

[印刷する](#)

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 平成30年度

サービス名称 就労移行支援

法人名称 社会福祉法人げんき

事業所名称 げんき品川

評価機関名称 公益社団法人 東京社会福祉士会

コメント

評価は全員が社会福祉士の有資格者、3名で実施した。利用者調査は、利用者全員を対象とし、プライバシーに配慮しながら個別の聞き取り方式で行った。訪問調査では、施設長のほかリーダー層から聞き取りを行うとともに、サービス提供の状況を含めて事業所内を見学することにより、実情の理解に努めた。

(内容)

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

公益財団法人東京都福祉保健財団

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

I 事業者の理念・方針、期待する職員像

1 理念・方針 (関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定)

事業者が大切にしている考え方（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1) 地域社会のすべての人とともに歩む
- 2) すべての人がその人らしく生きていくことができるよう、それぞれの違いを認め合い、お互いに尊重し合える社会を育していく
- 3) 地域社会における障害のある人への理解を深め、ともに暮らし、ともに生きる社会の実現を目指す
- 4) 障害のある人の内なる力を信じ、その人の強みに目を向けた支援を目指す
- 5) 障害のある人たちがその人らしく安心して働ける地域社会をつくる

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

・援助者としての自覚を持ち、利用者の気持ちや立場に立った支援を心がける
 ・援助者としての専門性を磨き、日々の積み重ねからの学びを心がけ、常に自己成長に努める
 ・お互いを認め合い、チームワークを大切にする

(2) 職員に期待すること（職員に持つて欲しい使命感）

法人の理念や方針を理解し、利用者的人権を尊重した利用者主体の支援を大切にする地域の中でともに歩む社会福祉法人の職員として、職員それぞれがもつ強みを活かして社会に貢献する

II 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

PDCAサイクルによる着実な事業の推進により、事業所の運営管理の水準がさらにレベルアップしている

1 事業所の運営管理は、課題解決思考をベースに取り組んでいることがうかがえる。PDCAを意識して、計画的に事業を推進し、モニタリング・管理者会議で計画の進行状況と今後の取組みについて確認している。福祉サービスの自己評価（セルフチェック）結果とサービス向上計画に基づく定期的な進行管理、「福祉職のチェックリスト」「個人情報漏洩防止チェックリスト」「虐待防止チェックリスト」等の取り組みでは、前年度と比較し、改善していくためにはどう手立てを講じるかを検討して、職員が一丸となって取り組んでいることは、高く評価できる。

2 職員一人ひとりが法人理念・事業所の目指していることを深く刻み込み、法人理念にもとづく事業の推進に全職員が努力している

職員調査では非常勤を含めた全職員が、事業所の目指していることについて「職員の理解が深まるように取り組んでいる」と答えている。また、守るべき法、規範、倫理の周知についても同様に、全員が「そう思う」と答えている。法人理念等は職員に深く刻み込まれ、理解が進んでいることがうかがえる。「障害のある人の『働きたい』を応援しています！」というキャッチフレーズのもと、理念にもとづく「利用者の人権を尊重した利用者主体の支援」について、全職員が共通認識を持って事業運営を行っていることは、評価できる。

職員は利用者の主体性を引き出すため、コミュニケーション力を高めるような研修を受けるなど、日々研鑽を積んで努力している

事業所は、利用者の主体性を大事にしており、「利用者集会」での話し合いを通じて、自発的に取り組める活動を取り入れている。³ 今年度は、新たにイベント委員と図書委員を希望者から選び、図書委員は希望する本を購入、イベント委員はイベントの企画参加など積極的に活動している。トイレ掃除や弁当の注文も希望者によって行われている。当番制の日直も、発言する力を育んでいる。職員は常に主体性を引き出す方法を考え、研修受講や話し合いでコミュニケーション力を高めるよう努めている。利用者の就業率も上がり、職員の努力の成果が上がっている。

さらなる改善が望まれる点

就労移行支援事業所の特徴を生かし、地域に貢献したいと考えており、地域との関係がさらに深まることが期待される

事業所は同一建物内にある就労支援センターと連携し、事業所が有する就労アセスメント機能¹ を発揮することで、特別支援学校、地域の企業等とさらに連携を深めたいと考えている。地域の一員として、清掃活動を月2回実施、平成29年度は地域行事に13回参加している。事業所は福祉避難所に準じた位置づけがされており、住民への周知により、住民が困った時に、一時立ち寄る場所としての活動も考えられる。企業ボランティアによる講演会の開催などボランティアの受け入れも緒についた。さらなる地域貢献活動の展開が望まれる。

災害時の非常災害対策は策定されているが、今後、事業継続計画書（BCP）の作成について検討が望まれる

今年度版の非常災害対策計画は、8月に作成されている。計画は地震、火災、浸水に分けて緊急連絡系統や職員の役割分担、避難経路等を明示しているが、事業継続計画（BCP）は作成されていない。事業の継続性は大切であり、災害時等に早期に通所できる環境を整えることが利用者の安心につながることから、事業継続計画の策定について今後の検討を望みたい。また、昨今の災害状況から、大雨による交通手段の途絶などの都市型災害が十分想定される。現行の計画に加えて、最近の都市型災害事情を考慮した対応策の検討も期待したい。

³ 職員の異動等に備え、業務手順書のさらなる内容の充実と活用の拡大に向けた検討を期待したい

事業所の業務全般の手引書として「就労移行支援マニュアル」を整備しており、「虐待防止マニュアル」「感染予防マニュアル」も新たに作成した。利用者の作業マニュアルもあり、サー

ビスに関する基本的な手順書は整っているといえる。ただ、定期的なマニュアルの見直しや日常的な活用については課題が残っており、標準化された手引書の一層の充実を望む声もある。今後、職員の異動等にも備え、サービス手順を踏まえたマニュアルの見直しや、緊急対応など必要なマニュアル作成について検討し、より日々の業務に役立つ手順書の整備・充実を期待したい。

III 事業者が特に力を入れている取り組み

★ 多様な障害者の就労ニーズに応えられる地域の支援拠点として事業所運営を進めている

事業所は、区内で唯一、障害種別を問わず就労に関するアセスメント機能を持つ機関として、地域の就労支援の拠点の役割を担っている。見学者に対しては、併設施設である就労支援セン

- 1 ターと連携してアセスメントを案内するとともに、特別支援学校の体験実習生に対するアセスメントを実施して、本人の適性にあった就労に結びつくよう支援している。区内企業とも連携を図っている。数年前に比べ精神障害を持つ利用者が相対的に増加する傾向があるなかで、利用者の多様化と個別性に対応できるよう、就労プログラムの見直しなども進めている。

関連評価項目(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)

★ ワークライフバランスを実現するため、働きやすい環境づくりに意欲的に取り組んでいる

今年度から職員の育児、介護に対応できる短期正社員制度を創設した。今年度はさらに、賃金体系の見直し、目標管理・評価制度の検討・導入を計画に掲げ、既にキャリアパス制度の説明を行った。法人の重点目標は「働きやすい環境づくり」「職員育成」「一人ひとりが力を発揮

- 2 できる職場」を目指すとしている。職員調査のチームワークの促進の項目では、全職員が「取り組んでいる」と高い評価であった。上層部が職場環境の改善に取り組んでいることに感謝と信頼を寄せる意見も見られた。今後とも働きやすい職場づくりを積極的に推進したいと考えている。

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)

★ 職員共通の重要な視点に利用者の権利擁護と意思の尊重を掲げ、支援に取り組んでいる

事業所では、利用者の権利擁護と本人意思の尊重を重要な支援の基本として、力を入れて取り組んでいる。毎月、虐待防止委員会を開催し、年4回の研修実施や「福祉職のチェックリスト」、「虐待チェックリスト」を活用した自己チェックの定期的な実施などで、職員の権利擁護に対する認識を深めている。また、事業所独自で検討・作成した虐待防止標語を週単位で職員室に掲示して、常に適切な支援とは何か、を意識できるように取り組んでいる。さらに、意思決定支援についても勉強会を重ね、本人意思を尊重した支援力の向上に努めている。

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)

IV 利用者調査結果

調査概要

調査対象：利用者総数22名（男性20名、女性2名）全員を調査対象とした。利用者全体の障害の

状況は、愛の手帳所持者7名、精神障害者保健福祉手帳所持者9名、身体障害者手帳所持者5名である（重複あり）。障害支援区分該当者は1名。

調査方法：アンケート方式

調査当日の朝礼で調査の目的を説明し、当日不在の利用者などを除き15名と個別に面接した。面接は、プライバシーに配慮して、相談室等の個室を利用した。当日不在の利用者には、事業所から個別に調査票を渡し、評価機関に郵送してもらった。

利用者総数	22人
アンケートや聞き取りを行った人数	22人（アンケート方式7人 聞き取り方式15人）
有効回答者数	19人（アンケート方式4人 聴き取り方式15人）
回答者割合（%）	86.4%

総括

「総合的な感想」では、事業所に「大変満足している」が21.1%、「満足している」が52.6%で、約4分の3の利用者が満足を表明している。「どちらともいえない」は21.1%で、「大変不満」が5.3%であった。全体の自由意見では、「感謝している」という声が複数あったほか、設備や環境、プログラムに対する要望が出されていた。個別の設問では、問1「困ったときに支援を受けているか」で「はい」と答えた回答が94.7%と最も高く、次いで、問2「事業所の設備は安心して使えるか」、問7「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」、問8「職員の接遇・態度は適切か」、問10「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」、問14「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」の5問で、「はい」の回答が89.5%と高くなっている。利用者の人権の尊重、という事業所の姿勢が満足度に現れていると思われる。問3「利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」の設問では、「はい」が47.4%で、唯一5割を下回っているが、15問中12問で7割の利用者が「はい」と回答しており、事業所に対する利用者の評価は高いといえる。

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

	どちらともいえ ない	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
はい	18人	1人	0人	無回答・非該当	0人

94.7%の利用者が「はい」と回答し、評価は高い。「どちらともいえない」が5.3%で、「いいえ」はなかった。「助けてくれ、改善した」「できていると思う」「面接して話を聞いてくれる」「対応が早い」「困っていないが、職員が声をかけてくれる」などの自由意見があった。

2. 事業所の設備は安心して使えるか

	どちらともいえ ない	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
はい	17人	2人	0人	無回答・非該当	0人

89.5%の利用者が「はい」と回答し、「どちらともいえない」が10.5%、「いいえ」はなかった。自由回答では、「環境は良い」という回答のほか、「指をはさんだ」という声もあった。

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか

はい	9人	どちらともいえ ない	7人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
----	----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が47.4%で、「どちらともいえない」が36.8%、「いいえ」10.5%、「無回答・非該当」が5.3%であった。自由回答では、「話すことは少ない」「人間関係は難しく、勉強になる」「事業所の人とは交流しない」「積極的には関わらない」など、あまり交流に積極的でない意見が多く見られたが、「楽しい」という声もあった。

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

はい	16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
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が84.2%で、「どちらともいえない」が10.5%、「いいえ」5.3%であった。自由回答では、「ボールペン、ファイリング、挟み込み」「パソコンが基本」「郵便の数値入力」「コミュニケーションなどのしかた」など現在行っているプログラムについての回答のほか、「ちょっと役に立つ」「以前よりスキルアップした」という意見があった。また、「事務仕事につきたい」「農業の仕事につきたい」という将来の希望や、今後就きたい仕事との関係で「あまり役立っていない」という意見もあった。

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

はい	11人	どちらともいえ ない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が57.9%で、「どちらともいえない」と「無回答・非該当」が21.1%で、「いいえ」はなかった。自由回答では、「3か所行った」「作業所と病院の見学をした」という実際の見学体験や「説明を受けた」「希望は出している」など今後の予定についての声も出ていた。

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

はい	0人	どちらともいえ ない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	19人
----	----	---------------	----	-----	----	---------	-----

事業所は工賃の支払を行っていないため、全員「非該当」とした。

18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか

はい	17人	どちらともいえ ない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

89.5%の利用者が「はい」と回答し、「どちらともいえない」と「無回答・非該当」が5.3%で、「いいえ」はなかった。自由回答では、「清潔には心がけている」「すごくきれいになっている」という声のほか、「利用者が多い」という意見もあった。

19. 職員の接遇・態度は適切か

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	1人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

89.5%の利用者が「はい」と回答し、「どちらともいえない」と「無回答・非該当」が5.3%

で、「いいえ」はなかった。自由回答では、「対等と感じている」「すごく優しい」「良いと思う」と評価する意見が多いが、気になるところや話しづらいことがある、という声もあった。

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	14人	どちらともいえ ない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	3人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が73.7%で、「どちらともいえない」10.5%、「無回答・非該当」15.8%で、「いいえ」はなかった。自由回答では、「具合が悪くなると、そばにいてくれる」「休憩しましょう、などといってくれる」「休ませてくれる」「体調を聞いてくれる」「風邪をひいたときに、早く帰ったほうが良い、と言われた」という声があった。

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	15人	どちらともいえ ない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が78.9%で、「どちらともいえない」が15.8%、「いいえ」が5.3%であった。自由回答では、「心配ない」「間に入って対応してくれる」「大丈夫だと思う」「しっかりしていると思う」という意見のほか、「対応はまあまあ」「その後のフォローが足りない」という意見もあった。「トラブルはない」という声もあった。

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか

はい	17人	どちらともいえ ない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

89.5%の利用者が「はい」と回答し、「どちらともいえない」が10.5%、「いいえ」はなかった。評価は高いが、自由回答では、「担当職員がいないと話せないことがある」という声もあった。

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	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が78.9%で、「どちらともいえない」が15.8%、「無回答・非該当」が5.3%、「いいえ」はなかった。自由回答では、「気になることはない」「職員室で話すようにしている」「職員には、利用者や仕事のことは話さない」「プライバシーに関しては話さない」という意見があった。

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	17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
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

89.5%の利用者が「はい」と回答しており、利用者の意向を踏まえて計画を作成していることがうかがわれる。「いいえ」と「無回答・非該当」が5.3%で、「どちらともいえない」はなかった。自由回答では、「すごくよく聞いてくれた」「希望を聞いてくれる」「3か月ごとに見直している」などの声があがっている。

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	16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
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

84.2%の利用者が「はい」と回答しており、「どちらともいえない」が10.5%、「いいえ」が

5.3%であった。自由回答では、「わかりやすかった」「丁寧に説明してくれている」「個別支援計画で具体的な時期と中身をはっきり説明してくれて、やる気が出た」という声があった。

26. 利用者の不満や要望は対応されているか

はい	14人	どちらともいえ ない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が73.7%で、「どちらともいえない」が26.3%、「いいえ」はなかつた。自由回答では、「一応応えてくれる」「たぶん大丈夫だと思う」などの意見があった。

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	12人	どちらともいえ ない	2人	いいえ	4人	無回答・非該当	1人
----	-----	---------------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した利用者が63.2%で、「どちらともいえない」10.5%、「いいえ」21.1%、「無回答・非該当」5.3%であった。自由回答では、「ちゃんと聞いた」「入ったとき説明があった」という声があった。

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 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

理念等をまとめたシートを常時所持、理念の視点から事例検討を行い、理解を深めている

全職員が理念、基本方針、目指す職員像、法人の重点目標、事業所の目的・重点目標をまとめたシートを所持し、携帯用の縮小版を持つ職員もいる。会議ではシートを確認するとともに、企業等の関係先にはシートを見て理念等をきちんと伝えるようにしている。また、リーダー層の提案で理念の視点からの事例検討会を開催し、検討結果についてアンケートをとって検証している。職員調査では全員が、事業所が目指していることの理解が深まるように取り組んでいると回答している。利用者への周知は、利用契約時及び利用者集会等の機会をとらえて説明している。

法人役員、所長の姿勢は揺るがず、確固たる方針のもと事業所をリードしている

法人監事が定期的に事業所を回り、職員と話し合うなど実情を把握し、必要な助言をしている。所長は、職員会議、打合せ等による伝達、システムソフトウェアの活用、会議の議事録の回覧などで情報の共有を進め、法人の管理者会議、虐待防止委員会、リスクマネジメント委員会や事業所の委員会に参加するなどして、法人・事業所の運営をリードしている。職員調査では、「意見が言いやすい、風通しが良い」などの評価があり、職員提案も多い。所長は、区内の就労支援関係団体を取りまとめる役割も担い、利用者第一の目線で事業所運営にあたっている。

事業計画書等は職員の協議を踏まえて策定され、重要案件の決定手順は決められている

事業所の重要案件は、事業所会議等で検討され、案件によっては所長の職務権限で、権限外の案件は稟議書の決裁、理事会決裁等により決定される。事業計画書、予算書はリーダー層が原案を作成し、事業所会議で数回検討したのちに、成案は理事会で審議される。そのほか、事業所のリーダー会議、虐待防止等の各委員会で検討・決定した案件については、経緯を含めて職員に周知される。利用者には、毎月、開催される利用者集会で決定事項とその経緯について報告し、内容によっては家族にも文書で知らせている。

※実施あり：、実施なし：、非該当：-

カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

サブカテゴリー1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

評価項目1	事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している	実施状況
-------	-----------------------------------	------

標準項目 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

1 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 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 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 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 事業所の経営状況を把握・検討している

5



標準項目 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

6



サブカテゴリー2 実践的な計画策定に取り組んでいる

評価項目1 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している

実施状況

標準項目 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

1



標準項目 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している

2



標準項目 策定している計画に合わせた予算編成を行っている

3



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 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

1



標準項目 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

2



講評

多様な方法で利用者の意向を把握し、地域の福祉事情についても情報を収集している

利用者の意向は、利用者集会、利用者による委員会、アンケート調査、意見箱等で把握している。調査結果や意見・要望については、対応策を含め報告する。利用者の要望を受けて、今夏、暑さ対策として廊下に扇風機を配置した例がある。経営環境については、自立支援協議会、就労支援機関連絡会等に参加し、多方面から情報を収集している。特別支援学校合同進路説明会にも参加し、学校、企業等からは事業所の就労アセスメント機能に対する期待が高い。経営状況については毎月モニタリング・管理者会議を開催し、事業実績、課題等を把握している。

平成35年度に向けたロードマップ（中長期計画）に基づく事業運営に努めている

法人は「ライフステージに寄り添ったともに歩む支援」を掲げて、平成35年度までのロードマップ（中長期計画）を作成している。ロードマップをもとに「平成31年度予算に向けて」と題した、法人の現状、自治体の課題、地域のニーズ等を整理した事業展開図を作成し、事業計画の具体案と予算をまとめている。法人としては、現行のロードマップによる計画をさらに具体的にしたいとしている。法人全体が、ロードマップ、年次毎の事業計画、毎月の経営状況のモニタリング、対応策の検討というPDCAサイクルを踏まえて事業所運営に取り組んでいる。

毎月、モニタリング・管理者会議で経営状況を含め、事業の進捗状況を把握している

毎月、理事長、監事、管理者、本部からなるモニタリング・管理者会議で、月次報告、事業・予算の進捗管理、課題、方向性を確認している。リーダー会議、事業所会議でも進捗状況の確認を行う。その結果、必要がある場合は、計画の見直しなどを検討する。また毎年度、サービス向上

計画を作成し、マネジメント、設備環境、個別支援計画に基づくサービスなど7項目にわたり、所定のスケジュールに沿ってPDCAによる業務水準の向上に取り組んでいる。なおリーダー層は、事業の達成度を測る指標については不十分と受け止め、今後の課題と認識している。

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリー3 経営における社会的責任

サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

評価項目1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる	実施状況
-------	---	------

標準項目1	全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる	○
-------	---	---

標準項目2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるように取り組み、定期的に確認している。	○
-------	--	---

サブカテゴリー2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

評価項目1	利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている	実施状況
-------	--	------

標準項目1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○
-------	---	---

標準項目2	利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	○
-------	--	---

評価項目2	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	実施状況
-------	-----------------------	------

標準項目1	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○
-------	--	---

標準項目2	虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○
-------	--	---

サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目1	透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	実施状況
-------	-----------------------------	------

標準項目1	透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	○
-------	--	---

標準項目2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	○
-------	--	---

評価項目2	地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	実施状況
-------	------------------------------	------

標準項目	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	
------	--------------------------------	--

- 1 域貢献の取り組みをしている
- 標準項目 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
- 2 標準項目 地域ネットワーク内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
- 3 講評

「職員倫理規程」の読み合わせなど多様な方法で、守るべき倫理への理解を深めている

倫理規程は本文に統一して、「常に自己点検を行うこと」「他者からの批判を謙虚に受け止める」と「倫理に反する行いを相互にチェックし合い見過ごさず改善の努力をすること」としている。このような認識のもと、職員一人ひとりの職員倫理の理解は欠かせないとしている。法人では3年未満の職員を対象に初任者研修を開催、事業所では職員会議、委員会活動、朝礼、さらに「福祉職のチェックリスト」「虐待防止チェックリスト」の活用、事例検討等により、職員倫理が実践的に深まるように取り組んでいる。職員調査でも高い評価となっている。

常に支援者の立ち位置を確認しながら、利用者の人権を尊重した支援に取り組んでいる

苦情解決規程を整備し、重要事項説明書では相談窓口等を説明し、事業所内にポスターも掲示している。平成29年度は苦情1件、気づき17件となっており、職員間で話し合い、それぞれ迅速に丁寧に対応した。今夏の暑さで部屋を出ると廊下が暑いという要望には、扇風機を配置した。虐待防止については、法人と事業所に虐待防止委員会を設置し、年次計画にそって実施している。業務マニュアルに虐待防止を記載、虐待防止マニュアルの整備、虐待防止チェックリストによる点検、職員作成の独自の虐待防止標語の読み上げ、研修への参加等に取り組んでいる。

区内の就労支援の拠点として、地域のニーズに応えたいと積極的に取り組んでいる

区内で唯一の就労支援センターが同一建物内にあり、事業所はセンターと連携して就労アセスメント機能を発揮したいと考え、特別支援学校、地域の企業への働きかけを進めている。就労支援関係機関の連絡会では、地域の支援体制強化にリーダーシップを発揮している。中学生の福祉職場体験の受け入れや企業ボランティアによる講演会や懇談、利用者による地域清掃などにも取り組み、さらに地域への発信力を高めたいとしている。また、透明性を高めるために、ホームページを法人目線から利用者目線で構成したいと検討しており、完成が待たれる。

※実施あり：、実施なし：、非該当：

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

標準項目	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 checked="" type="checkbox"/>
標準項目	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 checked="" type="checkbox"/>
標準項目	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"/>
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	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"/>
標準項目	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	<input type="radio"/>
標準項目	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"/>
標準項目	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"/>

講評

法人リスクマネジメント委員会を設置、事業所委員会と併せて安全確保に取り組んでいる

利用者の安心と安全のため、リスクマネジメント実施規程を制定している。今年度からは法人のリスクマネジメント委員会が新たに設置され、事業所委員会と役割を分担しながらリスク管理を進めている。委員会は法人が年3回、事業所は毎月、開催している。事業所では感染症、不審者対応、虐待対応マニュアルを職員に周知、事故・ヒヤリハット等を共有・検討して、改善を図っている。また、「今日の気づき」シートで職員の気づきを積極的に取り上げ、業務改善につなげている。リスクマネジメントに関する研修も計画し、積極的に安全確保に取り組んでいる。

非常災害対策計画は作成しているが、事業継続計画（BCP）の策定は課題となっている

非常災害対策計画を策定し、災害時の対応として災害物資の備蓄などを行っている。計画では、対象となる災害を、地震、火災、浸水とし、事業所としての組織体制から防災訓練等を含めた内容としている。なお、最近頻発している災害の状況からは、都市型水害等への細かい対応についての検討が望まれるところである。事業継続計画（BCP）は策定されていないが、利用者にとって災害時等に早期に通所できる環境を整えることが重要と考えており、計画の作成を今後の課題として受け止めている。事業所は地域の一時避難所的役割も担っている。

情報管理システムは適正に運営され、個人情報保護対策にしっかり取り組んでいる

事業所は、記録システムのソフトやコンピュータネットワークによるシステムソフト等を活用して情報管理システムを構築している。各職員に貸与するパソコンにはアクセス権限とパスワードを設定、人事や経理などに関する情報は本部で集中管理し、情報セキュリティ対策として「自社

「診断シート」によるチェックも実施するなど適正な管理に努めている。個人情報保護については、個人情報保護方針、規程を定め、毎年、個人情報漏洩防止チェックリストで点検し、改善したかを分析している。文書の廃棄基準は5年としているが、文書管理規定の整備が望まれる。

※実施あり：、実施なし：、非該当：

カテゴリー5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

評価項目1	事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている	実施状況
標準項目 1	事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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・評価と待遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>

サブカテゴリー2 組織力の向上に取り組んでいる

評価項目	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	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"/>
標準項目	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"/>
標準項目	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"/>

講評

就職情報サイトの活用、事業所見学会など多様な方法で人材確保と人材育成に努めている

職員の採用は、就職情報サイトの活用や公的機関が実施する事業所見学会、説明会への参加、法人主催による説明会の開催など工夫している。専門的なスキルを有する非常勤職員も採用している。なお今後、職員の年齢・経験年数等職員構成を踏まえて、数年先を見通した人材確保計画の検討が望まれる。職員の意欲向上に向けては、毎年、非常勤職員を含め職員の意向調査を実施し、人事異動も本人の意向を十分に聞き取って行う。職員は「研修計画兼育成計画表」を作成し、「職員面談シート」を活用した面談を年2回行って、職員一人ひとりの育成を図っている。

短時間正社員制度の導入等、ワークライフバランスを考えた労働環境の整備に努めている

今年度、短時間正社員制度を導入し、今後、賃金体系の見直し、目標管理制度の導入を検討している。平成29年度には就業規則と賃金規定を見直し、手当の新設等を行った。懸案になっているキャリアパス制度については、管理者以上の職にある職員によって2か年にわたり法人全体で検討を重ね、全体のイメージを作成した。今年度には職員に説明を行い、新たなキャリアパス制度の実施に向けて計画的な取り組みを進めている。ワークライフバランスに考慮した労働条件の整備は、職員の意欲向上に大きく寄与している。

職員間のコミュニケーションは良好で、チームワークを大切にして支援している

職員調査では、「組織力の向上に向け、組織として学びとチームワークの促進に取り組んでいるか」のすべての項目で、全員が「そう思う」と回答している。研修報告については全職員に回覧し、平成29年度は研修発表会を5回開催して研修の成果を共有した。職員一人ひとりの「今日の気づき」も全職員が共有して、利用者の支援、事業所運営に活かしている。日々の情報は、朝礼、終礼、申し送り、事業所会議等で共有が図られている。職場の風通し、コミュニケーションが良好ななかで、事業所が目指す利用者中心の支援に職員が一丸となって取り組んでいる。

※実施あり：、実施なし：、非該当：

カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー1 事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目	事業所の理念・基本方針の実現を図る上で重要な課題について、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）
------	--

地域の就労支援拠点としての役割を果たすために、平成29年度の重点目標の中に、①利用者の個別性や多様性に柔軟に対応できる事業所を目指して、支援内容全般の見直しや共通認識の醸成に継続して取り組んでいくこと、②前年度の重要な課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）地域における就労アセスメント機能を有する事業所としての役割を担い、専門性を高める、の2点を設定した。①については、個々の障害特性に配慮した支援内容や就労プログラムの見直し、新規作業種の開発、環境整備、業務の効率化、利用者の状況に対応した通所時間の設定、に取り組んだ。②については、見学者に対して就労前のアセスメントを実施し、就労移行支援の利用につながった。また、希望する利用者全員を対象として、就労移行支援利用時と就職活動前段階頃にアセスメントを実施して、適職を知り、就職活動に活かしていくよう支援した。特別支援学校3年生に対しても6名に就労アセスメントを実施し、卒業後の働く場への移行を支援した。

評語

目標の設定と取り組み	具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた

【講評】

＜標語選択の理由＞利用者の多様化が進んでいる中で、個々の障害特性に応じた支援内容の見直しや共通認識の醸成を重点目標の1つに掲げ、利用者の状況に合わせた就労プログラムの内容改善や日報の集計作業など新たな作業種の開発に取り組んできた。また、法人理念の視点から事例検討を行って支援内容を振り返り、職員の共通理解を深めてきた。重点目標の2つ目である事業所の就労アセスメント機能の発揮については、アセスメントを踏まえて通所時間、就労プログラムの提供等に柔軟に対応し、職員の申し送りや会議等で共有して支援の統一化を図った。また、専門的スキルを有する非常勤職員を迎える、きめ細かい支援を展開している。この実践と振り返りの結果、次年度の目標を、6か月以上の定着率を定員の5割以上、10名以上と設定しており、PDCAサイクルによる計画的な事業活動の見直しと充実への取り組みは高く評価できる。

＜目標達成の状況＞支援内容全般の見直しによって、利用者数の増加、稼働率の向上につながった。利用者にとっては選択肢が増えすることで、就労への意欲向上に結びついている。また、丁寧な就労アセスメントと就職のマッチングは、就職とその後の定着につながっている。

評価項目2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上で的重要課題について、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）

前年度の重要な課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）事業所は、毎年度の事業計画で重点目標を掲げて事業を推進しており、平成29年度はそのひとつとして、利用者の就労のイメージ作りや就職者の就労定着を図ることを目的として、利用者と就職者の交流の機会を設けることを掲げた。平成29年10月と平成30年3月に交流会を開催した。第1回目は就職者14名、利用者8名の計22名、第2回目は、就職者16名、利用者10名の計26名が参加し、就職者から仕事を長く続けていくための具体的なコツや、受講した就労プログラムを応用して就業中の問題を乗り越えた

体験談などが発表され、悩みや近況を話し合う懇談会も行われた。多くの参加者があり、次回を楽しみにしているという声も多く聞かれている。

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

【講評】

<標語選択の理由>利用者の就労意欲を高め、就労定着を促進することを重点目標として、利用者と就職者の交流会に取り組んだ。1回目の実施を踏まえて2回目の内容について見直しを行い、その意義を高めた。取り組みの振り返りでは、当事者間の交流は就労意欲の向上に有効であると評価し、次年度も重点目標として継続して実施することを確認し、利用者が主体的に参加できるように実施内容をさらに発展させることにしている。

<目標達成の状況>1回目の実施を踏まえて2回目は内容の見直しも行い、参加者も増加した。参加者からも好評で、就労意欲の向上につながっている。

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	実施状況
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	
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している	<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

パンフレットやチラシの内容を工夫しながら事業所の情報を伝えている

事業所は、サービス内容や利用の流れを紹介するパンフレットのほか、2年前からA4版の「利用者募集！」のチラシを作成し、ハローワーク、職業センター、保健センターなどに配布している。チラシは、障害者の働く意欲を応援する事業者の姿勢を前面に出し、プログラム内容や就職までのステップ、フォローアップ体制などを記載している。裏面には企業の就労実績や就職した利用者の声なども掲載し、ふりがなも振って、わかりやすく事業所の情報を伝えようと工夫している。所長が責任者を務める区内の「就労支援機関連絡会」でも配布している。

利用者の視点に立って情報を発信しようと、ホームページのリニューアルを予定している

ウェブ上の事業所の情報は、法人が作成したホームページの中で紹介されている。利用できる曜日・時間、プログラム内容、利用の流れなどが簡潔に掲載されているが、利用希望者にとっての情報としては十分ではないと考え、リニューアルを検討・予定している。利用者の視点にたって、現場職員が随時情報の更新を行えるようにし、職員の思いなども掲載して、身近でわかりやすいホームページを目指している。完成が待たれるところである。

利用者一人ひとりの状況と希望を聞き取り、丁寧な見学・相談を行っている

平成29年度の見学者は99名で、企業からの見学も多い。問い合わせは、就労支援センターのほか保健センターや病院からのルートが増えている。利用希望者に対しては、事業所の支援内容を具体的に説明するとともに、本人の状況や就職への意向を丁寧に確認し、状況に応じて就労支援センターと連携してアセスメントを実施するなど、利用者一人ひとりに相応しい就労について相談・助言している。特別支援学校の体験実習生については、事業所としてアセスメントを行っている。初回相談時には相談表を作成し、見学や利用後の支援に役立てている。

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	実施状況
標準項目	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	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2にしている	<input type="radio"/>
標準項目	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	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	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	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	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

体験実習を行い、利用者の状況と意向に沿うかどうかを確認して利用につなげている

事業所の見学後、希望者には体験実習への参加を案内している。5日間を基本にひと通りのプログラムを体験してもらい、事業所として本人が好きな作業や得意なことを見つける場とともに、本人自身の希望に沿ったものかどうかを確認してもらうことが目的である。実施にあたっては、利用者のこれまでの生活習慣に配慮して、通所する時間を決定している。実習後、本人の

利用意向が固まると具体的なサービス利用の手続きを支援し、本人の意向や状況に沿わない場合には、他の就労支援機関を紹介している。

利用開始当初は、利用者の様子をみながら声かけし、不安解消に努めている

利用開始時には、利用時間や日数など本人の状況や意向に配慮して契約を結んでいる。事業所には、服装やトイレ、ごみの出し方、弁当の注文など日々の利用のルールを定めた21ページの小冊子があり、契約の前後に担当の支援員を中心に冊子を読みながら丁寧に説明する。冊子は大きな字で振りがなをするなどの配慮もしている。利用開始当初は、職員がこまめに声をかけるようにし、表情の変化などに注意している。体調が悪くなった時のサインや本人が不安に感じていることなどはケース記録に記載して職員全員で共有し、配慮しながら支援を行っている。

利用者のニーズに応じて、就職者の定着支援や関係機関と連携した支援をしている

平成29年度に就職した利用者9名に対しては、アフターフォロー計画を作成している。企業訪問を基本に、電話でのフォローなど利用者の定着状況や企業からの要望に応じて支援しており、実施内容は、毎月のケース会議で確認・検討する。就職した利用者以外は、「相談支援センター」を中心に引き継いでおり、本人の了解を得たうえで支援経過をまとめ、一緒に面談するなどして本人の不安に配慮している。状況に応じて次の活動場所への同行訪問なども行い、関係機関と連携して支援している。10月からは就労定着支援事業も開始した。

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別 のサービス場面ごとに明示している	実施状況
		<input type="radio"/>
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"/>
	 2 ている	<input type="radio"/>
標準項目 3	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"/>
	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
		<input type="radio"/>
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"/>
	 2 見直している	<input type="radio"/>
標準項目 3	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて 見直している	<input type="radio"/>
	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
		<input type="radio"/>
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"/>
	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	<input type="radio"/>

2 に推移したのかについて具体的に記録している

評価項目4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

実施状況

標準項目 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している



標準項目 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している



講評

職員と利用者が丁寧に課題を共有しながら個別支援計画を作成している

個別支援計画は、利用開始から約1か月をめどに作成している。すべての作業プログラムを体験してもらうなかで、担当職員が、日常生活、対人関係、作業力、作業への態度の4つの領域について、チェックリストを活用して4段階で評価を行う。2週間後ぐらいに本人と面談を行い、利用した感想や希望などを踏まえて、長期目標、短期目標、具体的な達成目標と支援内容を記載した個別支援計画を作成する。計画は、月2回の計画会議で修正・確定したうえで再度本人と面談し、チェックリストを項目ごとに説明しながら、支援内容に同意を得ている。

3か月ごとに利用者と一緒にモニタリングを行い、個別支援計画を見直している

個別支援計画の見直しは、3か月ごとに行っている。ケース記録などを参照しながら、担当職員がチェックリストの4領域のモニタリングを行い、必要な場合は家族にもヒヤリングしたうえで、利用者との面談を行う。面談では、チェックリストの内容・評価と一緒に確認し、計画の目標や支援内容を評価して、新たな計画作成につなげている。利用者調査でも、計画作成・見直し時に要望を聞いてくれるかという設問に9割が「はい」と答え、高い評価であった。なお、事業所では、計画の目標や取り組みをより一層利用者の特性に沿ったものにしたいと考えている。

毎夕の申し送りや会議で利用者の支援に必要な情報を共有している

日々の活動や支援については、関わった職員が21項目の内容区分に従って支援ソフトのケース記録に入力する。職員は必要に応じて、いつでもその内容を確認することができる。また、月に1回は、ケース記録を紙に打ち出して承認をとり、利用者ごとのファイルに綴じ込んでいる。毎夕、申し送りの時間を設けており、重要事項はそこで報告・確認している。出席できなかった職員に対してはメモを作成して、情報共有に漏れがないように工夫している。職員調査でも、利用者情報の記録・共有については評価が高い。

サブカテゴリー4 サービスの実施

評価項目1 個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている

実施状況

標準項目 個別の支援計画に基づいて支援を行っている



標準項目 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 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 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている



4

講評

全職員が個別支援計画を共有して利用者の支援に取り組んでいる

個別支援計画に基づく支援を提供するために、事業所はさまざまな工夫をしている。計画作成にあたっては、利用者が解決すべき課題の項目であるチェックリストの評価内容を、プロジェクトを利用して職員全員が確認・共有し、共通認識のもとで支援できる体制を整えている。日々記録するサービス提供記録には、計画の支援目標を貼付して、職員が常に意識できるようにしている。また、利用者自身が「できたこと」「このつぎがんばること」などを日々記入する作業日誌を用意して、利用者の自立に向けた支援に生かしている。

利用者一人ひとりに対する適切なコミュニケーションの取り方を工夫・共有している

ここ数年、事業所では精神障害など多様な特性を持つ利用者が増加しており、外部研修への参加などによって実践に役立つ知識を得るように努めている。日々の支援にあたっては、障害特性や理解度に応じて、一つずつ伝える、個室で話をする、絵を使う、視線に注意して話をする、などコミュニケーションの取り方を工夫している。一人ひとりの利用者への適切な対応のしかたについては、申し送りや職員会議などで職員が共有して統一を図っている。利用者自身のコミュニケーションのあり方についての就労プログラムも実施している。

利用者の自立に向けた地域の社会資源やサービスの情報の提供に努めている

作業プログラム以外で利用者の自立を支援する活動としては、金銭管理や社会保険、健康診断の情報提供などを行っている。平成29年度は、「健康」をテーマとした特別プログラムを用意し、糖分摂取の健康への影響、ストレスへの対処法など保健師による健康管理に関する講話を行った。また、障害者スポーツや国際福祉機器展のポスターなどを事業所内に掲示して、利用者の生活圏拡大に役に立つ情報を提供している。なお、地域の社会資源やサービスに関する情報については、職員がより積極的に情報を集約して利用者に提供できるようにしたいと考えている。

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 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが發揮できる場を用意している

標準項目 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 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正在している

標準項目 【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

利用者の立候補で図書委員とイベント委員を決めるなど、自主性を尊重して活動している

事業所では、月1回「利用者集会」を開催している。利用者集会では、年度報告や計画などを分かりやすく説明している。年間を通しての予定なども説明し、本人の予定も立てやすくなっている。

る。利用者からは日頃感じていることや事業所への要望なども発表され、今年度からは新しく図書委員とイベント委員を置くことが決まった。委員は利用者の中から希望者が選ばれ、図書委員は希望の本を購入、イベント委員は、イベントの企画参加などで積極的に活動している。またトイレ掃除などは、希望者によって行われており、利用者の自主性を尊重している。

アンケートや意見箱で、利用者の意見にできる限り希望に沿うよう対応している

事業所は年1回第三者評価に準じた利用者アンケート調査を行っている。また意見箱を設置して、日頃の要望なども聴取できるようにしている。要望の内容によって個別に本人と話し合ったり、職員の終礼や申し送りで検討して、必ず利用者にフィードバックしている。多くは利用者の朝礼や終礼で伝えるが、個人的なことは別途面談で伝えている。具体的には、「体調に合わせて就労プログラムの訓練を午後にして欲しい」、「資格につながる訓練をしたい」などの要望があった。事業所としては、できること、できないことを分かりやすく説明するようにしている。

限られたスペースを有効活用するよう、利用者の意見も取り入れながら改善している

事業所は多様な利用者に対応するため、限られたスペースを工夫して訓練を行っている。必要な利用者には、テーブルに杖掛けを設置したり、狭い場所の机の向きを変えて少しでも動きやすくなるなどの配慮をしている。また利用者から、階段が暑い、危ないとの意見があり、扇風機を増設したり、階段に注意喚起の標語を貼るなど、安全確保についても努力している。事業所内の収納場所が少ないとことから、新しく倉庫を購入して駐車スペースに設置した。事業所の環境については、日頃の気づきに加え、環境整備週間も設けて改善を図っている。

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	-

講評

就労を継続するために必要な健康管理について保健センターなどの講話を取り入れている

就労移行プログラムでは、利用者自身で健康管理ができるよう、さまざまな項目を設けている。生活リズム、健康状態、体力などについては、面談のなかで「訓練生用チェックリスト」と一緒に確認しながら評価している。また、保健センターから講師を招いて「甘い飲み物の摂取について」や「イライラしたときのコントロールについて」などの講話を実施している。これらの資料は、利用者の目に留まるように事業所の壁に掲示して、認識するよう促している。必要な利用者には、「ストレスや疲労を解消する方法を考える」という資料も配布している。

利用者の特性や、やる気に配慮した声かけや対応を行っている

利用開始の際には、利用者個々の健康状態を可能な限り把握するようにしている。さまざまな特性に合わせた声かけや、訓練時の時間配分など、細かい配慮を行っている。体調が悪い時には、利用者からの申し出があれば休憩や早退もでき、本人が「大丈夫」と言うときは様子を見ながら対応している。急な受診が必要なときに家族の都合が付かない場合などには、職員が同行することもある。今年度の第三者評価における利用者調査でも、「体調が悪くなった時の職員の対応」について、「わからない」との回答を除くと、約9割が「信頼できる」と答えている。

体調変化に対応する場合の手順書などを作成することが望まれる

利用者の体調変化に関しては、必要な応急処置や嘔吐処理などの研修を実施している。「感染予防マニュアル」にも一部の内容を記載している。利用者対応については、毎日、終礼や申し送りで話し合い、情報共有を徹底するようにしている。現在、緊急時の対応について問題はみられないが、近年多様な利用者を受け入れていることから、発作など心身状態の変化に関する対応マニュアルを作成することが望まれる。今後も利用者の多様化が進むと予想されることから、短時間勤務の職員などもマニュアルを活用することで適切な対応が徹底されると思われる。

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実施状況の支援を行っている

- | | | |
|------|---------------------------------|-----------------------|
| 標準項目 | 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 | <input type="radio"/> |
| 1 | いる | <input type="radio"/> |
| 標準項目 | 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 | <input type="radio"/> |
| 2 | せている | <input type="radio"/> |
| 標準項目 | 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 | <input type="radio"/> |
| 3 | への支援に活かしている | <input type="radio"/> |

講評

家族や医療専門職からの情報提供や協力が、訓練の効果を上げている

事業所は、必要に応じて家族との面談を行っている。本人のリハビリテーションや治療については、医師や理学療法士と家族を交えて相談することもある。健康の保持は就労に向けて不可欠であるため、家族からの情報提供や協力は大切である。相談の内容は利用者により異なるが、薬の量の調整や変更などさまざまである。家族をはじめ専門職からの助言によって、本人への声かけや訓練の進め方に効果が見られることも多い。本人にとっても、専門職などから具体的なアドバイスを受けることで修正するところが明確になり、効果を上げている。

家族連絡会に代わり、就職者との交流会を実施して訓練の意欲につながっている

平成25年度より年1回「家族連絡会」を開催していたが、近年の利用者の多様化に応じて家族会は中止している。家族との面談が必要な場合は個別に行い、家族連絡会に代わるものとして、平成29年度から就職者との「交流会」を実施している。事業所での訓練を経て就職した先輩たちとの交流では、企業の様子や訓練で役立ったことなど体験談を多く聞くことができる。この交流会は、「訓練を頑張ろう」という利用者の意欲向上につながっている。家族との面談は、個別支援計画に関するアンケートを実施した後、必要に応じて行っている。

就労には家庭のバックアップも必要であると考え、状況に応じ家族への支援も行っている

家族・利用者からの情報提供や相談があった場合には、本人の年金、親の介護保険利用など必要な社会資源の利用について申請の手順や制度の説明をしている。家族との面談の際には家庭の状

況の把握に努め、家族への支援も必要と考えた場合には、アドバイスをすることがある。家族が高齢化して何らかの支援が必要な場合には、地域の関係機関につなげている。家族との生活のために就職したいという事情を抱えた利用者もあり、事業所では、本人の障害特性や家族の状況によって個別に対応し、できる限り必要な支援をしている。

評価項目5	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

地域のイベントや近隣企業による企画に参加して、利用者の体験の幅を広げている

事業所の掲示板には、地域のさまざまなイベントの案内を掲示しており、利用者は希望を出して参加することができる。自由に参加できるものもあるが、特に人気があるのはプロ野球観戦、バレエ観劇、博物館などの招待で、楽しみな企画が多い。遠出の難しい利用者は、近場のイベントに参加している。近隣の企業によるボランティア企画には「特別企画と昼食会」などがあり、所内見学の機会も設けられている。就業にも役立つ企画であり、近隣の企業を身近に感じることができる体験となっている。

地域清掃では感謝の言葉をもらい、利用者の成長につながっている

利用者が継続して行っている地域の清掃は、近年参加者が増えてきた。事業所から駅近くまでの歩道の清掃であるが、近隣の人からも「ありがとう」と声をかけられて「やりがい」を感じている。以前は、体力アップが目的であったが、今では地域の一員として人の役に立っていると意識するようになっている。また、地域の他事業所で開催している「手芸クラブ」、「パソコンクラブ」などに参加することは、生活にメリハリをつけることにも役立っている。地域のさまざまな催しや地域の人とのつながりを深めることができることが、利用者自身の成長にもつながっている。

災害発生に備えて、地域の防災訓練に参加している

事業所は毎月、避難訓練を実施しているほか、地域の避難訓練にも参加している。訓練室には防災用ヘルメットを備えている。今年度は、区の防災センターを見学して、利用者と職員が防災の知識・意識を高めるための取り組みも実施する予定である。事業所内には、いざというときのために食料品を備蓄しているが、地域への周知が十分に行われているという状況ではない。実際に不測の事態が起きたときに、地域のなかで事業所がどのような役割を果たし、どのように関わっていくのかは、今後の課題となっている。

評価項目10	実施状況	
標準項目 1	【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	<input type="radio"/>
標準項目 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	<input type="radio"/>
標準項目	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	<input type="radio"/>

3 っている

標準項目 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

4 た支援を行っている

標準項目 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

5 結びつくよう支援を行っている

標準項目

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

講評

利用者本人が立てた目標に取り組むことで、訓練の成果が上がっている

利用開始の際には、利用者から訓練期間の希望を聞き取っている。利用者は毎月、具体的な目標を立て、職員にアドバイスをもらっている。自分で立てた訓練の目標に取り組むことで、成果が上がるとともに課題を見つけることにつながっている。目標は紙に書いて壁に貼り、忘れないようしている。利用者によって、作業のスピードを上げるための数値化した目標もあれば、健康管理やコミュニケーション力を上げる目標などさまざまである。本人自身の足りない部分や伸ばしたい部分を明確にし、希望する業種に就職できるような頑張りを事業所は支えている。

職場見学や体験実習、講義など、さまざまな取り組みで就労への意欲を高めている

モニタリングの項目は、「日常生活」「対人関係」「作業力」「作業への態度」という4つの領域で構成され、領域ごとにチェック項目を設けている。評価は4段階になっており、個別支援計画に反映されることで課題も明確になる。また職場見学を年6回実施し、就労に役立てるための講義も行っている。職場見学や実習を行った場合は、本人が「実習日誌」を書き、気づいたことを次に役立てるようにしている。利用者の希望が訓練内容に含まれていない場合は、自己研鑽に役立つ書籍を用意するなどして、本人の働く意欲につなげている。

利用者の特性を考慮したアフターフォロー計画を立て、職場定着に向けて取り組んでいる

訓練期間は、本人の希望を尊重して計画を立てている。近年は就労経験者も増えており、「1年で就職したい」という希望が増えてきている。就職すると、個別状況に合わせたアフターフォロー計画を立て、予定表を作成している。企業に対してもアドバイスを行っており、必要に応じて環境整備や人的環境への配慮を依頼している。また、事前に企業を訪問し、心身状況に応じた環境整備などの配慮も依頼する。人ごみが苦手な利用者に対しては、なるべく徒歩や自転車で通勤できる企業を勧めるなど、職場に定着できるように支援している。

サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している

実施状況

標準項目 利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている

標準項目 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 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 実施状況

標準項目 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
1 ー」と言える機会を設けている）

標準項目 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
2

講評

利用者のプライバシー保護を重要なテーマとして、力を入れて取り組んでいる

法人としてプライバシーマーク取得の検討を継続するなど、プライバシーの保護に関する意識は非常に高い。事業所の業務マニュアルのトップには「個人情報の取り扱い」の項目を掲げ、郵便物、職員の会話なども含めて注意を喚起している。毎年、独自の「個人情報漏洩防止チェックリスト」を使って職員自己チェックを行い、第三者に情報提供する際の本人同意などを含め、徹底を図っている。今年度は個人情報保護に関する4回の研修も計画している。職員調査でも、利用者のプライバシー保護の徹底に関しては、全職員が「そう思う」と回答している。

虐待防止委員会を中心に、利用者の権利擁護の推進に積極的に取り組んでいる

法人・事業所は、人権尊重の基本姿勢や利用者の権利擁護の具体的な内容を定めた規程等を策定し、積極的に取り組んでいる。事業所は毎月、虐待防止委員会を開催し、年4回の研修のほか「福祉職の倫理チェック」など複数の自己チェックを実施して、意識啓発を進めている。「福祉職のチェックリスト」には、利用者に敬意を払うことや利用者のペースに合わせることなども含まれている。また、独自に検討・作成した虐待防止標語を週単位で職員室に掲示して、職員の意識向上に努めている。障害者差別解消に関わる合理的な配慮に関する勉強会も開催している。

意思決定支援の勉強会を開催するなど、本人意思を尊重した支援の徹底を図っている

事業所は、さまざまな考え方、選択、生き方など多様性を受け入れることが職員の共通認識となることを目指している。利用者の意思の尊重については、研修や委員会活動を通じて認識を深めるとともに、意思表明しやすい対応や環境に配慮するよう努めている。また、意思決定支援の勉強会を継続して開催し、言葉で十分に意思の表明ができない利用者を含め、意思を的確に把握して場面に応じた適切な支援を行えるように取り組んでいる。職員調査の「利用者の権利擁護と個人の意思の尊重」に関する項目でも、全員が「そう思う」と回答している。

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

評価項目1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをし 実施状況

標準項目 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
1 ービスの基本事項や手順等を明確にしている

標準項目 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
2 かどうかを定期的に点検・見直しをしている

標準項目 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
3 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 実施状

組みをしている

況

- 標準項目 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
1 準が定められている X
- 標準項目 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
2 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

業務マニュアルの内容充実と活用の拡大に向けた検討を期待したい

手引書として「就労移行支援マニュアル」を作成しており、施設運営から個別支援計画、1日の業務、訓練・就労プログラムまで業務全般の手順を示すものとなっている。利用者の作業マニュアルも整備している。平成29年度には、「虐待防止マニュアル」や「感染予防マニュアル」も作成した。ただ、定期的なサービス手順の見直しや日常的な手引書の活用については、職員調査による評価は高いとは言えない。また、標準化された手引書としては十分ではないとの意見もあり、内容を含め、日常的に活用できるマニュアルの整備に向けた検討を期待したい。

区が実施するサービス向上計画などを活用して、サービス手順の見直しに取り組んでいる

区には、サービスの評価・向上に資するため、事業所の自己評価とそれに基くサービス向上計画の作成という独自の仕組みがある。当事業所でも実施しており、職員が記入したチェックリストをもとにリーダー層で課題を整理し、具体的な対応策を立てて取り組み、中間評価と改善提案までつなげている。平成29年度には、その取り組みから意見箱が設置された。また、各段階の会議での検討や日々の支援のなかでの気づきを共有する「今日の気づき」シート、第三者評価を参考にした独自の利用者調査など、サービスの質の向上に向けて意欲的に取り組んでいる。

利用者の意見をさまざまな方法で集約・反映して、より良いサービスの提供に努めている

事業所では、利用者の意見表明のしかたが異なることを考慮して、さまざまな方法で意見の集約と反映に取り組んでいる。意見箱に出された意見については、検討内容・対応を記載して全職員が回覧押印して共有し、必要に応じて周知方法なども明確にしている。利用者集会で出された意見では、階段での衝突を避けるためラインを引くなどの環境改善も実施し、就労プログラムの内容にも反映している。平成29年度は、職員からの意見で暑気払いなどのイベント実行委員、図書購入のための図書委員を利用者に担ってもらうなど利用者参加にも取り組んだ。