

評価結果ダイジェスト

福祉サービス第三者評価情報

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成20年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	練馬区立北町福祉作業所
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.H0307020 修了者No.H0405004
評価実施期間	2008年11月13日～2009年3月16日

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

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- ・ 利用者を大切にするという姿勢は必ず通じるとの信念で行動
- ・ 自治会活動を始め利用者の意志・自主性を尊重するための様々な事前説明とアンケート
- ・ 「言葉」で伝える事を大切に考え、利用者の希望と家族の思いなどが込められた個別支援計画を作成し利用者本位のサービス提供に繋げる

✓ さらなる改善が望まれる点

- ・ 整理整頓の徹底で、安全管理、情報管理の改善を
- ・ 利用者が日常的に、身近な地域に出て行く取り組みに期待
- ・ 施設の支援目標でもある利用者本位のサービス提供や質の向上にも繋げるために課題などを着実に押し進めることに期待

[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"> ・ 利用者主体のサービスを行い、一人ひとりの生活の質を向上させるための個別支援計画 ・ 全利用者への言葉かけを大切に支援 ・ 利用者が社会性を高め、自分自身の将来の自立的な生活を考え、実現できるための支援 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 授産活動のメニューは利用者選択により十分に力を発揮できるようにしている ・ 工賃は職員全員の総意の下決め、利用者及び家族に説明し、合意を得ている ・ 個々のニーズに応じた就労支援を行うと共に、社会性の向上に向けた支援を行なっている 	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A+
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な角度からの調査で楽しみとなるような献立に活かしている ・ 食べることを大切に考え、調理実習、給食だよりなど様々な取り組みをしている ・ 利用者は個々に自分のペースで食事を摂っている 	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- ・ 介助の際は「まずは」は利用者の意向を確認してから過剰援助とならないよう行なっている
- ・ 「北町福祉作業所の大切なせつめい」で利用者にも自己選択や自己決定を伝えている

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](#)

- ・ 施設の重点課題に「からだところの健康の維持向上」を掲げ支援に取り組んでいる
- ・ 嘱託医の協力で利用者の健康維持に繋がっているが、今後は継続した運動に期待
- ・ 「からだところのケア」を重視した支援を行うために「声なき声」にも傾聴する姿勢

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](#)

- ・ クラブ活動は利用者の希望に応じて決めている
- ・ 利用者の意志・自主性を尊重するための自治会活動
- ・ 四季折々の行事を通して、社会体験を深めている

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](#)

- ・ 家族と連絡を密にし相互協力して、利用者の自立の実現のために取り組んでいる
- ・ 利用者の支援を行う背景には、家族の思いなどがある事を踏まえて支援にあたっている
- ・ 家族の意向を汲み取るために家族会の開催・アンケートを行なっている

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](#)

- ・ 「社会生活を高めること」を支援の柱の一つとして様々なツールで情報を提供している
- ・ 地域の社会資源を有効活用し、地域での自立的な生活を指向した多岐に亘った活動内容
- ・ 利用者が日常的に、身近な地域に出て行く取り組みに期待

評点の内容
▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一覧上へ](#)

利用者調査結果

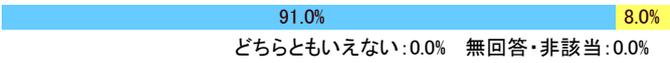
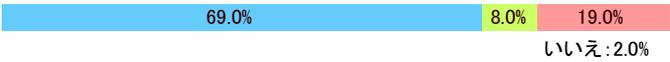
▶ [詳細はこちらから](#)

※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
36/44

■ 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	97.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	77.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:11.0% 11.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	88.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:5.0% 5.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	80.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:11.0% 8.0%
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	61.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:5.0% 33.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	91.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:5.0%
7. 職員の対応は丁寧か	88.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:8.0% 2.0%
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	72.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:5.0% 22.0%

9.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	 <p>91.0% 8.0% どちらともいえない:0.0% 無回答・非該当:0.0%</p>
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	<p>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%</p>
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	 <p>69.0% 8.0% 19.0% いいえ:2.0%</p>
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	 <p>72.0% 5.0% 19.0% いいえ:2.0%</p>
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	 <p>13.0% 47.0% 38.0% どちらともいえない:0.0%</p>

■ 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

福祉サービス第三者評価情報

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼コメント

平成20年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	練馬区立北町福祉作業所
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.H0307020 修了者No.H0405004
評価実施期間	2008年11月13日～2009年3月16日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

●利用者大切にするという姿勢は必ず通じるとの信念で行動

施設は、①利用者の人権尊重と自己実現②民間の先駆的で柔軟な事業展開③利用者の社会参加・学習機会を増やすなど10の所信を掲げている。所信の実施にあたっては、区直営時の運営慣習であっても変更すべきは、「言うべきは言う」との姿勢で対応してきた。利用者を大切にするという姿勢は必ず家族や行政にも通じるとの信念に基づいて行動している。利用者の社会性育成のため、クラブ活動、グループ外出、調理実習、地域交流行事、土曜日事業など様々な活動が用意され、入所式、一泊旅行、北町福祉作業所まつりなど、季節折々の行事が行なわれている。

●自治会活動を始め利用者の意志・自主性を尊重するための様々な事前説明とアンケート

施設では、どうしたらもっと利用者の気持ちを汲み取れるかを常に考え日々の支援を行なっている。その取り組みとして、施設内の殆どの活動について利用者への事前説明とアンケートを行なっている。また定期的に施設と話し合い、運営に利用者の意見や要望が反映されるように取り組むために自治会活動を行なっている。また、自治会活動のほかに、茶話会係、水まき係など係活動、日直、全員順番に行なうトイレ掃除当番などがある。これらの活動を通して、利用者の一体感・仲間意識の涵養に繋がっている。

●「言葉」で伝える事を大切に考え、利用者の希望と家族の思いなどが込められた個別支援計画を作成し利用者本位のサービス提供に繋げる

施設では、出来る限り「言葉」で伝える事を大切にしており、重要事項説明書を施設独自で作成し、ルビ入りで分かりやすく工夫し説明をしている。また個別支援計画作成にあたっては、まず利用者との面談を実施し本人の希望を確認、その後三者面談を行い可能な限り本人の希望を優先させている。家族要望欄には家族が直筆で記入することで、思いや願いを職員一人ひとりがあるままに受け入れることができる。その結果、支援に関わる全てのものが一体となり取り組むことで、利用者本位のサービスの提供に繋がっている。

✓さらなる改善が望まれる点

●整理整頓の徹底で、安全管理、情報管理の改善を

行事関連道具や一時的に授産商品が廊下などに積み上げられることで、通路が狭くなったり、安全上の課題もみられる。軽微な事故やヒヤリハットの多くが利用者の転倒であり、さらなる整理整頓など環境整備の改善が期待される。また利用者情報の記録のIT化の推進の一方で、紙ベースの情報管理においては、必要な情報が必要ときに活用しやすくなっていないのが現状である。職員室全般が雑然としており、資料の整理整頓が不十分な様子が見られるので、紙ベースの利用者情報や施設運営情報管理の工夫が期待される。

●利用者が日常的に、身近な地域に出て行く取り組みに期待

3つの支援の基本の一つとして、地域に開かれた施設として、利用者の地域での自立生活を推進するため、積極的に地域との交流や協働を図るとしている。施設では、様々な行事、土曜日受け入れ事業(きらきらサタデー)、公開講座などを通して、施設開放や情報公開、地域社会資源の活用にも努めてきた。今後は、利用者が日常的に地域に出て行き、より身近な地域の資源を活用したり、近隣の作業所との交流体験などを通して、施設の開放だけではなく、利用者が日常的により身近な地域に出て行く取り組みに期待したい。

●施設の支援目標でもある利用者本位のサービス提供や質の向上にも繋げるために課題などを着実に推し進めることに期待

施設では様々な情報を計画的に発信するとともにその充実に努めているが、ホームページやブログなどを活用して

利用者参加型の情報発信を行いたいと考えている。支援に関しては全ての利用者について、生活基盤や潜在的ニーズを把握し、予想される困難課題を明確にするため意識的に多職種連携にてケース検討・事例検討を始めているものの、職務基準書・諸マニュアルの活用・検証・改善が不十分と感じている。施設の支援目標でもある利用者本位のサービス提供や質の向上にも繋げるためにも、それらの活用・検証・改善を着実に推し進めることに期待したい。

[このページの一番上へ](#)

コメント

聞き取り調査は利用者の授産作業などの妨げにならぬよう、一人30分を目安に施設担当者に順番を決めて頂き実施した。当日は利用者のプライバシーや体調などに配慮して、3名の評価者がそれぞれ別室で2日にわたり行った。また、一部の利用者には職員に見守りもお願いした。利用者と思慮通を図るため評価者の写真入りポスターの掲示をお願いし昼食も一緒に摂るなど、できるだけコミュニケーションを図り顔なじみの関係作りに努めた。なお、評価機関独自に家族アンケートとコア職員との面談も行い評価の補完とした。

[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

福祉サービス第三者評価情報

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

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

平成20年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	練馬区立北町福祉作業所
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12月17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"> 10の所信を明示し、職員や民間移譲を心配する利用者・家族にじっくりと伝達 利用者を大切にするという姿勢は必ず通じるとの信念で行動 利用者には毎日の朝礼・夕礼や毎月実施の自治会総会(茶話会)で重要案件等を連絡 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</p>

[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	
<ul style="list-style-type: none"> 3つの支援方針を明示し、行動規範に取り組む 徹底した情報開示で、地域へのメッセージの発信と公開講座などを実施 積極的なボランティア受け入れ、地域障害者施設での中核的役割を果たす 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</p>

[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"> 不満や苦情はサービス点検の大切な機会と捉え第三者委員制度を導入 	

- 可能な限り利用者の本音を引き出し、支援向上や運営改善につなげる
- 地域のホスト役として、地域福祉ニーズの発掘と実現に取り組む

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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 新体系移行を踏まえた長期計画の策定と数値目標された年度施設目標 ● 職員アンケート(年間のまとめ)をベースに職員の総意で事業計画を策定 ● 整理整頓など安全管理に向けたさらなる環境整備を 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>

[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	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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 支援員と看護師、管理栄養士、事務職などの多職種連携で、支援に取り組む ● 研修成果の共有化と指導面で活用される「声かけノート」の記録が課題 ● 職員の体調や疲労を考慮した勤務調整で就業状況の改善に取り組み 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>

[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	B
2. 個人情報、「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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 情報管理システムを運用し成果をあげるが、紙ベースの情報管理には課題が ● 日常的な利用者との関わりや職員相互の会話でも個人情報保護の配慮も 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>

[このページの一番上へ](#)

カテゴリ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"> ● 21年度の新体系移行を踏まえた新たな長期計画(10カ年の長期展望)を作成 	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> 研修成果の共有化と指導面で活用される「声かけノート」の記録が徹底されなかった 	
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 <ul style="list-style-type: none"> 利用者の活動の幅を広げるために、自主生産品の実現と就労に移行した利用者が1名出た 	
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 <ul style="list-style-type: none"> 施設内情報管理のシステム化やゴミ経費削減などで事業コストを改善した 	
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 <ul style="list-style-type: none"> 第三者委員制度システムを導入し、施設玄関脇に施設宛と第三者委員宛の投書箱を整備 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから </div>	

[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

福祉サービス第三者評価情報

サービス分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成20年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	練馬区立北町福祉作業所
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12月17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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者・家族向けの様々な情報発信を計画などで明確にするとともに充実にも努めている 公式ウェブサイトを活用した積極的な情報提供の実施と利用者主体の情報発信も検討中 施設見学などを通じ「ガラス張りの施設運営」と「地域に開かれた施設」を目指している 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別の三者面談の実施と利用者へは施設独自作成の重要事項説明書を活用し理解を求める 確実なアセスメントの実施による個別支援計画の作成と多職種連携にてストレスに配慮 家族・施設利用者・職員みんなで、里心に配慮しつつ就労者へのサポートを実施している 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 分かりやすく纏められた「現在の生活状況」にてアセスメントを実施している 利用者の希望出来る限り取り入れ、家族の思いや願いが綴られた個別支援計画を作成 支援ソフトの管理・活用と班会議・ケース会議で利用者個々の問題の早期発見と解消 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報開示については事業計画書にて明確にし、本人はもとより家族の同意を重視している 各規程や学習会、日々の支援を通して、互いが気持ちよく過ごせるよう周知徹底を図る 法人理念「自分を愛するようあなたを愛せよ」の実現に職員一丸となり取り組む 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</p>
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> プロジェクトを立上げ業務の改善と整備を実施し標準化を図っている 	

- サービスの基本事項や手順は中間期・年度末に業務全般のまとめにおいて検証している
- 利用者への精神的サポートや意欲向上などに対する職員の意識向上が弱いと感じている

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者主体のサービスを行い、一人ひとりの生活の質を向上させるための個別支援計画 ● 全利用者への言葉かけを大切にした支援 ● 利用者が社会性を高め、自分自身の将来の自立的な生活を考え、実現できるための支援 	
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 授産活動のメニューは利用者選択により十分に力を発揮できるようにしている ● 工賃は職員全員の総意の下決め、利用者及び家族に説明し、合意を得ている ● 個々のニーズに応じた就労支援を行うと共に、社会性の向上に向けた支援を行なっている 	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A+
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 様々な角度からの調査で楽しみとなるような献立に活かしている ● 食べることを大切に考え、調理実習、給食日よりなど様々な取り組みをしている ● 利用者は個々に自分のペースで食事を摂っている 	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 介助の際は「まずは」は利用者の意向を確認してから過剰援助とならないよう行なっている ● 「北町福祉作業所の大切なせつめい」で利用者にも自己選択や自己決定を伝えている 	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 施設の重点課題に「からだどころの健康の維持向上」を掲げ支援に取り組んでいる ● 嘱託医の協力で利用者の健康維持に繋がっているが、今後は継続した運動に期待 ● 「からだどころのケア」を重視した支援を行うために「声なき声」にも傾聴する姿勢 	
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+
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● クラブ活動は利用者の希望に応じて決めている ● 利用者の意志・自主性を尊重するための自治会活動 ● 四季折々の行事を通して、社会体験を深めている 	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家族と連絡を密にし相互協力して、利用者の自立の実現のために取り組んでいる ● 利用者の支援を行う背景には、家族の思いなどがある事を踏まえて支援にあたっている ● 家族の意向を汲み取るために家族会の開催・アンケートを行なっている 	
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
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「社会生活を高めること」を支援の柱の一つとして様々なツールで情報を提供している ● 地域の社会資源を有効活用し、地域での自立的な生活を指向した多岐に亘った活動内容 ● 利用者が日常的に、身近な地域に出て行く取り組みに期待 	

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

福祉サービス第三者評価情報

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]

事業所名称	練馬区立北町福祉作業所
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29日～2009年2月17日

調査概要

- **調査対象:** 利用者(在籍45名、平均年齢35.2歳、男女比、11:12、平均通所期間14年6月)全員の聞き取り調査を基本とした。また、当日に利用者の心身の状態等で意思に沿わない場合は聞き取り調査を行わないこととした。
- **調査方法:** 聞き取り方式
利用者には説明会を実施し、当日も施設から事前に調査について説明して頂いた。調査は聞き取り方式で行い、意思疎通の難しい方には、「はい・いいえ」シートや筆談などを交え、一部の利用者には職員に見守りをお願いした。
- 利用者総数: 44人
- 共通評価項目による調査対象者数: 44人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 36人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 81.8%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

利用者聞き取りを実施した36名の総合的満足度は「大変満足」26名満足5名であった。コメントとしては、「お友達もみんな仲良しで、みんなで行く旅行やグループ活動も楽しいから、ずっと此処にきたい」「色々な仕事やクラブ活動ができるし、色々な人が来て色々な人がいる。その中で色々な経験が出来るところが好き」「元気で毎日仕事に来れたら嬉しい」などのコメントが聞かれ、約86%の利用者が満足していると回答した。一方では、「どちらともいえない」2名「不満」1名「大変不満」0名「無回答・不明」2名であり、コメントとしては「施設は大好きだけど、引越した為に遠くて大変」「武蔵野会に移ったときは不安だった。職員に名前や人柄が分からないから」などであった。また、事業所と協議の上、食事提供に関する満足度を同時に実施した。『食事は美味しいか』については、「はい」33名であった。一方「いいえ」1名「無回答・不明」2名であった。尚、評価機関独自の家族アンケートを並行して実施し、回答された34世帯の総合満足度は「とても満足」11世帯「どちらかといえば満足」15世帯で76.5%の満足度であった。一方「普通」5世帯「無回答・不明」3世帯であった。

[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	35人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『仕事など日常の活動はやりがいがありますか』について回答された36名のうち、「はい」が35名であった。コメントは「公園清掃やトイレ掃除が好きで、きれいになってくのが楽しい」「友達と一緒に働くのが好き。」「仕事は大変だけど頑張っています」「仕事がいっぱいがあると嬉しい」「クッキングクラブに入っていて、自分で作ったのを食べるのが楽しみ」「仕事、クラブを楽しく頑張っています。特に仕事頑張っています」などであった。一方「無回答・不明」が1名であった。

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	28人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『工賃・給料等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか』について回答された36名のうち、「はい」が28

名であった。コメントは「説明をしてくれた」「仕事を休むと給料が減ると教えてもらった」「一生懸命働くと、沢山もらえる」「工賃はたくさん欲しいので、もっともらう為には仕事頑張ればもらえる」と聞いた」などであった。一方「いいえ」4名「無回答・不明」4名であった。コメントは1名なので控える。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	32人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『あなたが困ったときの、職員の相談や支援は十分ですか』について回答された36名のうち、「はい」が32名であった。コメントは「聞けば教えてくれる」「ちゃんと助けてくれます」「お仕事の相談・打ち合わせをします。分かり易く説明してくれました」「言えばすぐにやってくれたり、教えてくれる」などであった。一方「どちらともいえない」2名「無回答・不明」2名であった。コメントは1名なので控える。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	29人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか』について回答された36名のうち、「はい」が29名であった。コメントは「廊下などに荷物は多いけど、よけて歩くから大丈夫」「ケガをした人は見たことがない」「紙で指を切ったときは痛かったが職員が直ぐに対応してくれた」などであった。一方「どちらともいえない」4名「無回答・不明」3名であった。コメントは「階段に荷物があるときは、危ないと思うことが時々ある」「色々な物が置いてあって危ないと思う」「階段に点字ブロックが欲しいと思っている」であった。

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	22人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	12人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】

『他の人に知られたくないことや、秘密など、プライバシーは守られていますか』について回答された36名のうち、「はい」が22名であった。コメントは「ちゃんと内緒にしてくれます」「ちゃんと守ってくれている」「〇〇職員とよく話をするけど、ちゃんと内緒にしてくれます」などであった。一方「どちらともいえない」2名「無回答・不明」12名であった。コメントは「秘密の話はしない」「プライベートな話は職員としない」であった。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	33人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『施設ではあなたの気持ちは大切にされていると思いますか』について回答された36名のうち、「はい」が33名であった。コメントは「〇〇職員さんの笑顔が好き」「職員は皆優しい」「職員も友達も親切にしてくれる」「体調はどうですか？など聞いてくれる。風邪気味のときなど特に気に掛けてくれる」「茶話会の係を自分の希望でなった」などであった。一方「どちらともいえない」1名「無回答・不明」2名であった。不満に対するコメントは特になかった。

7. 職員の対応は丁寧か

はい	32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】

『職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか』について回答された36名のうち、「はい」が32名であった。コメントは「どの職員も優しい」「乱暴な言葉を使う職員はいません」「〇〇さんとちゃんと呼んでくれるし、他の利用者も大丈夫」「〇〇さんと呼ばれる。本当は苗字ではなくて名前前で呼んで欲しい。それを職員に話したら"ここは仕事場だからできないよ"と説明されました」などであった。一方「どちらともいえない」3名「無回答・不明」1名であった。コメントは1名なので控える。

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	26人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	8人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『あなたの目標や計画をつくる時、職員はあなたの話を聞いてくれましたか』について回答された36名のうち、「はい」が26名であった。コメントは「仕事頑張ると決めたら"頑張ろうね"って言われた」「仕事して旅行にいけるように頑張ると決めたら」「今年の目標を何？と聞かれた」「"お仕事いっぱいやります"と決めたら"いいね"と言ってくれた」「箱折り練習したいと話したらやってみようかと言われ嬉しかった」などであった。一方「いいえ」2名「無回答・不明」2名であった。コメントは「まだ決めていない」「聞かれたことはない」であった。

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

はい	21人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

個別の目標や計画についての説明を受けたとした23名のうち、『説明がわかりやすかった』について「はい」が21名でコメントとしては「計画の話をした後に、頑張ろうねと言われ、嬉しかった」「今計画を頑張っています」などであった。一方「いいえ」が2名で、コメントとしては「説明は良く分からなかった」などであった。

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	25人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『仕事など日常の活動はやりがいがありますか』について回答された36名のうち、「はい」が25名であった。コメントは「〇〇職員に、困った時は話します」「北町であった嫌な事を職員に話す。仲の良い職員がいます」「気楽に話せる職員がいます」などであった。一方「どちらともいえない」3名「いいえ」1名「無回答・不明」7名であった。コメントは「話したいことがあるけど、職員は忙しいから我慢しちゃう」「担当の職員さんにはどうしても話しづらい」であった。

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	26人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

『職員は不満や要望にきちんと対応してくれていますか』について回答された36名のうち、「はい」が26名であった。コメントは「真剣に考えてくれる」「相談に応じてくれる。困った時に話してくれとも言われている」などであった。一方「どちらともいえない」2名「いいえ」1名「無回答・不明」7名であった。不満に対するコメントはない。

13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか

はい	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	17人	無回答・非該当	14人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	-----

【コメント】

『困ったことを、第三者委員などに相談できることを知っていますか』について回答された36名のうち、「はい」が5名であった。コメントは1名なので控える。一方「いいえ」17名「無回答・不明」14名であった。コメントは「知らない」「聞いた事はない」であった。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報



リーダーシップと意思決定

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

10の所信を明示し、職員や民間移譲を心配する利用者・家族にじっくりと伝達

練馬区の公設公営施設であった練馬区立北町福祉作業所は、平成18年度より当法人武蔵野会が指定管理者として、定員47名の知的障害者通所授産施設の経営を受託し3年目となる。事業所は法人の理念を基本とし、10の所信(重点課題)を明示し、職員や特に民間への委託を心配する利用者・家族にじっくりと伝える事に気を配った。①法人の基本理念を重んじ利用者の人権尊重と自己実現②区直営下の実績を継承しながら、

利用者を大切にするという姿勢は必ず通じるとの信念で行動

施設長は、10の所信の実施にあたっては、区直営下での運営慣習であっても変更すべき点があれば、「言うべきは言う」との姿勢で対応してきた。利用者を大切にするという姿勢は必ず家族に通じるとの信念で自らの役割と責任に基づいて行動している。また、職員に対しては、接遇マナー15か条を朝会で訓示するとともに、全職員の輪番の30秒スピーチでそれぞれの思いや意識を語ることでサービス提供の姿勢(行動規範)の共有

利用者には毎日の朝礼・夕礼や毎月実施の自治会総会(茶話会)で重要案件等を

利用者に対しては、利用者自治会役員会議でその意向を聞きだし、総会(茶話会)で説明している。また毎日行われる利用者朝礼や夕礼で作業情報の提供だけでなく、施設の行事やルールの変更など重要案件についてもわかりやすく説明している。しかし、利用者への重要事項の伝達は口頭になることが多いため、今後は、掲示板を活用したり、

[このページの一番上へ](#)

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、職員への理解を深めること(理念・基本方針)を明確化・周知している
	○ 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、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
A+の取り組み	

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	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	○ 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(特に重要案件)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関係者に周知している
A+の取り組み	

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

[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

福祉サービス第三者評価情報

経営における社会的責任

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

3つの支援方針を明示し、行動規範に取り組む

法人の理念に基づき、心身に障害のある利用者の人権を守るとともに、利用者がその個性・能力を十分発揮するして日々の働く喜びや生きがいを見出し、広く社会参加を図っていただけるように支援を実践するため3つの支援方針を掲げている。①人権の尊厳②主体性の尊重③地域に開かれた施設である。この支援方針を実践するため法人作成の「支援介護の基本ブック」を活用して、具体的事例の支援・行動レベルで、福祉サービス従事者として守るべき法・規範・倫理の理解に取り組んでいる。現在、事業所独自の「支援介護の基本ブック」作成中である。

徹底した情報開示で、地域へのメッセージの発信と公開講座などを実施

事業所の情報開示については、とりわけ力を注いでいる。立ち上げ後3年目を迎えるウェブサイトでは、事業報告書、事業計画、支援計画など経営情報を開示するだけでなく、日常の活動報告を紹介したフォトブログでその都度更新された写真等が掲載されている。また地域公開講座やコンサート、寄席など地域向けイベントのお知らせもされている。紙ベースでは、施設広報誌きらきら通信、きたまち通信(施設長通信)、健康だより、給食だより、就労支援ニュース等が定期的に発行されている。施設内では適切で見易いパネルや掲示物が工夫されている。

積極的なボランティア受入れ、地域障害者施設での中核的役割を果たす

利用者の人間関係の構築にも役立つとの考えから、積極的にボランティアを受入れている。マニュアルには人権の尊厳、守秘義務などを示し、月1回ボランティア通信発行、年末の自治会主催の年忘れ会では感謝の場を作るなどボランティアの発掘・育成を行っている。職員もボランティアコーディネーター研修で受け入れ姿勢を身につけた。施設長は区内の就労・作業所等の障害者施設との交流が大切と考え、障害者フェスティバルや合同運動会などの実行委員に事業所職員が重要ポストで活躍するなど積極的に地域ネットワークの中核的役割を果たしている。

[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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み	

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

不満や苦情はサービス点検の大切な機会と捉え第三者委員制度を導入

19年度に第三者委員制度システム(サービス点検調整委員会)を導入した。他の作業所を運営する社会福祉法人の監事や人権擁護に詳しい実践的な委員を任命し、家族会でお話をいただいたり、行事や利用者総会(茶話会)にも参加していただき、利用者や家族が気軽に相談できる環境づくりに気を配っている。また施設玄関脇には施設宛の投書箱と第三者委員宛の投書箱が整備されている。また、利用者・家族と迅速かつ円滑にコミュニケーションを図れるようフリーダイヤルや電子メールも活用している。

可能な限り利用者の本音を引き出し、支援向上や運営改善につなげる

「利用者のための施設である」という原点に立ち、利用者の意向をないがしろにはしないとの姿勢から、施設の決まりやルール等は利用者自治会役員会議や総会でその意向を聞きだし決定している。その結果、外出やクラブの回数を利用者の意向で増加した。また、行事のたびにアンケートを取ったり、利用者朝礼や夕礼で利用者からの発言・意向など可能な限り本音を引き出し、利用者自らが決定に参加することで、運営改善につなげている。利用者により本質的な要望・意見の聴取と、潜在的ニーズの掘り起こしで、サービス向上に取組んでいる。

地域のホスト役として、地域福祉ニーズの発掘と実現に取り組む

事業所は、地域のホスト(Hospitality Open Speedy Timely)役として、区民の誰もがいつでも気軽に相談でき、迅速でタイムリーな支援を親切に提供し、共生社会の実現を目指している。その一環として、区内の同法人4事業所が連携し、地域福祉ニーズを把握し情報交換している。事業所は周辺に授産事業が少なく、年によっては2桁の通所希望などがあり、需要は高い。ただ、公設と民設では新規利用者受入システムが異なるため、利用者調整会議や地域を巻き込んだ施設運営協議会の設置により、ニーズへの対応を検討している。

[このページの一歩上へ](#)

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	<ul style="list-style-type: none"> <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 <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
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	<ul style="list-style-type: none"> <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 <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 <input type="radio"/> 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	施設では、どうしてももっと利用者の気持ちを汲み取れるかを常に考え日々の支援を行なっている。その取り組みとして、施設内の殆どの活動について利用者への事前説明とアンケートを行なっている。また定期的に施設と話し合い、運営に利用者の意見や要望が反映されるように取り組むために自治会活動を行なっている。自治会活動のほか、茶話会係、水まき係など係活動、日直、全員順番に行なうトイレ掃除当番などがある。これらの活動を通して、利用者の一体感・仲間意識の涵養に繋がっている。

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

[▲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

福祉サービス第三者評価情報

計画の策定と着実な実行

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

新体系移行を踏まえた長期計画の策定と数値目標された年度施設目標

事業所は、21年度に練馬区の方針で障害者自立支援法上の新体系移行が予定されている。23年度には、指定管理者の再委託の更新時期を迎える。また、今年度は法人統一の3ヵ年施設経営目標の最終年度で、新たな長期計画(10ヵ年の長期展望)作成を進めている。20年度の事業計画と支援計画が作成されている。また20年度施設経営目標は、就労実績1名、顧客満足度80%以上、事故5%削減、ボランティア述べ500人以上・実習生300人以上の受入、平均工賃5%増など数値目標を掲げている。

職員アンケート(年間のまとめ)をベースに職員の総意で事業計画を策定

年度の事業計画策定にあたっては、利用者・家族や地域ニーズを考慮するとともに職員アンケートで今年度の成果・反省と、次年度の自己課題・重点課題などをまとめ上で、各係、各プロジェクトチーム、行事担当ごとに次年度計画案を作成し、職員会議で討議の上、職員総意で決定される。ただ、各担当の連携や事業所の全体目標の各部門への落とし込みが不十分との認識もあり、役割分担を明示し、進捗状況の管理を行っている。また、同法人の通所・入所施設、生活支援センターとの連携で地域支援が計画されている。

整理整頓など安全管理に向けたさらなる環境整備を

築25年を向かえる建物等の安全管理や環境改善のため床材・建具の補修、老朽化したエレベーターの入替え工事、女性利用者トイレの洋式化と屋上床の設置、施設内外の緑化等を実施した。1階の区の保健所との防災相互協力を確認し、毎月防災訓練を行っている。ただ、行事関連道具や一時的に授産商品が廊下などに積み上げられることで、通路が狭くなったり、安全上の課題もみられる。軽微な事故やヒヤリハットの多くが利用者の転倒であり、さらなる整理整頓など環境整備の改善が期待される。

[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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 年度単位の計画を策定している
	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

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

福祉サービス第三者評価情報



職員と組織の能力向上



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

支援員と看護師、管理栄養士、事務職などの多職種連携で、支援に取り組む

法人が作成した通所授産施設職員(支援員)の職務基準書には業務内容ごとの課業とその内容と期待水準が詳細に記述されている。また、施設長は「専門性の涵養と対人援助職員としてのノーマルな感覚と機敏な行動力、分野を問わないオールマイティな力量」を持ち「利用者の人権をまもり、人生をサポートすることの重みの理解と、そのための豊かな知識と熱い心意気・志」のある職員であってほしいと考えている。支援員と看護師、管理栄養士、事務職などの多職種とほぼ同数の常勤・非常勤が連携して、利用者支援に取り組む体制を作っている。

研修成果の共有化と指導面で活用される「声かけノート」の記録が課題

一人ひとり能力向上に関する希望をアンケートで把握し、それを目標管理シートの自己啓発に反映している。19年度の施設内研修は12回の現任訓練含め19回、法人研修は毎月の精神科医研修会を含め33回、外部研修は施設研修会を含め23回実施された。多数の研修に参加しやすいように月次の勤務予定表に明示して、研修報告書の記録時間も含め保障している。職員会議などで研修報告会を行い成果の共有化を図ろうとしているが、なかなか時間を取れない現状でもある。また、指導面で活用される「声かけノート」の記録が徹底されていない。

職員の体調や疲労を考慮した勤務調整で就業状況の改善に取り組む

今年度から法人の人事考課制度が本格稼働しているが、施設長は、その目標管理制度の充実(設定・面接・実行・進捗管理)を図ることが課題と考えている。事業所では、職員の体調や疲労を考慮して勤務調整を勧奨するなど就業状況の改善に取り組んでいる。職員の多数は現在の仕事にやりがいを持っているが、作業室が分かれていることもあり、職員間の日常的なコミュニケーションが不十分との認識もある。

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

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

評点	A
標準項目	○ 職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している
	○ 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	○ 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	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

福祉サービス第三者評価情報

情報の保護・共有

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

情報管理システムを運用し成果をあげるが、紙ベースの情報管理には課題が

20年度4月より、業務改善プロジェクトは、業務効率化と個人情報の一元的管理のため、情報管理システムを運用して成果を上げている。利用者のケース情報と運営管理情報の管理システムは独立しており、サーバーへのアクセスは制限されている。しかし、紙ベースの情報管理においては、必要な情報が必要ときに活用しやすくなっていない。事務所全般が雑然としており、資料の整理整頓が不十分な様子が見られるので、紙ベースの利用者情報や施設運営情報管理の工夫が期待される。

日常的な利用者との関わりや職員相互の会話でも個人情報保護の配慮も

個人情報の保護については、法人で作成された「個人情報の利用と保護に関する規定」に沿って、管理・運営がされている。規定は「利用の目的・制限」「適正管理」「情報の開示」「苦情対応」「職務の責務」など、施設・職員が遵守すべき義務が細部にわたって定められている。施設長が個人情報保護管理者として適正に管理しているが、日常的な利用者との関わりや職員相互の会話などにおけるプライバシーや個人情報の保護や守秘については、十分注意が必要であると考えている。

[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	B
標準項目	<input checked="" 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 checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" 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 checked="" type="radio"/> 個人情報の保護に関する規定を明示している
	<input checked="" type="radio"/> 開示請求に対する対応方法を明示している
	<input checked="" 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

福祉サービス第三者評価情報



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

評点	A
改善の成果	<p>21年度の新体系移行を踏まえた新たな長期計画(10か年の長期展望)を作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長は、職員に対して、接遇マナー15か条を朝会で訓示するとともに、全職員は輪番の30秒スピーチでそれぞれの思いや意識を語ることでサービス提供の姿勢(行動規範)の共有化を図っている。 ・法人作成の「支援介護の基本ブック」を活用して、具体的事例の支援・行動レベルで、福祉サービス従事者として守るべき法・規範・倫理の理解に取り組み、現在事業所独自の「支援介護の基本ブック」作成中である。 ・施設広報誌さらさら通信、きたまち通信(施設長通信)、健康だより、給食だより、就労支援ニュース等が紙ベースの情報提供を充実させた。 ・事業所は、21年度に練馬区の方針で障害者自立支援法上の新体系移行が予定されている。23年度には、指定管理者の再委託の更新時期を向かえる。また、今年度は法人統一の3か年施設経営目標の最終年度で、新たな長期計画(10か年の長期展望)作成を進めている

[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5:「職員と組織の能力向上」

評点	B
改善の成果	<p>研修成果の共有化と指導面で活用される「声かけノート」の記録が徹底されなかった</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標管理シートで一人ひとり能力向上に関する希望を把握し、個人別の育成ノートは作成しているが、指導面で活用される「声かけノート」の記録が徹底されていない。 ・19年度の施設内研修は12回の現任訓練含め19回、法人研修は毎月の精神科医研修会を含め33回、外部研修は施設研修会を含め23回実施された。多数の研修に参加しやすいように月次の勤務予定表に明示して、研修報告書の記録時間も含め保障している。 ・職員会議などで研修報告会を行い成果の共有化を図ろうとしているが、なかなか時間を取れない現状でもある。

[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6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリ7:「情報の保護・共有」

評点	A
改善の成果	<p>利用者の活動の幅を広げるために、自主生産品の実現と就労に移行した利用者が1名出た</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年企業に1名の利用者が就労を実現させた。必要に応じて電話や訪問したり、行事案内を送付するなど就労者へのアフターケアを継続的に行っている。 ・今年度、利用者の工賃アップと作業の幅を広げるために、自主生産品というくッキーの開発と販売を実現した。また、授産収入があがり、利用者の工賃アップも実現した。 ・業務効率化と個人情報の一元的管理のため、グループウェアを採用し、情報管理システムの運用を開始した。

[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	<p>施設内情報管理のシステム化やゴミ経費削減などで事業コストを改善した</p> <ul style="list-style-type: none">・当施設は、区からの指定管理で運営されており、19年度の受託事業収入は9,189万円、就労支援事業収入(授産事業)665万円である。福祉事業活動支出9,353万円に占める人件費率76%、事業費率8%である。平成20年度は、利用者利用率90%、コスト削減による事業収支差額の改善を掲げた。具体的な経費削減作として、ITツールを導入し施設内情報管理のシステム化で、コピー用紙や配布手間の削減などができた。また、受注企業に作業工程上のゴミも引き取ってもらうことで、ゴミ廃棄料金の削減ができた。・19年度は、月10732円で前年より11.5%増であった。20年度は平均工賃を19年度比5%超を目標にしており、達成できる見込みにある。

[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	<p>第三者委員制度システムを導入し、施設玄関脇に施設宛と第三者委員宛の投書箱を整備</p> <ul style="list-style-type: none">・第三者委員制度システム(サービス点検調整委員会)を導入した。また施設玄関脇には施設宛の投書箱と第三者委員宛の投書箱が整備されている。・利用者・家族と迅速かつ円滑にコミュニケーションを図れるようフリーダイヤルや電子メールも活用している。

[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

福祉サービス第三者評価情報



サービス情報の提供



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用者・家族向けの様々な情報発信を計画書などで明確にするとともに充実に努めている

施設での情報提供は「事業計画書」「支援計画書」「施設経営目標」にて明確にしている。利用者・家族向けには施設の様子や話題などを掲載した、施設広報誌『きらきら通信(年3回)』『所長発!きたまち通信(毎月)』の定期的な発行(各300部)を目標としている。また広報担当者が『健康だより』『給食だより』『就労支援ニュース』の発行や施設内の掲示板・パネルを活用し掲示もしている。行政や関係機関へは広報誌・チラシの配布、Eメールや公式ウェブサイトを活用するなど、様々な情報を計画的に発信するとともにその充実に努めている。

公式ウェブサイトを活用した積極的な情報提供の実施と利用者主体の情報発信も検討中

施設では公式ウェブサイトでも、理念・基本方針、概要や行事・活動内容(写真含む)などを公開している。また、事業計画書・事業報告書、決算書や施設で実施した利用者への満足度調査結果、施設での利用者の様子が見ることが出来るフォトギャラリー(パスワードにて管理)など、多くの情報を掲載・公開することで施設の透明性を図っている。ブログも活用しており施設の活動内容・催し物などが事ある毎に更新されている。積極的な情報発信に努める中、利用者主体の情報発信(利用者編集の広報誌発行・サイト上に利用者ページ)の検討も始まっている。

施設見学などを通じ「ガラス張りの施設運営」と「地域に開かれた施設」を目指している

施設見学については可能な限り柔軟に対応しており、利用者自身に理解してほしい事柄については、わかりやすい資料(利用者のしおりなど)を提示し、極力直接対話を行うなど相互のコミュニケーションを重視して行っている。また、地域・近隣・一般の方などの施設見学については、利用者・家族の理解を得た上で、年2回の地域交流行事での公開の他、可能な限りニーズに応じて受け入れを行っている。それらの見学の機会を通じて「ガラス張りの施設運営を意識」するとともに「地域に開かれた施設」を目指している。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
標準項目	○ 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	○ 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

福祉サービス第三者評価情報

サービスの開始・終了時の対応

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

個別の三者面談の実施と利用者へは施設独自作成の重要事項説明書を活用し理解を求める

施設の利用開始にあたっては、特別支援学校での実習(2・3年時に各2週間実施)を踏まえ利用者の希望を基に区の調整会議を経て決定される。その後、利用者・家族との個別面談を通して、行政からの通知と合わせて施設のあり方・基本的なルール・重要事項説明書などの説明の後、契約となる。特に利用者にも出来る限り施設利用の理解を得たいと考え、ポイントを絞った内容をルビ入りで分かりやすく工夫した「北町福祉作業所の大切なせつめい(重要事項説明書)」を独自に作成し、説明の上、個々に配布し後日振り返りができるように取り組んでいる。

確実なアセスメントの実施による個別支援計画の作成と多職種連携にてストレスに配慮

施設利用開始にあたり、利用者・家族の意向等は面談記録に記載し、その内容を反映させた当面の個別支援計画を作成している。利用開始後は、家族や特別支援学校、福祉事務所などの面談・打合せの情報と本人の正確な状態像を把握し、アセスメントを行っている。それらは全職員に周知され、支援の流れや経過を確認した後に個別支援計画を決定している。利用者の不安やストレスなどには、担当職員が支援の中心となり多職種間で連携を図り、また休みがちな利用者には家庭に施設広報誌を持参するなど、継続的な支援の実施と課題発見に努めている。

家族・施設利用者・職員みんなで、里心に配慮しつつ就労者へのサポートを実施している

昨年と今年、他施設への移動各1名と今年企業に就労のため1名の退所があり、必要に応じて電話や訪問したり、行先案内を送付するなどしている。就労者へのアフターケアでは、企業との連携を図りながら、利用者とは仕事終了後に施設へ電話をかけてくることを約束し、電話を受けた職員は利用者の話しの内容や声のトーンなどで得意の様子を把握している。電話の際は施設への里心に配慮しながら、家族や他の利用者・職員みんなでサポートしている。今後は、就労者の活躍ぶりをビデオで撮影し、施設内で見ることによって就労への意欲向上に努めたいと考えている。

[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	・施設では、出来る限り本人にも施設利用の理解を得たいと考え、利用についてのポイントを絞った内容をルビ入りで分かりやすく工夫した「北町福祉作業所の大切なせつめい(重要事項説明書)」を施設独自で作成し、個別に配布することで、利用者自身が後で確認できるよう取り組んでいる。内容は、「施設では何をすることか」「職員の関わり方」などはじめ、「作業所の日」「約束」「仕事などの活動内容」「給料について」「個別の目標」そして、「困ったこと・嫌なこと・悩んでいる事を職員などに相談できる」ことなど8項目に亘って説明している。	

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報

個別状況に応じた計画策定・記録

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

分かりやすく纏められた「現在の生活状況」にてアセスメントを実施している

支援を行ううえで必要な利用者個々の心身状況や生活状況及び施設での作業・生活状況などが「現在の生活状況」として纏められている。これは出勤・家庭・服薬・身体状況・作業評定のほか施設利用日と休日のタイムスケジュールなどが分かりやすく記載されている。また、「生活地図」と題した欄には、施設以外に利用している居宅サービスや地域を含めた社会資源の利用状況、余暇の過ごし方、嗜好、嫌なこと・苦手なこと、わかりやすい伝え方などが纏められており、利用者の様々な情報が把握できるように工夫されている。

利用者の希望出来る限り取り入れ、家族の思いや願いが綴られた個別支援計画を作成

施設では、支援計画書の支援方針の一つに「個別支援計画の立案と提示、実践」を掲げ、「利用者主体のサービスを行い、一人ひとりの生活の質を向上させるためのもの」と位置づけ、すべての支援は、利用者・家族・職員によって確認された個別支援計画に沿って行われるものとしている。作成にあたっては担当職員が中心となり、利用者との面談で希望を把握した上で三者面談を行うなど出来る限り本人の希望を取り入れた上で作成している。個別支援計画書の家族要望欄には家族の思いや願いが直筆で記入され、その思いや願いが直接伝わるものとなっている。

支援ソフトの管理・活用と班会議・ケース会議で利用者個々の問題の早期発見と解消

利用者個々の支援については支援ソフトにて記録・管理・活用されている。個々の支援についての検討、作業の進捗状況などは月2回の「支援会議」、個別支援計画の検討と経過の検証、課題のあるケースの研究などは毎月の「ケース会議」で行い、職員全員で問題の早期発見と解消に努め、年間まとめの作成、必要に応じた中間での面談を実施している。全ての利用者について、生活基盤や潜在的ニーズの把握、予想される困難課題をもフォローできる支援手法などを含め、現在意識的に行っている多職種連携によるケース・事例検討を今後の課題としている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A+
標準項目	○ 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○ 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	○ 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
	○ 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
A+の取り組み	・施設では、すべての支援は一人ひとりの生活の質を向上させるために、利用者・家族・職員によって確認された個別支援計画に沿って行うこととしている。作成にあたっては、まず利用者との面談を実施し本人の希望を確認、その後三者面談を行い可能な限り本人の希望を優先させた個別支援計画を作成している。また家族要望欄には家族が直筆で記入することで、思いや願いを職員一人ひとりがありのままに受け入れることができる。その結果、支援に関わる全てのものが一体となって取り組むことで、利用者本位のサービスの提供に繋げている。

[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](#)

[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

福祉サービス第三者評価情報



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

情報開示については事業計画書にて明確にし、本人はもとより家族の同意を重視している

施設では情報の開示について、個人情報保護法の遵守を念頭に、個人情報管理の徹底とプライバシー保護に十分配慮しながら積極的に行うものとして、事業計画の中の支援方針の一つとして掲げている。また、写真掲載や外部への情報提供を含め、利用者の個人情報の開示については、施設長が個人情報保護管理者として適切に運営を行い、書面による確認を必ず行うものとしており、本人はもとより家族の同意を重視して、情報の開示を行っている。

各規程や学習会、日々の支援を通して、互いが気持ちよく過ごせるよう周知徹底を図る

日常の支援の中での利用者に対するプライバシーや羞恥心に関しては、法人作成の倫理綱領や服務規程・プライバシー保護に関する規定にて明確にしている。接遇マナー学習会ではサービスマナーの向上に努め、規律正しい行動と来所者に安心感をもたらす接遇を目指している。また、日々の支援の中でも慣れなどからくる「～しなさい」などの命令口調に対し、施設長や接遇リーダーなどがその都度職員に伝え改善を促したり、会議などでも具体例を示すなど接遇マナーの安定とお互いが気持ちよく過ごせるよう行動規範・倫理綱領の周知徹底を図っている。

法人理念「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」の実現に職員一丸となり取り組む

利用者の意思の尊重については、法人理念が根源であり「あるがままの自分を『理解』し『受け入れ』、『啓発』することによって、利用者との『対等な関係』を築き、利用者があるがままに『理解』し『受け入れ』なさい」としている。施設でも利用者の人格や意志、生活史を尊重し、個人の尊厳を守っていき、支援にあたっては利用者の意見を十分に考慮し意向が反映され、利用者主体・利用者中心の考え方を貫徹し、本人活動支援を重視するとしている。規定や学習会でのロールプレイを実施するなど、利用者の人権尊重と自己実現を第一に考えて支援している。

[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	<ul style="list-style-type: none"> <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	<ul style="list-style-type: none"> <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ある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている <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

福祉サービス第三者評価情報



事業所業務の標準化

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

プロジェクトを立上げ業務の改善と整備を実施し標準化を図っている

平成18年度に区からの運営受託に伴い、区からの引継ぎを行い、業務や利用者の支援関連を「新年度体制への確認事項」にまとめ運営を開始した。利用者支援にあたっては利用者の意見を十分に考慮し、意向が反映され、利用者主体・利用者中心に考えつつ、法人としての実践や当施設の区直営時からの流れをもとに諸マニュアルや職務基準書を整備し、日常的な業務の標準化・適正化を図っている。それらの運用の検証やより機能的な内容にするための見直しについてが不十分と考え、今後は、業務プロジェクトを中心に強化を図りたいと考えている。

サービスの基本事項や手順は中間期・年度末に業務全般のまとめにおいて検証している

施設では年間を通じて、施設内での適切な役割分担と権限委譲、役職・施設長による進捗管理を行い、施設職員一体となって目標達成に向けて努力していく事を事業計画に掲げている。提供しているサービスの基本事項や手順などは、中間期、年度末に業務全般のまとめにおいて検証している。また、業務遂行にあたっては職員全体の意思確認と進捗報告を積極的に実施し、業務改善・環境改善・研修などを含む6つのプロジェクトを立上げ業務の改善が繰り返し実施・整備され標準化の安定を図っている。

利用者への精神的サポートや意欲向上などに対する職員の意識向上が弱いと感じている

施設でのサービスの基本事項や手順については、「職務基準書」において業務の内容に対する要求レベルや期待する水準を細部にわたり明文化している。また法人での支援を統一して行うための「支援介護の基本ブック」をもとに今年度施設内で検討し素案が完成している。それらは全職員へ配布と運用勧奨しているものの職員一人ひとりの活用がまだ不十分だと感じている。施設では支援に対する助言・指導に関しては役職・管理職が行っているものの、利用者への精神的サポートや利用者の意欲向上・次のステップなどに対する職員の意識が弱いと感じている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
	○ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにし

標準項目		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

福祉サービス第三者評価情報



サービスの実施

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講評

利用者主体のサービスを行い、一人ひとりの生活の質を向上させるための個別支援計画

練馬区立北町福祉作業所では、①人権の尊重②主体性の尊重③地域に開かれた施設、を支援の基本とし、「仕事(作業・就労支援)に充実を目指すこと」「社会性を高めること」「からだところの健康の維持向上」を支援方針の支援の3つの柱として日々の支援に取り組んでいる。施設では、個別支援計画を「利用者主体のサービス提供を行い、一人ひとりの生活の質を向上させるためのもの」と位置づけ、全ての支援は、利用者・家族・職員によって確認し合いながら実施されている。

全利用者への言葉かけを大切にした支援

コミュニケーションの取り方では、支援上の重点課題で「利用者一人ひとりの人権と個性を尊重し、自己選択や自己決定に基づいて活動できるよう支援する事」とし、全利用者への言葉かけを大切にしている。目の不自由な利用者などには会話で伝え、言葉によるコミュニケーションが苦手な利用者には絵カードを使うなどの工夫をしている。特に作業については利用者が十分に力を発揮できるよう、主体的に仕事に取り組めるように、現物を示すことになっている。

利用者が社会性を高め、自分自身の将来の自立的な生活を考え、実現できるための支援

支援方針の一つとして、利用者が社会性を高め、自分自身の将来の自立的な生活を考え、実現できるように、地域の情報や自立生活に必要な知識の提供および支援を行うとしている。施設では、就労オリエンテーション(ミニワーク)の開催を通し、①働く事とは何か②仕事って何だろう③履歴書、面接、接遇マナー、身だしなみなど段階を踏んで学ぶ事で、利用者が様々な社会生活へ積極的に参加できるように援助するとともに、生活するにあたって利用できるサービスについて(居宅介護、行政、お金のことなど)の情報提供も行っている。

評点	A
標準項目	○ 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	○ 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	○ 自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
	○ 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講評

授産活動のメニューは利用者選択により十分に力を発揮できるようにしている

授産活動のメニューは、雑誌付録の封入、箱の組み立て等の受注作業、公園・アパート等清掃作業、地域ポストイング、自主生産品などがある。活動のメニューは、毎朝のミーティングで希望を聞いたり、個々の能力に応じて決めている。施設では仕事が入ると、まずは利用者説明をして利用者自身に選んでもらうようにしている。作業は利用者個々の障害の状況、コミュニケーション能力等を考慮して決めた、二つの班編成で行っている。受注作業では、利用者が十分に力を発揮できるよう、主体的に取り組めるよう、作業工程や自助具・治具の工夫をしている。

工賃は職員全員の総意の下決め、利用者及び家族に説明し、合意を得ている

施設では、支援方針の一つに「仕事(作業・就労支援)の充実を目指すこと」を掲げており、日々の作業等を通して、労働や工賃を得る事の意識付けを図り、意欲的に仕事や就労に向け取り組めるように取り組んでいる。工賃は作業評定表を基に、利用者個々の担当職員がまとめ、年2回行われる評定会議において職員全員の総意の下決め、個別面談の際に利用者及び家族に説明し、合意を得ている。毎月の支給の際には、担当職員が1対1で利用者とお金のカウントを行ったり、賞与の際は、施設長が直接一人ひとりに一言ずつ添えながら渡している。

個々のニーズに応じた就労支援を行うと共に、社会性の向上に向けた支援を行なっている

施設では、支援計画に「社会参加の促進と所得保障、自立生活への移行を目指し、個々のニーズに応じた就労支援を行う」「区内の就労支援関連機関と連携し、ネットワークを形成しながら活動の拡充を図る」「就業前の労働習慣形成のための取り組みとして、自然に片付けや挨拶等が身に付くように、日常的に支援を工夫し、社会性の向上を図る」とし、個別相談支援、グループワーク(ミニワーク)の実施などを行っている。職場までの通勤がネックだった利用者には、早朝職員が待ち合わせをして、一緒に練習するなどし、今年度1名の利用者の就労が実現した。

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 利用者が活動しやすい環境を整えている
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	<input type="radio"/> 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	<input type="radio"/> 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

様々な角度からの調査で楽しみとなるような献立に活かしている

給食は、栄養士が中心となり委託業者との連携を図りながら、利用者や職員の声を反映させながら、楽しみとなるような食事を提供する事を目標としている。そのため、毎日の残菜調査、年1回の嗜好調査、食べ物アンケート、家族向け給食試食会などを行ない毎日の献立や形態に活かしている。嗜好調査は、ルビ入りの文字による「給食についてのアンケート」のほか、毎回テーマを決めての「食べ物アンケート」など、目的別で利用者が分かり易く答えやすい形で行なわれている。

食べることを大切に考え、調理実習、給食だよりなど様々な取り組みをしている

施設では、自立的な生活の実現に向けての一助として、栄養士・看護師・支援員が連携した社会参加支援プロジェクトで、年2回の調理実習、利用者個人のダイエット日誌、給食だよりの発行などを行っている。調理実習では、メニュー決め、買い物、調理と一連の作業を利用者が中心となってい、今年度の調理実習では、9月から自主生産で始めた、とういんくるクッキーを全員が作った。また、家族も食べる事をとても大切にしており、家族会との約束として、職員は利用者と一緒に同じ給食を食べることで、コミュニケーションの向上や見守りに繋げている。

利用者は個々に自分のペースで食事を摂っている

食堂は、窓に囲まれ明るく、桜の季節には目の前に桜を見ながら給食を食べることができる環境となっているものの、利用者の人数に比べると若干狭い作りとなっているため、利用者は時間をおきながら順番に給食を食べている。しかし、特に座席は決まっておらず、利用者は自分のペースに合わせて食事を取れるようになっている。栄養士は、利用者の様子をみながら、満遍なく声をかけ、利用者個々の残菜調査と毎日の給食を写真に撮っている。食事の形態も利用者に合わせて出来る範囲で提供したり、体調に合わせてお粥にしたりと個々に対応している。

評点	A+
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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	「食事は大切なもの」として捉え、栄養士が中心となり個々の利用者の状況を理解した上で意向をきちんと踏まえながら、様々な取り組みを行なっている。年1回行なわれる嗜好調査は、ルビ入りで「給食についてのアンケート」という形で行なわれている。また、「食べ物アンケート」は、「日本のお惣菜」「サラダ」「うどん」などにテーマごとに行なわれ、それぞれの献立の写真を貼り、利用者は好みの献立にシールを貼って答えることができるよう工夫し献立に反映している。また、9月から開始した自主生産の開発にも支援員と共に大きな力を発揮している。

[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

介助の際はまずは「は」は利用者の意向を確認してから過剰援助とならないよう行なっている

施設では、支援計画で、「社会性・対人関係スキルの育成」を掲げ、見出しなみや挨拶、片付け等が身に付くように

日常的に支援し、可能な限り利用者自身でできるように取り組む事を目標としている。そのため、個々の利用者のアセスメントと個別支援上の留意事項を基に必要な支援を行なうように取り組んでいる。施設長は、過剰援助(介護)とならないよう、職員にはまずは利用者の意向を聞くこと、利用者職員には、個人個人も大切だが仲間意識も大切にしたいと話している。

「北町福祉作業所の大切なせつめい」で利用者にも自己選択や自己決定を伝えている

施設では、支援上の重点課題の一つに「利用者一人ひとりの人権と個性を尊重し、自己選択や自己決定に基づいて活動できるように支援する」と謳い、身だしなみ講座などの講座を定期的に開催し、日常生活に必要な知識を伝え、主体的に自分自身の生活を考えていけるように取り組んでいる。また、利用者向けの重要事項説明書「北町福祉作業所の大切なせつめい」の中にも、「作業所のやくそく」として、「あいさつはしっかり一番たいせつなことです」「自分のことは自分で考えてきまよう」「持ち物は自分で管理ロッカーにはカギをかける」などとしている。

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

施設の重点課題に「からだところの健康の維持向上」を掲げ支援に取り組んでいる

支援方針に、からだところの健康の維持向上を謳い、利用者の心身に対する自発的な健康増進の取り組みを支援するため、健康への関心を促し、病状等を的確に表現できるように支援することを目標としている。施設では、専任の看護師を始め、支援員、栄養士、嘱託医らと連携し、利用者の健康を支えている。施設では、年1回の定期健康診断、歯科健診、月1回の内科医および精神科医の健康チェックおよび指導・相談などを実施している。健康診断の結果は、利用者・家族に報告している。また、家族の健康相談も随時受け付けている。

嘱託医の協力で利用者の健康維持に繋がっているが、今後は継続した運動に期待

専任の看護師は、日々の支援にも加わり利用者の毎日のところからだの様子把握に努めている。また、以前は秋に行なわれていた健康診断の日程を少しずつ早めていき、現在は初夏に行なうように計画し、健康診断の結果で、再検診や通院が必要になった場合、年内に行なえるようにと、嘱託の協力により施設内で診察や採血をしてもらうことで、専門医への受診に繋がっている。個別の事情によっては、看護師と支援員が通院に同行したりしている。今後は利用者の加齢に伴うADL(日常生活動作)の維持のために継続的な運動への取り組みに期待したい。

「からだところのケア」を重視した支援を行うために「声なき声」にも傾聴する姿勢

施設では「からだのケアとところのケア」の双方を重視した支援を行う事を目標としており、職員は常に、利用者の「声なき声」にも傾聴する姿勢を忘れずに報告・連絡・相談を徹底している。服薬の管理は基本的に自己管理だが、その際にも家族に自己管理が可能か確認してから実施している。自己管理が困難な利用者の薬は、看護師が一括管理し、服薬はその日対応する職員を決め、記録に残している。風邪薬などの臨時薬は、事前に個々にどうするかを確認の上、預かるなどの対応を行なっている。

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	

[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

クラブ活動は利用者の希望に応じて決めている

利用者の社会性・対人スキルの育成のため、クラブ活動、グループ外出、調理実習、地域交流行事、土曜日事業等

様々な活動が用意されている。クラブ活動は現在、カラオケ、ボーリング、パソコンなどがあり、個々の利用者にやりたいクラブの希望を聞いて決めているため、年度によりクラブの数や内容が変わったりしている。また、レクリエーションクラブでは、地域の社会資源を有効活用し、地域での自立的な生活を指向した活動内容として、外出の一環で意図的に他の事業所や工場見学をしたりしている。

利用者の意志・自主性を尊重するための自治会活動

利用者の意志・自主性を尊重しながら、個性や特性に配慮した活動を通して生活経験を広め、日々の生活を充実できるように、また、定期的に施設と話し合い、運営に利用者の意見や要望が反映されるように取り組むために自治会活動を行なっている。自治会の役員は、毎年5月に改選が行なわれ、体制が決まると係活動を決めている。自治会は月1回の役員会、茶話会を開催し、会長が司会進行をし様々な事を話し合っている。これまで自治会では、エコキャップ運動、職員室への出入りの際のルール、施設内の有線放送のチャンネルなどを決めている。

四季折々の行事を通して、社会体験を深めている

行事は、入所式、一泊旅行、北町福祉作業所まつり、新年会、納涼会、年忘れ会など、季節折々の行事が行なわれている。行事を通して、社会体験を深め、相互の親睦を深めると共に、ボランティアや地域住民を招くことで、施設の社会化を図り、利用者が地域生活を送り易い環境を作る事を目的としている。行事の際には利用者アンケートを行い、どの様な行事にしたいかなどの意見を集めている。例えば、今年の新年会では「私の抱負2009」というアンケートが実施され、利用者からは「友達といっしょにがんばる」など、直筆で記入されている。

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	<ul style="list-style-type: none"> 施設では、どうしてもっと利用者の気持ちを取り戻せるかを常に考え日々の支援を行なっている。その取り組みとして、施設内の殆どの活動について利用者への事前説明とアンケートを行なっている。また定期的に施設と話し合い、運営に利用者の意見や要望が反映されるように取り組むために自治会活動を行なっている。また、自治会活動のほかに、茶話会係、水まき係など係活動、日直、全員順番に行なうトイレ掃除当番などがある。これらの活動を通して、利用者の一体感・仲間意識の涵養に繋がっている。 	

[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

家族と連絡を密にし相互協力して、利用者の自立の実現のために取り組んでいる

利用者支援をより効果的に行なうため、家族との連携を密にし、利用者の自立の実現のために相互協力していくことを目標としている。平成18年に区より移管された当初は、法人の理念・方針を始め、「利用者を大切にすること」を前面に出し、日々の関わり・対話を大切に、知ってもらうように努めた。現在では広報誌などの各通信、日々の連絡帳を始め、積極的に電話連絡や家庭訪問を実施し、情報をこまめに発信している。また、利用者・家族の高齢化に伴い、「親亡き後」等を踏まえた家族講座「なぜ成年後見が必要か」なども開催されている。

利用者の支援を行う背景には、家族の思いなどがある事を踏まえて支援にあたっている

家族との交流・連携に際しては、まず利用者本人の理解を得てから伝えるようにしている。また、利用者間のトラブルなどで、家族に伝えなければならない事項が発生したが、利用者本人の拒否があった時などは、家族に話を必要性を説明し説得してから伝えるようにしている。連絡帳は全員が使用しており、施設と家族との重要なコミュニケーションツールの一つとなっており家族からの要望などが記入されていることもある。また、利用者の支援を行う背景には家族の思いがあり、それを大切に考え利用者・家族全てを加味した支援計画の作成に努めている。

家族の意向を汲み取るために家族会の開催・アンケートを行なっている

家族会は年6回偶数月に行なわれており、毎回30名くらいの家族が参加している。家族会の開催の前には、役員会も行なわれている。家族会は、施設長からの呼びかけで行い、会の前半は施設よりのお知らせ、後半は家族側の話し合いの場となっている。また、利用者のみならず、家族にも折に触れ様々なアンケートを行ない意向の汲み取りに努めている。平成19年度には連絡帳の書き方についてのアンケートを行なったり、今年度6回行なわれた給食試食会でも毎回アンケートを取っている。

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

「社会生活を高めること」を支援の柱の一つとして様々なツールで情報を提供している

施設では、支援の3つの柱の一つに、「社会性を高めること」を掲げ、行事・外出・社会資源の活用などを通して社会経験の拡充を図り、余暇活動を含めた生活の幅を広げるために取り組んでいる。また、地域の情報や自立生活に必要な知識の提供および支援を行い、地域での活動を通し、利用者が地域生活を送りやすい環境を作り出すことを目標としている。施設では、これらの必要な情報を、各広報誌や、自治会・茶話会、家族会を通して利用者・家族に提供している。

地域の社会資源を有効活用し、地域での自立的な生活を指向した多岐に亘った活動内容

施設では、「社会性を高める」ための取り組みとして、クラブ活動、年2回のグループ外出と調理を行なっている。これらは、地域の社会資源を有効活用し、地域での自立的な生活を指向した活動内容となっている。グループ外出では、企画立案から、交通機関などの事前調査を利用者自身が行なえるよう支援している。また、職員からの申し出で受け入れが決まった、土曜日の受け入れ事業「きらサタ」は10回の開催を予定しており、プール、ハイキング、味覚狩り、ハーブコンサート鑑賞などの作業以外の余暇・社会参加・行事等が行なわれている。

利用者が日常的に、身近な地域に出て行く取り組みに期待

3つの支援の基本の一つとして、地域に開かれた施設として、利用者の地域での自立生活を推進するため、積極的に地域との交流や協働を図るとしている。施設では、様々な行事、土曜日受け入れ事業(きらきらサタデー)、公開講座などを通して、施設開放や情報公開に努めてきた。今後は、利用者が日常的に地域に出て行き、より身近な地域の資源を活用したり、近隣の作業所との交流体験などを通して、施設の開放だけでなく、利用者が日常的により身近な地域に出て行く取り組みに期待したい。

評点	A
標準項目	○ 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
	○ 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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