

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6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	武蔵境ワーキングセンター
評価機関名称	株式会社 地域計画連合

コメント

・事前説明にあたっては、令和6年度方式の評点基準、確認根拠資料の準備について、わかりやすい独自資料を用意し、事業者の負担を軽減する工夫を行っている。

・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。

・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、根拠の事前確認を行ったうえで訪問調査を実施し、訪問当日は事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。

・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。

(内容)

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

公益財団法人東京都福祉保健財団

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

I 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など） 1) 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 2) 障害のある人とその家族の安心・安定・安全を作り出していくこと 3) 地域での暮らしを豊かなものにするため、障害のある人に関わる総合的な保障を追求し、地域を耕すこと 4) 障害のある人の人権と福祉事業に関する理解を図りながら進めていくこと 5) 職員は個々の力量及び、集団の力量を高めるため、たゆまざる学習と研究を進めること 6) 共同共通する団体と連携し障害のある人のための運動をすすめる
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が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。
	(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働き、暮らし続ける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。

II 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

1	<p>働くことが生活の柱になる利用者への支援を中心とした事業所として、「生産活動の支援」と「人としての成長支援」を重視している</p> <p>生産活動においては、業務の工程の確立と共有、材料の配置や導線を整備することで、利用者の作業の技術的支援をサポートし、スピードアップも進めており、生産性が向上すれば工賃があがる仕組みを示している。仕事を通じた人としての成長支援として、利用者の係活動や役割を担うことを通し、集団としての意識や責任感、自主性を持ち、働くことの楽しさや意義を感じられるよう関わっている。そうした要点が利用者には伝わるために、声かけをする場面を設定し、できたことを都度伝え、成長のスムーズステップを積み重ねている。ここには仕事の原点がある。</p>
2	<p>生産活動の活性化に向け、12の事業活動を束ねる組織再編を進め、営業部の創設や、事業統括所長を配置している</p> <p>これまで各所ごとに展開してきた営業活動では、事業所の能力の範囲内に受注内容・量が納まる一方、他の事業所には生産余力が発生するなど、法人全体ではより効率を高める課題があった。こうした状況を踏まえて、法人として営業活動を統合し、生産活動を活性化しようと取り組んでいる。令和5年度より、法人に営業部を設置して、作業と受注の集約化、法人内事業所での分業について検討しており、アプリも活用して営業・受注活動の情報共有に努めている。また、就労移行支援・B型、生活介護事業部門の統括所長を配置している。</p>
3	<p>武蔵野市内に12か所、地域に密着した事業所を展開しつつ、機能別分化により、多様な利用者の受け皿となっている</p> <p>法人は、武蔵野市内に分散して、12の小規模な事業所を展開している。基本理念にあるように、障害のある人の労働を發展させ地域で生活し続ける基盤づくりを使命としている。21の事業所は、はたらく、くらす、そだつに別れ、「はたらく」においては、武蔵境ワーキングセンターを含む8つの事業所が、働く機能を分化させながら、就労移行支援事業所、就労継続支援B型、生活介護事業を包含している。利用者の状態の変化を受け止め、多様な利用者の受け皿を提供している。</p>

さらなる改善が望まれる点

1	<p>生産性を高めることに、“人の成長”の視点を加味し、就労支援B型事業所としての新たな“働く”支援を模索している</p> <p>これまで、障害者が働くことを通して地域に貢献することにこだわり、ダイレクトメールなどの事業を請け負ってきた。時代の変化に伴い、作業の多様化や付加価値化が求められる中で、生産性に加えて、人が成長する視点を加味し、新たな事業の開拓が必要となっている。事業所では法人と共に、新人も出席できる事業所の経営状況の学習会を毎月開催し、経営状況の数字を確認しながら進めている。工賃目標を達成し続けるために、全国に先行事例を求め、現場をみて新しい生産支援を模索している。法人の力を結集し突破しなければならない。</p>
2	<p>利用者の力を把握するための職員共通の視点が持てるよう、個別支援計画に沿った記録の活用などの仕組みづくりに期待したい</p> <p>利用者支援を進めるにあたり、現状の利用者の力の把握が重要との考えを持っている。そのためには、利用者個々がどのような点につまづき、支援を必要としているか、職員の共通理解になっていく必要がある。本事業所では、利用者が段階的に獲得する態度として、応答性、自律性、積極性、責任性、柔軟性・多様性という段階を土台にしている。例えば、こうした獲得段階を踏まえ、支援計画の内容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変化したかが確認できるような記録の仕方など、更なる工夫が期待される。</p>
3	<p>人事考課システムおよびキャリアパスを踏まえ、一人ひとりの個人別育成計画の充実が求められる</p> <p>人事考課システムおよびキャリアパスの方針は、法人の人事制度運用ルールとして整えられている。役割評価シートは、対人援助目標と能力開発目標を含む、キャリアパスに応じて設定された緻密な役割・行動基準35項目を一次、二次の考課者面談を経て評価する仕組みである。また、組織的な人材育成計画は、法人全体の実施から、事業グループごとに設置した委員会で計画立案・企画実施を担うスタイルを取っている。今後、人事考課と育成支援活動を職員一人一人の個人別育成計画に落とし込み、個々の育成を組織として実施する取り組みが求められる。</p>

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ 職員に全国規模で優れた支援の実践を視察させ、学習会等で共有化している</p> <p>今日よりも明日が良くなる、手本になるような支援の実践を行う事業所等を求め、全国規模で探し出して、職員の視察等を行っている。選定する事業所は障害の分野は問わず、先進的な取り組みを行っている事業所、高い工賃などの成果を出している事業所、業績が民間団体等から認められ受賞が与えられた事業所などをピックアップしている。泊まりがけで視察に行き、学習会で報告して知識の共有化を図っている。法人および事業所が何より重視しているのは自ら職員が見聞きしたことを自分の言葉に表し、それを伝達することである。</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>★ 研究・開発指向を持ちながら、日常的な現場の課題の解決に取り組んでいる</p> <p>事業所全体、職員全体が、今日より明日の実践がもっと良くなるように常に前向きな気持ちで仕事に取り組んでいる。それが端的に現れているのが、法人内で毎月開催される「B型事業所学習会」である。勤務が終わった職員達が、自主的に三々五々学習会に集まってくる。会合では、プロの研究者でもある理事長も参加するが、若手を中心とした職員が日々の実践を見つめ直し、就労継続B型の事業展開を中心に就労支援のあるべき姿を喧々諤々に議論している。法人自体が研究・開発指向性を持っているが、現場においても業務革新を目指す熱量が高い。</p> <p>関連評価項目(職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる)</p>
3	<p>★ 駅近だけが理由ではない、千客万来には事業所の魅力がある</p> <p>行けば充実した時を過ごせる、そんな作業所である。いつも目の前に仕事があり、手もちぶたさになるようなことはなく、働くことの楽しさ・辛さ・誇らしさを感じられ、有意義な時間を過ごすことができる場所である。最寄り駅から数分という立地の良さもあり、法人の一つの顔として多くの見学ニーズに対応し、利用希望者のみならず、福祉系の学生の実習・見学先としても活用されている。商業地域にある小ぶりな2階立ての事業所の外観は地域の店舗群にも馴染み、将来の地域での障害者支援に関わる事業所のあるべき姿を、体現している。</p> <p>関連評価項目(利用希望者等に対してサービスの情報を提供している)</p>

IV 利用者調査結果

調査概要

調査対象：2024年7月22日現在の施設の利用者を対象とした。

調査方法：聞き取り方式

面接調査法（面接調査者が聞き取り、調査票に記入）で実施

利用者総数	21人
アンケートや聞き取りを行った人数	21人
有効回答者数	21人
回答者割合 (%)	100.0%

総括

総合満足度（大変満足、満足を合計した割合）は、（86%、18人）となっている。●各設問のうち、「はい」の比率が高かった上位は、以下の項目であった。問1. あなたが困ったとき、職員は助けてくれていますか 問8. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか 問10. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていますか（各々 90%、19人）

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	19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
心を落ち着かせてくれた。仕事で分からない時は職員に聞く。友達にしつこく話しかけられた時、職員に相談して助けてくれた。などの意見があった。							
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	2人
意見の記載なし。							
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	17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
お話ができる人がいること。といった意見があった。							
16. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえで知識の習得や能力の向上に役立っているか							
はい	15人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	3人
周りの人に声を掛ける、とか出来る事が増えている。将来、漫画家になりたい為、あまり繋がりはない。などの意見があった。							
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	13人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
特記すべき意見なし。							
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	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
出来るだけ自分達でやっている。といった意見があった。							
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	0人	無回答・非該当	3人
特記すべき意見なし。							
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	19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
意見の記載なし。							
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	15人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	5人
いさかいする人はいない。喧嘩はない。などの意見があった。							
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか							
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	2人
多分、はい。といった意見があった。							
23. 利用者のプライバシーは守られているか							

はい	15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
特記すべき意見なし。							
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	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	7人
緑のファイルに入っているが、計画を決めたのは職員。といった意見があった。							
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	13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
時間を守る、声を掛ける事を目標にしている。といった意見があった。							
26. 利用者の不満や要望は対応されているか							
はい	15人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	5人
意見の記載なし。							
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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	10人
今日初めて第三者委員の事を知った。といった意見があった。							

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>方針実現にむけた取り組みかどうかを、中間総括などの組織的な仕組みで重視している</p> <p>法人基本理念を、各事業所にパネルで掲示し、職員のネームプレート、パンフレットにも共通して記載している。日々の業務開始時に唱和する取り組みも継続しており、学習会や研修会などでも折に触れ、日常的に理念に接する機会を設けている。コロナ禍以降、法人全体での開催となった家族懇談会では、理念との関連で、各種の取り組みを発信している。事業所の毎年の事業計画・方針は、基本理念と連動して作成しており、中間総括、年度総括をへて、方針実現にむけた取り組みかどうかを組織的な仕組みで確認している。</p>			
<p>利用者の変化に合わせ、障害者の“働く”を支える理念が多様性を持ちはじめている</p> <p>法人・事業所の設立経緯から、どのような障害があっても働くことにこだわり、社会で労働の役割を担うことを重視してきた事業所である。法人設立から数十年が経過する中で、法人内には複数の就労継続支援B型事業所があり、求める成果の水準に応じて事業所を変更する仕組みが整っている。集中して真摯に働く利用者の姿がある一方、仕事の成果は、利用者の能力や努力のみならず、付加価値の高い仕事かどうかが大きく影響する。これまでのDM等の既存事業に加え、利用者の潜在能力をどのように引き出す仕事を創るのか、新たなテーマを見据えている。</p>			
<p>本部との連携と月次報告で、意思決定の透明性を高め、経緯を関係者に発信している</p> <p>法人には、当事業所を含め、全13の小規模な事業所が武蔵野市内に分散してネットワークしている。事業所運営に必要な横断的な活動は、委員会を組織し、各事業所から人を集めて企画運営を行っている。「委員会・部会 担当表」には、法人および事業所が関わる内外の全活動が網羅され、組織運営の高い透明性がうかがわれる。各委員会のうち、事業推進委員会には、常任理事が担当として配置され全体をリードしている。常任理事会には、事業部門の統括所長も出席し、本部との連携を図り、活動の推移は月次報告で関係者に広く発信している。</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・長期計画及び半年度計画を策定している		実施状況
標準項目1	課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している		○
標準項目2	中・長期計画をふまえた半年度計画を策定している		○
標準項目3	策定している計画に合わせた予算編成を行っている		○
評価項目2	着実な計画の実行に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している		○
標準項目2	計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる		○
講評			
<p>利用者や地域から広く収集した情報に基づき、中長期の課題を設定している</p> <p>個別支援計画の作成にあたっての面談で、個別かつ定期的に利用者本人及び家族からのニーズを確認している。法人独自の自立生活体験事業を実施し、親元から離れる生活を体験した上で、将来の生活に関する希望を把握している。また市の障害者計画作成や、自立支援協議会に職員を派遣したり、障害者施設のイベントに関わりニーズの把握に努めている。こうした情報を集約し、介護保険への移行やグループホーム利用の必要性など全体の課題として把握し、中長期で対策を講じている。</p>			
<p>定めた月次会計報告書の様式を用い、指標となるデータと共に状況を把握している</p> <p>毎月の事業報告には、月次会計報告書を合わせて作成し、事業報告と共に、毎月の財政状況を把握している。事業報告書は、利用者に関する事項、作業（売り上げを含む）に関する事項、活動に関する事項に分けて整理し、利用者については在籍数、開所日、通所率を、作業については工賃合計、平均工賃の指標となるデータを上げている。事業所によって生産に関する詳細な情報を掲載することもあるが、エビデンスを明確にして、進捗を共有する仕組みが一貫して行われている。</p>			
<p>中長期計画、年度計画、委員会を事業所横断的に運用し、組織全体で進捗を把握している</p> <p>長年の課題であった中長期計画を法人として策定し令和5年度から開始しており、半年度の事業計画と連動させている。中長期計画では、重要課題に即応できるよう事業所横断的な委員会を再編しており、委員会は職員育成と交流機能を図る活動とも位置付けている。法人本部機能は、小規模な事業所を横断する委員会では把握される各種課題や方針を吸い上げて作成し、法人全体の活性化にも寄与している。中長期計画の進捗は、統括所長も出席する常任理事会において確認しており、中間総括で必要な追加計画項目を調整している。</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			
法人の職員業務指針を踏まえ、事業所としての人材像を明確にしている			
<p>職員に求めている人材像や役割については、法人の職員業務指針に、4項目にわたり定めている。Ⅰ法人職員業務の原則、Ⅱ職員業務に必要な専門性および常識、Ⅲ支援の基本方針、Ⅳ法人職員としてのあるべき姿である。これらの基本的考えに則り、事業や利用者の特性を踏まえて、事業所として、職員人材像を描いている。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、そのために障害、発達、支援方法を学び続けること、そして、利用者との信頼関係を築くことのできる資質を備えていること、としている。</p>			
法人として設置した人権擁護・虐待防止部会を通して防止の取り組みを促している			
<p>虐待に対し組織的な防止対策として、法人で、人権擁護・虐待防止部会を設置し、そこに事業所からメンバーが参加して横断活動を行っている。虐待防止チェックリストは、全職員が定期的に実施して、所内の職員打合せで結果を共有している。また、部会として会報を発行し、職場ストレスチェックの結果から、「事業所内で行われている利用者への対応について疑問を感じるかどうか」などの法人としての集計結果を掲載し、資料に基づく所内での意見交換などの取り組みを啓発している。</p>			
事業所の特性を生かし、地域貢献の取り組みを地道に重ねている			
<p>武蔵野市で生まれ育った法人・事業所として、定期的に市の障害者福祉課職員と合同で、障害福祉に関する定期研修を実施している他、地域自立支援協議会、武蔵野市障害者就労支援ネットワーク会議、武蔵野市民社会福祉協議会運営委員会、などの活動に職員を派遣している。また、「きょうされん」の地域ブロック長を担当し、地域での障害者雇用の取り組みをリードしている。職場には、近隣の大学などに協力し、職場実習の場として提供している。何よりも、地域からの仕事で知っていただき、頼りにされる事業所でありたいと考えている。</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>危機管理総合対策本部を法人として立ち上げ、組織的に災害対策を行っている</p> <p>危機管理は、危機管理総合対策本部を法人として立ち上げており、感染症対策を含む緊急時の対応への備えや、危機管理マニュアルの作成・見直し、ヒヤリハットの周知と結果の周知などに取り組んでいる。日常からの備えとして、火災訓練を実施するほか、自然災害に対する事業継続計画を策定し、内容を周知につとめ対策を講じている。また、日々の業務において物販の運搬に伴う交通安全のリスクがあるため、安全運転講習を毎年受講し、事故防止に努めている。事業継続計画の内容の周知は行っているが、実践的訓練は今後の課題としている。</p>			
<p>ヒヤリハット情報等を法人で収集し共有し、リスクマネジメント力を底上げしている</p> <p>ヒヤリハット情報は共通するフォーマットを用いて法人で収集し、全事業所で結果を共有している。ヒヤリハット記録シートには発生日時、発生場所、状況、対策を記録し、まず事業所内で確認している。その上で本部が各事業所の情報を集約し、危機管理委員会通信で全所に共有し、職員にも回覧している。本施設では、月平均5～6件が提出されているが、全事業所の情報を集約して要点を整理し定期的に職員にフィードバックする取組みを積み重ねることで、リスクマネジメントの力を高めている。</p>			
<p>プライバシーマーク制度に則り、情報保護が適切に運用されるよう行動している</p> <p>法人として個人情報保護方針、個人情報保護規定を整えている。コンプライアンス委員会の部会としてプライバシーマーク部会を置き、法令に沿った個人情報保護の周知、確認、プライバシーマーク制度の運営に当たっている。職員は全員、法人で規定した個人情報保護の教育を受けており、実習生、ボランティア、採用試験受験者も個人情報保護への同意書を提出している。個人情報を含む必要な各種資料は、個別、年次別、内容別にまとめて整理保存している。情報にはアクセス権限を設定し、その運用はプライバシーマークチェックリストで担保している。</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			
法人全体のネットワークを活かした異動や育成のシステムが整っている			
<p>職員の採用は常勤については本部採用とし、非常勤職員は事業所が裁量を持っている。ハローワークやインターネット、見学の機会を通じて求人を行い、採用活動では求める職員像も明示している。利用者と職員が共に働く姿や、法人内に利用者がステップアップしていく仕組みがあることなどが法人の魅力と感じる声もある。一つひとつの事業所は小規模でも、法人としての一体感や法人全体のネットワークを活かした異動や育成のシステムが堅固にある。処遇条件も整い、社会福祉士などの国家資格者も多い。</p>			
求められる役割に応じた能力・業務の取り組み姿勢を評価し、処遇に反映している			
<p>期待する職員像に従って、職務、職責とごに、キャリアパスの区分と役割を明確にしている。職務については、エキスパートコースは、より良いサービス提供を行う専門職の役割を、マネジメントコースは、職場の責任者としてより良い運営を実現する役割を担う位置づけである。職責については、管理職層、中間管理職層、一般職員に分けて役割を明確にしている。これらのキャリアパスに沿って、職員は役割評価シートを用い、所属長との面談を経て、事業所に即した自らの目標を設定し、一次評価、二次評価を経て評価を決定している。</p>			
自らの事業の質を向上させる研究を職員自ら取り組む仕組みでやりがいを高めている			
<p>法人内13事業所の種別ごとに、生活介護事業研修部会、就労事業所研修部会・営業部会、など7つの部会が活動している。これらの部会は、同種のサービス事業所として有益な情報交換をするとともに、共通する課題をテーマとして、定期的な研修を年間計画として企画実施し、その成果を拡める役割を担っている。事業所職員が参加する研修として、毎月の就労事業所研修部会の他、年4回の階層別研修、職員派遣研修（見学）がある。</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）	<p>【課題・目標】 P</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人役員体制が刷新され、法人運営の方向性をしっかりと定めておく必要があったことから、中・長期計画の作成を課題・目標とした。 <p>【取り組み】 D</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月常任理事会を開催し、各部の担当者が法人運営の現状と課題を洗い出し、重点的な取り組みを提案した。その内容を理事で議論して、内容を定めた。 <p>【取り組みの結果】 C</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後の福祉情勢を見据え、地域で法人が必要とされ続けられるように事業展開を想定し、令和6～10年度までの5年間の中長期計画を策定した。計画の内容については、職員全体研修の場で職員にも理解を進めた。 <p>【振り返り（検証）・今後の方向性】 C,A</p> <ul style="list-style-type: none"> 計画の進捗について確認しながら、各事業の取り組みについて、より詳細な計画の策定を進めている。 	
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
<p>【講評】</p> <p>法人役員体制が刷新され、法人運営の方向性をしっかりと定めておく必要があったことから、中・長期計画の作成を課題・目標とし、毎月常任理事会を開催し、各部の担当者が法人運営の現状と課題を洗い出し、重点的な取り組みを提案した。また、その内容を理事で議論して、内容を定めるなど、具体的な目標を設定して達成に向けた取り組みが行われている。結果、地域で法人が必要とされ続けられるように事業展開を想定し、令和6～10年度までの5年間の中長期計画を策定した。また、計画の内容については、職員全体研修の場で職員にも理解を進めた。このように、目標達成に向けた取り組みの検証が行われている。中・長期計画の完成を受けて、次年度以降、計画の進捗について確認しながら、各事業の取り組みについて、より詳細な計画の策定を進めている。このことから、昨年度の検証結果が今年の取組みに反映されていることが確認できた。</p>		
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）	<p>【課題・目標】 P</p> <ul style="list-style-type: none"> 重点目標である「利用者自身で考え行動できる」を達成するため、生産活動への興味関心を高める内容を構築していくことを課題・目標とした。 <p>【取り組み】 D</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者自身が、作業の工程や役割をわかりやすく提供できるように、学習会等を通して、作業提供方法の共通化を進めた。 わかりやすい作業環境づくりとして、複雑であった道具の整頓の方法を見直し、使用した道具を元に戻すルーティンを徹底している。 その上で、作業や係活動などの役割をわかりやすく（分解）し、利用者が考えてできることを増やし、個々の目標に落としこめるようにした。 <p>【取り組みの結果】 C</p> <ul style="list-style-type: none"> 改善活動は繰り返し行っているが、未だ途上にあり、成果を示すまでには至っていない。 係活動や役割の分担については、率先して手を挙げる利用者が増加していることが確認された。 <p>【振り返り（検証）・今後の方向性】 C,A</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の方法を大きく変えず、引き続き成果を検証しながら改善活動を積み重ねていくこととしている。 	
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
<p>【講評】</p> <p>課題目標として、重点目標である「利用者自身で考え行動できる」を達成するため、生産活動への興味関心を高める内容を構築していくことを課題・目標とした。利用者自身が、作業の工程や役割をわかりやすく提供できるように、学習会等を通して、作業提供方法の共通化を進めたり、複雑であった道具の整頓の方法を見直したり、作業や係活動などの役割をわかりやすく（分解）するなど、具体的な目標を設定して達成に向けた取り組みを行っている。こうした取組の結果は未だ途上にあり、成果を示すまでには至っていないが、係活動や役割の分担については、率先して手を挙げる利用者が増加していることが確認された。こうした結果から、現在の方法を大きく変えず、引き続き成果を検証しながら改善活動を積み重ねていくこととしている。このように、昨年度の検証結果が今年の取組みに反映されたことが確認できた。</p>		

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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
講評			
紙と電子の媒体で利用希望者と行政・関係者に対して十分な情報提供を行っている			
<p>事業所の利用者向けパンフレットは独自のものはなく、法人すべての事業所が記された法人発行のパンフレットになっている。それゆえ、法人が経営する事業所を比較検討するなどができ、通所先選びにはもってこいのものとなっている。盛られている情報量もちょうどよく、視覚的にもよく出来ている。また、電子媒体としてホームページを用意している。ホームページも同様に法人主体で開設しており、写真を多用し、色使い等を工夫するなどして、わかりやすい画面構成となっている。</p>			
足を使って情報を事業所の広報をするとともにナマの情報も集めて提供を行っている			
<p>管理者は、各種民間団体やネットワーク会議等にも多忙の中、時間の許す限り定期的に出席をし、事業所の近況報告や実績について触れるなどして事業所の活動をより多くの人に周知できるようにしている。また、法人の広報誌「せんかわだより」は、毎月1千部の発行を続けており、市役所障害福祉課をはじめ、市内の福祉サービス事業所および関係団体に配布している。ただし、すでに事業所の定員はいっぱいになっており、希望者がいても対応できない状態になっている。</p>			
特別支援学校からの利用者のため、説明会を開催、実習を通して受入れ準備をしている			
<p>毎年度、特別支援学校から卒業生を利用者として複数名受け入れている。そのためもあって、それに先立って毎年、法人主催で、特別支援学校等在校生、保護者を対象とした法人事業説明会を行っている。毎回50名程度の参加があり、インターネットによるリモート参加と実対面参加が選べる形をとり、パンフレットやスライドを使用して丁寧に説明をし、事業所の特徴を把握してもらっている。その上で、見学をしていただきインターンシップ、実習を経て利用につながっている。</p>			

サブカテゴリ-2 サービスの開始・終了時の対応			
	評価項目1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	実施状況
	標準項目1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	<input type="radio"/>
	標準項目2	サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/>
	標準項目3	サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	<input type="radio"/>
	評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	実施状況
	標準項目1	サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	<input type="radio"/>
	標準項目2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	<input type="radio"/>
	標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	<input type="radio"/>
	標準項目4	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/>
講評			
サービス利用契約は家族や相談支援事業所の同席を求め、丁寧に進めている			
<p>サービス利用に先だって利用契約を行っている。契約では、家族、特定相談支援事業等の同席を求めており、利用規約等のルールの説明を丁寧に言い、利用契約等の契約を結んでいる。利用契約は利用契約書・重要事項説明書・個人情報の取扱同意書を前にして利用者の理解力に合わせて説明を行い、同意を得たなら、書面に署名・捺印をもらっている。サービス内容や利用者負担金等についても入念な説明を行い、同意を得ている。契約事務を滞りなく進めることが目的の場面ではあるが、利用者・家族からの意向や希望も十分汲み取りながら進めている。</p>			
特別支援学校と連携して、実習などを通じて本利用前の十全な準備をしている			
<p>特別支援学校を卒業したてで利用開始となることが多いが、利用開始時期については、特定相談支援事業所と調整を図って、利用者の希望に沿う形で柔軟に進めている。極端なところでは、特別支援学校の卒業式が終わった次の日からの通所も可能である。但し、そのための事前の実習は2年生時と3年生時にしっかりと参加してもらい、十分事業所の生活に慣れてもらうことが条件である。また、学校外からも利用希望者にも門戸を開いているが、残念ながら定員いっぱいになっていることが多く、受入をお断りする場合が多い。</p>			
事前に十分な説明と摺り合わせを行い、覚悟をもって新しい生活を始めている			
<p>事業所として、サービス利用前の生活をふまえた支援を心がけはするが、学生ではない社会人としての心構えは必要だとしている。その上で、家族や学校関係者・相談支援事業所等から生活状況を丁寧に聴き取り、十分な調整を終えた後、新しい環境下での立ち振る舞いを支援するため、新人にはマンツーマンで集中的に支援している。また、利用者と事業所のミスを防ぐため、事前に法人全体の方針を含めた十分な説明と体験実習を中心とした摺り合わせを行っている。</p>			

サブカテゴリ3 個別状況に応じた計画策定・記録			
	評価項目1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	実施状況
	標準項目1	利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	標準項目2	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直している	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
講評			
同一のアセスメントシートを用いるが、それぞれの事業所により結果は異なる			
<p>法人が独自に開発したアセスメントシートを用いて、アセスメントを行っている。アセスメントシートは4つの領域から成っている。「働く」、「職場におけるルール・マナー」、「楽しむ・学ぶ」、「かかわる」がそれで、それぞれの領域にはさらに下位領域を設定して、その評価項目での評点を基礎として各領域の達成度を測定している。全事業所共通ではあるが、それぞれの事業所の環境や設定している目標があるため、例え、同一人物であったとしても同じ結果にはならず、また、それぞれの現場でブラッシュアップするためその運用は様々である。</p>			
個別支援計画は、その利用者の課題毎に支援の方法を明記する形で作成している			
<p>利用者毎の個別支援計画の作成は、事前の準備として、フェイスシート・面談記録・アセスメントシート・モニタリング会議録・支援日誌・個別支援記録に沿った情報・データを用意し、それらを土台として作成を進めている。サービス提供を実施するにあたっては、利用者毎に異なる課題に対応して行うことになっており、「課題」、「領域」、「現状と具体的な支援方法」が横一直線に並ぶように関連付けて明記しており、わかりやすい明瞭な言葉を選んで書き入れるようにしている。</p>			
利用者に係わる情報を共有し、支援に活かしている			
<p>個別支援計画に関係付けて毎日の利用者の状況と支援の実施実績を個別支援記録に記載し、支援にあたるすべての職員が毎日のケース会議等で情報共有し、支援に活用している。また、利用者の状況に変化があった場合には、毎日の職員朝会などで迅速に情報を職員間で共有して次のアクションに備えている。また、2018年度より法人をあげてサーバーによる情報管理システムを導入・運用することで、情報の共有が効率的にできるようになっている。</p>			

サブカテゴリ-4 サービスの実施			
	評価項目1	個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている	実施状況
	標準項目1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="radio"/>
	標準項目2	利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	<input type="radio"/>
	標準項目3	自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	<input type="radio"/>
	標準項目4	周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	<input type="radio"/>
講評			
<p>支援は計画に基づき行っており、その確認は記録であり、サビ官等はそれを確認している</p> <p>個別支援計画の作成についてはサービス管理責任者を中心としながらも職員全体が関与しながら作成している。支援はこの個別支援計画に基づいて行っており、その時々の利用者の状態に柔軟に対応しながら、計画にある課題解決に向けて動いている。また、そうした支援の動きは記録することで支援者自らが自己確認しており、サービス管理責任者および管理者はこの記録を閲覧することで計画と実際の支援が重なり具合を検証することができている。計画からの乖離が認められる場合には、サービス管理責任者に、必要に応じて修正を求めている。</p>			
<p>生産活動における指示等は個別に口頭で伝えている</p> <p>生産活動における指示は、個別利用者に対する口頭によるところが大きい。生産活動について、全体に向けての指示あるいはメッセージを伝えるためにホワイトボードは備えているが、実際は使っていない。確かにホワイトボードには何かが書かれているが、それは利用者自らが確認のために書いているメモであり、職員が書いたものではない。利用者間のコミュニケーションには特に事業所は関わっておらず、自由にしてもらっている。生産活動中の会話も禁じてはいないが、ここは職場であるから仕事に支障を来す会話は控えてもらっている。</p>			
<p>外の世界を知ってもらうため、機会を見つけて同行してもらっている</p> <p>活動は事業内で完結し、事業所外の他者との関わりが薄くなってしまいがちであるため、なるべく機会を見つけて取引先への納入の同行等で外部の人との接触・出会いを創出するようにしている。また、事業所では集団行動も多く含まれているため、中にはどうしてもその人の特性から集団に似つかわしくない行動に出してしまう利用者もいるため、自尊心に配慮しながら対応している。例えば、体調によって声が出てしまう利用者が出た場合は、落ち着ける場所に移るなどの対応をしている。</p>			
	評価項目2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている	実施状況
	標準項目1	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	<input type="radio"/>
	標準項目2	事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	<input type="radio"/>
	標準項目3	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	<input type="radio"/>
	標準項目4	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	<input type="radio"/>
講評			
<p>生産活動では、手順を守ってもらい自己流は控えてもらっている</p> <p>事業所では生産活動を通じて自己充実感をもってもらいたいと考えている。従事してもらう仕事はできるだけ利用者の意向や希望に合ったものにしたいが、その手順などについては、自己流は廃し、予め定めたとおりに行ってもらい、職員の指示に従ってもらっている。なぜならば、それは依頼主があって成り立っているものであり、依頼主の指示や仕事であるから少しでも効率的な仕方をしてもらいたいという方針からである。このことは一般社会でも通じることであり、こういうことは守ってもらうことも大切であると伝えている。</p>			
<p>ルールは必要であるとの前提に立ち、利用者間の話し合いをしながら進めている</p> <p>ここは生産活動を行う場であり、また、集団活動・集団生活でもあるため、一定のルールや取り決めは必要であると承知してもらい、社会人としての立場をわきまえてもらっている。人と人が上手くやっていくための立ち振る舞いについて、話し合いの場を設け、利用者の特性や発達段階に応じてスモールステップの方法も使いながら、無理なく身に付けてもらっている。例えば言葉遣いなど最も身近な課題を取り上げ、それに対して利用者による話し合いを通じて、ルールを作っている。</p>			
<p>自由に昼食時間を楽しめるよう、職員は食事の様子を見守っている</p> <p>昼食は外部の業者に弁当を依頼し、配達してもらっている。利用者が昼食を注文するか否かは自由であるが、実際のところは利用者の半分は自宅から弁当を持参したり、近隣のコンビニで昼食を購入したりしている。専用の食堂はないが、利用者は作業所内で自由に自分のペースで昼食時間を楽しんでいる。健康面から昼食時の様子を、特に食べ方のスピードなどを注意深く観察するようにしており、生活習慣病等の疑いのある利用者については、グループホームや家庭と連携して食べ方の助言なども含めた支援を行っている。</p>			

評価項目3	利用者が健康を維持できるよう支援を行っている	実施状況
標準項目1	利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>

講評

健やかな日常を送ってもらうために職員が常に目を行き届かせている

事業所には医療職はいないが、どの職員も利用者の日々の健康状態に目を配っている。通所時の利用者一人ひとりの顔色等を観察し、体調が思わしくない利用者がいれば、他職員と相談の上、家族に連絡するなど必要な対応を取っている。また、家族と連携して、健康面からの昼食時の支援と飲み忘れ防止の観点からの食後の服薬支援を行っている。さらに毎年、事業所として健康診断を実施しており、そこで再検査の必要との結果が出た場合は、家族に伝え、必要な対応を取っている。

体調の急激な変化に備えて共有すべき情報を整理している

利用者の中には、発作を起こすなどして、急激に体調を悪化させる人もいるため、その時に備えて普段から家族等からの情報収集に努めている。家族とは契約時にも既往歴等の健康情報については収集しており、大方の対処の方法については取り決めをしている。いざその事態となった場合には必要に応じて個別にやりとりをしている。また、医療的配慮が必要とされるケースについては医療機関の診療情報提供書等の発行を求めている。

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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>

講評

家族と協力関係を結んでいるが、利用者の立場を尊重することを前提としている

利用者の意向を尊重することを前提として、家族との協力体制を確立している。利用者と家族の意向が乖離している場合もあり、そういう時は利用者の意向を尊重することを優先して事の進行をサポートしている。例えば、就労支援の方法や生活の仕方を巡って両者の意見が食い違うなど、対立に至らないまでも見解の違いが生じることは度々ある。事業所は基本的に利用者の立場を尊重しながら時間をかけて、両者の合意点を見出すように支援している。なお、契約時に、必要に応じて家族に連絡を取ることを利用者に説明しており、了解を得ている。

家族には小まめに連絡を取るようして、事業所の月次報告も送付している

利用者の事業所で見せる普段の様子や出来事をできるだけ、小まめかつ具体的に家族に伝えるようにしている。現在、連絡ノートのように毎日の様子をやりとりをすることはないが、電話やメールを使った積極的な情報提供を心がけている。利用者の様子をまとめて伝える手段は月1回の月次報告があり、個々の利用者の様子は伺えないが、実績・作業内容・活動内容等の事業所の様子を知ることができるようになっている。これを楽しみにしている家族もいるという。なお、個別に家族が事業所に説明を求めることもできるようになっている。

家族からの情報が困難に直面した時の突破口になり得る

支援を行う中で、支援が思うようには上手くいかない時や手立が見つからない場合など、そうした際は、家族からのアドバイスが問題解決に繋ぐ鍵となることがある。そのため、家族とは普段から良好な関係を保ちながら、いつでも情報が得られるように連絡手段を確保するようになっている。家族からアドバイスを得た場合は、利用者のプライドなどに配慮しながら支援の中に組み入れていく。また、解決に至らなくとも、直面している課題を家族と共有することで先への展望が開けてくることもある。

	評価項目5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている	実施状況
	標準項目1	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	<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

利用者・家族が関心をもってもらおう情報を選んで伝えている

事業所に郵便物やメールで寄せられる各種イベント等の情報は、可能な限り取捨選択して伝えるようにしている。掲示板はスペースの関係から事業所内に設置はしていないが、必要部数コピーして利用者に手渡したりするなどの配慮をしている。特に家族への情報提供としては、家族にとって価値が高い情報としては、短期入所・グループホームなどの居住施設などがあげられ、所謂「親亡き後」のことと関連して関心が高い事項となっているため、その種の情報を提供するようにしている。

地域の社会資源をフル活用して社会参加を図っている

利用者・事業所の両者が共に地域に溶け込むことで、利用者が地域の社会資源を利用しながら多様な社会参加ができるように支援している。事業所で使用する物品は近くの商店で購入することも多い。所外でレクリエーション等のプログラムを実施する場合は、近隣の体育施設や公民館等の地域の社会資源を利用するようにしている。利用者も日常的に昼食等の購入の場合は近隣の店を利用している。また、ボランティアの受入についても利便性の良さを活かしながら地域のボランティアセンターと連携しながら行っている。

	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

アセスメントで適切な作業内容を設置し、達成したのなら次のステップに移行できる

アセスメントによって利用者の力に見合う持ち場・担当役割を設定し、それを全うできるよう支援している。当初の設定が達成できれば、次のステップへ移行することも勧めている。月次報告書を利用者とともに読み合わせをすることで、最近では利用者の売上げや工賃についての関心が高くなり、それに関する発言も多々見られるようになってきた。また、通所しても帰りたい、作業はしたくないという利用者には、帰らせる、あるいは、そのままにするということではなく、時間を区切ってその中でできるだけ気持ちを引き上げるように支援している。

ステップアップの先に事業所の異動があり、それは工賃アップに繋がる

法人の、就労支援にあたる市内4箇所の事業所は、現在の利用者の能力を維持・発揮しやすくするための仕組みとして各事業所が機能分化して、その支援にあたっている。つまり、利用者は必ずしも1つの事業所で終結することを意味しておらず、利用者はその能力の習熟度に応じて可変的に利用する事業所を選択することができることになっている。そのため、能力が高まれば、別の事業所に異動することができ、それは、必然的に工賃にも反映され、利用者のやる気にも繋がってくる。

営業部の設置と受注業務管理システムの導入はさらなる発展に繋がっている

法人として、営業部を設置している。これは新規受注案件等を一手に引き受ける窓口を設置することにより、発注元の利便性を確保するとともに各事業所に効率的に仕事を配分していくことを目的にしている。また、受注した仕事の進捗状況について、これまでは既製の表計算ソフトで対応していたが、リアルタイムでデータ活用ができる管理するシステム「ものレボ」を導入することで、各事業所それぞれの仕事の進み具合や余力を事業所・事業所間・営業部が明確に情報共有することができ、適切な仕事配分に一層の効果をもたらせている。

サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重			
	評価項目1	利用者のプライバシー保護を徹底している	実施状況
	標準項目1	利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	○
	標準項目2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	○
	標準項目3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○
	評価項目2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	実施状況
	標準項目1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）	○
	標準項目2	利用者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			
支援するにあたっての個人情報の使用については予め同意を得ている			
サービス利用時に利用者を支援する関係機関と利用者情報のやりとりをする場合に備えて、契約時に、個人情報の取扱同意書を書面にて用意し、丁寧な説明を行い、同意を得られたなら同書に署名・捺印をもらっている。実際に個人情報を利用する場面が出てきた場合には、事前に同意を得ているにも拘わらず、利用者との信頼関係をさらに確固とする観点から、生命に危急が迫るような緊急時以外は、その都度言葉による同意を得るようにしている。			
個人の権利・意思の尊重を基本に、利用者の思いに配慮した支援に努めている			
事業所では、1人1つずつのロッカーを用意しており、そこで事業所に持ち込む私物を自己管理してもらっている。所内のスペースがないため更衣室は用意できていないのが残念である。事業所には介助を必要とする利用者はほとんどいないが、介助が必要となった場合には羞恥心に配慮し、嫌な気持ちにつながることなく最善の支援ができるように対処している。日常の関わりで職員の不適切な言動や対応がないかを自己確認する対応がなされており、意識を高め、振り返りができるようにしている。			
Pマークを取得することで職員・利用者にも個人情報を大切にす機運が高まってきた			
法人としてプライバシーマーク（日本産業規格である「JIS Q 15001:2017個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」）を取得しており、法人内の全事業所での個人情報の取り扱いについては個人情報保護マネジメントシステムを確立し、運用していることが条件付けられている。こうした全体からの取り組みにより個人情報を大切にするという感覚は次第に事業所そして現場にも浸透してきており、職員のみならず利用者自身の認識にも良い影響を与えている。			

サブカテゴリ6 事業所業務の標準化			
	評価項目1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	実施状況
	標準項目1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○
	標準項目2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	○
	標準項目3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○
	評価項目2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	実施状況
	標準項目1	提供しているサービスの基本事項や手順等は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			
マニュアルに加え年度毎に事業方針や重点項目を定めており、質的向上を目指している			
<p>事業全体あるいは各業務についての基本的な事項や手順を指し示したマニュアルを「事業方針計画ファイル」として紙ファイルにしている。また、年度毎にも事業方針や重点項目を立てており、それを加味したマニュアルの変更は都度行っている。マニュアルに沿いながら支援等が行えるようそれを補完・強化するためのチェックリスト等のツールも用意しており、トータルで支援の質的向上を目指せる体制となっている。また、緊急時に対処すべき事項についての手順書も一通り備わっており、有事に向けた対策が取られている。</p>			
経営層は現在の支援がマニュアルに沿ったものか否かについて確認をしている			
<p>毎年度、法人全体の研修会や法人下の各委員会で、現在提供しているサービスの基本事項や手順がマニュアルの内容に合致したものかどうかについての点検・見直しをしている。特に理事長および管理者は全マニュアルについて、実態との乖離はないか否かの視点で見直しを行い、必要があれば、改訂の指示を出している。また、逆の視点からマニュアル等で、指し示されている内容が現状に照らし合わせて妥当なものかどうか、サービス水準が満足できるものかどうか、についても会議等で俎上にあげ、必要があれば年度に限らず、いつでも改訂している。</p>			
マニュアルを業務に活かし、見直しの機会をもっている			
<p>マニュアル類は紙ベースで所内の誰もが手に取りやすい場所に備わっている他、情報システムの中にも留め置かれてPCからでもアクセスができるようになっていて、事業所全体にマニュアルを常に活用していくためのインフラは整備できている。一方、現在のマニュアルでは対応できないことも数多く発生しているが、そうした事例を集積させ、見直しの機会に活かそうともしている。マニュアルは永久不変のものではなく、社会情勢や法律改正などにより常に見直しが必要との自覚があり、何よりも利用者の声が反映されている。</p>			

