

# 東京都福祉サービス第三者評価 評価結果

## 評価結果基本情報

評価年度	平成27年度
サービス名称	多機能型事業所(就労継続支援A型、就労継続支援B型)
法人名称	品川区
事業所名称	就労継続支援A型エブリー 就労継続支援B型ガーデン
評価機関名称	株式会社 ケアシステムズ

## コメント

利用者調査は、調査実施日現在、当事業所を利用している全ての利用者を対象にアンケートを実施した。事業所と評価機関の連名による依頼状にアンケート用紙と返信用封筒を同封して対象者に配付、回答は評価機関に直接送付してもらった。事業評価については職員説明会を実施して、職員に理解してもらうことに努め、職員自己評価結果は評価にも反映させた。第三者性確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を実施した。

(内容)

- I 事業者の理念・方針、期待する職員像
- II 全体の評価講評
- III 事業者が特に力を入れている取り組み
- IV 利用者調査結果
- V 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7、8)
- VI サービス提供のプロセス項目

公益財団法人東京都福祉保健財団

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

## I 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	<b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b>
	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） 1)「地域社会のすべての人とともに歩む」2)すべての人がその人らしく生きていくことができる様、それぞれの違いを認め合い、お互いに尊重し合える社会を育てていく。3)地域社会における障がいのある人への理解を深め、ともに暮らし、ともに生きる社会の現実を目指す。4)障害のある人の内なる力を信じ、その人の強みに目を向けた支援を目指す。
2	<b>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）</b>
	(1)職員に求めている人材像や役割 ・援助者としての自覚を持ち、利用者の気持ちや立場にたった支援を心がける。 ・援助者としての専門性を磨き、日々の追加さねからの学びを心がけ、常に自己成長に努める。 ・お互いを認め合い、チームワークを大切にする。
	(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) ・利用者の人権を尊重した本人主体の支援 ・生活を抱えた利用者への賃金収入へのアプローチ

## II 全体の評価講評

### 全体の評価講評

#### 特に良いと思う点

1	<p><b>併設事業所の特性を活かした利用開始時の対応に取り組んでいる</b></p> <p>利用が決定した際には利用者本人と個別面談を行い、各種の活動についての説明を再度行うとともに身体状況や生活状況に関する詳しい情報を把握し、アセスメントシートを作成している。A型の利用者を迎える際にもB型のプログラムから参加してもらい、利用者の特性、意向、要望などを再度把握して、無理なく開始できるようにしている。また、本人の意向に沿ってプログラムを選択できるようにしており、利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている。A型、B型の併設事業所である利点を生かした利用開始時の適切な仕組みが整っている。</p>
2	<p><b>個別支援計画の進捗状態を詳しく把握し目標達成に努めている</b></p> <p>個別支援計画は、通所開始前の実習時からのアセスメントをもとに作成している。日々の様子や作業内容についてはケース記録に特記事項と合わせて記録し、終礼時に職員全員で利用者一人ひとりの様子を振り返り話し合うことにしている。また、毎月開催しているケース会議では、利用者全員の達成状況について確認している。できる限り就労を目的としていることを踏まえ、業務評価表や支援評価表をもとに利用者の状態を確認しながら支援計画の目標を達成できるように取り組んでいる。</p>
3	<p><b>リスクマネジメント表を作成し利用者の安全確保に取り組んでいる</b></p> <p>外出時の交通事故なども含め、施設内外における様々な事故防止に、積極的に取り組んでいる。とくに、ヒヤリハットや事故についての報告書を分析し、事業所ごとに詳細なリスクマネジメント表を作成し、利用者の安全対策に取り組んでいる。火災・震災・怪我等の発生や備品の取り扱い、発達障害のある利用者個人の特性など、様々な状況下における対応が細かく記載されており、業務のなかでリスクを軽減することができる内容となっている。利用者の安全確保は支援の基本であり、良い取り組みとして評価したい。</p>

#### さらなる改善が望まれる点

1	<p><b>組織として支援の質の向上が期待される</b></p> <p>開設2年目であり配属された職員のなかには、障害者施設での仕事の経験がない者もあり、法人研修や外部研修に派遣するなどし、知識やスキルアップの支援をしている。研修参加者の報告書は回覧などされているが、研修報告会などの場で共有することも望まれる。また、幹部職員によるスーパーバイズや、施設内研修で障害特性などを学ぶことも期待される。職員個人の自己啓発や自己自習での研究成果なども、発表する場があると更に良いと思われる。学びの場を整備し、組織全体の質の向上を図ることが望まれる。</p>
2	<p><b>家族と共に支援できる体制作りが必要と思われる</b></p> <p>発達障害の特性から日常のことは利用者本人が主体的に活動するケースが中心になっており、利用者の様子は必要に応じて電話やメールで家族に伝えることにしている。また、事業所の取り組みについては、広報紙やホームページで伝えているが、家族との関わりは少ないように見受けられる。利用者一人ひとりの状況を定期的に伝え、さらにコミュニケーションを図ることも必要と感じられる。家族懇談会などを開催し、事業所と家族で共同で支援していく仕組み作りを検討されたい。</p>
3	<p><b>作業を安全かつ円滑に取り組める環境作りが努められたい</b></p> <p>利用者一人ひとりの価値観や生活習慣を大切にした環境作りに取り組んでおり、必要に応じて心理士などの専門職や行政の担当ワーカーなどと連携を図りながら、支援を提供することになっている。また、欠席や遅刻などを未然に防げるように、作業の進捗状況などを日々話し合い通所を円滑に継続できるように努めている。作業室内の環境についても理念をはじめ、一日のスケジュール、手引書やマニュアル、地域の催事やイベント情報などを掲示して、環境整備に取り組んでいる。ただし、A型事業所内は安全確保の視点からも備品類のさらなる整頓が望まれる。</p>

### Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ 各事業ごとの年間の業務計画書や作業計画書を策定している</p> <p>年度の事業計画が策定され各事業ごとの方針や目標が明確になっている。この、事業計画とともに各事業ごとの年間の業務計画書や作業計画書が策定され、活動内容が月別に展開されている。職員からも計画的に業務の遂行ができているとの意見があり、事業ごとの計画書は毎月の具体的なアクションプランとなっている。</p>
	<p>関連評価項目(多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している)</p>
2	<p>★ 2種類の書式によって利用者一人ひとりの経過を詳しく記録している</p> <p>通所ごとに記録する2種類の書式によって利用者一人ひとりの経過をモニタリングし、計画目標の達成を支援する仕組みが整っている。双方とも月単位の書式としており、「ケース記録」では対人関係等も盛り込み適切なコミュニケーションを示唆できるようにしたり、「活動記録」では作業と生活両面の様子や支援課題を明記したりなど、詳しく利用者情報を記載することに注力している。それらはPCと紙媒体で適切に管理されているが、B型事業では情報整理をさらに推進することを目指している。</p>
	<p>関連評価項目(利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している)</p>
3	<p>★ 広報誌や業務マニュアルは利用者が主体となって作成している</p> <p>利用者と発達障害者成人期事業の職員によって、2～3か月に1回広報誌「GOOD DAY」を発行している。レイアウトから記事の内容を自分たちで決めるなど、利用者の持っている力を活用させるようにしている。また、A型の事業所が作業として行っているパソコン業務のスキキャンする工程を利用者間で話し合い作成しており、訪問時には工程についての見直しを行っていた。また、利用者からの発案による週1回のお茶会を開催したり、昼食会を設けたりなど自主的な活動に力を入れている。</p>
	<p>関連評価項目(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)</p>

## Ⅳ 利用者調査結果

### 調査概要

**調査対象:** 全利用者21名を対象としたアンケートを実施し、20名より回答を得た。回答者の属性は、男性16名、女性4名。年齢は、20歳未満3名、20歳代10名、30歳代5名、40歳代2名であった。

**調査方法:** アンケート方式

利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から郵送して貰った。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数	21人	
アンケートや聞き取りを行った人数	21人	
有効回答者数	20人	
回答者割合(%)	95.2%	
	就労継続支援A型	利用者総数: 8人 共通評価項目による調査対象者数: 8人 共通評価項目による調査の有効回答者数: 7人 利用者総数に対する回答者割合(%): 87.5%
	就労継続支援B型	利用者総数: 13人 共通評価項目による調査対象者数: 13人 共通評価項目による調査の有効回答者数: 13人 利用者総数に対する回答者割合(%): 100.0%

### 総括

回答者の属性は、「利用者本人」が80%、「無回答」が20%であった。当事業所に対する総合的な満足度の回答結果は、「大変満足」又は「満足」が85%、「どちらともいえない」が10%、「不満」が5%であり、大変高い満足度であった。個別の項目では、＜サービスの提供＞に関する3設問中2設問では、大変高い満足度であった。特に「困った時の職員の対応」、「身の回りの設備の安全性」については大変高い満足度が得られている。＜安心・快適性＞に関する4設問中3設問では、高い満足度であった。しかしながら、「職員の言葉遣いや態度、服装」については、さらに高い満足度が望まれる結果であった。＜利用者個人の尊重＞の4設問は全問で高い満足度であった。＜不満・要望への対応＞の2設問のうち、「外部の苦情相談窓口の案内」についてはさらに高い満足度が望まれる結果であった。

### 利用者調査結果

4～17は選択式の質問のため、該当項目のみ掲載しています。

<b>1. 利用者は困ったときに支援を受けているか</b>							
はい	17人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が85%、「どちらともいえない」が15%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「こちらが常識内で求める内は」、「基本的に自分でできそうで、できないことはわかりません」、「『助けてくれる』と答えましたが、大災害の時など、ご自分のご家族の安全を第一に考えたとしても仕方ないと思っています」という声が聞かれた。							
<b>2. 事業所の設備は安心して使えるか</b>							
はい	17人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が85%、「どちらともいえない」が15%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「自分が不安症なので実際には安心して使える範囲と思う」、「当たり前だが、自分勝手には操作することはできない」、「冷蔵庫や2階の部屋など時間の空いたときに自由に使ってもいいそうです」という声が聞かれた。							
<b>3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか</b>							
はい	12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
「はい」が60%、「どちらともいえない」が40%であった。自由意見では、「グループワークなどで交流の場がある」、「いろいろな方が居て、大変参考になります。楽しい時も多いです」、「利用者の方とは話すときに、いつも言葉が見つからなくて黙ってばかりなので、迷惑をかけているのではないかと思います」という声が聞かれた。							
<b>10.【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</b>							
はい	6人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が85.7%、「どちらともいえない」が14.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「よくわかりません」という声が聞かれた。							
<b>11.【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</b>							
はい	6人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が85.7%、「どちらともいえない」が14.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「工賃などの切り替えはシステム上スムーズではなかったと感じた。不備ではない」、「職員も理解していない所もある」という声が聞かれた。							
<b>12.【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</b>							

はい	12人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が92.3%、「どちらともいえない」が7.7%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「この1年間の事務の向上には自分でも驚くほどです」、「話が苦手な自分でも、手先が器用になったり、話が聞けるようになります」という声が聞かれた。							
<b>13.【就労継続支援B型】</b>							
<b>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</b>							
はい	11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
「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が15.4%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「あまりくわしいことを質問したことがない。もし願いがあったとしても自分の力ではどうにもならないため」、「最初はいつもらえるか告知されませんが、支払日になるとちゃんともらえます」という声が聞かれた。							
<b>18.事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか</b>							
はい	15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
「はい」が75%、「どちらともいえない」が25%であり、高い満足度であった。自由意見では、「清潔さはあるし、努力していると思う。整理は課題あり」、「他の事務所をくわしく知りませんが、ここは最高に清潔だと思います」、「1日に1回は必ず掃除されているので、清潔です」という声が聞かれた。							
<b>19.職員の接遇・態度は適切か</b>							
はい	11人	どちらともいえない	7人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
「はい」が55%、「どちらともいえない」が35%、「いいえ」が10%であった。自由意見では、「職員によって違います」、「大変お手本となります。頭が下がる思いです」、「服装のことは気にしませんが、態度は気にします」という声が聞かれた。							
<b>20.病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか</b>							
はい	16人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
「はい」が80%、「どちらともいえない」が10%、「いいえ」が5%、「無回答・非該当」が5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「信頼できます」、「B型のことしかわかりませんが、しっかりとした対応ができていられると思われれます」、「紙などで切ったケガは、絆創膏を貼って簡単な治療をしてくれます。やけどなどは、手袋越しでも水で冷やしてくれます」という声が聞かれた。							
<b>21.利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか</b>							
はい	14人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
「はい」が70%、「どちらともいえない」が15%、「いいえ」が5%、「無回答・非該当」が10%であり、高い満足度であった。自由意見では、「実際にはいさかいが起きた時に、どうなるかどちらも想像ができる」、「実際にそのようなことはないけど、解決してくれるはず」、「いじめがあった場合はちゃんと注意してくれます」という声が聞かれた。							
<b>22.利用者の気持ちを尊重した対応がされているか</b>							
はい	16人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」が80%、「どちらともいえない」が15%、「無回答・非該当」が5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「人が苛立っていることに気づかない時がある」、「しっかり尊厳を守ってくれているし、私の気持ちにお気遣いしていただいています」、「話も聞いてくれるし、悩み事もちゃんと理解してくれます。間違ったことでもちゃんと聞いてくれます」という声が聞かれた。							
<b>23.利用者のプライバシーは守られているか</b>							
はい	16人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
「はい」が80%、「どちらともいえない」が15%、「いいえ」が5%、「無回答・非該当」が5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「わかりません」、「約束はちゃんと守ってくれました。私も守れるようになりたいけれど、ちょっと勇気が必要ですね」、「そのような時は場所を変えて話ができる」という声が聞かれた。							
<b>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</b>							
はい	16人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」が80%、「どちらともいえない」が15%、「いいえ」が5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「慎重に考えてサービス内容は作成してくれたが、要望通りにはできなかった。結果良かったと思う」、「急な変更にも際しても、対応してくれています」、「計画目標をちゃんと作ってくれます。状況はわかりません」という声が聞かれた。							
<b>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</b>							
はい	14人	どちらともいえない	5人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」が70%、「どちらともいえない」が25%、「いいえ」が5%であり、高い満足度であった。自由意見では、「職員がしっかり説明をしてくれて理解したことがわかり質問もできた」、「分かりやすく説明してもらっているが、今後の生活に不安がないわけではない」、「質問をしたい時に職員の方が忙しいとできないこともあります。忙しい人はそれどころではないみたいなのを言ってくれるといいです」という声が聞かれた。							
<b>26.利用者の不満や要望は対応されているか</b>							
はい	14人	どちらともいえない	2人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
「はい」が70%、「どちらともいえない」が10%、「いいえ」が10%、「無回答・非該当」が10%であり、高い満足度であった。自由意見では、「こちらが折れることがたびたびある」、「我慢することもありはしますが、意見が対立しても常に冷静に私の気付かないことを気づかせてくれます」、「生活の不満も施設の人の不満もちゃんと聞いて対応してくれました」という声が聞かれた。							
<b>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</b>							
はい	12人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	3人
「はい」が60%、「どちらともいえない」が20%、「いいえ」が5%、「無回答・非該当」が15%であった。自由意見では、「要望を出せば、電話などをしてくれた」、「職員の方は信頼できますが、それ以外は信用できません」、「よくわかりません。誰が第三者に該当するのか?」という声が聞かれた。							



## V 組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7、8)

※実施あり:○、実施なし:×、非該当:-

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定			
サブカテゴリー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		実施状況
標準項目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)を明示している		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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)		○
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		実施状況
標準項目1	経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている		○
標準項目2	経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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る		○
講評			
<p><b>基本方針やスローガンなどで施設の目指していることを明確にしている</b></p> <p>法人理念及び施設の方針が策定され事業計画書に明示されている。年度初めの職員会議では、施設の方針や各事業所の計画について説明したり、利用者には朝礼などを利用し施設の方針を伝えたりしている。また、開設時に皆で考えた「明るく楽しい元気な職場。私たちのぷらす」を、スローガンとして、作業室をはじめ施設内各所に掲示しており、全員がいつでも確認することができる。開設して2年目であり、施設長は職員会議において施設の方向性などの周知に努めており、全員が共通認識のもと行動できるよう取り組んでいる。</p>			
<p><b>管理者は会議や朝礼の場で自らの考えを伝え施設方針の実現を目指している</b></p> <p>施設長は毎月の職員会議やケース会議、リーダー会議に出席するほか、毎日の朝礼や終礼で自らの考えを伝えるとともに、業務に対する連絡や指示などを行っている。とくに、毎月行われるリーダー会議では、出席者からの報告などをもとに、運営や支援に関する共通理解を図っている。また、工賃アップのための事業所訪問や、行政をはじめ多くの関係機関との連携に注力している。利用者や職員が協働で作成している広報誌には、「施設長のつぶやき」コーナーがあり所感を述べている。多機能施設であり各事業を束ね、施設方針の実現を目指している。</p>			
<p><b>重要案件は職員会議で決定し朝礼などで周知している</b></p> <p>重要案件は職員会議で討議し決定される。本部決済が必要な案件は職員会議での決定事項を報告し、承認をもらう仕組みである。承認された内容は朝礼で周知される。また、職員会議の議事録を回覧して内容が確認できるようにしたり、利用者への周知は各事業所のリーダー職員より朝礼で伝えたりしている。なお、各事業所で口頭で利用者へ伝えたことを、書面でも残すことを検討しており、情報共有や支援の統一のためにも、今後の取り組みが期待される。</p>			



※実施あり:○、実施なし:×、非該当:-

カテゴリー2 経営における社会的責任			
サブカテゴリー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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している		○
サブカテゴリー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		実施状況
標準項目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)		×
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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)		○
標準項目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		○
評価項目3	地域の関係機関との連携を図っている		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
講評			
<p><b>倫理綱領や行動規範が明示され周知が図られている</b></p> <p>倫理綱領や職員行動規範が明文化されており、会議などで職員に周知している。また、法人として個人情報保護や権利擁護、虐待防止などの研修を実施し法令への理解を深めるほか、職場内研修でも利用者の尊厳や主体性の尊重などを話し合っている。権利侵害についてはニュースなどから他施設の事例を伝え、注意喚起をしている。なお、利用者アンケートで、言葉づかいや態度について適切だと思わないとの意見も15%あり、終礼などで言動を振り返ることも望まれる。</p>			
<p><b>施設は住宅地にあり地域との関係強化に取り組んでいる</b></p> <p>開設2年目であり更に地域に溶け込むため、区民祭りや福祉祭りに参加し自主製品の販売を行ったり、町内会の防災訓練に利用者も参加したりするほか、新年会などにも出席するなどの活動を行っている。また、施設は住宅地にあり、敷地内に町会の掲示板を設置し役立ててもらっている。そのほか、区の関係機関が開催した会合で、施設長が施設紹介を含めた講義を行うなどの専門性を活かすことに取り組んでいる。今後は地域向けに啓発セミナーも検討しており、さまざまな場で施設の機能や専門性を活かした取り組みが期待される。</p>			
<p><b>新たなネットワークを立ち上げ地域の課題に取り組み始めた</b></p> <p>区の自立支援協議会や就労支援連絡会などに参加し情報交換を行なっている。今年度、新たなネットワークとして「発達障害支援連絡会」を施設が中心となって立ち上げた。この連絡会には、地域生活支援センターをはじめ放課後児童デイサービス、就労支援センター、保健センターをはじめ行政が参加し、各機関の現状と課題を共有しながら支援の方向性などを話し合っている。法人や関連するNPOも会議に参加しており、バックアップ体制も構築できている。地域の課題に協働して取り組むモデルとして注目したい。</p>			

※実施あり:○、実施なし:×、非該当:-

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用			
サブカテゴリー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)		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
講評			
利用者の意向を把握し対応する体制を整えている			
<p>各事業所が相談・苦情窓口を置いており、契約時には重要事項説明書で苦情解決・虐待防止責任者、第三者委員の設置などを説明している。施設内入口にもポスターを掲示し、事業所以外にも相談できることを明示している。そのほか、目安箱をロッカールームの一つのロッカー内に設置し、気兼ねなく投書できるようにしており、工夫した取り組みと思われる。利用者の担当職員もおり、意向などはその都度聴き取るほか、必要に応じて利用者会を開いている。受け付けた意見や苦情は、苦情解決責任者に報告され、内容によっては心理士が対応し解決を図っている。</p>			
利用者ニーズを汲み取り支援に反映させている			
<p>日々の利用者からのニーズなどは同意を取ったうえで、終礼で施設長が対応した内容を説明している。利用者から自分たちでアンケート取りたいとの意見があり、職員が手伝うことで実施された。その集計結果から、隣り合わせにある事業所の利用者同士が、普段は別々であるが一緒に昼食を摂るなどの交流を実施した。なお、意見や苦情などは記録を整備し内容をいつでも確認できるようにしている。第三者評価における利用者調査の結果も支援に反映させたいとしている。</p>			
施設を取り巻く環境や情報の把握に努めている			
<p>町会の掲示板を施設の敷地内に設置したり、町会長の定期的な訪問を受けたりしながら良好な関係作りに努めている。防災訓練のほか町会の祭りや新年会、日帰り旅行などの行事には積極的に参加し、地域の情報を収集している。また、「発達障害支援連絡会」などのネットワークに参加することで、地域福祉の課題などを把握したり、区との毎月の会議では福祉行政の動向などの情報を得ている。さまざまな会合などに出席することで、事業環境の把握に努めている。</p>			

※実施あり:○、実施なし:×、非該当:-

カテゴリー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	実施状況	
標準項目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	○	×
標準項目2	年度単位の計画を策定している	○	○
標準項目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	○	○
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	実施状況	
標準項目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	○	○
標準項目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	○	○
標準項目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	○	○
標準項目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	○	○
評価項目3	着実な計画の実行に取り組んでいる	実施状況	
標準項目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	○	○
標準項目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などの取り組みを行っている	○	○
標準項目3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している	○	○
標準項目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	○	○
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			
評価項目1	利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	実施状況	
標準項目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	○	○
標準項目2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している	○	○
標準項目3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、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	○	○
標準項目4	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	○	○
講評			
<b>職員意見を取り入れ年度の事業計画を策定している</b>			
施設全体の事業計画を策定しており、各事業の方針や目標が明示されている。各事業の計画はリーダー職員が他の職員の意見を踏まえ、取り組み課題を明確にしている。各事業ごとに月次の作業計画を策定して内容を明確にしたり、施設全体としての取りまとめはリーダー会議で話し合ったりしている。法人の事業計画も策定されており、キャリアパスや研修計画なども盛り込まれている。なお、中長期計画は行政に報告しているとのことであるが、利用者や職員に対しても中長期の方向性を具体化し明示することが期待される。			
<b>事業計画の達成に向け推進体制の整備が期待される</b>			
職員の業務分担が明確になっており、各人が施設の運営に適切に参画できるようにしている。事業計画の推進にあたっては、リーダー会議などで法人内外の事例を共有し、利用人数などの目標に対する取り組み状況なども確認している。なお、リーダー会議などを活用し、期中であっても計画の実践、評価、見直しのサイクルを回し、事業計画の達成に向け取り組むことを期待したい。とくに、各事業ごとの活動を振り返り、成果や課題を明確にして計画を推進することが望まれる。			
<b>リスクマネジメントを行い利用者の安全確保に取り組んでいる</b>			
事故や感染予防などのマニュアルを整備し研修で周知を図っている。防災対策として毎月地震や火災を想定した避難訓練を実施しており、近くの避難場所までの経路を一緒に歩き確認を行っている。毎日の業務日誌にはリスクマネジメントを記載する欄があり、安全への意識づけが図られている。ヒヤリハットや事故については集計・分析し、事業所ごとに詳細なリスクマネジメント表を作成し、安全対策に取り組んでいる。この取り組みは高く評価される。なお、水耕栽培室の浸水事故もあり、安全な環境整備への更なる取り組みが期待される。			

※実施あり:○、実施なし:×、非該当:-

カテゴリー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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目3	適材適所の人員配置に取り組んでいる		○
評価項目2	職員の質の向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している		○
標準項目3	個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している		○
標準項目4	職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている		○
標準項目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		○
サブカテゴリー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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
評価項目2	職員のやる気向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目4	福利厚生制度の充実に取り組んでいる		○
講評			
<b>職員の学びの場を整備することが期待される</b>			
外部研修に職員を派遣し知識の習得やスキルアップに取り組んでいる。研修参加後には報告書を職員間で回覧し情報共有に取り組んでいるが、会議や報告会などの発表する機会を設けることも望まれる。自己啓発や自学自習での研究成果などについても、発表する場があると更に良いと思われる。日々の支援のなかでの職員の気づきなどは終礼にて確認するとともに、業務日誌に記録している。障害特性や援助技術など学びの場を整備し、組織全体の質の向上を図ることが期待される。			
<b>キャリアパス制度を導入し職員の育成に取り組み始めた</b>			
法人のキャリアパス制度が導入され職位ごとの職務内容、昇任の要件、必要とされる研修や資格などが明確に規定されている。研修については全社協が主催する研修などの受講を支援しており、報告書のほか研修内容を確認し、コメントし育成経過を確認できるようにしている。また、個人面談を実施して就業状況を把握するほか、年間目標などを確認している。職員一人ひとりの年間目標の達成に向け、個人別の育成計画に基づいて育成することを目指している。			
<b>職員の働きがいの向上に更に取り組むことが望まれる</b>			
施設長は職員が主体的に考え行動し、やりがいのある仕事とすることを願っている。また、職員の資格取得の支援を行うほか、各種の研修に派遣をしたり、有給休暇は希望を尊重し育児休暇なども取得を奨励したりしている。メンタルヘルスの相談は施設長や心理士が相談に乗っているが、外部の相談窓口などの情報も提供されたい。法人として共済会に加入しており、所定のサービスが利用できる。そのほか、親睦会もあり行事などで職員同士が一体感を深めている。今後も業務を通じて自己実現の支援など、職員の働きがい向上の取り組みを継続されたい。			

※実施あり:○、実施なし:×、非該当:-

カテゴリー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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	個人情報の保護に関する規定を明示している		○
標準項目3	開示請求に対する対応方法を明示している		○
標準項目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		○
講評			
<b>重要情報の保護・共有に努めている</b>			
パソコンの共有ファイルには会議録など必要な情報が保存され職員はいつでも閲覧が可能である。紙ベースの情報は項目ごとにファイリングし、鍵の掛かる書庫に保管している。保管している情報はリーダー層など幹部職員が使いやすいように更新している。パソコン内の情報整理を課題としており、重要情報の保護の観点からも、アクセス権限を設定することが望まれる。			
<b>個人情報保護の体制を整備しプライバシーマークを取得する予定である</b>			
法人の個人情報保護方針がホームページに掲示されており、個人情報の取得や利用目的、開示要請などへの対応が明記されている。利用者に対しては契約時に個人情報提供同意書を文書で取り交わしたり、職員に対しては入職時に守秘義務に関する誓約書を取り交わしたり、実習生やボランティアとも誓約書を取り交わしている。なお、今年度には、個人情報保護の体制を整備した事業者が付与される、プライバシーマークの取得を予定している。			

※実施あり:○、実施なし:×、非該当:-

<b>カテゴリ-8 カテゴリ-1~7に関する活動成果</b>		
<b>サブカテゴリ-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</b>		
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、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ-2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ-4:「計画の策定と着実な実行」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている	
前年度の事業計画に基づいた活動を振り返り、今年度の事業計画を策定した 開設2年目であり前年度の活動を総括し、今年度の事業計画を各事業ごとに策定している。計画的な業務の遂行が行われており、現状の改善に取り組んでいる。		
<b>サブカテゴリ-2 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している</b>		
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、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-5:「職員と組織の能力向上」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている	
事業計画とともに各事業ごとの年間の業務・作業計画を策定した 前年度の反省をもとに事業計画を見直し、A型事業やB型事業では、年間のアクションプランを月次ごとに展開し、計画的な業務や作業の遂行に取り組んでいる。		
<b>サブカテゴリ-3 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している</b>		
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、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ-7:「情報の保護・共有」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている	
事業所が中心になって新たな地域ネットワーク作りに取り組んだ 地域の関係機関とのネットワークをさらに拡充することを目的に、「発達障害支援連絡会」を事業所が中心となって本年度立ち上げた。地域生活支援センターをはじめ放課後児童デイサービス、就労支援センター、保健センターをはじめ行政が参加し、各機関の現状と課題を共有しながら支援の方向性などを話し合い協働できる体制を構築することを目指している。		
<b>サブカテゴリ-4 事業所の財政等において向上している</b>		
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	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない	
利用者の通所支援を行い稼働率をアップさせた 稼働率の向上をめざし、休みがちな利用者への通所支援を行い改善が図られた。しかし、実習や他機関への移行もあり、全体的に見ると稼働率の改善には至らなかった。		
<b>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</b>		
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」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない	
働きかけにより利用者の意向を把握し、満足度の向上に結び付けたいとしている 第三者評価は初めての受審であり、評価機関が行う利用者調査を活用し、利用者の満足度を高めたいとしている。なお、日々の業務や支援のなかで、利用者の意見などは把握し対応している。		

## VI サービス提供のプロセス項目(カテゴリ-6)

カテゴリ-6 サービス提供のプロセス			
サブカテゴリ-1 サービス情報の提供			
評価項目	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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目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なっている	○
	標準項目3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○
	標準項目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	○
<b>講評</b>			
リーフレットやホームページを中心に事業所情報を提供している			
<p>事業所の情報はリーフレットやホームページを中心に提供しており、利用希望者や家族に分かりやすい内容にまとめられている。評価対象事業をはじめ、「発達障害者成人期支援事業」「発達障害・思春期サポート事業」「障害者通勤寮」など複合施設内の全事業を掲載し、利用希望者の多角的なサポートを目指す事業所の姿勢を表現している。リーフレットには、対象者・事業目的・内容などを簡素に掲示し、ホームページでは、申込方法・具体的な作業・一日のスケジュールなどを詳しく掲載している。</p>			
利用者や職員の協働による広報紙「Goodday」を定期的に発行している			
<p>広報紙「Goodday」を定期的に発行しており、個々の取り組みやトピックスなどを伝えている。カラー印刷・写真・ルビ付きの大きめの文字などの工夫をはじめ、利用者や職員の協働作業で作成されており、作業の一環として作成されている。関係機関に加え利用者にも配付され、成果を確認できる機会として適切な取り組みがなされていることがうかがえる。また、区には月次報告をはじめ、新たな利用者の紹介や他事業への利用者の移行などを機会を通じて適宜情報共有がなされ、日頃より連携できる体制が整っている。</p>			
見学時には面談を実施し意向や要望の把握に取り組んでいる			
<p>利用希望者をはじめ区や保健センターなどからの問い合わせや見学は、年間を通じていつでも対応することを原則としている。見学に際してはスケジュールを決めて個別対応しており、その際には「来所カード」を作成しインテーク面談も併せて行うようにしている。見学に際しては、利用者のプライバシーに配慮しながら見学者の目的に応じた説明、相談を行うように努めている。区へ申し込みを行い、5日間の実習を経て希望や適性などをもとに決定している。さらに、より多くの職員が事業説明を適切に行える体制整備を目指している。</p>			

サブカテゴリ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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている		○
標準項目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		○
<b>講評</b>			
<b>利用開始前の実習では状態や作業適性を詳しく把握している</b>			
<p>利用開始前に5日間の実習を実施することを原則としており、その際には実習カードを作成し利用者の詳しい状況や作業適性などを把握して円滑に通所が開始できるようにしている。実習の目的、目標、具体的な内容などが盛り込まれた実習計画書や実習記録をはじめ、利用者には日々振り返りシートの作成や終了後のアンケートなど、実習施行に関する適切な仕組みが整っていることが確認できている。また、開始や終了時には必要に応じて家族の同席を促し、連携が図れるようにしている。</p>			
<b>ビジネスマナー講座などを定期的で開催して就労を支援している</b>			
<p>事業所では、利用者一人ひとりが日々の活動を振り返り、達成状況の理解を促しながら状態に沿った就労機会を獲得することを目指している。ビジネスマナー講座やプレ就労レディネスなどを定期的で開催しており、自分の短所を認識してもらう機会としたり、就労時に必要とする幅広いスキルを身につける機会も設けたりしている。就職といった目標に対して焦らず着実に前へ進み、適応能力を伸ばしていけるように力を入れている。開業して日も浅い事業所ではあるが、自立訓練施設、区内の他のA型事業所などへ移行した利用者も複数名報告されている。</p>			



サブカテゴリ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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目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	○
	標準項目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	○
	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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目2	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している	○
	標準項目3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○
	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	実施状況
	標準項目1	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	○
	標準項目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	○
	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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目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	○

## 講評

## 具体的な目標を明示した分かりやすい計画作りに取り組んでいる

個別支援計画には、①短期・長期の本人の希望、②特記事項などを分かりやすく表現した支援課題、③具体的な支援内容などが明記されており、適切な書式になっていることがうかがえる。また、計画の達成に向けて目標を数値化する仕組みも整っており、半期ごとの評価が円滑にできるようにしている。評価シートには作業と生活両面の支援課題を盛り込んでおり、利用者一人ひとりを包括的に支援できるようにしている。A型、B型双方において適切な支援計画のマネジメントがなされていることがうかがえる。

## 定期的なミーティングや会議を開催して情報共有に努めている

日々、施設長以下の職員が出席する朝礼や終礼を実施しており、日々の業務の確認、1日の振り返りなどを行い、情報共有を図っている。月単位で職員会議やケース会議を開催しており、事業所運営に関わる事項、支援に関わる事項などを共有する仕組みも整っている。さらに、個別支援計画を見直す際には、利用者・サービス管理責任者・担当の支援職員による3者の事前面談を設け、意向や要望を把握することになっている。A型事業所では、日々作業開始前に利用者と職員による入念な打ち合わせを実施して、適切に作業が推進できるようにしている。

サブカテゴリ4 サービスの実施			
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		実施状況
標準項目1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
<b>講評</b>			
<p><b>ケース会議や日々の記録を参考に個別支援計画の見直しを随時行っている</b></p> <p>実習時に実習計画書を作成し、振り返り面談後に指定相談事業所が作成したサービス等利用計画書を基に実習時の内容を反映させ個別支援計画を作成している。見直しの評価は6か月ごとに行い、その際には本人と面談をして課題の確認を行い次の支援計画書の作成につなげている。毎月利用者全員のケース会議を開催し、現状、進捗、課題について話し合い決定事項をケース会議録に記入している。またケース会議のほかに個別支援会議でのモニタリングによって支援評価シートを作成し、個別支援計画に基づいた支援がされているかを確認している。</p>			
<p><b>心理士と連携によって適切なコミュニケーションが図れるようにしている</b></p> <p>実習開始時には、利用希望者と成人期支援事業所の心理士が面談を行うことにより、心身状況を詳しく把握することに取り組んでいる。心理士のアドバイスを基に、利用者一人ひとりの状態に合わせて短い言葉で伝えたり、作業の指示を出す場合は各工程ごとに説明したりなど、工夫してコミュニケーションを図ることに努めている。また、ソーシャルコミュニケーションプロジェクト(SCP)をグループに分けて実施しており、利用者がコミュニケーションスキルを学ぶ機会を設けている。</p>			
<p><b>法人内の他事業所との連携を図り就労に関する情報提供に取り組んでいる</b></p> <p>就労に向けて支援にも積極的に取り組んでおり、発達障害者支援事業所や就労支援センターと連携を図りながら就労や自立した生活を送る上に必要な情報を提供している。障害者支援事業所ではグループワークを通して生活面や就労に向けてのマナー等のプログラムが用意され、就労支援センターからはハローワークの実習や面接等の情報を提供している。体験実習やセミナー等の新しい情報は朝礼や終礼で伝え共有を促している。</p>			
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		-
<b>講評</b>			
<p><b>作業工程の分業化を図り作業ができるよう支援を行っている</b></p> <p>B型作業所では個別支援計画をもとに、自主制作品の工程を分業し得意な工程や希望に基づき作業を行い、本人が自ら考えてできる作業をしてもらうようにしている。できる限り就労することを目標としていることもあり、全工程の習得を目標に各工程を経験させている。利用者の特性を考慮し、作業室のレイアウトは机の向きや配置に気を配り作業しやすい環境を整えている。作業工程の流れや作業室の配置図、道具を置く位置等をキャビネットに掲示し、利用者が混乱することが無いよう配慮がなされている。</p>			
<p><b>当番制で清掃を行い環境整備を習得できるようにしている</b></p> <p>朝の清掃は職員が行っているが、終礼前の清掃は清掃管理簿を作成し利用者が当番制で行い、エントランスや玄関回り、トイレ等は清潔維持に取り組んでいる。作業室はA型、B型の2つがあり、B型は作業に必要なもの以外は部屋に置かず整理整頓されている。また、水耕栽培室は食品を扱っていることもあり衛生や清潔管理に気をつけている。私物は鍵のかかるロッカーに保管し作業室には持ち込んでいない。ただし、A型はパソコン入力作業が中心のことや変化を嫌う利用者が多いことから、導線周りを整理整頓するなど安全性の確保に工夫が必要と思われる。</p>			

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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○

**講評****保健師や主治医と連携を図り健康状態を把握している**

長期にわたり家で過ごしていた利用者が多いことから、通所を始める前から保健師との関わりが多く連携を図りながら精神面での支援に努めている。特別に配慮を必要とする利用者については、実習開始時に主治医から情報を提供してもらい実習カードで詳しく把握し、通所開始後には管理表を作成し、通院日などを含め健康状態の把握に努めている。また、睡眠不足から休みがちになったり、作業にかけられない利用者、通院の結果などについても主治医と連絡を取り合い保健師を交えて相談している。

**来所時に様子を確認し、必要に応じて個別面談を実施している**

年1回区の健康診断を受診することを利用者に勧めており、本人の了承を得てその検査結果を預かり保管している。家族が結果を知らない場合は事業所から情報を提供し連携が図れるようにしている。日ごろの健康については、来所時に利用者の心身の状態を会話や観察を通して確認している。休みが多かったり午後から来所の利用者もいるため、通所予定の前日に電話やメールで連絡を取り合い、来所時には面談によって確認している。体調不良時は主治医に相談し対応するなどによって健康管理に努めている。

**利用開始時に処方箋や与薬依頼書を提出してもらい必要に応じて支援している**

服薬を必要とする利用者からは、利用開始時に処方箋や与薬依頼書を提出してもらい個人台帳において管理している。利用者の自己管理や希望によっては事業所で預かり服薬確認するなど個別の支援を原則としている。また、預かる場合は「預かり書」を発行し、事業所の決められた場所で保管することを取り決めている。発作などの緊急時に対応する仕組みも整っているが、現在提出している利用者はない。

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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○

**講評****家族に伝えるときは本人の意思を確認して伝えている**

現在は全ての利用者と適切にコミュニケーションが取れることから、本人に直接必要事項を伝えることにしている。通院日や休日希望を提出してもらっているが無断で休むことがが多くなった場合は、発達障害者成人期支援事業の心理士と相談して支援することにしている。また、家族に伝えなければならない事柄については、本人の了解を得てから知らせることにしている。

**利用者家族との連絡方法を充実されることを検討している**

ホームページや利用者を中心となって作成している広報誌「good day」を家族に配布しており、日ごろの様子や現況を伝えている。また、休みがちな利用者や通院の結果などを家族に伝えていない様子が見受けられた際には、状況確認のうえ家族と直接電話やメールで連絡を取り合うようにしている。また、緊急時対応カードによって緊急時連絡先を第2連絡先まで把握している。ただし、連絡帳や家族会の開催には至っていないことや、家族と連絡が取れないこともあるなどを課題としている。

	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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目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	○
<b>講評</b>			
<b>地域のイベントにボランティアとして参加して社会参加につなげている</b>			
地域の自治会へ事業所の理解を深めてもらうために、防災訓練や区民祭りに積極的に参加して関係作りに努めている。地域のイベントは休日に開催されることが多いことから、参加希望者を募り職員と一緒にボランティアとして参加している。その際には、水耕栽培や農園の収穫物の販売し事業所の理解につなげたり、働くことが社会参加につながることを理解してもらえよう支援している。また、パソコン業務に携わっているA型作業所の利用者が職員と発注先に出向き、所外作業を社会参加につなげている。			
<b>「ぶらーす掲示板」が情報提供の場になっている</b>			
作業室前の共有スペースに「ぶらーす掲示板」のコーナーを設け、イベントや講演会等の情報を掲示している。敷地内に自治会の掲示場を設け区報や町内会会報等を掲示したり、職員が自治会の懇談会に出席したりして情報収集に取り組んでいる。また、法人の就労支援センターを利用して余暇活動やクラブ活動の情報を入手することができるようにしたり、ハローワークや区の就労支援連絡会主催の職場実習体験などの情報を伝えている。さらに、自立生活を送るために必要な新しい情報は適宜朝礼で伝えている。			
	評価項目10	【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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目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	○
	標準項目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	○
	標準項目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	○
<b>講評</b>			
<b>段階を経て就労に向けての支援を充実させている</b>			
利用者一人ひとりの状況に合わせて就労することを目標としており、通所開始時はまずB型に所属し作業や生活面の評価に力を入れている。その結果に基づいてA型に移行してもらい、個別支援計画の目標を達成した後に就労移行支援事業所に所属を変更させている。さらに、就労に必要な社会人としてのスキルやビジネスマナーを習得してもらい、段階を経て就労する仕組みとしており、一般企業に就職した利用者もいる。			
<b>就労支援プログラムが用意されている</b>			
成人期支援事業の職員により月2回のSCPソーシャルコミュニケーションプロジェクト及び毎週の就労レディネスグループのプログラムが用意されている。SCPでは絵や写真を見ての感想を聞き、人により感じ方、捉え方が違うことを理解してもらい自分以外の人の気持ちに自分が立てる訓練でコミュニケーションスキルアップの習得を目指している。就労レディネスでは、生活や作業面の総合的な基本姿勢の習得に向けたカリキュラムを実施し就労に向けた支援を行っている。			

評価項目11	【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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○

**講評****利用者一人ひとりの状態に合わせた作業につけるようにしている**

B型に通所している利用者は、就職したが障害の特性を理解してもらえず辞めたり、長期にわたり自宅から外に出ないで過ごしていた利用者が大半となっている。そのため通所することが社会参加への第一歩の始まりとしており、就労日数や時間を利用者と相談し無理なく通所できるように支援している。特に、利用者が希望している作業や得意な作業で自信をもって意欲的に作業に参加できるように努めている。

**工賃アップと販路拡大に取り組む準備をしている**

作業内容は水耕栽培、農園で野菜づくり、キャンドルづくり、パソコン入力業務の作業を行っているが工賃アップにつながるには難しい状況にある。事業所としても受注先や販売ルートの開拓の必要性を感じており、企画書や計画書を作成中で販路拡大を考えている。また、商品開発を美大生とプロジェクトを組み進めている段階であることから今後の活動に期待したい。

**販売が工賃に関わっていることを意識できるよう努めている**

水耕栽培の収穫物や農園で採れた野菜、キャンドルを地域のイベントや行事で販売している。作業の売り上げや頑張りが工賃に関係してくることを理解してもらい、また販売に参加することが楽しみにつながることを理解してほしいと考えており、参加した利用者が他の利用者に感想を伝える場も設けている。作業室にイベント時の写真とともに売上額を掲示し意識を持って作業に当たれるようにしている。また、就職を希望している利用者には社会人としてのマナーやルールを習得できるプログラムの用意や他の事業所での作業実習を経験させている。

サブカテゴリ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		実施状況
標準項目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、利用者の同意を得るようにしている		○
標準項目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		○
標準項目3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている		○
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		実施状況
標準項目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)		○
標準項目2	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、組織的に予防・再発防止を徹底している		○
標準項目3	虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		○
標準項目4	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		○
<b>講評</b>			
<b>個人情報やプライバシーの保護に取り組んでいる</b>			
個人情報保護規定を設けており、利用開始時に説明し同意を得ている。また、個人情報の使用については都度確認を得ることにしたり、個別面談を行う際にも面談室を使用したりなど、細やかな対応を心がけている。作業を行う際にも他者からの視線を感じさせないような席位置にしたり、声かけにも配慮することに努めている。また、個々の私物は個人別のロッカーに保管を促し、更衣の場所も別途設けてプライバシーに配慮している。			
<b>利用者一人ひとりの尊厳の尊重に努めている</b>			
日々の支援の中で、利用者の様子や表情を観察することに取り組んでおり、普段と違うことが見受けられた場合には、職員ミーティングで報告することになっている。また、職員が「上の立場」にならないように、対等であることや一緒に支援を進めていく仲間であることを意識するように心がけている。現在、虐待や虐待に類似する事例の報告はなく、職員の言動については、申し送りの中でふり返りを行うことが定着している。利用者調査の尊厳の尊重に関する設問においても、高い満足度が確認できている。			

サブカテゴリ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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目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	○
	標準項目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	○
	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	実施状況
	標準項目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	○
	標準項目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	○
	標準項目3	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	○
	評価項目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	実施状況
	標準項目1	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	○
	標準項目2	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	○
	標準項目3	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	○
	標準項目4	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	○
	標準項目5	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	○
<b>講評</b>			
<b>手引書を整備し、業務の標準化を図っている</b>			
職員係分担表を設けており、環境整備・衛生管理・与薬管理・防災安全などの係名のもとに、具体的な業務内容や決裁基準を明記し業務の標準化に取り組んでいる。また、主任業務についても、虐待防止・施設サービス向上・関係機関との連携などを明示して、職域や職制ごとに業務が円滑に推進できるようにしている。また、パソコン入力・自主生産品・交換収受などの利用者作業に関するマニュアルや手引書も整備されている。各種マニュアルは必要に応じて都度見直すマネジメントを取り入れている。			
<b>各種の研修機会を設け職員の資質の向上に取り組んでいる</b>			
年間を通じた研修計画には、対象職種・必修や選択・研修名を明示しており、職員一人ひとりの経験年数や職制のもとに参加できるようにしている。入職時研修をはじめ全職員を対象とした法人内研修も定期的開催されており、法人全体として職員の資質の向上に取り組んでいる。個別の外部研修参加後には報告書提出して振り返ることにしている。また、法人としてキャリアパス制度を導入しており、施設面談を通じて職員一人ひとりの目標や課題を話し合い、育成につなげるようにしている。			
<b>利用者を事業所全体で支援することを職員に意識して伝えている</b>			
年度当初に職員分担表や生活活動年間計画表を作成し、職員の役割や活動内容を明示している。職員会議で、月間予定表を参考に、計画や進捗状況を確認し、軌道修正をしながら進めている。また、法人においての月1回の本部会議で決定された事項を職員会議などで職員に伝え、特に、経営層は、就労支援を強力に推し進めることを重点目標とし、利用者を事業所全体で支援することを職員に意識して伝えている。さらに、事業計画の進捗状況を図る指標を、就職実績の目標人数として明示し計画を推進している。			