

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名		山彦作業所		第三者評価受審年度		2018年度	
項目	評価結果に基づく現状分析 (2018年度)	改善計画 (2019年度末時点)	実施状況 (年度末時点)	実施状況 (年度末時点)			
について	<p>中・長期計画は、ここ数年来の課題で理事等を中心に地域ニーズの把握や利用者家族の意見等を確認する方策を探っている状態である。練馬区公共施設総合管理計画が策定され、当施設は今後修繕等は行わず老朽化等で使用できなくなった場合は、建て替え又は立ち退きをするように言われて居るため、これらについて早急に中・長期的な計画が望まれる。また、相談支援事業についても4年目を迎え高い評価を得ながらも非常に厳しい経営状況にあるため、財政状況と共に早急に将来展望を図ることが望まれる。</p>	<p>中長期計画の策定はここ数年法人の課題としてあげられてきたが、施設の場所問題や財政状況の悪化など当面する課題に追われ、計画の立案が遅れている実情がある。理事会において計画策定のための体制とそこへの職員の参加を検討中であり、年度末には計画の骨子をまとめていく予定である。当面する課題として建物問題が最大の課題であり、練馬区との協議を進め建物の買い取りを進めていきたい。</p>					
について	<p>事業所の倫理規定や機行動規範などについては、就業規則に記載されているが独立したものとして整備されていない。また、個人情報保護についても契約書の一項目として触れられているにとどまってもこのした規程は様々な取り組みの根拠ともなるものであり、今後、必要と思われる主要な取り決めや約束事などについては、独立した規程として、法人を中心に整備していくような取り組みが望まれる。</p>	<p>個人情報保護に限らず各種の規程が未整備であり、その運用や活用も含め検討課題となっている。中長期計画の策定とともに、倫理規程や法人理念の整備、再確認等の作業も必要であり、今後これら作成の規程や文書の洗い出しを行い、それらの整理を行っていく。次年度以降は各種規程や行動規範の見直しを行っていく。</p>					
について	<p>事業所ではファイルリポジトリに書類はファイルされており、利用者個別のフォルダが作られている。フォルダで書類を管理しているが、ただ書類を入れておくのではなく、利用者に関する書類をまとめてファイルし、年度別に整理しておくことが望まれる。文書管理に関する学習も必要と思われるが、文書管理責任者のように担当者を決めて、少なくとも担当職員は常にファイル内の整理整頓に配慮し、書類の紛失予防のためにファイルリポジトリ方法等の仕組みを検討して明文化しておくことに期待したい。</p>	<p>文書管理やそれらの整理は運営の効率化や無駄の削減を図る上で不可欠である。また、情報の漏洩は近年大きなリスクとなっている。さらに支援の質の確保と向上のためにも文書管理、情報の整理は重要な課題であるという認識の元、各種書類の管理と運用を行っていく。文書管理については可能な限り電子化(PDFファイル化)し、文書の紛失を防ぐことと、職員間での情報共有化を図っている。そのための運用規程等を考えていきたい。</p>					

※この様式は、「練馬区障害者日中活動系サービス推進事業運営費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価の結果は、施設において公表していません。

No. 特に良いと思う点		
1	タイトル	利用者による利用者自治会を結成し施設への要望やボーナスの要求・行事の打ち合わせを行ったり決まりごとについて話し合いを実施している
	内容	当施設では利用者による利用者自治会「山彦ミーティング」が結成され、利用者の声を聴く場となっている。自治会組織は会長・書記・会計が持ち回りとなり、毎月最終水曜日に利用者同士の話し合いを行い、施設への要望や後援会が開催するバザーへの出店・年末の「おつかれさま会」の企画と開催・日帰りバスハイクへの取り組み・利用者同士の誕生会の開催など行事等の打ち合わせを行ったり、夏・冬のボーナス要求書も提出する。年度末の手当の要求をすることもある。施設内の決まりごとについて利用者自治会で話し合いを実施し共有を図っている。
2	タイトル	地域住民を対象としたバザーや広報誌の発行、弁当事業など、地域への働きかけや連携を積極的に行い障害者の社会参加につなげている
	内容	事業所は「地域の人々にも障害者の存在を知ってもらうこと」を理念の一つに掲げ、関係機関などへの情報発信を広報紙などを通じて行っている。また、町会や商店街などとイベントを通じた交流や地域住民を対象としたバザーの開催などを積極的に行っている。さらに、事業所の理念には「地域福祉の充実を図れるような取り組みを行う」と記され、利用者の利用者自治会活動としてのフォーラムへの参加や、駅前での署名活動への参加など、利用者が地域に参加することを通じて地域への働きかけを継続的に行うなど地域での存在感を示している。
3	タイトル	フラットな組織運営が行われ、利用者のニーズに即して対応が可能な柔軟な組織が作られている
	内容	事業所は少人数の組織であり、職員の定着もよく、職員会議が最高の決定機関とされるなど、フラットな組織運営が行われており運営の透明性が確保されている。事業所では、職員間で遠慮することなくお互いの思いや意見を話せるなど、規則やマニュアルでは標準化することのできない、事業所固有の支援のスタイルを職員全体で共有しており、様々な課題に対しても決して他人任せにすることなく、職員全体で決定しながら問題を解決していく姿勢がある。利用者のニーズに即して対応が可能な組織を作り上げていることは評価できるものである。
No. さらなる改善が望まれる点		
1	タイトル	今後の施設の在り方や経営状況を含め早急の中・長期計画の策定が望まれる
	内容	中・長期計画は、ここ数年の課題で理事会を中心に地域ニーズの把握や利用者家族の意見等を確認する方策を探っている状態である。練馬区公共施設総合管理計画が策定され、当施設は今後修繕等は行わず老朽化等で使用できなくなった場合は、建て替え又は立ち退きをするように言われて居るため、これらについて早急の中・長期的な計画が望まれる。また、相談支援事業についても4年目を迎え高い評価を得ながらも非常に厳しい経営状況にあるため、財政状況と共に早急に将来展望を図ることが望まれる。
2	タイトル	倫理規定や行動規範、個人情報保護など独立した規定として整備する取り組みが望ましい
	内容	事業所の倫理規定や機行動規範などについては、就業規則に記載されているが独立したものとして整備されていない。また、個人情報保護についても契約書の一項目として触れられているにとどまっている。こうした規程は様々な取り組みの根拠ともなるものであり、今後、必要と思われる主要な取り決めや約束事などについては、独立した規程として、法人を中心に整備していくような取り組みが望まれる。
3	タイトル	事業所における書類の整理が不十分で、必要な書類がすぐに出ない不便さがある。今後システム化するなど文書管理者の設置が望まれる
	内容	事業所ではファイリングケースに書類はファイルされており、利用者個別のフォルダーが作られている。フォルダーで書類を管理しているが、ただ書類を入れておくのではなく、利用者に関する書類を順序を決めてファイルし、年度別に整理しておくことが望まれる。文書管理に関する学習も必要と思われるが、文書管理責任者のように担当者を決めて、少なくとも担当職員は常にファイル内の整理整頓に配慮し、書類の紛失予防のためにファイリング方法等の仕組みを検討して明文化しておくことに期待したい。

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名		社会福祉法人 練馬山彦福祉会 やまびこ第二作業所		第三者評価受審年度	2017年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (2017年度)	改善計画 (2017年度末時点)	実施状況 (2018年度末時点)	実施状況 (年度末時点)	
リスクマネジメントやマニュアル等の整備について	職員数6人の組織であり、全職員がすべての作業を担当しながら利用者支援を行っており、また、利用者自身も作業に精通している人が多く、業務手順としてのマニュアルの整備の必要性は低かった現状がある。しかし、今後は法人内の職員異動や新人職員の採用などを考慮し、事業所のサービス提供基準としてのマニュアルの整備は必要になってくると思われる。また、感染症等、リスクマネジメントに関しては都や区からの情報をファイリングするなどしているが、事業所としての緊急時の対応体制等、マニュアルとして整備していく事が望まれる。	職員数が限られている中で、今年度に異動があり予定通り計画が進まない状況であった。また引き継ぎに要する時間が取れずに、なかなか引き継げない状況にあったので、マニュアルの整備は緊急課題である。口頭ではなく、そのマニュアルを見れば全て分かるというようなものを作成していきたい。また、リスクマネジメントに関しては作業所独自の情報を取り入れて作成し利用者に発信していきたい。	作業等に関しては、非常勤職員が中心となって、初めての人でも理解してすぐに取り組めるように文章化したり、簡略化出来るように時間のあるときに準備するように心がけた。そのおかげで、作業の納品や準備がスムーズに運ぶようになった。感染症等に関しては、朝夕のミーティングで予防等をしつこく伝え、掲示板に提示するように心がけた。また月間予定表を復活し配布する際に、その時期に合った注意事項を加筆するように努めた。		
意見箱の在り方について	「意見箱」を玄関前に設置し、利用者が自由に意見等を投函出来るようにしているが、意見や要望が寄せられる事はほとんどない状況との事である。意見箱は設置場所や投函用紙の工夫や配慮等で活用される事もあり、現在の状況を見直し、より投函しやすい環境を整備する事も必要かと思われる。特に、人前で意見をいえない利用者や訴えの少ない利用者の要望等を吸い上げる事を課題にしている事もあり、より積極的な活用を検討してはいかがだろうか。	意見箱は分かりやすい場所と考え、玄関前に設置していたが、確かに言葉に出せない利用者の意見や要望を吸い上げたい目的を考えると、設置場所や用紙の工夫等を変えていく必要性を感じている。工夫する事でより、みんなの要求に応えられ、より過ごしやすい環境整備に全体で取り組んでいきたい。	メンバーミーティングを行う際に意見箱の周知と場所の確認をおこなった。その後は意見を入れてくれる人が増えて、その意見を元にミーティングの議題には必ず話し合う事にした。また、メンバーミーティングで自分の意見を言っても良いんだという雰囲気を出すように心がけた。そのせいか、意見箱に入れる以外に、その場で自分から手を挙げて意見をいう人が増えてきた。今後、より定期的な話し合いを続けていきたい。		
について					

この様式は、「練馬区障害者日中活動系サービス推進事業運営費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

第三者評価の結果は、施設において公表しています。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	全職員が利用者の状況を共有してチームでの支援にあたり、支援上の課題には職員全体の問題として話し合いの上解決に取り組んでいる
	内容	事業所では日常的に常勤職員・非常勤職員を問わず、良好なコミュニケーション関係をもち、職員全員が利用者の状況等の情報を共有し、チームで利用者の支援にあたっている。特に作業後のミーティングでは全利用者について常勤職員全員で話し合いと支援記録の作成をしており、気になる利用者についてはケース会議を開いて検討して、記録や話し合いの結果は非常勤職員とも共有している。また、支援上困ったことがあれば速やかに職員全体の問題として話し合いの上対処しており、職員のチームワークのよさが事業所の特徴となっている。
2	タイトル	受注作業を中心に多様な作業の種類と切れ目ない作業量を確保して、利用者が体調や得意不得意に応じて作業を選択できるようにしている
	内容	事業所では定期的な受注作業を中心に、リサイクル作業やポスティング、公園やマンションの清掃など多様な種類の作業を行っており、受注作業に空白ができそうなどときには協力関係を築いている他の作業所から作業を融通してもらうなどの取り組みにより切れ目がないよう作業量を確保している。また利用者は複数の作業の選択肢から体調や得意不得意に応じて作業を選べるようにしており、スキルを高めて複雑な作業に取り組む利用者やグループで利用者相互が声をかけ合い協力して作業に取り組むなど、利用者それぞれが力を発揮できる場所となっている。
3	タイトル	有給休暇の付与や超過勤務手当の割り増し等労働条件の改善に取り組み、利用者のモチベーションを高め勤務状況も改善している
	内容	安定した作業量により工賃の確保に努めるとともに労働条件の改善に努めている。有給休暇を出席率に応じて取れるようにしており、条件をクリアした利用者には休暇1日を付与している。半日単位から有給休暇がとれるようにしており、利用者は生活のペースに合わせて休暇を活用している。また残業に伴う超過勤務手当や休日出勤手当については、昨年度から割増率を1.25から1.5へアップしている。労働条件の改善は、利用者のモチベーションを高め、1日通して作業をする利用者や残業をする利用者が増えるなど勤務状況の改善にもつながっている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	リスクマネジメントに関すること及びサービス提供基準としてのマニュアルの整備が期待される
	内容	職員数6人の組織であり、全職員がすべての作業を担当しながら利用者支援を行っており、また、利用者自身も作業に精通している人が多く、業務手順としてのマニュアル整備の必要性は低かった現状がある。しかし、今後は法人内の職員異動や新人職員の採用などを考慮し、事業所のサービス提供基準としてのマニュアルの整備は必要になってくると思われる。また、感染症等、リスクマネジメントに関しては、都や区からの情報をファイリングするなどしているが、事業所としての緊急時の対応体制等、マニュアルとして整備していくことが望まれる。
2	タイトル	人前で意見を言えない利用者や訴えの少ない利用者が活用できるよう「意見箱」の在り方を見直すことに期待したい
	内容	「意見箱」を玄関前に設置し、利用者が自由に意見等を投函できるようにしているが、意見や要望や寄せられることはほとんどない状況とのことである。意見箱は設置場所や投函用紙の工夫や配慮等で活用されることもあり、現在の状態を見直し、より投函しやすい環境を整備することも必要かと思われる。特に、人前で意見を言えない利用者や訴えの少ない利用者の要望等を吸い上げることを課題としていることもあり、より積極的な活用を検討してはいかがだろうか。
3	タイトル	
	内容	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	確立されたアセスメントから個別支援計画の作成、振り返りまでの仕組みに基づき、継続的で安定的な利用者支援が実施されている
	内容	新規利用者について、利用開始後1週間から1か月でアセスメントを実施した上で個別支援計画を作成し、継続利用者については、毎年5月の個別面接・現況票の更新、個別支援計画作成、本人面接での確認、支援実施へと進む流れとなっている。いずれも原則6か月後に中間面接を行って計画を見直し、3月に終了時評価面接を実施して1年間を振り返っている。このように事業所では、時期と手順を定めたアセスメントから個別支援計画の作成、振り返りまでの仕組みが確立されており、この仕組みに基づき、継続的で安定的な利用者支援が実施されている。
2	タイトル	利用者が地域生活を続けていくことに向けて、関係機関との連携の仕組みを整えている
	内容	利用者の地域生活支援のためには関係機関や関係者との密な情報交換が必要としており、連携がとれるような仕組みが整えられている。電話による適宜の情報のやり取りはもとより、個別支援計画作成時、中間見直し、年度末の総括について、作業面・生活面を利用者に確認してもらって、主治医や担当保健師、区の担当職員、相談支援事業所等の関係者に「情報交換用紙」を使用して報告している。利用者に就労の機会や場を提供するのみではなく、地域で安定した生活を続けていくための支援に取り組んでいる。
3	タイトル	法人・事業所内外での多様なプログラムを用意して就労の実現に取り組んでいる
	内容	今年度から就労移行支援事業「チャレンジワークやまびこ」を開始しているが、導入・訓練・移行の各期に応じて法人内の各事業所の協力を得て、事務作業や清掃、軽作業、販売体験などの実務的なプログラムや就労と定着に向けた生活支援プログラムを取り入れている。また、区が障害者の就労に力を入れていることもあり、区の就労支援部門や障害者就労促進協会等の外部の協力を得ての実習や体験が行われている。これらの成果として、事業開始後半年の期間に2名の就労が実現している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	課題解決に向けてより強固な体制を構築するため、ますます比重が高くなる非常勤職員の人材活用を拡充することが期待される
	内容	中核事業である就労継続支援事業の職員構成は、施設長以下常勤職員3人、非常勤職員3人となっている。非常勤職員のうち2人は勤続10年と勤務が長いですが、勤務時間の制約もあり、利用者支援や事業運営の計画、改善等に係る会議には参加していない。また、ケース記録の入力や閲覧、個別支援計画の作成等にも関わっていない。現在事業所は、地域ニーズに対応するため事業拡大という転換期に差し掛かっており、課題解決に向けてより強固な体制を構築するため、ますます比重が高くなる非常勤職員の人材活用を拡充することが期待される。
2	タイトル	ここ数年の事業拡大に合わせて各種マニュアルを整備したが、今後その成果を確実にするための努力が求められる
	内容	事業所は、ここ数年の事業拡大に合わせて、就労継続支援事業、就労移行支援事業及び相談支援事業共通の、危機管理、非常時対応、事故対策、感染症対応、虐待防止及び苦情対応の各マニュアルを作成した。このことは特筆に価するが、職員への周知は作成の事実に留まり、内容の周知までは手が回らないのが現状である。マニュアル集としての備え付けも未実施である。マニュアルは、作成に続き、職員への説明、実地の活用、定期的な見直しを行うことにより整備の成果が得られるとされる。今後マニュアル整備の成果を確実にするための努力が求められる。
3	タイトル	事業所のリニューアルに伴い、これからの地域との新たな関係づくりに期待したい
	内容	平成27年度から2年間にわたって現在地を離れて事業を続けてきたが、今年度から新築した現在の建物に戻って事業を行っている。利用者の作業として従来はリサイクル部門があり、地域から来客やリサイクル品の持ち込みがある事業所であったが、現在は受託作業が中心となり、作業を介しての地域との接点は少なくなっている。事業所としても地域生活を続ける利用者のために事業所と地域との交流は欠かせないとしていることから、計画している事業所公開やバザーの開催を契機として、地域との新たな関わりを進めていくことに期待したい。

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に常に努力していきます。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名		第三者評価受審年度		
フーケンジョブ石神井		2017年度		
項目	評価結果に基づく現状分析 (2017年度)	改善計画 (2017年度末時点)	実施状況 (2018年度末時点)	実施状況 (年度末時点)
非常勤職員の人材活用について	問題解決に向けてより強固な体制を構築するため、まずまず比重が高くなる非常勤職員の人材を活用する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常勤職員も研修に参加保障</li> <li>・常勤職員と非常勤職員での合同会議</li> <li>・業務分掌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員と非常勤職員の合同会議を、朝夕方に定期的に設け、情報共有してきた。</li> </ul>	
リニューアル作成と成果について	ここ数年の事業拡大に合わせて各種リニューアルを整備したが、今後の成果を確実にするための努力が求められる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容周知</li> <li>・リニューアル集の作成</li> <li>・定期的な見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リニューアルの再点検を行った。</li> </ul>	
地域との新しい関係づくりについて	事業所のリニューアルに伴い、これらの地域とのあらたな関係づくりをすすめる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年2月24日に施設公開を実施</li> <li>・次年度以降の施設公開や地域交流事業の計画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年11月17日に施設公開とミニバザーを実施。</li> </ul>	

※この様式は、「練馬区障害者日中活動サービス推進事業運営費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価の結果は、施設において公表しています。