園時、バス停を間違えて迷ってしまった時には、必要に応じて迎えに行ったりしている。また帰る際には、バス乗車まで見届けるなど安全に通所できるように配慮している。さらに在宅時に不安定な利用者には家庭を訪問して、本人と家族への支援を行っている。また、主治医や福祉事務所、区の自立生活支援室等と連携をとり、生活全体の包括支援に努めている。

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

健康教室やストレッチ体操を取り入れながら利用者の健康を維持する取り組み

常時看護師を配置しているため、利用者や家族をはじめ職員の安心感へつながっている。健康の維持・増進のため、朝と昼の2回体操を実施しており、昼のストレッチ体操は、看護師指導のもとで希望者が10分位参加している。また随時体重コントロールを目的として、カ

ードやパネルを使用した生活習慣病に関するわかりやすい説明を行う少人数制の健康教室を開催している。直近では「運動とエネルギー消費」をテーマとして開催した。また、利用者や家族からの健康に関する相談は個別に対応し、在宅時の健康管理にもよい影響を及ぼしている。

精神面の不安に親身に耳を傾ける支援

全般的に精神的なケアを必要とする利用者が多く、定期的な面談の機会を設けるなど丁寧な対応に努めている。必要な時は通院に同行したり、主治医と連携をとり、安定した生活を送れるように支援している。精神的な不調に対し、職員が親身に話を聞く体制ができており、それは家族からの相談に対しても同様である。保健室は、精神的安定のための話し合い及びリラクゼーションのために常時利用されている。利用者からも「ここは話をよく聞いてくれていいところだ」との声がある。

ダブルチェックによる誤りのない服薬管理

保健衛生・衛生管理の目的として、①利用者の健康管理及びその維持・増進、②加齢に伴う生活習慣病の予防、の2点をあげている。健康調査票に基づき基礎疾患と注意点、緊急対応を確認し、顔色、動作、問診、本人からの訴え及び家族からの連絡帳の情報で緊急時にも対応できるようにしている。また通所状況と通院履歴、処方内容の確認を行い、災害時用に3日分の薬を保管している。服薬の際には、看護師と職員でダブルチェックして服薬チェック表にて確認しており、リスクマネジメントの対象ともなっている。

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	・常時看護師を配置しているため、利用者や家族をはじめ職員の安心感へ繋がっている。健康の維持・増進のため、朝と昼の2回体操を実施しており、昼のストレッチ体操は、看護師指導のもとで希望者が10分位参加している。また、随時体重コントロールを目的として、カードやパネルを使用した生活習慣病に関するわかりやすい説明を行う少人数制の健康教室を開催している。直近では「運動とエネルギー消費」をテーマとして開催した。利用者や家族からの健康に関する相談は個別に対応し、在宅時の健康管理にもよい影響を及ぼしている。	

[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

誕生会などを主体的に行う活発な自治会活動

施設では「利用者自らが、主体的に、より楽しく豊かな園生活を送ることを」として、自治会活動への支援に力を入れている。自治会役員は立候補で決められ、立候補者多数の場合は抽選となる。自治会では、各はうすの利用者同士が交流を深められるよう皆からアンケートをとりながら、誕生会や行事のイベントなどの計画や司会を行っている。活動に携わる中で、利用者同士がお互いに意見を言い合ったり、助け合いながら行動している場面も多く見られている。

様々な体験ができるよう多くの活動を実施

個別面談や各種アンケートから、行事や季節ごとのレクリエーション、宿泊旅行や園外活動などに利用者の希望を取り入れていく。毎年恒例の「さんさんフラワーフェスティバル」では、今年度は自治会を中心として昼休みに毎日練習したフラダンスを披露した。また第23回東京都障害者総合美術展で「あーとわーく」の合同絵画作品「花火」が入選し、作品の質の高さと活動の広がりがうかがわれる。作業とのメリハリをつけるためにも、多くの活動を取り入れて様々な体験ができるようにしたいと施設では考えている。

就労継続支援へ移行しても生活を楽しめる取り組み

利用者は行事やクラブ活動をとて楽しんでにしている。来年度から新体系事業へ移行することで、毎年恒例だった宿泊旅行が中止の予定であり行事の縮小も余儀なくされているため、保護者へのより細やかな説明が必要かと思われる。このことに関して、就労継続支援では学習的な体験などとして、形や目的を変えて楽しめる機会を提供していこうと施設では考えている。利用者への説明書では「クラブ活動などのレクリエーションは減るが、仕事をする時間を増やし、今より給料をもらえるようにしていくこと」をわかりやすく記述しており、その資料を配布している。

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なしくみを整えている
		行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

家族会や月刊紙「れいんぼー通信」等で家族との連携

施設の支援全般の方針の一つとして「家庭との連携を密にするとともに、家族会の活動内容を充実させ相互理解を深めること」を掲げて

いる。家族会は毎月開催しており、半数程の出席率であるが欠席者には家族会で配布した資料を送付している。また月刊の「れいんぼ一通信」の一面に、利用者及び家族に対して、工賃の内容、利用料や自立支援法の内容等、現在知りたい情報を優先して掲載している。

利用者の気持ちを確認した上での家族への連絡

家族への連絡は、まず本人に家族へ電話してもよいか確認して、本人が納得してから連絡するように配慮している。送迎をしている家族には何かあればその都度直接話している。グループホームから通っている方の場合には、世話人と連絡を取り合っている。また、毎日連絡帳を活用し、その日の仕事内容や様子を伝えて、家族からも意見をもらっている。連絡ノートを嫌がる利用者もいるので、その時にも本人に確認してから電話をするように配慮している。

家族やグループホーム世話人との連携

長期欠席者や休みがちな利用者に対しては、家族やグループホーム世話人と頻繁に電話で連絡を取り合ったり、家庭訪問や個人面談を行い状態を把握して作業の環境設定を変えるなど継続して休まずに来れるように考慮している。家族の高齢化にも配慮して家族への相談や支援を積極的に行っており、ショートステイやガイドヘルパー等を早めに体験することを個人面談や家族会の場で勧めている。施設の運営や活動について、家族向けのアンケートを実施して、家族の要望や意見を広く取り入れるように努めている。

評点	A	
標準項目		家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
		利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
		必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み		

[このページの一覧へ](#)

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

恒例の一大イベント「さんさんフラワーフェスティバル」など地域に開かれた施設

「地域に貢献し、信頼を得て、皆さまに愛される開かれた施設になる」ことを目指している。施設開放のイベントとして毎年恒例の「さんさんフラワーフェスティバル」が今年度も開催された。利用者手作りのパンとさをり織りの販売、キャンドルの販売・体験があった。地域の後援会の積極的な協力もあり、市場直送の野菜の販売、模擬店や地域オーケストラなど内容も盛りだくさんで250人ものボランティアの手伝いがあった。地域の子供達にも施設及び知的障がいをもってもらいたいと縁日コーナーも設置して、大勢の子供達と利用者との交流が図られた。

今年の新たに始めた「あーとわーく」活動の創作作品の数々がロビー等を飾る

祭りや活動等にボランティアに大勢来てもらい、開放した施設運営の実施のみならず地域でのイベントに積極的に参加して交流を深めている。区の障害者作品展に出展することで、陶芸やさをり織り、絵画、生け花など普段なかなか目にすることのできない施設の活動を作品を通して見ることができ、施設と地域とをつなぐ機会ともなった。第23回東京都障害者総合美術展で入選した「あーとわーく」の合同絵画作品「花火」は施設のロビーに、「あーとわーく」での作品群は3階の廊下の壁面に展示して、訪れた人たちの目を楽しませている。

地域の社会資源を利用した活動

手作りのパンの販売やアルミ缶・古紙回収、公園清掃等の仕事を通して日常的にも地域の人々と関わりを保っている。イベント等の情報は、月刊「れいんぼ一通信」や施設内に掲示してもなく利用者に伝わるようにしている。またクラブ活動の一環としてソフトボールや史跡探訪、カラオケなど地域の社会資源を利用している。また、建物に併設の区の委託事業としての地域活動支援センターは、区内の他の支援センターと合同で水族館へ行くなどの屋外活動も行っている。

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		

[このページの一覧へ](#)

[▲このページのトップへ](#)