

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業者評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

評価結果ダイジェスト



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	竹の塚ひまわり園
評価機関名称	日本コンサルティングブレーン 株式会社
評価者	修了者No.H0303024 修了者No.H0702046 修了者No.H0702045
評価実施期間	2008年8月6日～2009年3月19日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- 利用者の自立と就労機会拡大に向けた取り組み
- 職員教育の成長を促進する仕組み
- 三年後のゴールの設定

✓ さらなる改善が望まれる点

- 中期経営計画の充実
- 職員確保・育成システムの充実
- 第三者委員の活用

[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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 作業内容の理解促進</li> <li>● 自立生活に必要な情報提供</li> <li>● 人間関係のアドバイス</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 作業しやすい環境作り</li> <li>● 作業内容の選択と自助具の活用</li> <li>● 利用者のモチベーション喚起</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の意見を常に反映させる</li> <li>● 特別食の提供</li> <li>● 食事環境</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	

- 特性に応じた更衣室利用

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](#)

- 情報共有
- 突発事項の発生時
- 服薬管理

6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 多様なクラブ活動
- 利用者主体の行事実施

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](#)

- 利用者個人の意思反映
- 保護者会への情報提供
- 家族への情報提供

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](#)

- 地域情報の利用者への提供
- 園外活動を通じた多様な体験と地域貢献
- 備品の貸し出し

評点の内容  
▶ [詳細はこちらから](#)

[このページの一番上へ](#)

## 利用者調査結果

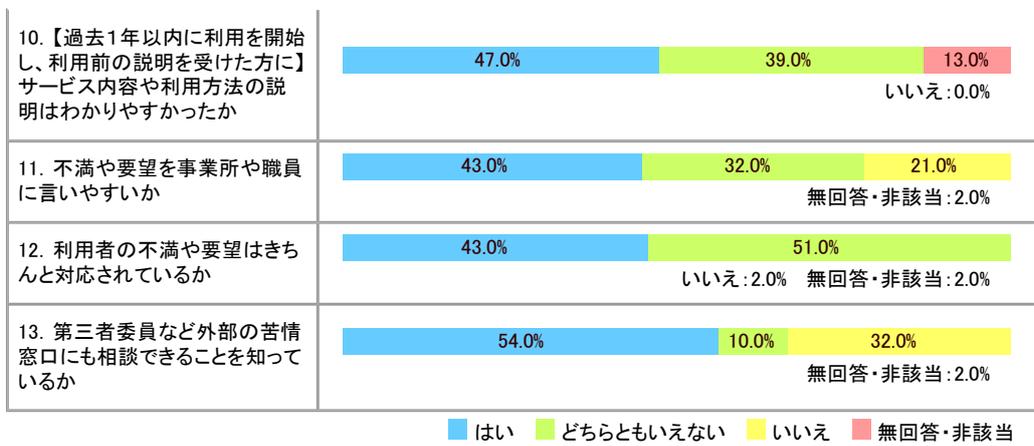
▶ [詳細はこちらから](#)

※読み上げソフトをご利用のかたへ  
パーセンテージの読みあげは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の  
順番で読み上げられます。

有効回答者数/利用者総数  
37/80

■ 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	48.0%	45.0%	5.0%	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	56.0%	27.0%	16.0%	無回答・非該当:0.0%
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	59.0%	29.0%	8.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 施設の設備は安心して使えるか	72.0%	24.0%	いいえ:2.0%	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	72.0%	24.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	70.0%	24.0%	5.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	89.0%	10.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	89.0%	8.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
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	78.0%	5.0%	16.0%	どちらともいえない:0.0%



[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](#)[平成18年度評価結果](#)[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

## 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	竹の塚ひまわり園
評価機関名称	日本コンサルティングブレーン 株式会社
評価者	修了者No.H0303024 修了者No.H0702046 修了者No.H0702045
評価実施期間	2008年8月6日～2009年3月19日

## 全体の評価講評

## 💡特に良いと思う点

## ● 利用者の自立と就労機会拡大に向けた取り組み

授産事業が収益効率に関して二極化するなかで、当施設はパン工房を設置し高収益化・安定収益化の機会を模索しているだけでなく、その他の授産事業においても利用者の自立度を向上させるための自助具の開発・使用に積極的に取り組んでいる。利用者の成長により職員の満足度も向上することから、障害者福祉の今後あるべき方向性を先取りしたものとして賞賛に値すると見る。また、施設外支援を実施し、社会で働く機会を設けている。

## ● 職員教育の成長を促進する仕組み

法人として導入した人事考課制度が本格稼働を始め、職員の育成システムも洗練されてきている。特に、人事考課制度に欠かせない考課者研修の実施により、考課者の考課スキルのみならず、管理者としての役割意識の向上がみられ、階層別の責任分担や役割意識が格段に向上し始めている。特に、利用者支援に欠かせない利用者個人の尊重に関しては、あらゆる会議体で見直しの検討を実施しており、組織の中で課題を探索・設定する仕組みが出来つつあるものと見る。

## ● 三年後のゴールの設定

三年後のゴールは、中期経営方針であるとともに職員行動規範の意義も併せ持っている。三年前に設定したことは、福祉施設としては早い取り組みであり、職員に対して計画経営を意識させるために有効な布石であったと考える。職員意識に関しては、利用者の尊厳を尊重する風土が出来上がっており、この点で三年後のゴールの果たした役割は大きいと見られる。今後は、方針から、具体的な計画への落とし込みにより、更なる成果につながることを期待する。

## ✓さらなる改善が望まれる点

## ● 中期経営計画の充実

障害者自立支援法が幾度となく見直しされ、今後の障害者福祉のあり方を見定め難い現状ではあるが、だからこそ早期の対応が必要となる。当施設では、三年後のゴールを定めており上述の通り、職員の意識の高さにつながっている。しかしながら、授産事業の変革のために必要な設備投資計画・資金計画等を緻密に策定するとともに、計画を着実に遂行するための目標管理制度の整備等も求められる。

## ● 職員確保・育成システムの充実

福祉業界全体が人材確保難に喘いでいる中、当施設でも同様の現象がみられる。利用者アンケートにおいても人材の異動に関する意見が多く見られ、人材の確保・定着が課題と言える。当施設においても、人材確保に注力している他、非常勤職員の戦力アップ策などを講じることで、利用者満足度の維持を図っているが、今後は施設の特長をアピールすることで志の高い人材が集まるようなさらなる取り組みを期待したい。また、人事考課制度を始めとした人材育成制度の更なる改善により、採用した職員の早期育成を推進することが期待される。

## ● 第三者委員の活用

利用者調査において満足度は総じて高いものの、第三者委員の認知度および活用法についてはやや低い結果が出ている。不満自体は少ないものの、常に相談できる仕組みは内部の他に外部にも設けて機能させることが望ましい。第三者委員に相談し易くなるような働きかけを行うことで、利用者満足度の更なる向上を図ることが望まれる。

## コメント

利用者調査については、郵送によるアンケートに加え、利用者38名に評価者が直接面談し、利用者調査表と同じ項目でヒアリングし、利用者の実際の表情・発言などから満足度の把握に努めた。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

## 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	竹の塚ひまわり園
評価機関名称	日本コンサルティングブレイン 株式会社
事業評価実施期間	2008年11月25日～2009年3月19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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 三年後のゴールなどを設定</li> <li>● 経営層役割の表明</li> <li>● 意思決定プロセスの周知</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちらから</a> </div>

[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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公認会計士監査の実施</li> <li>● 地域への貢献と障害者福祉の啓発</li> <li>● ボランティアの活用</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>評点の内容</b>  <a href="#">▶ 詳細はこちらから</a> </div>

[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】 <a href="#">詳細はこちら</a>	

- 人権擁護の啓蒙
- 利用者意向の把握
- 地域・事業環境情報の収集

評点の内容  
▶ 詳細はこちら

[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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ミッションの意義を併せ持つ三年後のゴールの策定</li> <li>● 計画遂行のための手段の模索</li> <li>● 安全対策の徹底</li> </ul>	評点の内容 ▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

## 職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	A
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確立された人材採用・育成・管理システム</li> <li>● 職員育成システム</li> <li>● やる気向上策</li> </ul>	評点の内容 ▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

## 情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	A
2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ネットワーク構築による情報共有化</li> <li>● 個人情報保護の遵守</li> </ul>	評点の内容 ▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

## カテゴリー1～7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 会議制度の改善</li> </ul>	

<b>2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している</b>	<b>評点</b>
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>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>研修計画の改善</li> </ul>	
<b>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</b>	<b>評点</b>
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>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>自助具の積極的な創作</li> </ul>	
<b>4. 事業所の財政等において向上している</b>	<b>評点</b>
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>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業費の削減</li> </ul>	
<b>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</b>	<b>評点</b>
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	<b>A</b>
【改善の成果】 <a href="#">詳細はこちら</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情受付の徹底</li> </ul>	
	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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	竹の塚ひまわり園
評価機関名称	日本コンサルティングブレーション 株式会社
事業評価実施期間	2008年11月25日～2009年3月19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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供</li> <li>利用者に配慮した情報提供</li> <li>ホームページ</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ 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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>継続したサービス提供体制</li> <li>契約時の説明</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ 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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別支援計画</li> <li>計画変更時の対応</li> <li>職員間の情報共有</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ 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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者尊厳の尊重</li> <li>虐待等の防止と発生時に備えた対策の徹底</li> </ul>	<p>評点の内容</p> <p>▶ 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】<a href="#">詳細はこちら</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアル整備の徹底</li> </ul>	

- マニュアルの見直しと浸透
- 職員レベルアップによる質の向上

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

## サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 作業内容の理解促進</li> <li>● 自立生活に必要な情報提供</li> <li>● 人間関係のアドバイス</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 作業しやすい環境作り</li> <li>● 作業内容の選択と自助具の活用</li> <li>● 利用者のモチベーション喚起</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の意見を常に反映させる</li> <li>● 特別食の提供</li> <li>● 食事環境</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 特性に応じた更衣室利用</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報共有</li> <li>● 突発事項の発生時</li> <li>● 服薬管理</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 多様なクラブ活動</li> <li>● 利用者主体の行事実施</li> </ul>	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者個人の意思反映</li> <li>● 保護者会への情報提供</li> <li>● 家族への情報提供</li> </ul>	
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】 <a href="#">詳細はこちら</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域情報の利用者への提供</li> <li>● 園外活動を通じた多様な体験と地域貢献</li> <li>● 備品の貸し出し</li> </ul>	

評点の内容  
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

---

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

## 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	竹の塚ひまわり園
評価機関名称	日本コンサルティングブレーン 株式会社
利用者調査実施期間	2008年10月8日～2008年11月24日

### 調査概要

- **調査対象:** 利用者80名全員を対象としてアンケートを保護者会開催時に配布して調査。また、利用者本人の満足度を評価者が直接確認するために38名に対して聞き取り調査を別途実施した。
- **調査方法:** アンケート方式  
アンケートについては、利用者本人又は家族から評価機関宛直接郵送にて回収。また、個別の聞き取りは施設内の作業室に順次利用者を案内してもらって行った。尚、調査結果集計においては、アンケートと聞き取りの重複状況が不明の為、以下ではアンケート結果のみを対象とした。
- 利用者総数: 80人
- 共通評価項目による調査対象者数: 80人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 37人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 46.3%
- 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

総合評価では、全体の「大変満足」が11%、「満足」が62%、合わせて73%であり、「不満」「大変不問」という回答はみられず、高い満足度であった。利用者サービスのレベルという観点では、「職員の対応は丁寧か」という問いに対して89%が「はい」と回答しているなど、職員教育の徹底により達成可能な項目については総じて高い評価を得ている。ただ、コメントにおいては、「工賃が安い」「職員の異動が多い」という意見がみられた。しかし、表現をみると、これらは制度上・経営環境上の問題であり、施設の努力のみでは解消し難いということを理解した上でのものとみられる。尚、第三者委員の認知度については半数強にとどまったが、不満自体がサービス面ではなく制度面に対するものが殆どであり、第三者委員への相談によって解決できるものではないとの見方も多いものとみられる。

[このページの一番上へ](#)

### 調査結果

#### 1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか

はい 18人    どちらともいえない 17人    いいえ 2人    無回答・非該当 0人

【コメント】

約半数が満足していると回答しており、一日の仕事の時間がもう少し長ても良いという声もあったことから、仕事自体に対しては満足度が高いものと見られる。

#### 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 21人    どちらともいえない 10人    いいえ 6人    無回答・非該当 0人

【コメント】

基本的に工賃が低いことから、家族の見方は可哀想というものとみられた。また工賃の金額には、能力・成果により大きな格差があるが、この理由についてはあまり理解されておらず、さらに詳しい説明と納得を得る努力が必要と考えられる。同様に、施設経営における財務状況などについても理解を促す必要があるものとみられる。

### 3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か

はい	22人	どちらともいえない	11人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】  
概ね良好だが、一部に不満足の声も見られた。利用者は集団生活の中で自我を抑えた反動として、家庭でストレス発散的行動をとる場合があるようで、この場合に施設内では問題が無い場合、家族の相談に充分に対応できていないとの不満が生じるようである。

### 4. 施設の設備は安心して使えるか

はい	27人	どちらともいえない	9人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
生活・就労に関する設備についての満足度は非常に高い。また、自助具の開発にも積極的であることからこれを含めた設備への満足度が高く表れているものとみられる。

### 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	27人	どちらともいえない	9人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
就労場所においては、特に不安定状態、失禁、生理等に関する職員間の情報共有化についてはローマ字表記で周知するなどの配慮がある。また、不穏な利用者については、ついたて等を用いるなど精神状態の安定のための配慮も適宜行われている。

### 6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	26人	どちらともいえない	9人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
概ね良好ではある。ただ、一部には個々までの気遣いが徹底されていないとの意見がみられた。職員の確保定着に苦しんでいる現状において、個々への対応は必ずしも充分に出来ないものとみられるが、そうした状況の下にありながら満足レベルは充分に高いとみられる。

### 7. 職員の対応は丁寧か

はい	33人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
職員教育が徹底していることから乱暴な言動等の指摘はみられなかった。評価者からみても、適切な態度・言葉遣いが徹底していると感じられた。

### 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	33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】  
利用者の仕事の選択については、能力レベルを評価した上で行われており、利用者自身の満足度は高い。また、施設では利用者が完結できるような工夫を行っていることが、利用者の達成感を増すことで満足度が高まっているものとみられる。

### 9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画につい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	2人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
利用前に説明は充分行われていることから、家族を含めた満足度は高いものとみられる。ただ、工賃等の不満に見られるように、作業内容についての説明は十分であるものの、工賃に関する不満が後から生じてくるようであり、当初から財務状況等に関する説明を増やしていくことも必要とみられる。

### 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	11人	どちらともいえない	9人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】  
前問と同様に、概ね満足という結果が出ている。ただ、設問の意味の違いが、保護者にとっても分かり難いようで、どちらともいえないという声が多かった。

### 11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	16人	どちらともいえない	12人	いいえ	8人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】  
いいえという答えが2割以上あった。しかし、工賃や職員配置の問題はある程度理解されているようであり、施設のサービスそのものへの不満というよりは、制度上・環境上の問題で、改善することが困難であることから言っても意味がないという諦めの気持ちも含まれているものとみられる。

### 12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか

はい	16人	どちらともいえない	19人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】  
前問と同様に、満足度は低い。利用者・家族によっては、「自分の子が給料を稼げるようになってほしい」という声も出ており満足度の高い人から、工賃が安いという不満まで、価値観のばらつきがみられる。

### 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	20人	どちらともいえない	4人	いいえ	12人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

#### 【コメント】

第三者委員の認知度は高くないという結果。普段から相談希望が強ければ認知度が上がるはずだが、第三者性があったとしても制度があるということだけでは問題解決につながらないという思いがあるとみられる。また、保護者会での説明は行っているものの、保護者会出席率が25～35%程度にとどまっていることも原因とみられる。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

三年後のゴールなどを設定

法人ミッションに加え、三年後のゴールを設定しており、単なる理念的なものではなく、具体的な数値目標まで含めたものとなっている。これは職員会議で読み合わせが行われるなど、随時共通認識が図られている。また、毎月の保護者会で理解と協力を得るために様々なプリントを配布しているが、その中でも「三年後のゴール」を配布し、保護者への理解を促している。更に、利用者目線で行動することを日頃から啓発している。

経営層役割の表明

組織運営図に職務内容を記載したものを職員会議で説明した上で施設長が職員に説明するなど、常に文書をもって方針や運営上の課題を明らかにしている。施設経営方針を年度当初に示しており、この経営方針に沿った活動が行われているかどうかを日々確認し、必要に応じた軌道修正をしている。

意思決定プロセスの周知

新たな事案で意思決定する際は、職員会議でその意思決定プロセスを説明している。これにより、職員が決定事項に関して貢献する意欲を喚起している。また、利用者集会を20年度半ばから2ヶ月に一回、また、利用者代表者会は月に1~2回行っており、ここでの意見を経営意思決定の際の参考に行っていることから、職員の納得性は高い。ただ、ボトムアップに関して、本来は主任を通じて検討・起案されるべきことが、直接職員会議に起案されたり、施設長に提案されるなど、組織運営についてはまだ改善の余地がある。

[このページの一番上へ](#)

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

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

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

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

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

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

---

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

公認会計士監査の実施

福祉施設では珍しく、公認会計士の監査を年二回受けている。義務以上の取り組みにより、公正性を担保し、職員・利用者の安心感を得ようとしている。また、第三者評価も平成16年度から毎年受審しており、外部評価の活用意識の高さを示している。

地域への貢献と障害者福祉の啓発

区の福祉計画策定に際し、受身ではなく園としての要望を積極的に訴え、区の委託事業から法人事業への転換等を実現している。小学校との交流による小中学生の就労体験実施への注力や特別支援学校の講演会への講師派遣など、施設の理解とともに障害者支援の在り方に関する啓発活動にも注力している。また、学校の卒業生の状況把握により、行き場のない障害者が発生しないよう努めている。

ボランティアの活用

障害理解のためにボランティア・実習生などの受け入れを積極的に行っている。ボランティア用のマニュアルは整備されており、また個人情報関連の誓約書提出など、オリエンテーションの際に概要を充分に説明しており、トラブルを回避しながらボランティアを活用・啓蒙する仕組みが出来ている。

[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	A
標準項目	○ 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(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

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

人権擁護の啓蒙

人権擁護については、足立区権利擁護センター、都社協相談室等を重要事項説明書に明記しているほか、職員研修と指導を通じて徹底を図っている。苦情相談窓口の設置についても施設内に掲示している。

利用者意向の把握

利用者意向は基本的に日常の活動の中から吸い上げ、ケース記録に記載し、経営改善計画に反映させる方式をとっている。また、第三者評価の受審は毎年行っており、その中の利用者調査結果を真摯に受け止めて改善に取り組んでいる。

地域・事業環境情報の収集

障害者施設経営の環境が大きく変化し、厳しくなっていることから各種の講演会や研修会には積極的に参加している。職員は、外部研修に一人年1回は参加、中堅職員クラスは年2~3回受講している。得られた情報は、研修レポートを書くほか、研修時に得た資料等は共有・閲覧可能な場所に保存している。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている <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	<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	

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる <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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

ミッションの意義を併せ持つ三年後のゴールの策定

中期経営方針として三年後のゴールを明示し、職員会議等の都度、取り組み状況、進捗状況の確認を行い、全職員での共通認識を図っている。計画には事業計画・経営計画・行事企画書があり、計画に基づいた活動を行うパターンが定着している。三年後のゴールには、利用者に笑顔で接するなどのミッションまたは行動規範の意義も含まれている。

計画遂行のための手段の模索

財務的に厳しい状況の中、売上増・コストダウンの観点から、業者の見直しも随時行っている。工賃アップを目的として業者を変更したり、新たな事業所を開拓するなどして、工賃アップの可能性を追求している。また、作業の効率化を進めるために、機械を導入したり、売上表や達成率表を作成し、職員・利用者の目標意識と達成感が得られるよう工夫している。

安全対策の徹底

法人としてリスクマネジメント委員会を設置し、施設リスクへの対応は常に見直しをかけている。施設内においては、事故報告書・ヒヤリハット報告に基づき、ミーティングおよび職員会議で共有化して発生・再発を防止している。尚、利用者の作業工程については、安全対策の視点から必要に応じて見直している。

[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・失敗事例を参考にしている
	○ 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	○ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み	

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

--	--

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

確立された人材採用・育成・管理システム

採用時は、作文に加えて一般常識の試験も行っており、質の高い人材採用を図っている。また、職員の人事考課は平成18年度から開始しており、考課結果が昇給・賞与にリンクしており、職員モチベーションの喚起と資質向上に役立っている。人事考課制度については、導入時に説明会を実施したが、その後も定着に向けて毎年度説明を実施して、制度の理解を啓発しているほか、考課者研修を年1回実施し、制度の透明性と公平性の確立に努めている。

職員育成システム

職員の成長プロセスを確立する目的で、目標達成記述書や行動考課表などのツールを用意している。期首には、個別の研修計画書を提出の上、上司との面接により、適切性を確認して無駄のない研修計画を適用している。同法人で多数施設を運営しているが、特に、隣の入所更生施設との合同研修会等スケールメリットの活用および情報共有化を行っている。同合同研修会は年5回、精神・呼吸器・AEDなど多様なテーマを取り上げている。

やる気の向上策

職員確保が難しい環境にあることから職員のやる気向上は重要課題と認識している。この観点で、21年度から、長期勤務表彰を正式に始める予定である。福利厚生については、福祉業界と足立区の福利厚生制度を活用している。働きやすさの追求のために、水曜日はノー残業としている。また、会議等の長時間化による疲弊を回避するため、会議の効率的運営に努めている。具体的には、会議資料の配布等により、円滑な進行を行うべく努力している。

[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	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

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

ネットワーク構築による情報共有化

施設内のPCにはネットワークが構築されており、情報共有化は進んでいる。また、ウイルス対策として、PCにはパスワード設定、紙ベース書類についてはかぎ付きの棚に収納している。

個人情報保護の遵守

個人情報保護規程を制定しており、職員への周知徹底を図っている。例えば、広報誌への写真掲載の際は、本人の許可を得るなど徹底している。また、ボランティアに対して、当初のオリエンテーションの際に、詳しく説明するとともに、守秘義務に関する誓約書を提出させている。PCデータに関しては、USBで持ち出さないことなど、法人として規定している。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
	○ 収集した情報は、必要な人が必要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	A
標準項目	○ 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
	○ 個人情報の保護に関する規定を明示している
	○ 開示請求に対する対応方法を明示している
	○ 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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><b>会議制度の改善</b></p> <p>担当会議の開催は事前申請と承認を要するものとし、会議の無駄が生じなくなった。また、職員会議の効率化のために主任代表者会を開き、当日の案件を事前にまとめて報告することとし、会議そのものの時間短縮につながった。職員からも分かり易いと評価されているとともに、会議の長時間化による疲弊を防ぐことにつながった。</p>

[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	A
改善の成果	<p><b>研修計画の改善</b></p> <p>目標達成記述書はこれまでも用いていたが、試験的なものであった。本年度は、職員一人ひとりが作成する研修計画に関して面談を行い、本人が考えている向上した能力を確認して、研修ニーズや能力向上につながった。</p>

[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><b>自助具の積極的な創作</b></p> <p>これまでは利用者の作業工程の全て、特に製品のカウントなどは職員がやらざるを得なかったが、カウント用の自助具を用いることで、利用者自身での業務処理が可能になった。また、利用者の状態に合わせて自助具を考案している。これにより、利用者の自立意識と満足感が高まるとともに、職員の間にも自助具開発の意識が高まった。</p>

[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><b>事業費の削減</b></p> <p>障害者自立支援法により施設収支の厳しさが増していることから、行事の回数を削減した。利用者の楽しむ機会の減少につながるから苦渋の選択ではあったが、行事に関する支出の削減につながり、財務状況は改善した。今後は、利用者・保護者満足度を低下させないよう、総合的なサービスレベルの向上によりカバーしていく方針である。</p>

[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	<b>苦情受付の徹底</b> 苦情については、苦情受付担当の設置や第三者委員の認知度向上策をとってきた。20年度は、法人内の苦情受付手順に基づいた記録・伝達・検討・改善・回答の手順を徹底した。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

施設内にクラブ・行事・作業風景の写真を掲示し、利用者・家族・見学者の方へ施設の活動を知っていただく工夫をしている。また、利用者の手引きには、仕事内容や運営の概要を載せ毎年更新している。利用者家族からの問い合わせや見学者対応については施設長が窓口となり、案内を行うなど随時対応を行っている。施設独自の広報誌を毎月行政機関や関係他施設、後援会等に配布し、外部への情報提供も行っている。

利用者に配慮した情報提供

行事や面談などの案内写真、個人情報取り扱いの承諾書、献立表にはルビがつけられており、また大きい文字や絵を用いるなどして利用者への配慮が見られる。

ホームページ

竹の塚ひまわり園単独のホームページではなく、法人のホームページから閲覧することになる。19年から開設したということであるが、施設概要や一日の活動内容や年間行事予定といった一般的な内容だけでなく、「3年後のゴール」や「法人ミッション」が記載されており、法人や施設の方向性が明確にされている。

[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](#)

## 評価結果ダイジェスト

## 評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

## 事業評価結果

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

## 評点の見方

## 他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)[平成18年度評価結果](#)[平成17年度評価結果](#)

## 福祉サービス第三者評価情報



## 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

## 継続したサービス提供体制

契約時には前施設と緊密に連携をとることを実践している。前施設から引継ぎ書類を受領しており、これには利用者の性格や嗜好等が細かく記されている。サービス終了時にも移行施設への情報提供を「利用者プロフィール」を用いて行っており、入所から退所後まで一貫した質の高いサービス提供ができています。

## 契約時の説明

契約時には「契約書」「契約書別紙」「重要事項説明書」の説明のほか、「利用者アセスメント」「利用者プロフィール」「健康調査票」などを作成し、これらの情報を「個人面談記録票」に記載している。これらの記録を集約してファイリングすることで、質の高いサービス提供ができていていると思われる。

[このページの一番上へ](#)

## 2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報

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

個別支援計画

三者面談を年3回行い、個別支援計画に関する要望確認・経過報告・まとめを行っている。10月に中間まとめを行っており、計画の見直しを検討する仕組みを作っている。

計画変更時の対応

個別支援計画を変更する場合には、家族との相談や工房ケース会議を必ず行い、最終的に家族の了承を得てから計画を変更している。個別支援計画の重要性に鑑み、担当者や施設の意向だけで変更ができない仕組みが作られている。

職員間の情報共有

会議や朝礼で情報共有の機会が保たれている。また各書類のファイリングは非常に工夫されており、我々が拝見しても入所から現在までの経過が理解できるレベルのものである。対面でも書面でも情報共有はスムーズにできていると思われる。

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

[このページの一番上へ](#)

3-3. 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
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](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

[平成18年度評価結果](#)

[平成17年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



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

利用者尊厳の尊重

サービス提供基本姿勢の読み合わせの中で、人権侵害をしていないか職員会議やグループ会議で協議している。同性介助を徹底、また、活動時に本人の内容を本人の前で話さないことや作業室で必要事項を記載する時はインシタルで記載することを徹底している。

虐待等の防止と発生時に備えた対策の徹底

日常の支援においては、利用者の自己決定を尊重するとともに、利用者を傷つけるような言動が行われないよう職員会議、主任・代表者会議、工房会議等で常に協議している。虐待等への対策や防止策については、苦情解決委員・権利擁護センター・福祉事務所等と連携しており、何時でも適切な対応が出来るようにしている。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

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

[このページの一番上へ](#)

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

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

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

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

マニュアル整備の徹底

マニュアル整備は法人の方針として掲げており、これに基づいて月1回のマニュアル委員会を開催しており、必要な見直しは随時実施されている。さらに施設別ではサブマニュアルを作成しており、事業特性に応じた内容のものになっている。また、利用者の手引きを作成しており、職員がこれを理解した上で利用者の理解を促している。

マニュアルの見直しと浸透

作業効率の改善と利用者の自立度向上を目的として、自助具の活用や変更による作業内容の変更を必要に応じて実施しているが、その際にはサブマニュアルを見直すとともに職員が各工房で利用者に丁寧に指導することで円滑な浸透を図っている。

職員レベルアップによる質の向上

利用者に対する基本姿勢は職員会議の都度読み合わせを行うことで徹底している。支援のスキルについては、外部研修参加者からの職員会議発表や報告会、さらに職場内集合研修により向上している。また、人事考課制度と連動して、上司・部下の間でのスキルアップに関する相談は綿密に行われており、職員の早期の成長につながっている。

[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

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

平成18年度評価結果

平成17年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



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

作業内容の理解促進

利用者の状態に応じた細かい対応ができています。ケース記録により課題を明らかにした上で、作業指導をしています。利用者の殆どは、言葉による指導が有効だが、それ以外の場合でも写真、手話、現物、文字などを用いた指導により作業内容の理解を促している。

自立生活に必要な情報提供

作業説明に写真を用いたり、テーブルをかたどった配置表を使用しており、利用者自身が確認することが出来るようにしている。また、必要としている利用者のために、作業室内のボードにもピクトグラム等を活用した掲示をすることが課題であると認識している。

人間関係のアドバイス

作業に際して、利用者間での対立等が起きることがあるので、職員の観察、ケース記録をもとに、人間関係のアドバイスを随時行いトラブル防止に努めている。また、利用者の状態に応じて、定期的に相談時間を設けている。

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

[このページの一番上へ](#)

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

講評

作業しやすい環境作り

自閉症の利用者については、必要に応じて利用者の作業スペースを囲っている。また、作業台の配置や業者別に部材を管理しており、利用者が間違えないような配慮を行っている。

作業内容の選択と自助具の活用

利用者の希望や特性により作業内容を選択できるよう、工房によっては、一日のメニューの選択性を取り入れている。また、作業に関する自助具を用いることで、利用者の自立度と達成感の高まりにつながっている。

利用者のモチベーション喚起

就労意欲の喚起のために、施設外支援の機会を確保している。また、前述の自助具活用のほか、パン工房ではパン製造・販売の売上げ一覧表の掲示など、働く意欲をかき立てる取り組みを行っている。

評点	A
標準項目	○ 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○ 利用者が活動しやすい環境を整えている
	○ 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが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
<b>A+の取り組み</b>		

[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

##### 利用者の意見を常に反映させる

月一回のセレクトメニュー（2品目から選ぶ）のほか、行事食を実施している。毎年の嗜好調査だけでなく、毎日の利用者との会話で得られた感想や給食日誌の検食結果を業者に報告するなど、利用者の意見が常に反映されるように努力をしている。また保護者会（年2回）向けに給食試食会を行うなど、様々な角度から利用者意見の反映に取り組んでいる。

##### 特別食の提供

特別食の提供（アレルギー代替、軟菜、刻み）などその人に合わせた食事を提供している。特別食以外にも半食や大盛など利用者の状況に対応している。また、例えば魚から肉への交換といったものも行われており、家族からの連絡帳をもとにその日の朝に口頭で依頼できる仕組みなどの配慮が見られる。

##### 食事環境

明るい環境で、ゆったりした気分で食事時間を楽しむことができる。衛生面についても徹底されており、安心して食事をとることができる。

<b>評点</b>	<b>A</b>
<b>標準項目</b>	○ 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
<b>A+の取り組み</b>	

[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

##### 特性に応じた更衣室利用

更衣室については、利用者の特性に合わせて設定している。自立度の低い利用者については、作業場の隣りの更衣室を使用し、適宜支援できるようにしている。また、養護学校時代からの習慣の継続として、一部の利用者は、代わりに風呂敷を使ったりしている。

<b>評点</b>	<b>A</b>
<b>標準項目</b>	○ 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
<b>A+の取り組み</b>	

[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

##### 情報共有

内科・精神科・歯科等の協力医療機関との連携が取れている。通院等が必要な場合は基本的には家族対応ではあ

るが、保護者対応が困難な場合には職員が同行することもある。園で発熱や発作等体調を崩した場合には活動を中止して様子を見る。体調の変化で急変した場合には、囑託医の指示を仰ぎ受診することもある。利用者の体調に関しては、保護者からも昼間園で行ってほしいことを聞く等、互いに連絡帳や口頭で情報交換し個別の状況に応じて対応がなされている。

#### 突発事項の発生時

突発事項が発生した際には、法人のマニュアルが構築されているのでそれを確認する。マニュアル類は職員に配布されており、情報共有がしっかりと図られている。また、個人記録には突発事項に対する対処法の記載があり、家族との緊密な連絡体制とあわせ、突発事項にも対応可能な仕組みが構築されている。

#### 服薬管理

「内服薬管理」マニュアルと「施設利用時に必要な内服・処置に関する同意書(宿泊時に使う)」を作成している。チェック体制としては「服薬チェックシート」を用いて、飲ませた人のサインを記入するようになっている。内服薬は毎日の登園時に持参するが、登園後すぐに鍵のかかる金庫に保管されている。

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

#### 多様なクラブ活動

クラブ活動は、利用者個人の嗜好・適性に合わせることができるよう12種(リトミック、トランポリン、書道、華道、陶芸、カラオケ、スイミング、調理等)用意している。また、例えばトランポリンクラブでは外部講師による職員の研修を行うなど、クラブ活動の利用者が快適に楽しめるよう取り組んでいる。

#### 利用者主体の行事実施

園祭では、園祭利用者実行委員会を設置し、利用者が主体的に意見を出し、運営できる仕組みを作っている。また、利用者模擬店の設置のほか、装飾作り、飾りつけも利用者主体で実施している。

評点	A
標準項目	○ 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	○ 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	○ 日常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

#### 利用者個人の意思反映

利用者個人の意思についてはケース記録に記録の上、連絡帳により保護者に報告している。また、個人の意向に沿った対応をするために、随時各工房にて本人に直接説明している。

#### 保護者会への情報提供

保護者会での施設運営に関する説明については、プリント配布により分かりやすくしている。また、欠席者に対してもプリントを配布し、情報の提供を徹底している。

#### 家族への情報提供

連絡帳、広報誌などの情報提供の他、保護者会にて説明している。また、職員研修のテーマで保護者に有用なものについては、希望があれば保護者の参加を受け入れている。

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

#### 地域情報の利用者への提供

区内施設・養護学校などのイベントの案内、区施設が実施している事業案内、障害者作品展の展覧などに関する情報を広報誌等に掲載して利用者へ提供し、生活の幅を広げることに努めている。

#### 園外活動を通じた多様な体験と地域貢献

クラブでカラオケボックスやボウリング場、温水プールなどを利用し、生活の幅を広げることができるようにしている。また、利用者ボランティアとして、公園や道路清掃を行うことで地域に貢献するとともに、地域から暖かく受け入れられている。

#### 備品の貸し出し

備品貸し出し規程に基づき、施設内スペースや物品の貸し出しを行っている。会議室、テント、餅つき器等の貸し出しが主である。

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.