

**I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7、8)**

No.	共通評価項目	
	カテゴリ1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ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	
	評価項目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 <span style="float: right;">評点( A )</span>	
	評価	標準項目
	◎あり ○なし	1. 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 <span style="float: right;">○非該当</span>
	◎あり ○なし	2. 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 <span style="float: right;">○非該当</span>
	◎あり ○なし	3. 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 <span style="float: right;">○非該当</span>
	◎あり ○なし	4. 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) <span style="float: right;">○非該当</span>
	【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ◎なし</span>	
評価項目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 <span style="float: right;">評点( A )</span>		
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている <span style="float: right;">○非該当</span>	
◎あり ○なし	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している <span style="float: right;">○非該当</span>	
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ◎なし</span>		

評価項目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 ）

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 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	○非該当
◎あり ○なし	2. 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	○非該当
◎あり ○なし	3. 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	○非該当
【A+の取り組み】		○あり ◎なし

カテゴリ1の講評

福祉園の考え

のぞみ福祉園は、当市の社会福祉協議会の一施設であり、指定管理者制度に基づき市から委託を受けている事業である。のぞみ福祉園では、「障害をもつ方の社会参加と自立を支援していく」、「障害をもつ方に対する市民の理解を深めていく」、「利用者の方が住み慣れた地域で生活していくため、地域の方との関わりを大切にされた作業を展開していく」ことを園の方針とし、文章化している。就労継続支援B型の当施設として、この理念はよく実践されている。しかし地域全体で見たときには必要な資源が不足している。

福祉園の考えの周知に向けて

園内の会議は、毎月2回の指導員会議と、毎月1回の職員全体会議があり、園の考えや方向を確認している。また、法人の意思決定の場である経営会議と事業間連絡調整の場である調整会議がそれぞれ毎月1回開催、施設長が参加し、決まったことや議論されていることなどを、園内の会議で報告、周知している。会議録の作成は、会議内容の把握を兼ねて、職員が順番に作成している。なお、園内の会議については、会議欠席者への情報共有について、課題として認識している。

利用者への事業所の考えの周知

「武蔵村山市立のぞみ福祉園利用案内」に、園の沿革とともに、園の目的を明記している。また、利用契約を結ぶ時に、契約書とともに園の目指しているところを説明している。

カテゴリ-2		
2 経営における社会的責任		
サブカテゴリ-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		
評価項目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 <span style="float: right;">評点( A )</span>		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 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	○非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		
評価項目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 <span style="float: right;">評点( A )</span>		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 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	○非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		
サブカテゴリ-2		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		
評価項目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 <span style="float: right;">評点( A )</span>		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 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)	○非該当
●あり ○なし	2. 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	○非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		

**評価項目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 )

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 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)	○非該当
●あり ○なし	3. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

**評価項目3**

地域の関係機関との連携を図っている

評点( A )

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

**カテゴリ2の講評**

**法、規範、倫理の周知について**

指導員会議や職員全体会議にて、守るべき規範や個人の尊厳など、「共に生きる」という精神に基づき施設長が説明している。成年後見制度に関する研修会に職員が参加し、会議にて情報共有していることも記録に見られた。なお、会議欠席者や有期雇用契約職員に対しての情報共有について、課題として認識している。

**地域社会に対する公表**

事業の透明性を高めるために、法人本部にて広報誌を発行、情報を開示している。また、事業の効果的推進を図るため、地域の住民を含めた総数10名による運営協議会を開催し、事業実績などを公表している。何より日常の授産活動における受注と販売活動が活発であり、就労支援において企業ともおつきあひしており、また余暇活動においてもよく地域に出かけており、オープンな施設となっている。

**地域の福祉に役立つ取り組み**

園にある模擬店の機材を地域の行事に貸し出ししたり、園で製作しているパン作りの講座を地域住民に向けて開講している。ボランティアの受け入れは、法人のボランティアセンターを通じて紹介があるが、直接来る方も多し。行事ボランティアを呼びかけたり、パン販売による外部交流を通じて、クッキーやマドレーヌが得意という地域の方が加わったこともある。こうした取り組みを長年実施し、地域に開かれた施設運営が図れている。

カテゴリ-3

3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

サブカテゴリ-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

評価項目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 )

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 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	○非該当
◎あり ○なし	2. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目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 )

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 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	○非該当
◎あり ○なし	2. 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	○非該当
◎あり ○なし	3. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目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 )

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 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	○非該当
◎あり ○なし	2. 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	○非該当
◎あり ○なし	3. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

### カテゴリ3の講評

#### 利用者や家族の意向の把握

利用者の意向については、毎年個別支援計画を作成する時に、書面でアンケート調査を実施している。同時に、利用者家族にも同様のアンケートを行っている。また、利用者や家族、地域住民などからの苦情や要望については、指導員会議や全体会議で施設長より報告、情報共有されている。

#### 意向の集約や分析

利用者や家族から集約したアンケートや日々の業務で聞き取られた意向については、個別支援計画に反映、記載している。家族からは事業運営に対するアンケートもとっている。また、サービスをするにあたっての課題や問題事項は、指導員会議や全体会議で議論され、会議録に明記している。

#### 地域の事業環境の情報収集

市内の障害者団体のネットワークに参加し、園を利用する方々の日中活動以外の生活環境やこれからの生活について話し合っている。グループホーム、ケアホーム等の生活の場、自立訓練を行う短期入所事業者、余暇活動を支援する事業者といった地域資源が不足している現状を把握している。地域に長年根ざして活動している法人や園の特徴を活かし、利用者の将来の自立生活を念頭に、地域の現状の課題解決に向けた展望や中・長期計画などを策定、明示していくことが課題のように思われる。

カテゴリー4

4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー1

実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目1

取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点( B )

評価	標準項目	
○あり ●なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 年度単位の計画を策定している	○非該当
●あり ○なし	3. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目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( B )

評価	標準項目	
○あり ●なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 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	○非該当
●あり ○なし	3. 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	○非該当
●あり ○なし	4. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

<b>評価項目3</b> 着実な計画の実行に取り組んでいる		<b>評点( B )</b>
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 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	○非該当
◎あり ○なし	2. 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ことの取り組みを行っている	○非該当
○あり ◎なし	3. 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	○非該当
◎あり ○なし	4. 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	○非該当
<b>【A+の取り組み】</b> <span style="float: right;">○あり ◎なし</span>		
サブカテゴリー2		
利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		
<b>評価項目1</b> 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		<b>評点( A )</b>
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 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	○非該当
◎あり ○なし	2. 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	○非該当
◎あり ○なし	3. 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	○非該当
<b>【A+の取り組み】</b> <span style="float: right;">○あり ◎なし</span>		
カテゴリー4の講評		
<b>昨今の事業変遷と今後</b> 2006年に指定管理者制度の導入、2008年より授産施設より就労継続支援事業への移行に伴い、常勤指導員を6名から3名へと人員体制を削減している。利用者や指導員業務への影響を懸念している。また、今後の地域の課題解決に向け、「障害をもつ方の社会参加と自立を支援していく」という園で大切にしている考えに基づき、法人・園としての中・長期計画を策定、明示していくことが課題のように思われる。		
<b>計画策定と計画の実行</b> 年度毎に年間計画表を作成し、法人全体で計画をまとめて冊子にまとめている。年間の園の計画は、個別支援計画作成に向けて集めた利用者や家族へのアンケートの意見、懇談会による意見や要望を参考にしている。また、年間の計画の推進については、指導員会議や職員全体会議で毎月課題を検討、議論している。		
<b>利用者の安全の確保、向上に向けて</b> 利用者の健康管理を考え、嘱託医による健康診断を年に7回実施し、歯科検診、血液・尿検査などを実施している。送迎などの事故につながりやすい事例は、施設長より会議にて事例検討や再発防止に向けた指導が行われているが、事故防止に向けた具体的なマニュアルが整備されていない。例えば、衛生管理や感染症対策について、ルール作成、利用者や家族への周知、職員のチェック体制など今後の課題と思われる。		

カテゴリー5

5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー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

評価項目1

事業所にとって必要な人材構成にしている

評点( B )

評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	1. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

評価項目2

職員の質の向上に取り組んでいる

評点( A )

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 個人別の育成(研修)計画を踏まえ、OJTや研修を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 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	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

## サブカテゴリ-2

職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

## 評価項目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 )

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 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	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

## 評価項目2

職員のやる気向上に取り組んでいる

評点( B )

評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	1. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	3. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 福利厚生制度の充実に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

## カテゴリ-5の講評

## 人材の確保と育成

園では、指定管理者制度の導入で常勤指導員を6名から3名としたことにより、日常業務の職員への負担増や行事の縮小が懸念されている。職員のアンケート、利用者家族のアンケートでも、業務過多や職員の定着しない現状などを危惧している意見があった。今後の園の中・長期的な方向性と同様に、どのように人材を確保し育成していくか、課題として認識している。

## 職員の質の向上

職員一人ひとりの能力向上に向け、有期雇用職員に対しては個人面談を定期的に行っている。指導員に対しては、個人別の研修計画を策定し、実施している。また、職員が「てんかん援助セミナー」などの各種研修会に参加できるように、職員会議にてスケジュール調整し、研修の内容を確認している。

## 職員のやる気向上に向けて

職員の人員削減の中、職員一人ひとりが積極的に日常業務に従事し、利用者に対してモチベーションを高めて業務に携わっていることがアンケートで伺えた。その中で、貴重な福祉の人材が、リーダー層や経営層になるにあたり、どのようなスキルを身につけていくのか、また正規職員と有期雇用職員との業務分担や職務権限などの見直しを含め、今後の職員の育成方針を明確化することが課題のように思われる。

カテゴリー7

7 情報の保護・共有

サブカテゴリー1

情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目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 )

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 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	○非該当
●あり ○なし	3. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目2

個人情報、「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 )

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 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	○非該当
●あり ○なし	2. 個人情報の保護に関する規定を明示している	○非該当
●あり ○なし	3. 開示請求に対する対応方法を明示している	○非該当
●あり ○なし	4. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

カテゴリー7の講評

情報の保護、共有

園の経営に関する情報について、法人の規定等に基づき、報告書として整理されている。情報の重要性や機密性に関して、パソコンのアクセス権限等の管理は今後の課題として認識している。

個人情報保護について

個人情報保護法に基づき、準拠した規定が整備され、閲覧できるようになっている。

カテゴリー8

8 カテゴリー1～7に関する活動成果

サブカテゴリー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

評価項目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」

A+  A  B  C

改善の成果

事業移行を経て

2006年に指定管理者制度の導入、2008年より授産施設より就労継続支援事業へ移行し、今後どのように園の考えを地域・社会に責任を果たしていくか、課題としている。

サブカテゴリー2

前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している

評価項目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」

A+  A  B  C

改善の成果

有期雇用職員の増員

常勤指導員を6名から3名と人員体制を削減している中、有期雇用職員を増員し、利用者に対してサービスを展開している。利用者に向かって職員のモチベーションはよく保たれていることが随所にうかがわれる。

サブカテゴリー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

評価項目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」

A+  A  B  C

改善の成果

利用者の特性の応じたサービス展開

利用者アンケートや家族アンケートの意向を基に個別支援計画を策定し、計画に基づき、全職員で情報を共有しサービスを提供している。

サブカテゴリ-4

事業所の財政等において向上している

評価項目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+  A  B  C

改善の成果

経費節減

光熱水道費、消耗品費の節減に取り組んだ。またその剰余金で新しくパン焼き釜を購入した。顧客のニーズに合わせたパンの種類にバリエーションを増やし、収入向上につなごうとしている。

サブカテゴリ-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

評価項目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」

A+  A  B  C

改善の成果

ニーズの分析

利用者とのコミュニケーションはよく図られており、利用者の要望および状態像を職員間でもよく共有している。職員アンケートにおいてもそのことには自信を持っていることがうかがわれる。ただし施設長は、利用者への心理的なケアが不足していることを課題としている。