

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](#)[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	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0702049 修了者No.H0801009 修了者No.H0201072
評価実施期間	2008年10月1日～2009年3月16日

全体の評価講評

[▶ 詳細はこちらから](#)

特に良いと思う点

- 利用者の主体性を重視しながら、多くの活動、レクリエーションを通じて社会体験の機会を提供している
- 利用者に働く喜び、社会生活の体験機会を増やす狙いで、新事業「餃子の製造販売」を計画し、建物の建設、製造実習など着々と推進中である
- 利用者がボランティア活動を通じて、新たな社会体験、働く喜びを得ている

さらなる改善が望まれる点

- 家族を招いて日頃の利用者の活動を見学する機会をつくり、施設との連携を強める一方、意見交換の場としても大切と思われる
- 利用者の生活の幅を広げるため、さらにボランティアの支援が多く得られるよう開拓努力が望まれる
- 勉強会など内部研修に一層力を注ぐことも大切と思われる

[このページの一番上へ](#)

サービス分析結果

[▶ 詳細はこちらから](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">利用者の特性、能力を見極めながらの支援に努めている利用者同士のトラブルには中に入って適切な対応を心がけ、後の参考資料としている自立生活への移行や家族の対応が難しくなった場合などに備え地域の情報を収集している	
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	
<ul style="list-style-type: none">利用者の特性に応じた多くの作業方法を工夫している利用者の意欲を向上させる工夫をしながら作業工賃を支払っている日常生活の充実に向けた様々な取り組みを行い、土曜日にもレクリエーションを始めた	
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	
<ul style="list-style-type: none">利用者の要望を探り入れた楽しく美味しい食事の提供に努めている利用者個別の体調、健康状態に配慮した食事を提供している美味しい食事の提供に対する一層の工夫と取り組みを期待したい	
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](#)

- 利用者への特に時間をとった個別支援を行い、その効果が見えてきている
- 利用者に自分のことは自分でする習慣を身に付けるように促して達成感が得られている

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](#)

- 利用者の服薬にはチェック表を作成して誤薬防止に努めている
- 感染症マニュアルを整備し、利用者、職員の研修も含めて予防に万全を期している
- 個別状況に応じた健康維持への支援と急変時に備えた連絡体制を整備している

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](#)

- 利用者が主体となって行う自治会活動を支援している
- 利用者の要望を取り入れながら、充実したレクリエーション活動を進めている
- 施設の設備は利用者が日中を明るく楽しく落ち着いて過ごせるような配慮がされている

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](#)

- 保護者会の開催回数を増やしたり、行事などを通じて家族との連携を強めている
- 新制度移行に関する説明会を実施し、家族の理解が深まる工夫をしている

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](#)

- 地域の福祉資源の情報を把握して、利用者に役立つ情報の提供に努めている
- 利用者のための新しい体験の場づくりなどの取り組みを進めている
- 利用者が洗濯ものたたみのボランティアを通じて社会体験の一つとしている

評点の内容

▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

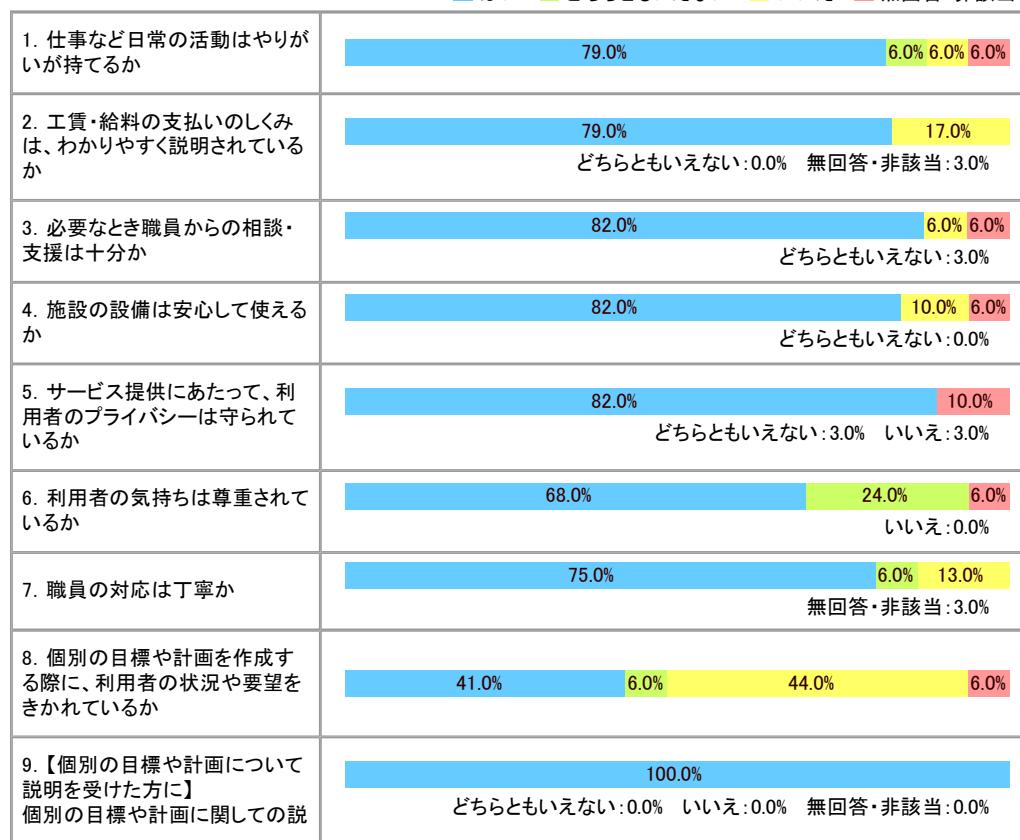
利用者調査結果

▶ [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
29/33

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当



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	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					
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか					
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 ■ 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19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



▼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	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
評価者	修了者No.H0702049 修了者No.H0801009 修了者No.H0201072
評価実施期間	2008年10月1日～2009年3月16日

全体の評価講評

特に良いと思う点

• 利用者の主体性を重視しながら、多くの活動、レクリエーションを通じて社会体験の機会を提供している

利用者が多くの社会体験を得られるように、年間計画をたてて、色々な活動や行事を展開している。レストランでの食事会、都内各所へのお出かけ会、あるいは、家族から身体を動かすようにして欲しいとの要望に応じて計画した体育館でのダンスや、動きの大きい「うらん節」など、楽しみながらの活動が数多く行なわれている。また、チーム対抗でゲームをしたり、プールに行くなど変化と刺激を求めた活動も多く取り入れ、利用者の日常生活の充実に努めている。また、地域の夏祭りなどにも参加して住民との交流による社会体験の場も広げている。

• 利用者に働く喜び、社会生活の体験機会を増やす狙いで、新事業「餃子の製造販売」を計画し、建物の建設、製造実習など着々と推進中である

利用者に働く喜び、社会生活の体験機会を増やし、社会の一員としての自覚と自立を促す狙いで、新しい事業として、「餃子」を製造、販売することを計画している。既に新しい作業棟を敷地内に建設中である。未経験の事業であるので、職員が講習会や既存の餃子店で実習を行い、コンサルタントの力も借りて、着々と準備中である。特に、食品を扱うので、保健衛生面での徹底した管理も、最重要課題の一つとして知識の習得に努めている。昨年、餃子販売のデモンストレーションとして、地域の夏祭りに参加して、試食り販売を行ったところ好評を得ている。

• 利用者がボランティア活動を通じて、新たな社会体験、働く喜びを得ている

利用者が、地域の福祉施設の洗濯室を訪問して、「洗濯たたみ」のボランティアをしている。利用者の中から希望者を募り、洗濯ものをたたむ作業を行っている。この作業を通じて、外部の職場での作業体験を通じて就業のための訓練の一環となり、また、仕事への達成感や、作業方法の上達、スピードが早くなるなど仕事に対する向上の喜びも得られる。さらに、施設の職員からの「来てくれて助かった」「いつも有難う」「随分早く終わったわね」という感謝や、ねぎらいの言葉を受けて利用者自身の働く喜びと自信につけることにも繋がっていると思われる。

さらなる改善が望まれる点

• 家族を招いて日頃の利用者の活動を見学する機会をつくり、施設との連携を強める一方、意見交換の場とすることも大切と思われる

年に一度、保護者への説明、交流の場として保護者会を開いている。そのほかに日常的に家族が来訪したり、見学に訪れるなどの例は殆ど無い。また、個別計画作成のとき、家族の来訪を要請し、あるいは、毎日の送迎時の口頭連絡がある程度である。家族との連携、施設での支援の努力を理解して貰うために、例えば、順次、数名の家族を招いて、利用者の作業など日常の施設での活動振りを見学する機会をつくり、さらに、意見交換の場を設ければ、大勢の場では発言しにくい家族もあると考えられ、気楽に話す機会ともなると思われる。

• 利用者の生活の幅を拓げるため、さらにボランティアの支援が多く得られるよう開拓努力が望まれる

ボランティアの登録は、体験実習の学生を中心に数十名の登録があるが、継続的に来場するボランティアは、2名に留まっている。現在取り組んでいる地域との連携を色々な手段を通じて拓げ、近隣の住民からの支援が得られるように力を入れることが期待される。これにより、利用者の接する人々の幅が拓がり、また、新事業など生産品の拡販にも役立つことが考えられる。

• 勉強会など内部研修に一層力を注ぐことも大切と思われる

職員は、外部研修の受講を一人年3回を目標に計画を立てている。こうした受講を通じて新たな刺激を受けたり、新知識を得る機会としている。受講終了後職員会で報告し、研修内容を共有するようつとめている。今後は、研修の成果を日常の業務改善、支援に具体的に生かす工夫をし、日常の業務に反映させることが大切と考えられる。また、内部研修にも、力をいれ、勉強会を開いて、職員が持ち回りで講師となり研究した結果を発表したり、あるいは、マニュアルの見直しを兼ねて業務を見直すことがOJTともなり、お互いの技量の向上に繋がると思われる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

職員説明会を開いて第三者評価の主旨や手法を説明し、協力を依頼した。利用者調査は知的障害者施設での聞き取り経験のある評価者、評価補助者により行った。さらに、利用者調査の補完として郵送による家族アンケート調査を実施した。利用者調査時には、聞き取り調査と併せて日中作業の様子や職員のサービス提供の様子、利用者と職員の関わりの状況を見学した。

[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19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	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2008年10月9日～2009年3月16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	
<ul style="list-style-type: none">• 「利用者の自己実現に必要な支援」を提供することが施設の使命と考えている• 運営の方針など重要事項の職員への周知には毎日のミーティングの場が使われている• 家族に施設運営の方針などの理解を得る場としては、年一度の保護者会がある	
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	B
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
【講評】詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">• 会報「こうゆう」を発行して利用者・家族・他の福祉施設などに情報を発信している• 利用者の生活の幅を広げるためボランティアの支援が多く得られるよう努力が望まれる• 地域の就労支援会議、障害者団体協議会の集まりに参加して情報を収集している	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A
【講評】詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none">• 苦情解決については、施設以外の相談窓口としては社会福祉協議会を案内している	

- 旅行などを計画する時に利用者の意向や希望を聞き反映させている
- 地域の親の会、利用者の保護者での意見交換、他の施設の関係者と情報交換に努めている

評点の内容
▶ 詳細は[こちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

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		B
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる		B
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		A
【講評】 詳細はこちら		評点の内容 ▶ 詳細は こちらから
<ul style="list-style-type: none"> 自主生産事業の開始を目指して新作業棟を建設中である 授産活動に織り交ぜて多くの日中活動を計画して行なっている 作業施設があるので、予防保全など安全対策には意を用いている 		

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる		評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている		B
2. 職員の質の向上に取り組んでいる		B
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる		評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる		A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる		A
【講評】 詳細はこちら		評点の内容 ▶ 詳細は こちらから
<ul style="list-style-type: none"> 職員の業務分担は多くの業務を順次カバーできるように職員会議で話し合い決めている 全員が何らかの研修会に参加し新たな知識を得るようにつとめている 業務の改善については日常のミーティングの際に気付いたことを話し合って解決している 		

[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		評点の内容 ▶ 詳細は こちらから
<ul style="list-style-type: none"> 電子ベースの個人情報はCDに移して、施錠できる保管場所で管理している 実習生などに対する個人情報の取り扱い注意は口頭で最初に理解を求めている 		

[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		
<ul style="list-style-type: none"> 自主生産による授産事業の範囲を拡げ、就労の機会を増やす試みに取り組んでいる 		
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](#)

- 研修テーマは実務的なものが多く職員会で報告し内容を共有するようにつとめている

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](#)

- 福祉施設で利用者が洗濯物のたたみのボランティアを通じて社会体験の一つとしている

4. 事業所の財政等において向上している

評点

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

A

【改善の成果】[詳細はこちら](#)

- 人件費を中心に経費の削減を図っている

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](#)

- 旅行、外出は利用者の楽しみであり、希望を取り入れて満足度を高めるように努めている

評点の内容

▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

[▲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](#)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	ひかり作業所
評価機関名称	株式会社 日本生活介護
事業評価実施期間	2008年10月9日～2009年3月16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](#)

- 施設の認知度をたかめ利用者の活動範囲を広げるためにも積極的に広報したいとしている
- 行政等の福祉関係機関へ広報誌などを配付して情報提供を行っている
- 地域社会への多くの情報発信努力と資源保護など協働の推進に努めている

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](#)

- サービス開始時には、利用者、家族に施設の活動を丁寧に説明している
- 新規利用者に対しては入所直後のストレスの軽減に取り組み特に環境変化に配慮している
- 個別支援計画の結果報告と作成時期を見直し、年度に合わせて実施することに改める

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](#)

- 丁寧にアセスメントを行い、支援計画の作成に結び付けている
- 業務手順の見直しや職員間の情報の共有へ向けた取り組みを更に進めることが望まれる
- 個別支援計画の見直しやモニタリングを行う際の手順が整備された

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保護には細かい配慮をして徹底して取り組んでいる
- 利用者の気持ちを大切にし、充実した日中活動を送れる様に組織的に対応している
- 利用者個人の意思を尊重した多くの日中活動を提供している

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に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](#)

- 業務内容、手順の見直しと効率化を進めながら、新事業への取り組みを進めている
- 必要最小限で、簡潔なマニュアルの整備を進めることができることが望まれる
- 良質なサービスの提供を目指しての職員の実務研修の充実を図っている

評点の内容

▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

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 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の特性、能力を見極めながらの支援に努めている ● 利用者同士のトラブルには中に入り適切な対応を心がけ、後の参考資料としている ● 自立生活への移行や家族の対応が難しくなった場合などに備え地域の情報を収集している 	
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 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の特性に応じた多くの作業方法を工夫している ● 利用者の意欲を向上させる工夫をしながら作業工賃を支払っている ● 日常生活の充実に向けた様々な取り組みを行い、土曜日にもレクリエーションを始めた 	
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 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の要望を探り入れた楽しく美味しい食事の提供に努めている ● 利用者個別の体調、健康状態に配慮した食事を提供している ● 美味しい食事の提供に対する一層の工夫と取り組みを期待したい 	
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 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者への特に時間を作った個別支援を行い、その効果が見えてきている ● 利用者に自分のことは自分でする習慣を身に付けるように促して達成感が得られている 	
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 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の服薬にはチェック表を作成して誤薬防止に努めている ● 感染症マニュアルを整備し、利用者、職員の研修も含めて予防に万全を期している ● 個別状況に応じた健康維持への支援と急変時に備えた連絡体制を整備している 	
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 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が主体となって行う自治会活動を支援している ● 利用者の要望を探り入れながら、充実したレクリエーション活動を進めている ● 施設の設備は利用者が日中を明るく楽しく落ち着いて過ごせるような配慮がされている 	
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 <ul style="list-style-type: none"> ● 保護者会の開催回数を増やしたり、行事などを通じて家族との連携を強めている ● 新制度移行に関する説明会を実施し、家族の理解が深まる工夫をしている 	
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 <ul style="list-style-type: none"> ● 地域の福祉資源の情報を把握して、利用者に役立つ情報の提供に努めている ● 利用者のための新しい体験の場づくりなどの取り組みを進めている ● 利用者が洗濯ものたたみのボランティアを通じて社会体験の一つとしている 	

評点の内容

▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

[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](#)

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

ひかり作業所

評価機関名称

株式会社 日本生活介護

利用者調査実施期間

2008年12月10日～2008年12月26日

調査概要

- **調査対象:** 調査当日に在所の利用者を対象とした。

男性14名:女性14名:無回答1名。

- **調査方法:** 聞き取り方式

2日間にわたり、調査員2名による個別聞き取り調査を実施した。さらに、これを補完するために施設と相談の上、郵送による家族アンケートを実施した(調査対象者33名、回答者数25名、回収率76%)

- 利用者総数: 33人
- 共通評価項目による調査対象者数: 33人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 29人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 87.9%
- 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

「困った時の職員の支援は十分ですか」「身の回りの設備は安心して使えますか」「プライバシーは守られていますか」については80%以上が「はい」と回答している。昨年度も満足度の高かった項目であるが、今年度はそれを上回っている。「いいえ」と「はい」の数値が半々であったのは「個別支援計画について」「第三者委員に相談できる事」などであった。総合的な満足度では「大変満足」「満足」が21名、回答者の72%であった。家族アンケートでも総合的な満足度は高く、25名の回答者のうち、22名が「よい」「ややよい」と回答している。家族からは、「職員の努力に感謝している」「楽しい行事を考えてくれる」「支援のありがたさを感じている」などのコメントがあった。

[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	23人	どちらともいえない	2人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

23名が「はい」と回答している。「みんなとは違う仕事をすることに、やりがいを感じる」「充実しているが、仕事の種類が多くて集中できない」などのコメントがあった。

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	23人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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

【コメント】

「忘れたりわからない時は、きちんと教えてくれる」「周りの人間関係などの相談を行い、解決した」などがあった。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	24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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	20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】

「いいえ」の回答はなかった。「職員に頼りにされていることで、大切にされていると感じる」「女性の先生はやさしい」「あまり心が開けないが、先生は味方になってくれる」などのコメントがあった。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	22人	どちらともいえない	2人	いいえ	4人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

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	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	13人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

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	12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
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

説明を受けたという利用者の全員がわかりやすかったと回答している。

10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】

サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか

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

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	19人	どちらともいえない	5人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「どうしてもいいやすい職員に言う」「言わないで我慢している」「悩みごとなど、よく相談する」などのコメントがあった。

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	21人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「いろんなアドバイスをしてくれる」「きちんと対応してくれる」があった。

13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか

はい	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	11人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

【コメント】

「はい」の回答は半数以下であった。「普段の生活のことなどを話した」「知ってはいるが、話したことはない」などがあった。

[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

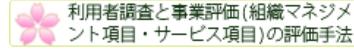
[組織マネジメント分析結果](#)[サービス分析結果](#)[利用者調査結果](#)[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

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

「利用者の自己実現に必要な支援」を提供することが施設の使命と考えている

運営の基本方針、考え方としては、「利用者の自己実現に必要な支援」を提供することが施設の使命と考えている。特に、本年度からこの考え方沿って地域自立生活支援のために、地域の住民・関係機関との連携を重視し、関係強化に努めたいと計画している。なお、現在、新作業棟を建設中であり、食品(餃子)の自主製造販売という新分野に進出する計画がある。一方、法改正にともなう新制度移行が迫っているので、これを機会に職員の意見を取り入れながら、全員で新しい理念・基本方針を作りたいとしている。

運営の方針など重要事項の職員への周知には毎日のミーティングの場が使われている

職員は施設長以下7名と纏まりの良い規模であり、毎日、利用者の帰宅後に、その日の反省、情報連絡のためのミーティングを開いている。この場が施設運営の考え方の意思統一、共有の機会となっている。施設としては、職員の勤続も長く、家族的にまとまった集団となっているため、マンネリに陥ることを恐れている。このため毎年、役割分担を交代して、新しい刺激を受けるように配慮している。なお、例えば毎月曜日に職員が持ち回りで、テーマ自由の5分間スピーチすることにより、緊張感と新しい発想を得る機会とすることも考えられる。

家族に施設運営の方針などの理解を得る場としては、年一度の保護者会がある

家族に施設運営の方針などの理解を得る場としては、年一度の保護者会がある。そのほか、行事として新年会があるが、日常的に家族が来訪したり、見学に訪れるなどの例は殆ど無い。また、個々の連絡の機会としては、個別計画作成のとき、利用者の三分の一程度ではあるが毎日の送迎時の口頭連絡、毎月発行する当月の予定表がある程度である。例えば、隔月に数名の家族を招いて、利用者の作業など日常の施設での活動振りを見学してもらい、さらに意見交換の場を設ければ、一人とか、大勢の場では発言しにくい家族も気楽に話す機会となると思われる。

[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	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている <input type="radio"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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

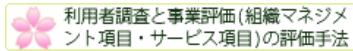
Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

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19年度評価結果](#)

経営における社会的責任



講評

会報「こうゆう」を発行して利用者・家族・他の福祉施設などに情報を発信している

不定期の会報「こうゆう」を発行している。福祉制度や施設の現状、利用者の一日の生活、対外活動の成果、行事のお知らせなど、読みやすく、軽妙なタッチで書かれており、好感が持てる。利用者家族を始め、社協、他の福祉施設に配布している。今後は、地域との連携を目指しているので、周辺の自治会、隣近所の住宅などにも配布することが望まれ、また、将来は、立派な冊子より、裏表1枚程度の気楽な広報にして編集の負担を減らし、むしろ、年2回、あるいは季刊にするなど多くの人々に施設の活動を思い起こす機会を増やすことが大切と思われる。

利用者の生活の幅を拡げるためボランティアの支援が多く得られるよう努力が望まれる

ボランティアの募集は、主として社会福祉協議会の広報紙などの掲載協力に頼っている。登録は、体験実習の学生を中心になに十名の登録者がいるが、現状継続的に来場するボランティアは、元教職にあった福祉に理解のある熱心な女性を含めて、2名に留まっている。現在取り組んでいる地域との連携を色々な手段を通じて拡げ、近隣の住民からの支援が得られるように力を入れることが期待される。これにより、利用者の接する人々の幅が拡がり、また、新事業など生産品の販売にも役立つと考えられる。

地域の就労支援会議、障害者団体協議会の集まりに参加して情報を収集している

地域のネットワークへの参加にも努力をしている。毎月の地域の就労支援会議や3ヶ月に一度開かれる障害者団体協議会の集まりに参加して、情報や支援を受けている。また、防災ネット会議にも参加して、その機会に関係者から行政の動向、今後の課題などについての情報収集や論議に参加して対応を考えている。

[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	B
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	B
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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

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
A+の取り組み	○	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

[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](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

苦情解決については、施設以外の相談窓口としては社会福祉協議会を案内している

苦情解決の相談窓口としては、重要事項説明書で、社会福祉協議会を案内している。過去に苦情があったとの連絡は無いが、無いことが本当に良いとは限らない。施設内では、職員が日常利用者の様子を見ながら、苦情に相当する事例が無いか注意しており、また、聞いたりしている。支援計画の作成時にも、家族を含めて確認している。今回の利用者調査では、「みんなやさしい」という半面「男性職員はこわい」「乱暴な言葉を使う」というコメントがあり、苦情要望のいい易い雰囲気とは必ずしも言えず、これを見た職員も反省しなければならないと考えている。

旅行などを計画する時に利用者の意向や希望を聞き反映させている

利用者の希望・要望については、春秋の旅行の計画時に希望をとり、群馬県の温泉や海の綺麗な銚子などがあげられ実行した。また、日帰り旅行では、交通博物館などの要望が多く見学した。旅行から帰ってからも、内容についてアンケートをとって、「現地でゆっくりしたい」などの希望があり、次回の改善に取り入れることにしている。今後は、こうした行事、旅行など個別の案件のほかに、無記名での日常の支援や作業などについての意向調査も行うことが望まれる。

地域の親の会、利用者の保護者での意見交換、他の施設の関係者と情報交換に努めている

地域の住民の通所作業などに対する期待、要望については、親の会の会合に参加して意見交換したり、施設の状況を話すなどして、情報の交換、保護者の希望等を把握するように努めている。また、施設の利用者の家族からも、保護者会で話し合いながら要望を聞き取るようにしている。また、法人の理事、評議員に地域の福祉施設関係者が居り、常に情報や意見の交換をしている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A	
標準項目	<input type="radio"/>	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
A+の取り組み	<input type="radio"/>	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

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	<input type="radio"/>	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
A+の取り組み	<input type="radio"/>	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

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	<input type="radio"/>	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
A+の取り組み	<input type="radio"/>	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

[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](#)

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

自主生産事業の開始を目指して新作業棟を建設中である

新体系移行への準備はどの施設でも計画を立て推進しているところであるが、さらに、現在授産事業の一環として、従来の一般企業からの受注作業に加えて自主生産を計画し、作業棟を建設中である。具体的には、「餃子」を作って販売する事業である。既に、技術的調査は終わり、食品であるので衛生管理を含めてコンサルティングの力もかりて、事業の体制を整えようとしている。利用者にとっては、生産、販売など新しい分野の作業体験の場ができることになる。この種の事業は、商品の差別化と販売力が事業の成否の鍵となる。是非成功を期待したい。

授産活動に繰り交ぜて多くの日中活動を計画して行なっている

授産事業と併行して、利用者が多くの社会体験を得られるように年間計画をたてて色々な活動、行事を行っている。原則は自由参加としているが、レストランでの食事会、都内各所へのお出かけ会、あるいは、家族から身体を動かすようにして欲しいとの要望もあり体育館でのダンスや特に動きの大きい「そうらん節」などを楽しみながら活動するように計画している。また、チーム対抗でゲームをしたり、プールに行くなど変化と刺激を求めた活動を取り入れるように工夫している。

作業施設があるので、予防保全など安全対策には意を用いている

授産作業の上での怪我や利用者同士のトラブルによる事故を予防するため職員は常に利用者の行動に注意している。作業に使用する機械類は梱包用の結束機のみで、機械のメンテナンスなど予防保全を含めて注意を怠らず、特に、事故というほどは起きていない。日常的にはヒヤリハットの記録をして職員で振り返りを行っている。感染症対策としては、手洗いとうがいの励行が大切であり、また、地震対策としては、備品、棚類の転倒、飛散対策などの定期的点検が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	B
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている ○ 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている ○ 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している ○ 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	B
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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19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

職員の業務分担は多くの業務を順次カバーできるように職員会議で話し合い決めている

職員総数7名の小規模施設であるため、逆に職員一人ひとりが責任を持って業務を処理し、必要あるときはお互いに補完しあわないと施設の運営はできない状況にある。従って、業務の役割分担を詳細に定めて、確実に処理することが求められる。また、お互いに援けあい補完するためにも、それぞれの業務の内容を把握しておく必要があること、あるいは、長年の担当によるマンネリ化に陥らないために、職員会議で話し合いながら、本人の希望を考慮しつつ毎年ローテーションを組み、担当業務を入れ替えている。

全員が何らかの研修会に参加し新たな知識を得るようにつとめている

研修担当職員が外部研修の情報を入手し、一人年3回の受講を目安に計画を立てている。こうした受講を通じて新たな刺激を受けたり、新知識を得るために、ほぼ全員が何らかの研修会に参加している。研修テーマは実務的なものが多く、終了後職員会で報告し内容を共有するようにつとめている。今後は、研修の成果を日常の支援に具体的に生かす工夫を職員会議で論議し、実践に反映させることが大切と思われる。また、勉強会としてテーマを決めて職員が持ち回りで講師となり調査研究した結果を発表、お互いに論議して技量の向上を図ることも考えられる。

業務の改善については日常のミーティングの際に気付いたことを話し合って解決している

業務の改善については、日常のミーティングの際に気付いたことを話し合って解決している。その都度の迅速な対応も大切であるが、気付きのある職員が特定の者に偏ることなく、全員が常に改善工夫に努め感受性を高めることも重要である。例えば、毎月1日を提案日として、大小の問題に関係なく一人1件改善提案を持ち寄るなどの習慣づけも考えられる。

[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	B	
標準項目	<input checked="" type="checkbox"/>	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
A+の取り組み	<input checked="" type="checkbox"/>	事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
	<input checked="" type="checkbox"/>	適材適所の人員配置に取り組んでいる

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	B	
標準項目	<input checked="" type="checkbox"/>	個人別の育成(研修)計画を踏まえ、OJTや研修を行っている
A+の取り組み	<input checked="" type="checkbox"/>	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
	<input checked="" type="checkbox"/>	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

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

<input checked="" type="checkbox"/>	
-------------------------------------	--

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](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19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

電子ベースの個人情報はCDに移して、施錠できる保管場所で管理している

電子ベースの個人情報は、パソコンの盗難に備えて、施設を退出する時には、CDに移して、施錠できる保管場所で管理している。なお、アクセス権の制限については、職員が少人数で情報を共有する必要があるため制限を設けていない。文書については、施錠できる保管場所で管理している。

実習生などに対する個人情報の取り扱い注意は口頭で最初に理解を求めている

ボランティアや実習生に対する個人情報などの取り扱い、機密厳守については、オリエンテーションの際に口頭で重要性を強調し、理解を求めているが、誓約書などの提出を求めてはいない。

[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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している <input type="radio"/> 保管している情報の状況を把握し、使いやすいう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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 個人情報の保護に関する規定を明示している <input type="radio"/> 開示請求に対する対応方法を明示している <input type="radio"/> 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](#)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	自主生産による授産事業の範囲を拡げ、就労の機会を増やす試みに取り組んでいる 就労支援については、地域の就労支援会議に常に参加し、情報の交換、相互支援に努めている。今回、「ぎょうざ」の生産を企画し、自主生産による授産事業の範囲を拡げ、就労の機会を増やす試みに取り組んでいる。多くの協力者を得て、新規就労の場として期待されている。

[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	研修テーマは実務的なものが多く職員会で報告し内容を共有するようにつとめている 研修担当職員が外部研修の情報を入手し、一人年2回の受講を自らに計画立てている。こうした受講を通じて新たな刺激を受けたり、新知識を得るために、ほぼ全員が何らかの研修会に参加している。研修テーマは実務的なものが多く、終了後職員会で報告し内容を共有するようにつとめている。さらに、現在推進中の新自主事業「ぎょうざ」の生産開始に備えて、色々な知識、技量の習得に努めており、最近では、食品を扱う観点から、衛生管理をテーマに取り上げて研修している。

[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	福祉施設で利用者が洗濯ものたたみのボランティアを通じて社会体験の一つとしている 特別養護老人ホームの洗濯室を訪問して、利用者が「洗濯たたみ」のボランティアをしている。利用者の自由参加で、この作業を通じて、仕事への達成感や作業面で上手になるなどの向上の喜びも得られ、また、施設の職員からの「来てくれて助かった」「いつも有難う」「随分早く終わったわね」という感謝やねぎらいの言葉を受けて利用者自身の喜びと生活への自信を強めることにもなっていると思われる。

[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	人件費を中心に経費の削減を図っている 収支の改善のために給食部門を外部委託に変更し、厨房職員の減を図った。さらに、人件費の削減のために、支援関係職員の定期昇給の停止、賞与の一部カットを行って、経費の節減を図っている。人件費の削減は、緊急避難的な対策と思われるが、提供するサービスの質の維持、職員のやる気の保持のためには、収入の増加の手立てを工夫対策し、早い時期に見直しを進めることが期待される。

[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	旅行、外出は利用者の楽しみであり、希望を取り入れて満足度を高めるように努めている 利用者の要望については、旅行の計画に当たって希望をとり、温泉や海などの希望があげられ実行した。また、日帰り旅行では、交通博物館などの要望が多く見学した。旅行から帰ってからも、実施内容についてアンケートをとて、「現地でゆっくりしたい」などの希望があり、次回の改善に取り入れることにしている。

[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

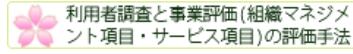
[組織マネジメント分析結果](#)[サービス分析結果](#)[利用者調査結果](#)[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

サービス情報の提供



講評

施設の認知度をたかめ利用者の活動範囲を拡げるためにも積極的に広報したいとしている

今年度、しばらく途絶えていた広報誌「こうゆう」が発行された。施設の現状報告、利用者の日常生活や作業風景、レクリエーション活動の様子や事業内容などが、見やすく分かりやすい形で作られている。また、パンフレットに関しても、近々行われる自立支援法の改定を待ち、新法成立後に合わせて作成する予定で準備を進めている。施設では利用者の活動範囲を拡げるためにも大切として、地域に開かれた福祉施設としての情報公開に努めている。さらに、広い範囲で認知度を高め、職員、ボランティア募集などのためにも、ホームページの開設も期待したい。

行政等の福祉関係機関へ広報誌などを配付して情報提供を行っている

広報誌や月間行事予定表などを、利用者、家族のほか、市や社会福祉協議会をはじめとして、15箇所ほどの関係機関に毎月配付している。なお、契約の際には、個人情報の取り扱いについて説明し、予め決められた目的のために使用する必要のあるときの同意書を得ているが、広報誌は多方面に配付し、多くの住民の目に触れるので、個人の写真や情報を掲載する場合には、改めて、利用者本人と家族にその旨を説明して、同意を得て使用するなどプライバシーに配慮している。

地域社会への多くの情報発信努力と資源保護など協働の推進に努めている

地域からの要望を受け、資源保護運動の一環としてエコキャップ(ペットボトルのふた)の回収を始め、周辺住民が施設へエコキャップを持参してくれるようになった。このような活動をきっかけに、近隣住民と徐々に交流が深まっており、現在では、押し花作りと一緒にを行うまでになった。その作品は地域センターに展示され、地域への情報発信や広報活動の機会ともなり、よい形で広がりを見せている。今後、近隣住民を施設の行事に招いたり、広報誌を自治会に回覧依頼するなど、より広範囲の施設活動への理解を深める働きかけが望まれる。

[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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している <input type="radio"/> 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](#)

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

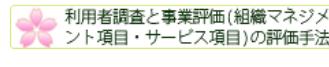
他年度の評価結果

平成19年度評価結果

[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



講評

サービス開始時には、利用者、家族に施設の活動を丁寧に説明している

サービスの開始に当たっては、重要事項説明書により、提供するサービス内容、施設の考え方、取り組む作業の状況などを時間をかけ丁寧に説明を行って十分施設の現状を理解してもらうように努めている。その際、本人の希望や家族の要望を聞きとることを心がけている。また、施設の独自の活動やサービスで必要となる利用者負担の経費についても、十分に説明を行い同意を得るようにしている。前年度の支援の内容や結果を話して新年度に向けた希望も聞き取り、その後の活動に生かしている。

新規利用者に対しては入所直後のストレスの軽減に取り組み特に環境変化に配慮している

新規利用者については、周りの利用者、職員とも馴染みがなく、少しでも早く溶け込めるように、訪問をした職員を中心に対応するなど見守りながら、ストレスの軽減に努めている。作業では、席の位置や状況によりパーテーションを設けるなど周囲からの刺激を軽減するなどの気配りをしている。利用開始直後は、家族との連絡も密にし家庭での様子も含めて状況の把握と対応を心がけている。特別支援学校卒業生の場合は、学校から情報を得て、新しい環境に早く慣れるように利用者との組み合わせなど配慮し手厚い取り組みが行われている。

個別支援計画の結果報告と作成時期を見直し、年度に合わせて実施することに改める

これまで、施設としては、支援の結果報告を4月に行い、新年度の支援計画を6月に提示するという時期がずれる形をとつてきたが、今後は、それぞれの時期を見直し、報告を3月、新年度の支援計画を4月に提示するよう、年度に合わせて見直すように改善を進めている。これにより、より年度当初からの一層の支援の充実を図りたいとしている。

[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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> サービス利用前の生活をふまえた支援をしている <input type="radio"/> 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](#)

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

個別状況に応じた計画策定・記録

講評

丁寧にアセスメントを行い、支援計画の作成に結び付けている

アセスメントの手順等は特に決まっていないが、専用シートに沿って、丁寧に進められている。年度が変わるたびに、利用者本人、家族との個別面談を実施し、サービスの希望や細かな要望を聞き入れ、支援計画に反映させるよう取り組んでいる。ケースカンファレンスや支援計画会議の内容も考慮し作成している。また、家族との面談を持ちにくい場

業務手順の見直しや職員間の情報の共有へ向けた取り組みを更に進めることが

小規模作業所の利点を生かし、朝夕の2回職員ミーティングの場を設け、利用者の特性に応じた個別支援の状況や内容を確認し、提供するサービスが適切となるように努めている。現在、各職員が一台ずつのパソコンを業務に使用している恵まれた環境にあり、これを活かして、業務手順を見直し、業務の簡素化を進めて、電子化を図れば、より一層の充実したサービス提供、支援が展開できると思われる。今後の課題として、職員間

個別支援計画の見直しやモニタリングを行う際の手順が整備された

個別支援計画の見直しやモニタリングを行う際の手順が整備されたので、今年度からは、半年ごとに見直す決められた手順に従い、利用者の状況に合わせた的確な個別支援計画を作成する体制が整った。日常的には、日誌の記録から、個々の支援に反映させる必要のある事項を利用者の個別記録に集約し、併せて、朝夕のミーティングを通じ

[このページの一番上へ](#)

3月	評点	A
	標準項目	直にアセスメントを行い、利用者の課題を個別に明示する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
	A+の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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

[このページの一番上へ](#)

3月	評点	A
	標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ 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月	評点	
	標準項目	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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な記録が行われる管理体制を確立している
	A+の取り組み	

評点	A

[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	<input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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

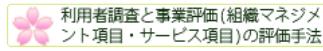
事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



講評

利用者のプライバシー保護には細かい配慮をして徹底して取り組んでいる

職員間で利用者の個人情報について話し合いをする場合は第三者に聞かれないように別室で行うことにしており、利用者の個人情報漏洩を防ぐため、施設内にある各職員が業務に使用するパソコンは、インターネットに接続していない。また、パンフレットや広報誌に利用者の写真や情報を使う必要が生じたときは、契約時に留まらず、改めて利用者および家族の同意を得るようにしている。この他、利用者の羞恥心に配慮し、排泄など生活場面で介助が必要な際には、必ず同性介助によるなどプライバシーの保護を徹底している。

利用者の気持ちを大切にし、充実した日中活動を送れる様に組織的に対応している

施設での日中活動においては、職員は利用者一人ひとりの体調や気持ちの落ちつき状態に配慮しながら支援を行っている。定期的に開かれる精神科医と利用者との懇談会では、医師が利用者からの質問や悩みにアドバイスを行っており、それを記録に残して、後で医師より職員に利用者への対応や支援の仕方について配慮すべき点や注意がある。こうした、医師による指導が職員の実践的な研修ともなって、利用者の意思を尊重し、不適切な対応をしないように日常の支援に当たって大いに役立っている。

利用者個人の意思を尊重した多くの日中活動を提供している

利用者本人の自立を促進し、希望や意見を反映するために積極的に自治会の活動を勧めている。役員は選挙で選出し、そのためのポスター作りやマニフェストまで作って、現実の選挙など社会活動を模して実施しており、一つの社会生活の体験の機会としている。自治会の集まりでは利用者からの要望も多く話し合われている。利用者の総意として、まとめて職員に提出されたものは、可能な限り実現できるよう施設として対応し、出来ないことは、その理由を説明して納得を得るようにしている。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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) <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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

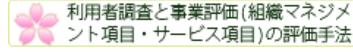
[組織マネジメント分析結果](#)[サービス分析結果](#)[利用者調査結果](#)[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

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

業務内容、手順の見直しと効率化を進めながら、新事業への取り組みを進めている

日常の業務の流れや事務処理手順の見直しを進めており、さらに、業務の効率化や内容の充実に努めつつある。具体的には、在庫表の様式を改善して、在庫のたな卸し作業の効率化を図るなど事務の改善と合わせて、作業工程や手順の改善による作業改善を進めている。また、職員研修の年間計画を立て、本人の希望を聞きながら、外部研修の受講を奨励している。特に、現在進行中の食品関係の新事業については、中心となる職員が作業手順のマニュアルや衛生管理の基準を整備して、新しく担当する職員の技量の習得に備えている。

必要最小限で、簡潔なマニュアルの整備を進めることが望まれる

日常の作業内容や支援等の基準について、従来の文書のみの記録を、より分かり易くするために、写真やイラスト等を使って記録として残し、それを集大成して、マニュアルとする計画である。マニュアル類は多いことが良い訳ではない。必要最小限の整備に留め、その内容も、簡潔なものとして纏める事が、日常的に実際に活用される生きた基準となる。会議で決めた基準を議事録として簡潔に要点をまとめてマニュアルとすることもできる。業務の流れを見直しつつ、無駄な作業を排除し、簡潔な新人の教育にも使えるマニュアル、基準類の整備を期待したい。

良質なサービスの提供を目指しての職員の実務研修の充実を図っている

研修担当者が職員の年間の研修計画を作成し、各職員が年3回以上研修に参加できる機会を作っている。職員全員が、利用者の安全に配慮した支援ができるよう、ヒヤリハットを活かしたり、日常の工夫を探り入れて、安全管理の危機管理マニュアルとして作成する等協働で行っている。この作成を通じて、作業現場での利用者の安全を如何に確保するかを検討しながら日常の研修、OJTの一環としている。作ったマニュアルは、机上の手順考えを纏めたものに留めず、実際にシミュレーションをして、その適合性を確かめることも大切である。

[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	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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、業務の一一定水準を確保している

評点	A
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 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

標準項目	○ 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

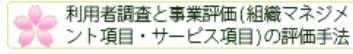
[全体の評価講評](#)[事業評価結果](#)[組織マネジメント分析結果](#)[サービス分析結果](#)[利用者調査結果](#)[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)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

利用者の特性、能力を見極めながらの支援に努めている

利用者の要望、特性を考慮して作られた個別支援計画に基づいて、利用者の機能維持、潜在能力を引き出すように、きめ細かな支援を提供するように努めている。特定の物や気持ちにこだわりを強く持つ利用者に対しては、こだわっていることを職員がうまく利用して、やる気や持てる能力を引き出すように我慢強く対応して、作業効率が上がるなどの効果も見られている。また、聴力の弱い利用者に対しては、作業中に補聴器を使用すると周りの音や刺激が入りすぎて混乱を起こすため、作業中は補聴器をつけず、職員が大きな声で対応する等、使い分けをしている。

利用者同士のトラブルには中に入って適切な対応を心がけ、後の参考資料としている

利用者同士の対人関係に対応するためのマニュアルは整備されていないが、利用者間にトラブルが発生した場合、中に入って、個別に利用者の気持ちを整理した上で、その場に担当職員や施設長も同席し、利用者同士話し合いの形をとり、お互いの気持ちが通じるように心がけている。こうして建設的に話し合われるよう取り組むながら解決に結び付けている。利用者の気持ちや訴え、周りの状況や他者の訴え等も含め、その内容は記録に残し、今後の対応の資料として、職員間での話し合い、日中活動や作業場面での支援に活用できるようにしている。

自立生活への移行や家族の対応が難しくなった場合などに備え地域の情報を収集している

利用者の高齢化虚弱化に伴い、家庭での支援体制にも様々な問題が生じていることもある。生活寮や短期入所施設など色々な対応方法が必要となってくる場合もある。そのため、施設としても、平常から多くの地域の情報、サービスの資料などを集めて、家族などの要望、相談に応えるように整えている。

評点	A			
標準項目	<input checked="" type="radio"/>	個別の支援計画に基づいて支援を行っている		
	<input checked="" type="radio"/>	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		
	<input checked="" type="radio"/>	自立生活に必要なさまざまな情報を提供している		
	<input checked="" type="radio"/>	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

利用者の特性に応じた多くの作業方法を工夫している

利用者が作業しやすい環境を整えるため、アンケート等によって希望を聞きながら、少しでも作業に関われるような体制を作っている。作業分担、作業室の席の配置など利用者に応じた配慮を行っている。補助具にも工夫をこらしている他、「箱折」「箱のリボン掛け」「ポスターの穴あけ」など作業に利用者が取り組みやすいよう細かく分類して提供している。また、新たな試みとして、餃子の自主生産と販売が計画され、現在専用の作業棟を建築中である。レシピの考案やボランティアの研修も進められており、今後の展開に期待したい。

利用者の意欲を向上させる工夫をしながら作業工賃を支払っている

作業工賃は、年に2回、独自の給料評価表や給与規定に基づき査定会議で決定している。作業評価などを利用者に説明し、働く意欲の向上につなげている。なお、評価はポイント制で、日常生活技能、行動特徴、社会生活技能などに分かれている。評価の原案は担当職員が作成し、判定会議で全職員が参加して検討し偏らないようにしている。また、ボーナスも支給されている。一方、就労可能な利用者に向けた支援として、家族や利用者本人の希望に合わせ、ハローワークや職場見学会等にも出向いている。

日常生活の充実に向けた様々な取り組みを行い、土曜日にもレクリエーションを始めた

多様なレクリエーション活動が企画され、充実した取り組みが行われている。利用者一人ひとりの希望に応じ、音楽、陶芸、外出レクリエーション、プール等があり、それぞれ楽しめる内容が盛り込まれている。プールでの泳ぎは、活動グループ毎に行っている。また、昨年から月に1、2回、土曜日に施設を開所し、レクリエーション活動に充てて

おり、カラオケやそうめん流し、スポーツレク等、日常の活動の中ではできないプログラムを特別に計画し、好評を得ている。

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發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

利用者の要望を探り入れた楽しく美味しい食事の提供に努めている

定期的に嗜好調査を行い、検食簿には利用者の意見を毎日記入している。これを踏まえて給食会議を開いて、改善を図っている。メニューのバランスや彩り、麺類の種類や出し方、パン食等、細かく配慮がされている。即ち、年に2回利用者のアンケート調査を行っているほか、帰りの集会でその日の食事の感想を利用者から直接聞き、その後のメニューなど、提供の仕方の改善に生かしている。また、普段と違った雰囲気を楽しむために、参加者の希望を聞きながら、外での食事会を行っている。利用者が、その前日には期待に胸を膨らませる姿が見られる。

利用者個別の体調、健康状態に配慮した食事を提供している

特別食として、魚の骨無し、アレルギー食、カロリー制限食などを、それぞれの利用者の状態に合わせて提供している。食事の際の環境整備として、利用者同士の対人関係の問題や、個々の身体状況なども考慮し、半年に一度程度の割合で席替えを行っている。また、利用者によっては「バランスよく食事をとる」ことを支援計画に盛り込むなど支援面にも反映させている。

美味しい食事の提供に対する一層の工夫と取り組みを期待したい

昨年から、給食を民間業者に業務委託に切り替えた。毎月、事業者との間で給食会議を行い、寄せられる利用者の希望等を元に、改善を図っている。嗜好調査によると、利用者の感想として、「以前は給食をとても楽しみにしていたが、今はそうでもない」などの声が多く寄せられる傾向にある。今後、利用者の満足度を高めていくための一層の取り組みに期待したい。

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

利用者への特に時間をとった個別支援を行い、その効果が見えてきている

個別に関わって欲しい希望を持つ利用者、また、個別の支援が必要と思われる利用者に対しては、日を定め、職員がじっくりと関わり、特別に集中して対応する時間を設ける試みを行っている。個別対応によって、利用者が身体的、精神的(情緒的)にも満たされ、気持ちが落ち着いて、我慢できる時間が増したり、作業に集中し易くなり、パニックを起こす回数が減る等の効果が出ている。

利用者に自分のことは自分でする習慣を身に付けるように促して達成感が得られている

利用者個人のロッカーが設けられており、基本的に身の回りのことは自分で行えるように、やり易いように環境を整えてある。利用者が自分のことは、自分でやる習慣を身に付けることにより、利用者自身の充実感や達成感が得られ、家族の負担の軽減にも繋がっている。また、家庭では手が届きにくい部分を特に意識し、歯磨き、バランスの取れた食事、着替え、シャワー等には、個別に対応し、きめ細やかなケアを心がけている。身の回りの支援の際に、身体的疾患等が発見された場合や、気になる点があれば、直ちに家族に連絡するなど連携をとっている。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講評

利用者の服薬にはチェック表を作成して誤薬防止に努めている

現状、服薬を行っている利用者は少人数であるが、今後利用者の高齢化も進んでいくことを考えると与薬利用者が増加する可能性が大きい。自宅から利用者が持参した薬を服薬チェック表に記入し、与薬の際に薬の現品と利用者を確認し、チェック表に担当職員名、利用者名、服薬時間、服薬内容や状況を記入して、誤薬防止に万全を期している。なお、作業効率の点から、病院などで一般に使われている薬ケースに利用者名を予め明記して、利用者到着後、受け取った薬を保管し、与薬の際に利用者本人と薬を確認しながら服薬する方法もある。

感染症マニュアルを整備し、利用者、職員の研修も含めて予防に万全を期している

今年度に入り、新しく、インフルエンザ、ノロウイルスなどの感染症発症時に対応するマニュアルが整備された。また、DVDを用いて、職員向け、利用者向けの勉強会をそれぞれで実施し、予防の対策にも力を入れている。外部の研修も受け、室温、湿度の調整等をはじめとして、感染症予防に向けた取り組みを進めている。また、「手洗い」や「うがい」は感染症予防の基本的事項であり、施設到着時、作業や食事の前後、トイレ使用時など、利用者に手洗いを徹底し、職員も同様に励行することが大切である。

個別状況に応じた健康維持への支援と急変時に備えた連絡体制を整備している

既往歴を含む疾病や服薬状況は各利用者の家族、主治医より情報の提供、確認を行っている。定期健康診断を年に2回実施し、結果を家族に通知している。また、利用者の体調変化、発作など急変等に備え、掛かり付け医師や医療機関の把握や家族等への連絡体制を再度確認している。緊急時に家族と連絡が取れないなどに備えて、施設近くに速やかに対応できる医院を準備している。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている <input type="radio"/> 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

利用者が主体となって行う自治会活動を支援している

利用者で組織する自治会があり、実際の社会的活動の訓練の役割を担っている。役員も利用者の中から選挙によって選ばれ、ポスター やマニフェストの作成等も行われ、利用者主体の活動が行なわれている。利用者同士が議論し、自治会で出された意見は施設の運営にも、可能な限り、反映するようしている。精神科医と希望する利用者との懇談会も年4回実施して、医師からアドバイスを受けながら、利用者の気持ちの静まりと安心感を保つ一つの場としている。その模様は、録音して、職員がケース会議で検討の資料としている。

利用者の要望を探り入れながら、充実したレクリエーション活動を進めている

自治会活動で出る利用者の要望(流しうめん、運動や食事レクなど)を取り入れ、充実したレクリエーション活動が展開されている。食事レクでは、行列のできる店、こだわりのあるお店等を厳選し、和洋中などの食事の種類も利用者の希望で決め、出かけるのが大きな楽しみの一つとなっている。その店が気に入り、後日、家族とまた出かけている、という利用者もあり、園の行事が家庭生活での家族の憩いの機会としても、よい形で反映されている。この他、映画、サークル、工場見学(森永、コカコーラ、ヤクルト)年2回の旅行(春は親子)を実施している。

施設の設備は利用者が日中を明るく楽しく落ち着いて過ごせるような配慮がされている

建物は、閑静な住宅街の一角にあり周囲との調和も考えた建物に仕上げられている。内部は、バリアフリーで利用

者の安全を第一に考えており、作業室食堂など明るく使い易い間取りとなっている。床や壁のカラーコーディネートも気の休まる落ち着いた明るい色調になっている。自閉的利用者への対応も考え、状況により、部屋の一角で一人で過ごすことも可能であり、場合によっては、衝立などの仕切りも自由に移動出来るように工夫し支援している。現在、新事業として、「餃子」の製造販売を計画しており、そのための新作業棟の建設が進められている。

評点	A
標準項目	行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている
	利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようなしきみを整えている
	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

保護者会の開催回数を増やしたり、行事などを通じて家族との連携を強めている

昨年度まで、保護者会の回数が少ないという意見がアンケートに数多く寄せられ、今年度は回数を年3回に増やした。他に、音楽会や押し花、新年会等、親子で参加する行事を増やし、家族との交流や情報交換、コミュニケーションの機会を多く取れるようにして反応も良好である。施設からの日常の連絡手段としては、引き続き、連絡帳等でのやり取りが主であるが、緊急の場合などは、電話連絡によっている。利用者や家族への情報提供は、個別性や障害特性を考えながら、利用者向け家族向けと状況に合わせた方法で情報提供を行っている。

新制度移行に関する説明会を実施し、家族の理解が深まる工夫をしている

平成21年4月からの障害者自立支援法の改正に伴い、家族への事前説明会を実施している。以前、自立支援法施行の際にも、同様の説明会を行ったが、保護者にとって難しい内容のものが多く、なかなか理解が得られなかつた。その際の経験を踏まえ、今回は説明会を数回に分け、丁寧に分かりやすく行うことを計画している。

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

[このページの一番上へ](#)

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

講評

地域の福祉資源の情報を把握して、利用者に役立つ情報の提供に努めている

施設として、地域や、地域のネットワットワークの枠組みの中で開催される就労支援会議、情報交換会議、喫茶店運営会議、防災ネット会議、福祉センター会議、NPO連絡協議会等多くの連絡会に出席し、そこで得た情報を、利用者に判りやすく提供している。このような地域の活動への参加を行うことで、各地域の施設間の連携も図ることができ、情報の共有もされ、利用者へ提供する情報の幅も広がりを見せている。また、地域の活性化にも繋がることから、引き続きこうした取り組みを行っていく計画である。

利用者のための新しい体験の場づくりなどの取り組みを進めている

町内会や市民夏祭りなど地域の行事への参加を積極的に行っている。これにより、利用者は様々な新しい体験を積み重ねており、今年は、枝豆の漬物作りを体験したり、実際にその販売も行った。また、来年度事業開始予定の餃子の製造販売についても、デモンストレーションとして、祭りに出店し宣伝活動をするなど意欲的に利用者の新しい社会生活の幅を広げる努力をしている。こうして新事業を計画的に展開し、地域の中で施設の認知度を高めることにより、利用者の活動や体験の場を作り出すことを目指している。

利用者が洗濯のたたみのボランティアを通じて社会体験の一つとしている

特別養護老人ホームの洗濯室と連携して、利用者による「洗濯たたみ」のボランティアを続けている。利用者の中から自由参加で希望者を募り、洗濯ものをたたむ作業を行っている。この作業を通じて、仕事への達成感やたたみ方が上達したり、スピードが早くなるなど作業面での向上の喜びも得られ、また、施設の職員からの「来てくれて助かった」「いつも有難う」「随分早く終わったわね」という感謝やねぎらいの言葉を受けて利用者自身の喜びと自信の繋がっていると思われる。

評点	A
標準項目	<input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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