

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	豊島区立目白福祉作業所
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0801023 修了者No.H0201011
評価実施期間	2008年11月5日～2009年2月23日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- ・ 利用者が考えたロゴや絵入りの独自ブランド製品づくり
- ・ 年2回の三者面談による利用者本位の支援計画作成の仕組み作り
- ・ 事業所運営方針の職員への徹底

✔ さらなる改善が望まれる点

- ・ 人材の育成体制の整備・確立
- ・ サービスに関するマニュアルの作成および見直しの仕組み作りを
- ・ クラブ活動の機会の確保

[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 ・ 言葉かけを中心とした日常支援 ・ 就労にむけた実習の機会提供と生活で役立つ情報の提供 ・ 個別の利用者の課題を把握して対人関係を調整	
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	B
【講評】 詳細はこちら ・ 授産活動の決定に利用者の意向を汲む仕組みづくりを ・ 利用者のやる気を引き出す取り組み ・ 利用者が考えたロゴや絵入りの独自ブランド製品づくり	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A
【講評】 詳細はこちら ・ 利用者の配膳当番も含めた一斉配膳 ・ 給食に関する検討の機会の充実を	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 詳細はこちら ・ 利用者の特性を各職員で把握して支援 ・ 体操の実施と歯磨き支援	

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](#)

- 看護師による健康管理と職員・保護者との情報共有
- 薬の管理は看護師が確認し、支援員により与薬

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](#)

- 自治会活動が定着している
- 作業室や休憩室、共有スペースの清潔を維持
- クラブ活動の機会の確保

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](#)

- 毎月保護者会を開催して現状を伝達
- 電話連絡等により迅速に利用者の状態変化を保護者に連絡

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](#)

- 地域住民に知られる催し物の実施
- グループ外出や宿泊訓練、ボランティア活動など外出の機会を用意

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上げは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の
順番で読み上げられます。

有効回答者数/利用者総数
31/35

■ 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	90.0%	6.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
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	70.0%	9.0%	16.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	83.0%	12.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	96.0%	3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
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	77.0%	22.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	77.0%	22.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	80.0%	12.0%	6.0%	無回答・非該当: 0.0%
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	64.0%	9.0%	9.0%	16.0%
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	100.0%	0.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	100.0%	0.0%	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	77.0%12.0%9.0% 無回答・非該当:0.0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	90.0%6.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	29.0%45.0%22.0% どちらともいえない:3.0%

はいどちらともいえないいいえ無回答・非該当

[このページの一番上へ](#)

事業者のコメント

* 以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析
結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成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

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評

▼コメント

平成20年度

知的障害者通所授産施設[経過措置]

[<<前の評価結果を見る](#)

事業所名称	豊島区立目白福祉作業所
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
評価者	修了者No.H0405022 修了者No.H0801023 修了者No.H0201011
評価実施期間	2008年11月5日～2009年2月23日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

・利用者が考えたロゴや絵入りの独自ブランド製品づくり

工賃については、作業毎に工賃に差をつけるのではなく平均単価と1ヶ月の総就労時間、個人の評定点を算定根拠にして個別に計算し、毎月利用者に工賃を振り込む流れとなっている。特に今年度は工賃アップを目指して紙すきではがきやカレンダーを作り、利用者が考えたロゴや絵を製品につけた独自ブランドの自主製品を創り出した。早速、区民ひろばや福祉まつりで販売し、さらには絵手紙教室等で利用してもらうよう調整する等積極的に取り組んでいる点は評価できる。

・年2回の三者面談による利用者本位の支援計画作成の仕組み作り

計画作成に向けた資料として日々の事象を記載する「記録表」から月毎に「個人記録」を作成、1枚の中に1年間の経過を集約している。これまでは職員による計画作成後に面談を実施していたが、今年度より年1回であった三者面談を2回に増やし、面談内容を「健康・主治医」「家庭での過ごし方」「交友関係・社会参加」「就労および将来」等の項目で構成した所定のシートに集約、それにより計画作成する仕組みへと変更し、より利用者本位の計画となるよう努めている。さらに、機会を捉えて家庭訪問を実施し、家庭生活との距離を縮める努力も行っている。

・事業所運営方針の職員への徹底

豊島区策定の豊島区障害福祉計画に基づき、事業所の特性や状況を勘案して毎年策定される事業所の基本方針は年度当初の所長及び課長と職員毎の個別面談を経て、
 さらなる改善が望まれる点とし込まれ、更には、年末の個別面談時に当該目標の進捗状況の確認、評価が実施され、運営方針の周知の徹底と目標の実現が図られている。

・人材の育成体制の整備・確立

人事考課、人材構成などの人的資源管理は区の障害者福祉課長の権限で行われ、職員のモラルや質の向上に関しては、区の自己啓発支援助成制度などの活用が制度的に図られ、区の障害福祉計画による職員研修計画並びに実施体制も確立しているが、研修受講後のフォロー体制や職員毎の能力に応じた個別育成計画の策定とそれを踏まえたOJT実施のための事業所における体制整備は今後にまっところとなっている。

・サービスに関するマニュアルの作成および見直しの仕組み作りを

業務を含めサービスに関するマニュアルはなく、個々の職員の経験をそのまま業務に活かすという形でサービス水準を維持して来た経緯がある。実際には利用者に対し一定水準での個別支援が実施されているが、サービスの基本となるマニュアルのない現状を組織の課題として認識し、現在、所長において、来年度のマニュアル作成に向け、必要なマニュアル項目の洗い出しに着手している状況にある。業務および専門技術の水準を維持向上するためには指導体制作りと共に「マニュアル」が必要であり、マニュアル作成と見直しの仕組み作りは急務と考えられる。

● クラブ活動の機会の確保

クラブ活動として、昨年度は音楽・美術クラブやお出かけクラブ、空手クラブ、生け花クラブ、パソコンクラブの5つを用意していたが、今年度はウォーキングと手芸、カラオケの3つと減少した。その理由として利用者の希望が無くなったり、クラブ活動の実施に適した職員が異動でいなくなったことが挙げられる。また、授産品の納入時期が迫るとクラブ活動をやむなく中止しなければならないこともあり、代替日を設けることもあった。今後は利用者が楽しめる機会を確保し、提供していくことが課題である。

[このページの一番上へ](#)

コメント

職員には職員説明会を開催し、第三者評価の趣旨と自己評価手法について直接説明して理解を深めた。利用者調査では施設側に個別に話を聞きやすい場所を用意してもらい、意思疎通が可能な利用者に調査員が直接聞き取り調査を行った。当日聞きとりができなかった利用者には郵送で回収するアンケート方式をとった。また、場面観察も併せて行った。報告会では独自のフィードバックレポートを作成し報告会を実施した。

[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

評価の見方

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	豊島区立目白福祉作業所
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2008年11月21日～2009年2月23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	
- 基本方針の明確化と周知 - 経営層の役割と責任	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	B
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域との関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
- ボランティアの受け入れ - 地域関係機関との連携	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A
【講評】 詳細はこちら	
- 利用者意向の把握 - 地域・事業環境に関わる情報収集と整理分析	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

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	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 - 計画の策定と着実な実行 - 利用者の安全確保と向上	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

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	B
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 - 人材マネジメント - 職員の質の向上	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

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	B
【講評】 詳細はこちら - 情報の保護・共有 - 個人情報保護法の取り組み	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

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 経営における社会的責任	
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 事業所に必要な人材構成	

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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 情報の保護・共有	
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 適正な予算執行	
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 利用者意向の把握と活用	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

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	豊島区立目白福祉作業所
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
事業評価実施期間	2008年11月21日～2009年2月23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 ● 「福作だより」の毎月発行による利用者および保護者への情報提供 ● 利用希望者に対する「サービスガイド」の活用 ● 外部への情報提供に有効な施設パンフレット作成への期待	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら ● 利用者の希望や特性により適性を踏まえた利用施設の選定 ● 実習期間での情報収集に基づく個別の適性を重視した支援	
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	B
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 ● 朝夕の時間を活用した情報共有のための全体ミーティングの実施 ● 年2回の三者面談による利用者本位の支援計画作成の仕組み作り ● 支援計画を意識した「記録」の工夫とアセスメントシートの活用を	
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	B
【講評】 詳細はこちら ● 利用者のプライバシー保護を意識した日常的な支援の提供 ● 利用者の高齢化に対応していくための方針や対応策の検討 ● 利用者の権利や尊厳を尊重する支援のための組織的な取り組みを	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	C
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	B
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	B
【講評】 詳細はこちら ● サービスにおける安全性を確保するための仕組み	

- サービスに関するマニュアルの作成および見直しの仕組み作りを
- 指導的職員の配置による明確なOJT体制の整備を

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 【講評】 詳細はこちら ● 言葉かけを中心とした日常支援 ● 就労にむけた実習の機会提供と生活で役立つ情報の提供 ● 個別の利用者の課題を把握して対人関係を調整	A
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】 詳細はこちら ● 授産活動の決定に利用者の意向を汲む仕組みづくりを ● 利用者のやる気を引き出す取り組み ● 利用者が考えたロゴや絵入りの独自ブランド製品づくり	B
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】 詳細はこちら ● 利用者の配膳当番も含めた一斉配膳 ● 給食に関する検討の機会の充実を	A
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】 詳細はこちら ● 利用者の特性を各職員で把握して支援 ● 体操の実施と歯磨き支援	A
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】 詳細はこちら ● 看護師による健康管理と職員・保護者との情報共有 ● 薬の管理は看護師が確認し、支援員により与薬	A
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】 詳細はこちら ● 自治会活動が定着している ● 作業室や休憩室、共有スペースの清潔を維持 ● クラブ活動の機会の確保	A
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている 【講評】 詳細はこちら ● 毎月保護者を開催して現状を伝達 ● 電話連絡等により迅速に利用者の状態変化を保護者に連絡	A
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】 詳細はこちら ● 地域住民に知られる催し物の実施 ● グループ外出や宿泊訓練、ボランティア活動など外出の機会を用意	A
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

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 > 利用者調査結果

利用者調査結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成20年度 知的障害者通所授産施設[経過措置]

<<前の評価結果を見る

事業所名称	豊島区立目白福祉作業所
評価機関名称	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク
利用者調査実施期間	2008年11月21日～2008年12月26日

調査概要

- 調査対象: 全利用者
- 調査方法: アンケート方式
利用者調査では施設側に個別に話を聞きやすい場所を用意してもらい、意思疎通が可能な利用者に調査員が直接聞き取り調査を行った。また当日聞きとりができなかった利用者には郵送で回収するアンケート方式をとった。
- 利用者総数: 35人
- 共通評価項目による調査対象者数: 35人 (アンケート方式2人 聞き取り方式33人)
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 31人 (アンケート方式2人 聞き取り方式29人)
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 88.6%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一覧上へ](#)

調査結果全体のコメント

利用者調査の結果では、多くの項目で肯定的な回答が得られている。サービスの提供では、利用者が過ごす施設の設備は安心して使用できる環境であること、仕事や活動は楽しくやりがいがあることなどに満足している様子がうかがえた。職員に対しては、利用者が必要だと感じたときの支援や相談が行われていることや、利用者への接し方、声かけが親切であると感じている利用者が多い。また、利用者のプライバシーや気持ち、考えに配慮した対応をしている様子も確認できた。不満や要望についても、伝えやすい環境にあることやその後の対応も納得のできるものであると多くの利用者が回答している。一方で、困ったことなどを外部の窓口にご相談できることについては、知らないと回答した利用者が見られる。総合的な感想では「大変満足」が48.4%、「満足」が32.3%、「どちらともいえない」が9.7%、「不満」が6.5%であった。

[このページの一覧上へ](#)

調査結果

1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか

はい	28人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は90.3%であった。自由意見では、「グループ外出があります。宿泊旅行もあり楽しいです」や「仕事をしていて楽しい。2種類やっているけどどちらも楽しい」、「仕事が好き。毎日通うのは楽しい」などの声が聞かれ、仕事や活動に満足している様子がうかがえた。							

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	22人	どちらともいえない	3人	いいえ	5人	無回答・非該当	1人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は71.0%、「いいえ」が16.1%であった。自由意見では、「わかりやすい。説明してもらっている」という声が聞かれたが、「話はなくて明細だけ。話があると良い」や「給料は振込で明細書のみで説明はない」という意見もあった。							

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	26人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は83.9%、「どちらともいえない」が12.9%であった。自由意見では、「職員にちゃんと言うことやってくれます」や「わからないことがあった時、聞くとちゃんと答えてくれる」などの声が聞かれ、職員は利用者が必要だと思う支援を行っている様子がうかがえた。							
4. 施設の設備は安心して使えるか							
はい	30人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は96.8%であった。自由意見では、「危険な機械は使っていないので大丈夫です」や「危ないものがあれば職員に言うのですぐ対応してくれる」、「物の整頓がきちんとできているので、危ないところなどはない」という意見があがった。							
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	24人	どちらともいえない	7人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は77.4%、「どちらともいえない」が22.6%であった。自由意見では、「秘密は内緒にしてくれるし守ってくれる」という声が聞かれ、施設ではプライバシーに配慮したサービス提供を心がけていると思われる。							
6. 利用者の気持ちは尊重されているか							
はい	24人	どちらともいえない	7人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は77.4%、「どちらともいえない」が22.6%であった。多くの利用者が職員は利用者の気持ちや考えを大切にしてくれていると感じているが、自由意見では、「自分の考えていることと職員の考え方と違うことがあります」という声も聞かれた。							
7. 職員の対応は丁寧か							
はい	25人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は80.6%、「どちらともいえない」が12.9%であった。自由意見では、「みんな優しい。声かけも丁寧だし、乱暴な人はいない」や「怒ると怖い先生がいますが、みんな優しいです」という声が聞かれたが、一方で、「優しい人もいますが、そうでない人もいます」という意見もあった。							
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか							
はい	20人	どちらともいえない	3人	いいえ	3人	無回答・非該当	5人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は64.5%、「どちらともいえない」「いいえ」がそれぞれ9.7%であった。自由意見では、「具体的な目標を立てて取り組んでいます」や「年2回程、面談をして具体的な目標を作っています」という声が聞かれた。							
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか							
はい	20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】 該当する利用者全員が「はい」と回答している。個別の目標や計画に対する説明は、利用者が理解しやすいように行われていると判断できる。							
10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか							
はい	2人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
【コメント】 該当する利用者全員が「はい」と回答している。利用前のサービス内容や施設の利用方法に対する説明は、分かりやすく丁寧に行われていると思われる。							
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか							
はい	24人	どちらともいえない	4人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は77.4%、「どちらともいえない」が12.9%であった。不満や要望については伝えやすい環境であると感じている利用者が大半であり、「担当の職員の人に相談しています」や「困ったことがあれば職員に言うようにしている」という声が聞かれた。中には、「自分が女性なので女性職員の方に言いやすいということはある」という声もあった。							
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	28人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
【コメント】 「はい」と回答した利用者は90.3%であった。不満や要望を伝えた後の施設や職員の対応は、多くの利用者が納得できるものであると思われる。							
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか							

はい	9人	どちらともいえない	1人	いいえ	14人	無回答・非該当	7人
【コメント】 「はい」と回答した利用者29.0%、「いいえ」が45.2%、無回答が22.6%であった。困ったことを外部の窓口相談できることについては、知っている利用者も見られたが、「そういうことがあることは知らなかった」という声があるように、知らない利用者が半数近くになっている。							

[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

評価の見方

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 > リーダーシップと意思決定



リーダーシップと意思決定



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

基本方針の明確化と周知

事業所の基本方針は、豊島区策定の豊島区障害福祉計画に基づき、事業所の特性や状況を勘案して毎年策定され、当年度の事業計画書に明示されている。基本方針及び事業計画は年度当初の障害者福祉課長と職員毎の個別面談を経て、職員毎の個別の行動や業務の目標に落とし込まれ、更には、年末の個別面談時に進捗状況の確認、評価が実施され、その周知と実現が図られている。

経営層の役割と責任

経営層の役割と責任は、公設事業所としての性格上から豊島区の施設運営要綱に規定されるとともに、事業所の事業計画書掲載の職員及び職種毎の役割分担表に明記されている。所長はそれらの要綱、分担表に則り、職員会議、利用者・保護者会等の各種会議や毎月開催の豊島区障害者福祉課係長会議への出席を通じ、役割と責任を果たしている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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 > 経営における社会的責任



経営における社会的責任



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

ボランティアの受け入れ

事業所の社会的責任の一環として、社会福祉事業従事者等の育成を掲げ、事業計画書に実習生の受け入れとともにボランティア受け入れの基本姿勢を明示している。区社協豊島ボランティアセンターとの協働によって体制を整備し、クラブ活動、作業活動等のボランティアを受け入れ、ボランティアに対しては、個人情報保護条例等に基づいて、利用者のプライバシーの保護等の留意事項に配慮することを機会毎に要請している。

地域関係機関との連携

地域ネットワーク内の共通課題である新体系移行に伴う継続的な就労支援に向け、障害者就労支援センター主催の障害者就労支援ネットワークに参加し、事業所利用者の経験実習の奨励やセンターへの入所支援等に地域関係機関と協働して積極的に取り組むほか、目白障害者施設給食調理業務改善会議に参加して利用者に提供する食事の改善等にも地域関係機関と連携して積極的に取り組んでいる。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

評点	A	
標準項目		第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
		透明性を高めるために、地域の人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		事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
		地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
A+の取り組み		

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

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

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

評点	A	

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト
評価結果詳細
全体の評価講評
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価の見方
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 > 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用者意向の把握

利用者意向の把握については、利用者自治会や毎月の保護者会において意見・要望の把握に努めるほか、給食、レクリエーション等に関するアンケートを継続的に実施している。給食については給食委員会を設け、地域の関係機関とも連携しながら、サービスの質の向上に努めている。また、利用者に関わる重要な案件については、適時アンケートを実施して意向の集約、分析を行っており、今年度も工賃の支給方法の改善を図った。

地域・事業環境に関わる情報収集と整理分析

地域の福祉ニーズや福祉事業環境全体の動向に関わる情報については、所長が参加する区の入所調整会議や区障害者福祉課係長会議、さらには区保健福祉部等から収集するほか、地域関係機関で構成されるネットワーク内における協働を通じて生きた情報の収集と意見交換により、激変する事業環境への適合に向けた整理・分析に努めている。

[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	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
A+の取り組み	

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	A
標準項目	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
	事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
	利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
A+の取り組み	

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A
標準項目	地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる
	福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる
	事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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 > 計画の策定と着実な実行



計画の策定と着実な実行

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

計画の策定と着実な実行

事業計画については、単年度計画が確立された慣習に従って毎年12月頃より策定作業が開始され、また短期計画も手順に従って策定されている。当年度計画は職種毎の役割分担表、職員毎の個別目標に沿って推進され、進捗状況の確認も制度的に実施されているが、中・長期計画の策定は区保健福祉部策定の障害福祉計画によるところとしているが、新体系や指定管理者制度への移行に向けた事業所としての中長期展望や計画の策定が喫緊の課題となつている。

利用者の安全確保と向上

利用者の安全の確保・向上については、災害対策と安全管理に関する取り組みが事業計画書に明示され、訓練の実施、ヘルメット等の防災用品の備え付けなどによる万全の態勢が取られているが、その他の食中毒、感染症、さらには事業所内における作業や行動中の事故などに対する職員、利用者への意識や注意の喚起の方法、マニュアル類の整備が急がれる。

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

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

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

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

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

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

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

		ている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

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

人材マネジメント

人事考課、職員毎の個別目標の設定などの事業所内の人的資源管理は区の障害者福祉課長の権限で行われ、所長の人事権は事業所内における職員の再配置や担当替え、非常勤職員の配置などに限られている。職員のやる気等のモラルの向上に関しては、自己啓発支援助成制度などの活用や就業状況の改善が制度的に図られている。

職員の質の向上

職員の質の向上に向けた取り組みとしては、区の障害福祉計画による職員研修計画が職員に周知され、職員本人の希望や事業所の必要性に応じて受講が可能であり、受講報告も所長経由で区障害者福祉課長に提出される体制が確立している。毎年設定の職員毎の個別目標に受講の成果を反映する仕組みは無く、また、職員毎の育成計画の策定やOJTの実施は今後にまっところとなっている。

[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	B	
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		

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

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

情報の保護・共有

事業所が収集、蓄積している情報は、情報管理規程に則って保管、更新などが行われている。また、情報へのアクセスについては職制毎にアクセス権限が設定されて個人情報などの漏洩の防止が図られるとともに、区の庁内ランシステムに包含されてた管理体制が整っているが、職員からは資料、情報のさらに利用しやすい管理を求める声もあり、事業所独自の管理方法の検討が急がれる。

個人情報保護法の取り組み

個人情報保護法に関わる取り組みについては、区の条例に則った取組に努めるとともに、豊島区個人情報保護事務取扱要綱に開示請求に対する対応方法を明示しているが、個人情報の利用目的の明示をする規程や文書は今後にまつ状況である。また、職員、ボランティア、実習生などに対する周知方法などについての取り組みも、明解かつ徹底した取り組みがまたれるところである。

[このページの一番上へ](#)

7-1-1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

評点	A	
標準項目		情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
		収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
		保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
A+の取り組み		

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

評点	B	
標準項目		事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
		個人情報の保護に関する規定を明示している
		開示請求に対する対応方法を明示している
		個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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 > 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	経営における社会的責任 区の豊島区障害者就労支援センター主催の障害者就労支援ネットワークに参加し、地域関係機関と連携して共通課題の解決に積極的に取り組んでいる。

[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	事業所に必要な人材構成 21年度予定の新体系移行に組織的、制度的に堪え得る人材構成を企図したサービス管理責任者資格取得研修などの受講を職員に指示し、成果があった。

[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	B
改善の成果	情報の保護・共有 個人情報の利用目的の明示をする規程や文書、また、職員、ボランティア、実習生などに対する個人情報保護の周知方法など取り組みがまたれるところである。

[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	B
改善の成果	適正な予算執行 区の障害者福祉課との密接な連携の下、適正な予算の執行に努めた。

[このページの一番上へ](#)

8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している

- ・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

評点	A
改善の成果	利用者意向の把握と活用 新体系移行に伴う利用者に係わる重要な案件について、利用者家族の意向の集約、分析を行い、工賃の支給方法の改善を図った。

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービス情報の提供



サービス情報の提供



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

「福作だより」の毎月発行による利用者および保護者への情報提供

「福作だより」を毎月発行し、同じく毎月開催される保護者会にて配布し情報提供を行っている。内容は「1ヶ月の予定」「作業紹介」「諸活動の紹介」「保健だより」を基本構成とし、ルビを入れたりカレンダー式の予定表にしたり等利用者へのわかりやすさに対する工夫がみられる。なお作業紹介の欄に各月の売上金額が記載されていることや活動・行事紹介には利用者の姿の入った写真も掲載していることから、個人情報保護の観点により外部への配布は行っていない。

利用希望者に対する「サービスガイド」の活用

「サービスガイド」を作成し、施設利用を考えている利用者等に対し、見学や実習前等に配布、それに基づいて施設の説明を行っている。内容は、施設の目的、利用対象者等の概要説明のほか、サービス内容、一日の流れ、約束事等の項目についての説明となっている。大きさはA4サイズで、大きめの文字にルビが入り、当事者にとっての読みやすさ、わかりやすさへの留意がされている。

外部への情報提供に有効な施設パンフレット作成への期待

地域や関係機関等の外部に対する情報提供の手段としては、区ホームページによる施設紹介程度にとどまっており、来年度の新体系への移行に合わせ新たに施設独自のパンフレットを作成する予定がある。区役所をはじめとする公立施設や関係機関に広く頒布し、利用する区民等の手元に渡るよう計画中である。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

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



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

利用者の希望や特性により適性を踏まえた利用施設の選定

施設利用を希望する場合はまず区担当部署に申請、同一建物内にある「生活実習所」も視野に入れ、希望者の適性・希望等に基づいて実習施設を決めている。その後5日間の施設実習を実施、その結果を受け区入所調整会議において利用の可否が決定する。場合により、5日間の実習ではなく1～2日程度での「作業体験」を提供している。サービス開始にあたっては、所長が利用者、保護者と面談、契約書、別紙、重要事項説明書によるサービス内容や利用料等の説明を行い、同意の署名・捺印を得ている。

実習期間での情報収集に基づく個別の適性を重視した支援

原則として利用前には必ず実習期間を設けており、実習中に個々の特性、作業能力、当事者・保護者の意向等を把握するよう努めている。利用決定後は、それらの情報に基づき作業支援・生活支援の基礎集団として設置されている6班のうちいずれの班が適しているかを検討し、ミーティングにて支援上の留意点について情報の周知・共有を図っている。各班には1名ずつ担当職員がおり、所属する利用者に関する記録、三者面談、個別支援計画の作成を担当することが定められ、継続性のある支援の提供や利用者・保護者との信頼関係の構築に役立てている。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 個別状況に応じた計画策定・記録



個別状況に応じた計画策定・記録



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

朝夕の時間を活用した情報共有のための全体ミーティングの実施

朝夕に職員の全体ミーティングを行っている。当日・翌日の予定、利用者状況等を報告し、必要に応じて対応策や方針を検討・決定し、職員間の情報共有を図っている。特に利用者の急激な変化や突発的な出来事等については必ずミーティングにて報告、検討を行い、その結果を事業日誌に残す仕組みとなっている。なお、各班1名の担当制のため、職員が休む場合は2班単位の組み合わせで職員が相互に引き継ぎをしフォローするルールがあり、それによりサービス水準の維持を図っている。

年2回の三者面談による利用者本位の支援計画作成の仕組み作り

計画作成に向けた資料として日々の事象を記載する「記録表」から月毎に「個人記録」を作成、1枚の中に1年間の経過を集約している。これまでは職員による計画作成後に面談を実施していたが、今年度より年1回であった三者面談を2回に増やし、面談内容を「健康・主治医」「家庭での過ごし方」「交友関係・社会参加」「就労および将来」等の項目で構成した所定のシートに集約、それにより計画作成する仕組みへと変更し、より利用者本位の計画となるよう努めている。さらに、機会を捉えて家庭訪問を実施し、家庭生活との距離を縮める努力も行っている。

支援計画を意識した「記録」の工夫とアセスメントシートの活用を

「記録表」には特別な事象のあった日に、起こった事実の記載はあるが記録者のサインはなく、その出来事をどう分析・評価し、何が課題であり、何が必要か、という視点から個別支援計画における課題や具体的支援内容を意識した内容とは言い難い。また、利用者の心身・生活状況等を客観的に記載する所定のアセスメントシートがなく、課題分析のための情報を「記録」する取り組みが必要である。支援経過、アセスメント・評価、個別支援計画が一連の連動性を持ち、定期的見直しが明確となるような書式、書き方の工夫が期待される。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

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

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

評点	A	
標準項目	○	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
	○	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み		

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用者のプライバシー保護を意識した日常的な支援の提供

原則として、日常的に身の回りの介助を要する利用者はいないが、服装の乱れを直す等ボディタッチによる介助を要する場面では、同性介助を基本に実施している。また、更衣室入口カーテンの開け閉めが適切にできているか、職員が意識して確認するよう心掛けている。トイレ個室には扉があるがトイレ全体の入り口はカーテンのみのため、使用中に開けっ放しとなり外から内部が見えることのないよう、カーテンの両側を固定、のれんのようなスタイルで使用するようプライバシー保護への配慮を行っている。

利用者の高齢化に対応していくための方針や対応策の検討

現在、利用者の約3分の1が50～60代で高齢化が進行しつつある状況にある。「福祉作業所」が、基本的な生活動作の自立している方を対象とした施設であるため、高齢に伴う介護の必要性が生じた場合の対応について、施設は今後の検討課題として認識している。現段階では、そうした事例はまだないが、体力的に通所による1日の作業が負担になりつつある利用者に対しては、時間短縮や週数日での利用を提案する等、利用者の、慣れ親しんだ施設への通所を継続したい、という気持ちを尊重し、柔軟に対応している。

利用者の権利や尊厳を尊重する支援のための組織的な取り組みを

作業や過ごし方等を定める場面では、コミュニケーション特性に合わせた手段で利用者の意向を確認し、それに基づき支援するよう努めている。自閉傾向のある利用者へ注意事項を伝える場合などは、言葉だけではなくカード等視覚による伝達方法によって、情緒・精神面での安定を保つ工夫を試みている。尊厳を尊重した支援を継続するための職場環境作りにおいては、所長自ら作業室に滞在し日常的な職員の言葉遣いや態度を確認しているが、今後、組織レベルでの取り組みとして、定期的な職員の自己評価、記録上の表現の見直し等の対策の構築が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A	
標準項目		利用者に関する情報(事項)を外部和やりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
		日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
		利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5-2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

評点	B	
標準項目		日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
		利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
		虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
		利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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 > 事業所業務の標準化



事業所業務の標準化

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

サービスにおける安全性を確保するための仕組み

利用中の事故や感染症等の事象についてはミーティングにて報告、対応策の検討までを行い、事故報告書あるいは経過記録のレポートを作成し記録化している。身辺の自立度の高い利用者の通う施設なので、介助等による危険性は決して高くはないが、利用者個々の行動上の特性、作業用の機材資材が常備されている環境上の特性等により、日常的な安全性確保のための取り組みの必要性は高い。すでに起こった事象の検証に限らず、ヒヤリハットによるデータの集積・分析、研修等、事故や生活上のリスクを未然に防ぐための仕組みの整備が期待される。

サービスに関するマニュアルの作成および見直しの仕組み作りを

業務を含めサービスに関するマニュアルはなく、個々の職員の経験をそのまま業務に活かすという形でサービス水準を維持して来た経緯がある。実際には利用者に対し一定水準での個別支援が実施されているが、サービスの基本となるマニュアルのない現状を組織の課題として認識し、現在、所長において、来年度のマニュアル作成に向け、必要なマニュアル項目の洗い出しに着手している状況にある。業務および専門技術の水準を維持向上するために是指導體制作りと共に「マニュアル」が必要であり、マニュアル作成と見直しの仕組み作りは急務と考えられる。

指導的職員の配置による明確なOJT体制の整備を

異動等により新しく配置された職員の指導には、役職と連動した指導職員を特に設けず、熟練した職員が必要な場面で指導したり、ミーティングで課題を共有、検討するなどの手段により、業務水準の維持が図られている。今後は、職員の育成・指導の権限を付与された職員の組織的な配置と「マニュアル」を用いたOJT体制の整備によって、サービスの質を、組織として維持向上していく体制作りに期待したい。

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

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	B
	○ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している

標準項目	○	職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	×	職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	×	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

言葉かけを中心とした日常支援

利用者の多くは言葉によるコミュニケーションが可能であり、職員は授産活動中に作業のサポートをしたり、クラブ活動を実施する際には言葉かけを中心に支援している。なお、伝えたいことや行動してほしいことをわかりやすく示す取り組みとしては絵カードを使う場合もあり、その内容は職員会議の機会等に職員が提案して実施している。各職員は個々の利用者の特性を把握し支援するように努めている。

就労にむけた実習の機会提供と生活で役立つ情報の提供

利用者が自立した生活を営めるための支援としては、一般就労に向けて区の就労支援センターが主催する実習や庁内実習に参加する機会を持ったり、個別に相談にのり支援している。生活面については、併設の障害者自立支援センターに様々な情報が集まる環境下にあるため、必要に応じて利用者に情報提供したり、玄関ロビーに資料を用意して紹介している。

個別の利用者の課題を把握して対人関係を調整

利用者同士の人間関係のトラブル解決や対人関係のアドバイスについては、日常支援のなかで適宜利用者の特性を考慮して支援している他、個別支援計画を立てる際に個人面談を実施して生活支援上の課題を把握して支援している。なお、こだわりが強い利用者については、作業室とは別にパーティーションで仕切られた空間で作業してもらうことにより、利用者間のトラブルを未然に回避している他、トラブルが発生したときは利用者から十分話を聞くために個別で話をする等支援している。なお、囑託医に相談する場合も多い。

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

授産活動の決定に利用者の意向を汲む仕組みづくりを

授産活動のメニューは、ブロック玩具の袋詰やラベル貼り、封入作業など、作業室内で行えるものが年間約20種類ほどとなっている。それぞれの納期が異なるため利用者が行う作業内容については固定することが難しく、現在のところ職員側で作業内容を決定して実施する流れとなっている。今後は個別の利用者の特性や意向を見極めたうえで意向を汲む仕組みを構築し、それぞれの利用者に適した作業となるように取り組んでいくことが望まれる。

利用者のやる気を引き出す取り組み

それぞれの利用者の働く意欲を引き出す取り組みとしては、利用者全体に向けてなんらかのアクションをとるというよりは作業を拒否した場合に別の作業を準備したり、作業をいったん中止して再び意欲が湧いた後に作業を再開するといった方法をとる等している。また、毎日行われる朝礼や終礼の際に施設長や職員から呼びかけることでやる気向上を図っている。

利用者が考えたロゴや絵入りの独自ブランド製品づくり

工賃については、作業毎に工賃に差をつけるのではなく平均単価と1ヶ月の総就労時間、個人の評定点を算定根拠にして個別に計算し、毎月利用者に工賃を振り込む流れとなっている。特に今年度は工賃アップを目指して紙すきではがきやカレンダーを作り、利用者が考えたロゴや絵を描く製品につけた独自ブランドの自主製品を創り出した。早速、区民ひろばや福祉まつりで販売し、さらには絵手紙教室等で利用してもらうよう調整する等積極的に取り組んでいる点は評価できる。

評点	B	
標準項目	×	授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○	利用者が活動しやすい環境を整えている
	○	利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
	○	工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	○	利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	○	就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している

講 評

利用者の配膳当番も含めた一斉配膳

食事時間の直前になると利用者の役割分担で配膳当番にあたる利用者が食堂へ行き配膳することが慣例となっており、一斉に配膳した後で各利用者が席について食事する流れとなっている。食事の適温提供については課題があるが、配膳のタイミングをできる限り食事時間に近づける努力はしてきている。利用者の席については利用者同士の関係等を考慮して決めている他、利用者によって減食を用意して健康管理している。

給食に関する検討の機会の充実を

給食は業務委託しており、3か月に1回の頻度で併設の生活実習所と障害者自立支援センターと合同の給食委員会を開催し、よりよい給食の提供について検討している。ただし、より迅速に食事について現状確認し、具体的な提供方法を変更していくためには給食委員会の開催頻度を密にしたり、変更手続きや検討手続きを明確にする等の取り組みが望まれる。

評点	A	
標準項目	○	利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
	○	利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
	○	食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

講 評

利用者の特性を各職員で把握して支援

一人ひとりの利用者の状態については、各利用者の個別ファイルに個別支援計画書やフェイスシート、健康カード等をとじ込んで確認できるようになっており、各利用者の特性と日々の様子を考慮して職員が対応するようにしている。支援職員の基本姿勢は見守りであり、特に定期的なトイレ誘導や食事介助を必要とする利用者はいなく、場面毎に支援している。

体操の実施と歯磨き支援

利用者は原則として単独通所ができる人を対象に受け入れている施設であるため、日々利用者自身でバスや電車、徒歩により通所し、更衣室で着替えを済ませた後作業に入る流れとなっている。朝礼と昼休みの後には軽い体操をして作業に入ることで健康維持を支援している他、歯磨き指導として年1回歯科検診を実施し、その結果を利用者に考慮してもらうようにしている。利用者それぞれ歯ブラシを用意してもらっており、食後に歯磨き支援を行っている。

評点	A	
標準項目	○	利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている

	○	必要に応じて、身の回りのことは自分でできるよう働きかけている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

看護師による健康管理と職員・保護者との情報共有

施設には非常勤の看護師1名が配置されており、必要に応じて利用者のバイタルチェックをしている他、定期的に血圧測定と体重測定、体脂肪測定を実施して個別の利用者の健康状態を把握している。また、利用者に体調変化があった場合や留意事項については日々のミーティングの際に各職員から報告してもらい情報共有している他、看護記録や日誌に記録したり、保護者に電話連絡している。

薬の管理は看護師が確認し、支援員により与薬

利用者の服薬管理については、現在の利用者のなかで通所の時間帯に薬を飲まなければならない利用者はいない状況であり、昼食後等に臨時に薬を飲む必要がある場合には通所時に家庭から持参してもらうようにしている。その際には服薬説明書等を持ってきてもらい看護師が確認することとしており、実際に薬を飲ませる際には支援職員が行っている。

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

自治会活動が定着している

自治会活動が従来から定着している施設であり、選挙で自治会役員を決定したり、施設での行事の具体的な内容を決める際に自治会で意見を出して決める等、有効に機能している点は評価できる。休憩室を兼ねた自治会室にはお茶の用意もあり、壁には外出行事で撮影したスナップ写真やクラブ活動等での成果物等も掲示しており、利用者のための空間として存在している。

作業室や休憩室、共有スペースの清潔を維持

利用者が日常的に活動する場所は作業室であり、快適な環境で作業ができるよう班で順に掃除当番を決めて実施している他、トイレなどの共有部分についての清掃は他の障害者施設の利用者により行われている。実際に作業室や休憩室を兼ねた自治会室の清掃は行き届いており、授産活動で使用する物品は倉庫に保管したり、作業室内で邪魔にならない場所に置かれている。

クラブ活動の機会の確保

クラブ活動として、昨年度は音楽・美術クラブやお出かけクラブ、空手クラブ、生け花クラブ、パソコンクラブの5つを用意していたが、今年度はウォーキングと手芸、カラオケの3つと減少した。その理由として利用者の希望が無くなったり、クラブ活動の実施に適した職員が異動でいなくなったことが挙げられる。また、授産品の納入時期が迫るとクラブ活動をやむなく中止しなければならないこともあり、代替日を設けることもあった。今後は利用者が楽しめる機会を確保し、提供していくことが課題である。

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見直しをしている
	○ 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている

	○	行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

毎月保護者会を開催して現状を伝達

利用者の保護者との連携にあたっては、毎月保護者会が開催されており、月間の活動報告と翌月の予定について伝達することを中心に話し合いの機会としている。具体的には毎月「目白福作だより」を配布しており、月間カレンダーの表示や作業内容を売上も合わせて表示することで透明性を高めることで保護者の納得や理解を促している。

電話連絡等により迅速に利用者の状態変化を保護者に連絡

利用者の状態に変化があった際、職員と保護者とでコミュニケーションを図る場合には迅速に電話連絡することで対応している。また、状況によっては個別に連絡ノートを用意して密な情報交換をしている。また、三者面談を通じて利用者や保護者の意向を確認して施設側の日常支援に役立てている。なお、今年度まで家庭訪問未実施であった利用者が数名存在していたため、日程調整して進めてきている。

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

地域住民に知られる催し物の実施

利用者と地域住民とが触れ合う行事としてセンター全体で実施するもちつき大会や盆踊り大会があり、利用者が活躍できるように事前の準備段階から利用者と職員、さらには保護者会も加わってともに取り組んでいる。今年度の行事参加人数も500名を超え、地域に知られる催し物となっている。また、福祉まつり等、地域で出店する際には利用者が売り子として関わる機会もある。

グループ外出や宿泊訓練、ボランティア活動など外出の機会を用意

利用者が施設以外の場所で様々な体験ができるよう、グループ外出や宿泊訓練を実施したり、調理実習の際には近隣の商店街に買い物に出かけて触れ合う機会を持っている。その他、行事の際にボランティアとかかわったり、利用者が近隣の特別養護老人ホームに出かけて洗濯物たたみのボランティアをしたり、茶話会に参加する機会も持っている。また、招待行事の情報も積極的に利用者や保護者に伝え、利用を促している。

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

[このページの一番上へ](#)

