

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和3年度】

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 131-0032

所在地 東京都墨田区東向島六丁目37番4-1002



評価機関名 一般社団法人アクティブ ケア アンドサポート

認証評価機関番号

機構 03 - 091

電話番号 03-6657-4511

代表者氏名 代表理事 小池一步

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	中田敏雄		経営
②	高梨子淳一		福祉	H1501031
③	山本由紀子		福祉	H1401007
④				
⑤				
⑥				
福祉サービス種別	多機能型事業所			
	<input type="checkbox"/> 生活介護			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(機能訓練)			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(生活訓練)			
	<input type="checkbox"/> 宿泊型自立訓練			
	<input checked="" type="checkbox"/> 就労移行支援			
	<input checked="" type="checkbox"/> 就労継続支援(A型)			
<input checked="" type="checkbox"/> 就労継続支援(B型)				
評価対象事業所名称	多機能型事業所 HOPE			指定番号 1310601057
事業所連絡先	〒	111-0055		
	所在地	東京都台東区三筋1丁目4番16号		
	TEL	03-5825-6261		
事業所代表者氏名	管理者 佐藤翼			
契約日	2021年 6月 24日			
利用者調査票配付日(実施日)	2021年 8月 10日			
利用者調査結果報告日	2021年 10月 12日			
自己評価の調査票配付日	2021年 6月 24日			
自己評価結果報告日	2021年 10月 12日			
訪問調査日	2021年 10月 22日			
評価合議日	2021年 11月 6日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	1. 利用者調査は、利用者37人に対しアンケート方式により実施し、評価機関が用意した封筒により郵送してもらい、33人(89%)から回答が寄せられました。 2. 事業評価に当り、経営層には訪問して、職員には動画により、第三者評価の目的、手順、回答シートの記入要領などを説明しました。 3. 訪問調査は、10月22日(金)、新型コロナウイルス感染防止に係る事業所の対策に留意しつつ、聞き取り、書類調査、支援状況の観察を行いました。 4. 評価者はいずれも事業所と事業上の関係を有しないことを確認し第三者性の確保を図りました。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- ◎ 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

令和4年 2月 18日

事業者代表者氏名

理事長 中原修二郎



1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>(1)利用者の思想及び人格を尊重した支援。 (2)専門性を生かしたサービスを提供し社会へ貢献する。 (3)利用者の自立した生活に向けた就労の機会の提供。 (4)利用者の立場に立った適切なサービスの提供。</p>
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <ul style="list-style-type: none">・提供したサービスの内容や支援方法について検証し、自身の提供する福祉サービスの質を高めようと努めるプロ意識を持つ。・利用者の立場に立った適切なサービスを行う。 <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の状況にあった支援のやり方や工夫等について問題提起や新たな提案を積極的に行う。・報告、連絡、相談を意識した業務を行い、信頼関係を基盤としてチームワークを強化する。

調査対象

2021年9月現在の利用者37(就労移行0人、就労継続A型27人、同B型10人)を対象に実施し、33人(就労継続A型24人、同B型9人)から回答が寄せられました(回答者割合は全体で89%)。

調査方法

事業所から利用者に対し第三者評価の目的について説明され、利用者へ利用者調査票と評価機関作成の説明書を配布、記入後評価機関へ直接郵送してもらい、8月24日(火)に締め切りました。

多機能型事業所全体

利用者総数

		37	
アンケート	聞き取り	計	
37		37	
33		33	
89.2	0.0	89.2	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

入力不要
生活介護

利用者総数

アンケート	聞き取り	計	
		0	
		0	
0.0	0.0	0.0	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

入力不要
自立訓練(機能訓練)

利用者総数

アンケート	聞き取り	計	
		0	
		0	
0.0	0.0	0.0	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

入力不要
自立訓練(生活訓練)

利用者総数

アンケート	聞き取り	計	
		0	
		0	
0.0	0.0	0.0	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

入力不要
宿泊型自立訓練

利用者総数

アンケート	聞き取り	計	
		0	
		0	
0.0	0.0	0.0	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

就労移行支援

利用者総数

		0	
アンケート	聞き取り	計	
0		0	
0		0	
0.0	0.0	0.0	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

就労継続支援(A型)

利用者総数

		27	
アンケート	聞き取り	計	
27		27	
24		24	
88.9	0.0	88.9	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

就労継続支援(B型)

利用者総数

		10	
アンケート	聞き取り	計	
10		10	
9		9	
90.0	0.0	90.0	

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

回答者の総合的な感想は「大変満足」が8人(24%)、「満足」が16人(49%)、「どちらともいえない」が7人(20%)、「不満」が2人(6%)、「大変不満」と無回答はありませんでした。

就労継続支援A型の回答者の意見・要望には、「HOPEに来て良かった、頑張りたい。親身になってくれ有難い。職員の入れ替わりが気になり。職員の言動や対応がストレスに感じることがある。新しい仕事を任せてもらえず、モチベーションがわからない。」等の記述がありました。

同B型の回答者の意見・要望には、「職員が優しく丁寧な指導をしてくれるので、落ち着いて仕事に取り組める。利用者同士の交流やイベントを無理強いされないのありがたい。自然に無理なく同じ時間を共有できている。丁寧な指導に感謝している。作業する場所なのはわかっているが、交流や楽しい作業があると良い。」等の記述がありました。

共有評価項目ではコロナ禍ということもあり、「事業所の他の利用者との交流」の「はい」の回答がやや低めですが、その他の項目は約7割の利用者が「はい」と回答しています。

利用者調査結果

実数の合計が有効回答者数と一致しない共通評価項目があります

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	24	5	3	1
回答は、「はい」が24人(73%)、「どちらともいえない」が5人(15%)、「いいえ」が3人(9%)、無回答が1人(3%)でした。自由意見には、「とても親身になってくれる。思い込みと言われる。」という記述がありました。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	24	2	5	2
回答は、「はい」が24人(73%)、「どちらともいえない」が2人(6%)、「いいえ」が5人(15%)、無回答が2人(6%)でした。自由意見には、「今の環境が集中できてありがたい。椅子などは一声かけてから使ってほしい。トイレが狭いので出入りがしにくい。」という記述がありました。				
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	15	9	7	2
回答は、「はい」が15人(46%)、「どちらともいえない」が9人(27%)、「いいえ」が7人(21%)、無回答・非該当がそれぞれ1人(各3%)でした。自由意見には、「ほぼ仕事上の付き合いだ。交流したいがその環境はない。」という記述がありました。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	25	4	4	0
回答は、「はい」が25人(76%)、「どちらともいえない」が4人(12%)、「いいえ」が4人(12%)でした。自由意見には、「全体的に古い。」という記述がありました。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	20	6	5	2
回答は、「はい」が20人(61%)、「どちらともいえない」が6人(18%)、「いいえ」が5人(15%)、無回答が2人(6%)でした。自由意見には、「親切で安心できる。適切だと思う。有難く思う。業務中の雑談は止めてほしい。」という記述がありました。				

20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26	5	2	0
回答は、「はい」が26人(79%)、「どちらともいえない」が5人(15%)、「いいえ」が3人(6%)でした。自由記述には「休みは問題なく休める」という意見がありました。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	23	3	3	4
回答は、「はい」が23人(70%)、「どちらともいえない」が3人(9%)、「いいえ」が3人(9%)、非該当が3人、(9%)無回答が1人(3%)でした。自由記述には「実際にはないがきちんと対応してくれると思う」「トラブルは一度も見たことがない」という意見がありました。				
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	26	5	12	0
回答は、「はい」が23人(70%)、「どちらともいえない」が3人(9%)、「いいえ」が3人(9%)、非該当が3人、(9%)無回答が1人(3%)でした。自由記述には「実際にはないがきちんと対応してくれると思う」「トラブルは一度も見たことがない」という意見がありました。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	23	5	4	1
回答は、「はい」が23人(70%)、「どちらともいえない」が5人(15%)、「いいえ」が4人(12%)、「非該当」が1人(3%)でした。自由意見には、「部屋が狭いので相談事が聞こえてしまうことがある。」という記述がありました。				
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	26	4	3	0
回答は、「はい」が26人(79%)、「どちらともいえない」が4人(12%)、「いいえ」が3人(9%)でした。自由意見には、「面談で体調の確認や困ったこと等を聞いてくれる。利用日数の要望を聴いてくれる。臨時面談をしたので月1回ある面談をしてもらえなかった。」という記述がありました。				
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	22	9	2	0
回答は、「はい」が22人(67%)、「どちらともいえない」が9人(27%)、「いいえ」が2人(6%)でした。自由意見には、「月1回の面談が無くなることもある。」という記述がありました。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	22	7	4	0
回答は、「はい」が22人(67%)、「どちらともいえない」が7人(21%)、「いいえ」が4人(12%)でした。自由意見には、「あまりそう思わない。」という記述がありました。				

27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	17	8	5	3
<p>回答は、「はい」が17人(52%)、「どちらともいえない」が8人(24%)、「いいえ」が5人(15%)、非該当が3人(9%)でした。自由意見には、「運営元に相談できるシステムを作ってほしい。」という記述がありました。</p>				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
14.【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	16	4	3	1
回答は、「はい」が16人(67%)、「どちらともいえない」が4人(17%)、「いいえ」が3人(13%)、無回答が1人(4%)でした。自由意見には、「新しい仕事があると良い。文書作成の専属になっている。」という記述がありました。				
15.【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	18	3	2	1
回答は、「はい」が18人(75%)、「どちらともいえない」が3人(13%)、「いいえ」が2人(8%)、無回答が1人(3%)でした。自由意見には、「文書作成など専門的なことをしているが単価が安すぎる。働く時間を制限されている。」という記述がありました。				

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
16.【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	7	1	1	0
回答は、「はい」が7人、「どちらともいえない」と「いいえ」がそれぞれ1人でした。自由意見はありませんでした				
17.【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	6	1	0	2
回答は、「はい」が6人、「どちらともいえない」が1人、「非該当」が2人でした。自由意見はありませんでした				

I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7)

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(1-1)	
	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	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 7/7
	評価項目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)を周知している 評点(〇〇)	
	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)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 ○非該当
	●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、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 ○非該当
	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 評点(〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている ○非該当
	●あり ○なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している ○非該当
	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(〇〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 重要な案件の検討や決定の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
	カテゴリ1の講評	
	理念や目的、方針は運営規程、重要事項説明書、パンフレット等に記載しています 特定非営利活動法人HOPE(以下、「法人」という。)が運営する多機能型事業所HOPE(以下、「事業所」という。)は就労移行支援(以下、「就労移行」という。)、就労継続支援A型(以下、「A型」という。)及び就労継続支援B型(以下、「B型」という。)の3つの障害福祉サービスを提供しています。事業計画書に法人の理念を記載し、サービスごとの運営規程に、目的や運営方針等を規定しています。毎月の全体会議で理念等を職員に説明し、理解を深めています。また、重要事項説明書やパンフレットを掲示し、利用者や家族に伝えています。	
	内部研修や職員全体会議で自らの役割と責任を表明し、職員をリードしています 運営規程に管理者の職務として、職員の管理、各支援事業の利用の申し込みに関する調整、業務の管理を一元的に行うこと等を記載しています。管理者は、内部研修等を通して職員に対し、①利用者の意思及び人格を尊重した支援を行う、②専門性を生かしたサービスを提供し社会に貢献する、③利用者の自立した生活に向けた就労の機会を提供する、④利用者の立場に立った適切なサービスを提供すること等を徹底しています。また、毎月の職員全体会議において、リーダーシップを発揮し、職員の取り組むべき方向を示すとともに、意識の統一に努めています。	
	重要な案件は、理事会で決定し、職員全体会議や個人面談で内容を伝えています 重要な案件は、法人の理事会で審議し決定します。最近の重要な案件には、新型コロナウイルス感染防止対策のサーキュレーターを設置や新型コロナウイルス感染症対策マニュアルの作成、毎朝の健康チェックシートの記入、2019年に新設した就労移行の利用実績を上げる対応策等があります。毎月の職員全体会議で案件の内容と決定経緯を職員に伝え、理解を徹底しています。利用者に対しては、重要な案件の決定事項は、個人面談や掲示によって伝え、理解を求めています。	

カテゴリ2		
2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行		
サブカテゴリ1(2-1)		
事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 6/6
評価項目1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		評点(000000)
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について情報を収集し、ニーズを把握している	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	○非該当
●あり ○なし	3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	○非該当
●あり ○なし	4. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している	○非該当
●あり ○なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している	○非該当
●あり ○なし	6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	○非該当
サブカテゴリ2(2-2)		
実践的な計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5
評価項目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)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している		評点(000)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)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. 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	○非該当
●あり ○なし	3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	○非該当
評価項目2 着実な計画の実行に取り組んでいる		評点(00)
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)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	○非該当
●あり ○なし	2. 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
カテゴリ2の講評		
<p>利用者の意向は個人面談を通して、職員の意向は全体会議で把握しています</p> <p>利用者の意向は、定期的に行っている個人面談で把握しています。職員の事業運営等に関する意向は、職員全体会議で把握・検討しています。地域の福祉の現状は、地区部会に参加してニーズを把握しています。最近の課題は利用者の高齢化問題です。福祉事業全体の動向に関する情報は、東京都や区等の研修会において収集・把握しています。受託収入と新規契約数は毎月開催する理事会で取り上げ、経営状況を把握し、今後のサービス内容を検討しています。今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で受託収入は減少傾向と見られます。</p> <p>単年度の事業計画は中・長期計画を踏まえて策定しています</p> <p>理念や基本方針実現のための中期計画(2019年度～2021年度)を策定しています。その内容には、①A型に加え、B型と移行支援を新設し多機能型事業所となること、②それぞれの稼働率は6割から10割を目指すこと、③人材育成計画により職員の質や意欲向上を高めること、④地域ニーズを積極的に収集・対応すること等を掲げています。事業計画書には、中・長期計画を踏まえて、法人の理念をはじめ、各種事業内容や研修計画を記載しています。今後、事業環境の変化に対応した2022年以降の中期または長期計画の検討・策定が期待されます。</p> <p>理念等実現のため、目標・評価シートを活用し達成度合い等を確認しています</p> <p>理念・ビジョン実現のため、「目標・評価シート」により目標を明確にし、達成度合いを確認しています。「目標・評価シート」は、①目標内容、②一次評価、③二次評価で構成しています。①目標内容は、利用者の作業内容の改善等、②一次評価は、職員が目標内容を達成できたかどうかや利用者への支援のやり方を「よくできた、ややできた、ややできなかった、できなかった」の4段階で自己評価し、③二次評価は、管理者が支援のやり方や工夫を評価します。事業稼働率の推移等は理事会で確認しています。</p>		

3			カテゴリ-3	
経営における社会的責任				
サブカテゴリ-1(3-1)				
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			サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 2/2	
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、遵守されるよう取り組んでいる			評点(〇〇)	
評価	標準項目			
●あり ○なし	1. 全職員に対して、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(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる			○非該当
●あり ○なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。			○非該当
サブカテゴリ-2(3-2)				
利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている			サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 4/4	
評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている			評点(〇〇)	
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. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある			○非該当
評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている			評点(〇〇)	
評価	標準項目			
●あり ○なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待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、組織的に防止対策を徹底している			○非該当
●あり ○なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている			○非該当
サブカテゴリ-3(3-3)				
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている			サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5	
評価項目1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる			評点(〇〇)	
評価	標準項目			
●あり ○なし	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる			○非該当
●あり ○なし	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している			○非該当

評価項目2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	○非該当
●あり ○なし	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	○非該当

カテゴリ3の講評

守るべき法・規範・倫理について、研修や虐待チェックシートにより理解を深めています

守るべき法・規範・倫理について、内部研修や外部研修により、全職員に周知理解が深まるよう取り組んでいます。内部研修は、4月に障害者虐待防止法の理解と対応、7月に個人情報・プライバシー保護、2月に福祉施設での虐待防止対策等のテーマで実施しています。外部研修は、10月に東京都障害者虐待防止・権利擁護研修を管理者が受講しています。運営規程に苦情解決の方法、個人情報保護や虐待防止に関する条項を規定しています。法・規範・倫理を遵守しているかどうかを「チェックシート」により半年ごとに確認しています。

苦情解決のお客さま相談係を設け、虐待防止の責任者を選定しています

利用者の苦情等を受け付けるためお客さま相談係を設置しています。利用契約時に、重要事項説明書で苦情受付担当者や受付時間、苦情解決責任者等を説明しています。重要事項説明書には、都や区の障害者虐待防止センターや障害者権利擁護センターのほか、相談窓口として都社会福祉協議会や区福祉総合電話相談等を紹介しています。虐待防止の研修を通して障害について理解を深めています。また、虐待防止委員会で虐待の有無を確認するため「虐待チェックシート」を活用する等、虐待防止に取り組んでいます。管理者を虐待防止責任者に任命しています。

ホームページで事業所の事業内容を開示し、透明性を高めています

ホームページでは、障害福祉サービスの「就労移行、A型、B型」の概要を説明しています。同時に、法人概要で所在地、事業内容、事業報告書や決算報告書などを公表しています。さらに、利用者が就労している写真を掲載し、アクセサリーの軽作業から野菜の水耕栽培まで様々な仕事に取り組んでいる様子を紹介しています。障害者雇用や業務委託を考えている企業の担当者の視察や職場体験(見学)を受け入れています。毎月、区障害者地域自立支援協議会専門部会に参加する等、地域の一員としての役割を果たすことに努めています。

カテゴリ4

4 リスクマネジメント

サブカテゴリ1(4-1)

リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 **5/5**

評価項目1
 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

評点(〇〇〇〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	○非該当
●あり ○なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	○非該当
●あり ○なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	○非該当
●あり ○なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	○非該当

サブカテゴリ-2(4-2)		
事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 4/4
評価項目1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している	○非該当
●あり ○なし	3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	○非該当
●あり ○なし	4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	○非該当
カテゴリ4の講評		
<p>新型コロナウイルス感染のリスクを最優先課題として、対策に取り組んでいます</p> <p>職員全体会議で起こりうるリスクを洗い出し、優先順位をつけて対応しています。今年度は、新型コロナ禍で、施設内感染と利用者の不安をリスクと捉え、感染症防止を最優先課題とし、「新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」を作成しています。安定・継続したサービス提供に備え、事業継続計画(BCP)を作成しています。「新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」や事業継続計画は、職員全体会議で周知し、利用者には個別面談で説明し周知を図っています。</p> <p>「事故状況記録」をもとに対策会議を開き、見直しと再発防止の取り組みを行っています</p> <p>発生した事故について、①記録日、②発生日時、③発生場所、④利用者氏名、⑤発生状況等を所定の「事故状況記録」に記載し、これをもとに、対策会議を開催しています。対策会議では、①発生した事故の概要、②直ちにとった対応、③事故発生の原因分析、④今後の対策等を話し合い、利用者の特性に応じた再発防止対策を検討し、決定しています。例えば、掃除した後のモップの水気の残りで利用者が転倒した事例、つまづいて転んだ事例等を取り上げたほか、ヒヤリハット事例も参考に取り組んでいます。</p> <p>個人情報保護について、利用契約書や重要事項説明書等に規定しています</p> <p>利用契約書に、業務上知りえた利用者や家族等の秘密を保持するとの規定を設けています。当事業所が他の指定障害サービス事業者の利用者に関する情報を提供する場合は、あらかじめ文書により利用者またはその家族の同意を得ることとしています。さらに、重要事項説明書に利用者の記録や情報の管理、開示について明示し、利用者の求めに応じその内容を開示するとしています。記録として、個別支援計画、アセスメント記録、サービス担当者会議記録、モニタリング結果の記録等を管理しています。</p>		
カテゴリ5		
5	職員と組織の能力向上	
サブカテゴリ-1(5-1)		
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・定着に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 12/12
評価項目1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	○非該当
評価項目2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		評点(〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	○非該当

評価項目3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる		評点(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、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. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		評点(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	<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、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員の意識を把握し、意欲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. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-2(5-2)		
組織力の向上に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
		3/3
評価項目1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる		評点(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	<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、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
カテゴリ-5の講評		
<p>人材獲得のため、「しごとチャレンジ65」等を利用しています</p> <p>東京しごとセンターの「しごとチャレンジ65」事業(65歳以上の高齢者の雇用につなげる目的で採用選考前に行うプログラム)を活用し、求める人材・人物像を同センターに伝え、職場体験を受け入れ、確保につなげています。今回、精神障害に理解のある人を採用しています。職員の異動や配置は、職員の資格取得を目指している等の意向を把握し、利用者の特性・配慮事項等を考慮して行っています。1級(初級スタッフ)から7級(部長)までのキャリアパスを用意しています。級ごとに求める能力、受講すべき教育テーマと研修等を明確にしています。</p> <p>職員の育成のため研修を実施し、処遇はキャリアパスを活用しています</p> <p>管理者が職員の意向や習得すべき技術・知識を考慮し、研修計画を作成しています。パートタイマー等の非常勤職員を含む全職員に研修を実施しています。指導担当の職員には、管理者が半期ごとに面談し、より良い指導ができるよう、例えば、感受性の強い利用者に対する作業上の説明の仕方等のノウハウを伝えたり、助言したりしています。処遇面ではキャリアパスを活用しています。職員の意欲や意見を取り上げていて、例えば、職員全体会議で出された意見から、新型コロナ対策としてサーキュレーターを設置を決めています。</p> <p>作業環境を改善し、チームとしての活動が効果的に進むよう工夫しています</p> <p>研修報告書を回覧し、研修内容の共有化を図っています。職員全体会議で職員が気づきや工夫を話し合い、課題を明確にして業務改善につなげています。例えば、事業所内の雰囲気づくりのため、個別にイヤホンで音楽を聴いたり、イヤーマフを使用したり、または、配置換え等の対応を行っています。作業には、缶バッジ作成等の軽作業やパソコン入力、納期に余裕がある仕事等があり、チームでどのように取り組むかを話しあい明確にして、その成果を次月に評価し改善に生かしています。</p>		

カテゴリー7

7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー1(7-1)

事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目1

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)

前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)

新型コロナウイルスの感染拡大を背景に、感染症対策と利用者への精神的サポートを目標としました。
 新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、以下の取り組みを実施しました。
 ①(物理的対策) アクリルボードの設置、非接触型体温計・アルコール消毒液の設置、次亜塩素酸ナトリウムを使用したテーブル・ドアノブ等の消毒、小まめな換気
 ②(ソフト面の対策) 新型コロナウイルス感染症対策マニュアルの作成
 ③(精神的サポート) 4~6月間は通所を停止し、在宅支援へ切り替えました。7月から通所を再開しましたが、感染に不安がある公共交通機関を使用する利用者には、在宅支援をそのまま継続したり、通所時間の変更等柔軟に対応しました。
 こうした感染症防止対策の徹底により、当事業所から一人の感染者も出さず現在に至っています。
 また、利用者は、対策を確実に実施すれば感染を防止できるとの気持ちが強くなっていました。一方、長期の自粛に対するストレスが溜まっている利用者もいることも把握できました。
 今年度の事業計画に、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を実行することや利用者の心のケアに配慮することを掲げています。

<p>目標の設定と取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った <input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
<p>取り組みの検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った <input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合も含む) <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
<p>検証結果の反映</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた <input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

新型コロナ禍のもとでテレワークの普及や各種イベントの中止等により、当事業所に対する発注の減少が予想されました。そこで「受注先の新規開拓を検討する」ことを目標に設定しました。
 具体的には実施したことは、求人情報誌等を利用し、近隣の企業等で質の高いところをリストアップし、当事業所ができる製本、缶バッジ作成、仕分け、革製品磨き等の軽作業やパソコンの入力業務等に関わる企業を選び、仕事として委託できるものはないかどうかを電話で問い合わせたこと等、新規開拓に取り組みました。
 電話した企業が100社を越えたなかで、関心を持ち見学に来所した企業のうち、数社と契約することができました。
 しかしながら、大きな受注の増加にはつながりませんでした。既存の受注先も仕事の減少が続いていて回復しておらず、全体としての受注量は増加しませんでした。
 今年度の事業計画で、新型コロナ禍を注視しながら、柔軟に新規契約や受注量の調整等に取り組むことを取り上げています。また、利用者の体調も長期に渡る重点措置等によるストレスを考慮し、心のケアに配慮したサポートに努めるとしています。

評価項目2

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)

新型コロナ禍のもとでテレワークの普及や各種イベントの中止等により、当事業所に対する発注の減少が予想されました。そこで「受注先の新規開拓を検討する」ことを目標に設定しました。
具体的に実施したことは、求人情報誌等を利用し、近隣の企業等で質の高いところをリストアップし、当事業所ができる製本、缶バッチ作成、仕分け、革製品磨き等の軽作業やパソコンの入力業務等に関わる企業を選び、仕事として委託できるものはないかどうかを電話で問い合わせたこと等、新規開拓に取り組みました。
電話した企業が100社を越えたなかで、関心を持ち見学に来所した企業のうち、数社と契約することができました。
しかしながら、大きな受注の増加にはつながりませんでした。既存の受注先も仕事の減少が続いていて回復しておらず、全体としての受注量は増加しませんでした。
今年度の事業計画で、新型コロナ禍を注視しながら、柔軟に新規契約や受注量の調整等に取り組むことを取り上げています。また、利用者の体調も長期に渡る重点措置等によるストレスを考慮し、心のケアに配慮したサポートに努めるとしています。

目標の設定と取り組み	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った<input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった<input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていない
取り組みの検証	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合も含む)<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた<input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

評価項目2で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

新型コロナ禍により、受注量が大きく減少することを早くから予想し、目標を設定し、発注先の新規開拓等に根気よく取り組みました。なかでも、新規開拓の方法として、求人情報誌等を利用して近隣の企業で質の高いと思われるところから、当事業所ができる製本、缶バッチ製作、仕訳、革製品磨き等の軽作業やパソコンの入力業務に関連する業務を行っている企業を選び、電話をかけ新規開拓を図った取り組みは、他の同様な事業所でも活用でき、結果を客観的に評価し、次に反映するという一貫したプロセスは評価に値すると思われます。
今後、新型コロナ禍にめげず、引き続き既存先への受注増加の依頼と新規受注先の開拓に取り組むことが期待されます。また、A型とB型の稼働率100%を継続するとともに、移行支援の稼働率50%を目標とした利用者の確保に、この事例で獲得したノウハウを生かすことが望まれます。

Ⅱ サービス提供のプロセス項目(カテゴリ6-1～3、6-5～6)

No.	共通評価項目	
サブカテゴリ1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況 4/4
評価項目1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	○非該当
●あり ○なし	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	○非該当
●あり ○なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○非該当
●あり ○なし	4. 利用希望者等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	○非該当
サブカテゴリ1の講評		
<p>パンフレットやホームページ、SNSを用いて事業所の情報を発信しています</p> <p>パンフレットとホームページは、多機能型事業所HOPEの情報を説明文に加えてカラー写真や表、フローチャートを使用する等わかりやすく見やすくなるよう工夫しています。特に一日のタイムスケジュールを掲載することで一日の過ごし方をイメージしやすいようにしています。ホームページには法人の情報や販売商品の情報等もアップしています。さらに、SNSも活用し、よくある質問を掲載するなど、利用者が必要とする情報を様々な媒体やルールで入手することができます。</p> <p>関係機関や行政に定期的に情報を提供し、事業所との関係が途切れないよう努めています</p> <p>近隣の障害福祉サービスの関係機関、相談支援センターや地域活動支援センター、就労支援センター、区の障害福祉課などの自治体や保健所等を3か月くらいごとに訪問し、パンフレットを用いて当事業所の情報を提供しています。空き情報も伝え、関係者に紹介してもらえよう働きかけています。現在は新型コロナ禍のため訪問することができないことがあることから、郵便や電話で情報を伝える等、事業所との関係が途切れないよう努めています。</p> <p>見学の希望があった時には希望者の状況に合わせた見学や説明を行っています</p> <p>見学希望の連絡があった時は実際に作業をしている様子を見てもらい、利用中のイメージを持てるよう配慮しています。見学希望者の心身状況を聞き、何らかの配慮が必要な人には、負担がかからないよう工夫しています。例えば、声量に注意し適度な距離感を保つ、また、緊張感を軽減しその人のペースで見学できるよう配慮しています。現在、案内できる職員が少ないため、希望に対応できないことがあるとすることで、対応できる職員を増やし、できる限り希望に沿い、有益な見学が行えることを課題としています。</p>		

サブカテゴリ-2		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	7/7
2	サービスの開始・終了時の対応		
評価項目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(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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		○非該当
●あり ○なし	2. 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		○非該当
●あり ○なし	3. 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		○非該当
評価項目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を行っている		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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		○非該当
●あり ○なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている		○非該当
●あり ○なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている		○非該当
●あり ○なし	4. 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行っている		○非該当
サブカテゴリ-2の講評			
<p>利用前に面談を行い、重要事項説明書を用いてわかりやすく説明しています</p> <p>利用開始前に面談を行い、必要な時は家族に同席してもらいながら当事業所のサービスを説明しています。重要事項説明書を用いて利用中の様子などがわかるよう説明することを基本としつつ、より理解しやすい工夫もしています。例えば、ホワイトボードを活用したり、筆談を用いたりして利用者が理解できているかを一つ一つ確認しながら説明し、同意を得ています。また、重要事項は事業所内に掲示して、わからないことがあれば質問を受け付けることも伝えています。</p> <p>法人所定の書式に利用者の支援に必要な情報を記入し、職員が共有しています</p> <p>初回面談時に利用者や家族に「基本情報シート」や「アセスメントシート」に記入してもらい、両者の意向や必要な情報を把握しています。職員は、聞きとったことを記録することで、利用者が不安なく利用を開始できるよう情報を共有しています。以後の生活や目標なども聞き取り、併せて具体的な達成可能な要望を聞き取り、適切にアドバイスできるよう心がけています。これらの情報は利用者の個別ファイルに綴じていて、職員は必要な情報を必要な時に確認することができます。</p> <p>面談時に相談したうえで、作業内容や勤務時間、勤務日数を調整しています</p> <p>また、面談時に、心身の状況や要望、生活習慣等を聞き取っています。具体的にどのように利用するかは、一人一人の状況と状態に合わせて調整しています。作業内容については具体的な内容を伝え、利用者と一緒に考えながら決めています。同様に、利用時間や利用日数も利用者と相談しながら調整し、基本的には月1回の面接時に改めて要望や状況を確認しています。定期的な面接を通して、利用者の意向を確認することで利用中の不安を軽減すると同時に、意見を言いやすい環境になるよう努めています。</p>			

サブカテゴリ-3		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	10/10
3	個別状況に応じた計画策定・記録		
評価項目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(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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		○非該当
●あり ○なし	2. 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		○非該当
●あり ○なし	3. 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		○非該当
評価項目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(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている		○非該当
●あり ○なし	2. 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		○非該当
●あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している		○非該当
評価項目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(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしきみがある		○非該当
●あり ○なし	2. 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		○非該当
評価項目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(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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		○非該当
●あり ○なし	2. 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		○非該当
サブカテゴリ-3の講評			
<p>法人所定の書式を用いてアセスメントを行い、個別性を重視した計画を作成しています</p> <p>初回面談や定期的な面談で把握した情報を「基本情報シート」、「アセスメントシート」及び面接記録に記入し、利用者ごとに情報をまとめています。利用者との面談は基本的には1か月に1回行っています。利用者の希望や状態に合わせて面談し、個別に対応しています。個別支援計画書は6か月ごとに見直すことを基本とし、状態の変化等があった時や職員全体会議において意見が出た時は随時見直す等、利用者一人一人に合わせた個別支援計画書の作成に努めています。</p> <p>職員全体会議において情報を共有していますが、会議や共有の方法が課題としています</p> <p>毎月職員全体会議を開催し、利用者との面談において聞き取った内容を中心に情報を共有しています。会議において話し合った内容の記録は職員が直ぐに確認できるよう閲覧や書庫に整理しています。職員全体会議には常勤の職員は出席し、非常勤の職員は参加できないこともあります。現状、回覧やパソコンに入力された情報は共有できています。今後利用者が増えると共有が困難だと考えていて、職員全体会議の開催方法や情報共有方法を課題と認識し、検討することとしています。</p> <p>毎日の情報を運営支援システムを用いて迅速に共有する仕組みを整えています</p> <p>利用者の休みの連絡があった時や職員間で情報を共有したほうが良い時は、運営支援システムを用いて共有しています。情報を入力すれば、迅速に更新されるため積極的に活用しています。スケジュール管理もでき、過去や以後の予定情報等の確認に活用しています。各種の記録を個別の記録にも記載していますが、職員間で文章表現にバラツキがあるとして、適宜文章の作成方法を説明し、統一するよう促しています。今後、記録や文章の重要性、記載方法を学ぶ研修会の開催を検討中ということです。</p>			

サブカテゴリ-5		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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、利用者の同意を得ようとしている	○非該当	
●あり ○なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	○非該当	
●あり ○なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○非該当	
評価項目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(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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)	○非該当	
●あり ○なし	2. 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	○非該当	
サブカテゴリ-5の講評			
<p>個人情報の取り扱いに関しては同意を得たうえで取り扱いを行っています</p> <p>利用者の個人情報については利用契約時に、「個人情報使用同意書」を用いて説明し、同意を得ています。同意書には、個人情報の取り扱いについて、情報の収集、管理、利用、開示と安全性の確保について記載しています。職員から守秘義務誓約書の提出を求めています。適切な個人情報の保護・管理の徹底と併せ、職員の意識が高まるよう努めています。当事業所の情報はSNSなどで発信していますが、利用者の写真を掲載しないよう注意するとともに、掲載するときは改めて同意を得ることにしています。</p> <p>利用者の価値観や意見を尊重することができる支援を心がけています</p> <p>定期的な面接時に利用者の意見や要望を聞き取ることによって、その人の価値観を尊重した支援を行うよう心がけています。面接はプライバシーが確保できる個室の相談室を使用して行っています。利用者には不安なく利用できるよういつでも相談できることを伝えていきます。自ら相談しない利用者の意見や要望の聞き取りをどのように行うかを課題として捉え、職員から声かけするよう努めています。こうした取り組みを継続することで、徐々に利用者自ら相談することが増えているということです。</p> <p>利用者の情報は鍵のかかる書庫に保管し、プライバシー保護に配慮しています</p> <p>利用者の情報を記載した書類やそれを綴じたファイルは鍵のかかる書庫に保管し、必要時のみ開錠して書類を確認しています。利用者が持参する持ち物は足元にボックスを設置し、収納できるようにしています。会話や助言の内容が同性同士のほうが良いと判断した時は、同性の職員が声をかける等、利用者の意向に添った支援を行っています。作業の席は固定していますが、利用者と相談し仕事に集中して取り組める席に変更したり、音が気になりにくい席に変更したりするなど個別に適宜配慮しています。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
6 事業所業務の標準化			
評価項目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(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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	○非該当	
●あり ○なし	2. 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定期的に点検・見直しをしている	○非該当	
●あり ○なし	3. 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	○非該当	
評価項目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(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	○非該当	
●あり ○なし	2. 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	○非該当	
サブカテゴリ-6の講評			
<p>目的や用途に合った各種マニュアルを作成し、整理・保管し、適切な運用に努めています</p> <p>危機管理マニュアル、感染症対策マニュアル、虐待防止マニュアルなどの各種マニュアルを作成し、職員が直ぐに確認できる場所に整理・保管しています。感染症マニュアルは、新型コロナウイルス関連の新しい情報を入手すると迅速に見直し、変更点を中心に職員に伝えています。また、感染症マニュアルの「健康管理票」を使用して確実に活用できているかをチェックする等、同マニュアルの適切な運用に努めています。</p> <p>職員の情報共有は毎日行い、統一した支援を行えるように努めています</p> <p>利用者の情報や作業内容は日々変化しているために、迅速に情報を共有することができるように電子ソフトを用いて情報を共有するとともに毎日夕方に職員が集まり情報を共有する時間を設けています。さらに月に1・2回行う職員全体会議においても重要なことや再度確認が必要なこと、利用者の変化などを確認しています。わからないことがないよう適宜情報を共有することで、統一した支援を行えるように努めています。</p> <p>全体会議でマニュアル変更が必要か検討し、適宜見直しをしています</p> <p>マニュアルの見直しが必要か検討するために、1年に一度全体会議において検討しています。職員にも意見を聞きながら検討し、見直した場合は回覧にて周知するとともに、研修や会議において活用できるように伝達しています。見直しの会議を行う前は利用者や職員との個別面談において聞き取りをした意見を反映できるようにしています。マニュアルにまとめられていないことが発生した時や臨機応変な対応をした時には、全体会議や毎日の夕礼にて迅速に情報を共有できるように努め、継続的な対応ならばマニュアル作成の必要性を検討しています。</p>			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

		サブカテゴリー4	
サービスの実施項目		サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	32 / 32
1	評価項目1 個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている	評点(〇〇〇〇)	
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○非該当
	●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	○非該当
	●あり ○なし	3. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	○非該当
	●あり ○なし	4. 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	○非該当
評価項目1の講評			
<p>利用者の意向を毎月の面談で確認し、計画書を作成しています。</p> <p>基本的に毎月利用者と面談し、支援計画書に基づき支援を行えているかや満足度を聞き取っています。聞き取った意向等は職員全体会議において共有しています。この会議では全ての利用者について話し合い、現在どのような支援を行っているか、目標に対してどこまで達成しているか等を確認しています。必要に応じ計画書を見直し、利用者の状態や意向に沿った支援を行うことができるよう改定する等、当事業所全体で考える体制が整っています。</p> <p>利用者の特性や状態の変化に合ったサービスを利用できるよう配慮しています</p> <p>利用者の特性や状態の変化等に合ったコミュニケーションの取り方を職員全体会議において検討し、実施しています。例えば、簡潔な文章で伝える、筆談を用いる、ホワイトボードを使用する、より細かく伝える等利用者に向けたコミュニケーションの方法を用いて理解を深めるよう努めています。伝えたことが理解できているかもその都度確認しています。利用者が意向を話しやすい職員と、相談室などの静かでプライバシーを保てる場所で話せるよう環境を整えています。</p> <p>利用者の特性や状態の変化に合った支援に努め、周りの利用者に配慮しています</p> <p>利用者の特性に合った配慮をしています。例えば、聴覚過敏の利用者には音が気にならない作業空間の確保やヘッドホンを使用して外部の音を遮断する等働きやすい環境づくりに努めています。利用者一人一人が働きやすい特性や状態に合うよう配慮するとともに、利用者同士が気兼ねなく働けるよう希望を聞きながら作業する席等を検討しています。外部の人が見学に来たときも集中力が途切れないよう座る向きを考えるなど、利用者の環境づくりを優先した支援を行っています。</p>			

2 評価項目2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	○非該当
●あり ○なし	3. 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	○非該当
●あり ○なし	4. 【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	○非該当

評価項目2の講評

その人らしさが発揮できる仕事や作業に取り組めるよう配慮しています

入所時に聞き取った就労に対する要望、生活習慣、社会との関わりなどから適性、力量を判断して仕事や作業量を決めています。毎月の面談でも現在の仕事や作業量に対する要望を確認しています。A型ではアクセサリーのパーツのカットや製作、パソコンの入力作業等仕事内容が多岐にわたり、得意な仕事に従事できるよう配慮しています。1つの部屋を作業しやすいよう区切り、集中できる環境を作っています。B型は毎日通所することを目標として、音に敏感な利用者があることも考慮し、静かな環境で箱の組み立て、封入封緘等の作業に取り組んでいます。

一般的な仕事でのルールを説明し、聞き取った意向はできる限り反映させています

挨拶、時間を守る、身だしなみ等仕事をするうえで必要なマナーを身につけられるようにしています。周囲の人と気持ちよく仕事ができることが効率化につながることも伝えています。一般的な仕事上のルールを伝えています。当事業所として特にルールを決めていません。担当職員が定期面談や日々の仕事の中で意向を聞き、反映できる場所は取り入れ、円滑に仕事を進められるよう配慮しています。

過ごしやすい環境の維持、好みに合う食事の提供に努めています

毎週金曜日の午前中、職員と利用者全員で部屋を掃除します。清掃する場所は「掃除分担表」で示し、担当場所をくじで決め、丁寧に清掃します。日々1時間ごとに窓を開け、空気の入替えを行っています。サーキュレーターで室内の空気を循環させ、室温を均等に保つなど、良好な環境の維持に努めています。食事は希望者に弁当を提供しています。食べ物の嗜好を聞き、20種類の弁当から選び、肉や魚を好まない人には取り除いて提供しています。定期的に味や量、硬さ、献立の内容等のアンケートを行う等、好みに合う食事になるよう努めています。

3 評価項目3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている		評点(〇〇〇〇)・非該当1
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	○非該当
●あり ○なし	2. 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	○非該当
●あり ○なし	3. 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	4. 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	○非該当
○あり ○なし	5. 【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	●非該当

評価項目3の講評

作業開始前に体調確認を行い、医療相談は主治医に確認し、個々の支援に生かしています

利用者の健康状態は、利用契約時に診療情報等で過去の受診状況、服薬、健康管理上に必要な対応等を詳細に聞き取り把握しています。日々の作業開始前に利用者の体調を確認し、必要に応じ相談を受けています。医療的な相談は主治医に確認することを基本としています。家族と暮らす利用者は、必要に応じ電話をかけ自宅での様子を問い合わせ、グループホームで生活している場合は世話人と情報共有します。自治体の健康診断を必ず受けるよう勧め、結果は定期面談等で確認し、職員間で情報共有を図り、個々の支援に生かしています。

関係機関と連携し、利用者の状況を把握して支援に努めています

当事業所の利用に当り、指定特定相談支援事業者が利用希望者の総合的な援助方針や生活課題をふまえ、適切なサービスの組み合わせを検討し、利用計画を作成します。同事業者が中心になってサービスを提供する関係機関とケア会議を行い、当事業所も必要に応じて出席しています。状態悪化が見られた利用者が受診する医療機関のソーシャルワーカーが家族や医師、看護師、作業療法士等の専門職とケア会議を行う際も当事業所が出席し利用者の情報を入手しています。こうした関係機関と連携し、多面的に利用者の状況を把握して支援に努めています。

「健康観察票」を記録し、利用者自身で体調変化に気づけるようにしています

日々の体調を把握し、「健康観察票」に記録しています。「健康観察票」には、体温、呼吸状態、咳・鼻汁・のどの痛みの有無、頭痛、下痢症状等を利用者が記入し、職員が確認しています。新型コロナ禍をきっかけに取り入れた「健康観察票」で利用者も体調変化に気づき、対応に生かしています。服薬は自己管理とし、契約時のアセスメントや定期面談で服薬情報を把握していることもあり、独居の利用者等には自宅で服用できているかを声かけしています。今後、体調の急変に備えた対応マニュアルの整備について、検討が期待されます。

4 評価項目4 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	○非該当
●あり ○なし	2. 必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	○非該当
●あり ○なし	3. 必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	○非該当

評価項目4の講評

家族等との連絡は利用者の意向を事前に確認することを原則としています

利用者の中には精神面の不安を抱えていることもあり、その際は家族等の理解と協力を得るよう努めています。契約時に、必要に応じ家族や関係機関と情報共有することについて「個人情報使用同意書」で利用者の同意を得ています。緊急性が高い場合はやむを得ず利用者の意向を確認しないまま連絡することがあります。家族との関係が複雑なケースでは必ず利用者の意向を確認したうえで連絡しています。現状、利用者は家族やグループホーム等と定期的に情報を共有していて、仕事や作業に安定的に取り組んでいるということです。

必要に応じ利用者の様子を家族に知らせ、協力が得られるよう働きかけています

利用者を送迎する家族とは、朝は自宅での様子を聞き取り、迎え時は当事業所での取り組み等を伝えていきます。必要に応じ利用者の様子を電話やメールで家族等に知らせることも行っています。契約時のアセスメントでは家族にも聞き取りを行うほか、毎月の定期面談で家族に同席してもらうこともあります。B型から就労移行に、あるいはA型に行きたいとか、A型で企業に就職したいという希望がある時等は利用者だけでなく家族にも確認します。当事業所に来所してもらい、面談等で意向を確認し、協力が得られるよう働きかけています。

就職活動等では必要に応じ、家族に理解を得る支援をしています

一般企業への就職を目指す利用者には、家族に就職に関する意向を確認します。聞き取りの中で、利用者の希望より、資格を取得しそれを生かして就職させたいという家族の意向が強いこともあります。通所が不安定な利用者の場合は、家族に利用者の状況を説明し、毎日遅刻せず通所できることや体調の自己管理ができること等就職に必要な生活習慣や体調を伝えます。こうした取り組みを確実に進めることが安定した就職に繋がることを理解してもらえよう支援に努めています。家族の理解を得る支援、利用者の意向や状況にあった就職に取り組んでいます。

5 評価項目5 利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	○非該当

評価項目5の講評

就労、生活、余暇活動等に関する様々な情報を掲示や口頭で知らせています

独立行政法人「高齢・障害・求職者雇用支援機構」の障害者技能競技会や公益財団法人「東京しごと財団」の合同説明会、企業実習体験の受け入れ案内、ハローワークの面接会、就職セミナー等、就労に関する様々な情報を掲示や口頭で知らせています。生活面ではグループホームの空き情報を知らせ、申し込み手続き方法を伝えています。障害者週間の記念イベント、障害者スポーツ大会など、地域で行われるイベントも周知しています。昨年度からのコロナ禍でイベントは中止になることが多く、地域情報は少ない状況です。

当事業所外での社会参加や施設外就労などができるよう取り組んでいます

新型コロナ禍で障害者総合支援法に基づく移動支援事業も制限されることがありますが、例年はこうした情報を積極的に案内し、利用者が社会参加できる機会を作るよう取り組んでいます。企業や官公庁などで作業を行う施設外就労では、高齢者施設で調理スタッフとして働いている利用者もいます。企業で実習する施設外支援も新型コロナ禍で制限はありますが、実習期間を短縮する等、できる限り実習できる機会を得られるよう企業に働きかけています。

多様な方法を工夫し、楽しく地域の人と交流を図る取り組みが期待されます

例年は地域に出向きランチ会、スポーツ観戦、祭り等のイベントで楽しいひと時を過ごすとともに、様々な人と関わりを持ちコミュニケーションを訓練する機会としていました。今年度は、新型コロナ禍で地域のイベントが中止になり、当事業所の中でも感染予防のため地域との交流が難しい状況です。就労には人との関わり方を身につけることは大切です。当事業所では事務作業を目指す利用者も多く、十分なパソコンをそろえています。今後も、オンライン通信等多様な方法を工夫し、楽しく地域の人と交流を図る取り組みが期待されます。

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

10	評価項目10 【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている	評点(000000)																					
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">評価</th> <th style="width: 60%;">標準項目</th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>1. 利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>2. サービス期間内に就労に結びつこうことができるよう工夫している</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>3. 生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>4. 就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとり入れた支援を行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>5. 就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>6. 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> </tbody> </table>	評価	標準項目		●あり ○なし	1. 利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている	○非該当	●あり ○なし	2. サービス期間内に就労に結びつこうことができるよう工夫している	○非該当	●あり ○なし	3. 生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている	○非該当	●あり ○なし	4. 就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとり入れた支援を行っている	○非該当	●あり ○なし	5. 就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている	○非該当	●あり ○なし	6. 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている	○非該当	
評価	標準項目																						
●あり ○なし	1. 利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている	○非該当																					
●あり ○なし	2. サービス期間内に就労に結びつこうことができるよう工夫している	○非該当																					
●あり ○なし	3. 生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている	○非該当																					
●あり ○なし	4. 就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとり入れた支援を行っている	○非該当																					
●あり ○なし	5. 就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている	○非該当																					
●あり ○なし	6. 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている	○非該当																					
	評価項目10の講評																						
	<p>就職希望の利用者が働く意欲を持てるプログラムを準備しています</p> <p>就労移行支援サービスは2019年12月に開始しましたが、新型コロナ禍で積極的なPRが制約をうけ利用者がいない状態が続いています。A型の事業所として実績があり、利用者が働く意欲を持てるよう企業見学や体験実習の機会を設ける等の受け入れる体制を整えています。利用者が実際の職場で作業や人間関係を体験し、目標や課題を確認することで就職するために必要なスキルや心身の安定を身につけることができるよう職員も配置しています。就労支援計画書の作成から達成度の自己評価まで2年間で就職できるようにすることを目指しています。</p> <p>サービス利用期間内より早く希望職種に就ける支援を目指しています</p> <p>入所時の面談や定期的に行う面談等で就労したい職種の希望を聞き取ります。事務職を希望している利用者には、Excel・Word講座を設け、体系的に学習し、事務職の未経験者でも事務職に就くことができるよう支援を行います。ホームページや動画の作成等ができるようIT人材育成コースを設定することを計画しています。作業系の仕事を希望する場合は、必要な材料を準備し、細かい作業等の訓練を実施します。ビジネスマナーや就職後を見据えた体調管理等をプログラムに入れ、1年～1年半で就職できることを目指しています。</p> <p>生活リズムやマナー等、就労に向けた様々な支援を行います</p> <p>通所が安定しない利用者には定期的面談等で健康状態や生活状況を確認し働くために必要な生活リズムを整えることを助言しています。不調時は負担のない作業プログラムを用意し、休憩等を入れ無理のない通所を勧め、体調が回復するよう支援を行います。社会人のマナーを学ぶプログラムでは挨拶や身だしなみ、報告・相談・連絡の仕方等を訓練します。履歴書や職務経歴書の書き方、面接練習など就職活動に関する支援に加え、就職希望の利用者が障害者枠で順調に仕事をこなせるよう企業に配慮してもらい働きかけを検討しています。</p>																						

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

11	評価項目11 【就労継続支援A型】雇用による就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	評点(〇〇〇〇)															
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">評価</th> <th style="width: 60%;">標準項目</th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">●あり ○なし</td> <td>1. 利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている</td> <td style="text-align: center;">○非該当</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">●あり ○なし</td> <td>2. 働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている</td> <td style="text-align: center;">○非該当</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">●あり ○なし</td> <td>3. 賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している</td> <td style="text-align: center;">○非該当</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">●あり ○なし</td> <td>4. 商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている</td> <td style="text-align: center;">○非該当</td> </tr> </tbody> </table>	評価	標準項目		●あり ○なし	1. 利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている	○非該当	●あり ○なし	2. 働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	○非該当	●あり ○なし	3. 賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	○非該当	●あり ○なし	4. 商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている	○非該当	
評価	標準項目																
●あり ○なし	1. 利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている	○非該当															
●あり ○なし	2. 働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	○非該当															
●あり ○なし	3. 賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	○非該当															
●あり ○なし	4. 商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている	○非該当															
評価項目11の講評																	
<p>定期的に作業タイムを測定し、利用者が作業効率を把握できるよう取り組んでいます</p> <p>雇用契約を結び最低賃金額以上の給料が保障され、仕事に必要な知識や技術の習得と体調管理等の支援を受けられる職場です。利用者は一般就労を目指し、フルタイムで働くことを目標にしています。事業所では週25時間の就労時間基準を設けていますが、週30時間を希望する利用者も多くいます。30分の作成目標を定め、定期的に作業タイムを測定し、個々の利用者の作業の達成値を算出します。数値が低い場合は効率的に作業ができるよう助言しています。数値が高い利用者には、週25時間から週30時間に就労時間を増やすことを提案しています。</p> <p>その日の体調や得意分野を生かす仕事を割り振り、就労意欲の持続を図っています</p> <p>受注している仕事はデータ入力や写真撮影から画像をアップする等パソコンを使う作業と、アクセサリ製作、袋詰め、組み立て、封入等の手作業があります。パソコン操作の熟達者はデータ入力、手先が器用で細かい作業が得意な場合はアクセサリ製作等、個々の得意分野が生かせる作業を割り振ります。当日の体調に合わせて作業を選べるようにしています。精神面で安定していない時は専属の仕事を用意し、集中力が持続しない時は時間毎に作業を変えています。作業納期と進捗状況を一覧化し、見通しや成果を視覚化しています。</p> <p>運営規程で賃金を明記し、販路拡大で賃金アップを目指すよう取り組んでいます</p> <p>運営規程に、「雇用契約を交わした利用者が生産活動に従事した場合は労働基準法及び最低賃金法等に基づき最低賃金以上を支払う」と明記しています。定期的に受注する仕事以外にも毎年100件以上の企業に電話や訪問等で受注を交渉しています。新型コロナ禍での企業も仕事の発注が難しい状況で、仕事は丁寧に仕上げると説明し、受注に結びつけています。施設外就労として高齢者施設内の調理場で食材を盛り付ける作業を行っています。さらに雑誌等の求人情報からパートを募集している企業に施設外就労の営業活動を行っています。</p>																	

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

12	評価項目12 【就労継続支援B型】就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている		評点(〇〇〇〇〇)
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	○非該当
	●あり ○なし	2. 働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている	○非該当
	●あり ○なし	3. 工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	○非該当
	●あり ○なし	4. 受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	○非該当
	●あり ○なし	5. 商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	○非該当
評価項目12の講評			
<p>利用者の得意分野を生かした作業を行い、自信と達成感が得られるよう配慮しています</p> <p>作業には箱の組み立て、製本、缶バッジ作成、仕分け、アクセサリ制作等があります。作業内容をわかりやすく説明し、個々の障害特性や得意なことを生かせる作業を行うことで自信が持てるよう配慮しています。スピードより正確性を重視し、質の高い製品が完成することを目標にしています。数多くできたことより求められた注文に十分応えられる製品ができた時に職員が評価し、利用者は達成感を得ています。利用者の状況に応じて作業内容を変えたり、休憩を挟むなど、急がせず利用者のペースで丁寧な作業ができるよう支援を行っています。</p> <p>静かな環境で集中して作業に取り組み、工賃は毎月明細書に示し支払っています</p> <p>聴覚過敏の利用者は耳栓やイヤホンで自分の好きな音楽を聞きながら作業をしています。集中力が続かない利用者は座席の位置を変える等、個々の利用者が集中して作業に取り組める環境を工夫しています。訪問調査の日、物音がほとんどしない静かな部屋で黙々と作業をしている様子が見られました。作業から得る工賃は、ホームページやパンフレットには、時間単価及び月額の見込みを記載しています。契約時に工賃の説明を行います。毎月25日に明細書を利用者一人一人に手渡し、それぞれの銀行口座に振り込んでいます。</p> <p>工賃アップの方法について検討していくことにしています</p> <p>毎月の職員全体会議で受注量を把握しています。受注先の開拓は行っていますが、通所する利用者の作業能力を考慮し、受注を増やすより作業量を調整しています。受注量が多く納品に追われていても、利用者が丁寧な就労訓練を行うことを重視しています。工賃アップのために自主製品の作成、販売もありますが、接客等人との関わりやコミュニケーションの苦手な利用者が販売に加わることは望ましくないという意見もあり、今後、工賃アップの方法を検討していくことにしています。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	4-1-1	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる
タイトル①	職員全体会議でリスクを洗い出し、優先順位をつけ、対策に取り組んでいます	
内容①	<p>当事業所で起こりうるリスクを洗い出し、優先順位をつけて対策を実施しています。特に新型コロナ禍の現状から、最優先順位を感染症としています。前年度(2020年度)事業計画に新型コロナ禍に注視しながら活動をするとし、事業報告書では新型コロナ禍の影響として各種イベントの中止や土産品の需要の減少に伴い、軽作業部門の受注の減少したことを記載しています。2021年度の事業計画では新型コロナ禍を注視しながら柔軟に新規契約や受注量の増加を図ることを取り上げています。感染防止対策の結果、感染者はゼロとなっています。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-4	利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている
タイトル②	送迎時や定期面談等で家族から利用者の様子を聞き取り通所の安定化を図っています	
内容②	<p>送迎する家族とは自宅での様子や当事業所での過ごし方等についてやり取りしています。必要に応じ利用者の様子を電話やメールでそれぞれの家族等に知らせ、独居やグループホーム入居の利用者は関係機関と連携し、通所の安定化を図っています。契約時に家族から利用者の生活全般を聞き取り、毎月の定期面談に家族の同席を依頼することもあります。面談等を通して食事等の生活面や服薬管理の健康面で協力が得られるよう取り組んでいます。就労について家族の要望を聞きますが、まだ訓練が必要な段階では、家族に状況を伝え理解を求めています。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-3-2	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
タイトル③	定期的な利用者との面談と全体会議で要望を取り入れ、支援計画を作成しています	
内容③	<p>基本的に、毎月1回利用者と定期面談を行い意向を聞き取り、支援計画書の目標やその達成状況を確認しています。定期面談は利用者の状態によっては2・3か月に1回という人もいて、一人一人に対応しています。面接で話合ったことは毎月の職員全体会議において共有しています。支援計画の見直しが必要な時職員全体会議で検討・見直しする等利用者の意向や状態にあった支援計画の作成に取り組んでいます。</p>	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	就労継続支援の一環として施設外就労に従事する等地域との連携を進めています
	内容	中・長期計画に地域のニーズを把握し、様々な状況に柔軟に対応することを掲げています。2020年度事業報告書には地域との連携として、区内の介護施設で3人の利用者が調理補助の作業に従事したことを記載しています。この作業は就労継続支援の一環となる施設外就労です。同介護施設で、利用者それぞれが障害を持ちながらも一生懸命に作業に取り組んでいて、同介護施設の利用者とのコミュニケーションを楽しみながら、地域の福祉に貢献しています。2021年事業計画書にはボランティアや実習生の受け入れ体制を再度整えるとしています。
2	タイトル	新型コロナ禍でも販路拡大に努め、仕事の安定した確保、一般企業への就労を目指すパソコンスキル向上等の支援に取り組んでいます
	内容	A型・B型の事業所としてともに賃金が支払えるよう仕事を安定的に確保するため、従来の受注先に加え、新規に100社を超える企業に働きかけ、受注の拡大に努めています。質の高い製品を提供することで、新型コロナ禍でも、発注先を増やしています。高齢者施設で弁当作りに従事する施設外就労を継続的に行うほか、パートを募集している企業で施設外就労の機会が得られるよう働きかける等障害者の雇用に理解を拡げています。パソコンのスキル向上の要望があり、資格取得を目指すパソコン講座を20回開催する等、利用者の能力向上に努めています。
3	タイトル	個別支援計画の目標達成度を定期的な面談で把握し、記録しています
	内容	利用者と定期的に面談し、その際支援計画書の目標が達成できているかを確認しています。目標に向かってどのように取り組んでいるか、意向や思い、体調に変化が起こっていないかなどを聞き取り、支援計画に反映しています。支援計画書は6か月ごとに見直すことを基本とし、意向や状態等の変化があった時は職員全体会議において検討し、見直しています。聞き取った内容は記録し、職員間で共有しています。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	多機能型事業所として、今後3～5年後を見通した中・長期経営計画の策定が望まれます
	内容	2019年度から2021年度の中期計画を策定しています。この計画には、就労継続支援A型に加え、就労継続支援B型と就労移行支援を新設して多機能型事業所となること等を織り込んでいます。多機能型事業所として目指す稼働率や職員の意識向上策なども取り上げています。現在、A型とB型の稼働率は100%となっていますが、就労移行の利用者数はゼロの状態です。新型コロナ禍でもあり、当事業所を取り巻く環境が大きく変化しています。当事業所の今後3～5年後を見通した新たな中・長期計画の策定が望まれます。
2	タイトル	オンライン等の多様な方法を工夫し、利用者が楽しく人と関わる取り組みや工夫が期待されます
	内容	例年はランチ会、スポーツ観戦、地域祭りへの参加等のイベントを行っていました。イベントは楽しいひと時で、様々な人と関わることもできます。新型コロナ禍で地域のイベントが中止になり、当事業所も例年のイベントを開催することが難しい状況です。一方、オンラインで展示会、旅、事業所間の交流等の多様なイベントの情報提供や人と関わりを持つ機会が増えています。今後、パソコンを使った訓練や仕事の実績がある事業所として、新型コロナ禍でも可能なイベント等を企画し、楽しく人と関わるができるようさらなる工夫が期待されます。
3	タイトル	見学希望者に当事業所の様子がわかるよう対応していますが、対応できる職員が限られています
	内容	利用希望者は見学で当事業所の雰囲気や作業内容などを確認してから利用を開始しています。見学前に体調等を確認し、配慮が必要な時は見学者の特性に沿った見学ができるよう努めています。また、見学時は他の利用者に負担にならないよう配慮し、普段通りに利用できるよう努めています。現在、見学者に施設長がきめ細かく対応していますが、施設長以外の職員は対応できないため、希望の日時に受け入れられないことがあり、今後、希望日時に見学ができるよう対応できる職員を育成することが望まれます。