

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

〒 102-0074  
所在地 千代田区九段南3-4-5  
番町ビル7A

評価機関名 特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク

認証評価機関番号 機構 02 - 010  
電話番号 03-5211-8710  
代表者氏名 代表理事 宮崎 民雄 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	伊藤 順一	経営	H1401073
	②	遠藤 紀彦	福祉	H2001031
	③	近藤 崇之	福祉	H2001038
	④	浅野 紀子	福祉	H0304004
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	就労継続支援A型			
評価対象事業所名称	しごとも		指定番号	1311201691
事業所連絡先	〒	158-0082		
	所在地	世田谷区等々力6丁目10番19号		
	TEL	03-3704-0029		
事業所代表者氏名	管理者 臼井 崇晃			
契約日	2021 年 8 月 23 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2021 年 11 月 5 日			
利用者調査結果報告日	2021 年 12 月 1 日			
自己評価の調査票配付日	2021 年 9 月 6 日			
自己評価結果報告日	2021 年 12 月 1 日			
訪問調査日	2021 年 12 月 10 日			
評価合議日	2021 年 12 月 10 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)	職員には職員自己評価に関する説明文を配布し、第三者評価の趣旨と自己評価手法について理解を深めた。利用者調査は、全利用者を対象とし、聞き取り方を希望した利用者には、個室になった場所で、個別に評価者が聞き取りを行った。また、アンケート方を希望した利用者については、事業所より利用者調査票を配布してもらい、郵送にて直接評価機関へ返送する方法をとった。			

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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	<p><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></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)利用者の賃金を増やす(時給額のアップ)                  2)利用者が働くことを通じて、社会参加をする                  3)利用者が働くことや余暇の充実で楽しさを感じられるようにする                  4)社会資源として地域に貢献する                  5)よりよい事業所を目指す</p>
2	<p><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></p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割                  働くことを通じて利用者によりよい生活やなりたい姿に向けた多様な支援を提供できること</p> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)                  変化に柔軟に対応していけるように自己研鑽に励み、利用者にとって良い支援を提供できること</p>

調査対象

全利用者を対象とした。

調査方法

聞き取り方を希望した利用者には、個室にて個別に評価者が聞き取りを行った。また、アンケート方を希望した利用者については、事業所より利用者調査票を配布してもらい、郵送にて直接評価機関へ返送する方法をとった。

利用者総数

34

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
2	32	34
2	28	30
5.9	82.4	88.2

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

聞き取り調査とアンケート調査の結果から、多くの項目で肯定的な回答が得られている。サービスの提供では、困ったことがあった際の職員の手助けや相談への対応に満足していることがうかがえた。また、事業所内に危険と感ずる場所はなく、安心して使用できる環境に満足している利用者も多い。また、安心・快適性では、食事場所や浴室など、事業所内は清潔に保たれ整理がされていると多くの利用者が回答している。利用者個人の尊重に関しては、個別のサービスに関する計画を作成したり見直しをする場合は、利用者の意見や要望を聞いてくれ、その説明もわかりやすいと感じている利用者が多く見受けられた。なお、困ったことなどを外部の窓口で相談できるしくみが周知されているかについては、「はい」と回答した利用者が他の項目に比べると少なくなっている。総合的な感想では、事業所への満足度について、「満足」の回答が最も多く、次いで「大変満足」「どちらともいえない」となっている。

## 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
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	26	3	0	1
30名の利用者のうち、26名が「はい」としており、困ったことがあった際の職員の手助けや相談への対応に満足していると回答している。その他、3名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、間違っても大丈夫と言ってくれるので、助かっているという声や、月に1度相談のできる場があり、職場に担当の職員がきてくれ、気が付いたことの仕事の相談やアドバイスをしてくれるので、助かるという声が聞かれた。なお、1名の利用者は無回答であった。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	25	4	0	1
30名の利用者のうち、25名が「はい」としており、事業所内に危険と感ずる場所はなく、安心して使用できる環境にあると回答している。その他、4名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、大丈夫だと思ふし、働いている職場も問題ないという声が聞かれた。なお、1名の利用者は無回答であった。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	13	12	3	2
他の利用者とのかかわりや交流は楽しく行えているかについて、30名の利用者のうち、13名が「はい」、12名が「どちらともいえない」、3名が「いいえ」と回答している。自由意見では、問題ないという声や、しごとには、月少ししか来ないが、来たときは交流があり、情報交換しているという声が聞かれた。その他、人間関係はとても難しいと思うという意見もあがった。なお、2名の利用者は無回答であった。				
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	13	13	2	2
30名の利用者のうち、13名が「はい」としており、事業所での作業や活動は、働くうえで必要な知識や技術を身につけることに役立っていると回答している。その他、13名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」、1名が「非該当」と回答している。自由意見では、体力作り、気力維持に役に立っているという声や、大変役立っていて、自分の受け持っている企業の仕事が知れて良かったし、担当している仕事が増えて、任されることにやりがいも感じるという声が聞かれた。なお、1名の利用者は無回答であった。				
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	22	7	1	0
工賃等の支払い方法や内容についてわかりやすい説明があるかについて、30名の利用者のうち、22名が「はい」、7名が「どちらともいえない」1名が「いいえ」と回答している。自由意見では、わかりやすいと思うという意見や、月に1度、説明があり、内容についての説明はよくわかるという意見があがった。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	25	3	0	2
30名の利用者のうち、25名が「はい」としており、食事場所や浴室など、事業所内は清潔に保たれ整理がされていると回答している。その他、3名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、掃除をしてくれる人がいて、きれいで過ごしやすく、トイレを含め、大丈夫という声が聞かれた。その他、他の人の使い方が、気になるときがあるという意見もあがった。なお、2名の利用者は無回答であった。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	20	8	2	0
30名の利用者のうち、20名が「はい」としており、職員の利用者への接し方や声をかける際の言葉遣い、服装などは適切なものであると回答している。その他、8名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」と回答している。自由意見では、職員はきっちりで、「しごと」と書いているポロシャツを着ている人も多く、ゆっくり丁寧な話をしてくれ、相談したことを一緒に考えてくれるという声が聞かれた。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	24	5	1	0
30名の利用者のうち、24名が「はい」としており、ケガをしたときや体調を崩した際の職員の対応は信頼できると回答している。その他、5名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。自由意見では、大変安心でき、まだ、自分は体調は悪くないが、他の利用者への対応を見てそう思うという声が聞かれた。また、身体を痛めたとき、電話すると対応してくれたという意見もあがった。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	12	10	3	5
利用者間にトラブルなどがあつた場合の職員の対応は信頼ができるかについて、30名の利用者のうち、12名が「はい」、10名が「どちらともいえない」、3名が「いいえ」、1名が「非該当」と回答している。自由意見では、他の利用者のごことで、トラブルがあつても対応してくれるという意見があつた。また、今まではなかったと思うが、いつも気にかけてくれているので、もしそうなつたら、止めるか事情を聞いてくれると思うという声も聞かれた。なお、4名の利用者は無回答であった。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	21	7	2	0
30名の利用者のうち、21名が「はい」としており、事業所では利用者の気持ちや考えを大切にされた対応がされていると回答している。その他、7名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」と回答している。自由意見では、自分を思ってくれてくれる言葉で、楽になるという声や、仕事の面もプライベートの面も含め、自分のことをわかってもらっていると思うという声が聞かれた。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	22	6	2	0
利用者が他の人に見られたくないことや知られたくないことなど、個人のプライバシーに配慮した対応がされているかについて、30名の利用者のうち、22名が「はい」、6名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」と回答している。				
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	3	1	0
個別のサービスに関する計画を作成したり見直しをする場合は、利用者の意見や要望を聞いて聞いているかについて、30名の利用者のうち、26名が「はい」、3名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。自由意見では、半年に一度面談があり、計画を立てているときに聞いてくれて、計画のコピーをもらい、説明を受けているという声が聞かれた。				
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	21	7	1	1
個別のサービス計画に対する職員の説明はわかりやすいかについて、30名の利用者のうち、21名が「はい」、7名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。自由意見では、計画の説明はわかりやすいという意見があった。なお、1名の利用者は無回答であった。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	7	3	2
不満や要望は伝えやすく、その後の対応も行われているかについて、30名の利用者のうち、18名が「はい」、7名が「どちらともいえない」、3名が「いいえ」と回答している。自由意見では、伝えた時にメモを取ってくれているようで、伝えていない職員も知っていて、できないときは理由を教えるという意見があった。なお、2名の利用者は無回答であった。				
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	12	8	8	2
困ったことなどを外部の窓口で相談できるしくみが周知されているかについて、30名の利用者のうち、12名が「はい」、8名が「どちらともいえない」、8名が「いいえ」、1名が「非該当」と回答している。自由意見では、こちらにお世話になったときに教えてもらったが、利用したことはないという意見があった。その他、初めて知ったという声も聞かれた。なお、1名の利用者は無回答であった。				

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 <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	評価項目2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	評価項目3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している <span style="float: right;">評点(〇〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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く <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	カテゴリ1の講評	
	法人の設立目的から一貫した理念を掲げ、利用者と職員が共に働く環境をつくっている 運営法人として作成しているパンフレットには、法人の目的として、精神障がいや生きづらさを持つ人々が自分らしく地域の中で暮らすことを支援することを掲げており、その実現のために区内唯一の就労継続支援A型事業所として事業所を展開している。法人理念である、「語る、創る、暮らす…ハタ楽」は、事業所内への掲示と、各自の名刺にも記載し、毎朝利用者と職員が共に行う朝礼で、唱和をしている。また、理念に込められた、民主性、対等性、創造性、主体性などを重視した働く場づくりの想いは、詳細な解説資料を配布して理解を図っている。	
	経営層の職責と権限を明確にし、職員各自の自主的な働き方を大切にしている 経営層の役割と責任の範囲について、法人で作成する、「職業能力体系図」として、初任者、中堅、ベテランの各職員階層の職務と期待される内容を明示している。このなかで、事業所の管理者や役職者の職責と権限が定められており、案件に応じた決裁を行ったり、各種会議体の運営を通じて、職責を果たしている。また、事業所では各職員が経営感覚を持って業務にあたることも大切にしている。これは、2拠点を持つ事業所の運営の中で、職員各自が自主的な働き方を行うことが求められることがあり、理念や方針の理解を軸とした運営に注力している。	
	意思決定のしくみを定め、利用者や職員にわかりやすく伝える工夫に取り組んでいる 重要な案件の意思決定については、起案書や稟議書により法人本部の管理会や理事会に諮ることとしている。また、事業所内での意思決定は、全体会議を中心に職員会議や利用者とともに行う全体ミーティングを実施し、案件に応じた場で検討している。これらの決定事項は、議事録や配布資料を通じて、職員や利用者伝えていくことに加え、コロナ禍では在宅の利用者にも、もれなく伝わるよう、事業所からのメールを配信した。さらに、出勤時間の短い非常勤職員や、利用者への伝わりやすさに配慮し、情報の要点に絞った簡潔な資料づくりの工夫をしている。	

2 カテゴリー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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
カテゴリー2の講評		
<p>利用者や職員の意向を運営に反映するとともに、地域ニーズに目を向けている</p> <p>利用者の意向を聞き取るものとして、年一回アンケート調査を実施している。緊急連絡先などの基本情報の更新とともに、レクリエーションや設備、職員に対して伝えたいことなど回答を得ている。また、職員意向については月2回、非常勤職員も含めて実施する、職員会議のなかで聞き取る機会を設け、事前に議題を周知することにより、発言を促進する工夫をしている。このほか、地域福祉の現状については、地域のネットワークに参加することによりニーズを収集しており、区内に唯一の就労継続支援A型事業所に求められる期待を確認している。</p> <p>組織としてのあるべき姿を見出し共有することにより、着実な実行に努めている</p> <p>運営法人では、5か年の「ビジョンと中期経営方針」を策定することにより、組織としてのあるべき姿を見出し、職員に周知している。このなかでは8つの中期経営目標を掲げ、その達成に向けて、「各事業所別中期方針」を決定し、単年度事業計画を策定している。事業計画は、表紙に項目、取り組み内容、達成目標を一覧として整理し、その後具体的に具体的な事業とそれぞれの目的を掲げることで、全職員が理解しやすい工夫がなされている。また、予算計画については、前年度予算実績に基づき、当年事業計画に連動して立案しており、着実な実行に努めている。</p> <p>計画には明確な目標値が示され、PDCAの管理サイクルの運用に注力している</p> <p>事業計画には、金額や時期、人数、状態などの具体的な目標値が記載され、達成度合いを明確にしている。この事業計画は、上半期で進捗状況の確認を行い、全体会議や理事会での報告、下半期に向けた修正を行っている。また、期末には通期の評価をふまえて次年度の事業計画案をまとめ、職員会議で検討している。このように法人の方針の下、実践的な計画づくりと評価のしくみを運用しており、PDCAサイクルに注力する事業所の取り組み成果がみられている。事業環境の変化が大きい今、経営層の一層の意見交流による、柔軟な事業推進が課題となっている。</p>		

3 カテゴリー3		
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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当

<b>評価項目2</b> 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		<b>評点(〇〇〇)</b>
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<b>カテゴリ3の講評</b>		
<p>守るべきことを倫理綱領により周知し、非常勤も含めて定期的に評価・確認をしている</p> <p>職員として守るべきことは、入職時の新人研修のなかで、法人の目的や理念、倫理綱領について資料を配布、説明をして周知を図っている。就業後も定期面談で理解度を確認しているほか、人事評価基準の標語として、接遇マナー、職務態度、規則の遵守などを含めて、実践状況の評価している。また、出勤時間の少ない非常勤職員について、日常的なコミュニケーション機会が限られることや、ダブルワークであることも多く、事業所の一員としての意識づけを高めるため、「時給加算評価シート」を導入し、常勤職員と同様に評価に取り組んでいる。</p> <p>苦情解決制度のしくみを整備するとともに、不適切なかかわりの防止に努めている</p> <p>苦情解決制度について、支援職員を窓口担当者とし、管理者を責任者としている。外部相談先として、支給決定を受ける自治体窓口、社協運営適正化委員会、第三者委員の連絡先電話番号、受付時間を重要事項説明書に記載し、利用契約時に説明を行い同意を得ている。事業所入り口には、掲示して利用者に周知し、受け付け報告があれば速やかな解決に努めている。このほか、虐待につながる職員による不適切な対応を防止するため、定期的に権利擁護に関する研修を実施するとともに、毎年虐待チェックリストを実施し、相互に注意し合うなど意識を高めている。</p> <p>経営情報の公表により透明性を高め、収益モデルをいかし地域貢献に取り組んでいる</p> <p>事業所の情報開示について、運営法人のホームページでは、運営状況報告や計算書類等を過去8年分と、定款、各種規程を掲載している。また、事業所のページでは、制度改正により義務付けられたスコア表、資金支給状況、第三者評価結果などを公表することにより、事業の透明性を高めている。このほか、障がいを持つ人々の就労を取り巻く現状のマスコミへの発信や、就労継続支援A型事業の収益を上げるモデルとして講演を行い、アドバイスを行うとともに、業界ネットワークの地区代表として、広く地域貢献に取り組んでいる。</p>		
<b>カテゴリ4</b>		
<b>4</b>	<b>リスクマネジメント</b>	
<b>サブカテゴリ1(4-1)</b>		
リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる		<b>サブカテゴリ毎の標準項目実施状況</b> <b>3/5</b>
<b>評価項目1</b> 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		<b>評点(〇〇〇●●)</b>
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
カテゴリ4の講評		
<p>事業所のリスクは一元的に管理するとともに、所内への注意喚起と改善に反映している</p> <p>事業の支障となるリスクについて、日常的な報告を受け、管理者が一元的に把握するよう努めている。リスクは内容に応じて、事業計画へ取り組みとして反映したり、利用者と職員に向けた情報伝達の間である、事業所内の大型の掲示板に掲示して注意喚起している。現在まで、重大なリスクとして新型コロナウイルス感染症に取り組みされており、衛生資材や検査キット、スチームクリーナー、オゾン発生器などを重点的に用意し対策を徹底した。事業所所在地では自然災害によるリスクは高くないものの、感染症も含めたBCP(事業継続計画)を検討中である。</p> <p>新型コロナウイルス感染症のマニュアルを新たに加え、非常災害への備えを整えている</p> <p>利用者のケガや、物的損害などが発生した際には、事故報告書を作成して管理者へ報告するとともに、要因分析を行っている。さらに、業務の見直しと、マニュアルや業務フローなどへの反映を行い、再発防止に取り組んでいる。また、災害や地震に対して備えていた既存マニュアルにくわえ、現在までの新型コロナウイルス感染症への対応をまとめた感染症対応のマニュアルを作成し、業務標準化を図っている。このほか、非常災害時の利用者や職員の帰宅困難に備え、毛布、水、食料などの備蓄をし、定期的な確認と入れ替えを実施している。</p> <p>個人情報の取り扱いを定めて周知するとともに、利用者の利益と安全に役立てている</p> <p>サービス提供に際し、利用者から収集する個人情報の取り扱いについて、重要事項説明書に定めて利用者に伝えるとともに、職員に対しても雇用契約時に誓約書を求め、研修を実施している。個人ファイルなどの紙媒体の資料は、2拠点のうちの元事業所に施錠保管して保護し、職員が職場をローテーション勤務することにより資料を閲覧している。また、支援の記録などは業務支援ソフトやパソコンによる電子記録がなされ、クラウドサービスの導入により、安全性と利便性を担保している。このほか、防犯カメラの目的について、利用者にて了承を得て運用している。</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(00)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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(00)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当

<b>評価項目3</b> 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		<b>評点(0000)</b>
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<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

<b>評価項目4</b> 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		<b>評点(0000)</b>
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<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

<b>サブカテゴリ-2(5-2)</b>		
組織力の向上に取り組んでいる	<b>サブカテゴリ毎の標準項目実施状況</b>	<b>3/3</b>

<b>評価項目1</b> 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		<b>評点(000)</b>
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<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**

**人材確保のため、ホームページを通じて魅力を伝える工夫に取り組んでいる**  
 事業所では、新規事業開設に伴う人事異動により、随時、必要な人材の確保に取り組んでいる。有料紹介会社の活用により、広く募集をすることに加え、事業所のホームページ内にリンク付けしている。運営法人のホームページに求人情報を掲載している。さらに、事業所の取り組みの面白さや魅力を伝える内容、動画による管理者のメッセージを添えて、働くイメージが持てるように努めている。配属先は希望を聞き取り考慮しているほか、法人内異動によりキャリアを積んで管理職への登用にも取り組んでおり、事業所の管理者自身もモデルとなっている。

**「キャリアパスの指標」を基準に評価を行うとともに、職員の能力獲得を支援している**  
 運営法人では、職業能力体系図を一覧としてまとめ、職員の、「キャリアパスの指標」として提示している。このなかでは、職種分野ごとに業務の領域を定め、初心者から中堅、ベテランまでのレベルに応じた、領域ごとの能力の期待値を示している。人事評価制度は、これの一つの評価基準として、本人と上司による評価と面談を行い、人事労務委員会で最終評価する。このほか、職員が期待値に応じた能力を身につける方策として、期初に自ら自己研修計画を作成、研修課題や目的を明確にし、受講後の記録と評価、管理者評価を経て、研修効果を高めている。

**働きやすい職場環境の整備に努めるとともに、コロナ禍のリモートワークを構築している**  
 働きやすさにつながる、残業時間や有給休暇の取得について適切化に努めており、職員自己評価結果には、肯定的なコメントが挙がっている。また、コロナ禍によるリモートワーク環境を整備するため、全職員にパソコンを貸与し、オンラインによる会議や研修方法により、感染防止のうえで業務を継続することにつながっている。また、やりがいを高めるものとして、管理職による定期面談を実施し、業務課題を解決したり、ライフワークを大切にしている。一方、仕事の裁量権を与えて自主性を促しているが、職員間のさらなる意思疎通の必要性も挙げられている。

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)

事業所では重要課題として、「利用者の時給額を上げる」ことを挙げ、取り組みの目標として、「仕事の質を評価する基準と評価のしくみづくり」と、「高付加価値の仕事の提供による売り上げ増加」を設定した。  
重要課題設定の背景として、従来は売り上げと利用者の賃金を引き上げる方策として、労働時間を確保する方針をとってきたが、利用者のニーズとしてより賃金の高い仕事が求められてきたことがある。これには、安定した出勤や就労状況、成果の質を高めるためのスキルアップも求められるが、事業所の支援ノウハウと利用者の動機づけにより、取り組まれたものである。  
取り組みとして、年度契約が多い外注業務の獲得に向けて、前年度から営業活動を行った。これにより、新規で清掃作業を受注することができ、2020年度より開始している。また、受注した業務の仕上がり、発注元の期待に応えるよう、2021年度より時給評価基準策定の検討に入り、時給決定に向けて利用者との個別面談を進めている。  
現在までの進捗確認として、目標売上に対し、3割程度ではあるが新規売り上げを生み出す結果となり、利用者に支給する時給額は、最低賃金よりさらに積み上げることが出来た。

<p>目標の設定と取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><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</li> <li><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</li> <li><input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった</li> </ul>
<p>取り組みの検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><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</li> <li><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)</li> <li><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</li> </ul>
<p>検証結果の反映</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><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</li> <li><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</li> <li><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</li> </ul>

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

本重要課題は、運営法人が理念とする、障がいを持つ人々の就労を通じた自立と自己実現への取り組みである。目標である、「仕事の質を評価する基準と評価のしくみづくり」と、「高付加価値の仕事の提供による売り上げ増加」は、利用者ニーズに対して達成感を可視化し公平に配分するしくみづくりと、新規受注による就労環境の拡大の取り組みである。  
2020年度、新型コロナウイルス感染症による外出自粛や社会全体の消費の落ち込みの中、本取り組みは困難なものであったと考えられるが、地域で築いてきた実績のなかで新規受注を獲得するに至った。結果としては、目標売上金額に及ばなかったものの、上記の通り、売上を生み出し、年に2回の賞与と、時給の増加に反映することが出来た。また、就労に当たり、スキルと作業負荷を高めることと、支援的な面のバランスを図りながら、達成感とモチベーションを促進するための時給評価基準のしくみづくりに着手し、基準の策定と利用者への個別面談により本格始動に向けて準備を進めている。  
検証については、2020年度事業報告のとりまとめのなかで一定の成果を確認し、今後、新規受注獲得に向けた営業活動の継続と、時給評価制度の始動を予定している。

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)

重要課題の二点目として、「事業の継続性(安定した経営・運営)」が挙げられており、取り組み目標として、「長期的に生産活動収支が黒字を維持できる方策の検討」としている。  
 この重要課題の背景として、新型コロナウイルス感染症流行以来、従来の常識が通用しない経営環境となり、受注業務がなくなったり、発注数が激減してしまうなど、先行きが不透明となっていることがある。また、利用者を支える事業所自体も職員のリモートワークへのシフトを余儀なくされるなど、新たな業務の仕方を検討する必要に迫られたものである。  
 事業所の運営の取り組みとして、リモートワークをする職員が、在宅の利用者の支援を行うため、携帯電話を2回線増やし、緊急事態宣言中の生活相談を実施した。また、オンライン会議による事業所運営を維持するため、パソコンを全職員に用意し、貸与した。このほか、収入が大幅に落ち込んだため、各種助成金や支援金を活用し、新型コロナウイルス感染症の影響による減収と設備投資を行い、事業の継続に努めてきた。  
 生産活動収支の黒字化に対しては、社会的なニーズの見込める、PC再生事業に取り組む事業所の見学を行い、事業化への検討が進められている。

<p>目標の設定と取り組み</p>	<p><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</p> <p><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</p> <p><input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった</p>
<p>取り組みの検証</p>	<p><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</p> <p><input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む)</p> <p><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>
<p>検証結果の反映</p>	<p><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</p> <p><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</p> <p><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>

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

本重要課題では、新型コロナウイルス感染症の流行のなか、「事業の継続性(安定した経営・運営)」に対するリスクが高まり、その対応として、「長期的に生産活動収支が黒字を維持できる方策の検討」を目標として挙げたものである。これは社会環境全体の影響であることから、重大かつ容易には解決が困難な課題と考えられる。事業所では、先ず基本となる支援業務を継続するため、出勤制限をする職員の職務環境の整備に取り組み、リモートワークのなかで利用者を支える手段を構築した。また、外出自粛による就労と、利用者数の減少による、利用者、職員への給与と賃金の支給を補填するべく、補助金を活用している。  
 長期的に生産活動収支が黒字を見込める、新規事業については情報収集の途上であるが、今般のオンラインによる業務の構築など、IT化のしくみづくりと、職員の習熟が進展したことは今後につながる成果となっており、今後の継続的な取り組みの推進を行うこととしている。

II サービス提供のプロセス項目 (カテゴリー6-1～3、6-5～6)

No.	共通評価項目		
	サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー毎の 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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なっている		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー1の講評			
<p>パンフレットやホームページなど複数の媒体を活用して、事業所の情報を提供している</p> <p>法人案内には「一般企業などで働く自信はないけれど、障害の理解や一部のサポートがあれば働けるという人のための雇用の場」という就労継続支援A型事業の特性をわかりやすく示す内容となっており、利用者の声の紹介と併せて事業所の全体像をコンパクトにまとめている。また、二次元バーコードを配置することでホームページとの連携も図られているため、詳しい情報に簡単にアクセスできるよう工夫がなされている。さらに、法人内の他事業所の紹介も掲載されており、障がい者支援の分野における豊富な経験と法人全体の姿勢も伝わるものとなっている。</p> <p>ホームページでは動画を活用して、作業内容をわかりやすく紹介している</p> <p>しごとのホームページは一般的なホームページに比べて大き目のフォントを使用しており、文章も短めにまとめるなど、閲覧しやすいものとなっている。また、事業所の紹介、仕事の内容、利用者の事といったメニュー構成により、事業所の情報をわかりやすく紹介している。特に、事業所の紹介ページでは利用者が行う仕事の内容をイメージしやすいように、動画を制作して仕事の内容を紹介している。この動画を見ただけで、実際にどのような仕事をどのような手順で行うのかがわかり、こうした工夫は、利用希望者等の特性に配慮したものといえる。</p> <p>都・区・関係機関との連携を図り、それぞれの状況にあった支援を心がけている</p> <p>事業者が提供するサービスの状況をより正確に開示・周知するために、実績報告書、月次報告書、指定障害者施設調査書を報告し、都・区・関係機関との連携を図っている。また、利用希望者の問い合わせに対しては、現状の求人情報に限らず、状況に応じて他の相談先等の情報提供も行う等、それぞれに合った支援を心がけている。就労継続支援A型事業は、数が少ないこともあり、求人数に比べて就労希望者が増加しているため、事業所としては、可能な限り受け入れ体制を整え、利用希望者の意向を把握しながら、丁寧に対応している。</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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-2の講評			
<p>事業所のルールや重要事項は、一人ひとりの利用者へ、丁寧に説明している</p> <p>利用開始時は、事業所の基本的ルールや重要事項等について、利用契約書や重要事項説明書、雇用契約書、運営規程等の書類を使用し、利用者一人ひとりに丁寧に説明して、署名捺印を得ている。また、利用開始後に、サービス内容や活動が利用者の考えていることと差異がないように、事業所では実習期間の機会を設けている。なお、それぞれの意思を表明できる利用者が多いため、利用者本人の意向把握に努めており、家族の意向は特に行っていない。事業所としては家族の協力の必要性も感じており、今後の取り組みに期待したい。</p> <p>サービス開始時に利用者の意向を確認し、個別事情や要望を尊重した対応をしている</p> <p>サービスの利用開始時から定着するまでの期間は、利用者の特性や要望に合わせた作業時間や作業内容としている。実際の作業現場では職員による見守り、補助、個別マニュアルの作成等、働きやすい就労環境を整えることで定着までの支援を行っている。見守りの内容は個別記録に記載し、職員間で共有し、必要があればシフトの調整などを行うことで、「働くことを通じて自己の理想の実現を目指し、なりたい自分像へ近づけるための支援を行う」というサービス提供の考え方を実践している。</p> <p>サービスの終了後も、継続したアフターケアを行うことで利用者の不安軽減を図っている</p> <p>サービスの終了理由としては、多くの場合企業などへの就労となっている。その際は、事業所を退所した後の拠点と、相談先があることを確認するようにしている。それがない場合は、相談先を提案し、確保してからの退所を原則とするほか、必要に応じて関係機関との連携を図り、引き継ぎを行っている。また、退所までの状況は最終記録として個別にファイリング後、保管している。新しい職場に移った際も、環境に慣れるまで不安がある場合、希望があれば退所後も電話等で相談に応じることで、新しい就労先での定着への支援を行っている。</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		
<b>評価項目1</b> 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		<b>評点(〇〇〇)</b>	
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
<b>評価項目2</b> 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		<b>評点(〇〇〇)</b>	
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
<b>評価項目3</b> 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		<b>評点(〇〇)</b>	
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
<b>評価項目4</b> 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		<b>評点(〇〇)</b>	
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
<b>サブカテゴリ-3の講評</b>			
<p>毎月の15分面談等で利用者の意向や希望を聞き取り、個別支援計画策定にいかしている</p> <p>事業所では、サービス管理責任者が中心となって個別支援計画を年1回策定し、半年ごとの面談でアセスメントとモニタリングを実施している。また、定期面談の他、毎月すべての利用者に、複数の常勤職員が15分の面談を実施して、意向等を聞き取り、個別支援計画の策定・見直しにいかしている。15分面談は、利用者も意見を表明しやすく、定期面談で得られない利用者ニーズや、日々の変化に気づく機会となっている。さらに、相談支援事業所とは可能な限り、合同モニタリングを実施して、適宜情報を把握し、必要に応じて支援計画の見直しを図っている。</p> <p>利用者情報を共有する職員会議は、開催ルールをつくり、会議の効率を向上させている</p> <p>利用者一人ひとりにあったサービス提供のため、毎月2回、職員会議をオンライン会議システムを活用して開催し、利用者情報の共有に努めている。また、クラウドサービス上で共有された職員会議の「アジェンダファイル」には、職員は誰でも資料や事前情報を書き込むことが可能となっており、すべての職員が議題を提起できる。このしきみにより、会議への積極的な参加の姿勢が醸成され、業務への主体的な関わりへとつながっている。なお、事業所は、支援の充実のため、支援方針の協議の機会を増やしていきたいと考えており、今後の取り組みが期待される。</p> <p>業務用パソコンとクラウドサービスの活用によって計画や記録の共有が行われている</p> <p>事業所は、コロナ禍での業務効率を考え、都のテレワーク助成金を活用し、職員一人ひとりに業務用パソコンを貸与している。利用者の心身や生活の状況は、フェイスシート・個別記録・ニーズアセスメントシート等統一した様式に記録しているが、各種情報はクラウドサービス上で管理されており、利用者の状況の記録、閲覧など、すべての職員が必要ときにアクセスできる体制が整っている。例えば、個別記録には、定期面談のほか、毎月の15分面談、相談対応、日常の気づきなどの記載がなされており、職員はそれらの情報を踏まえ、支援にあたっている。</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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-5の講評			
<p>利用者に関する情報については細心の注意を払いセキュリティ対策を行っている</p> <p>利用者の個人情報に関わる書類は、入室制限のある事務室で鍵付きのキャビネット内に保管して取り扱っている。また、事務室は更衣や面談時、場所が不足した際に臨時で使用されることもあるが、その際は入室権限のある職員が必ず同伴することになっている。さらに、クラウドサービス上で管理している情報についても利用するパソコンのパスワードとクラウドサービスのパスワードを使用する等、アクセス権限を設けている。なお、利用者に対しても、所有物の保管用として、一人につき1カ所のロッカーを貸与している。</p> <p>ロッカールームを改善し、更衣室を増やすことで、女性の利用者への配慮を行っている</p> <p>かつては更衣室を兼ねたロッカールームが1カ所のみ設置され、男女兼用での利用となっていたため、男性利用者がカギをかけた際に女性利用者が恥ずかしい思いをするケースも見受けられていた。利用者の羞恥心に配慮した環境を整備することを目指し、ロッカーを部屋の外に設置し、更衣室を増設した。現在は3カ所の更衣スペースがあり、それでも足りない場合は事務室も活用できるため、男性も女性も安心して利用できるような環境が提供できている。</p> <p>定期面談、15分面談及び日常の相談等で利用者の意思表示の機会を確保している</p> <p>6か月ごとの定期面談、毎月実施する15分面談、希望に応じて受ける日常の相談等の内容を、個別記録に残し共有することで、得られた情報やニーズをもとに本人への声かけを行う他、個別支援計画の策定・見直しや、周囲の利用者との関係づくりにいかしている。また、シフトや配置、仕事量は可能な限り利用者の希望に沿うようにしている。さらに、作業そのものは部門別のミーティングを行い、利用者同士の話し合いを中心に進めるため、利用者それぞれが主体的な働き方ができるように、意思表示と自己決定の機会を確保するよう努めている。</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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-6の講評			
<p>工夫を加え、充実を図った作業マニュアルに基づいて、利用者も職員も業務を行っている</p> <p>事業所が請け負っている仕事内容に関する作業マニュアルは、等々力仕分けマニュアル、清掃マニュアル等があり、作業の内容や作業する場所ごとに詳細に作成されている。同じ作業マニュアルでもドライバーがいる場合といない場合で状況に応じて使い分けたり、職員が白地図に配達先の特色を記載した手作りマップを作成して使用する等、作業マニュアルの活用のための工夫がみられ、作業の手順や留意点についての標準化が進んでいると言える。また、作業マニュアルは2年ごとに見直すだけでなく委託元の手順が変わればその都度更新している。</p> <p>事業所業務の標準化は進んでいるが、利用者支援に関するマニュアルの整備が望まれる</p> <p>しごと危機管理マニュアル、しごと防災マニュアルといった災害対策関連のマニュアルや虐待防止マニュアルなど各種規定については法人のマニュアルをベースに整備されており、事業所に保管されている。また、クラウドサービス上でもマニュアルが確認できるため、職員も閲覧ができるようになっている。災害時の避難経路等については事業所内に掲示されており、必要な情報は利用者にも共有されている。一方で、ケガによる緊急対応時など、職員が利用者支援を行う上でのマニュアルは職員には提示されていないため、今後の整備が望まれる。</p> <p>ルールや手順の見直しなどは柔軟に対応し、状況に応じて取り組んでいる</p> <p>事業所に対する利用者の意見を15分面談や日常の相談対応で確認しつつ、職員側の意見も月に2回開催する職員会議や個別記録、日々の申し送りでも共有している。これらの意見を社会情勢の変化に合わせて都度協議を行うことで、柔軟にルールの見直しを行っている。コロナ禍においても利用者の安全と要望のバランスを考慮しながら、例えば、感染防止対策の実施とシフトの調整による勤務体制の見直しに取り組んでいる。さらに、ルールや手順の変更があった場合は、マニュアルの更新を行うとともに、新しいルール・手順の周知、徹底を図っている。</p>			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

		サブカテゴリ4	
サービスの実施項目		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	20/20
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(0000)	
	評価	標準項目	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目1の講評			
<p>毎月の15分面談と半年に1回のモニタリングを活用し、支援計画の改善に役立てている</p> <p>サービス管理責任者による半年に1回のモニタリングのほか、毎月実施する15分面談では、利用者の希望や生活面での変化に気づく機会であるとともに、支援経過を確認する機会にもなっている。この15分面談を担当するのは管理者以外の常勤職員で、複数の職員の視点を通じて利用者を多面的に捉えることができるよう工夫がなされている。個人情報クラウド上で管理されており、日常の様子などをタイムリーに記録するほか、個別支援計画のチェックや改善にも役立てている。</p> <p>利用者の性格や特性などを考慮して、丁寧なコミュニケーションを工夫している</p> <p>法人・事業所からのイベント案内や就職関連の情報、地域の催しやセミナー情報などが項目ごとに整理され、わかりやすく掲示されている。加えて、伝達事項については、一人ひとりのフォルダーを用意してお便りなどを入れるなど、漏れのないように利用者に丁寧に伝えている。さらに、15分面談においては、利用者の特性に応じて筆談を行ったり、利用者や面接者の相性などを考慮する等、工夫を行っている。この面談は利用者の声をこまめに聞き取る機会となっており、利用者からも評価を得ている。</p> <p>利用者中心のミーティングの機会をつくり、自主的に運営するしくみを作っている</p> <p>利用者が日々の仕事で気づいたことや改善点などを話し合うミーティングの場を設けている。現在は、新型コロナウイルス感染症の影響で定期開催はできていないが、部門別ミーティングやリーダーミーティングのほか、全体ミーティングがあり、利用者の当事者意識を高める機会になっている。また、一人ひとりが自分のペースで取り組む業務が多い中で、毎日の朝礼で理念を唱和し、一体感をつくとともに、お互いに顔を合わせ、体調など個人の事情を共有する場となっている。司会は持ち回りで行われており、リーダーシップを発揮する機会にもなっている。</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)・非該当1
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 非該当
評価項目2の講評		
<p>定期的にイベントを開催し、仕事以外でも交流する機会を作っている</p> <p>例年、年に1回は宿泊を含む外出イベントを行っていたが、昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響で休止した。今年度は、密を避けるように小規模、短時間で近場のイベントを複数回実施するなど、感染対策をしながら、仕事以外でも利用者が交流できるよう積極的に取り組んでいる。利用者のなかでは、他の利用者との交流など、仲間との関わりを消極的に捉える意見もあるが、利用者の参加意欲を高めるためにイベントの希望をアンケートで聞き取るなどして、充実した交流の機会を増やせるよう工夫している。</p> <p>利用者の快適性やプライバシーを考慮した職場環境を目指し、改善が進められている</p> <p>利用者が事業所内で過ごしやすく、またプライバシーが確保できるよう配置がなされている。着替えや個別面談用の独立した部屋があるほか、仕切り壁で開閉ができる部屋など複数用意されていたり、施錠ができる個人のロッカーが完備されている。作業スペースや休憩場所などは、安全で効率的な職場環境を目指して配置を工夫している。いずれも利用者より良い事業所づくりを話し合い、改善を進めている。また、複数名が出入りする通所事業所として、定時清掃や消毒、換気など感染症対策は徹底されている。なお、食事提供は行われていない。</p> <p>きまりごとについては、利用者意見を踏まえ、一般的なルールを取り入れている</p> <p>事業所には、主たる事業所と従たる事業所があるが、什器の設置や模様替え等により過ごしやすさに差がないよう配慮しているほか、通所事業所として、現在は、新型コロナウイルス感染予防対策を最優先とし、徹底している。また、事業所内のきまりごととして、休憩や喫煙等については、利用者の意見を踏まえながら、就労先で戸惑わないように、一般的なルールとの隔たりの少ない現実的な設定と見直しを行っている。さらに、決まったルールについては所内に掲示するとともに、出勤簿に添付して、理解を深めている。</p>		
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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 非該当
評価項目3の講評		
<p>日常的な健康チェックと毎月の面談などで、本人の心身の状態を確認している</p> <p>日常の体調確認は、毎朝体温を測るなど自己申告を基本として、朝礼時に相互に気づいた時は声を掛け合っている。直行直帰する利用者からは、体温が37度以上ある場合は事前に連絡をするようになっている。毎月の15分面談や日常的な相談、仕事をしている時の様子を観察して心身の健康面を確認し、確認できなかったときは家族に連絡して聞き取るようにしている。また主治医と直接情報交換をして、状態を確認することもある。今回の利用者調査では、ケガをしたときや体調を崩した際の職員の対応は信頼できると回答している利用者も多い。</p> <p>定期的に利用者の服薬情報を更新し、災害時などの対応に備えている</p> <p>事業所では、利用者が健康を維持できるように取り組んでいる。事業所内で薬を預かることはないが、処方箋やお薬手帳、診断書などの写しを利用時に預かり、個人のファイルにて管理している。服薬内容が変更された時は、新しい情報と差し替えるようになっており、健康面の変化に気づく上での基本情報にし、災害時などに備えている。また、急変時に受診が必要となった際は、帰宅して家族などの対応で通院することを基本としており、日頃から家族や医療機関と連携を取ることで利用者の健康面の支援を行っている。</p> <p>リモートワークツールやメールなどを活用し、精神的に孤立しないよう工夫をしている</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で事業所を閉鎖したときは、利用者に対してメールで毎日連絡をとり、孤独感を感じさせない取り組みを行った。利用者からも好評であり、その後も気軽に悩みや相談を受けるためのコミュニケーションツールとしても活用されている。また、今年度は部門別ミーティングをリモートワークツールで行うなどの取り組みをスタートし、感染予防に配慮しながらお互いが表情を見ながら安心して話をする事ができている。様々なツールを使い、つながりの機会を増やすことで、自信をつけ、健康を維持していくことにつながっている。</p>		

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

利用者の雇用継続のため、利用者家族との情報交換の機会を重要視している

利用者の雇用を継続するためには健康管理が重要であるため、それを支える家族との情報交換の機会を重要視している。家族との関係が利用者の心身の健康に影響を及ぼすこともあり、その場合は電話や訪問など家族の都合に合わせて話し合いの機会を持つようになっている。家族自身が不安を感じていたり、利用者との関係性が難しくなっている場合もあるため、利用者支援と併せて家族支援を丁寧に行っている。また、家族などと話し合った情報や家族などから得た情報は、支援計画を検討する際にいかしている。

生活の基盤の安定のためにも、利用者家族との交流機会の充実を模索している

法人として年に1回の家族会を開催しているが、新型コロナウイルス感染症の影響で2年続けて見合わせとなっている。また、地区会館を借りて利用者の仕事の様子を発表する場を設け、家族が利用者の様子を知る貴重な機会となっていたが、これも再開できないでいる。一方、家族会に入会している会員にはお便りを送るなどの情報発信と個別の対応を続けている。利用者の仕事へのやりがいを高めるためにも、家族と利用者情報を共有したり、家族同士が情報交換できるような場が充実するよう模索しており、今後の取り組みに期待したい。

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

地域のイベントなどの情報を得やすいように多面的な情報発信を行っている

合同面接会など就職関連の情報、行政や障がい者団体の情報などが掲示板で見やすく整理され、利用者が必要な情報にアクセスできるよう工夫されている。また、個別ファイルが用意され、個々の手元に情報が行き渡るような取り組みがなされている。地域のイベント情報の中には、運営法人が近隣で展開するガーデンカフェでのイベントや焼き菓子を作る作業場の情報を発信するなど、ブランド力をいかした取り組みがなされている。法人の資源を活用することで、一員であることに「誇り」を持って仕事ができるよう働きかけを行っている。

地域との交流を深めることで、利用者の可能性をさらに広げることが期待される

利用者にとって、職場に来て仕事をする事自体が十分な社会参加になっている。それ以外では、周辺地域は住宅街であることから住民へのあいさつや道路整備をするなど、地道な活動を行っているが、特に地域のイベントに参加するようなことは行っていない。また、ボランティアや近隣の小・中学生の受け入れなども、現在は行っていない。事業所は今後、地域の様々な活動に参加し、多様な交流の機会をつくることで、利用者の可能性を広げることを考えている。利用者の仕事の様子を発表する機会に地域住民にも参加してもらう取り組みも浸透しつつある。

11	<b>評価項目11</b> <b>【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</b>	<b>評点(0000)</b>
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目11の講評</b>		
<p><b>利用者が安定した生活をおくるために最低賃金の保証を行っている</b></p> <p>利用者が経済的に自立した生活を送ることができるよう、毎年上昇する最低賃金を保証している。また希望があれば仕事の量を増やしたり、スキルアップのための研修を実施するなどして、安定した収入を得るために積極的な取り組みをしている。定期清掃業務においては最低賃金より高い時給を設定している。利用者の変化する特性等に合わせながら、週3回でも仕事ができるよう、利用者個々の希望に応えられるようなシフト調整を行っている。</p> <p><b>新しい利用者ニーズに対応するため新規事業の獲得を試行錯誤しながら取り組んでいる</b></p> <p>これまでも利用者のニーズに答えながら仕事を工面してきたが、仕事の種類や量には限りがあるため、「もう少し仕事をして、収入を得たい」「デスクワークはないか」といった声に必ずしも応えられてはいない現状がある。技術を身につけスキルアップできるような取り組み(OJT)を進めていたり、ライフステージに合わせて事務仕事ができるように試行錯誤を行っている。法人・事業所として利用者が自立できる環境作りを注いでいるため、今後の取り組みが期待される。</p> <p><b>利用者がスキルアップできるよう、教育と評価を連動して行っている</b></p> <p>利用申し込みの段階で、仕事をする上での「目標」や「収入希望」など本人の思いを聞き取っている。利用者が行う業務の作業手順が写真や図解で明確化、標準化されており、はじめて仕事に携わる利用者への指導教材として準備されている。また、清掃業務においては専門的な講習を受講した職員が指導役となり、利用者のスキルアップを図っている。評価においては、能力面の評価だけでなく、社会性などの情意面の評価を行い、自立した生活を送るうえで必要な点を強調している。</p>		

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	2-1-1	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
タイトル①	環境やニーズの激変するなか、不断の経営努力により利用者の暮らしを守っている	
内容①	2020年の新型コロナウイルス流行への対応として、各種助成金や支援金を活用し、全職員へのパソコン貸与や、相談支援用の携帯電話を用意し、リモートワーク環境を整備した。また、2021年度は制度改正により、従来の労働時間のみから、質を評価しスコア表を公表することが求められており、事業所ではホームページ上に結果を公表しているとともに、多少ハードルが高くても高賃金を求める利用者のニーズや、都の最低賃金の上昇に応じて、新規受注作業を獲得した。このように、不断の経営努力により事業の継続に努め、利用者の暮らしを守っている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-3-1	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
タイトル②	定例の面談と毎月の15分面談を組み合わせ、利用者の課題にきめ細かく対応している	
内容②	アセスメントやモニタリングといった管理者やサービス管理責任者による面談を半年ごとに行い個別支援計画の作成や見直しに活用している。また、それらの面談に加え、常勤職員による15分面談を、毎月全利用者に対して実施している。15分面談の内容はクラウド上で共有している個別記録に記載することで、利用者の日々の変化や悩みなどをタイムリーに把握し、職員間での状況の共有が可能となっており、個別のきめ細かい利用者へのフォローにつなげている。毎月の短時間での面談は、利用者の日常を情報把握できるツールとして有効に機能している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-11	【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
タイトル③	利用者像の多様化に合わせて、社会で自立できるよう働きやすい環境を工夫している	
内容③	利用者の仕事に対する意識が多様になる中で、最低賃金を保証した仕事を提供し、週に3回からでも仕事ができるよう働きやすい環境を工夫している。現在は宅配事業者の委託業務で仕分けや配達業務、清掃業務などが中心だが、今後は仕事の量を増やして働く機会を増やしたり、パソコンの入力作業など新しい業務を開拓し、様々な利用者ニーズに答えようと取り組んでいる。経済的に自立した生活ができるように、賃金面だけでなく、社会参加のためのトレーニングも兼ねて職員会議や交流プログラムを作り、法人理念の実現に努めている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	事業所の強みを生かし、障がいを持つ人々が就労を通じて自己実現を達成することの支援に取り組んでいる
	内容	事業所では、障がいを持つ人々が就労を通じて精神的、経済的自立を果たし、自己実現を達成する支援に取り組んでいる。制度改正により、より支援の質が問われる環境の中でも、就労継続支援A型事業へのニーズに応え続ける事業所の想いと、その裏付けとなる、利用者のスキルアップと利益を生み出すノウハウが強みであるといえる。また、区内で唯一の就労支援継続A型事業所としての、責務と期待を果たすべく、利用者のニーズに応える取り組みに挑戦し、他事業所に対してもモデルを示している。
2	タイトル	オンライン会議システムを活用して開催するようになった職員会議の効率化を目的として、独自のグランドルールを策定している
	内容	毎月2回開催されている職員会議は、オンライン会議システムを活用している。90分という時間を有効に活用するために、会議中の発言を一人2分以内とすること、会議の目的を明確にして共有することなどの約束事を、職員会議における「グランドルール」として策定している。グランドルールに則して会議を進めることで、効率的で効果的な職員会議をめざしている。特に会議の2日前までにクラウド上の「アジェンダファイル」に各職員が議題を書き込むことができるルールは、職員全員が発信者となることができるしくみとなっている。
3	タイトル	社会性・自主性を高める取り組みとして、ミーティングなどで利用者自身の思いを喚起し、参画意識を高めている
	内容	「働くことを柱にして、自分らしい生き方を作り出して行く」という願いを持つ利用者に対して、仕事への参画意識を高める取り組みを行っている。部門別や各リーダーによるミーティングでは、利用者が中心となって仕事に対する思いやアイデアを出したり、職場の環境改善を行うなど自分たちの職場であるという意識作りをしている。毎朝の朝礼では司会を持ち回りで担当し、リーダーシップを発揮する機会となっている。また、毎月の15分面談で利用者が自分の思いを発信しやすい環境をつくるなど、社会性・自主性を高める取り組みを工夫している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	脅威に備え、安定した運営に向けた、職員による自主的なリスクマネジメントにつながる、しくみの検討が期待される
	内容	事業所の業務のなかでは、新型コロナウイルス感染症への感染や、外回り作業に伴う事故やケガ、外部からの侵入、顧客からの苦情など、あらゆるリスクが脅威として予見されている。一方で、リスクマネジメントに対する現状の取り組みは、日常的に報告されるリスクや、発生した問題を管理者が一元的に把握して、処置する流れとなっている。課題として、小さなリスクを予め見つけ出す、ヒヤリハット報告のような取り組みが挙げられていることから、職員一体となって、自主的にリスクマネジメントに取り組めるしくみの検討が期待される。
2	タイトル	一定レベルのサービス水準を確保するために、今後は、利用者支援に特化したマニュアルの策定と活用を検討されたい
	内容	危機管理、防災、虐待防止といった事業所業務に関する標準化や、利用者の作業の内容や作業する場所ごとの作業マニュアルは充実している。一方、ケガによる緊急対応時など、職員が利用者サービスを行う上で活用できるマニュアル職員には提示されていない。作業中の事故対応など緊急性が高い状況や、職員が対応する際、判断に迷う状況などを集め、手順書やチェックリストを作成することによって、利用者へのサービスが標準化され、サービスの質向上につながっていく。利用者支援に特化したマニュアルの今後の策定と活用を検討されたい。
3	タイトル	コロナ禍においても、利用者同士のつながりを強めたり、仕事以外での社会参加の幅を広げる取り組みが期待される
	内容	毎年1回は外泊や食事会などの交流の機会を作ったり、普段の仕事の様子を発表する場を設けるなど、利用者同士のつながりを強め、また活動の幅を広げる取り組みを進めている。新型コロナウイルス感染症の影響で活動に制限が出ているが、「今できること」を模索しながら行っている。しかし、ボランティアや実習生、地域住民などとの交流機会は限定的となっている。今後は、利用者同士のつながりを作る取り組みを更に強化しながら、仕事以外でのつながりを持つ機会を作ることで、利用者の社会参加の幅を広げることが期待される。