

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	令和元年度（2019年度）
サービス名称	就労継続支援B型
法人名称	社会福祉法人武蔵野千川福祉会
事業所名称	ワークイン関前
評価機関名称	株式会社 ウエルビー

コメント

利用者調査は利用者ご本人には聞き取り調査を実施しました。訪問調査は、事前資料の読み込み、職員の自己評価結果、利用者調査結果をふまえて評価の視点を評価者で共有しました。インタビューは所長に出席いただきました。

- (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

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) 障害のある人の人権、労働、生活を守り発展させ、要求に応えることに全力を尽くします。2) 障害のある人並びに家族の安心・安定・安全を作り出していくための事業を推し進めていきます。3) 地域での暮らしを豊かなものにするために、障がいのある人に関わる総合的な保障を追求して行きつつ、地域を耕す努力をします。4) 障害のある人の人権並びに福祉事業に対する理解を、多くの市民と連携を図りながら進めていきます。5) 武蔵野千川福祉会のもと、運営・実践・事業・運動の要である職員は、個々の力量及び集団の力量を高めるため、たゆまざる学習、研究をすすめます。
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 ・ 障害のある利用者の状況を正確に把握し、適切な支援を行えることのできる職員。そのためには、障害について、発達について、支援方法について学び続けることのできる力が必要である。また障害のある人々にかかわり、信頼関係を築くことのできる資質を持った人である必要がある。人権意識を強く持って業務に当たっていただきたい。 ・ 福祉活動と経済活動という両輪で支援していること、就労支援と生活支援は不可分であることを理解し、実践していただきたい。
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） ・ 障害のある人が地域であたりまえに暮らすことができるようにという法人理念を遂行できるよう、障害のある当事者、家族の立場になって考えて行動し、実現できるようにすることを使命感として持ってほしい。 ・ 職員に求めている人材像や役割の内容に近づくためにも、日々学び続けていただきたい。また、障害者福祉の向上という運動も職員の使命であることを忘れないでいただきたい。

Ⅱ 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

	法人の基本方針である5Sの徹底による作業所の整理整頓と利用者にわかりやすいように工夫された作業環境が整えられています
1	法人の基本方針として、5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）の徹底が作業や支援を行う際の基本としており、5S委員会が設置され、チェックリストによる点検及び5Sが実践されているかどうか各事業所を巡回しての内部監査まで実施して徹底を図っています。その方針の中で事業所内は整理整頓が行き届いており、作業を行う手順等は利用者に理解ができるように明確かつシンプルに、そして利用者の注意が向く方向に絵やカード等で簡潔で平明に示されており、流れの中で効率的に作業を行えるように事業所全体での作業環境が整えられています。
2	法人全体でキャリアパスを導入し職員は自らの将来像を思い描けるようになりました 人材確保には、職員の働きやすい環境づくりを大切にしています。専任職員制度があったり、大学生の実習インターン受け入れにより入職後の乖離がないように法人全体で配慮しています。平成30年度には、職員のキャリアパス制度を導入しました。これにより階層別に求められる人材像や長期的な働き方について明確になり、職員自身においても法人職員のひとりとして自らの目標を思い描くことができるようになりモチベーションアップにも寄与しています。キャリアパスに基づいた、育成計画と事業所の求める職責や職務の内容をより明確にしています。
3	事業者間の密な情報共有体制と業務の標準化が確立されていることから、職員が他の事業所へ応援に行くことも可能です 法人の就労事業所はすべてDMの作業を行っており、生産活動におけるマニュアルなども共通のものです。また、事業所間でのグループワーキングも行っており、共通認識をもって利用者支援にあたっているため、業務の標準化が事業所間で確立されています。5Sの活動状況や目標達成について他の事業所の取り組みを確認しあうシステムもあります。さらに、営業日誌やケア記録など事業所の記録類についてもネットワーク化により、全事業所が閲覧することができ情報共有もされているため、他事業所で欠員が出てスムーズに職員は対応することができます。

さらなる改善が望まれる点

	中長期計画を策定し、今後の環境の変化により柔軟に対応することが望まれます
1	現状でも、自らの責務と役割をしっかりと定め、地域の障害者に対する積極的な支援を広範に展開していることは、高く評価できます。しかし、障害者福祉を取り巻く環境は、社会や時代のニーズの変化に伴い大きく変貌しつつあります。目の前の課題を解消しつつ、これから先を見据えた事業を展開して行くためには、内外に対して、中長期的な展望と目標を示していくことが肝要だと思われます。聞けば、法人本部で中長期計画も策定が最終段階に至っているとのこと。事業所が得ている情報や現状を反映した計画策定を臨みます。
2	利用者支援に対する市販ソフトの有効な活用について他事業所からの情報収集が期待されます 事業所内容の情報共有には、一部において市販ソフトを活用したミーティング記録などを残しているようです。法人全体の周知事項は、掲示板で閲覧することができることで有用に機能しています。ワークイン関前の事業所単体のソフトの活用に対して、他事業所でのツールとしての活用方法に対する情報を得ることで、利用者一人ひとりのアセスメントから支援計画策定・実施記録・モニタリングまでのプロセスが把握しやすくなると考えられます。このほか統計なども取りやすくなることから、有効なソフトの活用に期待されます。
3	利用者の気持ちを尊重し自己選択を促す中で、利用者自身が声を出ることができる環境づくりが期待されます 利用者の気持ちを大切にしながら、自己選択ができるよう促しをしている行っていることは、利用者と職員の関わりからうかがうことはできます。しかしながら、どちらかといえば、職員から提案をして利用者の了承を得ているといった傾向が少なからずみられます。なかなか自分から意見や主張ができない利用者もいらっしゃることは理解できますが、例えば、職員から何かテーマを設けて検討してもらうように、利用者自身に考えてもらい声に出して意見などを言えるような場づくりなどを設ける取り組みが期待されます。

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	★ 事業計画に対して月次報告書として詳細情報が記録され進捗情報の管理が行われています 今年度のワークイン関前は、一般企業や事業所での就業が困難な方に対して、就労の機会を提供するとともに生産活動やその他の活動を通して知識の習得や技術の向上を目指し、地域で安定した生活を送ることのできる利用者支援を心がけていました。そのためには単体の事業所で解決するだけでなく、毎月の月次報告書としてとりまとめ法人内の他事業所との情報交換を所長が中心となって会議に参加し、報告かねて他事業所との連携も含めて利用者支援を展開しています。重点目標に掲げた、年間1,200万円の生産収入は10か月足らずで目標達成しました。 関連評価項目(着実な計画の実行に取り組んでいる)
2	★ 利用者が地域で自立した主体的な生活を送れるように様々なステップを用意しています 事業所及び法人では、精神障害の特性を持った利用者が地域で自立して主体的に生活を行っていくためのステップとして、法人内のグループホームの空室や新規グループホームの立ち上がり時に、利用希望のアンケートを実施して自立した生活へ促しを行ったり、グループホームや一人での生活をも見据えて、買い物や調理、清掃、洗濯、金銭管理等の生活能力の向上を目指して法人内のショートステイを利用して行う自立生活体験プログラムも実施しており、利用者の自立した生活への切っ掛けを持ってもらう機会としています。 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)
3	★ 生産性の向上を念頭に作業効率を上げるための工夫を凝らし工賃アップにつなげています 事業所では利用者の働きやすい環境づくりには、5S活動は欠かせないものとして進めています、さらに、生産性を向上するために、利用者が作業しやすい環境づくりに取り組み、無駄なことを省き作業効率を上げました。例えば、利用者がDMの重さを図り、中身の漏れなどがないようにわかる計量器を使用したり、仕事で使用する備品などの名称を写真で掲示するなど、ちょっとした工夫により利用者が戸惑うことなくスムーズに作業に集中できるようになりました。こういった取り組みにより工賃も上がり、利用者のやる気にもつながっています。 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)

IV 利用者調査結果

調査概要

調査対象：全利用者20名
調査方法：聞き取り方式 評価者が事業所を訪問し利用者に直接聞き取りを行いました

利用者総数	20人
アンケートや聞き取りを行った人数	20人
有効回答者数	20人
回答者割合（％）	100.0%

総括

調査対象者全員から回答をいただきました。事業所に対する満足度は全回答者20名のうち、「大変満足」と回答した方が8名、「満足」と回答した方が6名、「どちらともいえない」と回答した方が2名、「不満」と回答した方が1名、「大変不満」と回答した方は2名、「無回答」の方が1名でした。「大変満足」「満足」と回答した方が全体の7割を占めており、満足度は高いと言えます。「大変満足」「満足」と回答した方は「ここに通ってくるのが楽しい」といったコメントをいただいています。「大変不満」と回答した方は事業所に対する不満ではなく、自分の今置かれている状況が不満といった回答意図があるようです。

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	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
全回答者20名のうち「困ったときに支援を受けている」と回答した方が16名、「非該当」と回答した方が4名でした。							
2. 事業所の設備は安心して使えるか							
はい	18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
全回答者20名のうち「事業所の設備は安心して使える」と回答した方が18名、「いいえ」と回答した方が1名、「非該当」と回答した方が1名でした。							
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか							
はい	18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
全回答者20名のうち「利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しい」と回答した方が18名、「どちらともいえない」と回答した方が1名、「いいえ」と回答した方が1名でした。「一緒に出かけたりする」「ここ以外での付き合いはしない」といったコメントがありました。							
16. 【就労継続支援B型】事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか							
はい	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	6人
全回答者20名のうち「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」と回答した方が12名、「いいえ」と回答した方が2名、「非該当」と回答した方が6名でした。「毎日歩いて通っているので、健康的になる」「仕事楽しい」といったコメントが多かったです。							
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	19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
全回答者20名のうち「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」と回答した方が19名、「いいえ」と回答した方が1名でした。							
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか							
はい	20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
回答者全員が「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いている」と回答しています。							
19. 職員の接遇・態度は適切か							
はい	18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
全回答者20名のうち「職員の接遇・態度は適切」と回答した方が18名、「いいえ」と回答した方が1名、「非該当」と回答した方が1名でした。							
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか							
はい	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	9人
全回答者20名のうち「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できる」と回答した方が10名、「いいえ」と回答した方が1名、「非該当」と回答した方が9名でした。							
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか							
はい	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	9人
全回答者20名のうち「利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できる」と回答した方が10名、「いいえ」と回答した方が1名、「非該当」と回答した方が9名でした。							
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか							
はい	17人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
全回答者20名のうち「気持ちを尊重した対応がされている」と回答した方が17名、「どちらともいえない」と回答した方が1名、「非該当」と回答した方が2名でした。							
23. 利用者のプライバシーは守られているか							
はい	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	6人
全回答者20名のうち「プライバシーは守られている」と回答した方が14名、「非該当」と回答した方が6名でした。							
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか							
はい	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	3人
全回答者20名のうち「個別の計画の作成時に、利用者の状況や要望を聞かれている」と回答した方が11名、「いいえ」と回答した方が6名、「非該当」と回答した方が3名でした。							
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか							
はい	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	8人	無回答・非該当	2人
全回答者20名のうち「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」と回答した方が10名、「いいえ」と回答した方が8名、「非該当」と回答した方が2名でした。							
26. 利用者の不満や要望は対応されているか							
はい	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	7人
全回答者20名のうち「利用者の不満や要望は対応されている」と回答した方が12名、「いいえ」と回答した方が1名、「非該当」と回答した方が7名でした。							
27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか							
はい	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	5人	無回答・非該当	4人
全回答者20名のうち「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられている」と回答した方が11名、「いいえ」と回答した方が5名、「非該当」と回答した方が4名でした。							

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・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			
法人の基本理念を毎日唱和してから業務にあたるなど職員に対する周知に努めています			
開設から17年目を迎え、事業所内には基本理念を掲示しているほか職員のネームプレートにも携帯しています。毎日、基本理念を唱和し業務に当たる習慣が培われています。事業計画書には年間目標を掲げ、利用者と一体となって目標達成に向けた取り組みが職員のみならず利用者にも浸透しているようです。武蔵野千川福祉会の基本理念は「障害のある人の労働を発展させるとともに、地域生活の基盤づくりの努力し、さらに全体的な福祉の増進をめざすこと」を掲げています。事業所には、事業方針計画ファイルを整備しており職員全体への周知に努めています。			
基本方針には利用者・家族・地域・職員・関係団体に対する使命を掲げて運営しています			
事業所の目指していることは、事業方針計画ファイルの組織図で各事業所の目的を明示しています。この組織図は法人の管理するホームページにおいても確認することができ、利用希望者に対して各事業所の目的や特徴がひと目でわかるよう工夫されています。経営層である所長の役割として、人事制度運用ルールに則り年2回（上半期・下半期）のセルフチェックとともに、自らの役割を職員へ周知しリーダーシップを発揮しつつ、利用者・家族・地域・職員や団体とともに共同で、関係者の皆が安心・安全で日常生活を送ることができる事を第一優先としています。			
重要案件の決定に対するプロセスが構築され、定められた手順で適切に実践されています			
施設内の方針及び意思決定は、事業方針計画ファイルの組織図で明示しており、事業所から支援部長、常務理事そして理事会等への上程とする重要案件の決定に対するプロセスが取り決められています。このほか事業所内において、たとえば利用者の旅行場所の選定に対しての手順も取り決められているようです。また理事会での決定事項は常務理事より書面で配布され所長会議を通して事業所職員へ周知される仕組みが構築されています。利用者等へは月次報告書や年4回以上発行する「ワークイン関前通信」などで、事業所からの依頼や様子を発信しています。			

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

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			
サブカテゴリー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	○
サブカテゴリー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・長期計画及び単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単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			
利用者に年1回の意向調査を行い自立した生活の実現に向けた支援を展開しています			
グループホームの設立は法人として注力している1つです。利用者等からの要望を把握するために、毎年のようにグループホームへの入居希望や自立生活体験アンケートなどの意向調査を実施しています。事業所の運営について、近隣にある同一法人の別事業所との連携により朝夕の打ち合わせや所長同士の会議で共有しています。たとえば、いずれかの事業所において職員の急な欠勤に対して作業内容の量や納品期日などが近い場合などは職員の往来によって協力体制が構築されています。利用者に対する負担軽減や職員同士の協調性の構築にも寄与しています。			
今年度は法人及び事業所の中長期計画の策定を課題として明文化しました			
法人本部も含め、中長期計画書はまだ今年度の計画に反映されていませんが、今年度目標には中長期計画の策定を課題として取り上げ明文化されています。常任理事会で課題を明確化し手順を取り決めています。次年度においては、基本理念にもとづいた中長期計画から単年度計画の策定とし各事業所の目標や達成指標などを挙げることができ、さらに具体的な計画の立案につながる事が期待できます。事業計画に対応した予算編成は、外部のコンサルタント会社と契約を締結し今後の法人の運営に役立てることが決定しています。			
毎月の月次報告書をもとに所長会議を開催し計画に対する進捗を確認しています			
今年度の事業計画書には、就労継続支援B型事業に特化した支援を行うことを強調しています。一般企業や事業所等での就労が困難な利用者を対象に、B型として就労の機会を提供するとともに生産活動やその他の活動を通して知識・能力の向上を目指して訓練と評価を行い、安定した地域社会生活を送ることを目的としています。活動報告書として、翌月10日までに月次報告書を準備し、月単位の所長会議を行っており、計画の進捗状況を確認し適宜、見直しをしながら進めています。			

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

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に取り組み、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			
人材育成には「教育・研修」方針計画に基づき職員個々の階層に合わせています			
法人共通の人材育成のための「教育・研修」方針計画に則り、様々な教育や研修を実践しています。計画書のはじめには、教育・研修を通じ法人職員（正規職員）の人材育成の総合的推進を図るために、分野別・階層別・法人全体研修を実施する旨の記載があります。非常勤職員に対しては、法人全体職員研修はじめOJT研修などを実施しているようです。福祉の従事者として、コンプライアンス研修も必須要件としながら、ビジネスマナー研修も毎年の実施と位置づけることでサービス業の担い手であることを意識付けているようです。			
利用者へは年度当初に第三者委員の名前と連絡先を書面で周知しています			
苦情解決制度について、重要事項説明書や利用契約書のほか掲示して明示するとともに口頭で説明を加えています。また年1回、第三者委員の周知に努めています。具体的な周知方法は、年度当初に3名の第三者委員の氏名と連絡先を記載したものを利用者に配布しているようです。職員の行動指針に対するチェックシートを用いて、人権擁護や支援方法のほか人格尊重について、さらにはプライバシー侵害や制限・差別・体罰の禁止事項に対する自己チェックを行っています。平成30年度より権利擁護や虐待防止に関する委員会を立ち上げました。			
実習生やボランティアを積極的に受け入れ地域貢献に寄与しています			
毎年のように実習生の受け入れに、特別支援学校の生徒や教職課程取得希望者の大学生を受け入れています。30年度は2名の特別支援学校の生徒の受け入れ実績がありました。このほかボランティアの受け入れも、積極的に受け入れを行って利用者との交流機会としています。実習生やボランティアの受け入れ時には、オリエンテーションを行い実習やボランティアに見合った服装であることや利用者との関わりも一定の距離を置くなど事前の説明を行うことでトラブルなどの防止にも留意しています。			

カテゴリー4 リスクマネジメント			
サブカテゴリー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	○
サブカテゴリー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			
長時間の生産活動時に起こりうるリスクを洗い出し安全性を高める対策を講じています			
利用者の安全を担保するために危機管理マニュアルを策定しています。このマニュアルは、虐待防止・火災・地震・交通事故防止や感染症に関する内容で構成されています。事業所内でも特に長時間の作業を費やす生産活動には、事故に対するリスクが最も高いと位置づけているようです。そこで起こりうるリスクを洗い出し、チェックリストを活用しながら安全性を高めるような仕組み作りに注力しているようです。作業手順や道具の使用方法に対してルール化を図り、リスク防止に努め安全で安心した活動へ配慮しています。			
今年度中のBCP策定を目標に掲げ事業継続に備えた体制づくりを強化しています			
大規模災害等の有事の際に備えた危機管理マニュアルは整備されているようです。災害時に備え家族との緊急時対応方法などアンケートを実施して取り決めています。大規模災害の発災後に、早期に事業が復旧できるためのBCP（事業継続計画）の策定が法人や事業所の課題として今年度の計画に取り上げていました。今年度中の策定を目標としています。初動から数日間の対応をあらかじめ取り決めておくことで、場当たり的な対応も回避でき職員も主体的に行動でき、利用者への安心・安全なサービス提供にも結びつくことが期待されます。			
プライバシーマークの取得から6年が経過し企業等からの信頼が強化されています			
リスクマネジメントを主体とした委員会（危機管理・防災・安全衛生・プライバシーマーク・5Sなど）が組織されています。その構成メンバーは入職2年以上の職員で構成しています。リーダー層のみではなく、法人全体に問題意識を持つことになります。個人情報保護マネジメントシステム（PMS）に基づき、各種規定や帳票の見直しを行いました。平成24年にはプライバシーマークの取得により企業等からの信頼にもつながり、生産活動における作業量の増加や取引先の確保につながっているようです。			

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・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	○
サブカテゴリー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			
職員の働き方改革のひとつに専門職制度を導入しています			
乳幼児や要介護者を抱えている職員の働き方に対して、業務量や職務量を配慮した専門職制度を設けているようです。これにより勤務内容や時間など職員のニーズに合わせた働き方が可能となっています。大学生の実習ではインターンの受け入れによって、入職後のミスマッチを減らすことで人材確保には慎重に対応しています。平成30年度からはキャリアパスの導入により、各階層の職務・職責が明確となり、手当等とも連動していることがモチベーションアップも寄与しているようです。			
個別の人材育成には役割評価シートを活用しキャリアパスとの連動性を持たせています			
法人内で分野別研修（就労継続支援・生活介護）と階層別研修（初級・中級・主任・所長）を計画的に実践しています。階層別研修は2部構成で実施することで、勤務シフトに支障のないよう配慮しています。資格手当を支給することで、積極的な資格取得に向けた風土づくりも行っているようです。個別育成は年度当初に上長との面談を通じて目標設定を共有し、役割評価シートに明記し半期で振り返る機会を設け、次のステップに向けた計画や課題点の補完のための解決策を明確にしキャリアパスとの連動性を確保しています。			
これまでの研修実績の集大成として実践事例をハンドブックにする計画が進んでいます			
武威野千川福祉会独自の研修を充実させています。毎年3月には、法人全体研修を行っており、実践を理論化するため発表する機会を設けています。また年8回の就労支援分野研修、生活支援分野研修として行政職員も交えて実施しています。就労支援分野研修については運営委員会が組織化されており、これまでの実践事例などをハンドブックとして整理する作業を行っており財産として残そうとしています。次年度の完成が見込まれています。			

カテゴリー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 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）	平成30年度の重大課題のひとつに、「責任感のある作業体制と作業内容の構築」を挙げました。理由は利用者の働く意欲を高め、働く意欲を高めることとしました。	
		この課題を達成するために、4つの目標を設定しました。	
		①「働く力」を高める事を通じて、大人として・労働者としての自覚と人格の幹を育てること ②個別支援計画に基づいた支援を実践すること ③作業しやすい環境（視覚的に作業に取り組みやすい）を整備し、利用者が主体的に行動できるようにすること ④収支に見合った工賃を得られるようにすること	
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ていない	
【講評】 具体的目標の達成のために、①、③は定期的なモニタリングを行い評価の指標とし、課題別に利用者をグループ化することで支援方法の統一につなげることができ、安定して生産活動に取り組む時間の増加が見られたようです。今後は、さらに利用者自身が主体性を持って作業に取り組むことができるような支援方法を模索していくようです。 ②の個別支援計画に基づいた支援の展開では、日々の利用者の作業に取り組む姿勢や態度なども含めてアセスメントをもとに、計画を立案し実践し振り返ることでPDCAサイクルの構築が期待されます。利用者個々の目標設定や意向を確認しながら、職員間の連携も加えながら定期的な話し合いの機会を設けていく必要性を感じています。 ④年間の生産収入を1,200万円と設定したようです。9か月で目標の金額を達成し、10月には工賃の改定に至っています。平均工賃も45,000円を達成したところです。令和2年度4月からも工賃改定ができることで平均工賃50,000円を目指した新たな目標を掲げることが現実的になっています。			
	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）	事業所の職員は、生産管理・利用者支援の双方について習得し、利用者が働きやすい生産環境が提供できることを挙げました。	
		具体的に、次の3つの支援遂行を掲げました。	
		①利用者・家族・職員含めた、情報の共有化に努めること ②利用者の状態変化を見逃すことのない「気づく力」をつけることで早期対応を行うこと ③生産管理について学ぶこと	
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】 ①朝及び夕方の打ち合わせによる、利用者等の1日の振り返りと情報共有の実践により、支援のポイントの乖離が減少したようです。このことから利用者の不安や混乱なども並行して減少し落ち着いた事業所の環境となっています。 ②利用者の生産性の向上には、職員の力量の向上は、欠かすことのできない要員であると認識しています。職員の質の向上は、これで良いという上限はないとの見解を持っています。利用者を2グループに分けた結果、職員からの提案や意見が増加したことは収穫と捉えています。 ③生産管理の学びは、年度当初において職員の利用者受け入れ時の準備が後手になっていたようです。利用者には必要以上に待たせてしまうことが常態化していたようです。そこで利用者の働くことの目的とそのために職員がすべきことを事業所職員同士で話し合う機会を持ち、情報共有の重要性に気づきを得たようです。中でも、「誰のため」という共通の目的が確立されたようです。			

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している	☐
	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			
法人の特色として特別支援学校等のインターシップや実習を積極的に受け入れています			
事業所が属する法人の特色として、法人全体で武蔵野市や近隣の特別支援学校に通う生徒の家族や先生達に年1回、法人の事業を紹介する説明会を開催しており、当事業所の活動も説明を行っています。また高校生の夏休みを利用しての1週間程度のインターンシップも受け入れており、利用者と同じ作業を体験してもらっています。特別支援学校の夏の実習も積極的に受け入れていて、働くことを視野に入れて2週間実習を行い、学校や家族を交えての面接や評価も行い、実習生が必要とする次のステップや法人内の事業所の選択をしてもらうこともあります。			
ホームページや法人の機関紙、事業活動を記録した月次報告書で情報を発信しています			
事業所を外部に紹介するツールはホームページや法人のパンフレットがありますが、事業所独自のパンフレット等は作成していません。法人の機関紙「せんかわだより」を毎月1,200部ほど発行していて、法人の賛助会員や市役所、コミュニティセンター等に送付を行っています。また事業所の一月の活動等を記載した毎月の月次報告書を利用者及び利用者を通じて家族に配布すると共に、法人全事業所分をまとめた月次報告書を市役所や学校に送付しています。実習生等には働く日やスケジュール、きまり等について記載してある利用のしおりを配布しています。			
見学時には、見学者の希望や目的に応じて、質問等に対して丁寧な対応を行っています			
特別支援学校等以外からの問い合わせは市役所からの紹介によってということがありますが、それほど多くはありません。法人内の事業所が都内での工賃最高額となったことも関係して、各地の福祉作業所、特別支援学校の家族からも随時見学の依頼があり、所長が対応を行っています。見学の際には、その見学者の希望や目的に応じての対応や説明を行っており、同業の関係者には利用者の課題に応じてどのような取り組みを行っているか、家族には通所の方法や時間、訓練に必要とする時間等の質問や問合せについて丁寧に説明を行っています。			

サブカテゴリー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	☐
講評			
利用前には必ず面談もしくは実習を行い、事前の説明や計画への聞き取りを行っています			
特別支援学校等の学生の場合には、利用が決定したら、学校の卒業式が終わってから家族と共に事業所へ来てもらい、面談を行い、利用内容の説明と確認を行います。希望があれば卒業式終了後からの利用もできるようになっています。その他からの場合には、サービス利用前に必ず事業所での実習を行ってもらい、事業所に慣れってもらうようにしています。面談や利用前の実習の際に、利用者本人に何を目標にするのか、何を頑張りたいのかといったことについての聞き取りを行い、利用開始までの間に個別支援計画の策定を行うようにしています。			
利用者に関する情報はそれぞれの記録様式に収集されまとめられています			
4月には法人全体で入所式を行い、社会人としてのスタートを切る自覚を持ってもらうようにしています。入所式以後に契約書、重要事項説明書、個人情報取扱同意書、震災等の場合の取扱いに関する緊急時対応に関するアンケート等必要な書類の説明および配布を行うと共に、個別支援計画書を本人と家族に提示して了承を得るようにしています。利用前や利用直後に得られた情報はフェイスシートやアセスメントシートに記録されていき、必要な情報が記録された帳票等は個人のファイルに収集されるようにしており、職員は随時閲覧することができます。			
事業所に慣れってもらうことを基本にして、個別のスケジュールを作るようにしています			
利用開始直後には他の利用者に紹介をして、日課や仕事内容の詳しい説明をし、OJT形式での指導を行います。まず作業所という「場に慣れる」ところから始めていきますが、日課という形で一日のスケジュールを組み立てて、その利用者にやってもらいたいこと、やりたいこと、頑張りたいことに触れながら個別のスケジュールを作っていくようにしています。退所して就労したい利用者には就労支援センターを通しての支援を行っていますが、入所施設等への入居を希望する場合には、事業所と家族、関係機関が関係者会議を開催して支援の確認をしています。			

サブカテゴリー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つつ、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			
利用者の状況はパソコンに入力され、個別ケースへの移行や法人全体での共有も可能です			
利用者の心身や生活の状況については、利用者に関する日々の変化や特記事項、家族からの連絡といった職員間で共有されるべき情報をコンピュータの営業日誌に入力しています。この日誌に書かれた情報は利用者のケースに落とし込むように、また法人全体で共有されるようにシステム化されています。アセスメントシートは法人共通のもので、「はたらく」「職場におけるルール・マナー」「学ぶ・楽しむ」「かかわる」といった領域にわたって非常に綿密に作成されており、アセスメントは計画の見直し時ではなく数年ごとか急変時等に行うようにしています。			
支援計画は個別にモニタリングと聞き取りを行い、ニーズを確認しながら策定されます			
利用者の個別支援計画は半期に1回、2～3月及び8～9月に見直しを行うようにしています。通常担当制は行っていないですが、見直しの際の担当職員が個々の利用者と面談を行い、モニタリングを行い、利用者の「何がしたいか」等のニーズを聞き取り、支援計画のたたき台を作り、打ち合わせの時に共有、検討及び協議をしてまとめていきます。そして最終的にはサービス管理責任者が案として確定していくといった手順で行うようにしています。利用者の急激な変化や意向の変化があった場合には、その手順に従っての計画の見直しを行うようにしています。			
パソコン上で法人の他のサービス利用者の状況も確認、共有が可能となっています			
法人が経営しているグループホームから通所している利用者が6人おり、また法人全体でショートステイ2床を3か月間ずつ4期使って行っている自立生活体験プログラム参加者もいますが、そこを利用している方の心身や生活の状況も当事業所においてパソコンで把握できるようになっています。このようにパソコンで利用者に係る記録類は職員全員が随時見ることが可能であり、共有し、確認できるようになっています。利用者の日々の状況は夕方の打ち合わせで申し送られますし、パソコンでも営業日誌や申し送りについても確認できるようになっています。			

サブカテゴリー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	☐
講評			
利用者を主体にしてわかりやすく、理解しやすいような内容で表示をしています			
個別支援計画の内容については、本人の障害の特性や能力、基礎学力や認識の度合いをアセスメントしながら、利用者本人にわかりやすいように、理解してもらいやすいように、なるべくシンプルで平易な言葉遣いや表現方法を使うように努めています。事業所内の掲示や作業の指示などにも漢字にはルビが振ってあったり、絵やカードを使って、利用者本人が気づきやすい場所に、非常に具体的にわかりやすく表示されています。利用者には難聴気味の方もおり、身振り手振り、ジェスチャーとか筆談によってコミュニケーションを図る場合もあります。			
法人内の様々なサービスを利用して自立した生活へのステップを踏めるようにしています			
法人では、法人内のグループホームに空きができたり、新規のグループホームの立ち上がりの時点で、利用者及び家族に利用希望のアンケートを実施して、自立した生活へ促しを行ったり、その手前の段階として、将来的なグループホームや一人での生活をも見据えて、法人内のショートステイ2床を3か月の間利用してもらう自立生活体験プログラムも実施しており、利用者の買い物や調理、清掃、洗濯、金銭管理等の生活能力の向上を目指すと共に、自立した生活への切っ掛けを持ってもらう機会としています。			
取引先への同行での社会人としての常識の学びや近隣への働きかけを行っています			
周囲の人との関係づくりについては、事業所で生産した物品の納入等にも取引先に利用者と一緒にいくことにしていて、相手に赴く際には服装を正し、礼儀を失さないよう、行動や言葉遣いにも注意を払うように指導をするなどの支援を行っています。作業に空き時間ができた折には玄関前や付近のバス停までごみ拾いや清掃を行うこともあります。事業所がここで開業して長く経過しているので周囲からの理解も進んでおり、利用者が昼食をよく購入しに行くコンビニエンス・ストアの店員も非常に懇意に接してくれるようになりました。			
	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	-
講評			
利用者個々の能力や特性、関わり合いが必要かどうかを考慮して作業を提供しています			
事業所内の作業については、アセスメントシート及び観察等で利用者個々の能力や特性、関わり合いが必要かどうかを考慮して作業を提供しています。また、提供の仕方も変えていたりもしています。例えば、作業は2つの流れに沿って行われており、ひとつの流れには流動的に動いて欲しい利用者を配置して、時々もう片方に「助けに来て」と呼んで、作業が進行すると「ありがとう」と伝えることによって、呼ばれた利用者は励みや充実感といった意識に繋がっていくこともあります。			
利用者が自ら決まりごとを作っていくより、職員が聞き取って決めていく形にしています			
事業所が定めるワークイン関前の決まりは、実習や利用開始後に配布している「利用のしおり」に、挨拶や時間を守ること、服装や身なりへの注意、休む時の連絡、仲間との協力を行うことといった基本的なことが定められていますが、事業所内においてはスケジュールボードに定められたことが「決まりごと」になっています。利用者が自ら「決まりごと」を作っていくというようなことはあまりありませんが、年1回の事業所の旅行等については、利用者からの要望を職員が聞いていき、その希望を適えていくといった形で決めていくことにしています。			
利用者に事業所内での様々な活動を「役割」と考え担当してもらうようにしています			
事業所には事業所の中での各場所の清掃や整頓といった様々な活動を利用者が係となって担当していく活動表が掲示されています。これらの係については事業所が一方的に利用者に割り振るのではなく、相談を行いながら「お願いします」といった形で担当してもらうようにしています。利用者にとって役割を果たしていくといった意識を持って担当を行ってもらうように促しを行っています。法人では5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）の徹底が作業や支援の基本としており、チェックリストによる点検や実践確認の内部監査まで実施して徹底を図っています。			

	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			
健康管理が必要な利用者には、法人が契約している看護師による健康指導が行われます			
利用者の健康診断は年1回、何回かに分散して市内のセンターに職員が同行して受診を行っています。健康診断の結果は利用者本人と事業所双方で保管し、健診の結果で再検査や受診の必要がある利用者には家族に伝えて検査や受診に行ってもらようとしています。健康診断で肥満傾向と診断された利用者には、法人が契約している看護師に事業所が相談を行い、事業所に来てもらって食事内容や余暇の過ごし方等についての健康指導を行ってもらようとしており、利用者の健康管理には細かな注意を払っています。			
利用者の健康についての聞き取りを行い、病状の変化で必要な場合には通院同行します			
利用者の健康状態については利用前の聞き取りで、既往症、病状、かかりつけ医等の情報について詳しく聞き取っています。家族から連絡があったり、事業所の側で利用者の健康状態に変化に気がついた場合には、家族との連絡や相談を行っています。精神的な症状で従来より悪化した気配等が感じられる場合には、事業所での状況も伝えていく必要もあるので、職員が利用者と一緒に通院を行う場合もあります。服薬管理は行っていますが、服薬については聞き取りを行っており、事業所の旅行時には服薬に関して家族に確認をしています。			
てんかん発作傾向の利用者への対応等、緊急的な救急対応等についての検討を期待します			
利用者の健康や体力維持のため、通所に際してもなるべく自動車等による送迎を行わず、自力で事業所に来られるようにして欲しい旨を家族には伝えています。また、事業所内でも簡単なストレッチ体操を行って、筋力、体力の維持や気分転換を図っています。利用者にはてんかん発作の傾向を持つ方が何人かはいます。発作が起きた場合についての対応マニュアルはありますが、救急対応的にわかりやすく手順等を記載したフローチャート形式にはなっておらず、AEDや救命救急の講習も行われていないとのことです。救急対応についての検討に期待します。			
	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			
利用者本人の意思や気持ちを優先し、必要に応じて家族との連絡も行います			
法人職員業務の原則では、家族に対する支援の基本方針で「利用者を支える家族の思いに共鳴し、家族に対しても支援を行う。また専門職の視点から、利用者・家族の要求の願いをかなえるための存在にならなくてはならない。」と定めています。家族との関係では、利用者本人を一人の大人として支援を行っており、本人の意思や気持ちを優先して大切にしています。ただ例えば自傷行為の傾向のある利用者に家族が気がつかないような傷が増えている場合等があり、そのような場合には、家族と密に連絡を取り、家庭での様子を聞いたりして対応を行っています。			
利用者の活動の様子の見学や自立へのステップの切っ掛けへの促し等を行っています			
必要な場合には家族に電話をしたり、面談に来てもらうことがあります。事前に利用者本人の了解を得ています。家族懇談会の時に利用者が実際の作業を行っている姿を見学する機会を設けていて、家庭とは違う利用者の活動を見て家族が安心したり、自分の働く姿を見てもらえることで利用者が誇りを持てる機会ともなっています。グループホーム利用のアンケートや自立支援プロジェクトの案内をすることで、利用者が自立して生活していける環境づくりのための機会を提供して、理解を求めていく工夫を行っています。			

	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	☐
	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	☐
講評			
市や余暇活動提供団体からのチラシを配布して地域との交わりへの参加を促しています			
事業所では市とか余暇活動を提供している団体から定期的に配布されてくるチラシ等を利用者に配布しています。また、利用者がそれらの様々な活動やイベント等に参加する場合に利用するガイドヘルパーの手配等も支援を行っており、利用者が地域で楽しみを見出して生活していけるように配慮を行っています。また、そのような機会を使って活動に参加した利用者に朝の会等で活動の内容を話してもらい、他の利用者にも関心や興味を持ってもらい、地域へ出かけて行く気持ちになるような工夫も行っています。			
納入先への利用者の同行や近くの清掃等も行っており、地域との交わりが深まってきています			
法人全体で地域との交流に力を入れており、市や近隣で行われるお祭り等に法人や事業所が出店や参加した際には、その情報を提供したり、職員が利用者を誘って出かけたりすることもあります。事業所で生産した物品の納入等にも取引先に利用者が同行したり、作業に空き時間ができた折には玄関前や付近のバス停までごみ拾いや清掃を行うこともあります。事業所がここで開業して長く経過しているので周囲からの理解も進んでいて、利用者が良く利用する近所のコンビニ等でも店員が懇意に対応をしてくれるようになってきています。			
	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	☐
	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			
利用者にわかりやすく生産の流れを作り、障害特性や能力に応じた配置を行っています			
事業所では利用者の障害特性や作業能力等をアセスメントシートに基づいて把握し、2つのグループに分けて生産活動を行うようにしています。作業の工程を利用者にわかりやすく細分化して、作業を行う手順等は利用者に理解できるように明確かつシンプルに、そして利用者の注意が向く方向に簡潔で平明に示されており、流れの中で効率的に作業を行えるように事業所全体での生産の流れを体系化しています。また、障害特性や性格、能力等に応じての作業配置を行い、一日の中で安定した作業活動が行えるように工夫を凝らしています。			
効率化を図る機器の導入などで生産性も上がっており、工賃にも反映をしています			
法人内にある他の作業所と連携して大量の受注を行い、事業所で分担しながら収益を上げていくようにしており、事業所内でも作業の効率化と生産能力の向上のために生産品のDM（ダイレクトメール）の重さを図って数を揃えていける機械の導入等を行って生産性を上げるようにしています。これらの工夫や改善によって工賃も上がっており、利用者の意欲も上がってきている現状があります。工賃の仕組みについては利用前に説明を行うと共に、利用者の能力が向上していくに従って工賃も上げており、その都度に説明を行っています。			
現行や新規の取引先の確保に取り組んでいますが、将来的展望の必要も感じています			
現在取引先は6社ほどあり、作業時間の空きをなるべく防ぐために途切れなく受注できるように、取引先との良好な関係を維持していくようにしています。取引先との良好な関係の維持と共に、新規取引先の開拓に電話等で営業を行っていますが、なかなか難しい現状があるとのことです。また、社会情勢や環境の変化等を考えると、現在の生産品での作業も将来的に難しくなっていく可能性が大きくなってきており、DMも完成品までを生産していくか、利用者と共に外部へ働きに出掛けていく等、生産品や作業の多角化等も考えていく必要を感じています。			

サブカテゴリー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			
プライバシーマークを取得し、その基準に基づく情報の管理を徹底して行っています			
事業所では法人の定めた個人情報保護方針に従って管理が行われており、利用者に関する情報を外部とやり取りする必要がある場合を想定して、個人情報取扱同意書を利用前に説明を行い、同意を得ています。法人単位で日本工業規格に適合し、個人情報に適切な保護措置を整備している事業所としてプライバシーマークを取得し、4期8年に渡ってテストや監査を経て更新を行っており、プライバシーマークが求める基準に合致するように情報の保護について力を入れています。またそれに沿った個人情報保護基本取り扱い規程を定めて運用しています。			
他人に聴かれる恐れを持たないで話し合いを行えるスペースの整備が必要と感じます			
プライバシーの保護について、事業所は壁等で仕切られていないフラットな構造で個室等も設えられていない空間となっているので、利用者からの不満や悩みを聞く際にはパーテーションで区切った中で聞くことにしていますが、職員からも話し合うスペースの整備の声が上がっていました。羞恥心への配慮については、基本的に同性介助であり、若い女性も利用しているので、トイレ介助や生理の処置等は女性職員が行っています。また男女間の距離については、打ち合わせの際にどこまで距離を保つのかを検討したり、少し間を置くとかする工夫をしています。			
職員業務の原則に沿って、利用者の意思や意見を聞き取り、確認する支援を行っています			
個人の意思の尊重については、法人が定めた「法人職員業務の原則」で最初に人権の尊重が掲げられ、利用者に対する支援の基本姿勢で「いかなる状況においても利用者一人ひとりの尊厳が守られ、～そこから得られる最大の利益を目指し、支援・指導を行わなければならない」とされており、常に利用者の意見の聴取や作業内容の選択をする機会を設けて意思の確認を行うようにしています。意思を表し難い利用者に対する意思決定支援では、まず関わりを持ち、利用者の特性や性格を観察把握し、職員間の打ち合わせ等で互いの経験等を共有するようにしています。			

サブカテゴリー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			
様々な分野のマニュアルや規程が整備されており、担当委員会で見直しを行っています 職務、業務、個人情報取り扱いなど各分野においてマニュアルがきちんと整備されており、危機管理マニュアルにも虐待防止、火災発生時、地震発生時、交通事故、感染症防止、大雨、大雪の場合等の対応のマニュアルと共に虐待防止や感染症予防のチェックリストもまとめられています。また法人には業務の各分野を担当する委員会が10以上も組織され、職員は必ずどこかの委員会に所属するようになっており、その委員会では担当する分野に関わるマニュアル等の見直しを年1回は行うことにしていますし、法人が主導して改訂を行うものもあります。			
事業所内の作業手順や生産チェックリストは作業遂行上必要の都度見直しを行っています 事業所の作業に関しては、委託元からの製品生産や管理に関する指示やマニュアル、事業所で策定した生産チェックリスト等があり、委託元からの変更や作業の遂行上で必要が生じた都度に毎日の打ち合わせで見直しや検討を行うようにしています。提供しているサービスの基本事項等の見直しについては、年度の事業方針計画で示すことにしており、その事業所の事業方針計画は所長が職員の意見や要望を聞き取りながら主導しながら計画の策定を行っています。			
法人内の事業所と事業所の目標に対しての報告や振り返り、確認する機会を設けています 事業所内での利用者への支援計画や事業所業務の遂行については職員間で業務分担が決められており、毎日の打ち合わせで所長からも指示や説明が行われ、結果は日誌に記載されていきます。またその打ち合わせの機会に、業務や支援上での改善提案の話し合いも持たれています。その状況は上部の会議でも報告、確認されていきますが、同じ法人間の就労B型事業所である八幡作業所と3か月に2回程度、各々の事業所の目標に対してどこまで何を取り組んできたかを報告し合い、振り返りを行い、進捗状況を確認をしていく機会を設けています。			