

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7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	B e eワークス
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で共有しました。インタビューは副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 サービス提供のプロセス項目
- VI 利用者保護項目

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)職員が個々の力量及び、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
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。
	(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。

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>利用者が長く通い、長く働き続けられるように支援しています</p> <p>毎年の健康診断の実施や日々の体調管理を行い、アセスメントや評価を繰り返しながら、利用者一人ひとりが心身ともに安定し、長く働き続けられるよう支援しています。現在の力を維持・発揮できるよう、作業工程の分担や伝え方に工夫を凝らし、利用者本人が負担に感じることなく、無理のない形で知識や技術の習得ができるよう支援しています。さらに、意欲や達成感を高め主体的に行動できる仕組みを整えるとともに、定期的に利用者や家族との面談を行い、意向やニーズを丁寧に把握し、安心して通い続けられる環境づくりに取り組んでいます。</p>
2	<p>利用者が地域の一員として多様な社会参加ができるように支援しています</p> <p>取引先や配送の同行、事業所周辺の日々の清掃など、利用者はいつでもどこでも地域の一員として関わられるように支援しています。近隣の飲食店やコンビニの店員とも挨拶を交わし、顔見知りになって声を掛けてもらうことも多々あり、地域に溶け込んでいます。また、地域の資源を活用して余暇活動に参加し、その活動内容を事業所内で共有して、利用者の興味や関心につながるように努めています。さらに、地域の中で、本人主催のアート展を開催するなど、多様な社会参加を支えています。地域社会と関わりが持てるきっかけづくりを提供しています。</p>
3	<p>毎年定例化した特別支援学校との関係が利用者の居場所作りに貢献しています</p> <p>特別支援学校との関係は長年にわたり継続的に築かれており、法人は学校から信頼される存在として確立しています。実習の受け入れやインターンシップを定期的実施することで、学校との連携を深めるとともに、利用者やその家族にとっても安心して進路を考えられる体制が整っています。これにより、卒業後の居場所づくりを事前に進めることができ、利用者の不安軽減や円滑な移行支援につながっています。今後も学校との信頼関係を維持・強化し、地域に根差した信頼ある事業所としての役割を果たすことが大いに期待できます。</p>

さらなる改善が望まれる点

1	<p>アセスメントシートを生かしてこれからも必要な支援の継続に期待します</p> <p>事業所では、法人全体で統一した「就労アセスメント評価表」を使用し、利用者一人ひとりの現状を正確に把握して計画の立案や最適な対応をしています。利用者一人ひとりの状態・特性・課題などを客観的、数値的に評価して、適切な対応策を策定し、より効果的で効率的な計画を立てています。評価項目は「はたらく」「職場におけるルール・マナー」「かかわる」の大項目に紐付けて中項目、小項目に評価項目が分かれています。数値のほかに所見や総合所見も記載されます。今後は「学ぶ・楽しむ」にも力を入れて取り組むことに期待します。</p>
2	<p>事業所独自の活動を広く知ってもらう仕組みづくりの構築が期待されます</p> <p>法人ではホームページを作成し、必要な方に情報が届くよう工夫しており、利用者の表情や仕事内容なども確認できる内容となっています。しかし、事業所の情報のみを求める場合には、容易にアクセスできない面があることが課題です。現在、ホームページの改定により法人全体の理念や取り組みを閲覧できる状況となっていますが、事業所単独でも情報を検索できる仕組みの導入が検討されることが望まれます。法人内の各事業所がそれぞれ特色を持って利用者支援を行っていることを踏まえ、誰もが必要な情報に迅速にアクセスできる体制の整備が期待されます。</p>
3	<p>日頃の感染対策が習慣化されることを期待します</p> <p>新型コロナウイルス感染症が5類に分類された現在も、感染対策は継続して行う必要があります。訪問調査の際には、食事前や来所時の手指消毒の様子を直接確認することはできませんでしたが、職員や利用者が感染対策の重要性を理解し、日常の活動の中で自然に実践できることが求められます。事業所では、利用者の「わかる」に配慮し、作業内容や目標の可視化を重視した支援を行っており、この考え方を感染対策にも応用することで、利用者自身が手順を理解し自立的に取り組むことが可能となります。日頃の感染対策が習慣化されることを期待します。</p>

III 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ 利用者がわかる方法を確立し達成感を持つことができる環境があります</p> <p>利用者が日々の仕事で達成感を得られるよう、事業所では個々の目標をマグネットでも可視化しています。利用者一人ひとりのペースに合わせて、マグネットの大きさや作業量を調整し、積み上げる形式で目標達成の状況が分かるよう工夫されています。この仕組みにより、利用者は時間配分を意識しながら、自分の目標に向かって計画的に仕事に取り組むことができるようになっています。こうした取り組みは、作業意欲の向上や達成感の醸成に寄与しており、利用者支援の質の向上につながり、今後も期待できる取り組みとなっています。</p>
<p>関連評価項目(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)</p>	
2	<p>★ 「学びの時間」を設けて、新しいスキルや知識を習得しています</p> <p>事業所では、毎日必ず1時間、「学びの時間」を設けています。単に知識を身につける目的だけでなく、学ぶことが喜びや楽しさにつながるよう、さまざまなテーマや教材を工夫して取り入れています。時にはグループに分け、全員が理解できるよう配慮しています。具体的なイメージが持てるよう、市役所の窓口での質問の仕方をロールプレイして知識を身につけます。また、事業所で旅行に出かける際には、その土地の場所や特産品、観光地やお土産などを調べ、皆で計画を立てます。それらは事業所内の壁に掲示し、毎日確認できるようにしています。</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>★ 一人ひとりの能力を把握し、意欲ややる気が高まるように支援しています</p> <p>アセスメントを基に、利用者一人ひとりの能力に応じて作業工程を細分化し、各工程を日々の役割として担当しています。職員は工程ごとに写真やカードを用意し、特性に合わせたコミュニケーションで基本動作や作業ルールを確認します。さらに本人の力量に合わせて「今日の目標」を設定し、作業量や時間に応じてマグネットを貼る仕組みで意欲向上を図っています。達成状況が視覚的に分かることで成功体験を積み重ね、自信と継続意欲につなげています。日々の積み重ねを大切にしながら、一人ひとりが無理なく成長できる支援を行っています。</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13人

調査方法：聞き取り方式

調査は、評価者が事業所を訪問し、利用者一人ひとりからお話をうかがう、聞き取り調査で実施しました。

利用者総数	13人
アンケートや聞き取りを行った人数	13人
有効回答者数	13人
回答者割合 (%)	100.0%

総括

全回答者13名のうち、事業所に対する満足度は「大変満足」と回答した方が5名、「満足」と回答した方が8名と利用者全員が「大変満足」「満足」と回答しており、非常に利用者の事業所に対する満足度は高いと言えます。「いろんなことを教えてくれるから、大変満足、涼しい時にウォーキングするのが楽しい」「お仕事が大好きです」「Beeワークスに来るのが楽しみ。お仕事が好きです」「みんなで温泉に行くのが楽しい。Beeワークス大好き。おしゃべりしながら、お弁当を食べます。みんなで楽しいです」といった好意的なコメントがありました。

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	12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13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12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	13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13名全員が「事業所の設備は安心して使える」と回答しています。							
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか							
はい	10人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
全回答者13名のうち「仲間とのかわりは楽しい」と回答した方が10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1名でした。							
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	11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13名のうち「事業所での活動が働くうえでの知識の習得や向上に役立っている」と回答した方が11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。							
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	9人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
全回答者13名のうち「工賃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9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、「無回答」の方が2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	12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13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12名、「どちらともいえない」と回答した方が1名でした。							
19. 職員の接遇・態度は適切か							
はい	12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13名のうち「職員の接遇・態度は適切」と回答した方が12名、「どちらともいえない」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	12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13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12名、「どちらともいえない」と回答した方が1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	11人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
全回答者13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11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。							

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか							
はい	13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13名全員が「利用者の気持ちを尊重した対応がされている」と回答しています。							
23. 利用者のプライバシーは守られているか							
はい	12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13名のうち「プライバシーは守られている」と回答した方が12名、「どちらともいえない」と回答した方が1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	8人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
全回答者13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8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2名、「無回答」の方が2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	6人	どちらともいえない	3人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
全回答者13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6名、「どちらともいえない」と回答した方が3名、「いいえ」と回答した方が2名、「無回答」の方が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	10人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
全回答者13名のうち「不満や要望は対応されている」と回答した方が10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1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	2人	どちらともいえない	3人	いいえ	6人	無回答・非該当	2人
全回答者13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2名、「どちらともいえない」と回答した方が3名、「いいえ」と回答した方が6名、「無回答」の方が2名でした。							

V 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			
<p>法人としての信頼が関係機関との良好な関係性を築いています</p> <p>長年にわたり地域に根ざした運営を行い、現在は12事業22事業所を展開している法人です。地域の中で積極的に活動を続けてきたことにより、行政機関をはじめとする関係機関との信頼関係を着実に構築してきました。その結果、新規利用者の多くが行政機関からの紹介によって利用に至っており、法人および各事業所が地域から高く評価されていることがうかがえます。障害のある方一人ひとりに対して、特性や希望を尊重しながら支援を行っており、安心して利用できる場として選ばれている点は大きな強みです。</p>			
<p>見学時から利用者に寄り添い最適な判断ができるようにしています</p> <p>見学の段階から利用者のアセスメントを開始し、本人の特性や能力、希望などを丁寧に把握しています。アセスメントを通して利用者の力を的確に見極め、最も適した支援の場を提供できるよう努めています。法人内には複数の事業形態があるため、本人に過度な負担が生じないよう配慮しながら支援先を検討しています。共通のアセスメント方法と情報共有システムを活用することで、多角的かつ客観的な判断が可能となっており、これは事業所の大きな特徴として評価できます。</p>			
<p>ホームページを改定し必要な情報を発信しています</p> <p>法人全体でホームページを刷新し、利用者や関係機関に対して必要な情報を提供できるよう取り組んでいます。法人の概要や特徴、各事業の形態についてはわかりやすく整理・掲載されており、情報発信の工夫が感じられます。一方で、個々の事業所の詳細情報にすぐにアクセスできない部分もあり、今後は閲覧者が目的の情報により迅速かつ容易にたどり着けるよう、構成や導線の工夫が求められます。事業所の利用を検討する方が、自分に合った居場所を見つけやすくなるよう、さらなる改善が図られることを期待します。</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

実習の期間を経て働くことへの動機付けを行います

利用契約を締結する前に、一定期間の実習を必須としています。実習を通して利用者は事業所の環境に慣れることができ、職員は利用者の特性や作業能力、適応状況などを丁寧にアセスメントすることができます。実習期間中に利用者一人ひとりのペースを見極めることで、無理のない作業環境や支援体制を整えることができます。その結果、利用者は負担を感じることなく、自分のペースで働く意欲を持ちながら安心して過ごせる居場所を見つけることができます。

アセスメントを丁寧に立案・評価まで一連の流れを確立しています

アセスメントは、利用者の状況を多面的に分析できるよう、各カテゴリーに分けて項目ごとにチェックを行っています。この過程を通して、障害特性や個性がより明確に表れ、利用者一人ひとりのコミュニケーションのあり方を把握することができます。法人として、アセスメント・個別支援計画の作成・モニタリングという一連の流れが確立しており、その仕組みが法人内での情報共有を円滑にしています。こうした体系的な支援体制により、利用者の状態把握と支援内容の見直しが適切に行われています。

インターンシップにより環境に慣れる仕組みを取り入れています

夏休みなどの長期休暇期間には、利用者を対象としたインターンシップを実施し、安心して過ごせる居場所づくりに取り組んでいます。インターンシップでは、実際の作業体験を通して「働くことの意味」や「仕事をする楽しさ・責任感」を感じることができるよう工夫されています。また、職員は実習中の様子から利用者の特性や課題を丁寧に観察し、支援方法の見直しや今後の計画に反映しています。こうした取組により、利用者は事業所の環境に慣れ、通所への抵抗感を軽減することができます。

サブカテゴリ3 個別状況に応じた計画策定・記録			
	評価項目1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	実施状況
	標準項目1	利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	<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を適切に作成する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	利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている	<input type="radio"/>
講評			
毎年家族との面談を行い現状の共有に努めています			
<p>計画書の更新は年に2回実施されており、長期目標の見直し時には家族との面談を行っています。面談を通して、利用者の生活目標や希望を家族と共有することができ、支援の方向性を統一することに役立っています。また、定期的な面談は、利用者や家族の悩み・不安を伺う機会としても機能しており、早期の課題把握や対応につながっています。利用者の計画作成に家族を含めることで、より実現可能な目標を設定できるだけでなく、チームとして一体的に支援に当たることが可能となっています。</p>			
システムを活用し利用者情報が法人内で共有が図れています			
<p>法人で導入されたシステムは、利用者の状況を共有する仕組みの一つとして機能しています。特に、法人が運営するグループホームを利用する方に対しては、日中活動に活かせるよう、よりリアルタイムな状況把握が可能となっています。また、法人内で利用者が別の事業所や活動場所へ移動する場合も、これまでの経過や支援内容を確認できるため、利用者は違和感なく新しい環境で過ごすことができます。こうしたシステムの活用により、利用者一人ひとりの継続性ある支援や安心感の提供につながっています。</p>			
アセスメントを改定しより利用者の状況を分析できるようにしています			
<p>アセスメントの分類を見直すことで、利用者の実態をよりの確に把握できるようになりました。障害特性を考慮した支援が可能となり、コミュニケーションの取り方や見守りの方法、作業や活動への参加の仕方など、個々の利用者に応じた対応が適切に行えるようになってきました。また、アセスメントの結果は職員間で共有され、支援計画の作成や日々の活動への反映にも活用されています。こうした丁寧なアセスメントの実施により、利用者は自分に適した場所で、適切な内容の活動に取り組むことができる環境が整っています。</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	○
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

個別支援計画書に基づいた支援ができる仕組みを整えています

個別支援計画書は利用者ごとにファイリングして支援中に確認できるようにしています。また、利用者の個々の特徴を把握して利用者情報も作成しています。面談を通して意向やニーズを確認し、個別支援計画の目標を設定します。作成時は全職員が関わり、利用者の個別支援計画の内容を意識して支援ができるようにしています。また、漢字にはひらがなでルビを振り、利用者は目標を職員と一緒に確認しながらプログラムに取り組むことができます。

利用者の特性や取り組む内容によって伝え方に工夫を凝らしています

文字や絵、実物やカード、写真などを用いて利用者の特性に合わせたコミュニケーションに工夫しています。利用者の反応を見て理解が不十分だと感じる場合は、使う言葉や伝え方を変えて個々に合わせた方法で接しています。また、毎日、朝と夕にスタッフ間で打ち合わせの時間を設けて利用者との接し方についての情報を共有し、統一した対応を心掛けています。そして、作業の内容や実際の様子、他者との交流や休憩中の様子などをケース記録に記録して状況の把握と共有に努めています。

利用者のニーズや課題を把握し、情報提供や自立に向けての支援をしています

アセスメントシートは「働く」「暮らす」「かかわる」「学ぶ・楽しむ」の4つの軸に構成し、就労以外にも生活をしていく上で必要な支援が把握できるようにしています。また、毎日「まなびの時間」を設定して困った時の対応や質問の仕方などをロールプレイするなど、自立した生活を送るために必要な行動が理解できるように情報を提供しています。そして、取引先や関係機関には職員が同行し、できるだけ外部の人と意思疎通を図る機会を設けて人との関係作りを支援しています。

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

利用者や家族の意向を尊重し、充実した時間が過ごせるように支援しています

定期的に面談を実施して利用者の意向を把握しています。また、毎年3月には家族などにも面談を実施し、意向の把握や確認に努めています。その上で、一人ひとりが能力を発揮できる作業内容を設定しています。さらに、ほうき掃除や窓拭き、コンテナの整理や段ボールの片付けなどの役割を係活動として設定し、その人らしさが発揮できる環境を用意しています。そして、利用者の希望を叶えるだけでなく、利用者一人ひとりの職員評価やモニタリングも重視し、利用者に最適な過ごし方で過ごせるよう支援しています。

利用者からの提案には話し合う機会を設け、意向を反映しています

事業所での決まりごとについては、利用開始時に「利用のしおり」を用いて説明しています。「利用のしおり」には、働く時間・1日のスケジュール・仕事や服装についてのきまり、昼食や休憩などについて、文字とイラストで分かりやすく記載されています。また、利用者から決まりごとについての提案があった際には「利用者打ち合わせ」を開催し、見直しや反映を行っています。それらが決定した場合は、朝の時間やまなびの時間に周知するほか、必要に応じて事業所内に掲示して知らせています。

利用者一人ひとりに役割を分担し快適に過ごせるように支援しています

事業所では、朝・昼・作業終了後に清掃の時間を設けて、事業所内の清潔保持や整理整頓に努めています。また、必要な物と不必要な物を分けたり、必要な物は決められた場所に分かりやすく配置するなど、過ごしやすい環境となるようにしています。係活動一覧表を掲示し、朝やお昼、帰る前の実施時間を定めて、利用者一人ひとりが片付けやゴミ捨て、拭き掃除や掃き掃除、トイレ掃除などを担当し、働く場所を大切にすることを重視しています。

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

健康診断を通して健康状態を把握し、健康管理を支援しています

定期的に健康診断を実施して利用者の健康管理に役立てています。採尿・検便・採血もできる限り職員が支援して全項目検査を実施しています。結果はご本人や家族などに伝え、必要に応じて主治医に報告したり、通院に繋げています。再検査が必要な際には、ご家族などに支援を依頼しています。事業所では、仕出し弁当のおかずを目視して塩分の多そうな物を除いたり、持参した弁当の内容を確認して足りない栄養素を家族にアドバイスするなどしています。また、体重に合った食事も提案しています。

必要に応じて家族や医療機関と連携を図り、健康に関する情報を得ています

毎月、法人内の看護師が巡回し、利用者と健康管理について個別に話をしています。それらの内容は必要に応じて所長から家族に伝えていきます。場合によっては、巡回看護師も同席し、家族と話をする機会を設けることもあります。また、グループホームや家族などと連携して情報を得たり、通院に同行することで医療機関との連携を図っています。体調を崩すと生活のリズムも乱れ、利用者が長く働き続けることができなくなってしまうとの考えから、体調の変化を見逃さないよう支援しています。

家族などと連携し、利用者の健康をサポートしています

利用者からの健康面での相談は、精神面の不調や疲労感に関するものが多いため、定期的な面談やモニタリングを通して、日頃から利用者の負担や疲労が蓄積していないかに注意を払っています。また、利用者が自身の体調の変化に気づき、適切に対応しながら自立できるよう支援しています。必要に応じて家族などと連携し、持参する食事の量やメニューへの配慮について助言したり、通院につなげる支援も行っています。服薬については基本的に自己管理としていますが、必要に応じて見守りを行い、状況によっては家族と連携して管理をすることもあります。

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

利用者の承諾を得た上で利用者の状況や支援内容を情報共有しています

家庭との連絡は電話やメールで行っており、連絡する際は事前に利用者に承諾を得ています。体調面で変化があった際や支援計画の内容などは、必要に応じて家族へ連絡し、情報共有しています。また、個別支援計画の更新時には、利用者本人と家族などに面談を実施し、利用者の意向を尊重しながら状況に応じて家族などの協力も得ています。家庭での様子から利用者の意思表示や嗜好への理解を深め、関わり方や活動の幅が広がるように努めています。

広報誌の発行や家族説明会を通して、法人や事業所の現況を知らせています

法人の広報誌として「せんかわだより」を定期的に発行し、家族などに作業の様子や新しい取り組みを知らせています。毎月、「月次報告書」で利用者の様子も伝えていきます。また、法人が主催する家族説明会を定期的に開催しており、法人独自の取り組みや将来に向けた見通しを家族と共に考える機会も設けています。利用者が安心して長く働き続けることが出来るように個別の状況に応じて家族と情報共有し、働きかける姿勢を大切にしながら、家族などと協力して利用者を支援しています。

利用者を支える家庭の状況にも配慮し、安定した地域生活を支援しています

個別支援計画更新時の面談では、利用者を支えている家庭の状況や家族構成についても把握しています。相談支援センターや地域のサービスの活用方法や、「親亡き後」の不安に対する様々な選択肢についても、必要に応じて情報提供しています。また、法人独自の「自立生活体験」についても紹介し、その取り組みを通じてグループホームでの生活や家庭から離れて生活するイメージを描けるよう支援しています。将来に向けた見通しが立てられるよう働きかけています。

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	<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

利用者が自由に地域資源を活用できるように支援しています

行政の広報誌や関係機関誌を配布し、利用者が地域の情報を得ることができるように支援しています。利用者の中には市民センターやガイドヘルパー、地域活動センターを活用して水泳教室やパソコン教室、運動クラブなどの余暇活動に参加しています。そして、それらの活動内容を朝の会で共有し、他の利用者の興味や関心につなげています。また、地域での開催されるイベントや法人が参加する地域行事も告知や掲示で周知しています。

地域の人たちと関わる機会を設けて、地域生活が楽しくなるように支援しています

事業所では日頃から事業所周辺の清掃や配送の動向で地域と人たちとの関わりを持つ機会を設けているほか、昼食を買いに行くコンビニや近隣の飲食店の店員と挨拶を交わし、顔見知りになるなど、多様な社会参加が出来るように支援しています。そして、千川地域の祭りやあったかまつりなどの地域のイベントにも利用者と共に積極的に参加し、利用者が地域の一員として地域の人たちとの交流が促進されるように努めています。

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	<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

意欲的に作業に取り組み達成感と自信を得ることのできる仕組みがあります

利用者が取り組む作業の工程は、細分化されています。それぞれの工程に応じて写真やカードを用意して分かりやすく表示され、作業内容に合わせて利用者に提示します。その上で、利用者一人ひとりに合った就労の機会を提供しています。また、「今日の目標」を設定しており、それらを目指して作業することで利用者のモチベーションを高め、利用者の力を発揮できる工夫をしています。「今日の目標」は作業終了時に職員が評価をし、達成感や自信につなげています。

法人全体で工賃についての仕組みを明確にし、わかりやすく説明しています

アセスメントを基に、利用者一人ひとりの能力を把握した上で作業の内容や工程の担当を決めています。作業の各工程を習得する過程で、ルールや知識・技能を高められるよう支援しています。工賃はアセスメント表と評価表を基に決定し、支給日や個別面談の際に利用者一人ひとりに説明します。工賃の仕組みについては事業報告書を提示し、法人が主催する家族説明会でも丁寧に説明しています。また、法人全体で各事業所の生産収入から基本給を設定し、工賃アップに向けて取り組んでいます。

新規開拓や工賃アップに向けて取り組んでいます

法人内に作業創造部会を立ち上げ、事業所の枠を超えて職員同士が協働し、新作業の検討や他法人などの外部視察を積極的に行い、取引先の開拓に努めています。現在は安定した受注で作業が行っていますが、今後は新規取引先や別の作業種を見つけ、さらに安定した作業機会の確保を目指しています。これらの内容は視察報告書・研修報告書・年度末報告書に記録して情報共有しており、法人全体で新規開拓や工賃アップに意欲的に取り組んでいます。

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			
プライバシーマーク取得により意識を持って個人情報の保護に努めています			
<p>法人が取得したプライバシーマークは、個人情報保護体制に関する第三者認証制度であり、個人情報保護に関する基準への適合性が評価され、適切な管理が行われていることが認証されています。その結果、職員一人ひとりが個人情報の重要性を自覚し、利用者の情報をむやみに使用することなく、保護の視点を共有しながら取り扱う体制が確立されています。こうした取り組みにより、利用者の個人情報が適切に保護されている点は、事業所の信頼性を支える重要な事項となっています。</p>			
作業目標を可視化し自分でペースで作業に当たれるようにしています			
<p>日々の作業工程に対して、利用者が目標を意識して取り組めるよう、達成数値をマグネットで積み上げる形で可視化しています。利用者個々に合わせた大きさのマグネットを用いることで、達成状況が一目でわかり、利用者は自身の努力の成果を実感しやすくなっています。また、利用者の能力を見極めて目標数値を設定することで、無理なくスムーズに作業工程を進めることが可能となっています。このような工夫は、利用者の達成感の向上や作業意欲の維持に寄与しています。</p>			
生活に必要なロールプレイを実施し一人でも対応できる力を身につけます			
<p>事業所で過ごす時間だけでなく、利用者が生活全体をできる限り自分の力で過ごせるように支援しています。具体的には、行政への書類提出や話し方などを利用者とともにロールプレイで練習し、職員と繰り返し行うことで、自信につながり、将来的に一人でも対応できる力を養うことができます。このような自立支援を目的とした取り組みは、利用者のステップアップにつながるとともに、生活の視野を広げる機会となっています。また、繰り返しの支援や職員とのやり取りを通じて、利用者は社会生活での判断力や表現力を高めることができます。</p>			

サブカテゴリ6 事業所業務の標準化			
評価項目1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている		実施状況
標準項目1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている		○
標準項目2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている		○
標準項目3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している		○
評価項目2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている		実施状況
標準項目1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている		○
標準項目2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている		○
講評			
活かせるマニュアルとなるよう定期的に更新を行います			
<p>委員会を中心として、マニュアルの更新を年に1回、定期的を実施する仕組みが整備されています。更新の際には、利用者の状況や支援の実態を考慮して内容を検討するため、現場の実践に即した「生きたマニュアル」として活用されています。これにより、職員は必要に応じて適時マニュアルを確認する習慣が定着し、支援の質や統一性が維持されています。また、マニュアルの内容は利用者の自立支援を軸として整理されており、具体的な支援手順や対応方法が明確化されていることから、職員が個々の利用者に応じた適切な支援を行いやすくなっています。</p>			
作業手順がわかるように可視化し「わかる」にアプローチします			
<p>利用者の仕事においては、作業内容に慣れるまでは写真などを用いて手順を示す工夫がなされています。利用者は段階的に慣れていくことで、手順を確認せずに自立して作業を進められるようになります。また、作業の目標を示すマグネットなど、利用者が「わかる」ことに着目した可視化の仕組みがさまざまな場面で活用されており、作業の理解や達成感の向上に役立っています。こうした取り組みにより、利用者は自分のペースで作業に取り組むことができ、安心して日々の活動を行うことが可能となっています。</p>			
障害特性の対応は職員間での情報共有がなにより大切な事項としています			
<p>利用者には知的障害をはじめ、さまざまな特性があります。個々の障害の状況や支援上の留意点は、法人内で共有されるシステムを活用することで、事業所内にとどまらず法人全体で把握できる仕組みとなっています。利用者のアセスメント結果や日々の活動状況を共有することにより、多角的な視点で支援が行える体制が整っています。その結果、利用者一人ひとりが自分らしく生活できるよう、適切かつ個別性の高い支援が提供されています。</p>			

VI 利用者保護項目

利用者保護項目		
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	○
評価項目3	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	○
講評		
<p>研修を開催し節度ある対応ができるようにしています</p> <p>対人サービス業として、職員が節度ある対応を行えるよう研修を実施し、自己の振り返りができる機会を設けています。その結果、利用者や家族からのクレームはほとんど発生せず、信頼関係の構築が図られています。日常的に利用者や家族の相談に丁寧に対応し、課題解決のための支援体制が整っていることも、クレームが発生しない要因となっています。こうした取り組みにより、利用者や家族が安心してサービスを利用できる環境が維持されています。</p>		
<p>家庭で起こりうる虐待も利用者の様子でいつもと違うに気がつけようになっています</p> <p>職員は、虐待が事業所内だけでなく家庭でも起こりうることを理解しています。そのため、来所時の利用者の表情や行動を注意深く観察し、変化が見られる場合には静かな場所で話をするなど、状況の把握に努めています。また、事業所内の目に留まりやすい場所に虐待に関するポスターを掲示し、利用者や関係者がいつでも相談できる環境を整えています。こうした取り組みにより、利用者が安心して過ごせる支援体制の確立につながり、職員の意識向上や安全・安心な環境づくりに寄与しています。</p>		
<p>災害時の対策は家族に協力を求めることができるよう訓練を行います</p> <p>災害などの不測の事態に備え、事業所では危機意識を持って事業継続計画（BCP）を作成しています。計画は定期的に更新され、より実行可能な内容となるよう改善が重ねられています。また、訓練は事業所内で利用者と職員が参加する実践的な内容に加え、家族への連絡手段の確認など、家族も含めて実施しています。このように、利用者の安全を最優先に考え、具体的な手順や対応を繰り返し確認する取り組みが行われており、災害時にも適切に対応できる体制が整備されています。</p>		