

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4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	八幡作業所
評価機関名称	株式会社 ウエルビー

コメント

利用者調査は聞き取り調査で実施しました。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と共有しました。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

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）
	<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）</p> <p>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、障害のある人に関わる総合的な保障を追究してい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、個々の力量および集団の力量を高めるためにたゆまざる学習研究をすすめます。 6) 共同、共通する多くの福祉関係者並びに団体と連携しながら、ともに運動をすすめます。</p>
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）
	<p>(1) 職員に求めている人材像や役割</p> <p>・最初に、障害のある人の人権と権利を大切にすること。次に、将来を見据えた支援方法を根拠に基づいて当事者と家族に伝えられること。最後に専門性を高めるため自ら学び続けること。</p>
	<p>(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>・障害がある前に自分と変わらない一人の人であること、人として当たり前前に生活する権利があること、人とかかわる中で人は成長することをしっかり受け止めて、障害のある人に関わってほしい。その上で、自分は何のために働いているのかという根拠に繋げてほしい。</p>

II 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

1	作業評価が適切に行われ、利用者間の情報共有が適時実施されています 作業所では、作業工程を細分化することにより利用者一人ひとりの働く力に合わせた工程作りを行い、グループを編成しています。また、作業数量も大きなロットで行うのではなく、小さな数量に分け利用者の集中力が持続し、達成感を感じることができる取り組みが行われています。工程管理の中での作業評価は、一つの工程が終わった段階で評価することにより、グループ単位での情報の共有が行われ、利用者共通の理解へと繋がっています。さらに午前中の作業終了時点で全体集礼を行い全グループの進捗状況が共有化され、午後の作業予定へと繋がっています。
2	利用者が主体的に活躍できる機会を数多く提供しています 利用者は作業に入る前と終了した後に「朝のうちあわせ」「夕がたのうちあわせ」を設け、利用者が主体となって打ち合わせを進めています。司会である利用者が戸惑わないよう進行するセリフがまとめられています。「朝のうちあわせ」では、お休みをした利用者や今日の予定や目標の確認をして、職員から仕事の内容について説明があります。打ち合わせの中で他の利用者に関心する場面もあります。他の利用者も真剣にそれぞれの打ち合わせに参加しています。こういった取り組みにより利用者の通所への意欲も高まり、自信につながるものと思われます。
3	それぞれのサービスを展開する強みとして、自身に適した事業所を選択することができます 法人では、18の事業所を市内で展開しており、それぞれの状態に合わせて事業所が機能分化されているという強みがあります。当事業所は、就労継続支援B型事業所ですが、重度化や高齢化により働くことを生活の中心に置くことが困難な状態になったときは、通所が難しくなることもあります。こういった状態になったときには、法人内の生活介護事業所に異動することも可能となっています。法人内では個人情報管理しながら全事業所のケース記録を閲覧することができ、利用者の状況は把握しやすく異動前と同様の支援が継続されるメリットがあります。

さらなる改善が望まれる点

1	工賃の評価についてより明確化できる仕組みづくりが期待されます 事業所では、コロナ禍の影響を受け収入が年間数百万単位で減少していることから、利用者の安定した工賃の支払い確保に向け、販路拡大の営業努力が続けられています。このことから、作業所の差別化を図るために機能と特徴を明確化し、利用者の力を最大化できる支援と指導力が求められています。また、利用者の工賃単価は利用者の能力評価に応じて決められており、「技術」・「技能」・「出勤率」により評価が行われています。そこで、個人ごとの評価の基準やその結果がより明確化できる評価シート等を活用した仕組みづくりや工夫が期待されます。
2	研修の実施が確実に職員の成長につなげるように、個人の人材育成計画化への進展が期待されます 当事業所及び法人においては研修に力を入れており、各分野別の8回にわたる勉強会、人権や虐待、法人の歴史や理念、困難ケースに対する研修を必須するべきとし、それを実現するためにリモートを利用できたり、後で視聴して受講できる状況を整備しています。これらは非常に高く評価されるものですが、これらの研修を各職員の育成に確実ににつなげていき、職員自らの成長と利用者へ対するサービスの質の向上に資するものとしていくために、事業所だけではなく法人全体として各職員別の人材育成についての計画化を進められる必要があると思われます。
3	利用者の変化が明確になる個別支援計画の作成手順の構築が期待されます 当事業所では、「働くこと」を通じて利用者が成長していくことを視点において、個別支援計画を作成しています。この下地となるのが、「働く」「楽しむ」「暮らす」「かかわる」の4領域からアプローチしたアセスメントであり詳細に利用者の状態が評価できるシステムとなっています。しかしながら、計画作成の流れは確立されているものの、実際の支援の成果が見えないことを課題として挙げています。確実に利用者にとって必要な支援をアセスメントから把握し、課題を絞り込み計画に落とし込むなど、成長度合いが図れる仕組みづくりが期待されます。

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ 様々な勉強会や研修を実施して、職員のスキル向上に取り組んでいます</p> <p>人材育成のための『教育・研修』法人計画書に基づいて、様々な研修や勉強会が開催されています。所長・主任・中級・初級職員の階層別研修や職場内教育やOJTでは得られない知識などを高めるための職場外研修、それぞれのサービス内容に応じた分野別研修など、多彩な学べるメニューがあります。さらに、理事長や各事業所の所長が事業所の視察をして、課題などについて指摘する制度もあり、指摘された取り組みに対して改善案を所長会議などで発表する仕組みもあります。様々な取り組みにより職員のスキルアップ向上に取り組んでいます。</p>
	<p>関連評価項目(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)</p>
2	<p>★ 係活動で役割を持ってもらうなど、利用者の自信につながる取り組みが提供されています</p> <p>「朝のうちあわせ」「夕方のうちあわせ」の司会進行をはじめとして、唱和、そうじ、荷物を出すなどそれぞれに利用者に担当として、役割を担ってもらっています。その役割が習慣化するまで同じ利用者にやってもらい、責任感や達成感につながるよう、成功体験を積み重ねることができるよう支援しています。また、本人ができないことはできないとして諦めるのではなく、毎日同じことを繰り返して言うことで、他のこともできるようになっています。自分で判断をして、自分で動けるようになってもらいたいと、事業所では地道に支援しています。</p>
	<p>関連評価項目(利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている)</p>
3	<p>★ 5S活動により、利用者や職員にとって安全で働きやすい環境が整備されています</p> <p>法人では委員会活動の中に5S部会を組織し、作業所内での5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）のルールを作成し、内部監査による評価を実施し改善する仕組みが構築されています。このことにより、①作業効率や生産性の向上、②安全性の向上、③利用者や職員のモラルマネジメントが図られ、5Sをルールとして守る風土が生まれています。また、作業所では利用者全員が役割を持って5S活動に参加しているほか、机や機械等の配置を変え工程ラインをわかりやすくするなどの工夫を行い、利用者や職員にとって働きやすく安全な所内環境を整えています。</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：全利用者19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への聞き取り調査を行いました。

利用者総数	19人
アンケートや聞き取りを行った人数	19人
有効回答者数	19人
回答者割合 (%)	100.0%

総括

事業所に対する満足度は全回答者19名のうち、「大変満足」と回答した方が12名、「満足」と回答した方が3名でした。「どちらともいえない」1名「不満」と回答した方が3名でした。「大変満足」「満足」と回答した方が約8割となっており、利用者の事業所に対する満足度は高いと言えます。「仕事をするのが楽しい」「他のメンバーと話をできるのが楽しい」といった好意的な意見のうち、特に「仕事楽しい」という方が半数を占めました。

利用者調査結果

4～17は選択式の質問のため、該当項目のみ掲載しています。

1. 利用者は困ったときに支援を受けているか							
はい	18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
全回答者19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18名、「どちらともいえない」と回答した方が1名でした。							
2. 事業所の設備は安心して使えるか							
はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
全回答者19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16名、「いいえ」と回答した方が1名、「無回答」が2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	19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19名全員が「仲間との関わりは楽しい」と回答しています。							
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	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
全回答者19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18名、「無回答」の方が1名でした。							
17. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか							
はい	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
全回答者19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18名、「無回答」の方が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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
全回答者19名のうち「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いている」と回答した方が17名、「無回答」の方が2名でした。							
19. 職員の接遇・態度は適切か							
はい	16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19名のうち「職員の接遇・態度は適切」と回答した方が16名、「どちらともいえない」と回答した方が1名、「無回答」の方が2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	17人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
全回答者19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17名、「無回答」の方が2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	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
全回答者19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18名、「無回答」の方が1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	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人

全回答者19名のうち「利用者の気持ちを尊重した対応がされている」と回答した方が18名、「無回答」の方が1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	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
全回答者19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、「どちらともいえない」と回答した方が1名、「無回答」の方が4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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
全回答者19名のうち「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」と回答した方が12名、「いいえ」と回答した方が1名、「無回答」の方が6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	12人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
全回答者19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12名、「いいえ」と回答した方が1名、「無回答」の方が6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	14人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
全回答者19名のうち「不満や要望は対応されている」と回答した方が14名、「どちらともいえない」と回答した方が1名、「無回答」の方が4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	9人	どちらともいえない	2人	いいえ	3人	無回答・非該当	5人
全回答者19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9名、「どちらともいえない」と回答した方が2名、「いいえ」と回答した方が3名、「非該当」と回答した方が1名、「無回答」の方が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			
<p>様々な方法で職員、利用者、家族や関係者にも理念等を伝えるようにしています</p> <p>理念は事業所の中に掲示されており、職員が携行するネームプレートの裏面にも記載され、毎朝の職員朝礼時に理念の唱和を行って確認を行っています。理念等はホームページや法人パンフレットにも記載されており、利用者、家族、地域の関係あるの方々にも発信をされています。事業所には理念や「めざすもの」を記載された年度の事業方針計画ファイルが設置され、配布はされていませんが、随時閲覧ができるようになっていて、年度当初にも職員に対してそのファイルに沿って事業計画等の説明を行って周知や共有を図っています。</p>			
<p>年度当初に法人や事業所の方針等の説明を行い、業務の指針について周知を図っています</p> <p>事業計画方針ファイルには法人や事業所における事業展開や職員に必要な事項が網羅して掲載されており、組織図や委員会等の構成図等も含まれ、職員の位置や指示・報告の系統がわかるように明示されています。また年度当初での事業計画ファイルの説明でも、法人の上層部で策定された方針等の説明に加え、事業所の方針や方向性等も伝えて各職員の業務への自覚を促すようにしています。また携わる業務に関しての基本的な考え方や取るべき姿勢等を表した業務指針もファイルで示され、事業所で読み合わせを行ってのその周知、徹底に努めています。</p>			
<p>重要な事項の決定や伝達への道筋が示され、関与や周知が図られるようになっていきます</p> <p>業務についてのトップダウン・ボトムアップの方式が定まっており、所長も参加する常任理事会が毎週開催され、そこでの決定事項や方針等が法人内部の所長会議に降ろされ、現場へ伝えられるようになっていきますし、事業計画、報告等も所長が叩き台を策定する際に職員に示して意見を求めて策定を行うようにしています。職員には重要な決定事項は職場内のミーティング及び事業所又は職員宛てのメッセージ・アプリにて伝えられています。利用者には利用者にとって重要な事柄は文書での配布、緊急の場合には電話等で伝えるようにしています。</p>			

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			
<p>第三者評価のアンケートや面談等によって利用者や職員の意見を聴き取っています</p> <p>コロナ禍もあって家族懇談会は実施していないので、利用者の意向等は第三者評価での利用者のアンケートを参考にしたり、支援計画の見直し時にその個別の状況や考え等を聴き取るようにしています。また特別支援学校から新たに通所するようになった利用者には年度の初めに面談を行って気持ちや意向等を聴き取っています。職員の意見等は第三者評価でのアンケートの他に年間最低でも2回は職員との面談を行っており、自己の役割評価シート、業務チェックシート、自己申告書に異動等の希望も含めて記入してもらい、その意向を確認しています。</p>			
<p>行政やメディア等からの情報をいち早くキャッチして対応を図るようにしています</p> <p>行政当局とは法人単位で密接な係わりを保っていて、困難事例等での問い合わせ等も受けて対応を行っており、行政の関連委員会にも参加して行政の動き等をキャッチして職員にもミーティングで説明しています。社会福祉全般及び障害福祉に係わる事象については福祉系や一般メディア関連記事をコピーして職員の参照に付すとか事故や事件の際には法人からの指示もあり関連するマニュアルの読み合わせを行って対処に粗漏がないようにしています。毎月業務や研修、財務等の報告書を作成して回覧して、閲覧や参照ができるようにしています。</p>			
<p>中長期計画の流れに沿っての単年度計画やその振り返りを行っています</p> <p>中長期計画については法人内部の常任理事会で検討を行い、年末には事業の分野ごとのまとめを終わり、12月の完成を目途にしています。所長も常務理事会には参加しており、中長期計画の構想や法業務全般の流れや方向性は把握しているので、単年度の計画はその意図に従っての策定は行い、予算も担当者がそのラインを踏襲して策定を行っています。事業や業務全般については各月で報告書を作成して報告、回覧をしています。次年度からは半期に一度の振り返りと毎月事業会議(職員会議)を開催することを課題にしていくことにしています。</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			
様々な研修等を通して事業や業務に携わる者としての意識喚起に努めています			
<p>事業所に配置している事業方針計画ファイルには業務に当たっての指針等と共に社会福祉士の倫理綱領も掲載されて、福祉に携わる者としての規範が示されています。また年度末には法人職員全員参加の職員全体研修を行っており、各分野や事業所の実践発表が行われ、理事長が講義や講話を行って法人の理念や法規範等も含めての説明を行っています。また法人全体として全職員に対して法人の歴史及び人権擁護、外部講師による困難ケースの研修を行うことにしており、職員に対して福祉や事業に携わる者としての意識喚起に努めています。</p>			
苦情や虐待への対応にはシステムが整備され、法人機能を使つての対応も図っています			
<p>苦情対応については利用開始時に契約書及び重要事項説明書で詳しく説明を行い、事業所内にも事業所内外の苦情受付窓口や連絡先等を掲示しています。苦情対応マニュアルが整備されており、解決への道筋が示され、苦情には迅速な対応を行うことを基本としています。虐待については法人として人権擁護・虐待防止部会の設置、虐待防止マニュアルの整備、虐待防止の相談窓口等の掲示もされています。虐待ではないですが、家族の様々な事情で家庭内で利用者への行き届かないケースにも法人の機能を使つて様々な対応を図っています。</p>			
地域に対しての法人や事業所からの発信や交流を深める取り組みを行っています			
<p>法人では広報紙「せんかわだより」を毎月発行しており、行政や関係法人や機関に郵送したり利用者が届けてもいます。事業所でも毎月の報告書や年3回の通信も同様にしている、地域への情報発信を行っています。ホームページも更新にも取り組む予定です。地域に対しては「せんかわアート展」の開催や市の「あったかまつり」の実行委員会にも参加して地域とのつながりを深めています。特に行政当局とは関係委員会の参加や行政の施策への協力を行っており、法人が開催する各分野の勉強会にも行政の職員が参加して交流を深めています。</p>			

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			
<p>危機管理として災害等の発生時の各種想定に対応マニュアルを整備しています</p> <p>リスク対策としては、危機管理マニュアルとして火災・地震発生時、疾病・ケガ対応、交通事故、感染症防止等各種想定のマニュアルが整備されています。優先順位としては配送を行っているので交通事故対応を重視しており、アルコールチェッカーによる検査も実施し、警察を招いての講習を受講し、安全運転配慮に努めています。消防や避難訓練も実施し、避難所の確認は行っていますが、地震等の災害時には安全確保上事業所内で待機するようにしています。また、災害等が報道された時には対応するマニュアルの読み合わせを行っています。</p>			
<p>BCP(事業継続計画)の策定が間近であり、その周知や訓練への展開を期待します</p> <p>法人として危機管理・防災部会を設置してBCPの策定、各種マニュアルの見直し、ヒヤリハットの周知等を行ってリスク管理と予防に当たっています。そして防災備品としてのヘルメット等の配備や水やクッキー等3日分の備蓄も準備しています。また地震災害に備えてフェイスシートに発生時の対応を記入してもらい、2年ごとに確認、更新を行っています。BCPはコロナ対応のものは策定していますが、災害等対応は策定中で年度内には完成する予定ですので、その職員への周知や訓練の実施等が進められることを期待します。</p>			
<p>プライバシーマークを取得し、それに基づいた情報管理や保護を徹底しています</p> <p>プライバシーマーク取得のために個人情報保護マネジメントシステム（PMS）に基づいての各種規程や帳票類を策定して、個人情報の保護、管理、廃棄等を行っています。この制度では2年に1回の更新の都度調査を受けることになっており、職員に資料を渡し、テストを実施、感想を提出してもらい、更新の検査時にチェックを受けていて、保護に関しての意識を高めています。職員には個人情報保護に関する誓約書を提出してもらい、情報保護としてパソコンも月1回のチェック、利用者等の紙媒体の個人情報類は鍵付きロッカーに保管されています。</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			
<p>人材育成については法人本部と事業所が連携しながら進めていくようにしています</p> <p>常勤職員は法人本部が一括して募集、採用、配置していて、パート職員は作業支援の部分の担当として事業所での募集を行っています。異動は就業規則にも定められていますが、職員の自己申告書や職員との面談等での意見等も参考にして常任理事会で検討、決定し行われます。キャリアパスは役割評価シートを示して職員に説明を行っていて、職員の育成等については法人本部から全体の流れとして職員面談の時期等の連絡があり、それ沿って行っていくようにしていますし、その結果についても法人本部に報告を行って活用を図っています。</p>			
<p>法人内職員の様々な情報を取りまとめながら、法人全体での活用を進めようとしています</p> <p>人材育成については現時点では法人の定めた人事制度運用ルールに基づいて行っており、役割評価シートや業務チェックシート等に基づいて行うようにしています。これらを法人本部で取りまとめてベースとして法人全体での活用を図って職員資質の向上や事業活動の活性化に図りたいとの考えです。研修自体を非常に重視しており、充実した内容の内部研修が編成され、リモート等でも受講が可能ないようにして、事業所内でも管理職がOJTでの指導を行っていますし、外部の研修に関しても職員の希望や事業所の指示で派遣することも行っています。</p>			
<p>非常に充実した研修体系が編成され、職員の資質向上を図っています</p> <p>研修制度としては行政の職員も参加している就労支援、生活支援等各分野の8回にわたる研修（分野の職員は受講必須）、初級・中級・主任・所長といった階層別の研修、職員の実践事例の発表会でもある全体職員研修、その他に職員受講必須の法人の歴史、人権関係、外部講師による研修が行われ、外部研修や見学への派遣も行われています。これらの研修参加後には必ず報告書が提出され、フィードバックも行うようにしています。業務の改善についての要望は自己申告書等で提出される場合があり、可能な限りの対応を図るようにしています。</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）	当法人は1976年に武蔵野市で小規模作業所（都内3番目）を開所してから50年近く、障害のある人の労働の発展、地域生活の基盤づくり、全体的な福祉の増進をめざして歩んできています。その中で「他者とかかわりもちながら、働くことは人の安定と成長に繋がる」ことを学んできています。ただ単に利用者にサービスを提供するだけではなく、利用者自身が受け身ではなく、自分でできることは自分で動き、自分で行うことのできる環境を整えることが利用者の自立と成長につながっていくので、常に利用者が置かれた環境を見直し整えることが必要と考えています。そのために、利用者にとってわかりやすく、利用者が自分で動き、働くことのできる作業所の環境を作ることを目的として、作業場所のわかりやすい表示、作業の流れに沿った作業場所の配置、職員に対して作業方法の指導、作業手順の共有を図り、作業提供方法の仕組みの改善を行ってきました。その結果、仕事の初めから完成までの仕組みが整い、利用者が与えられた役割を果たす姿が定着してきており、その結果、職員のムダな動きが減少し、より利用者への具体的な指導と支援にかかわれるようになったという効果が見えてきています。	
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】	障害ある方への支援に長い間携わってきた歴史や経験から、従前から受け身になりやすく、指示待ちの姿勢が多かった利用者に対して、何かをしてあげるといった支援の姿勢ではなく、利用者が社会の中で自立していくために必要な事柄を自らが考えて行動していく積極的な生き方への支援といった観点とそれを提供していく職員のあり方も含めての改善を掲げられたことは高く評価に値します。成長していく中で姿勢や方途を学んでいかなければ将来的に困るのは利用者自身なので、利用者自身の自立性、主体性を高めていく、そのような気持ちに利用者になれるように、作業場所をわかりやすく表示していく、作業工程を分担させ、成果については大きな単位ではなく細かく分けて集計、統計、報告させて称賛する機会を増やして行く、必ず振り返りを行っていくといった取り組みを実際にみる事ができました。職員も工程に入って作業するのではなく、より利用者の状態を把握や指導に専念している姿も見る事ができています。事業所としてはもっと上位の目標、今従事している作業だけではなく新しい作業種も開拓していくという目標があるようで、その進展に期待します。	
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）	法人の理念にも「地域での暮らしを豊かなものにするために、障害のある人に関わる総合的な保障を追究していきつつ～」とあるように、事業所でも利用者が安定し、社会の中で自律的、自主的に暮らしていくためには、事業所内で様々な作業を通して生活を糊していく技術や知識を得て、対価としての工賃を得ていく作業活動だけではなく、社会人として生活していくために必要な知識や事柄等を学んでいくことも必要であると考えています。そのために「挨拶」「返事」「仕事とは」「封入とは」等についてパワーポイントを使用した資料や実際の映像や道具を使用して、利用者と職員が動き、試しながら学ぶ学習会を昨年度3回開催しました。作業とは違う支援の提供に対して、「楽しい」「何があるのだろう」といった利用者の期待度が拡がり、集団の中で実際の道具や職員が示すことを模倣をしながら学んでいくその中で職員との人間関係を学び職員からの支援を受けとめていくようになってきているという姿勢も見られるようになってきています。	
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】	障害のある方への支援を長年続けてきた中で、家庭や事業所といった狭い範囲の中だけでの生活の完結で終わらせるのではなく、人として自立し、社会の中で社会人としての生活を営んでいくこと、それができるようになるように支援していくことを法人の理念として受けとめ、その実践に着手していることは評価されます。行政当局との長い係わりの中で行政範囲の中での特に特別支援学校の「卒業後の在宅生活者を出さない」という志を受けて新規の利用者も行政当局から受け入れ、利用対象者である学生の家族に対する説明会の開催といった協力も行ってきています。まだ社会に慣れていないこれらの方々成長し、自分の生活を営んでいくときに必要な最低限の関係性を育む「挨拶」等から始まって、障害がある利用者が困った時にどうやって人を頼っていくことができるようになるかといった基本的知識や関係性への配慮を学んでもらう機会を提供することは非常に大切なことと思います。そのような知識の定着化や慣習化させていくために反復して学んでいく機会や内容のバージョンアップも考えているとのことですから、この学びの機会の提供が進んでいかれることを期待しています。	

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			
あらゆる情報発信ツールを駆使して、事業所の取り組みを公開しています			
<p>都内で3番目の共同作業所「千川作業所」を開所以来、当事業所も法人の6番目の就労支援事業所として10年以上にわたり、障害者の働くこと、暮らすことを支援してきており地域での知名度も抜群です。その活動状況や利用者の働く姿はホームページや毎月発行される広報誌「せんかわだより」で公開されています。今年度末までに、公開を予定したホームページもリニューアルされました。以前のものより発信する情報内容が整理され、非常に見やすくなっています。パンフレットやSNSも含め、知名度に甘んじることなく事業所の情報発信に努めています。</p>			
平均工賃など、利用希望者に求められる情報がホームページでは公開されています			
<p>ホームページでは市内で、18か所を展開する事業所についても紹介されています。それぞれの事業所の特徴や目指していることなどが記載されています。また、1日の流れ、平均工賃も公開されており、これから利用を希望している方にとって知りたいと思われる情報がもれなく提供されています。市役所やコミュニティセンターで配布されている「せんかわだより」もホームページ上で閲覧することができます。また、決算報告書や第三者評価結果報告書、自己評価報告書も公開されており、透明性の高い情報発信に取り組まれています。</p>			
法人説明会を開催し、取り組みを広く知ってもらうよう取り組んでいます			
<p>ホームページやSNS、「せんかわだより」の配布（月間1200部）など法人全体の事業所の取り組みは、地域には広く周知されています。「せんかわだより」を見ての問い合わせも多くあるようです。また年に1度、特別支援学校の中等部から高等部の家族に対して法人説明会を実施し、取り組みと理事長が「進路を見据えて」というテーマで講演をし、好評を博したようです。説明会参加者の対象も特別支援学校の小学部まで拡充しました。働くこと、暮らすことへの不安を払拭すべく、本人はもとより家族に寄り添った取り組みが継続されています。</p>			

サブカテゴリ2 サービスの開始・終了時の対応			
評価項目1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている		実施状況
標準項目1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している		○
標準項目2	サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている		○
標準項目3	サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している		○
評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている		実施状況
標準項目1	サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している		○
標準項目2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている		○
標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている		○
標準項目4	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている		○
講評			
特別支援学校と深く連携して、卒後の進路先としてを学校と共に考えています			
<p>法人説明会での取り組みは、毎年5月からの実習につながっています。特別支援学校高等部の夏季休暇中には、2・3年生をインターンシップ、1年生をチャレンジとして事業所で迎えています。このように、在学中には2～3回2週間わたって事業所で実習を体験しています。実習期間中の生徒の様子などは、法人独自の評価表を用いて特別支援学校とも面談を行い、「卒業後の進路の見通し」につながると好評を得ているようです。こういった数回にわたる実習により、利用開始時にはスムーズに事業所の環境を受け入れることができています。</p>			
利用者とのコミュニケーションを大切にし互いの信頼関係を深めています			
<p>利用には市の障害福祉課を通しての利用となっています。契約書・重要事項説明書・各同意書を交わして利用開始となります。利用開始時には不安なことも多々ありますので、事業所に通所することに慣れてもらうためにも、本人とのコミュニケーションを深め、時には家族にも日常の様子を聞きながら支援しています。余暇活動の際にも本人がこれまでやってきたこと、好きなことなどが継続できるよう、利用者一人ひとりに配慮したきめ細かな支援に努めています。</p>			
利用者の状態に応じて事業所間の異動も可能となっています			
<p>法人の歴史も長いことから、長期にわたり事業所へ通っている利用者もおり、将来的には重度化・高齢化に直面することを仮定して様々な取り組みが行われています。例えば、働くことを中心とした就労継続支援B型事業所に通うことが身体的にも精神的にもきつくなってきた利用者には、空きがあれば同法人の生活介護事業所などへ移りゆったりと働くことも可能です。高齢となり特養への入所待ちの際には同法人のショートステイやグループホームを利用することもできます。本人の状態に合わせたサービスを利用できることは、事業所の強みでもあります。</p>			

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、必要に応じて見直ししている	○
	標準項目3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○
	評価項目3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	実施状況
	標準項目1	利用者一人ひとりに関する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

利用者の成長がより明確になる計画づくりに取り組んでいます

アセスメントを行い個別支援計画に落とし込む過程が統一されていないという課題があり、個別支援策定委員会を立ち上げました。これにより、個別支援計画作成の流れが統一化されてきたようで、業務の標準化にも大いに寄与したと思われる。個別支援計画は、利用者が「働くこと」を通じて成長していくことに視点を置いて作成されています。その基本となるのがアセスメントシートであり「働く」「楽しむ」「暮らす」「かかわる」の4つの領域ごとに分けられ、それぞれの領域に定められている項目について評価をして、計画が更新されています。

フェイスシートの見直しも定期的に行い利用者に関する情報を更新しています

個別支援計画の進捗状況を確認するモニタリングは、所長と主任が実施をしてアセスメントの見直しと共に半年に1回行われており、個別支援計画の見直しは年に1度更新をしています。計画は利用者が理解しやすい書式となっており、面談をしながら希望を聞き取っています。利用者本人の状態が悪くなった時などには、計画相談の職員、家族も含めて話し合いを行い計画を変更しています。また、フェイスシートや緊急連絡先などは2年に1度家族に提示をして、定期的にご利用者に関する情報を更新することが、利用者・職員の安心につながっています。

利用者のケース記録が事業所間でも共有が可能となっています

朝と利用者が帰宅後の夕方に職員間で打ち合わせをしています。夕方には、業務日誌やケース記録に基づき利用者の状況を確認して、振り返りを行っています。記録だけを確認するのではなく、お互いに話し合うことで利用者の様子を把握しやすい環境にあるものと思われます。また、法人内の18事業所のケース記録を個人情報の管理のもとすべて閲覧することができます。様々なケースでの利用者への対応など、お互いに知ることができる仕組みとなっており、支援の向上に寄与するものと思われます。

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		○
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

個別支援計画に基づき利用者が成功体験を積み重ねられる支援を行っています

個別支援計画は、「個別支援計画作成と本人評価における「原則」と「手順」」に基づき、個性性を尊重し利用者の強みを活かしながら、小さな達成感を積み重ねることができる支援計画を作成しています。また、日々の支援は利用者一人ひとりの働く力に合わせたわかりやすい環境づくりを行っており、作業の準備から片付けまでを利用者が行うよう進めています。さらに作業の役割と日課における様々な係活動を利用者が主体的に行うことで、責任感や達成感、成功体験が積み重ねられています。

一人ひとりに合わせた支援とコミュニケーションに必要な言葉が伝えられています

作業所では視覚表示による工夫を積極的に取り込んでおり、ホワイトボードには今週の目標・今週の予定・今日の作業などをわかりやすく表示し、利用者一人ひとりに合わせた説明を繰り返し行っています。作業時によく使用する言葉として「八幡作業所おぼえよう5つのあいさつ」を掲げ、①「ください」、②「どうぞ」、③「ありがとう」、④「おしえてください」、⑤「おねがいします」の5つの言葉の唱和を7年間継続しています。挨拶をしっかりと行うことで、利用者にとって働く場としての緊張感と働く意識づくりが芽生えています。

法人全体で利用者を支援できる体制が構築され、随時必要な情報が提供されています

法人では、これまで利用者が安心して生活してきた地域で暮らし続けることができるよう、様々な支援を提供しています。中でも自立生活体験事業、ショートステイ事業、共同生活援助事業（グループホーム）は、利用者の自立を支える事業となり、法人全体で利用者を支援できる体制を構築しています。また、各事業所間では利用者の支援に必要な情報を共有しており、利用者が安心して日常生活を営むことができます。また、自宅や他の関係機関を利用している場合は、必要に応じて随時情報が提供されています。

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		○
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

利用者が活躍できる場が作られており、利用者の意向が反映できる環境が整えられている

作業所では、利用者一人ひとりの働く力に応じてグループを編成し、作業工程を細分化することにより、利用者にあった工程を作っています。また、作業数量も大きいロットで行うのではなく、小さな数量に分け利用者の集中力が継続し、達成感を感じることができる工夫を行っています。係活動は利用者の意向を確認し、定期的に見直ししながら進めています。また、日課については、①「朝の打合せ司会」、②「今月の目標説明」、③「朝のことば」、④「5つのあいさつ」、⑤「帰りの打合せ司会」があり、当番は利用者との打ち合わせにより決めています。

全ての利用者に役割を持って主体的に活動してもらうため「係り活動」を行っています

作業所では全ての利用者に役割を持って主体的に活動してもらうために「係り活動」が決められています。具体的には、①所内清掃活動として、13種類の係と役割を決めています。②打ち合わせあとの係りとして、椅子の片付けが行われています。③昼食の係りとして、4種類の役割を決めており全員が参加できる体制が整えられています。また、作業終了後には全員で整理整頓や清掃を行っており、法人全体で推奨している5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）に基づき、徹底した環境整備を行っています。

5S活動が活発に行われ、労働環境の整備に取り組んでいます

法人では5S活動を推奨し、5S部会を中心に徹底した環境整備を行い内部監査を実施しています。事業所では始業・終業時の清掃・整理整頓を職員と利用者が一緒に行い、朝と昼食時にはテーブルを消毒しています。利用者は各自のロッカーがあり、始業前に着替えて荷物を全てロッカーに収納し、作業中に持ち出さないよう自己管理が行われています。しかし、5S部会が行う内部監査では、環境整備の不十分さについて指摘を受けており、今後職員がしっかりと5Sを習慣化したうえで、利用者への支援と指導に取り組んで行くことが必要となります。

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

利用者の健康管理が行われ、家族や関係機関との連携が図られています

年1回の健康診断は利用者全員が受診し、健康診断結果票は利用者本人と作業所側で保管しています。健診結果は管理者がフォローし、早期の受診や治療につながるよう管理しています。また、日々の健康状態の把握ができるよう家族やグループホームと連携し、利用者の健康管理について情報の共有化を図っています。また、必要に応じて利用者の通院同行を行い、事業所での様子を医師に伝えると共に適切な服薬調整につなげることができるよう支援をしています。

利用者の通院同行のほか、利用者の昼食についても必要に応じて支援を行っています

現在のところ、服薬の管理は作業所側では行わず利用者や家族において対応しています。利用者の通院同行が必要な場合は、職員が同行し主治医の病状説明・助言・指示を利用者本人や家族等へ正確に伝えていきます。また、作業所では食事の提供は行っていないため、利用者は近隣の仕出し弁当・出前など、個々でメニューを選んでいきます。肥満傾向やアレルギー等のある利用者については、職員がメニューの内容を事前に確認し、利用者の安全と安心に配慮した支援をしています。

体調不良時や緊急時に対応できる体制が整えられています

職員は利用者の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、利用者にて体調等を確認したうえ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対応は、緊急対応マニュアル等に基づき、家族や関係機関への連絡を行い、急変時には救急車による救急搬送が行われます。作業所では、利用者にて健康で長く働き続けてほしいと考えているため、これまで以上に家族やグループホームなど関係機関と連携し、利用者の健康管理の強化と本人への支援に努めています。

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

家族との連絡や協力は利用者の意向を確認してから行っています

作業所の支援は、法人の基本理念にある「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す」ことや「利用者並びに家族の安心・安定・安全を作り出す」ことを大切にしています。このことから、サービスの主体は利用者本人であることから、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、利用者の意思に沿った対応を心がけています。

利用者にとって働く場所であるという視点を大切に家族との連絡を行っています

年1回の家族懇談会では、作業所で利用者が働いている姿を家族に見てもらい、その後に懇談会を実施しています。懇談会では、事業報告、動向、作業に関わる事柄など、細やかな情報の提供と説明を行っていました。しかし、コロナ禍の影響によりここ2年間家族会の開催が行えない状況が続いていました。そこで、家族との連絡は必要に応じて電話などで行っていますが、利用者にとって働く場所であるという視点を大切にしているため、できるだけ利用者の将来の見通しなどを大切にしながら連絡を行うよう取り組んでいます。

利用者本人の同意のもとに家族や関係機関との連携を図っています

作業所では支援計画の作成や支援の実施にあたり、利用者本人が主体であることを大切にしながら、家族の意向や要望も大切にしています。利用者が健全に働くことができる環境の構築は作業所だけの努力で成立するものではなく、それを支える家族やグループホーム等の関係機関の弛まぬ努力に支えられています。このことから家族や関係機関からの情報を大切にしながら、利用者の将来に向けた支援を共に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

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

作業所では、利用者との打ち合わせや「たより」を通じて地域の行事や余暇活動の情報を提供しています。また、作業の中で配送や施設外就労など、地域と関わる機会が多くあり、その機会を通じて挨拶や礼儀などの社会性を身につける機会につながると考えています。さらに学生時代からの余暇活動や就職して新しく始めた活動等は、途中で途切れないよう本人から話を聞き、「働くこと」、「楽しむこと」につながるよう働きかけています。

地域行事へ参加を楽しまれており、地域資源の活用と社会参加につながっています

作業所では、地域行事（夏祭り等）に参加し、出店する機会があったことから、利用者への周知はチラシの配付で参加の呼びかけを行いました。利用者も地域行事へ参加を楽しまれており、地域資源の活用と社会参加につながっています。また、このような機会は多くの人に法人や作業所を知ってもらえる機会にもなっており、障害がある方が地域の一員として暮らしていることを理解して頂くことにもつながっています。今後、コロナの終息に向け地域との交流が再開し、今まで以上に地域資源の活用が行われることを期待します。

	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	<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

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工夫しています

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ごと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。

利用者の十分な働きを評価し決算手当を支給し、やる気を引き出しています

工賃の支給の際に視覚的な手段も取り入れながら工賃は、出勤率や作業への貢献度に応じて支給しています。工賃等級表を利用者へは配布して情報公開もしています。また、工賃は「自分自身で働いてお金を得るという」喜びや達成感を得てもらうため、振り込みにはせず手渡しとしています。さらに、決算手当も支給しており、利用者の励みにもつながっているようです。利用者からも「給料をいただいているので、やりがいがある」「ずっとここで働いていきたい」などの声も多数あがっており、利用者が誇りを持って作業に取り組んでいることが伺えます。

販路拡大に向けた営業活動や生製品の多角化について検討しています

作業所では、現在取引先が7社あり、各取引先との良好な関係を築いています。また、今後の販路拡大に向けて新規取引先の開拓に電話やメールなどを活用し営業活動を行っています。なお、社会情勢や環境の変化等を考えると、現在の生製品での作業も将来的に難しくなっていく可能性が予測されることから、DMも完成品までを生産していくか、利用者と共に訪問販売に出掛けていく等、生製品や作業の多角化について検討が必要となる。

サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重			
	評価項目1	利用者のプライバシー保護を徹底している	実施状況
	標準項目1	利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	○
	標準項目2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	○
	標準項目3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○
	評価項目2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	実施状況
	標準項目1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）	○
	標準項目2	利用者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			
個人情報保護方針、利用目的を明確に示しています			
<p>プライバシーマークの基準をもとに個人情報について厳格に取り扱っています。ホームページには個人情報保護方針、個人情報の利用目的について示しています。特に、個人情報の利用目的は「就労を支援する事業」「一般就労を支援する事業」「生活を支援する事業」と事業所それぞれの支援内容に応じて個人情報の扱いについて明確に公開されています。また、「ダイレクトメール・梱包サービス、印刷事業」「お問合わせへの対応」「理事及び利用者、職員の個人情報」とシチュエーション沿った個人情報の取り扱いについても詳細に示しています。</p>			
個人情報保護規程集やチェックリストで振り返りを行っています			
<p>利用者の個人情報の取り扱いに加えて、事業所ではDMの発送作業も行っていることから、個人あての住所や名前のラベルも厳重に取り扱う必要があります。法人ではPMS内部監査を採用しています。この制度に基づきPMS運用チェックリストや個人情報保護規程集を用いて振り返りなどが行われています。また、資料を読み込み、非常勤職員も含めた個人情報に関するテストも年に1度実施されています。満点になるまでテストは何度も繰り返され、個人情報の取り扱いに対する職員への意識を高めることに力を入れて取り組んでいます。</p>			
利用者とのコミュニケーションを深めることでその人を理解できるよう努めています			
<p>朝、昼、夕方の方の会を開き、利用者がそれぞれ発言できる場を設けています。事業所の作業はそれぞれの内容により1～5グループ分けされています。午前中の作業終了後にはグループごとに作業の進捗状況を発表しあい、他のグループに対して拍手を送るといったほほえましい光景も見られました。利用者は落ちついて作業をしているように見受けられます。これは、意思表示が難しい利用者には時間をかけて話し合う、利用者がとった行動の意味を考察するなど利用者一人ひとりと向き合いコミュニケーションを深め利用者の特性をよく理解した結果と思われる。</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			
職員間の協議により今以上の業務への意識が高まることに取り組んでいます			
<p>法人内では様々な委員会活動があり、さらに部会を設けて協議を重ねています。各事業所からは所長をはじめ職員が参加をしており、業務の標準化が進められています。生産マニュアル、危機管理マニュアル、業務チェックリストなどを活用しています。さらに、月1回発行される業界紙などのトピックがあれば、マニュアルなどを読み直すように指示しています。押し付けのマニュアルではなく、職員同士が協議を重ねて利用者支援に反映できる活かせるマニュアル作りに努めています。</p>			
業務チェックリストで自身の仕事内容を振り返るシステムがあります			
<p>職員自身が自分の仕事の内容について改めて振り返ることができる仕組みが、構築されています。業務チェックリストは所長・主任職員・中級職員・初級職員と職員の階層に応じて業務内容の理解やマナー的なこと、利用者支援について、所長は人材育成などそれぞれの立場で業務としてなすべきことをチェックしていきます。さらに、業務チェックシートと連動して役割評価シートもあり5段階での自己評価と上長評価があります。特に業務チェックリストは、これまで当たり前に行ってきたことを、改めて業務を振り返ることのできるツールとされます。</p>			
階層別の研修や実践発表会などで学べる機会が提供されています			
<p>所長・主任・中級職員・初級職員の階層別研修が定期的開催されています。また、大学教授や各事業所の所長、職員が参加し他の事業所の視察を行い、その結果を研修会で発表し様々な意見を受けて、改善したことを学習会や所長会議などでさらに発表をしています。こういった取り組みがあることで、すぐに現場につなげることができる、生きた研修となっているようです。また、年度末には、全体職員研修会も開催され法人内の全職員が参加をして、法人理念、取り組みなどを確認し振り返る機会となっています。</p>			