

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和5年度】

2024年 2月 5日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 279-0011

所在地 千葉県浦安市美浜3-11-10

評価機関名 ヒューマンウェア・コンサルティング株式会社

認証評価機関番号

機構 02 - 032

電話番号 047-380-6263

代表者氏名 渡辺 昇

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	横滝 公市	経営	H0404093
	②	佐藤 香織	福祉	H1301061
	③	藤田 久美子	福祉	H0701084
	④			
	⑤			
福祉サービス種別	多機能型事業所			
	<input type="checkbox"/> 生活介護			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(機能訓練)			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(生活訓練)			
	<input type="checkbox"/> 宿泊型自立訓練			
	<input checked="" type="checkbox"/> 就労移行支援			
	<input checked="" type="checkbox"/> 就労継続支援(A型)			
<input checked="" type="checkbox"/> 就労継続支援(B型)				
評価対象事業所名称	ジョブトレーニング事業所Ivy			指定番号 1311600751
事業所連絡先	〒	170-0004		
	所在地	東京都豊島区北大塚3丁目34番7号		
	TEL	03-3915-9051		
事業所代表者氏名	管理者 橋本 浩司			
契約日	2023年 7月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2023年 8月 19日			
利用者調査結果報告日	2023年 12月 4日			
自己評価の調査票配付日	2023年 8月 19日			
自己評価結果報告日	2023年 12月 4日			
訪問調査日	2023年 12月 5日			
評価合議日	2023年 12月 5日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	事業者の組織価値観に基づいて組織変革を促進し、独自の強みを発揮できる特徴的な組織として認識されるための課題を確認することを目的に、第三者評価制度の実施を位置づけています。本評価では、事業者の事業特性と事業環境、および組織の状態に基づき導出した、事業競争力の強化につながる重要方針すなわち重要成功要因について事業者と評価者が共有しました。評価者はそれぞれの専門的観点を持って、重要成功要因に基づく評価の視点を明らかにし、全てのカテゴリーにわたる取り組みとその状態について評価しました。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2024年 2月 5日

事業者代表者氏名 理事長 岩崎 香

印

1	<p>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> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)ご利用者一人一人が安心と自信を持って日中活動できるよう創意工夫する事 2)ご利用者と職員が一体となって協力しながら日中活動を行う事 3)福祉から一般就労へ働く挑戦を支援する事 4)地域に協力できることはないか？を意識していく事 5)職員一人一人を大切に、共に助け合い幸せを享受しようと努力する事</p>
2	<p>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> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>(人物像)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良心を持って誠実である人 ・研鑽心を持ってている人 ・目標を持ち、行動を起こせる人 ・協力することを厭わない姿勢のある人 ・勇気を持っている人 ・人の気持ちを理解しようと努める人 ・自分の行動を振り返ることができる人 ・残業が当たり前と思わない人 <p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会と会社の一員として誇りと自尊心を持ち、常に地域社会にとって有効な存在であること <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉も競争社会の一員として成り立つことを求められていることを自覚し、健全な姿勢で目標を掲げて努力し、職員同士が協力し合って難局を乗り切っていく強い責任感。 ・職員としての立場を正しく理解し、1日1日を大切に有効な存在として日中活動支援に立って欲しい。 ・人の気持ちを理解しようと努力し、自分の行動を振り返ることができるになってほしい。 ・残業が当たり前と考えず、勤務時間内に業務を終わらせられるように段取りし努力してほしい。

調査対象	当該事業を継続的に利用している方と今年度新規利用した就労移行支援4名、A型16名、B型21名、計41名の利用者を対象に、アンケート調査を実施しました。
調査方法	事業所が利用者に第三者評価の趣旨説明を行った上で、個人情報保護の視点から調査票と返信用封筒を事業所から発送しました。回答アンケートは直接評価機関へ郵送・回収し、分析しました。

多機能型事業所全体

	利用者総数	41	
	共通評価項目による調査対象者数	アンケート	聞き取り
	共通評価項目による調査の有効回答者数	41	0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	33	0
		80.5	0.0

入力不要
生活介護

	利用者総数	アンケート	聞き取り	計
	共通評価項目による調査対象者数			0
	共通評価項目による調査の有効回答者数			0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

入力不要
自立訓練(機能訓練)

	利用者総数	アンケート	聞き取り	計
	共通評価項目による調査対象者数			0
	共通評価項目による調査の有効回答者数			0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

入力不要
自立訓練(生活訓練)

	利用者総数	アンケート	聞き取り	計
	共通評価項目による調査対象者数			0
	共通評価項目による調査の有効回答者数			0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

入力不要
宿泊型自立訓練

	利用者総数	アンケート	聞き取り	計
	共通評価項目による調査対象者数			0
	共通評価項目による調査の有効回答者数			0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

就労移行支援

	利用者総数	4	
	共通評価項目による調査対象者数	アンケート	聞き取り
	共通評価項目による調査の有効回答者数	4	0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	3	0
		75.0	0.0

就労継続支援(A型)

	利用者総数	16	
	共通評価項目による調査対象者数	アンケート	聞き取り
	共通評価項目による調査の有効回答者数	16	0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	12	0
		75.0	0.0

就労継続支援(B型)

	利用者総数	21	
	共通評価項目による調査対象者数	アンケート	聞き取り
	共通評価項目による調査の有効回答者数	21	0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	18	0
		85.7	0.0

利用者調査全体のコメント

就労移行支援に対する総合満足度は、大変満足0%、満足%合わせて66.7%の方が満足と評価している結果でした。各設問の自由コメントでは、他の利用者との交流や就労に必要な援助、支援計画作成見直しの際の助言を評価する声が寄せられています。

就労継続支援A型に対する総合満足度は、大変満足0%、満足66.7%合わせて66.7%の方が満足と評価している結果でした。自由コメントには、自分の好きな活動を応援してくれることや能力に応じた仕事ができることを評価する声が寄せられています。

就労継続支援B型に対する総合満足度は、大変満足33.3%、満足55.6%合わせて88.9%の方が満足と評価している結果でした。特に、困ったときの必要な援助や職員の言葉遣いや態度、体調変化への対応、気持ちを大切にされた対応、支援計画への要望の反映、支援計画の説明の「はい」の回答率が高く、自由コメントにもそれらのことを評価する声が寄せられています。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	27	5	1	0
81.8%の方が「はい」と回答しています。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	21	9	1	2
63.6%の方が「はい」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	19	12	2	0
57.6%の方が「はい」と回答しています。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	17	12	3	1
75.8%の方が「はい」と回答しています。				

19. 職員の接遇・態度は適切か	22	8	3	0
66.7%の方が「はい」と回答しています。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	24	7	1	1
72.7%の方が「はい」と回答しています。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	17	8	6	2
51.5%の方が「はい」と回答しています。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	25	6	2	0
75.8%の方が「はい」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	23	7	3	0
69.7%の方が「はい」と回答しています。				
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	26	6	1	0
78.8%の方が「はい」と回答しています。				
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	27	5	1	0
81.8%の方が「はい」と回答しています。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	10	3	2
54.5%の方が「はい」と回答しています。				
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	20	8	2	3
60.6%の方が「はい」と回答しています。				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答 非該当
11.【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	2	0	1	0
66.7%の方が「はい」と回答しています。				
12.【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	0	1	1	1
「はい」の回答はありませんでした。				
13.【就労移行支援】 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	1	1	1	0
33.3%の方が「はい」と回答しています。				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答 非該当
14. 【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	5	7	0	0
41.7%の方が「はい」と回答しています。				
15. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	6	4	2	0
50%の方が「はい」と回答しています。				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答 非該当
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	10	5	2	1
55.6%の方が「はい」と回答しています。				
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	14	3	0	1
77.8%の方が「はい」と回答しています。				

I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1(1-1)	
	事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 7/7
	評価項目1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している 評点(〇〇)	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている <input type="radio"/>非該当
	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 評点(〇〇)	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している <input type="radio"/>非該当
	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 評点(〇〇〇)	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えていく <input type="radio"/>非該当
	カテゴリ1の講評	
	職員のビジョンや実行計画の課題達成に対する貢献意識を高めるようにしています 就労移行支援と就労継続支援A型及びB型事業ごとに法人のビジョンと事業特性を踏まえたビジョンを掲げて、それぞれ事業課題を達成する実行計画を職員参画のもとで策定し、毎月のミーティングで全職員とその考え方や目的、実行計画の活動状況を確認することで事業方針の共有化を図っています。また実行計画の課題を達成するための活動内容には主担当職員の役割と責任を明確化することで、例えば利用者支援の成功事例を毎月のミーティングで共有することで、各職員の事業課題達成に貢献する意識を高めたり自己肯定感を高めるようにしています。	
	利用者自身が自立し、協働していく関係先との良好な関係性を醸成するようにしています 利用者の自立した社会生活を実現するためには、事業所の個別支援の充実はもとより、利用者自身が自立して就労移行や就労が継続ができるように、利用者ミーティングで事業課題の進捗を一緒に確認して、例えば就労に向けたプログラムの提案や新しいメニューの提案を採用したり、売り上げ構成の意見をもらうようにするなど、利用者自身が事業運営に参画する中で自立の大切さを共有するようにしています。また利用者の自立支援に関わる家族や支援学校、相談支援事業所、提携先の企業、地域の関係先とも良好な関係性を保つよう働きかけています。	
	事業間の相互理解を深め、連携することで新たな価値を創造していくことが期待されます 法人内のフード事業4部門では、調理担当が欠員した際のリスク対策の検討をしたり、統一メニュー化や仕入れの共同化についても認識し検討が始まっています。また法人内の各事業が連携して利用者をワンストップとータルサービスを目指す連携体制の話合いが始まっています。法人全体の事業間でそれぞれどのような位置づけで価値づくりの役割をになっているか、また事業間で利用者の自立支援の成果を共有するなど、事業間の相互理解を深めるためのコミュニケーションの機会をつくり、連携することで新たな価値を創造していくことが期待されます。	

2 カテゴリー2		
事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行		
サブカテゴリ1(2-1)		
事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 6/6
評価項目1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		評点(000000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ2(2-2)		
実践的な計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5
評価項目1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している		評点(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 着実な計画の実行に取り組んでいる		評点(00)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
カテゴリー2の講評		
<p>法人の戦略を踏まえた事業戦略と事業計画のアクションプランが策定されています</p> <p>法人の理念とビジョンを実現する考えに基づいて、事業環境及び利用者ニーズの変化と各事業の課題を分析して、法人戦略と目標が策定され、それをもとに当該事業の事業計画では、事業所ビジョンと戦略課題が策定されています。また事業計画に掲げた戦略課題が実現できるように実行計画(アクションプラン)が策定され、例えば課題ごとの具体的取り組み内容と責任者、達成を確認するプロセス及びアウトカム指標を設定することで、法人の戦略から各事業のビジョン・戦略課題の一貫性と実現可能な事業計画を策定するプロセスが構築されています。</p> <p>来店顧客のニーズ対応と利用者の支援に対する期待を分析し事業活動に活かしています</p> <p>新メニュー開発では売上構成比の分析と顧客アンケート調査結果から意向やニーズを分析し、ターゲット顧客の設定とそれぞれニーズに合うメニュー開発、インパクトのあるメニュー開発の方向性を決めているほか、顧客アンケートの質問には健康に対する嗜好を確認し、顧客の健康への期待を把握しメニュー開発に取り込むようになっています。また利用者がどのような目的で通所して今後どのような働き方を目指すのか具体的にアンケートやヒアリングによる調査を実施して支援に活かしているほか、第3者評価を受診して利用者の満足度状況を確認しています。</p> <p>実行計画を着実に展開する取り組みのほか、法人戦略課題を各委員会が推進しています</p> <p>各事業所で策定した実行計画を着実に展開するために、法人内の各事業の管理者が参加する会議体での振り返りのほか、事業所内の会議において、職員と利用者参加で定期的に達成度を確認し次月の取り組み内容を検討して、実行計画を着実に展開するようにしています。また法人の戦略課題にある例えば、人材育成や地域貢献活動、リスクマネジメントや権利擁護・虐待予防などの課題は、それぞれを推進する委員会やプロジェクトチームを設置して、計画的に活動したり必要とされる組織の仕組みづくりを進め、その内容についても法人内で共有化を図っています。</p>		

3 カテゴリー3		
3 経営における社会的責任		
サブカテゴリ1(3-1)		
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 2/2
評価項目1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ2(3-2)		
利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 4/4
評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ3(3-3)		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5
評価項目1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	<input type="radio"/> 非該当

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		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
カテゴリ-3の講評		
<p>利用者と地域社会から信頼される倫理行動を促すように取り組んでいます</p> <p>利用者や地域から職員の倫理行動が求められるという観点から、入職時の研修や階層別研修等で倫理行動の周知を図るほか、利用者ミーティングや第三者評価の利用者調査で収集した利用者の意見や要望に真摯に対応するようにしています。また利用者のプライバシーや個人情報等の保護、苦情解決制度については、利用開始時の面談で重要事項説明書に基づいて説明し承諾を得ています。苦情解決制度は事業所内に掲示し、寄せられた苦情や意見等には、第三者委員を含め苦情対応マニュアルに沿って適切に対応し信頼性を確保するようにしています。</p> <p>利用者の権利擁護や虐待防止に適切に対応するための仕組みを整備しています</p> <p>利用者の権利擁護に関する職員の意識向上に向けて、虐待防止委員会が中心となって、権利擁護や虐待防止に関する研修を定期的実施してその周知を図り、虐待を確認した場合には障害者虐待防止センターと連携して対応する体制を整えています。また権利擁護チームでは、職員のストレスチェックを実施して対策を検討しているほか、教育人材チームでは、新人研修・中堅研修に分かれて実施したり、職員同士の適切なコミュニケーションを促すための社労士によるハラスメント研修を計画しています。</p> <p>地域からの認知度や信頼性を高める法人独自の地域貢献活動を検討中です</p> <p>利用者が地域の一員として生活するために、事業者が地域の商店会や町会と良好な関係をつくり、地域イベントの開催情報を収集して利用者が参加しやすいように、職員が呼びかけて社会参加の機会をつくるようにしています。また毎年の活動報告をホームページで開示しているほか、専門分野養成学校からの実習生を受け入れたり、全国就労継続支援A型ネットワークや豊島区共同受注ネットワークへの参画をしています。法人内の地域貢献チームは、豊芯会の認知度について地域住民アンケート調査を実施し、認知度や信頼性を高める地域貢献活動を検討中です。</p>		

カテゴリー4		
4	リスクマネジメント	
サブカテゴリー1(4-1)		
リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況 4/5
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		評点(○○○○●)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー2(4-2)		
事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況 4/4
評価項目1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		評点(○○○○)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	<input type="radio"/> 非該当
カテゴリー4の講評		
<p>利用者の生活上のリスク回避と、食品衛生管理を徹底するようにしています</p> <p>利用者の生活上で起こりうるリスクとして、新型コロナウイルス感染防止、地震や台風等の自然災害、火災・盗難等の人災に対応できるように、例えば災害に備えた避難訓練を定期的実施したり、近隣地域の防犯情報を収集して利用者の防犯対策に活用しています。また、フード事業で食品を扱うため、HACCPなどのマニュアルに従った衛生管理遵守規定を設けて、決められた管理方法を適時実施するとともに、毎月細菌検査を実施し、利用者及び職員は毎朝出勤時に、タイムカードを打刻した後、手洗いや指手消毒などを徹底しています。</p> <p>個人情報を取り扱う際や情報を共有・管理する際は外部に漏れないように配慮しています</p> <p>利用者の個人情報保護については、利用者支援に必要とされる受給者証やおくすり手帳、医療関係等の情報のほか、個人に関わる書類に関してもセキュリティに配慮して管理しています。利用者の個人情報を外部とやり取りする必要がある場合には、契約時に「個人情報取り扱いの同意書」にて同意を得ており、実際にやり取りする場合も同意を得ています。また利用者と個別の話合いが必要な場合には、他の方がいない場所で話をすることを徹底したり、職員間で利用者の状態や支援内容を話し合う時も外部に漏れないように十分注意しています。</p> <p>BCP策定後には利用者と職員を含めたステークホルダーとの共有化が期待されます</p> <p>事業経営の継続に深刻な打撃を与えるような大きな災害を含めたリスクが発生した場合に、被災後に人員体制やインフラなどの経営資源を確保しつつ、どのような段階を踏んで事業継続していくか明文化したBCP(事業継続計画)については、現在BCP策定委員会を設置して策定を進めています。また個人情報を含めた経営情報をITシステムを活用して管理することを見込んで情報セキュリティ規定を策定しているところです。策定状況は法人内で共有化が図られていますが、策定した後は利用者と職員を含めたステークホルダーとの共有化が期待されます。</p>		

カテゴリ5		
5 職員と組織の能力向上		
サブカテゴリ1(5-1)		
事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 9/12
評価項目1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
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		評点(〇〇●●)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
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		評点(〇〇〇●)
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-2(5-2)

組織力の向上に取り組んでいる

サブカテゴリ毎の
標準項目実施状況

3/3

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

評点(〇〇〇)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリ-5の講評

階層別に求められるスキルの向上を図り、職員間の意見交流を促しています

人材教育チームが中心となって、倫理やマナーに関わる研修を企画実施するほか、勤続年数別の研修体系をつくり、新人職員研修では法人の歴史から学んだり、中堅職員研修では事業所の中での自分の立ち位置や求められる役割を学ぶ機会のほか、事業部を超えて意見交流の場になっています。職員のキャリアパスに関しては人材教育チームが仕組みづくりに取り組んでおり、作成内容は職員に適時提示しながら進めています。評価基準などの仕組みはこれからの課題になっていますので、個々の職員育成につなげるように取り組むことが期待されます。

職員の定着を図る仕組みを整え、職員と利用者がともに事業運営するようにしています

法人として職員の定着に向けて、職員を孤独にしないことを目的にメンター制度を導入し、職員自身がメンターとの面接時間を確保できるように支援しています。また定期的に職員意識調査を実施することで、職員の組織に期待することや満足要因を把握して次の課題に取り組むようにしています。当該事業では、職員と利用者が一緒に事業運営をしていくことを重視しており、利用者が作業工程において挑戦することを支援したり、新メニュー開発を利用者と職員が協力するほか、就労移行プログラムを発案するなど、職員と利用者のチームワークを醸成しています。

カテゴリー7

7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー1(7-1)

事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目1

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)

前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)

【課題・目標】

職員育成・・・キャリアパス、職員個人育成計画作成。キャリアパスと連動した人材育成。
キャリアパスを作成し提示することで、職員が自分の将来像を描きやすくなり、目的意識を持つことでモチベーション向上につながる。キャリアパスや職員個人育成計画など明確な指標を提示することで、職員の不安が軽減し意欲向上や定着につながる。

【取り組み】

目標管理シートを活用して年間3回/面談を実施
勤続年数に応じた社内研修を教育人材育成チームが中心となって実施、内容:新人研修(歴史/法人理念/権利擁護/地域における生活支援)・中堅研修・上長向け研修

【取り組みの結果】

取り組めた事:職員の入職・経験年数に応じた社内研修
取り組めなかった事:キャリアパス、職員個人育成計画の策定

【振り返り(検証)・今後の方向性】

課題は職位への昇任について評価基準を設けることと、職位と俸給表の整合性を付けること。職員育成に係る研修と研修と昇任、俸給を仕組みとして構築し、見える化すること。

<p>目標の設定と取り組み</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った</p> <p><input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった</p> <p><input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった</p>
<p>取り組みの検証</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った</p> <p><input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む)</p> <p><input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である</p>
<p>検証結果の反映</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた</p> <p><input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない</p> <p><input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である</p>

評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

法人が目指す理念とビジョンの実現に向けて、事業計画に前年の振り返りと事業方針を踏まえて職員育成につなげるキャリアパスと人材育成を課題設定し、職員のモチベーションアップと人材定着を目標として、教育人材育成チームが中心となって計画的な活動がなされています。取り組みの成果は、研修の実施というアウトプットだけでなく、取り組みのねらいに沿った育成の仕組みが職員の意欲向上につながっているかアウトカム成果を確認するようにしています。活動成果の振り返りが事業計画策定プロセスの中で行われ、継続的な課題設定のもとで、取り組みテーマを変えてさらに展開していくようにしていますので、事業課題の目的に基づいたPDCAサイクルが回っているといえます。

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)

【課題・目標】

リスクマネジメント・・・リスクマネジメント研修の受講。リスク対策の構築。情報セキュリティ規定の作成。
優先順位の高さに応じたリスク対策の構築、リスク対策を周知することで、利用者や家族が安心して事業所を利用できる。情報セキュリティ規程を作成することで、すべての職員(実習生、ボランティア含む)が共通の認識を持って情報管理を適切におこなえる。

【取り組み】

感染症対策①毎月管理職宛に自所の感染症対策状況確認。②2週間に1回の頻度で啓発メールの送信。
BCP対策検討内容:①職員参集可能アンケート ②インフラ問題のアンケート ③運営コスト

【取り組みの結果】

感染症対策では多機能型事業所として4フロアを交代制で消毒活動を継続した。クラスター発生を抑制できた。
BCP対策では完成には至らなかったが、必要性の認知度は向上できた。また、年間通じて社内アンケートを実施し、各項目について考える機会と情報収集が進んだ。

【振り返り(検証)・今後の方向性】

感染症対策活動の継続。感染症エチケットポスターの掲示。
BCP委員会を設置し、毎月1回の頻度で会議。BCPマニュアルを参照しながら自法人の取り組みを進めている。

<p>目標の設定と 取り組み</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った</p> <p><input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった</p> <p><input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった</p>
<p>取り組みの検証</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った</p> <p><input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む)</p> <p><input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である</p>
<p>検証結果の反映</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた</p> <p><input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない</p> <p><input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である</p>

評価項目2で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

法人が目指す理念とビジョンの実現に向けて、事業計画に前年の振り返りと事業方針を踏まえてリスクマネジメントを課題設定し、優先順位の高い感染症予防対策とBCP策定を目標として、危機管理推進チームが中心となって計画的な活動がなされています。取り組みの成果は、感染症対策の周知やBCPをつくるというアウトプットだけでなく、取り組みのねらいに沿ったアウトカム成果を確認するようにしています。活動成果の振り返りが事業計画策定プロセスの中で行われ、継続的な課題設定のもとで、取り組みテーマを変えてさらに展開していくようになっていますので、事業課題の目的に基づいたPDCAサイクルが回っているといえます。

II サービス提供のプロセス項目 (カテゴリー6-1～3、6-5～6)

No.	共通評価項目		
	サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	4/4
	評価項目1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している <p style="text-align: right;">評点(0000)</p>		
	評価	標準項目	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	<input type="radio"/> 非該当
	サブカテゴリー1の講評		
	<p>ホームページ、広報誌、パンフレット等を活用し事業所の情報提供に努めています</p> <p>定期的に法人の広報誌を発行し法人内事業所のビジョンや事業展開の紹介をしている他、法人のホームページではそれぞれの事業ごとに事業の概要や利用までの流れ、一日の流れ等を説明しています。A・B型では仕事内容、作業時間、工賃等の説明、就労移行ではプログラムや就労までのサポート、就労実績など、事業ごとに利用を希望する方が知りたい情報をわかりやすく提供しています。東京ごと財団や精神保健福祉連絡会、ハローワーク、特別支援学校、保健所などそれぞれ問い合わせの多い関係機関に対し情報を提供しています。</p> <p>見学時の説明と体験により理解納得して利用につながるよう丁寧な対応を心がけています</p> <p>見学の要望に対しては個別の状況に応じて対応しており、B型では見学の申し込み書から日程調整をした上でその日の作業工程を見ていただき作業内容や工賃の説明などを行っています。A型では厨房を見学した上で食への興味や協調性、挑戦的な姿勢を持つことなど働く上での姿勢や労働条件を説明しています。就労移行では事業所の特徴をパワーポイントにまとめ就労までの支援体制やプログラムについて説明しています。いずれの事業所も本人の希望と事業所の判断により数回の体験を勧め、理解し納得して利用に繋がるように丁寧な対応を心がけています。</p>		
	サブカテゴリー2		
2	サービスの開始・終了時の対応	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	7/7
	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 <p style="text-align: right;">評点(000)</p>		
	評価	標準項目	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	<input type="radio"/> 非該当

評価項目2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている		評点(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-2の講評

サービスの利用開始に当たってはポイントを整理して説明し理解と同意を得ています

体験期間終了後、本人の希望を把握した上で、見学申し込み書等を参考に職員会議において受け入れの適否を検討しています。サービスの利用開始に当たっては基本的ルールや重要事項説明書を説明すると共に、個人情報保護に関する同意書、B型では工賃に関する同意書、A型では労働条件通知書等、各事業の利用に必要な書類を説明し同意を得ています。B型では相談支援専門員状況により家族の同席を求め利用目的や支援内容等を一緒に確認して頂きます。特に権利擁護に関する項目、苦情や虐待の場合の第三者機関への相談窓口については確実に伝えています。

利用者を知り日々の状況を把握することで環境の変化に対応できるよう支援しています

利用開始に当たっては生育歴や家族状況、これまでの仕事履歴などを把握し、相談支援事業所等からの情報と共に利用者の特性を職員間で共有して支援に当たっています。職員は利用者の様子を観察して無理がないように配慮している他、サービス提供記録で一日の活動内容や仕事の出来具合、感想などを利用者記録してもらい、職員からのコメントを返すことで利用者の気持ちの変化を把握しています。利用開始直後の環境の変化から来るストレスが軽減されるよう、先輩利用者の協力を得て日中活動の声掛けや個別面談により気持ちの把握に努めています。

一般就労時には関係機関と連携し自立した社会生活が継続できるよう支援しています

利用の継続が困難になった場合には、相談支援専門員、保健所、家族等と連携して新たなサービスにつなげています。利用者が一般就労を希望し可能性がある場合には、例えばA型では関係機関と連絡を取りながら、履歴書や面接時の対応方法などをレクチャーし就労につなげています。就労移行では他の就労移行支援に移る場合は情報提供・見学等のサポートをしています。ほとんどの方が就労に向けて支援計画のもと準備を進め、着実に就労につなげており、就労後も一定期間毎月企業・本人と面談し、情報共有しながら安定的に就労できるよう支援しています。

サブカテゴリ-3

3 個別状況に応じた計画策定・記録 サブカテゴリ毎の
標準項目実施状況 10/10

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		評点(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりの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"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	<input type="radio"/> 非該当

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		評点(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	<input type="radio"/> 非該当

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		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者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"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	<input type="radio"/> 非該当
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		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-3の講評		
<p>状況に応じて各自の能力を発揮できることに留意した計画作成を心がけています</p> <p>個別支援計画作成時にはA型では利用者の可能性を引き出すこと、B型では挑戦する気持ちを大切にすること、就労移行では自己肯定感を高めながら主体的に就職を目指すことなど、利用者が状況に応じて各自の能力を発揮できることに留意した計画作成を心がけています。A・B型では6ヶ月、就労移行では3か月毎に利用者との面談や職員間の意見を集約してモニタリングを行っており、A型では体調管理や作業の正確性・集中力等、就労移行では就職活動の進捗状況等を確認し、利用者が現在の自分の立ち位置を認識し次のステップに進めるよう支援しています。</p> <p>支援効果を明確にしモニタリングの根拠となる記録の質を高めていくことが期待されます</p> <p>個別支援計画作成時には利用者の意向や希望を大切に、基本情報から課題を抽出して作成する他、定期的に利用者との面談による振り返りを行った上で個別支援計画を見直しています。計画書の書式では各サービスが検討・見直しを重ね、必要項目を的確に捉えた計画書になるよう工夫をしています。具体的な支援内容が示され、項目に沿ったモニタリングが行われていますが、今後モニタリングの根拠となる記録の質を高めていくことが必要と思われます。支援項目と連動した記録にする仕組みや支援内容に対する利用者の変化等の適切な記録が期待されます。</p> <p>利用者の情報を職員間で共有している他、利用者の意見を業務運営に反映しています</p> <p>利用者の状況の変化等を記録に残し職員全体で共有している他、引継ぎノートや朝のミーティング等で利用者に関する状況を共有し、月に1度の職員ミーティングで利用者に関する課題の検討を行っています。この他各事業では利用者を含めたミーティングを行っており、就労移行ではプログラムの検討やグループワークの企画・進行に利用者が関り、A型では厨房や配達業務に就く利用者から様々な問題提起があり改善に繋がっている他、新メニュー開発会議でも職員・利用者が積極的に参加し、地域のお客様の要望に応えられるよう協働して改善に努めています。</p>		
サブカテゴリ-5		
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
		5/5
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当

評価項目2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-5の講評		
<p>個人情報に関する書類の管理等、利用者のプライバシー保護を徹底しています</p> <p>利用者の個人情報を外部とやり取りする必要が生じた場合の対応については、契約時に「個人情報取り扱いの同意書」にて同意を得ており、実際にやり取りする場合も同意を得ています。この他個人に関わる書類についてもセキュリティに配慮して管理し、利用者と個別の話し合いが必要な場合には他の方と離れた場所で話をすることを徹底しています。契約時にも権利を尊重する事や苦情・虐待等について外部の相談機関があることを丁寧に説明し、職員に対してもプライバシー保護、虐待防止等に関する法人内研修を実施し意識の徹底を図っています。</p> <p>利用者の意思を尊重しその人らしく自立した社会生活が継続できるよう支援しています</p> <p>利用者の生育歴や価値観、生活習慣等を把握すると共に、サービス提供記録や日々の会話の中で個性を把握し尊重した支援を行うと共に、利用に当たっての独自のルーティンを承認したり通所時間を自分で決める等の主体性を尊重しています。又事業所内の支援に限らず、日常生活で例えば意思表示が難しい方への通院の付きそいや、施錠を忘れる方への支援により安全を確保したり、家族との関係性など私生活上の悩みを聞いて相談機関を紹介するなど、利用者の意思を尊重しながらその人らしく自立した社会生活が継続できるよう支援しています。</p>		
サブカテゴリ-6		
6	事業所業務の標準化	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5
評価項目1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ6の講評

利用者支援のマニュアルの整備と多機能型事業所としての業務の標準化が期待されます

作業工程等に関するマニュアルが作成され、利用者がわかりやすく作業に参加できるようにしています。例えばA型では厨房の工程での手順を動画で提示している他、食品衛生上のチェック項目を一覧表にして細かくチェックすることで業務水準を保っています。また各事業では利用者との合同ミーティングで運営に関わる意見を出し合い改善に努めています。一方業務内容によってはマニュアルの整備の必要性や事業所間共通の基準の策定等が課題となっており、今後利用者支援に関わるマニュアルの整備と多機能型事業所としての業務の標準化が期待されます。

利用者が事業に参画する仕組みを作り業務の質の向上と一緒に取り組んでいます

利用者が経営に参画できるような仕組み作りや、サービスを受けるだけでなく担い手として仕事に取り組めるように支援することを大切にしています。例えばB型では作業工程において利用者に対するバイアスを無くし挑戦する気持ちを尊重する支援を行い、A型では新メニュー開発会議で利用者・職員が試食品を持ち寄ってメニューの開発や改善につなげる他、就労移行ではプログラムの発案や予定表の作成、改善計画への参加を促すなど、可能性を引き出し力が発揮できるように支援すると共に利用者会議等を通して経営に参画できるように支援しています。

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

サービスの実施項目		サブカテゴリ4	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	31 / 31
1 評価項目1 個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている		評点(0000)		
評価	標準項目			
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当		
評価項目1の講評				
<p>利用者個々の自立した生活に向け、様々な角度からの支援をおこなっています</p> <p>利用者が自立した生活を送るためには仕事以外でも解決すべき事柄があります。例えばA型では自宅のドアに鍵をかけずにいた利用者と一緒にドアノブと鍵の交換をし、その鍵をなくさないようにとキーボックスをつくり、鍵をかける習慣ができるよう支援したり、B型では利用者個々の趣味を含めて希望の聞き取りをし、工賃をどのように使うのか本人の楽しみや目指す生活を具体的にイメージできるようにしたりと、仕事だけではなく多角的に生活全体の自立に向けた支援がおこなわれています。</p> <p>活動を通してコミュニケーション能力向上のための支援をおこなっています</p> <p>仕事上必要な他者との協調について、例えばA型では誘導し過ぎず利用者同士が自発的にできるように支援しています。B型では作業を通じて他者との関わり方の助言をおこなっています。企業からの受注品や弁当の引き取り、納品、配達を利用者が実施もしくは同行することで商品が利用者の手から直接お客様の手へ渡る体験の積み重ねは、利用者の自信に繋がりが、喜びを感じ、自己肯定感アップに繋がりが、他者とのコミュニケーションについての学びへと繋がっています。</p> <p>常に利用者の意向を丁寧に確認し、ステップアップができるよう支援しています</p> <p>利用者とのコミュニケーションを大切に、本人の記述欄と職員コメント欄を設けて短い文通のようなことがおこなわれ、活動中には言いにくいこと、他者に聞かれたくないこと、悩みや気になっていることなどが発信しやすくなり、必要に応じて早めの面談設定をしてフォローしています。またA型での利用者希望の突発的相談は、就業時間外でおこなうことで業務の心配や時間を気にすることなく話し合いができるようにし、企業就労希望の利用者に対しては履歴書の書き方指導や面接時の服装確認、模擬面接などのする就活支援もおこなっています。</p>				
2 評価項目2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている		評点(000)・非該当1		
評価	標準項目			
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	<input checked="" type="radio"/> 非該当		

評価項目2の講評

ミーティングを通じ、利用者同士が協力して活動をつくりあげています

ミーティングでは売り上げ報告や実行計画の確認がおこなわれたり、日々の活動の改善策の検討やプログラムの作成などがおこなわれています。例えばA型では誤配達を防ぐため方法、時間通りに業務を終わらせるための効率的な方法など利用者から持ち上がり改善した事例は限りありません。例えば移行支援では利用者がリーダーとなってレクリエーションを実施したり、PC練習のためにと事業所の月間予定表を利用者が作成したりと、利用者も運営に関わりながら利用者が自発的、主体的に行動し、職員と一緒に事業所をつくりあげています。

利用者がやりたいと思うことを挑戦できる環境の提供と支援をおこなっています

利用者個別のニーズに対応するため、面談で些細な希望も丁寧に確認話しながら、また日々の日中活動の積み重ねの中で興味心を引き出し、今できることにプラスα何かできることはないか、挑戦することを増やすことができるよう利用者の気持ちと行動に対する支援をおこなっています。利用者がやりたいと思う気持ちに共感して積極的に応援する姿勢でおこなわれる支援は、利用者の視野の広がりと向上心に繋がり、自らが自らの居場所づくりをすることとなり、主体的に活動できる環境となっています。

事業所内でのルールについて、利用者と一緒に考えて取り組んでいます

ミーティングでは利用者が意見を出し合って日常の細かなルールづくりや確認がおこなわれていますが、例えば感染症対策についても利用者と一緒に検討しルール化しました。その結果、コロナ渦で不安の中でも利用者が主体的に感染予防に取り組むことができました。また、各種マニュアルについては、写真入りでわかりやすしたり動画を作成したりすることで、新入者や実習生が事前学習として活用でき、現任者が確認のために視聴することもできるなど、様々な特性のある利用者がルールの共有をしやすくしています。

3 評価項目3

利用者が健康を維持できるよう支援を行っている

評点(0000)・非該当1

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	5. 【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	<input checked="" type="radio"/> 非該当

評価項目3の講評

利用者個々の状況に合わせて必要な健康に対する支援がおこなわれています

主治医に健康状態や不調を上手に伝えられなかったり病院嫌いの利用者に対し、通院同行の支援をおこない、通院継続と健康管理のための支援がおこなわれています。また利用者の平均年齢が50歳を超えたA型では、親の介護のために利用者本人の体調や仕事に影響を及ぼすケースもあり、健康な状態で仕事と親の介護の両立ができるよう、利用者の業務量を減らしたり早退や有休の案内をしたり、介護についてケアマネに相談したりと、様々な角度から利用者の健康に対する支援がおこなわれています。

日頃から利用者の体調把握と対応には工夫して支援しています

加齢その他に伴う生活習慣病等にも注目し、運動不足の方には仕事の内容で対応するなど、日頃から利用者の体調把握と支援がおこなわれています。移行支援ではサービス提供記録の書式を変更し、利用者本人が自身の体調を表しやすいように1～5の数字で確認するようにしました。障がい特性によりそれでも表現が難しい方にはニコちゃんマークなどを用い、更に利用者自身が表しやすくしています。またA型では体調不良で仕事を休み自宅で休養中の利用者が配食の顧客となることで、配達時に利用者本人の様子確認見舞いをするような工夫もされています。

4 評価項目4		利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目			
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている			<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている			<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている			<input type="radio"/> 非該当
評価項目4の講評				
<p>必要時に家族と連携できる体制づくりがなされています</p> <p>大きな心配事があった場合など必要性を感じた時には利用者本人の許可を得て家族に連絡をし、協力して支援をおこなっています。事業所からの連絡のみでなく、家族から相談を受けることもあり、例えばB型では利用者の衛生的な在宅生活について家族から相談を受け、家族の要望で自宅訪問をおこない対応したケースがあるなど、生活全般の自立について事業所でのみの支援で完結せず、必要時には家族と話し合いや連携ができる体制づくりがなされています。</p> <p>個々の状況に合わせて緊急時に対応できる体制づくりをしています</p> <p>基本的に利用者本人は自立している人が多く、日常的に家族との連携が必要となるケースは多くありません。体調不良時には身内の方と連絡がとれるようにしています。また、年齢や生い立ちにより身寄りのない利用者については訪問看護や相談支援事業所等の関係機関との連携を密にして、緊急必要時には協力できる体制づくりをし利用者個々に応じた支援をしています。</p>				
5 評価項目5		利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている		評点(〇〇)
評価	標準項目			
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている			<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている			<input type="radio"/> 非該当
評価項目5の講評				
<p>地域のニーズを把握し利用者と一緒に応えています</p> <p>アンケートや訪問時の会話等により地域ニーズの把握をおこなっています。例えばA型ではミーティング時にアンケート結果を共有し、炊き込みご飯が食べたいという要望には何か混ぜる工夫したらよいのではないかとか、魚より肉が食べたいけど肉が硬すぎるという意見には焼き方の再確認をおこない、更に食材限定などの条件食に対応したり、ペーストや一口大などの形態食についても直前変更がかのうとなっていたり、地域のニーズに応じたサービスを利用者といっしょに提供することで、地域での役割意識が芽生えるような支援をおこなっています。</p> <p>外部との連携を密にして、利用者に必要な地域情報の提供と支援をおこなっています</p> <p>面談時の丁寧な聞き取りを通して、利用者個々のおかれている立場や取り巻く生活環境の変化などを把握し、利用者が望む暮らしの実現に向けた支援をおこなっています。例えば自宅での家族との関係性に悩む利用者に対してグループホームの案内をするなど、利用者個別の状況に応じた地域の社会資源の情報提供をおこなっています。日頃から相談支援専門員と情報を共有し連携を図っているため、必要時には円滑に外部の関係者に繋ぐことも可能となっています。</p> <p>日中活動を通して地域との関わりが多くもてるように支援しています</p> <p>弁当配達や受注製品の引き取り及び納品、公園清掃、ポスティングなど、日中の活動において地域とのかかわりが多くもてる環境が設定されています。それらの経験が自然と地域の一員としての暮らしを支援することとなり、例えばA型の利用者が近くにお弁当を欲しがっている人がいたと地域住民の情報を持ち込むなど利用者と地域住民との交流もすすんでいます。今後、利用者が居住地域でお弁当のチラシをポスティングするなどの営業活動も考えており、利用者が地域での自立生活を営む上で必要な地域住民の接点を多く持てるよう支援しています。</p>				

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

10	評価項目10 【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている		評点(〇〇〇〇〇〇)
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている	○非該当
	●あり ○なし	2. サービス期間内に就労に結びつくことができるよう工夫している	○非該当
	●あり ○なし	3. 生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている	○非該当
	●あり ○なし	4. 就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとりいれた支援を行っている	○非該当
	●あり ○なし	5. 就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている	○非該当
	●あり ○なし	6. 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている	○非該当
評価項目10の講評			
<p>就労に向け、利用者の意向に沿ったプログラム支援をおこなっています</p> <p>就労に必要な役立つプログラムの設定は利用者の意向を聞きながらおこなわれています。具体的にはパソコンスキルの習得・向上は希望が多く、個々の習得度に応じて電源の入れ方などの基本から、書類の作成など就労時に実践できるように学んでいます。また、社会人として必要な常識やマナー、コミュニケーションに関わる研修、更に電話対応では結論から話す練習をしたり例えば通勤時の電車が遅れた事情の説明の仕方を学んだり、些細なことでも就労後に困らないよう実践的に役立つプログラム支援をおこなっています。</p> <p>利用者の選択肢を増やすためにも、他の事業種別との更なる連携が期待されます</p> <p>利用者のニーズに合った就労先選択には、障害者雇用説明会や見学会の活用や、以前より事業所と繋がりがある企業が中心となっているようですが、多機能型の事業所として運営している種別の異なる事業にも繋がりのある企業は多く、互いに紹介し合うなどの連携を図ることで、新たな就労先企業の開拓に繋がりがり利用者の選択肢も増え、より利用者の意向に沿った就労に繋がる機会が増えると思われます。日常的な就労に向けたプログラムに関わることも含め多機能型事業所内での更なる連携が期待されます。</p> <p>就労後のアフターフォローで働き続けられるよう支援しています</p> <p>契約時には就労希望に対するサポートをおこなうにあたり、全てが希望通りになるわけではないという現実的な説明もおこない、最大限個々の能力を発揮しながら意向に沿う就労ができるように支援しています。その上で就労後の6か月間のアフターフォロー期間には月に1回以上の頻度で就労先企業を訪問し、利用者本人と企業側担当者との3者で面談をおこない、就労定着のための支援をおこなっています。利用者の希望によっては1対1での面談にも対応し、就労後の丁寧な支援は過去5年の企業就労定着率82%へと繋がっています。</p>			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

11 評価項目11		評点(〇〇〇〇)	
【就労継続支援A型】雇用による就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている			
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている	○非該当	
●あり ○なし	2. 働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	○非該当	
●あり ○なし	3. 賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	○非該当	
●あり ○なし	4. 商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている	○非該当	
評価項目11の講評			
<p>利用者の意見を取り入れたメニュー開発で、利用者のやる気を引き出しています</p> <p>利用者が参加する定期的な業務ミーティングでは食材や味付け、弁当の価格についてなど様々な意見があがり、メニュー作りに反映されています。また、コロナ渦で中止していた新メニュー開発会議を再開し、決められた原価に合わせて利用者が料理を持ち寄り試食する食事会を定期的におこなっています。そこで選ばれたメニューは弁当としてお客様に提供されるため、利用者のモチベーションアップに繋がります、利用者一人ひとりがそれぞれの能力を発揮し、楽しく活動しています。</p> <p>社会人としての自覚と責任をもって仕事ができるように支援しています</p> <p>社会人として仕事をするためには、体面精神面共に自己管理が重要となりますが、個々の障がい特性により容易ではない利用者も少なくありません。けれども雇用契約を結ぶにあたっては休まずに仕事をしてほしいと考え、契約時には仕事を休まないこと、遅れてもよいから出勤してほしいこと、それを可能とするためにはどうしたらよいかについて一緒に考え、個別支援計画でしっかりサポートすることを契約時に説明をした上で、安心して仕事が継続できるよう支援をおこなっています。</p> <p>更に地域に貢献し利用者の自立に役立つよう、他の事業種別との連携に期待します</p> <p>弁当の受注配達では、お客様アンケートの意見に応えたり、形態食や条件食に対応したり、会議、イベント用などの要望に応えたり、新たに単価の高い高級弁当を開発したりと、様々な形で地域社会への貢献がおこなわれていますが、多機能型の事業所として運営している種別の異なる事業にも繋がりがある企業は多く、互いに紹介し合うなどの連携を図ることで、更に地域ニーズの発掘につながると思われまます。また職員が担っているチラシの作成などを移行支援のプログラムに組み込むなど多機能型事業所内での連携は事業所全体の発展に繋がることと思われまます。</p>			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

12	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		評点(〇〇〇〇〇)
	評価	標準項目	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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"/> 非該当
評価項目12の講評			
<p>バイアスを取り外し、利用者の可能性を信じた支援をおこなっています</p> <p>スタッフの偏った見方や決めつけは利用者の可能性をつぶしてしまうと考え、利用者がやりたいと思う仕事内容が仮に本人にとって難しいと感じることがあっても、職員がサポートしながら利用者の希望通りに挑戦してもらっています。同時に、できないことが続いてしまい利用者本人のモチベーションが下がってしまうことがないように、成功体験を増やすことができるよう配慮しています。職員全員が利用者の能力向上の可能性を信じ、利用者の挑戦と挑戦を楽しむことを応援する姿勢で支援をおこなっています。</p> <p>選択制の生産活動で、利用者が仕事の価値を実感できるように支援しています</p> <p>仕事内容は選択肢を多くし利用者の意向に沿った活動ができるようにしています。活動内容毎に工賃設定も異なり、例えば室内の軽作業は、封入、糊付け、ラベルカット、伝票整理などがあり時給制でおこなわれています。ポストイングや公園清掃などの屋外活動は作業時間から差し引き、個別におこなった件数での歩合制となります。利用者の意向の確認と説明を十分におこない、選択しやすいように支援しています。また、利用者と一緒に企業に向き、受注した商品の引き取りや納品などのやり取りを実際におこなうことは、仕事の価値の実感に繋がっています。</p> <p>他の事業種別との連携で、仕事内容の新規開拓に期待します</p> <p>選択肢の多い仕事内容で利用者の意向に沿った仕事に挑戦できるようにしていますが、新規開拓も課題としてあげられています。また高工賃を希望する利用者とその能力の融合も課題となっており、仕事の選択肢の幅を更に広げることは大切なことです。多機能型の事業所として運営している種別の異なる事業にも繋がりのある企業は多く、互いに紹介し合うなどの連携を図ることで、新たな受注に繋がる可能性もあると思われます。多機能型事業所内での更なる連携が期待されます。</p>			

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者と職員が協力して日中活動を行う中で、利用者の可能性を引き出し自信をもって活動できるように応援する姿勢が醸成されています
	内容	利用者と経営に参画できるような仕組み作りや、サービスを受けるだけでなく担い手として仕事に取り組めるように支援することを大切にしています。例えばB型では作業工程において利用者に対するバイアスを無くし挑戦する気持ちを尊重する支援を行い、A型では新メニュー開発会議で利用者・職員が試食品を持ち寄ってメニューの開発や改善につなげる他、就労移行ではプログラムの発案や予定表の作成、改善計画への参加を促すなど、可能性を引き出し力が発揮できるように支援すると共に利用者会議等を通して経営に参画できるように支援しています。
2	タイトル	就労場所の提供や就労に向けた支援のみにとどまらず、生活全般に関わる支援で利用者の自立をサポートしています
	内容	社会で自立した生活を送るためにも就労継続ができるように、利用者の生活全般にかかわる支援を積極的におこなっています。例えば医師に対する意思表示が難しい利用者の通院同行をしたり、家族関係など私生活上の悩みに対する相談にのりアドバイスをおこなったり、受注物の引き取り納品や配達を通しての企業や地域とのやりとりの中でコミュニケーション能力を学び社会との繋がりを感じられたり、自宅ドアの施錠のための支援で防犯意識を高めて安全確保を図ったりと、様々な角度から利用者の生活全般をサポートしています。
3	タイトル	組織活動に職員が参画することで、組織活動に必要な知識の習得やマネジメント力の向上に寄与していると言えます
	内容	法人のビジョンと中期計画に基づいて、各事業所では実行計画を策定し職員参加で取り組みを展開するとともに、法人の戦略課題にある、人材育成や地域貢献活動、リスクマネジメントや権利擁護・虐待予防などの推進では、委員会やプロジェクトチームを設置して、計画的且つ職員参画のもとで必要とされる組織活動や仕組みづくりを進めています。これらの活動にリーダー層や職員が参画することで、利用者支援のスキルのみならず、法人の方向性の理解と組織活動に必要な知識の習得や組織活動を動かすマネジメント力の向上にも寄与していると言えます。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	支援項目と連動した記録の仕組みや、利用者に対する支援効果等モニタリングの根拠となるように記録の質を高めることが期待されます
	内容	個別支援計画作成時には利用者の意向や希望を大切にし、基本情報から課題を抽出して作成する他、定期的に利用者との面談による振り返りを行った上で個別支援計画を見直しています。計画書の書式では各サービスが検討・見直しを重ね、必要項目を的確に捉えた計画書になるよう工夫をしています。具体的な支援内容が示され、項目に沿ったモニタリングが行われていますが、今後モニタリングの根拠となる記録の質を高めていくことが必要と思われる。支援項目と連動した記録にする仕組みや支援内容に対する利用者の変化等の適切な記録が期待されます。
2	タイトル	多機能型事業所の特徴を最大限に活用し、事業種別間の連携とその成果に期待します
	内容	利用者に対する個別の支援はもちろん、顧客の開拓や各種書類整備その他、事業種別毎に工夫して取り組んでいます。それらの取り組みの中で3種別が共有したり連携したりすることで、質や効率が向上する内容もあるように思われます。例えば、支援に必要な各種書式の様式変更に取り組む際に他事業を参考にしてクオリティをあげたり、例えば、3事業がそれぞれ関わっている企業や関係先に他事業の紹介や相談をおこなった上で情報を共有することで、利用者の就労先や仕事の受注先としての新規開拓に繋がったりと、連携による3事業の発展に期待します。
3	タイトル	法人内の事業が連携して利用者へのワンストップサービスとトータルサービスを目指す連携体制を構築することが期待されます
	内容	法人内のフード事業4部門では、調理担当が欠員した際のリスク対策の検討をしたり、統一メニュー化や仕入れの共同化についても認識し検討が始まっています。また法人内の各事業が連携して利用者をワンストップとトータルサービスを目指す連携体制の話合いが始まっています。法人全体の事業間でそれぞれどのような位置づけで価値づくりの役割をになっているか、また事業間で利用者の自立支援の成果を共有するなど、事業間の相互理解を深めるためのコミュニケーションの機会をつくり、連携することで新たな価値を創造していくことが期待されます。