

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

[評点の見方](#)

福祉サービス第三者評価情報 > [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	足立区谷在家福祉作業所
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
評価者	修了者No.H0404008 修了者No.H0404010 修了者No.H0405028 修了者No.H0501073
評価実施期間	2008年8月19日～2008年12月15日

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから



特に良いと思う点

- 自主生産を含めた多様な作業
- 利用者が自主運営する活発な自治会活動
- 充実した相談体制



さらなる改善が望まれる点

- 業務の標準化に望まれる工夫
- 現場の意向を踏まえた運営
- わかりやすい掲示板の運用

[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】 詳細はこちら ● 見守りとコミュニケーションを大切にした支援 ● 定期的な情報提供のほか随時プリントなどを配布 ● 利用者間トラブルにきめ細かい支援	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A⁺
【講評】 詳細はこちら ● 対人関係にも配慮した作業環境作り ● 発注元訪問や企業側職員との合同作業で就労意欲拡大 ● 就労に向けての支援	
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 ● 利用者の意見を反映した食事を提供 ● 個人別の栄養管理体制 ● セレクトメニューや行事食で楽しい食事を演出	
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 ● 忘れ物コーナーの設置などで生活支援 ● 利用者一人ひとりに合わせた支援	
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	

- ・ 看護師と連携して健康管理
- ・ 精神面の不調に万全の体制作り
- ・ 服薬管理も徹底

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](#)

- ・ 自治会活動で自主性を発揮
- ・ 多様なレクリエーションを実施
- ・ 利用者の主体性を図るサービスを提供

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](#)

- ・ 活発な家族との交流・連携
- ・ 利用者本人の意思を確認

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](#)

- ・ 清掃活動などで地域との交流を図る
- ・ 地域の資源を積極的に利用

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けは「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
31/44

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	67.0%	29.0%	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	45.0%	32.0%	19.0%	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	74.0%	22.0%	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	77.0%	19.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	74.0%	25.0%	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	67.0%	29.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の対応は丁寧か	83.0%	16.0%	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	77.0%	19.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	67.0%	19.0%	12.0%	いいえ: 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	50.0%	50.0%	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	74.0%	22.0%	いいえ: 3.0%	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	70.0%	19.0%	6.0%	いいえ: 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	64.0%	16.0%	19.0%	無回答・非該当: 0.0%

■ 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](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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]

事業所名称	足立区谷在家福祉作業所
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
評価者	修了者No.H0404008 修了者No.H0404010 修了者No.H0405028 修了者No.H0501073
評価実施期間	2008年8月19日～2008年12月15日

全体の評価講評

特に良いと思う点

- 自主生産を含めた多様な作業**
NPOと連携しての自転車清掃をはじめ、箸入れ、箱折、水道のパッキンをつつにまとめる作業など利用者に合わせた各種の作業を用意して、利用者の就労意欲の向上に努めている。また、よりよい工資支給を目指すため独自の自主生産としての「谷在家せんべい」があり、平成16年のスタート以来、生地を仕入れる以外は焼きから販売まで一貫して行っている。さらに、近隣の公園清掃や教会の清掃を請け負うことで、地域社会に溶け込んだ作業等も取り入れられており、利用者が様々な体験を通して地域との交流を深める機会ともなっている。
- 利用者が自主運営する活発な自治会活動**
利用者が自主的に運営する自治会活動が活発に行われている。自治会主催のカラオケ大会やボーリング大会、スイカ割り、花見、初詣などの企画・運営を行うほか、年1回行われる園祭実行委員会への参加など園行事のさまざまな場面に自治会として参加している。スポーツも活発で、昼休みにはフットサルを積極的に行い、フットサル大会にも参加している。職員は必要に応じて支援やアドバイスは行うものの、経理や運営などを利用者自ら行っており、レベルの高い自治会活動になっている。
- 充実した相談体制**
利用者の不安やストレス・利用者同士のトラブルなどに対応するため、個別の声かけを頻繁に行ったり、相談体制を整えた環境設定に努められている。プライバシー保護の観点も含め、独立した相談室が設けられており、利用者が気軽に安心して相談等ができる体制となっている。また、必要に応じて個別のケース会が実施され、職員間で情報を共有して利用者の支援にあたっている。さらに、精神不安等を訴える利用者に対しては、自由に静養室で休息をとれる環境が整備されており、必要に応じて囑託の医師による精神科相談も実施されている。

さらなる改善が望まれる点

- 業務の標準化に望まれる工夫**
サービスの基本事項や手順などは、マニュアルによって、業務の標準化が図られているが、その使用面で工夫が求められる点もある。マニュアルは職員の意見も取り入れ、その都度改正され整備されているが、1冊のファイルに次々と追加されているため十分活用されているとは言い難い状況である。マニュアルを整理するとともに、例えば重要事項だけのファイルを作るなどの工夫が望まれよう。
- 現場の意向を踏まえた運営**
設立母体は「足立区手をつなぐ親の会」から始まっており、利用者本位の経営が目指され長い実績もある。施設のマネジメントは基本的に現場に任せられており、一般職員の人事は施設長会で決定されるなど、現場本位のサービス提供が行われている。しかしながら、多数の施設運営における管理職の人事権は法人の理事会にあり、今期の大幅な人事異動等、事業に対する発展的な取り組みが不十分な点も見られた。今後は、現場の状況や意向をさらに汲み取ることでよりスムーズな運営に結びついていくことが期待される。
- わかりやすい掲示板の運用**
様々な情報や案内などは掲示板に数多く貼り出され、利用者に提供されている。しかしながら、同じ建物内に4つの施設が同居しており、これらの施設の掲示物もあるため、判別しにくい点も見受けられる。また、掲示方法に統一性がないために、利用者にとってわかりにくく重要な案件が見逃されるおそれもある。今後は掲示方法に統一性を持たせ、他の施設と明確な区別をし、大事な物は別ボードに掲示するなど工夫をすることで、利用者へ情報がより伝わりやすくなることが望まれる。

[このページの一番上へ](#)

コメント

足立区谷在家福祉作業所を現在利用している全44名を対象に調査を行った。利用者のうち8名に対しては評価者が施設に訪問して聞き取り調査を実施し、残りの利用者には調査票を配布してもらい、鍵付の回収ボックスと郵送にて提出してもらった。職員調査は非常勤を含む12名全員に対して調査票を提出してもらった。訪問調査当日は、施設内の見学を行い、昼食を利用者と頂いた他、関係職員に質問しながらサービス提供の状況把握をするように努めた。

[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

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]

事業所名称	足立区谷在家福祉作業所
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
事業評価実施期間	2008年10月15日～2008年12月15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	
- 法人理念を元に目標設定 - 役割と責任を明確にして行動 - 利用者には重要案件を直接語りかけて伝える	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	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	
- 情報開示で透明性確保 - 地域ネットワークの中心的役割を担う - 利用者自ら啓発活動に取り組む	
評点の内容 ▶ 詳細はこちらから	

[このページの一番上へ](#)

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	
- 自治会を通じて利用者の意見収集 - アンケート、満足度調査で意向把握 - 情報を生かす取り組みを期待	
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 - 現場の意向を反映させた計画作成 - 達成度チェックと見直しを行う - 自衛消防隊を組織し定期的に訓練実施	

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	B
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】 詳細はこちら - 職員の希望を元に研修計画を立てる - 人事考課制度の導入でモチベーションの向上を図る - 人事異動への配慮を	

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】 詳細はこちら - 誓約書・同意を取って、個人情報を保護 - パスワードを使用しPC管理	

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】 詳細はこちら 人権侵害防止対策委員会の組織等	
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 職層に合わせた形の各種研修等	
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 ホームページ更新のルール作りなど	
4. 事業所の財政等において向上している	評点
1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている	A

【改善の成果】 詳細はこちら 経費削減への取り組み	
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 利用者意向の一層の繁栄	
評点の内容 ▶ 詳細はこちら	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 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]

事業所名称	足立区谷在家福祉作業所
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
事業評価実施期間	2008年10月15日～2008年12月15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 - 機関誌、掲示板などで情報提供 - 法人ニュースを配布 - 制度改正に関する説明会を開催	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 - 丁寧な説明で、利用者への周知を徹底 - 声掛けなどで不安解消 - 就労支援体制も整う	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 - 必要に応じアセスメントの見直しを行う - さまざまな機会を利用し情報の共有化をはかる - 支援計画も随時見直す	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 - プライバシーや羞恥心に配慮 - 個人の意思を尊重するため、不参加の選択肢を設ける - 生活習慣に配慮し喫煙所を設置	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	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 - マニュアルによって標準化を図る - 望まれるマニュアルの管理 - 急がれる体制整備	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 - 見守りとコミュニケーションを大切にした支援 - 定期的な情報提供のほか随時プリントなどを配布 - 利用者間トラブルにきめ細かい支援	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A ⁺
【講評】 詳細はこちら - 対人関係にも配慮した作業環境作り - 発注元訪問や企業側職員との合同作業で就労意欲拡大 - 就労に向けての支援	
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 - 利用者の意見を反映した食事を提供 - 個人別の栄養管理体制 - セレクトメニューや行事食で楽しい食事を演出	
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 - 忘れ物コーナーの設置などで生活支援 - 利用者一人ひとりに合わせた支援	
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 - 看護師と連携して健康管理 - 精神面の不調に万全の体制作り - 服薬管理も徹底	
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 - 自治会活動で自主性を発揮 - 多様なレクリエーションを実施 - 利用者の主体性を図るサービスを提供	
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 - 活発な家族との交流・連携 - 利用者本人の意思を確認	
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 - 清掃活動などで地域との交流を図る - 地域の資源を積極的に利用	
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](#)

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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]

事業所名称	足立区谷在家福祉作業所
評価機関名称	有限会社 第一福祉マネジメント
利用者調査実施期間	2008年10月10日～2008年11月10日

調査概要

- **調査対象:** 平成20年10月現在、足立区谷在家福祉作業所を利用する全44名の利用者を対象に利用者調査を行った。
- **調査方法:** アンケート方式
8名の利用者に対して評価者による聞き取り調査を実施し、他の利用者に対しては事業所からアンケート用紙を配布郵送していただいた。回収は郵送及び評価機関設置の回収BOXにて行った。
- 利用者総数: 44人
- 共通評価項目による調査対象者数: 44人（アンケート方式36人 聞き取り方式8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23人 聞き取り方式8人）
- 利用者総数に対する回答者割合(%) : 70.5%
- 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

「総合的な感想について」は大変満足が16.7%、満足が50.0%となっており、約7割の利用者が満足傾向を示している。また不満以下の回答は1名に留まっており、概ね満足度は高いと言えよう。個別の回答では、「職員は丁寧に接してくれますか」に対して83.9%の利用者が「はい」と答えているのを筆頭に殆どの項目で約7割以上の満足度を得ている。「困ったことを、第三者委員などに相談できることを知っていますか」など一般的に「いいえ」が多数を占める項目においても高い数値となっていることは特筆されよう。一方、「はい」が5割以下の項目は「工賃・給料等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか」の1項目のみとなっているが、約2割の利用者が「いいえ」と回答しており、今後の取り組みが期待されるところである。

[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持てるか						
はい	21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】 ・毎朝職員が仕事の説明を良くしてくれる ・箱の仕切りなどが得意 ・楽しい ・仕事は大変だけど頑張ってる ・割箸などの細かい仕事はやりがいがあって楽しい ・おせんべいを作る仕事は大変だけど楽しく行っている ・箸の作業が好き ・真面目にコツコツやる人とそうでない人、その差を分かってもらえると真面目な人達に張り合いが出るのではないかと ・公園清掃や梱包作業が多く、中でも同じ公園に行く回数が多く感じる						
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	14人	どちらともいえない	10人	いいえ	6人	無回答・非該当 1人
【コメント】 ・工賃は床屋代で消えてしまいます ・給料がどこから自分に来るのかは知っている ・職員から聞いている(同意見多数あり) ・親から工賃を5000円もらった ・ちょっと分からない(同意見多数あり)						
3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か						
はい	23人	どちらともいえない	7人	いいえ	1人	無回答・非該当 0人
【コメント】 ・相談を聞いてくれたのでスッキリした ・困った時はアドバイスを十分にしてくれる ・何でも話せる ・以前、知人の身内の人が居たので気になってしまい話すことがあまり無かったが今は何でも話せるようになった ・本人が訴えて気付く事はもちろんですが、上手く伝えられない人も居るので例えば顔色や態度、言動で注意を払ってもらえるとありがたい ・話を聞いてすぐにやってもらえるが自分でも出来ず嫌に思うときがある						
4. 施設の設備は安心して使えるか						
はい	24人	どちらともいえない	6人	いいえ	0人	無回答・非該当 1人

【コメント】
・設備は良く出来ている ・いつも安心してやっている ・職員と一緒にやれると安心 ・危ないものは自分でも行かないようにしているし職員も分かってくれているので安心してやっている ・職員の手助けがあるので大丈夫 ・仕事によっては安心できるものと出来ないものがある ・身体が思うようにいかない時など手すりが無くて困ることがあるがそれ以外は安心してやっている ・トイレなどが使いづらく水の出も良くないと思う

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	23人	どちらともいえない	8人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・職員の方にはプライバシーを守ってもらっていると思う ・今まで考えたことがないのでわからない

6. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	21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】
・相談するとよく話を聞いてくれている ・施設長や職員と話したりできるので楽しい ・考えたことがないのでわからない ・みんなやさしい ・大切にしてくれているのかな？

7. 職員の対応は丁寧か

はい	26人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・利用者に対しては丁寧に接してくれている ・職員の不祥事は実名を出してほしい ・以前あったことを急に口にすることがある ・いつも優しく接してくれているが、いけないことをした人には叱ることも必要だと思う

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	24人	どちらともいえない	6人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・自分から目標や計画を持つことができないので、積極的に話すことができない ・目標や計画を作る時、職員が話を聞いてくれる ・仕事のことで、好き嫌いを言わずに頑張ってみようと言ってくれる ・慣れた仕事はいいが、慣れない仕事の場合は聞きながらやっている ・職員の人たちが忙しくない時に話している

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関しての説明はわかりやすかったか

はい	21人	どちらともいえない	6人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・個人面談の時に説明があった ・職員はよく説明してくれている ・支援員と一緒に話をし、目標を立て、それに向かってやっているようだ ・箱を作る仕事など、丁寧にやるので、早い人や遅い人がいて合わせなければならぬのでなかなか計画が立てにくい ・月1回月末に自分の計画帳の話があり、その時にいろいろ聞いてくれる ・わかりやすいほうがいいかな？

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	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・職員からは説明してもらっている

11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか

はい	23人	どちらともいえない	7人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・個人的な不満、要望をしたことがない ・利用者の不満などよく聞いてくれている ・不満がある時はハッキリと言う ・家族会などでは遠慮があって言いづらいこともあるので、不満や要望を伝える場があるといい ・言いづらい時と言いやすい時とがある ・職員の人と一緒に検討できる

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	22人	どちらともいえない	6人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・家族会の時に要望などの話し合いがある ・利用者に不満が出た時は、家族にきちんと伝えてもらっている ・なにかあればすぐに対応してくれる

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	5人	いいえ	6人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】
・知らない(同意見多数) ・知っている(同意見多数) ・心の相談などで、職員、本人、親、先生の4者で相談してもらえる ・知っているが相談したことはない

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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

法人理念を元目標設定

事業所の目指す理念・方針は施設内に掲示されているほか、機関誌、ホームページなどでも明記されている。法人理念は法人ミッションと、4つの誓いからなる法人宣言(基本理念)とがあり、週1回の全体ミーティングで読み上げられている。法人ミッションは職員参画のもとに作成され、それに伴い3年後のゴールを定め目標達成に一丸となって取り組んでいる。利用者には年に数回口頭にて周知しているほか、家族には家族会で適宜明らかにされている。

役割と責任を明確にして行動

年度当初に事業計画・職務分担等の必要書類を配布し、経営層の役割と責任を明確化すると共に、朝のミーティングなどで周知させている。責任者は、一般職員の仕事の様子を確認し適宜アドバイスを行っているほか、連絡報告等に漏れがないよう気を配っている。また、人事考課に自らの役割と責任について記入し行動しているほか、毎月の行動基準書で振り返りを行っている。

利用者には重要案件を直接語りかけて伝える

重要な案件に関しては、職務分担表に基づいて現場→副主任→施設長といった手順が決められている。内容と決定経緯については、朝のミーティング、職員会で周知されている。利用者には、朝のミーティングで口頭で伝えるほか、プリントにして配布している。また、特に重要と思われるものについては、別途、時間を設けて、直接語り掛け報告を行っている。家族には、定例会で書面で伝えている。

[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

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

情報開示で透明性確保

地域社会に対し透明性の高い組織となるため第三者評価を受審しているほか、広報誌等で情報を開示している。年4回発行の「法人ニュース」に決算報告を載せ経営の透明化に努めているほか、月1回発行の機関誌「さんふらWA～」を地域に配布している。また、施設正面の掲示板にてその都度、施設の情報を発信している。さらに、苦情解決のための第三者委員を組織し、透明性確保に努めている。

地域ネットワークの中心的役割を担う

地域の福祉に役立つため、地元中学生の職業体験を実施するほか、読み聞かせ教室に施設を開放している。また、地域連絡会事務局として施設を提供するほか、年1回、障害者理解を深める為の施設祭を開催し地域との交流を図っている。地域関係機関との連携では、区の障害者相互支援ネットワークの事務局として中心的な役割を担っているほか、区の障害者施設連絡会に参画、各種専門部会に担当職員が参加している。

利用者自ら啓発活動に取り組む

利用者が障害理解促進のため、区内小学校に講師として訪れるなどの啓発活動を行っている。ボランティアの受け入れについてはマニュアルによって、基本姿勢を明示している。利用者のプライバシーの尊重については、受け入れ時に説明すると共に、個人情報に関する誓約書に署名捺印を取っている。また、一般ボランティアのほか家族ボランティアも多数受け入れている。

[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々に還元している(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
	地域の関係機関のネットワークに参画しているほか、区の障害者相互支援ネットワークの事務局として中心的な役割を担っている

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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

自治会を通じて利用者の意見収集

利用者一人ひとりの意見、要望、苦情を把握するために、苦情解決の窓口を設けているほか、意見箱を設置し直接利用者の声を汲み取れるようにしている。さらに月1回自治会を通じて利用者の意見を聴く場を設けており、行事前には臨時会も開いている。苦情解決制度の利用については、契約時の書類や重要事項説明書に苦情窓口を明示すると共に説明を行っている。利用者にはルビ付きの文書を配布するほか施設内にも掲示して周知を図っている。

アンケート、満足度調査で意向把握

利用者の意向を把握するため、行事等への参加確認アンケートや利用者の満足度調査を実施し、利用者の選択肢が広がるための取り組みも行っている。また、自治会の意見を聴き、現状の問題点の把握に努めている。利用者へのサービス向上のため、満足度調査や自治会での話し合いの結果を朝のミーティングや職員会で検討し、改善に取り組んでいる。

情報を生かす取り組みを期待

地域の福祉ニーズに関する情報は、障害福祉センター、区の障害者施設連絡会、谷在家地域の連絡会への参加・連携によって情報の収集・交換が図られている。福祉事業全体の動向については各種研修会に参加する事により情報収集されている。区など地域からの重要情報に関しては、法人として受け、各施設に整理・分析した上、伝達されているが、今後はさらにこれらの情報を施設の運営やサービス提供の向上のために生かしていく取り組みが期待される。

[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

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

現場の意向を反映させた計画作成

法人ミッションをもとに「3年後のゴール」という目標を設定している。行事等の短期の活動については各担当ごとに計画的に取り組んでいる。計画策定にあたっては、現場の意向を反映するため各担当で協議後、リーダー会・職会を通じて検討し、決定している。また、各担当は、年度の反省を行いながら、毎年度、2月当初に事業計画を策定し、4月中に事業報告を作成している。

達成度チェックと見直しを行う

着実な計画の実行のため、3年後のゴールに向けての課題点の抽出、計画実行のための職務分担等を明示している。各種研修、施設見学等に積極的に参加して、職会に報告、これらを参考にして計画推進にあたっている。3年後のゴールに対して各職員が目標を定めて業務に従事しており、達成度合いについては半期に1度職員との面接を実施し確認するなどして随時見直しを図っている。

自衛消防隊を組織し定期的に訓練実施

利用者の安全の確保と向上のため、自衛消防隊を組織し、月1回防災訓練を実施している。また、消防署と連携し、職員向けに消火訓練やAED講習会を実施している。事故発生防止や再発防止については、リスク委員会を置き、事故やひやりはっとの報告を行い、さらに法人リスク会議で情報を集約、再発防止・予防対策に取り組んでいる。

[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	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 職員と組織の能力向上



職員と組織の能力向上



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講 評

職員の希望を元に研修計画を立てる

職員の質の向上のための研修については、年度当初に職員一人ひとりから研修計画を作成してもらい、その希望を元に施設長と協議し研修に参加する体制ができています。研修担当者を置き日程の調整なども行っており、支援体制も整っている。研修成果については、朝のミーティング時に簡潔に報告し、詳細については職員会議で資料を配布して報告している。

人事考課制度の導入でモチベーションの向上を図る

職員の人事制度などについては、人事考課制度の導入により個人の目標、課題を明確化するとともに、面接によって定期的な評価を行っている。この結果は主に賞与などに反映されており、職員のモチベーションの向上、組織力の向上に繋がっている。また、親睦会を組織して職員間の交流を図っている。

人事異動への配慮を

本年度は職員の異動が多かったため、現場間の引き継ぎへの対応や人材育成、質の向上に例年のように時間がかけられなかった。多施設を抱える法人であり、さまざまな事情を勘案した上で、トップ人事は法人によって行われているが、今後は現場の状況や意向をより把握することで、さらに発展的でスムーズな人事異動が実現されていくものと期待される。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	B
標準項目	○ 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	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

評点の見方

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

誓約書・同意を取って、個人情報保護

個人情報保護法施行後、法人として個人情報保護規定を作成。利用者、家族に周知するとともに、法人職員、講師、ボランティアに至るまで誓約書をとって個人情報保護に努めている。また、行事写真掲示の際や各種広報において、プライバシーにかかわる事は、その都度、利用者、家族の同意を得る体制を整えている。

パスワードを使用しPC管理

情報の重要性などを踏まえ、保護する必要がある情報には、アクセス権限を設定している。書類は専用の引き出しに管理し、PCはパスワードを使用して適性に管理している。共有の必要な情報は、いつでも職員が使用できるよう場所を決めて保管され、随時更新されている。

[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](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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	人権侵害防止対策委員会の組織等 ◆人権侵害防止対策委員会を組織して、人権に関する問題を迅速に対処できるようになった。 ◆法人ニュース・事業報告において細かく情報の公開を行っている。また、不祥事に対して迅速な対応、臨時家族会を開催して説明および謝罪・今後の対策について報告を行っている。 ◆来春の新体系(40人、10人の2グループ体系)移行について、組織的な取り組みを行い、スムーズな移行のための方策を実施している。

[このページの一番上へ](#)

8-2-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	職層に合わせた形での各種研修等 ◆職層に合わせた形での各種研修を受けることで、以前より仕事への意欲を持った職員が増えた。 ◆意思決定の手順と方法が前年度に比べより明確となり、組織力を活用した日々の業務遂行ができるようになった。

[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	A
改善の成果	ホームページ更新のルール作りなど ◆人権侵害や人権侵害防止のためのあらゆる職種・職層が参画した委員会を組織し、内部情報が集まりやすくして防止対策を強化した。 ◆IT委員会を中心に、情報の漏洩防止・バックアップ機能の充実を図り、情報の保護に努めた。また、ホームページ更新のルールを作り組織的な運営を行った。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

評点	A
改善の成果	経費削減への取り組み ◆施設全体で組織するリーダー会を中心に経費削減に取り組み、水道光熱費等の前年同月比を掲示して職員に周知させることで、経費の削減に結びついている。 ◆PCのリース契約の見直しを行った。

[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	利用者意向の一層の繁栄 ◆自治会との間で、苦情解決についての話し合いを行う計画ができた。 ◆利用者の意向を反映し、給食当番表の見直し・宿泊行事でのバス内レクリエーション・宴会の企画運営を行った。 ◆地域清掃活動が2年目を迎え、地域住民との交流がより深まった。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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

機関誌、掲示板などで情報提供

事業所情報は、谷在家の施設共同で毎月発行している機関誌「さんふらWA～」で提供している。また、掲示板を活用して家族会のスケジュールを伝えるほか、月末に翌月分の給食献立などを掲示し、さらに朝礼などでも口頭で伝えている。プリント類なども内容を分かりやすく工夫するほか、ルビを入れるなどしている。ただ、情報量が多いため、今後は伝え方の工夫も期待される。

法人ニュースを配布

地域連絡会に参加して施設の情報を地域に開示するほか、法人全体で発行している「法人ニュース」を近隣の行政機関等に置くなどして地域に情報を提供している。また、法人全体で運営しているホームページでも法人情報を発信している。ホームページは各事業所のIT担当で組織されるIT委員会を中心に管理され、更新のルールを作り連携を取り合って制作にあたっている。

制度改正に関する説明会を開催

利用者の問い合わせなどは、基本的に担当者が個別に対応しており、見学の要望がある場合については施設長が直接対応し、業務報告などに記録されている。また、制度改正等があった場合には、利用者の要望にこたえて頻繁に説明会を行っている。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

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

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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

丁寧な説明で、利用者への周知を徹底

契約の時や個人面談時に契約書などにそって、施設の基本的ルールや重要事項に関して丁寧な説明がなされている。利用者からの同意を得るとともに契約書に押印してもらっている。入所時にはアセスメントや個人面談、聞き取りなどで意向を確認し記録化している。利用者調査においても、一般的に周知度の低い項目である「第三者へ苦情相談できる制度」についても比較的良く周知されている事が明らかにしている。

声掛けなどで不安解消

アセスメントにより課題を抽出し、支援計画を作成している。また、利用前の健康等に関する情報などを関係機関から取りよせ、支援活動を実施している。サービス開始時の利用者の不安やストレスを軽減するため、個別に声掛けを多くしたり、相談体制を整えたり、利用者が安心できる環境作りに努めている。また、必要に応じてケース会を実施し、利用者個々の状況に応じた支援を行っている。

就労支援体制も整う

サービス終了後の支援の一環として、就労希望、あるいは訓練を望む利用者には、個別に就労支援センターの存在を伝えたり、働きかけを行っており、希望があれば常に対応できる体制は整えられている。また、サービス終了後の利用者との深いつながりは特筆されることである。

[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	・サービス終了者へのフォローが徹底して行われている。退所後の移転先へ訪問して状況を把握するほか、就労先にも区の職員と共に施設職員が訪問する事もある。終結記録を作成するとともに、本人・家族の同意のもとに、必要に応じて移行先に情報を提供している。サービス終了後も利用者とのつながりが深いのが施設の特徴でもある。

[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

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

必要に応じアセスメントの見直しを行う

基本的なアセスメントの見直しは3年に1度行われているが、必要に応じて、年1回行われている個人面談時にも見直しを行っている。また、施設には相談室もあり、要望があれば随時話し合いの機会を持ち、臨機応変な見直しの体制も整えられている。それらのアセスメントや個人台帳、支援計画などは統一様式で記録され、職員間で共有・把握されている。

さまざまな機会を利用し情報の共有化をはかる

利用者一人ひとりに関する情報は、個人記録・業務日誌・作業日誌に細かく記録され、職員間で共有されている。また、朝礼、毎週水曜に行われる職員会議、ケース会によって、利用者の状況の変化を随時共有して、活用できる体制作りがなされている。日々の状況は、朝礼で利用者のその日の作業の割り振りや動きを確認し、さらに昼のミーティングで再確認している。

支援計画も随時見直す

個別の支援計画は、定期的に個人面談を実施し、利用者の要望を聞くと共に、利用者や家族に対して分かりやすく、丁寧に説明している。計画は基本的には半期ごとに見直しているが、必要に応じて随時行っている。また、計画を緊急に変更する必要がある場合には、ケース会において随時確認されている。利用者調査においても、「個別の計画」に対する満足度が高いことが窺える。

[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たうえで、必要に応じて見直している
		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	
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

[▲このページのトップへ](#)

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

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

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

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

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 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

プライバシーや羞恥心に配慮

個人情報保護規定が設けられており、利用者に関する情報を外部とやりとりする必要がある場合にも、利用者からの同意を得ている。日常の支援では、個別の相談は別室(相談室)を利用するなど利用者のプライバシーに配慮している。羞恥心への配慮としては、更衣室の入り口ドア内にカーテンを設置している。特に女性については、情報伝達に細心の注意を払っており、利用者調査でも高い評価を得ている。

個人の意思を尊重するため、不参加の選択肢を設ける

日常の支援では、個人の意思を尊重するため、各行事のアンケートにおいて必ず「不参加」という選択肢を設け、参加を強要しない体制を作っている。言動、虐待、無視等がないよう、人権擁護委員会、人権侵害防止対策委員会を設置しているほか、職員行動規範の定期的な見直しも行っている。利用者のアンケート、聞き取り調査の結果でも「職員のマナーがいい」と評価されている。虐待被害についても、関係機関との連携を含め対応策が取られている。

生活習慣に配慮し喫煙所を設置

利用者への配慮として、失禁した場合、慌てずに当たり前のこととして、静かに移動させシャワーを浴びるなどの対応をしている。静養室に着替えのための下着や服も用意されており、細心の配慮がなされている。また、生活習慣に配慮をし喫煙所を設けている。

[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)を外部と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	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いる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
	 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](#)

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

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

財団法人東京都福祉保健財団

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

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

福祉サービス第三者評価情報 > 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

マニュアルによって標準化を図る

事業所が提供しているサービスの基本事項や手順は、マニュアルにて標準化が図られており、全職員に配布してすぐに利用できるようにしている。マニュアルは職員の共通理解が得られるようわかりやすい表現になっており、必要に応じて、フローチャートにて整理されている。また、月1回開催されるマニュアル委員会では、職員会議での意見等が持ち寄られて検討され、適宜見直しがされている。

望まれるマニュアルの管理

マニュアルは具体的で詳しい内容のものであり、適宜見直しも行われているものの、改変時期は定まっていない。また、マニュアルの内容は年々増えている状態となっており、日頃から職員が持ち歩いて参考とするにあたっては、使い勝手が良いものとは言いがたい。今後は、重要事項を分けるなど、マニュアルの整理を進めることで、より職員が利用しやすいものになっていくことが望まれる。

急がれる体制整備

業務の一定水準の確保のため、研修などは十分に実施されており、職員一人ひとりの能力向上に向けての取り組みは十分にこなされている。しかしながら、今年度は期中において、トップを含めた複数の人事異動が行われたため、わからない事が起きた際等の指導体制の整備に例年のように時間がかけられなかった面もあり、職員調査からもコメントが寄せられている。多くの施設を運営する法人の中において、今後はより現場の状況を考慮した体制作りが期待される。

[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	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
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

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

見守りとコミュニケーションを大切にした支援

一人ひとりの支援計画に基づいて、毎日、利用者個々の希望を聞いてプログラムを提供している。利用者の「見守り」を大切に、頻繁にコミュニケーションをとり、作業内容の変更等に活かしている。個人記録用紙の上段には、支援計画が掲げてあり、常に支援計画を念頭に置いて、記録作成の流れが確立している。

定期的な情報提供のほか随時プリントなどを配布

自立生活に向けてのショートステイ、グループホーム、居宅サービスなどの情報は、必要に応じて家族会に提供をしている。また、年度始めには法人の職員が家族会への説明を行っている。また、これらの情報を載せたプリントも必要に応じて随時配布している。

利用者間トラブルにきめ細かい支援

対人関係のアドバイスやトラブルの解決に向けての体制が整っている。個室での相談などきめ細かい支援を行うほか、自治会との協力体制も整っている。自治会での話し合いが問題解決の成果や糸口に繋がっていることは、自律的な生活において特筆される点であると思われる。

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	・対人関係のトラブルや問題が発生した場合、相談室で個別に話を聴き対応しているが、それでも解決できない場合、利用者で組織している自治会にも問題を提示し、自治会にも話しをしてもらうなどの対応をしている。解決できる事は出来るだけ自治会でやってもらっているが、大半は解決しており、少なくとも糸口には結びついているといい、ここでも自治会活動の成果を見る事が出来る。	

[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

対人関係にも配慮した作業環境作り

利用者の希望や特性に合わせた、多様な授産活動のメニューが用意されており、「谷在家せんべい」等の自主生産も行うなど、その人らしさを生かして活躍できるように豊富な機会が設けられている。また、事故や怪我などのないような作業環境も整えられており、対人関係を考慮した座席の配置などの配慮もなされている。また、利用者一人ひとりに合わせた、ハード面、ソフト面の両方で創意工夫を見る事ができる。

発注元訪問や企業側職員との合同作業で就労意欲拡大

毎日作業の約束を唱和するほか、作業の締め切りを周知するなど、働く意欲を盛り立てるための取り組みを行っている。また、年度始めに受注元への挨拶まわりを行っている他、施設外支援を実施して発注元の職員と同じ空間で作業をするなど、就労意欲拡大に努めている。

就労に向けての支援

就労に向けての支援は、要望に応じて情報提供を行ったり、就労支援センターへ同行するなどの体制作りができています。しかしながら、作業所で行っている作業内容は、就労へ結びつくものばかりではない面も見られ、今後、就労のための視点を持った作業がさらに開拓されることも期待される。また、給与支給要綱をルビ付きで利用者に配布して、工賃などに関する理解を深める努力はしているものの、利用者アンケートの結果からは、よりわかりやすい説明が求められていると言えよう。

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
A+の取り組み	・NPOと連携しての自転車清掃をはじめ、箸入れ・箱折作業など利用者に合わせた各種の作業を用意して、利用者の就労意欲の向上に努めている。また、独自の自主生産としての「谷在家せんべい」もあり、焼きから販売まで一貫して行っている。さらに、近隣の公園清掃や教会の清掃を請け負うことで、地域社会に溶け込んだ作業等も取り入れられており、利用者が様々な体験を通して地域との交流を深める機会ともなっている。	

[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

利用者の意見を反映した食事を提供

法人の栄養士4名・業者の栄養士・施設長の8名で構成される栄養士連絡会を月1回開催してメニューを作成している。利用者の希望や意見は給食担当職員でまとめられ、月1回の給食会議において反映されている。また、頻繁に栄養士が利用者と一緒に食事をとるなどして意見や意向を汲み取り反映しやすい環境作りを行っている他、年1回の嗜好調査を実施するなど、利用者の希望を取り入れている。

個人別の栄養管理体制

きざみ食や特別食に対応して、食レを使用するなど分かりやすくしており、多くの利用者が利用している。また、特別食の人に対しては、座席配置なども工夫されている。障害特性からくる偏食に対する個別相談も月1回行われるなど、利用者個々に合わせた栄養管理が行われている。

セレクトメニューや行事食で楽しい食事を演出

食堂は明るく、清潔に保たれている。基本的には席は自由で、時間も自由にするなど、楽しいひと時を過ごせるような環境作りがなされている。月1回セレクトメニューを実施するほか、お花見弁当や七夕、クリスマスなどの行事食も提供されている。

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

忘れ物コーナーの設置などで生活支援

作業着、パンダナなどを忘れた場合貸し出せるものは貸し出している。また、忘れ物コーナーを作業所に設置し、保管・管理を行っている。緊急時への対応としては、調子の悪くなった人を自宅まで送り届けるなどの支援を行っている。

利用者一人ひとりに合わせた支援

日々の支援の中で見守りを重視し、頻繁な声掛けを実践することで、身の回りのことを自分で行えるよう働きかけているほか、ロッカーの施錠の徹底など主体的な日常生活が送れるような支援を行っている。また、一人ひとりの更衣のペースに合わせることで、混雑を避ける意味もあって、更衣時間を変化させるなど、利用者のペースに合わせた支援を行っている。

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行えるよう働きかけている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講 評

看護師と連携して健康管理

毎月身体測定を実施して健康連絡帳にて家族へお知らせするなど、看護師と連携をして健康管理を行っている。また、高血圧の人には毎日血圧チェックを行い必要に応じてかかりつけの医師とも連携を図っており、状態を電話で家族に報告もしている。個々の状態の記録がなされているほか、看護記録も充実している。

精神面の不調に万全の体制作り

精神面での不調を訴える利用者に対してはきめの細かい対応を行っている。近隣嘱託医との連携体制が整っており、家族同席の精神科相談も実施している。職員もメンタルヘルス研修やリフレッシュの仕方などのOJT研修を受けるなど支援体制が整っている。また、必要に応じて通院同行も行っている。

服薬管理も徹底

服薬は服薬一覧表にて把握しており、自己管理ができない利用者については家族から薬を預かり、看護師の管理の下で服用している。また、災害時薬として、3日分の預かり薬を詳細を添付して保管している。そのほかにも、体重増加傾向の利用者には栄養士と連携して栄養相談・健康講座を行ったり、感染症や生活習慣病予防等の啓蒙啓発活動を行うなど、さまざまな健康維持のための支援を行っている。

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

自治会活動で自主性を発揮

自治会活動が活発で、利用者が自ら運営する自治会主催のカラオケ大会やボーリング大会の企画・運営、年1回実施されている園祭実行委員会への参加など、利用者が積極的に行事に参加している。また、自治会として給食や作業などにも意見を出している。

多様なレクリエーションを実施

行事などへの参加は希望を確認し、利用者本人に任せられている。実施されているレクリエーションはフットサル、水泳、ビーチボールバレーなどのほか、花見、遊園地への外出などバリエーションに豊かで、さまざまな体験ができるようになっている。

利用者の主体性を図るサービスを提供

利用者との話し合いの機会を設け、利用者の主体性の拡大を図るサービスが実施されており、室内の環境や施設運営に対しても利用者の声をできるだけ取り入れるようにしている。

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

活発な家族との交流・連携

法人が親の会を母体としている事もあり、家族との交流・連携は活発で連絡網も整備されている。月1回家族会が開催されているが、出席率が高く、施設への関心も高くなっている。利用者の日常の様子は、個人面談や家族会で伝えられるほか、連絡帳でも伝えられ、施設の現況などは、パンフ・法人全体の機関誌・施設の機関誌等さまざまな媒体によって、細やかに提供されている。

利用者本人の意思を確認

個人面談などで、利用者本人の意思を確認した上で、その意向に基づき家族との交流・連携を図っている。連絡帳によって情報を伝えるほか、必要に応じて電話連絡も行っている。

評点	A	
標準項目		家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
		利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている

	○	必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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

講 評

清掃活動などで地域との交流を図る

地域との交流・連携の一環として、近隣数か所の公園清掃を請け負っているほか、地域の教会の清掃活動等も行い、地域の行事等へ積極的に参加もしている。地域行事等の情報は口頭で直接利用者に説明するほか、施設内掲示板に掲示し、さらにその都度プリントを配布している。

地域の資源を積極的に利用

地域のプールなどの社会体育施設や娯楽施設を積極的に利用するほか、希望者を募っての企業の就労説明会への参加や、受注先の事業所での施設外支援実施など地域資源の活用を図っている。

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.