

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	しいの実社
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.H0402021 修了者No.H0402005 修了者No.H0405004
評価実施期間	2008年8月1日～2009年1月27日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- ・ しいの実社らしい開かれた施設を目指して
- ・ 利用者の声に日々耳を傾けて信頼関係を構築している
- ・ 家族、後援会会員等の協力連携に支えられ、利用者の活動環境の充実

✓さらなる改善が望まれる点

- ・ 職員のやりがいと働きがいの向上
- ・ 待たれる個人情報に関する施設の取り組み
- ・ 食品衛生管理としての取り組みや教育・理解に、更なる期待

[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	
・ 計画作成実施の徹底により、家庭・施設間での共有が図られている ・ 視覚に訴える様々な工夫に、言葉を必ず添えて理解を求めている ・ 統合された施設での、個々の利用者への複雑な支援努力と自立支援の情報提供	
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	
・ 柔軟な対応により皆が安心して作業に参加できている ・ 誰でも参加しやすい授産工程の細分化と達成感・成果が持てる対応 ・ 休まず安心して通所が出来る柔軟な対応と工賃規定の見直しにより出社率・工賃アップ	
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	
・ 落ち着いた食堂で自由に夫々が楽しい食事時間を職員と一緒に過ごす ・ 自由な時間対応と温かいものは温かくの食事を提供 ・ 利用者希望に沿った食事の提供と選択食の充実を目指す	
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	
・ 個別支援計画を基に、自助自立に向けた支援の工夫 ・ 「利用者に合わせて待つ努力」で利用者の信頼と納得を得る姿勢	
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	

- ・ 月2回囃託医が訪れ利用者、家族の健康相談にあたっている
- ・ 体調変化等への対応がなされている
- ・ 「あるこクラブ」による健康増進

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](#)

- ・ 「よりよい仕事」を支えるための、地域交流の機会を深める余暇活動
- ・ 土曜日開所による余暇活動の広がりへの工夫
- ・ 日々の係わりの中での利用者意見の汲み取り

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](#)

- ・ 家族協働による利用者の授産活動拡充と家族会
- ・ 三者面談を通し家族との一体化した支援計画作成
- ・ 自立生活に向けた家族理解を得る為の努力継続中

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](#)

- ・ 住み慣れた街で「より良い人生」を実現していくために
- ・ 製品製作から配達、販売に係ることにより地域の方との信頼関係が図られてきている。
- ・ 土曜開所等を通し社会資源活用や多様な体験の場の提供

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちら](#)

※読み上げソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読みあがは「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
36/42

■ 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	94.0%	5.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	75.0%	11.0%	8.0%	5.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	83.0%	5.0%	5.0%	5.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	86.0%	8.0%	5.0%	いいえ: 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	72.0%	16.0%	11.0%	いいえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	77.0%	5.0%	13.0%	いいえ: 2.0%
7. 職員の対応は丁寧か	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 2.0%
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	80.0%	13.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 3.0%	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%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	80.0%	8.0%	11.0%	いいえ: 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	77.0%	11.0%	11.0%	いいえ: 0.0%
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	69.0%	5.0%	11.0%	13.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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](#) > 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	しいの実社
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.H0402021 修了者No.H0402005 修了者No.H0405004
評価実施期間	2008年8月1日～2009年1月27日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

・しいの実社らしい開かれた施設を目指して

創立来の経験の蓄積を活かし、自閉症についての相談に応えることや理解を深めるための機会をもうけることでしいの実社としての特徴を活かすよう努め、公開しているホームページでも自閉症Q&Aといったページを設けている。また、ホームページでは、法人、施設の紹介のみならず商品の紹介など地域にも親しみのある情報を届けており、そのホームページに掲げられるロゴマークは利用者の絵から採用され、広報誌、パンなどの商品の包装紙にも描かれ、しいの実社の名前までは記憶になくとも、ロゴマークは見たことがあると言うほど地域にも浸透している。

・利用者の声に日々耳を傾けて信頼関係を構築している

施設長は「利用者の訴えには必ず何か原因があるので聴く事」と常に職員に訴え続け、休憩時間、昼食時、作業終了後や家庭訪問などを通し、職員は耳を傾ける姿勢を貫いている。それは職員だけでなく第三者委員も同じであり、来訪時は仲間に入る努力をし利用者も気軽に話が出来た関係となってきた。更に旅行アンケート等を活用し利用者実行委員会にて、利用者の意向に沿って手実施された。常に、利用者の声に耳を傾ける取り組みにより利用者との信頼関係が構築され、結果利用者の安心なサービス利用に繋がっている。

・家族、後援会会員等の協力連携に支えられ、利用者の活動環境の充実

当法人は「我が子の幸せは自分たちの手で創り上げていく」と言う自助自立の精神を学んだ親たちが自閉症という対応の難しい、理解されにくい障害に適切な手立てを持つ職場を作りたいとの思いから設立されたものである。家族の理解と協力の下、行事参加やマンション清掃先確保や製品販売先拡大の協力と施設と共にという姿勢がある。更に400名余りからなる後援会組織もあり日々の販売先や土曜開所等、活動範囲拡大の支援協力が得られている。家族・地域等の多くの協力・理解者に支えられ、利用者の活動環境全体の充実となっている。

✔さらなる改善が望まれる点

・職員のやりがいと働きがいの向上

職員はやりがいをもってこの仕事に携わっているのがうかがわれる。利用者との関係の構築にも心を配り、時間をかけて対応し、今後もそういった時間を費やしたいと考えている。管理規程や組織規程により職種、職責、各職位の決定すべき事案をまとめ、各年度における管理業務内容を一覧表にし、責任者、担当を係ごとに配置し、役割分担をすすめている。しかし、それらの実現のため日々の勤務時間が長くなりつつあり、人事考課や事務の効率の見直しなど、職員の更なるやる気向上に向けた体制作り期待する。

・待たれる個人情報に関する施設の取り組み

今年度、重点課題として取り組みを始めた、個人情報保護に関わる取り扱いについては、職員研修会を開催した。しかし、個々の情報の取扱には施設長の判断に現在も委ねられており、利用契約書には情報の開示請求にかかる条項はあるものの、早急な個人情報保護規程の作成が望まれる。また、ボランティアには、口頭で利用者のプライバシーの尊重についてなど説明する機会を設けているが、文書等で配布するなど、事業所の個人情報保護の考えや姿勢を明確にすることで、ボランティアなどに理解されやすい取り組みに期待したい。

・食品衛生管理としての取り組みや教育・理解に、更なる期待

施設では、作業の中に製パンと製菓部門があり、多くの利用者が参加している。パンも菓子も現在施設入り口でのお店で販売や会社・幼稚園等で販売をしている。又新しく店舗も開店する予定もある。施設内清掃等利用者も参加し行っているが、今後は更に利用者の食品衛生面での理解を得る体制づくりが必要と思われる。現在食中毒対策マニュアルとノロウイルスマニュアルはあるが、食品衛生マニュアル等と共に、作り手である利用者の手洗いなどの食品衛生管理としての取り組みや教育・理解に期待する。

[このページの一覧上へ](#)

コメント

利用者の聞き取り調査は、授産活動などに支障をきたさぬように施設の担当者に順番などを決めて頂いた。当日は3名の評価者が、利用者のプライバシーや体調に配慮してそれぞれ別室で2日にわたり実施した。調査では言葉の言い換えや意思疎通の難しい方には、筆談や職員の同席をお願いした。また評価者の写真入りポスターを施設内に掲示し、昼食を一緒にとるなど意思の疎通にも努めた。尚、評価機関独自の家族アンケート調査と職員の面談を行い評価の補完とした。

[このページの一覧上へ](#)

[▲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	しいの実社
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8月17日～2009年1月27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 ● 自助自立の基本理念とロゴマーク ● 中長期計画への取り組み ● 意思決定とその手順への取り組みと職員との共有 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら ● 自助自立の施設を目指して ● 地域に届くコミュニケーション ● 行政との協働の取り組み 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 ● 「サービス向上システム」の構築と第三者委員のふれあい ● 意見の収集にとどまらないアンケートへの取り組み ● 丁寧な福祉計画の読み込み 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 - 計画の推進と課題 - 計画的な準備と進捗状況の報告 - 事故発生対応マニュアルの改訂	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	A
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	B
【講評】詳細はこちら - 待たれる人材育成の体系の構築 - 意思決定の手順と役割分担 - 職員のやりがい	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	A
2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	B
【講評】詳細はこちら - 課題となる情報の共有や活用のための工夫 - 規程整備に向けた個人情報保護への取り組みが待たれる - ボランティアの個人情報に対する配慮の周知	

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

カテゴリー1～7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】詳細はこちら 意思決定の分掌、手順の明確化への試みと計画の策定	
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 日々の人員体制や事務の効率の見直しなど、勤務体制についてが今後の課題	
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 事業所の課題を改善しサービスの向上に努めた	

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	B
【改善の成果】 詳細はこちら 月次決算による把握と今後のリスクへの備え	
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 アンケートから読み取る意向の反映	
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	しいの実社
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8月17日～2009年1月27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 - 情報提供の為に広報誌発行 - 法人広報誌「萌木」により関係機関理解が深まっている - ホームページは情報提供のみでなく利用者意見苦情解決の機会でもある	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら - 利用前に必ず1週間程度の実習を経て、利用者理解不安解消に繋げている - 利用開始時のマンツーマン等柔軟な対応と連絡帳の活用 - 退所時の対応	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
個別状況に応じた計画策定・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
【講評】 詳細はこちら - 様々な利用者の情報や状況を各々にファイリングし活用している - 利用者・家族意向や要望の把握の為に家族希望に沿い必ず面談か家庭訪問を実施 - 支援経過は日々、連絡帳の確認と支援記録で課題を明確化している	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
【講評】 詳細はこちら - 個人情報保護の周知に向けた取り組みへの期待 - 施設長が利用者の声に常に耳を傾け、支援姿勢の徹底をはかる - 第三者委員の様々な工夫により利用者の意見要望の言いやすい環境がある	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	A
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
【講評】 詳細はこちら 「通常業務の流れ」による職務を遂行 - 業務全体の見直しが6ヶ月ごとに行われ業務向上が図られてきている - 日々のOJTによる業務水準確保や利用者の安全確保	評点の内容 ▶ 詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら - 計画作成実施の徹底により、家庭・施設間での共有が図られている - 視覚に訴える様々な工夫に、言葉を必ず添えて理解を求めている - 統合された施設での、個々の利用者への複雑な支援努力と自立支援の情報提供	
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 - 柔軟な対応により皆が安心して作業に参加できている - 誰でも参加しやすい授産工程の細分化と達成感・成果が持てる対応 - 休まず安心して通所が出来る柔軟な対応と工賃規定の見直しにより出社率・工賃アップ	
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 - 落ち着いた食堂で自由に夫々が楽しい食事時間を職員と一緒に過ごす - 自由な時間対応と温かいものは温かくの食事を提供 - 利用者希望に沿った食事の提供と選択食の充実を目指す	
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 - 個別支援計画を基に、自助自立に向けた支援の工夫 「利用者に合わせて待つ努力」で利用者の信頼と納得を得る姿勢	
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 - 月2回嘱託医が訪れ利用者、家族の健康相談にあたっている - 体調変化等への対応がなされている 「あるクラブ」による健康増進	
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 「よりよい仕事」を支えるための、地域交流の機会を深める余暇活動 - 土曜日開所による余暇活動の広がりへの工夫 - 日々の係わりの中での利用者意見の汲み取り	
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 - 家族協働による利用者の授産活動拡充と家族会 - 三者面談を通し家族との一体化した支援計画作成 - 自立生活に向けた家族理解を得る為の努力継続中	
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 - 住み慣れた街で「より良い人生」を実現していくために - 製品製作から配達、販売に係わることで地域の方との信頼関係が図られてきている。 - 土曜開所等を通し社会資源活用や多様な体験の場の提供	
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 > 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	しいの実社
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	2008年9月30日～2008年10月31日

調査概要

- **調査対象:** 利用者42名(平均年齢39歳、男女比74:26、平均通所期間6年)全員の聞き取りを行う事を基本とした。また調査当日に心身の状態などで利用者の意思に沿わない場合は調査を行わない事とした。
- **調査方法:** 聞き取り方式
利用者には事前に評価者が作業場を回り説明を行った。評価者のポスターを掲示したり、食事を一緒に食べるなど、出来るだけ顔なじみの関係づくりに配慮した。調査では、言葉の言い換えや意思疎通の難しい方には筆談、職員の同席をお願いした。
- 利用者総数: 42人
- 共通評価項目による調査対象者数: 42人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 36人
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 85.7%
- 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

利用者に総合的満足度は「大変満足」19名「満足」12名であった。コメントとしては、「ここでは親切にしてくれて、殆んど嫌だと思ったことはない。続けて通いたいと思っている。」「ここに来て良かったと思う。仕事が好きで、みんながいて、話をしたりスタッフも社員も優しいし、毎日来るのが嬉しかった。」などのコメントが聞かれ、約85%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「仲間について少し不満があります。」「旅行はもう少し遠くへ行けたらと思う。」「好きなところはない。」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。『食事おいしいか』について回答された36名のうち、「はい」33名である。コメントとしては「美味しい。全部きれいに食べて、仕事頑張っています。」「苦手なものは他のものにしてくれる。」などであった。一方「どちらともいえない」1名「無回答・非該当」2名であり、コメントとしては「まあまあ美味しい。」「味が薄めで自分的には濃いのが好きです。」などであった。

[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	34人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
『仕事や日常生活にやりがいは持てるか』について回答された36名のうち、「はい」が34名である。コメントとしては「お仕事は好きだし楽しい」「お仕事好きだからここに来ている」「仕事頑張っているね、と言われると嬉しい」「高校卒業後民間で働いていたが、辞めてその後、しいの実社に来たが、楽しい。友達もたくさんできたし、やりがいがあります。」「自分が思った仕事を好きように行えています。」などである。一方「無回答・非該当」2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	27人	どちらともいえない	4人	いいえ	3人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
『工賃・給料の支払いのしくみは分かりやすかったか』について回答された36名のうち、「はい」が27名で。コメントとしては「有給も使っており、仕組みや休日についても聞いている。」「給料をもらっているし、説明もしてくれた。」「お仕事頑張れば、いっぱいもらえると聞いたことがある。」などである。一方「どちらともいえない」4名「いいえ」3名「無回答・非該当」2名でコメントとしては「忘れた」「給料の事は聞いた記憶がありません。」などであった。

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	30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】
『職員は相談・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30名でコメントとしては「スタッフは相談に乗ってくれる。」「みんな親切で怖いことはない。」「親切で優しい。」「付きっきりで対応してくれたり、不安な時、心配な時も頼っている。」などである。一方「どちらと

もいえない」2名「いいえ」2名「無回答・非該当」2名でコメントは「困っていることはないから大丈夫。」「今の所困ることはないが、困ることがあれば相談できる。」などであった。

4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	31人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
『施設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31名でコメントとしては「危ないと思ったことはない。」「安心して使っている。」「ケガをしたことはない。」「紙で指を切ったことがあったが、スタッフが助けてくれたから安心。」などである。一方「どちらともいえない」3名「無回答・非該当」2名でコメントとしては「電気が暗いから不安に思うことがある。」「もう少し広いところで仕事がしたいと思います。」「前にアイロンで火傷したことがあるけど、今は大丈夫。」などであった。

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	26人	どちらともいえない	6人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
『プライバシーは守られているか』について回答された36名のうち、「はい」が26名でコメントとしては「自分から色々相談をしているが、尊重してくれている。」「内緒の話をしたが、秘密は守ってくれた。」「安心して話せる職員さんがいます。」「絶対大丈夫と笑顔で答えられる。」などである。一方「どちらともいえない」6名「無回答・非該当」4名でコメントとしては「秘密の話はしない。」「何かあれば助けてくれるけど、内緒の話まではしたことはない。」「スタッフによるかもしれないので分からない。」「などであった。

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

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	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
『気持ちは尊重されていますか』について回答された36名のうち、「はい」が28名でコメントとしては「気持ちを大事にしてくれる。」「声をかけてもらっている。」「希望を伝えると対応してくれる。」「仕事が嫌になっても、気持ちの部分は大切にしてくれている。」などである。一方「どちらともいえない」2名「いいえ」1名「無回答・非該当」5名でコメントとしては「恐いと思う人がいる。」「自分が頑張っているのに言われたことがあって、それは嫌だなと思ったことがある。」「などであった。

7. 職員の対応は丁寧か

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

【コメント】
『職員の対応は丁寧か』について回答された36名のうち、「はい」が33名でコメントとしては「丁寧に話してくれる。」「みんないい人ばかりです。」「優しくしてくれる。」「楽しい。」「優しい人ばかりです。」「などである。一方「いいえ」1名「無回答・非該当」2名でコメントとしては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	29人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
『計画作成の時に要望などを聞いてくれたか』について回答された36名のうち、「はい」が29名でコメントとしては「希望は聞いてくれる。」「どうしたいか、よく聞いてくれます。」「やりたいこととかを色々話した。スタッフはちゃんと聞いてくれた。」「面談をしました。」「などである。一方「どちらともいえない」5名「無回答・非該当」2名でコメントとしては「自分から言うことはない。」「などであった。

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関しての説明はわかりやすかったか

はい	29人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
個別の目標や計画に関しての説明を受けたとした30名のうち、『説明が分かりやすかった』について「はい」が29名でコメントとしては「どういう仕事をするか、作業をするかの説明をしてくれる。」「分かりやすく説明してくれた。」「パン頑張ると決めた。頑張っている。」「パン作りをしたいと思っているが、今は難しいとスタッフに言われ、自分でも納得はしている。」「などであった。一方「いいえ」1名で、コメント1名なので控える。

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	4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】
過去一年以内に利用者開始した4名のうち、『サービス内容や利用方法の説明がわかりやすかった』については、「はい」と全員がが答えた。コメントとしては「よく分かった。」「説明を聞いて、自分で通う事を決めました。」「などであった。

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

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

【コメント】
『不満や要望は職員などに言いやすいですか』について回答された36名のうち、「はい」が29名でコメントとしては「気が付いたことは直ぐにスタッフに話そうにしている。」「スタッフに要望を伝えたら、対応してくれました。嬉しかったです。」「何でも言っていけます。」「困ったら言えます。」「などである。一方「どちらともいえない」3名「無回答・非該当」4名でコメントとしては「特に不満はない。」「おしゃべりの時間が多く、私は直ぐにでも仕事がしたいと思うときがある。」「などであった。

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

【コメント】
『不満や要望はきちんと対応してくれるか』について回答された36名のうち、「はい」が28名でコメントとしては「話せばちゃんと対応してくれる。」「スタッフもちゃんとやってくれるので不安はない。」「希望に沿うようにしてくれます。」「話せばちゃんと聞いて対応してくれる。」「などである。一方「どちらともいえない」4名「無回答・非該当」4名でコメントとしては「する人とならない人がいる。」「最近は何でも言ってくれていいんだよ」といつてくれなくなったのが、一寸気になる。」「などであった。

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	25人	どちらともいえない	2人	いいえ	4人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
『外部の苦情窓口相談できる事を知っているか』について回答された36名のうち、「はい」が25名でコメントとしては「お茶を点てに来てくれて、その時に相談している。対応もしてくれた。」「知っているが、スタッフの人が相談につてくれるので必要ない。」「民生委員の〇〇さんや

△△さんが来てくれます。」などである。一方「どちらともいえない」2名「いいえ」4名「無回答・非該当」5名でコメントとしては「困ったことがないので分からない。」「困ったことはあまり話したことはない。」などであった。

[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

自助自立の基本理念とロゴマーク

法人・施設のパンフレットや、ホームページ、事業計画書を通じ、「我が子の幸せは自分たちの手で創り上げていく」という自閉症児の親の会の意志を礎に、自助自立の精神から育んだ理念の基に取り組んでいる。また利用者が描いた絵からロゴマークを制定し、人が寄り添う姿をモチーフにし、パンフレットをはじめ、施設内の書類の多くに利用されている。このマークは、しいの実社で販売されるパンなどの包装にも描かれ、しいの実社の名前までは記憶になくとも、ロゴマークは見たことがあると言うほど地域にも浸透しており、その理念の周知に一役買っている。

中長期計画への取り組み

経営層は新法への移行に備え、その準備を進めるとともに、経営層の職責として移行による給付費の変動にも備え、しいの実社の販売機会の拡大や、サービスの拡充や新規の指定管理者への応募など、法人経営の効率化、安定した運営基盤の構築へ向けた取り組みを行い、法人広報誌「萌芽」や施設広報誌である「しいの実通信」を通じ告知に努めている。また、区のパブリックコメントにも応募し、その意思決定の実現に向け取り組みをすすめている。

意思決定とその手順への取り組みと職員との共有

法人では、しいの実社としての「会議の流れ」や「組織規程」を通じて職務分掌や意思決定の手順をまとめる取り組みをしているものの、事業所が目指していることについて職員、利用者本人、家族への理解を深めるための取り組みや重要な案件を検討し、あらかじめ決定する手順が決まっている。しかし、職員の自己分析では「できていない」、「わからない」とした集計が過半数を超えており、今後は、新法への移行の取り組みを含め職員への周知、法人としての意思決定や方向性の共有が弱いと感じており、今後の取り組みに期待したい。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲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

自助自立の施設を目指して

「我が子の幸せは自分たちの手で創り上げていく」という自助自立の精神を学んだ親たちの会である「目黒もえぎの会」が母体の法人会は、その母体からの経験の蓄積を活かし、自閉症についての相談に応えたり、理解を深めるための機会をもうけることで、「しいの実社」としての専門性を活かすよう努めている。また、公開しているホームページでも自閉症Q&Aのページを設けるなどしている。

地域に届くコミュニケーション

お祭りなど地域の集まりでは施設から机など備品の貸し出しを行い、施設と地域の関わりを増やすとともに、施設の旅行の際には地域の後援会員もボランティアとして参加したり、在宅の障害者(手帳を持たない)をボランティアとして受け入れるなど地域とのコミュニケーションの機会を増やしている。ボランティアについては、受け入れ手順を作成するなどの体制を整え、インターネット上でボランティアのポータルサイトも活用し、新たな人材を受け入れることができた。

行政との協働の取り組み

施設から区や、区障害者団体懇話会、就労支援センターにおける会議にもすすんで参加し、区の福祉計画の把握や情報収集に努めている。とくに法人広報誌「萌黄」には行政の担当者などからコメントを掲載し、区のパブリックコメントにも積極的に応募するなど、「もえぎの会」としての意見の表明に努め、今後の行政との協働について意見の交換ができるよう努めている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

評点	A	
標準項目		第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
		透明性を高めるために、地域の人々の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み		

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	A	
標準項目		事業所の機能や専門性は、利用者にと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](#) > 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

「サービス向上システム」の構築と第三者委員のふれあい

しいの実社では、利用者が施設を会社に見立て、利用者を社員と呼び、その社員からの意見や要望、困っていることなどを解決しながら、より働きやすく、生活が広がりのあるものになるよう取り組んでいる。苦情解決への取り組みでは「サービス向上システム」を位置づけ、ホームページや食堂に掲示・図示している。また、第三者委員が月1回訪問し、お点前などを通じて積極的な利用者とのふれあいをおこなっており、何気ない会話のなかから得た意見や要望・苦情などを施設側にフィードバックする取り組みを続けている。

意見の収集にとどまらないアンケートへの取り組み

自閉症という意向の把握の難しい利用者が多い中、利用者から、行事や昼食のメニューなどサービスにまつわるアンケート結果を積極的に活用したり、家族会での意見に耳を傾けるなど、意向の把握に努めている。また、前回の第三者評価の指摘からアンケートを収集するだけにとどまらず、今年度の旅行ではアンケートをもとにグループ分けを行うなど、より個別のニーズに応えるよう実施した。更に、小グループを組み、グループごとのミーティングを行う取り組みをすすめて行きたいと考えている。

丁寧な福祉計画の読み込み

新法への移行をにらみつつ、都・区など行政の福祉計画の分析を行い、福祉事業の動向に目を配り、所在区のサービスの需給に心をくだしながら、今後の需給の改善に向け法人の取り組みを中長期計画に反映し、地域の福祉ニーズに応えるべく腐心している。他施設との交流や協働にも広げて行きたいと考え、施設祭りでは区内の他施設の商品を置くなどの対応を実施した。今後は、インターネットも活用し情報の収集に努めたいと考えている。

[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 > 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

計画の推進と課題

組織規程に基づき、その職責と職位に基づく決定事案が決められ、職務分掌と手順は整理されている。しかし、その決定事案は理事長、施設長、幹部会についてのみ定められ、現場の意向や、サービスの現状を把握し、計画へ反映するには難しいと考えている。今後は、サービスの提供の拡大や、販売機会の拡大にともない、パンなどの商品の供給の拡大に必要な人員、設備の充足、職員の業務分担の確立、新たな家賃など必要経費の増大について中長期計画にも落とし込みつつ、拡大への備えを充実させていく取り組みに期待したい。

計画的な準備と進捗状況の報告

新法への移行については法人として「移行委員会」を立ち上げ、委員会会議を通じて検討を進めているところである。また新法への移行により給付費への変動が予想されることからサービスの拡充について検討している。また事業報告書を半期ごとにまとめ、とくに重点課題についてはその進捗状況について報告を行っている。また個別、部門別についても利用者の状況、出席率をはじめ、仕事場の計画、取り組み、結果を職員が作製し、幹部会等で報告を行っている。

事故発生対応マニュアルの改訂

今までの施設におけるトラブルを分析し、社内でのけがなどに対応した事故発生対応マニュアルを8月1日から施行し、さらに1ヶ月を経て見直した。報告、対応の手順をマニュアル化し、その後の対策・改善についても定めている。昨年度、ヒヤリハットの書式を記入のしやすさに配慮したものにあらため、報告を増やす成果を見たもの今年度ではヒヤリハットの提出が減っており、下半期の課題として考えている。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

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

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

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

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

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

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

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

[▲このページのトップへ](#)

[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

待たれる人材育成の体系の構築

人材の確保をすすめ、適材適所や能力に応じた配置をしたいと考え、人材採用計画をもとに採用を検討している。しかし、現在の施設の人員体制の補充と並行し、サービスの拡充を計画するなかで、今後は人材の育成が求められ、人材育成の体系の構築が急務となっている。また、現在の就労状況が長時間に及んでいることもあり、十分な研修時間やその共有のための時間が確保できておらず、施設の広報誌「しいの実通信」に研修の報告を掲載に留まっている。

意思決定の手順と役割分担

管理規程において職種及び職務内容を記載し、さらに組織規程を設け、職責、各職位の決定すべき事案をまとめ、各年度における管理業務内容を一覧表にしている。法人、しいの実社として年間の会議開催要項を定め、法人としての理事会、評議員会、法人連絡会議、しいの実社として理事や、契約するアドバイザーも出席する月1回の幹部会、施設長、部門チーフの出席する運営会議を「会議の流れ」に基づき意思決定の手順を明らかにしている。それらを基に、責任者、担当を係ごとに事業計画書に明記され、配置・役割分担を明らかにしている。

職員のやりがい

職員調査から、職員がやりがいをもってこの仕事に携わっているのが読み取れる。夕方にはミーティングを重ね、その日の振り返りを積み重ね、日頃の気づきや工夫を共有している。しかし、日々の人員体制や事務の効率の見直しなど、勤務体制について、今後の課題として考えている。職員個々の評価については賞与に反映されているものの、理事長、理事に委ねられ、明確な基準が明らかとなっていない。人事考課について検討はしているものの、具体的に確立していない。更なる職員のやりがいにつながる取り組みが望まれる。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	A
標準項目	☐ 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している
	☐ 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
	☐ 適材適所の人員配置に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

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

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

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

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	B
標準項目	☐ 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金・昇進・昇格・賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	☒ 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
	☒ 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる

		福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

課題となる情報の共有や活用のための工夫

支援経過など個人の日々の記録、データを保管するためのPCやサーバー、そしてデータそのものにもアクセスキーを設け、扱うスタッフを限定しセキュリティに配慮している。それらの情報、マニュアルなどは、個人ファイルをその日ごとの整理であったものから、フォルダで年度ごとにまとめるなど、整理を心がけ保管場所を決め対応するなど改善しているが、まだ活用・共有には至っておらず、今後の対応に期待したい。

規程整備に向けた個人情報保護への取り組みが待たれる

広報誌や、ホームページでの利用者の写真や個人情報の取扱いでは、事前にアンケートをとり、利用者本人やご家族の意思を確認し掲載をしている。また、個人情報の取り扱いに関しては、昨年度の第三者評価の指摘であったことから、重点課題として、職員を交えパワーポイントを活用した理事による研修会を開催した。しかし、個々の情報の取扱には施設長の判断に現在も委ねられており、利用契約書には情報の開示請求にかかる条項はあるものの、早急な個人情報保護規程の作成が望まれる。

ボランティアの個人情報に対する配慮の周知

ボランティアには、口頭で「利用者のプライバシーの尊重について」など説明する機会を設けている。また、中学生の職場体験では、事前の面談の機会を設けており、この事前面談を通じて個人情報保護について触れている。今後は施設長判断に留まらず、文書等で配布するなど、事業所での個人情報保護の考えや姿勢を明確にすることで、ボランティアなどに理解されやすい取り組みに期待したい。

[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	☐ 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 > 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	意思決定の分掌、手順の明確化への試みと計画の策定 「通常業務のながれ」と題したマニュアルの08年度版を作成し、通常業務の現状における流れをまとめ全スタッフの共通の認識として共有した。 組織規程により、理事長、施設長の役割、決定すべき事項を明確にし、意思決定の分掌、手順を明確にすべく試みている。 今年度においては、法人としてグループホームの開設に引き続き、しいの実社の分場を学芸大学駅前商店街のなかに開設する。区内における障害者のためのサービス量の不足に社会的責任と使命を持って今後取り組むべくサービスの拡充を予定し、パブリックコメントに積極的に応募するなど、行政への提言や協働へ向けて積極的な動きを進めているところである。

[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	B
改善の成果	日々の人員体制や事務の効率の見直しなど、勤務体制についてが今後の課題 管理規程において職種及び職務内容を記載し、さらに組織規程を設け、職責、各職位の決定すべき事案をまとめ、各年度における管理業務内容を一覧表にしている。 人材の確保をすすめ、適材適所や能力に応じた配置をしたいと考え、人材採用計画をもとに採用を検討している。しかし、現在の施設の人員体制の補充と並行し、サービスの拡充を計画するなかで、今後は人材の育成が求められ、人材育成の体系の構築が急務となっている。 職員がやりがいをもってこの仕事に携わっているのが、夕方にはミーティングを重ね、その日の振り返りを積み重ね、日頃の気づきや工夫を共有している。しかし、日々の人員体制や事務の効率の見直しなど、勤務体制について、今後の課題として考えている。職員個々の評価については賞与に反映されているものの、理事長、理事に委ねられ、明確な基準が明らかとなっていない。人事考課について検討はしているものの、具体的に確立していない。

[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	事業所の課題を改善しサービスの向上に努めた 今年度より支援の統一の為に「個別支援計画作成の確認事項」のマニュアルを作成し、職員間で活用がなされた。 利用者意向に基づく個別支援計画により支援が実施され、6ヶ月ごとに見直しが行なわれ、家族の来所や家庭訪問により「個別支援計画の確認事項」に沿って意向を確認し、家庭・施設間での共有が図られた。 工賃体系の見直しを行い、出社率により工賃がアップするようにし、利用者が理解しやすく通所意欲や作業のやりがいに繋がる給与規定を作成し、その結果平均出社率が95%を超え工賃アップにも繋がった。 利用者の担当職員導入により責任の所在が明らかになり、家族の意見が伝えやすく、家族アンケートでの評価も高い。 事業計画の中に、個人情報保護について研修会の開催や契約アドバイザーがスタッフと会話する機会を設け、関連書籍の購入など取り組みをすすめた。

[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	B
改善の成果	月次決算による把握と今後のリスクへの備え 新法への移行にあたり給付費の減少が予想され、そのなか新たな店舗のオープンなどを控え、都からの補助金もあるものの固定費が増えること、製品の供給を増やすための設備投資や原材料費の増大が避けられない。今後は希望している指定管理者へのとり組みのためにも、急激な財務状況の悪化は避けなければならない、また中長期計画が希望通りに進捗した場合は、今後も資金需要が続くと思われ、税理士の協力の下、月次決算をまとめて数字の把握に努めている。

[このページの一番上へ](#)

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

おいて改善傾向を示している

・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

評点	A⁺
改善の成果	アンケートから読み取る意向の反映 利用者の意向を把握するためランチアンケートや行事へ向けたアンケートを活用しており、利用者の旅行では行き先や観光場所の選定や宴会の内容を決める実行委員会も立ち上げるなど、利用者とともに意向の実現に力を入れている。今回は、さらに踏み込み社員が施設の日中活動に喜んで関われる環境作りを行うため、アンケートに基づいて旅行の際に意向別のグループ作りをするなどより意向の反映が行えるよう配慮している。 また、新法への移行、都・区の福祉計画の分析、福祉事業の動向に目を配り、今後の需給の改善に向け法人の取り組みを中長期計画に反映し、地域の福祉ニーズ応えるべく腐心している。また、新店舗販路の拡大やほかの施設の商品を置くなど今後はほかの施設との交流や協働にも広げて行きたいと取り組んでいる。

[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

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

情報提供の為に広報誌発行

利用者・家族への情報提供は、施設広報誌「しいの実通信」で行われている。「しいの実通信」は2ヶ月に1回発行されている。1、2面は利用者の撮影協力を受け日々のサービス利用状況を振り返り写真中心にし、3、4面は家族も対象に各部門ごとの作業の取り組みや新入職員・利用者紹介等多岐にわたっている。理解しやすく易しい文章であり、漢字にふり仮名等の工夫があり読みやすいものである。

法人広報誌「萌木」により関係機関理解が深まっている

関係機関あてに法人機関紙「萌木」が年2回発行されている。行政の関係部署の方や識者からの当法人施設を取り巻く行政や社会の状況の報告や助言が投稿され、後援会の方々の紹介・当施設の活動状況・収支状況等が記載され施設理解に繋がっている。「萌木」は400名余りの後援会の方(家族参加もある)、行政関係部署、議会関係、学校、取引先等へ500部配布され継続した当施設利用者への日頃の活動支援に繋がっている。

ホームページは情報提供のみでなく利用者意見苦情解決の機会でもある

ホームページも新たに全てが見やすく分かり易くなった。お店紹介や授産製品紹介がされている。更新も必要の都度なされ行事紹介やボランティア募集、新製品のパン紹介をしており、今後は注文をホームページでも受けたいと考えている。施設では苦情解決に力を入れており図入りでサービス向上システム(苦情解決機構)を掲載し利用者に日頃思っている事や困っている事を教えてほしいと訴えている。利用問い合わせや見学は現場の了解があれば何時でも受けている。パンフレットや「萌木の会ご紹介」やパワーポイントを使い分かりやすい説明がされている。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

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

利用前に必ず1週間程度の実習を経て、利用者理解不安解消に繋げている

特別支援学校生については利用希望があると在学中に1週間の実習を受け入れる。その結果、希望を基に行政にて調整会議が開かれ入所候補者として施設に連絡が入る。そこで再度主任による面接や実習での様子を基に利用者、家族の入所意向等を確認する。施設長が重要事項説明書、契約書等丁寧に説明し「無断で休まないように」「守秘義務について」「3月以上休まなければ退所は無い」等を必ず伝え合意の上契約となる。途中入所についても行政を経て同様の流れで入所となる。それらは実習報告書や経過記録として纏め個々にファイルされている。

利用開始時のマンツーマン等柔軟な対応と連絡帳の活用

入所面接は主任が担当し、学校よりの資料や実習時の状況や利用者、家族意向を確認し面接記録として纏めている。利用開始直後はマンツーマン対応としたり作業時に職員が付き添うなど利用者の不安やストレスを軽減するように配慮している。又勤務時間を短時間にするなど利用者の状況に合わせ柔軟な対応をしている。又家族とも連絡帳や電話でこまめにその日の状況を伝え合っている。連絡帳は家族、職員共に大切にしており活用が良くされており、関係作りにも大いに役立っている。

退所時の対応

施設では、開設以来退所事例は家族希望により就労した方や家族の都合で入所施設利用となったのは現在のところ4名のみである。退所の際は必要に応じて「引継ぎ書」を作成し支援の継続に配慮できるようにしている。家族からは落ち着いて通所したと言う現状維持の希望が多く、退所に関しては家族の関心も高いため契約時必ず説明をしている。今後新法移行もあり、家族意向にも配慮し、社会状況も考えつつ、移行後のアフターフォローを含めた対応強化をしたいと考えている。

[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	

[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 > 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

様々な利用者の情報や状況を各々にファイリングし活用している

施設では、関係機関や実習・面接・家庭訪問等、それぞれから得た情報を各利用者ごとにファイリングしている。ファイルは家族構成などが記載された「社員基礎資料」と「あなたのお薬リスト」「現在の通院状況」「家庭での様子や不安に思っている事」などを項目ごとに纏めている。それらは利用者の心身状況、生活情報等の把握に繋がっている。利用者一人ひとりには担当職員が決められ、それらの情報を基に個別支援計画の作成につなげている。

利用者・家族意向や要望の把握の為家族希望に沿い必ず面談か家庭訪問を実施

個別支援計画は日頃の利用者状況、支援経過記録、関係職員の意見を「個別支援計画作成の確認事項」に纏めている。それらを基に来所か家庭訪問で利用者・家族意向を確認し主任と担当職員が中心となり作成されている。今年度より統一の為に「個別支援計画作成の確認事項」のマニュアルを作成し、職員間で活用され作成がなされている。計画書には利用者・家族の要望が明記され、長期目標・短期目標・支援方法・結果が無理のない設定がされ、日々の利用者支援に繋がっている。

支援経過は日々、連絡帳の確認と支援記録で課題を明確化している

利用者の日々の経過は支援経過として個別にパソコン入力がされている。日ごとに仕事・生活・活動・家族と分類し家族欄は連絡帳の主旨内容の入力、出来事、支援内容とに分け、課題解決が明確になっている。一例としては、課題としての支援内容は「仕事が手に付かなくなる」という出来事に対し、「仕事が負担にならないようにゆっくり作業をする」など利用者に負担にならない支援をどのように対応するかが記録されている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めつつ、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
	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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

個人情報保護の周知に向けた取り組みへの期待

利用者情報である広報誌への掲載やケース記録等の関係機関とのやり取りについては、個別アンケートで確認している。又職員向けに「個人情報保護について」の研修を行い「重要書類・媒体は施錠保管」「スタッフ以外のボランティア等への注意喚起」等の確認をしながら個人情報保護を図っている。今後は家族相互の情報保護の喚起も含め、誓約書など個々の利用者、家族との合意文書等の整備に向けた取り組みに期待したい。

施設長が利用者の声に常に耳を傾け、支援姿勢の徹底をはかる

サービス方針として「人権の尊重」「個人を尊重した適切な言葉遣い」「プライバシー保護」の徹底に努めたいと考えている。利用者の年齢幅が広い一方で職員は若い為アットホーム的になっているため、友人感覚にならないように、年齢を重ねた利用者は敬う事など施設長は常に注意し、朝は外に立ち利用者を迎え、昼休みは各階を回り利用者支援の確認をしている。また、利用者の訴えに常に耳を傾け、利用者の行動には必ず原因があると考え支援するように職員に言い続けている。その結果休憩時間や昼食後の時間は利用者と職員の話し合う様子が窺えた。

第三者委員の様々な工夫により利用者の意見要望の言いやすい環境がある

利用者が施設職員以外にも意見要望を把握するため、第三者委員が定期的に訪れている。委員は何でも言いやすいような工夫として、お茶を点てたり、休憩時間の懇談の場に顔を出し仲間に入ったりと、一日自由に利用者へ声掛けをし要望や意見を聞き取りように努めている。第三者委員についての存在と周知が利用者間に行き渡り、結果利用者の意見要望の把握に繋がっている。また利用者の苦情解決の手段は食堂の掲示板に掲示がされ意見要望の言いやすい環境を整えている。ホームページ上でも図入りで紹介がなされている。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A
標準項目	○ 利用者に関する情報(事項)を外部和りとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得ようとしている
	○ 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
	○ 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
	○ 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
	○ 虐待被害にあった利用者がある場合には、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](#)

[▲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 > 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

「通常業務の流れ」による職務を遂行

職員の業務が誰にでも理解ができるマニュアルとして「通常業務の流れ」を作成している。このマニュアルでは「支援業務にあたって」の身だしなみから始まり「出勤時・退勤時」の約束事、「通常業務」として支援サービスの確認や必要な事項の入力、「連絡・情報共有の方法と内容」では、朝のミーティングの内容、パソコン確認義務、「緊急時対応」「感染症の予防や対応」からなっている。これを見れば一通りの流れが理解され最低限の業務が遂行されるようになっている。しかし職員間での活用・理解が希薄となっており今後の周知徹底に期待したい。

業務全体の見直しが6ヶ月ごとに行われ業務向上が図られてきている

授産事業・健康等や土曜開所、職員の研修などの役割等全ての利用者支援に係わる業務については、半期に部門毎に利用者の意見や意向を反映し「計画」「取り組み」「結果」として検討・見直しがされ、次年度計画に引継ぎ改善が図られている。それにより利用者の出来る作業の増加や安全が図られ工賃アップに繋がっている。又日々の支援の振り返りを業務終了時に行ったり、ケース会議では病院やケースワーカーなどの専門機関から、助言者として呼ぶ等出来る工夫をしながら支援・技術向上に向けた取り組みがなされている。

日々のOJTによる業務水準確保や利用者の安全確保

職員の支援の基本事項等の確認や見直しは日常的には施設長や主任、先輩職員によるOJTで行われている。又外部の専門職員の参加によるケース会議を学ぶ場としたり朝夕のスタッフ会議等の機会を通し業務水準確保の為の指導助言に主任があたっている。安全に配慮し消火・避難訓練や地震想定訓練、交通安全講習等定期的に実施したり、日々の作業での工夫や整備をするなど安全確保を常にしている。事故についても「ひやりはっと」や「事故報告書」を作成し、原因を分析し対策を強めるなど再発防止に努めている。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

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

計画作成実施の徹底により、家庭・施設間での共有が図られている

利用者意向に基づく個別支援計画により支援が実施されている。支援計画の内容は授産支援、生活支援(余暇・相談・宿泊体験・健康生活)からなっている。計画は6ヶ月ごとに見直しがなされているが、見直し時は家族に施設に来ていただくか家庭訪問により「個別支援計画の確認事項」に沿って利用者、家族意向を確認し計画作成実施がなされている。その結果家庭での状況や施設での様子の共有が図られてきている。施設としては施設と家庭の一体化が進み利用者生活の改善にも繋がるよう努めている。

視覚に訴える様々な工夫に、言葉を必ず添えて理解を求めている

自閉症の利用者が多く、言葉のコミュニケーションが難しい方も多い施設では、日々利用者が各自の能力を発揮し自らの言葉で意見を言える事が大切と考え様々な働きかけを行なっている。例えば授産の内容や予定表・献立表等、必要な情報を個々に合わせ分かりやすく作成し、作業毎に場面の写真を取り入れ、週間や日ごとの予定表としたり、絵等各自が理解する為の工夫がされている。これらの工夫を踏まえると共に、言葉で伝えることが大切と考え、それらに合わせ必ず言葉で伝えるようにもしている。

統合された施設での、個々の利用者への複雑な支援努力と自立支援の情報提供

施設では開所にあたり、知的障害者の施設と自閉症の方の施設が一緒になった経緯もあることから、利用者同士の関係作りが難しい状況もあった。常に職員は黒子になる努力をし、挨拶をする、しない等利用者同士のトラブルの際はその都度職員が個々に対応している。自立支援に必要な情報に関しては、行政の関係部署のケースワーカーやヘルパー等と意見交換をしながら在宅生活支援の様々な仕組みや利用についての啓発や情報を提供するなど、機会ある毎に利用者、家族に自立生活に向けた情報の提供をしている。

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

柔軟な対応により皆が安心して作業に参加できている

サービス方針のひとつとして「コミュニケーション支援」掲げている。「コミュニケーション支援」では①場と機会の提供②個別支援③利用者の信頼と納得が得られるサービス提供としている。その為個別面談や日々の要望等より利用者状況の確認をし、工夫をしながら試行を行い、6つの作業部門を更に細分化し作業室も個々の状態に合わせるなどの対応をしている。又週の中で2部門選択も出来、利用者によっては早帰りや遅い出社を認める等、誰もが持てる能力を生かしながら通所し作業に参加出来るよう環境を整えている。

誰でも参加しやすい授産工程の細分化と達成感・成果が持てる対応

授産種目は、クラフトや織物、自然酵母による手作りパンと製菓、ねじ袋詰、モービルワークとして自主製品の販売、公園等の清掃などの6部門からなっている。利用者の特性に合わせ、パン作りも工程を、「仕込み」「計量する」「形を整える」「生地を重さを量る」「洗物」「袋詰め」「シール貼り」等細分化し、更に作業内容も各自に合わせて工夫がされている。職員も利用者個々に合わせたやりがいや達成感が持てるように「褒める」等の声かけや成果が分かりやすくする等対応している。

休まず安心して通所が出来る柔軟な対応と工賃規定の見直しにより出勤率・工賃アップ

家族からは「長く通所をさせてほしい」利用者からは「工賃アップ」等の要望が多い。その為利用者が誰でも作業に参加でき休まず安心して通所が出来るように作業を細分化し又時間もゆっくり来たり早く帰る等各自にあわせ柔軟な対応をしている。施設では今年度工賃体系の見直しを行い、出勤率により工賃がアップするようにし、利用者が理解しやすく通所・作業に対する意欲・やりがいにも繋がる給与規定となっている。その結果平均出勤率も95%を超え工賃アップにも繋がっている。

評点	A
	 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	 利用者が活動しやすい環境を整えている
	 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している

標準項目		工賃は利用者との合意に基づいて支給している
		利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
		就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

落ち着いた食堂で自由に夫々が楽しい食事時間を職員と一緒に過ごす

食事については「衛生で安全な食事提供」「健康を保持する為の食事提供」「利用者嗜好を反映したメニュー作り」を基本方針としている。非常勤の栄養士により献立作成がされ委託業者が調理している。利用者への面接で嗜好確認をしており、日々の状況は連絡帳等で家族から聴取し対応をしている。年1回嗜好調査も行うと共に随時利用者のリクエストを聞いており、ほぼ希望を叶えている。食事は職員も一緒に、落ち着ける場として窓向きの席を用意するなど、自由に夫々の利用者でグループができ、職員を囲んで食事を楽しんでいる。

自由な時間対応と温かいものは温かくの食事を提供

食事は1時間を基本としており、食事時間内であれば開始時間等自由であり、各自カウンターから調理の方に温かいご飯や味噌汁をよそってもらい食事をしている。パン作りの方は作業の都合もあり30分ずらした食事時間などの対応もしている。食事の飲み込みや片付け等の声かけや見守りを必要とする方には職員がさりげなく横に座り必要な支援がなされている。カロリー制限の方もあり、家族の依頼で主食を普通盛・大盛等の配慮がされている。又刻みや一口大等の咀嚼や嚥下などにも対応している。

利用者希望に沿った食事の提供と選択食の充実を目指す

ランチ会議が2ヶ月に1回開催され食事時間前の検食結果や残菜状況、日々の利用者からのリクエスト等を参考に話し合い利用者嗜好に沿った献立作りをしている。作成された献立表は週間カラー刷りで食堂の掲示板に貼ってあるなどの工夫がなされている。利用者の希望を取り入れるため、写真入りでカレーライスや焼きそば、豚かつや酢豚等の主食・主菜などの食べたいもの個別把握の為に「ランチアンケート」を行い献立に反映している。またカラーの実物の写真入りでの主菜の選択食を月2回実施しており、更に週1度の選択食を実施したいと考えている。

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

[このページの一番上へ](#)

4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

講 評

個別支援計画を基に、自助自立に向けた支援の工夫

当施設は支援の基本を「自助自立を基本に出来る事は自分で努力をし不足する事を支援」するとし、個別支援計画を基に支援にあたっている。施設は仕事の場ではあるが同時に生活の場であり、支援レベルを見守り・マンツーマン等個別の状態にあわせ支援し、食事や排泄、着替えや移動の際も一人で出来るが声掛けが必要等個々に合わせた対応がなされている。例えば、其の日より足元がおぼつかない利用者について「トイレに行く時は様子を見る」「精神的な影響が考えられる」等の支援経過記録に残し、必要な見守り支援がなされていた。

「利用者に合わせて待つ努力」で利用者の信頼と納得を得る姿勢

施設では部門別の作業となり、部門毎に常勤と非常勤職員の2名と、休憩時間も各階に職員を1名配置を基準として、必要な見守り等に当たっている。支援は利用者の信頼と納得の上でとし、必ず声掛けをし了解を得てから行うようにしている。施設長は職員が手を出しすぎると感じており「利用者に合わせ待つ努力」をしてほしいと考えている。休憩時間などは事務室のカウンター形式の意越しにひっきりなしに利用者がその日の様子等を話かけており、作業終了後も遅くまで相談や談話等に耳を傾けた対応がされている。

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出来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

月2回嘱託医が訪れ利用者、家族の健康相談にあたっている

施設では、嘱託医が月2回訪れ利用者、家族の相談に当たっている。他に年1回の定期健診、年1回嘱託医による問診や血圧測定・体重測定で利用者の健康状態の把握に努めている。利用開始時に基礎資料として疾病や通院先、投薬状況の把握をしている。毎年現在の通院先等の確認をし個人ファイル化されている。利用者は各自専門医や主治医を持っており変化があると連絡帳等を通し必要な情報交換に努め、日々に支援の参考にしている。

体調変化等への対応がなされている

個々の服薬状況については「あなたのお薬リスト」で具体的な薬品名も記録個別に確認がされ、現物写真と服薬状況等書類として保管がされている。昼の服薬が必要な利用者は5名おり、職員が必ず付き一緒に確認を行っている。服薬ミスは殆どないが、年に1度服薬するはずの薬が1ヶ落ちていた事の対応として服薬管理体制の強化を考えている。また風邪を引くなど臨時薬の対応は家族よりの電話や連絡帳による依頼で対応している。体調が良くない時は休憩室で休んでもらったり、パン作り等火を使う作業もあり、やけど等に注意をはらっている。

「あるこクラブ」による健康増進

健康増進を目的に体育専門学校より講師を招き健康プログラムを実施している。利用者とコミュニケーションを取りながら気分転換や健康増進が図られている。利用者は年齢の幅が18歳から67歳と幅があり、体力的にも差があるが、午後の時間を利用し、3グループに分かれ、月に一度「あるこクラブ」と名をつけ散歩等他の利用者と共に4～5キロ楽しんでいる。

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

「よりよい仕事」を支えるための、地域交流の機会を深める余暇活動

新法移行に向け改めて仕事の場である事を個別ミーティング等で説明し理解を得る努力がなされている。余暇活動は「暮らしのレパトリーを広げる」「よい仕事を支える」「そして地域の人とのつながる機会を増やす活動」とし、出来る範囲で工夫している。土曜開所や小グループによる旅行、又地域を巻き込んだ「しいの実祭り」や地域イベントの施設交流会や展示会等がある。利用者はそれらに参加し地域の方や他施設利用者やボランティアの方がたとの交流体験をしている。「しいの実祭り」では製品製作のみでなく売り子ともなる等準備から参加している。

土曜日開所による余暇活動の広がりへの工夫

土曜開所は隔週に行われている。第1土曜日は施設内での映画会、第3週は利用者企画の催しとした。結果映画会やカラオケや外食等が中心であり、毎回半数程度の参加となっている。家族アンケートから「内容が室内ビデオ等ワンパターン。色々な事に挑戦してほしい」等の意見もあり更なる楽しむ工夫に期待したい。作業室は広くはないが利用者個々に工夫がされ居心地よく利用者により清掃がなされ清潔性の確保にも努めている。今後はパン製造等食品に多く触れる為利用者の食品衛生面での理解を得る工夫に期待したい。

日々の係わりの中での利用者意見の汲み取り

利用者と職員とのコミュニケーションは良く支援への反映や作業工夫に繋がっている。職員も時間内に限らず利用者の声を良く聞き要望を受け止めており、伝える事のできる利用者にとって満足度は高い。又自己主張が難しい利用者には作業・食事・レクリエーションについて個別アンケートを実施しているが、更に日頃の何気ない思い等を汲み取る声かけや工夫に期待したい。又現在様々な方法で意見・要望を汲み取る工夫がされているが、利用者同士の意見を言う場はなく、自治会的な場を立ち上げたいと考えている。

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

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講 評

家族協働による利用者の授産活動拡充と家族会

「我が子の幸せは自分たちの手で創り上げていく」と言う自助自立の精神を学んだ親たちが自閉症という対応の難しい、理解されにくい障がいにも適切な手立てを持つ職場を作りたいとの思いから設立されたものである。その為家族の協力が力強く、行事参加だけでなく利用者の就労先としてマンション清掃先確保や製品販売先探し等活動範囲拡充に向け協力を得ている。施設主催の家族会も2ヶ月に1回

あり半数以上の参加がある。また任意の家族会もあり、施設と家族会共同で「障害者自立支援法と家族のあり方」等研修会を実施するなど協力関係が出来ている。

三者面談を通し家族との一体化した支援計画作成

利用者の担当職員導入により責任の所在が明らかで家族の意見が伝えやすく、家族アンケートでの評価も高い。又支援計画見直しは6ヶ月毎になされており、その際は来所か家庭訪問により3者で話し合いがされている。家庭訪問希望も多く家庭での利用者の様子が良く分かり、その結果家庭での様子と施設での様子の共有がなされ支援に活かされるようになった。施設としては支援計画作成についても家庭との一体化が進み利用者生活の改善に繋がっていると考えている。

自立生活に向けた家族理解を得る為の努力継続中

家族宛に広報誌の2、3面を使い各部門ごとに仕事の取り組みや利用者全体の様子を伝え、法人機関紙では行政や職者の投稿を含め障害者を取り巻く社会状況等やグループホームの様子を伝えている。家族はこれまでの経緯から落ち着いた現在の通所生活を続けたいとの希望が多く、チャレンジとも言える施設外就労による利用者の自立生活への希望はあるものの、在宅サービス利用や自立に向けた情報提供に留まっており、十分な体制ではないと施設は考えている。

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

住み慣れた街で「より良い人生」を実現していくために

地域で障がいを持つ人が住み慣れた街で「より良い人生」を実現していくために、個々のライフステージに応じた多様なサービスを創り上げて行くことを目指している施設では、地域と共に連携を強化しあらゆる手法をつくしている。例えば、就労センターとの情報交換や区の懇話会に参加し福祉計画に提言したり、区内施設職員の見学や実習受入れ等を受け入れている。又行政との連携も密であり、単身利用者については必要に応じ、担当地域ケースワーカーと連携し利用者支援に当たる等間接的にも多くの社会資源利用により豊かなものとする工夫努力がされている。

製品製作から配達、販売に係わることで地域の方との信頼関係が図られてきている。

基本理念にて地域住民の積極的な参加により地域に根ざした個性ある福祉サービスの創造を図るとしている。ホームページも手作りのおいしいお店しいの実社を前面に謳い、利用者生産品の販売先の拡大に努めている。店舗での販売に加え近隣の会社パンを置かせてもらったり、幼稚園の給食やおやつとしての利用や学校や区、地域イベントでの販売等と製造した製品の配達、販売にも利用者が係わり多くの事を学び、更に「作り手としての利用者」と「お客様としての地域の方々」との信頼関係が作られ地域に根ざした施設として浸透してきている。

土曜開所等を通し社会資源活用や多様な体験の場の提供

新法移行に向け施設は仕事の場であることを重視して支援しており、健康増進の為の健康プログラムはあるものの、基本的に月曜日から金曜日は作業中心の日課となる。そこで土曜日隔週開所として、利用者の交流や余暇活動を行っている。又ヘルパー制度利用による生活圏の拡大のための情報の提供や地域イベント等地域資源の紹介をしている。日々の作業や行事に積極的にボランティアの受け入れや実習生の受け入れを行い、職員以外との交流の機会も増やしている。

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](#)

[▲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.