

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	令和3年度
サービス名称	就労継続支援B型
法人名称	社会福祉法人げんき
事業所名称	就労継続支援B型ガーデン
評価機関名称	株式会社 川原経営総合センター

コメント

・利用者調査は、調査表による無記名式のアンケートを実施。事業所より対象者に配布し、記入済みの調査票は専用封筒にて、直接評価機関に返送していただきました。
・職員の自己評価では、オリジナルの回答シートを用意し、階層別の評点分布だけでなく、より問題点を特定しやすいように集計結果をまとめて、事業所に報告しました。

(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（カテゴリー 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	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	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よう 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害のある人への理解を深め とともに暮らし とともに生きる社会の実現を目指す 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	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）
	(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立った支援を心がける 援助者としての専門性を磨き、日々の積み重ねからの学びを心掛け、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） 法人の理念や方針を理解し、利用者の人権を尊重した利用者主体の支援を大切にする 地域の中でともに歩む社会福祉法人の職員として、職員それぞれがもつ強みを活かして社会に貢献する

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>同じ建物内にある同法人運営の事業所と連携を図りながら、利用者一人ひとりのニーズに沿った個別支援を行っています</p> <p>当事業所がある建物「品川区立発達障害者ぶらーす」内に同法人運営の発達障害者成人期支援事業リクトと品川区発達障害者相談支援センターがあります。法人の「地域社会のすべての人とともに歩む」という理念に基づいて利用者一人ひとりの地域生活を支えるべく、立地的な利点を活かして法人内事業所間で連携を行い、個別のニーズに沿った支援を展開しています。当事業所で行われている作業活動等に加えて、リクトで行われている生活スキルやビジネススキルのグループワークやアート活動への参加、相談支援センターからの地域情報提供等を行っています。</p>
2	<p>事業計画に基づいて販売方法の工夫や販路拡大、職員配置の工夫や育成を実施して工賃向上に向けた取り組みを行っています</p> <p>事業計画に業務改善への取り組み・方針の一つとして区内の販路拡大、新規受注拡大、施設外就労、プロボノの活用等を実施して工賃向上に結び付けることを明示しています。目標工賃達成指導員を配置して新規受注の獲得に取り組み、組み立てや封入等の軽作業の受注を新たに2件確保しています。東京都が実施する工賃アップセミナーに職員を参加させ、工賃向上の知識やノウハウを獲得できるようにしています。品川区地域自立支援協議会のプロボノ企画を活用して、自主製品のインターネット販売の準備をすすめて販路の拡大に取り組んでいます。</p>
3	<p>職員の就労に関する多様性を受け入れ、これまでの経験値やノウハウなどの持ち味を生かしたチームワークを大切にしています</p> <p>法人内には就労移行支援や定着支援、成人期支援など就労支援に力を入れて取り組んでおり、それは利用者のみならず、職員においても大事にしています。法人全体で一緒に働く仲間として職員が抱える障害や年齢、家庭の事情などの多様性を踏まえ、持てる力を生かしたチームワークを大切にしており、職員同士がお互いを認めあった組織の一体感が醸成されています。グループウェアを活用した情報共有や提案・業務改善も活発に行われており、職員一人ひとりのこれまでの経験値やノウハウなどの持ち味を生かして、自律的に業務を遂行できるようにしています。</p>

さらなる改善が望まれる点

1	<p>事業所はパンフレットやホームページなど多種類から情報提供を発信していますが、特徴や強みなどを伝えられるような検討が期待されます</p> <p>利用希望者が入手できる事業所の情報と商品情報は、パンフレット、ホームページ、しながわほっとインフォメーション（ケーブルテレビ）、行政の冊子などで提供しています。パンフレットは見学者、事業者会議の際に配布し、くろみ卸販売店には自由に持ち帰れるよう店内に置いています。リクトで年2～4回発行のニュースレターは興味のある利用者が関わり、文章に添える写真と表紙絵や挿絵は利用者が撮ったり描いています。情報には事業所の特徴や強みと利用者の活動などが伝えきれてないので、しっかり伝わるような情報発信方法の検討が期待されます。</p>
2	<p>中長期的な事業の見通しを踏まえ、単年度事業計画に落とし込み、PDCAサイクルに沿って目標達成を推進していくことが期待されます</p> <p>5か年の中長期計画では経営、支援、地域社会、福祉人材の4つの項目で、見通しを持って事業を行えるようにしています。それらを踏まえ、単年度事業計画の事業所の目的や重点目標、指定管理者からの提案等が記載していますが、その連動性については、中長期計画をもう少し丁寧に職員に伝えていく必要性を経営層は感じています。単年度事業計画の策定に職員が関わっているからこそ、中長期計画の今後の見通しに対して、何に取り組まなければならないかを単年度事業計画に具体化し、PDCAサイクルに沿って目標達成を推進していくことが期待されます。</p>
3	<p>キャリアパスを人材育成の柱として、職員と組織が二人三脚で人材育成を進められるよう人材育成の仕組みのなお一層の浸透が期待されます</p> <p>キャリアパスは組織管理を担うマネジメントと現場の専門職を担うスペシャリストの複線型とし、職責や職位に求められる能力、職務内容などが一表にまとめられ、現レベル以外にも上位レベルを見通して、自己研鑽やキャリア形成を後押ししていますが、さらに浸透させていく必要性を経営層は感じています。研修計画兼育成計画表を用いて、目標管理や自己研鑽を行っているからこそ職員と組織が二人三脚で人材育成を進められるよう、キャリアパスの職層レベルに応じて、職員に対する期待値を盛り込むなど人材育成の仕組みのなお一層の浸透が期待されます。</p>

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ グループウェアを活用し、タイムリーな情報共有や業務改善を行っています</p> <p>職員一人ひとりに携帯電話が貸与され、グループウェアを活用したタイムリーな情報共有や職員からの提案や問題提起を行い、「サービスの質向上」を目的に事業横断的に、職員一人ひとりのこれまでの経験値やノウハウなどの持ち味を生かした業務改善に繋がっています。例えば、利用者が自分の傘をわかりやすく管理できるよう傘札を作成したり、自主製品の開発、工賃向上など、日頃の気づきから具体的な改善活動を行っており、以前まで行っていたリーダー会議にとって代わりました。チームの中での役割を明確にし、それぞれが自律的に業務を推進しています。</p> <p>関連評価項目(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)</p>
2	<p>★ 個別支援計画に沿った支援を実行し、目標達成に向けた進捗管理を丁寧に行っています</p> <p>個別支援計画の内容を日々意識しながら計画に沿った支援を行えるように、毎日記載するサービス提供記録の最上欄に個別支援計画の内容が記載されています。毎日行われる振り返りの時間を使って支援の振り返りや支援の効果を検証し、個別支援計画の目標達成に向けて見直しを行っています。ケース担当が毎月末に計画に沿った支援の経過や結果が記載されているケース記録を総括し、次月の支援方針を立てています。3か月に一度利用者本人と面談を行いながらモニタリングを行い、目標達成に向けた進捗状況を職員・利用者ともに共有しています。</p> <p>関連評価項目(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)</p>
3	<p>★ 就労に向けた第一歩から一般就労まで多様なニーズに対応する就労支援を行っています</p> <p>品川区内在住の18歳以上65歳未満で発達障害の診断を受けた方を対象者としており、そのニーズは多岐にわたります。利用者の多様性を認めることを基本としているため、企業等への一般就労を目標とする利用者から、週1回1コマの作業参加からスモールステップで就労を目指していく利用者の方も在籍しています。自主製品、清掃作業、文書電子化、データ入力、軽作業、自販機補充作業、販売活動等、様々な活動プログラムを用意して多様なニーズに対応できるようにしながら、個別支援計画に基づいて個別のニーズに対応した支援を心掛けています。</p> <p>関連評価項目(【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)</p>

IV 利用者調査結果

調査概要

調査対象：対象は原則として登録者全員とし、回答者の内訳は男性7名、女性1名です。年代は20歳代25%、30歳代25%、40歳代50%です。

調査方法：アンケート方式

調査票は事業者経由で配布しました。回収は返信用封筒に調査票を入れ、直接評価機関に郵送する方法をとり、利用者が気兼ねなく書けるよう配慮しました。

利用者総数	17人
アンケートや聞き取りを行った人数	17人
有効回答者数	8人
回答者割合 (%)	47.1%

総括

・総合的な感想は、「大変満足」の方が25%、「満足」の方が50%となり、満足度が示されています。・個々の設問に対する回答状況を見ると、15設問中2設問にて全員の方が「はい」と回答し、2設問にて80%以上の方が「はい」と回答しており、個々の設問についても高い満足度が示されています。

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。

1. 利用者は困ったときに支援を受けているか							
はい	5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」と回答した方は63%となり、「助けてくださったりお話を聞いてくれるのはとても有難いです」といったコメントが寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は37%です。							
2. 事業所の設備は安心して使えるか							
はい	7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」と回答した方は88%と高い満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答した方は12%です。							
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか							
はい	4人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した方は50%、「どちらともいえない」と回答した方は50%です。							
16. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえで知識の習得や能力の向上に役立っているか							
はい	4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」と回答した方は50%となり、「クルトカのような人の役に立つ商品と一緒に作らせて頂いたり、自分を律する面談でのアドバイスなど、これからの人生にとっていいものがあつたと思っています」といったコメントが寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は25%、「いいえ」と回答した方は13%、「無回答・非該当」の方は12%です。							
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							
はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した方は88%と高い満足度が示されており、「ウチでの決まりはしっかりと説明を受けています」といったコメントが寄せられています。「いいえ」と回答した方は12%です。							
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか							
はい	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
全員の方が「はい」と回答しており、「机の上の物など気付くとすぐに気を遣ってくれる職員がいます」といったコメントが寄せられています。							
19. 職員の接遇・態度は適切か							
はい	5人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した方は63%、「どちらともいえない」と回答した方は25%、「いいえ」と回答した方は12%です。							
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか							
はい	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
全員の方が「はい」と回答しており、「男性2人ですが自分が苦しい時にアドバイスとすぐに休むよう促してくれます」といったコメントが寄せられています。							
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか							
はい	6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」と回答した方は75%と満足度が示されており、「これは女性のお一人が一番親身になって責任を持ってくれました」とい							

ったコメントが寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は25%です。

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか

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

「はい」と回答した方は75%と満足度が示されており、「これは自分の気持ちや意志を尊重してくれていると日頃から4人に対して感じます」といったコメントが寄せられています。「いいえ」と回答した方は13%、「無回答・非該当」の方は12%です。

23. 利用者のプライバシーは守られているか

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

「はい」と回答した方は75%と満足度が示されています。「いいえ」と回答した方は13%、「無回答・非該当」の方は12%です。

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

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

「はい」と回答した方は75%と満足度が示されており、「これも適切なアドバイスと聞き取りがあったように思えます」といったコメントが寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は13%、「いいえ」と回答した方は12%です。

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

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

「はい」と回答した方は75%と満足度が示されており「これも分かりやすいです」といったコメントが寄せられています。「いいえ」と回答した方は13%、「無回答・非該当」の方は12%です。

26. 利用者の不満や要望は対応されているか

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

「はい」と回答した方は75%と満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答した方は13%、「いいえ」と回答した方は12%です。

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

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

「はい」と回答した方は50%、「どちらともいえない」と回答した方は50%です。

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・ビジョン、基本方針など）を周知している		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）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		○
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、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		○
標準項目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		○
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	重要な案件の検討や決定の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ている		○
講評			
<p>「地域社会のすべての人とともに歩む」ため利用者と共に歩める支援を大事にしています</p> <p>「地域社会のすべての人とともに歩む」ことを理念に位置付け、地域の方とのつながりを大切にしながら、さまざまな就労支援を提供できるようにしています。職員には入職時の初任者研修で事業所が大事にしている支援について説明しています。また、理念が記載された理念カードを携帯し、「地域社会のすべての人とともに歩む」支援を行っているか立ち返ってどうあるべきか考えて、支援に繋げています。事業所に通う利用者の就労支援の幅が広いいため、利用者の立場に立ち、引っ張っていくのではなく、共に歩めるような支援を大事にしています。</p>			
<p>職員同士が互いに認め合い、持てる力を生かしたチームワークを大切にしています</p> <p>法人の柱の一つとして、就労に力を入れて取り組んでおり、それは利用者のみならず、職員においても働き方の多様性に応えられるようにしています。働く仲間として、障害の有無に関わらず、年齢や家庭の事情などを踏まえ、職員同士がお互いを認め合い、持てる力を生かしたチームワークを大切にしたい組織の一体感を醸成しています。職員は貸与携帯を持っており、グループウェアを活用して情報共有や提案・業務改善も活発に行われており、職員一人ひとりが自律的に業務を遂行できるよう、経営層が働きかけをしています。</p>			
<p>グループウェアを活用した情報共有や運営会議にて共有、検討、決定を行っています</p> <p>施設長とサービス管理責任者によるリーダー会議を行っていましたが、貸与携帯によるグループウェアを活用したタイムリーな情報共有や意見交換が出来るため、現在は行っていません。月1回の運営会議にて、リーダー層から議題を下ろしたり、ケース会議で話し合われた利用者支援に関する共有、検討、決定を行っており、議事録は共有できるようにしています。拠点全体での会議を月1回行っており、法人や拠点全体の同行などの情報共有も行っています。虐待防止やリスクマネジメントなどの各種委員会は法人・拠点単位で開催しています。</p>			

カテゴリ-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 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		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について情報を収集し、ニーズを把握している		○
標準項目2	事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目5	事業所の経営状況を把握・検討している		○
標準項目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		○
サブカテゴリ-2 実践的な計画策定に取り組んでいる			
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・長期計画及び半年度計画を策定している		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	中・長期計画をふまえた半年度計画を策定している		○
標準項目3	策定している計画に合わせた予算編成を行っている		○
評価項目2	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	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		○
標準項目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		○
講評			
<p>利用者の希望や状況に合わせて就労や社会参加へのステップを踏めるよう支援しています</p> <p>利用者との面談などで意見を把握・検討し、フィードバックしています。事業所に通う利用者の就労に向けた支援の幅が広く、通所することに慣れることが必要な利用者から、一般就労に向けて就職活動を行っている利用者まで受け入れています。法人内に就労移行支援や就労定着支援、成人期支援事業所を有しており、そのノウハウを生かして、就労継続支援B型事業所ですが就労移行支援に近い支援も行っており、事業計画にも利用者一人ひとりが希望や状況に合わせて就労や社会参加へのステップを踏み、自分らしく働くことが出来る支援を位置付けています。</p>			
<p>5か年の中長期計画を作成し、見通しを持って事業を行えるようにしています</p> <p>2021年度から2025年までの5か年の中長期計画を作成し、単年度の具体的な実行計画、責任者、スケジュールをガントチャート形式で記載しています。中長期計画は、経営、支援、地域社会、福祉人材の4つの項目で、法人が有する強み、現状課題、将来あるべき姿、ビジョンを達成するための方法が示され、5か年の取り組み内容が落とし込まれています。それとは別に、拠点別のロードマップ（進行表）が作成され、2021年度以降の「総合的な発達障害者支援拠点」となるべく方向性が示され、見通しを持って事業を行えるようにしています。</p>			
<p>管理職会議にて経営状況や進捗状況を管理しています</p> <p>単年度事業計画は職員から意見を聞き取り、1～2月の職員会議でたたき台を作成し、3月に確定させています。事業所の目的や重点目標、指定管理者からの提案等が記載され、それに対する業務改善への取り組み・方針について、利用者、業務、利用者の意見・要望の収集の3つの視点で作成され、利用目標や職員体制、年間行事計画、安全確保についてもまとめられています。管理者会議にて経営状況や進捗状況の管理を行っています。単年度事業計画策定に職員は関与していますが、中長期計画についてももう少し丁寧に伝えていく必要性を経営層は感じています。</p>			

カテゴリー3 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、遵守されるよう取り組んでいる		実施状況
標準項目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、理解が深まるように取り組んでいる		○
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。		○
サブカテゴリー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			
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		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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている			
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
講評			
虐待防止に関わるチェックリストを行い、価値観の共有化を図りました			
<p>入職時の社会人・福祉サービス従事者に必要な研修を2か月ごとの研修で行い、事例検討や報酬改定についての情報も伝えられるようにしています。虐待防止にかかわるチェックリストを行い、①通所者への体罰など、②利用者への差別、③利用者に対するプライバシー、④利用者の人格無視、⑤利用者の強要制限についての視点で振り返りを行っています。拠点全体で集計し、虐待防止委員会で検討し、全体で共有できるようにしており、研修で意見交換を行ってサービスの質向上につながるよう価値観の共有化を図りました。</p>			
利用者との面談にサービス管理責任者と担当者が同席してやり取りの視点を変えました			
<p>利用者や家族からの要望や苦情などの申立先については、重要事項説明書に記載されており、苦情・虐待窓口担当をサービス管理責任者、苦情解決及び虐待防止責任者を施設長とし、契約時に説明しています。その他、第三者委員や区の担当課や東社協の連絡先も記載されています。利用者との面談にサービス管理責任者と担当者が同席し、意見や要望を把握する以外に、より具体的に就労に向けたステップについても話し合うことが出来るようやり取りの視点を変えました。職員は貸与携帯でタイムリーな情報共有ができ、組織的に統一した対応を行っています。</p>			
地域に根差し、地域資源を生かした活動を展開しています			
<p>町会主催の防災訓練や夏祭りに利用者に参加したり、回覧板で地域のお知らせも回っており、建物の花壇の手入れも地域の方が行ってくれるなど、良好な関係性が築けています。地域の高齢者施設の一角で販売を行っていましたが、コロナ禍で制限を余儀なくされるなか、地域で出来ることはないか検討した結果、地域活動の一環として行っている地域清掃の範囲を拡充しました。地域企業から仕事を新たに受注したり、区の自立支援協議会就労支援部会のプロボノ企画でネットサイトの立ち上げを行うなど、地域資源を生かした活動を展開しています。</p>			

カテゴリ-4 リスクマネジメント			
サブカテゴリ-1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる			
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
サブカテゴリ-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			
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		実施状況
標準項目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		○
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・管理している		○
標準項目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		○
標準項目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		○
講評			
マニュアルや環境の見直しの根拠となるよう再発防止策の効果測定の実施が期待されます			
<p>感染症対策として、手洗い・消毒の徹底を行い、利用者による館内清掃も徹底して行っています。感染症が発生した際は迅速に動けるよう、職員の動きをシミュレーションしています。事故対策として、未然をヒヤリハット、事後を事故報告書に記載し、上期・下期（年間）で集計し、傾向を分析して、再発防止策に向けて検討しています。ヒヤリハットや事故報告書には再発防止のための対策を記載する欄がありますが、その再発防止策の効果測定は行われていません。今後、マニュアルや環境の見直しの根拠となるよう効果測定の実施が期待されます。</p>			
職員の参集状況に応じた重要業務などの精査が期待されます			
<p>拠点全体で事業継続計画を作成しており、重要業務として、利用者の生命維持・精神安定に関わる業務、利用者の生活支援に関わる業務について継続的に行うことが明記され、利用者の安定に関わる業務については、緊急度に応じてSAからCまでランク付けしています。備蓄品については現在検討中です。重要業務や安定に関わる業務についての優先順位は整理していますが、職員の参集状況によっては提供できるサービスの範囲や提供量が変わるため、今後、職員の参集状況に応じた重要業務や利用者の安定に関わる業務について精査することが期待されます。</p>			
黒の透けないファイルで個人情報の書類を取り扱うなど、日常的にも配慮があります			
<p>個人情報が記載されている書類を取り扱う際は、黒の透けないファイルに入れて、他者から見えないよう日常的にも配慮がなされています。紙の資料は施錠できる書庫で管理し、施設長、事務職員が事務所のキーボックスで鍵を管理しています。パソコンは各自専用とし、共有フォルダにアクセス制限をかけて、機密性の高い情報漏洩を防止しています。職員に携帯電話が貸与され、グループウェアでの情報共有や在宅勤務のルールに従って、自宅でも業務を行うことが出来るようにしています。個人情報に関わるチェックリストを実施し、意識向上に努めています。</p>			

カテゴリ5 職員と組織の能力向上			
サブカテゴリ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			
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
サブカテゴリ2 組織力の向上に取り組んでいる			
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		実施状況
標準項目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		○
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		○
標準項目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		○
講評			
マネジメント・スペシャリストの複線型キャリアパスにてキャリア形成を支援しています			
<p>昨年度、キャリアパスと規定を策定し、職員へ周知を行いました。キャリアパスは組織管理を担うマネジメントキャリアと現場の専門職を担うスペシャリストキャリアの複線型とし、面談の際に希望を聞きながらどの職層からもキャリアを変更することが出来るよう柔軟な運用としています。職責や職位に求められる能力、職務内容などが一表にまとめられ、現レベル以外にも上位レベルを見通して、自己研鑽やキャリア形成を考えられるようにしています。管理職を含め、なお一層浸透させていく必要性を経営層は感じており、今後の取り組みの進展が期待されます。</p>			
経営層から職員に対する期待値を盛り込むなど二人三脚の人材育成が期待されます			
<p>研修計画兼育成計画表を用いて、年度当初の面談までに職員が昨年度の自己評価（よくできた点・改善が必要な点）を振り返り、今年度の目標と具体的な達成目標・内容を記載し、今年度受講したい研修内容を設定します。経営層との面談の際に1年間の達成状況を上司からのコメントを添えて、フィードバックします。現在、職員主体で目標管理や研修希望を設定していますが、職員と組織が二人三脚で人材育成を進められるよう、キャリアパスの職層レベルに応じて、経営層から職員に対する期待値を盛り込むなどのなお一層の工夫が期待されます。</p>			
グループウェアを活用し、タイムリーな情報共有や業務改善を行っています			
<p>職員一人ひとりに携帯電話が貸与され、グループウェアを活用したタイムリーな情報共有や職員からの提案や問題提起を行い、「サービスの質向上」を目的に事業横断的に、職員一人ひとりのこれまでの経験値やノウハウなどの持ち味を生かした業務改善に繋げています。例えば、利用者が自分の傘をわかりやすく管理できるよう傘札を作成したり、自主製品の開発、工賃向上など、日頃の気づきから具体的な改善活動を行っており、以前まで行っていたリーダー会議にとって代わりました。チームの中での役割を明確にし、それぞれが自律的に業務を推進しています。</p>			

カテゴリ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感染症の影響により、通所自粛や販売活動、イベントの中止などの制限を受けましたが、工夫しながらサービスを提供するため、法人理念・基本方針のもと、通所や生産活動、販売活動などを通じて、利用者一人ひとりの希望や状況に合わせて、就労や社会参加へのステップを踏んでいけるよう、施設内や関係機関と連携しながら、必要な支援を行ってきました。生産活動における事業のあり方を見直し、工賃向上とサービスの質の向上に繋がりました。 利用者の在宅作業・支援を導入し、新規販売先、新規受注先の開拓を行いました。また、区の地域自立支援協議会就労支援部会のプロボノ企画に取り組み、ネット販売のサイトの立ち上げを行いました。コロナ禍のなか、課題への取り組みを具体的に実施したことが成果の道筋となりました。今年度も在宅作業・支援の継続による多様な働き方の継続、4月より目標工賃達成指導員を配置しました。	
評語	目標の設定と取り組み	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
	取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
	検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
【講評】 今年度の事業計画に「工賃向上への取り組みと利用者支援のバランスを保つため、職員配置や作業の実施を工夫し、多様なニーズに対応できる事業所を目指す」ことを重点目標として位置づけており、具体的な業務改善への取り組みとして、販路拡大、新規受注拡大、施設外就労、プロボノの活用、ホームページでの情報発信を通して、工賃向上や新規利用開始に結び付けられるようにしています。		
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）	環境整備、事業継続計画の策定、中長期計画の策定、広報・PRなど、職員が安心して働ける職場環境における課題があったため、区のモニタリングやサービス向上セルフチェック、第三者評価において課題となった事項に取り組み、サービスの質のさらなる向上と施設全体の専門性の向上を目指しました。 フロアの安全面や衛生面、個別性に配慮した作業環境を整備したり、事業継続計画の策定と見直し、中長期計画の策定（バージョンアップ）、ホームページの活用、利用者管理システムの導入による業務の効率化、情報共有の仕組みとして貸与携帯やグループウェアの活用を行いました。 作業環境の整備により柔軟な利用につながったり、専門家のアドバイスを受け、事業継続計画を策定し、感染対策に役立てました。中長期計画の策定を通して、事業の見直しを持つことができました。システムを導入したことで業務の効率化や情報共有の仕組みが構築され、働きやすさや効果的な情報管理を行うことが出来ました。 作業環境の整備は今年度も継続しています。事業継続計画の見直しを行っており、今後、想定訓練を予定しています。委員会活動や所内研修を通して施設全体でサービスの質の向上に取り組んでいます。	
評語	目標の設定と取り組み	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
	取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
	検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
【講評】 今年度の事業計画に「第三者評価を受審し、サービスの質のさらなる向上と施設全体の専門性の向上を目指す」ことを重点目標として位置づけており、具体的な業務改善への取り組みとして、第三者評価を受審することで、利用者の意見・要望を確認し、サービスの質向上に生かすことが明文化されています。今回の利用者調査では、「大変満足」「満足」いずれが満足と回答した方は75%と一定の満足度が示されています。		

VI サービス提供のプロセス項目（カテゴリー6）

カテゴリー6 サービス提供のプロセス			
サブカテゴリー1 サービス情報の提供			
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		○
講評			
事業所の情報はパンフレットやホームページなど多種類から提供しています			
<p>利用希望者が入手できる事業所の情報と商品情報は、パンフレット、ホームページ、しながわほっとインフォメーション（ケーブルテレビ）、行政の冊子などで提供しています。パンフレットは見学者、事業者会議の際に配布し、くるみ卸販売店には買い物客が自由に持ち帰れるよう店内に置いています。リクトで年4回発行のニュースレターは興味のある利用者が関わり、文章に添える写真と表紙絵や挿絵は利用者が撮ったり描いています。情報には事業所の特徴や強みと利用者の活動など伝えきれてないので、しっかり伝わるような発信方法の検討が期待されます。</p>			
利用希望者の特性などに配慮し、丁寧に分かりやすい表現を心掛け説明しています			
<p>事業所の見学希望として、本人からや相談支援事業所、障害者就労支援センターなどから問い合わせがあり、また、特別支援学校には職員が出向き事業所の説明をしています。見学は随時受け入れ、利用希望者や見学者には丁寧に対応し、障害の特性に配慮しながら不安をやわらげるような言葉選びや、あいまいな表現は避け、具体的に表現する意識をもって説明を行うよう心がけています。事前の情報から興味のあるものには、時間をかけて説明や見学ができるよう留意しています。見学の際には体験実習についても説明し、利用希望者からの相談も受けています。</p>			
区立の事業所として行政や区の関連事業所などに情報提供を行い連携を図っています			
<p>事業所は区立発達障害者支援ぶらーす内にあり、区内の発達障害者支援の拠点として位置づけられています。事業所の情報提供は区のホームページや障害者福祉のしおり、区の事業所紹介ハンドブックに掲載などと、自立支援協議会や就労支援部会などで発信しています。区のケーブルテレビや行政の冊子などでも、事業所の情報や就労継続支援B型の商品情報などを提供しています。今年度は発達障害者支援センターが併設され、さらに施設機能が充実しました。</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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>

講評

利用開始には重要事項説明書を個別の状況に合わせて丁寧に説明しています

事業所では利用開始にあたり重要事項説明書を利用者の特性や状況に応じて丁寧に説明しています。一通り読み上げたあと利用者の状況に合わせて、分かりやすい説明の仕方に工夫しながら、質問にも応じサービス内容やサービス利用者負担金についても簡単に簡潔な説明を心がけ同意を得ています。この時点において利用者や家族の意向を確認していますが、家族との関係性を考慮して本人の意向を重視し、ケース記録への記載や申し送りによって職員間での共有を図っています。利用者には開始前に実際のプログラムの体験実習が最大5日間あることを伝えています。

基本情報（申請者の現状）を把握し、サービス開始前の体験実習を実施しています

サービス開始にあたり利用者の基本情報の家族構成、関わりのある機関、生活歴、医療の状況、本人・家族の希望などを把握し、台帳やケース記録に記載しています。利用者は最大5日間の体験実習時には実習カードに目標（実習、将来）、興味を持った作業、落ち着く場所、イライラした時などを毎日記入し、事業所ではこのカード内容や利用前の引継ぎ情報と本人に聞き取った内容などを含め、無理なく利用が開始できるよう対応しています。利用開始直後は利用者の状況を見ながら、声かけや面談をするなど不安な気持ちを軽減できるよう個別に対応しています。

サービス終了時のアフターフォローを行い、スムーズな移行と定着に対応しています

利用者の支援には就労継続支援B型を含め、同館内に併設の3事業所があり、施設全体で連携を取り、お互いの機能を最大限に活かし支援を行っています。発達障害者成人期支援事業リクトなどと連携を取り、利用者のサービス終了に関して利用者との面談を行うなど、話を丁寧に聞くことにより不安な気持ちに寄り添うことで、安心して移行できるように対応しています。移行した後も定期的な面談や、本人から発信してくる相談事にも丁寧に対応するなど、アフターフォローを継続し移行先での定着の支援にも努めています。

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、必要に応じて見直している		○
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必要な情報を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

利用者の心身や生活の情報は利用者台帳や記録管理シートに記載し把握しています

利用者の状況は利用者台帳や記録管理シートに記載し把握しています。面談や体験実習などから本人の希望を聞き取り、目標、支援課題など設定し個別支援計画を作成しています。利用者とは随時話し合い心身や作業の状況を確認しています。計画の支援状況は3ヶ月後にモニタリングを実施し、目標に沿っての支援内容の確認を利用者と事業所で確認しています。さらに3ヶ月後には評価を行い、本人や家族には面談か書面にて報告し課題に対しての要望など把握しています。サービス提供記録に目標を記載し、日々の支援が計画に沿っているかの確認をしています。

利用者は自身の業務日誌をつけ振り返りを行い、ファイルにて管理しています

利用者の活動記録の内容と状況はサービス提供記録に記載しています。また、利用者も自身の業務日誌をつけ振り返りを行い職員が確認し、利用者自身がファイルして管理しています。業務日誌は利用者の状況に応じて文面と項目に○×をつける形式となります。職員間での共有にはケース記録があり、利用者の日々の目標の作業内容に対して出来ていることを確認し、本人に伝えることが励みになっています。サービス提供記録、利用者の業務日誌、ケース記録などから利用者の状態や状況を見極められるよう努めています。

職員間での率直な意見交換によって利用者中心の支援に取り組んでいます

利用者の支援については職員の朝礼夕礼で申し送りを行い、課題に対して率直な意見交換で対応方法などを検討しています。他の会議においてもお互いを尊重しながら率直な意見を出し合い、課題解決や改善に繋げサービス向上を目指しています。事業所では1ヶ月毎のカレンダーに利用者の休みなどの予定を書き込み、2枚目には利用者名、体温測定値、1、2、3、4コマに作業内容など申し送り事項、3枚目は朝礼と夕礼に発表された作業の進捗状況などを記載しています。この利用者管理システムから納品期日の管理と利用者の状況などが共有化されています。

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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
講評			
個別支援計画の進捗確認を丁寧に行いながら計画に沿った支援を行っています			
サービス提供記録に個別支援計画の内容を記載して、個別支援計画の目標を職員・利用者ともに日々確認しながら計画に沿った支援を行えるようにしています。個別支援計画に沿って支援を実施した経過は毎日ケース記録に記載され、毎月末に支援の取り組みのまとめと次月の支援方針の立案をケース担当が行っています。3か月に一度利用者との面談を行いながら個別支援計画のモニタリングを行い、支援計画に沿った支援を行った結果、目標がどの程度達成されているのかを利用者とともに確認し、必要に応じて計画の内容の変更を実施しています。			
利用者の特性に合わせたコミュニケーションを心掛けています			
利用者によってはコミュニケーションを取ることが苦手な方もいるので、コミュニケーションをとる時にはまず利用者へ了承を得るように心掛けています。利用者に伝わりやすいように情報を提供する方法の工夫を行っています。ボードを利用して利用者一人ひとりのその日に行う作業のスケジュールや座席番号等を視覚的に示したり、作業の進捗状況をボードに一目でわかるように記載して掲示するなど、利用者が理解しやすいようにしています。言葉を使って説明する時にも、特性上理解しづらい抽象的な表現は避けて具体的に伝えるように工夫しています。			
法人内事業所と連携しながら自立生活に必要な情報提供や支援を行っています			
当事業所がある「品川区立発達障害者支援施設ぶらーす」の中で運営している法人内の相談支援事業所や発達障害者成人期支援事業リクトと連携しながら利用者の自立生活に向けた情報提供や支援を行っています。現在は新型コロナウイルス感染拡大の影響で制限がありますが、リクトで行われているグループ活動（コミュニケーションスキル、ビジネススキル、生活スキル）やアート活動に希望する利用者は参加することができ、就労や自立した生活の実現に向けたスキルを学ぶ機会が提供されています。東京都や品川区からの情報も掲示板に掲示されています。			
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
講評			
法人内事業所と連携を行い、利用者の主体性を活かして広報誌を発行しています			
同建物内で運営されている発達障害者成人期支援事業リクトと連携して、利用者の主体性を活かしながら広報誌「Good Day」を年2～4回発行しています。広報誌の発行に参加したい希望者を募って職員と協働しながら広報誌を作成しています。広報誌の内容はテーマに沿って利用者が得意なことや好きなことを活かした形で構成されており、利用者が書いた絵や文章、撮影した写真が使用されています。利用者の主体性を引き出しながら自分を表現する貴重な機会となっています。行政や関係機関にも配布し、事業所を知ってもらうツールにもなっています。			
利用者の多様なニーズに応えられるように様々な活動プログラムを用意しています			
当事業所の方針として利用者の多様性を認めることを基本としているため、週1回1コマの作業参加からスモールステップで始めることがニーズの利用者から一般就労を目指す利用者まで在籍しており、幅広く多様なニーズに応えられるように取り組んでいます。利用者一人ひとりのニーズに応えられるように、自主製品（くるみボタン等の雑貨）、清掃作業、文書電子化、データ入力、軽作業、自販機補充作業、販売活動等、様々な活動プログラムを用意しています。作業工程の細分化を行い、利用者ができることを活かして取り組めるように工夫しています。			
感染防止策の徹底や環境整備を行い、安心して過ごしやすい環境づくりを行っています			
コロナ禍において感染防止対策の取り組みを徹底しています。マスク着用、手指消毒の徹底、常時換気、パーテーションの設置等、可能なかぎりの感染対策を実施しています。作業活動の終わりに利用者自身が使用した机や椅子、道具等を次亜塩素酸液で拭き取って消毒することを仕事の一つとして組み込んでいます。利用者自身が仕事として消毒を行うことで自らの工賃アップにつなげながら、感染対策の意識の向上や清掃を行うスキルの獲得の機会になっています。作業場の整理、動線の確保等や座席の工夫など過ごしやすい環境の整備も行っています。			

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

利用者に体調の自己管理を促しながら、健康状態を日々把握して支援を行っています

新型コロナウイルス感染防止の観点に加え、就労に向けて自分の体調を利用者自身が把握できるようになるための支援の観点も含めて日々利用者の体調管理を行っています。利用者は毎日通所する前に自宅等で検温し、来所時にも検温を行います。必要に応じて身体的・精神的な体調の確認を行い、できるだけ利用者自身が自分の体調について職員に伝えられるようにサポートしています。利用者が「セルフケアシート」に体温、睡眠、排泄等の状況を記載することで職員が利用者の健康状態を把握しながら、自分の体調を自己管理できるような支援も行っていきます。

医療機関等と連携しながら健康面のサポートを行っています

健康管理に関する支援が重点的に必要な利用者に対しては個別に血圧測定等を実施し、異常値が計測された時には利用者本人に体調を確認して当日作業を行う事が可能かどうか、負担の少ない作業内容に変更する必要があるか等を本人と話し合うようにしています。必要に応じて本人の同意を得た上で主治医に連絡を取り、本人の健康状態から作業内容が過重な負担となっていないか等を相談しています。本人や家族等の状況から必要性がある時には通院同行を行うこともあります。協力医療機関とも連携をとれており、必要に応じて相談できる体制があります。

体調不良時や緊急時に適切に対応できる報告・指示の流れや取り決めがあります

職員は日々支援を行いながら様子観察を行い、作業の進み具合や顔色等を見て普段と異なることがあれば、利用者に体調等を確認した上で必要に応じて医療機関への受診のアドバイスを行っています。利用者の体調急変時等の緊急時の対応については、報告・連絡・相談と指揮命令の流れが決められています。利用者の体調の急変や発作等の緊急事態に遭遇した場合は、まず利用者の状態を確認して安全を確保→サービス管理責任者に報告→管理者に報告し、救急対応が必要であれば救急車要請や家族連絡を行うよう指示が出される取り決めになっています。

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

家族への連絡や家族との協力については利用者の意向を確認してから行っています

事業所のサービス提供の考え方としては「利用者の人権を尊重とした本人主体の支援を大切にする」ことや「利用者の立場に立った支援を心がける」ことを大切にしています。あくまでも利用者本人がサービスの主体という事業所の考え方は、家族等との協力においても貫かれています。利用者一人ひとりに様々な生活環境があり、家族状況や利用者本人と家族との関係性等の状況を把握しながら、家族への連絡や家族との協力については必ず利用者本人の意向を確認し、生命や財産上等の緊急時を除いては意向に沿った対応を行うようにしています。

利用者本人の同意のもと必要に応じて家族と連携を図るようにしています

事業所のサービス提供の考え方として利用者本人が主体であることを大切にしながら「利用者や家族の声をサービスの向上に活かす」ことも大切にしており、利用者本人の同意のもと必要に応じて家族から話を聞いたり情報共有を行っています。家族からの相談事や意見等は事業所としていつでも受け付けており、その都度対応を行うようにしています。個別支援計画に関する面談や就労に向けた支援を行う時など、必要に応じて家族と情報共有を行い、家族も利用者をサポートするパートナーとして、ともに将来を考えていけるよう取り組んでいます。

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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
講評		
<p>同法人内事業所と連携しながら地域の情報を発信しています</p> <p>「地域社会のすべての人とともに歩む」ことを法人の理念として掲げており、すべての人がその人らしく生きていくことやお互いに尊重しあえる社会を目指しています。当事業所が運営されている「品川区立発達障害者支援施設がらーす」内には同法人が運営する発達障害者成人期支援事業リクトと品川区発達障害者相談支援センターが併設されており、連携をとりながら利用者が地域でその人らしく生活できるように支援や地域の情報提供を行っています。事業所の入り口付近に地域情報を掲示するコーナーが設けられており、地域の情報を提供しています。</p> <p>生産活動や販売活動等を通じて社会参加へのステップを踏むことを重点目標としています</p> <p>事業計画の重点目標の一つに「法人理念・基本方針のもと通所や在宅支援、生産活動、販売活動等を通じて一人ひとりが希望や状況に合わせて就労や社会参加へのステップを踏み、自分らしく働くことができるように支援する」ことを明記しており、当事業所での活動を通して社会参加を促進することを目指しています。コロナ禍において活動は縮小していますが、地域で行われる各種行事への出店、シルバーセンターでの販売会等を年間計画に織り込んでいます。館内清掃作業を発展させる形で地域清掃を実施し、地域に貢献していくことも企図しています。</p>		
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	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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
講評		
<p>働く上でのモチベーションを高め、一人ひとりの力が発揮できるように工夫しています</p> <p>利用者が行う作業に関して、その作業の目的や作業を行った結果として人や社会の役に立っていることを丁寧に説明を行うことで、作業に対するモチベーションアップや働き甲斐につながっています。軽作業等の受注作業については、作業室内にホワイトボードで作業毎の進捗を掲示して可視化することで利用者自身が作業の納期や進捗を考えて見通しをつけながら取り組めるようにしています。作業の工程を細分化して作業内容を理解しやすくすることで、利用者のできることや得意なことを発揮しながら集中して作業を行えるように工夫しています。</p> <p>工賃規程の説明を毎年行い、工賃のしくみの理解の促進を図っています</p> <p>当事業所の工賃のしくみについては作業内容ごとに作業時間1コマあたり、もしくは1回あたりの工賃単価が決められており、工賃規程にすべて記載されているため一目で理解できるように整備されています。毎年度実施している個別支援計画の面談時に工賃規程の丁寧な説明を実施して、利用者一人ひとりに確認のサインと押印を求めて工賃のしくみの理解の促進を図っています。利用者調査においても「工賃等の支払いのしくみについて職員の説明がわかりやすいと思いますか」の設問に対して9割弱の高い回答率を得られており、取り組みの成果がうかがえます。</p> <p>工賃向上の取り組みを事業所の方針の一つとして掲げて実施しています</p> <p>事業計画の中に「区内での販路拡大、新規受注拡大、施設外就労、プロボノの活用、法人ホームページ等での情報発信を行い、工賃向上や新規利用開始に結びつける」ことを業務改善への取り組み・方針の一つとして明示しています。目標工賃達成指導員を配置し、新規受注先の開拓を行うことでシャープペンシル組み立てや封入作業等の新規受注を確保しています。東京都工賃アップセミナーに職員を参加させ、工賃アップのノウハウを得ています。品川区地域自立支援協議会のプロボノ企画を活用して、自主製品のインターネット販売を新たに進めています。</p>		

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	○
講評		
<p>個人情報の取り扱いについては、障害の特性に応じて丁寧に説明し同意を得ています</p> <p>利用者の個人情報の取り扱いについては、重要事項説明書や利用契約書には個人情報保護の項目があります。医療関係、行政、実習生やボランティア、ホームページなどに写真掲載など、個人情報の提供が必要時には障害の特性に応じて丁寧に分かりやすく説明し、個人情報提供同意書にて利用者の同意を得ています。また、事業所・リクト・グループホーム・相談支援センターの職員で構成されている虐待防止委員会は月1回、プライバシーなどの研修を行い、内容はグループウェアの掲示板に掲載し、全職員は確認しチェックを入れることで共有されています。</p>		
<p>法人の理念に基づきながら利用者の意思の尊重を意識しながら支援を行っています</p> <p>法人の理念に「誰もがその人らしく生きていくことができるよう、多様性を受け入れ個人の意思を尊重していく」があります。職員は利用者が意思を表現しやすいように、言動などに留意しながら「この作業はできますか、難しいですか、何が難しいですか」などと、意思が伝えられるような雰囲気話しかけています。羞恥心やプライバシーへの配慮には、利用者と話をするときは他の人に聞こえない場所を選んでいきます。また、共用設備の使用について個別の配慮が必要な場合は柔軟に対応するなど、事業所全体で共通認識を図りながら支援しています。</p>		
<p>コロナ禍のため録画での研修を行い、毎月曜日を決めて実施しています</p> <p>事業所では外部から講師を招いての研修や外部での研修に参加していましたが、コロナ禍のため、外部講師による研修をオンライン研修として実施しています。また、都で作成された動画を用いた研修を実施しており、虐待防止や権利擁護など月ごとに曜日を決めて実施し学んでいます。研修参加の報告書があり、日程、研修名、内容、所感などがあり参加職員の振り返りにもなっています。支援者としての意識向上のために、テーマを決め自身で学ぶ職員もおります。個人の意思の尊重に関することは、運営会議やケース会議でも話し合いが進められています。</p>		

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改変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	○

講評

各種マニュアルは整備されており、年1回を基本に柔軟に見直しをしています

事業所では各種マニュアルや手順書を整備し、見直しは定期的に年1回と状況に合わせて新たに追加することもあります。コロナ感染拡大防止の為に作業場の清掃や消毒など追加していますが、利用者には説明し職員がフォローしながら進めています。作業マニュアルはクリアファイルに作業道具（コンテナ、ゴム手袋、ごみ袋など）の置き場所などと、製品制作（くるみ釘など）の順番の手順を写真にコメントを添え、構造化して見通しが持てるよう作成しています。職員も分からないことは手順書の確認や職員同士の口頭での確認をするなど心がけています。

区のサービス向上計画の工賃改定などを反映した運営規定の見直しを行っています

事業所では区のサービス向上計画の工賃改定などに反映した運営規定の見直しを行っています。サービスの質の向上を全職員が意見を出し合い検討するなど改善を行っています。事業所には役員などに発言しやすい雰囲気があり、夕礼などでも意見を出し合っています。日々の忙しさを変えるには業務水準を見直す必要があるのか、個々の判断ではなくやることを明確にすることがサービス向上に繋がるなどの意見もあります。職員達のやりやすさは、利用者にもメリットがあるとの考えもあり、さらなる意見の出し合いに期待されます。

利用者アンケートや業務のセルフチェックを実施し、良いサービスに取り組んでいます

職員は業務のセルフチェックを行い、利用者アンケートも実施して、PDCAサイクル（計画、実行、評価、改善のサイクル）に基づき、業務向上を図っています。利用者の特性や希望を考慮した多種類の作業科目があり、利用者によっては1日通して同じ作業でなく、午前中と午後で作業内容を変えることや休むコマもあり、作業手順などは利用者に応じてその都度臨機応変に対応しています。受注製品や出店製品などは納期があり、品質についても点検や管理が必要になり、仕事が多岐にわたるため業務水準を継続的に維持できることを考えています。