

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	就労継続支援 B 型
法人名称	品川区
事業所名称	就労継続支援B型ガーデン
評価機関名称	公益社団法人 長寿社会文化協会

コメント

利用者アンケート及び職員アンケートの結果については訪問調査前に入念に分析し、評価者全員で確認事項・質問事項等について意見交換を行った。訪問調査時には特に重要な利用者の作業に対する職員の言動や就業環境（整理・整頓等）について全員で観察を行い、評価に役立てた。

(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	<p>理念・方針（関連 カテゴリ-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）</p> <p>1) 地域社会のすべての人とともに歩む 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てていく</p> <p>2) すべての人がその人らしく生き</p> <p>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 職場 私たちのぶらーす</p> <p>4) 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</p> <p>5) 明るく楽しい元気な</p>
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリ-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>・ 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掛け、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。</p> <p>(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>・ 福祉の仕事とは自身が向き合い、自身が問われる（人間性）職種であり、人と接するということは時に悩み、時に感動しの繰返しであり、そんな日々を自分の成長と共に恐れず職員が持つ強みを活かして社会に貢献する。 ・ 利用者の人権を尊重した利用者主体の支援を大切にする。 ・ 縁あって同じ職場で働く仲間を互いに大切に、それが事業所の強みに変われるようになっていくこと。</p>

II 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

1	<p>職員間の情報の即時共有と物理的な環境を活かした多種職連携の取り組み</p> <p>職員間の情報共有は即時共有され必要な対応は直ぐに対応される。日常的に併設するリクト（相談支援事業）の臨床心理士、支援相談員の助言もあり、多面的な見立てと対応が可能な体制がある。法人組織の柔軟性と施設の物理的なメリットが十分に活かされている。特に心理士、相談支援員との連携は、日々のプログラムや家族連携、医療機関連携など多岐の場面にわたっている。またグループワークは日々の作業訓練との相乗効果を上げている。</p>
2	<p>企業就労支援を重視したプログラムを提供し成果を上げている</p> <p>福祉的な就労の場であるものの利用者は将来企業就労を希望している方が多く、企業就労を意識したプログラムの提供をおこなっている。作業場面における働くイメージづくりを目的としたトレーニングや企業実習への参加の機会、企業見学会や面接会のプログラムなどを提供している。就労後も職場定着支援のための会社訪問や気軽に立ち寄れる場を作りフォローアップにも力をいれている。法人が受託する区障害者就労支援センターとも連携し効果を上げている。平成28年には4名、平成29年には2名（うち1名は継続A型事業所）の企業就労を移行支援した。</p>
3	<p>毎月のモニタリングで経営状況を確認し、必要な改善・補正を素早くおこなっている</p> <p>経営状況（稼働率・売上実績・行事・ヒヤリハット・事故）の把握は毎月のモニタリングで確認し、法人全体で共有し、必要な改善を素早くおこなっている。計画達成が難しい場合には予算補正を適宜おこない、次月以降の運営の方針としている。支出については単単位で法人への稟議を経て、支出しており、厳密な収支管理がおこなわれている。</p>

さらなる改善が望まれる点

1	<p>多様な作業科目と工賃アップへの取り組みとサービスとの両立の課題</p> <p>作業科目は、事務的作業、受注作業、水耕栽培、受託作業など多様で、利用者への工賃額のアップと希望や特性に応じた作業を経験できる機会を提供している。また、積極的に施設商品の外部出店をおこない、利用者の社会参加や自信をつける場、チームワークの醸成として効果を上げている。しかしながら、作業科目が多くなり納期のあるものや十分な品質管理を求められるもの、出店スケジュールなど管理面での負担も抱えており、豊富な作業科目と工賃アップの取り組みは同事業所の特徴でもありながらもサービスの質との両立という課題がある。</p>
2	<p>ロードマップの方向感を基に計画が策定されているが今後、中長期計画の策定が望まれる</p> <p>法人が目指す方向を示したロードマップが策定され、その方向感に沿った施設の年度事業計画に沿い、計画の遂行がおこなわれている。しかしながら、ロードマップは漠然とした方向感が示されているだけであり、今後、3年または5年後の法人の経営内容・事業規模などを定めた中長期計画の策定が望まれる。</p>
3	<p>B C P（事業継続計画）の策定と関係機関・利用者への周知が望まれる</p> <p>法人策定の緊急時職員マニュアルや組織編制計画、事故報告手順書、防災訓練計画が策定されているが、事業の継続をいかに図るかについてのB C P（事業継続計画）については策定されておらず、今後、法人と連携し、策定のうえ、事業継続計画を区や利用者へ周知することが望まれる。また策定された事業継続計画は年度毎の見直し、更新が望ましい。</p>

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ 地域の農園との連携により、商品販売を行うなど、地域連携に力を入れている</p> <p>事業所で栽培している水耕栽培品と地域の農園と連携し、地場の農産物と組み合わせた商品販売を月2回品川区のシルバーセンターで販売するなど、地域のとの交流に力を入れている。また地域住民の方々との農園ツアーも実施し、地域の一員としての役割を果たせるよう努めている。</p> <p>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)</p>
2	<p>★ 法人開催の会社説明会(事業所見学会)などを活用し採用の工夫に努めている</p> <p>人材の募集はHPでの周知のほか、平成29年10月より月に1回開催される「社会福祉法人げんき」主催の事業所見学会を活用し、就業希望の学生などへ事業所の見学・説明をおこなっている。法人は障がい者関連11の事業所を運営しており、もし異動になった場合にも、どのような事業所なのか就業希望者に分る説明会となっている。年配の就業希望の経験者には個別の事業所説明をおこない、人材の採用に努めている。</p> <p>関連評価項目(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)</p>
3	<p>★ 社会の出ることを視野に入れたグループワークのプログラムの充実に努めている</p> <p>利用者は併設するリクト(相談支援事業)のグループワークに参加できるようにしており、グループワークはリクトの臨床心理士、相談支援員によって企画されたプログラムで発達障害のある方の課題に応じて、コミュニケーションプログラム、就労スキルプログラム、ライフスキルプログラムの3つがあり、日々の作業訓練と合わせることで効果を上げている。</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：利用者19名全員を対象とした。

調査方法：アンケート方式

利用者全員に事業所を通じてアンケート用紙を配布し、評価機関が用意した返信用封筒にて無記名で直接機関に返送してもらい、回収した。

利用者総数	19人
アンケートや聞き取りを行った人数	19人
有効回答者数	15人
回答者割合 (%)	78.9%

総括

回答者の内訳は男性12名、女性2名、不明1名であった。愛の手帳の障害の程度は1度～2度という重度の方はゼロで、手帳を持っていない人が半数近く、精神障害者保健福祉手帳の1～2級の方も20%と少ない。また身体障害者手帳をお持ちの利用者は2～3級で20%で、その他は手帳なし、または不明となっている。調査結果の各項目に対する満足度は、15項目のうち12項目で「はい」の回答が60%以上あった。「職員の言葉使いや態度、服装などが適切だと思いますか」「怪我をしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか」といった安心・快適に関する質問では86.7%の利用者が「はい」と答え、高い評価となっている。一方、「要望などを伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか」では「はい」が46.7%と要望等対応等の項目では低い評価となっている。総合的な満足度では大変満足、満足と合わせ86.7%と高い評価となっている。なお、訪問調査時には利用者の作業状況・様子、職員の対応の仕方や仕事場の環境について観察した。

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	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
自由意見なし。							
2. 事業所の設備は安心して使えるか							
はい	10人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
自由意見なし。							
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか							
はい	8人	どちらともいえない	4人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
「最初は緊張しましたが慣れました」という自由意見があった。							
16. 【就労継続支援B型】事業所での活動が働くうえで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	1人	いいえ	3人	無回答・非該当	0人
「仕事の供給には不安がある。職員の仕事の意識の伝え方がやや弱いと思う」という意見・要望があった。							
17. 【就労継続支援B型】工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか							
はい	11人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
自由意見なし。							
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか							
はい	9人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
自由意見なし。							
19. 職員の接遇・態度は適切か							
はい	13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
自由意見なし。							
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか							
はい	13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
自由意見なし。							
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか							
はい	9人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「過去にAさんのあの言い方が上から目線で嫌だ。偉そう、とBさんとCさんが一方的に責め立ててヒヤヒヤしたことがあり、そこを職員のDさんが止めに入ってくれた」という自由意見があった。							
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか							
はい	9人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「我々のためを思って、よい方向に導いてくれるようアドバイスをしてくれる」という自由意見があった。							
23. 利用者のプライバシーは守られているか							
はい	9人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
自由意見なし。							
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか							
はい	9人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
自由意見なし。							
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか							
はい	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
自由意見なし。							
26. 利用者の不満や要望は対応されているか							
はい	7人	どちらともいえない	5人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
「口頭では期待できない。職員による」「水耕栽培が苦手な利用者に対して、もう少し何らかの工夫しても良いのではないか」など自由意見があった。							
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	9人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
自由意見なし。							

V 組織マネジメント項目（カテゴリ1～5、7、8）

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリ1 リーダーシップと意思決定			
サブカテゴリ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	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	標準項目1	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	標準項目1	重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	実施状況
	標準項目1	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	○
	標準項目2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	○
	標準項目3	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	○
講評			
理念・基本方針は事務所に掲示し、職員会議で共有し周知に常に努めている			
法人が定めた理念・基本方針は事業計画書に明記され、職員の事務室にも掲示されている。また月1回開催の職員会議でも周知に努めている。利用者には契約時に重要事項説明書にて説明し、ホームページにも掲載されている。			
自らの役割と責任については、職員会議や日々の朝礼・終礼にて都度伝えている			
毎日行われる朝礼・終礼にて、日々の情報や出来事を共有するほか、法人本部からの指示については、施設長がメールにて全職員に共有を図り、職員として取り組みべき方向性を示している。また自らの役割と責任については、発達障害の多様性・個性を踏まえ、利用者それぞれの方への対応の仕方について、職員間で共通認識を深めるため、施設長が役割と責任を周知している。			
重要な案件や支出は定められた基準に従い、稟議の形で検討・決済され、記録されている			
基準に従って重要な案件は法人の理事会決議を経て、決定された内容については、朝礼・終礼の際に職員全員に共有し、周知を図っている。また1万円を超える支出を伴うもの（外部研修代や利用者へ支払う工賃も含む）は、全て稟議書の形で、検討・決済され、記録されている。利用者への周知は、掲示板にて伝えている。			

カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行			
サブカテゴリー1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している			
評価項目1	事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		実施状況
標準項目1	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している		○
標準項目2	事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している		○
標準項目3	地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している		○
標準項目4	福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している		○
標準項目5	事業所の経営状況を把握・検討している		○
標準項目6	把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している		○
サブカテゴリー2 実践的な計画策定に取り組んでいる			
評価項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び半年度計画を策定している		実施状況
標準項目1	課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している		○
標準項目2	中・長期計画をふまえた半年度計画を策定している		×
標準項目3	策定している計画に合わせた予算編成を行っている		○
評価項目2	着実な計画の実行に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している		○
標準項目2	計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる		○
講評			
<p>利用者アンケートなどで実施ニーズを把握し、職員面談を通じ職員の意向を確認している</p> <p>年1回の利用者アンケート集計結果や施設に設置された意見箱を通じて、ニーズを把握している。職員の意向・意見については、毎月開催のB型運営会議やケース会議や年2回の職員面談などで把握している。</p>			
<p>施設の経営状況はモニタリング等を通じて月次単位で把握し、検討している</p> <p>毎月のモニタリングで、稼働率、売上実績、行事、ヒヤリハット・事故の報告により施設の経営状況の把握が行われている。把握した課題は毎月のB型運営会議、職員会議で検討され、改善策の実施に繋げている。</p>			
<p>ロードマップの方向感を基に計画が策定されているが今後、中長期計画の策定が望まれる</p> <p>法人が目指す方向を示したロードマップが策定され、その方向感に沿った事業所の年度事業計画に沿い、計画の遂行が行われている。しかしながら、ロードマップは漠然とした方向感が示されているだけであり、今後、3年または5年後の法人の経営内容・事業規模等を定めた中長期計画の策定が望まれる。</p>			

カテゴリ3 経営における社会的責任			
サブカテゴリ1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる			
評価項目1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる		実施状況
標準項目1	全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる		○
標準項目2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。		○
サブカテゴリ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、職員が相互に日常的言動を振り返り、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3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている			
評価項目1	透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる		実施状況
標準項目1	透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる		○
標準項目2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している		○
評価項目2	地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている		実施状況
標準項目1	地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている		○
標準項目2	事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している		○
標準項目3	地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる		○
講評			
守るべき倫理や規範について、研修や職員チェックリストなどを通じて、周知している			
職員が守るべき職業的倫理やコミュニケーション（利用者への接し方）、また障がい者虐待防止について、法人策定のチェックリストにより、定期的に確認している。苦情解決制度については利用契約時に重要事項説明者などにより説明しており、また、施設の掲示板にて苦情受付担当者名、第三者委員名、品川成年後見センターへの連絡先などが明示されている。苦情があった場合には苦情受付記録に残し、法人の理事会にも報告を上げている。			
虐待防止に対し、毎月の委員会や終礼の振り返りを通じて職員間の共通理解に努めている			
毎月開催の虐待防止勉強会や、終礼の1日の振り返りを通し、職員間の共通理解に取り組んでおり、虐待の疑いや事故があった場合には区への通報、社会福祉協議会などの関係機関等と連携し、ケース記録に残している。			
地域の福祉ニーズに沿い、実習生の受入れや町内会との連携を積極的に進めている			
施設の見学や実習生の受入れを積極的に進めており、実習にあたっては希望者の状況に合わせた実習計画書を作成し、きめ細かく対応している。実習後は、振り返りシートに自身の評価を記入してもらっている。地域との連携では、町内会の仲介により、近隣の住民が施設で栽培されている野菜（水耕栽培法による）の見学ツアーに参加したり、区内にある農園と提携し、水耕野菜以外の野菜と組み合わせた商品の販売に繋げている。			

カテゴリ4 リスクマネジメント			
サブカテゴリ1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる			
評価項目1	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている		○
標準項目2	優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている		○
標準項目3	災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している		×
標準項目4	リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる		○
標準項目5	事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる		○
サブカテゴリ2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている			
評価項目1	事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		実施状況
標準項目1	情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行っている		○
標準項目2	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している		○
標準項目3	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている		○
標準項目4	事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している		○
講評			
<p>リスクに対してはリスクマネジメント委員会や勉強会で対応記録している</p> <p>法人のリスクマネジメント委員会（隔月開催）で対応すべきリスクの優先順位を決め、対応をおこない、記録に残している。職員に対しては毎月開催のリスクマネジメント勉強会で全職員の共通認識・理解を得るよう努めている。事故や感染症などに対しては区に報告し、職員会議や勉強会を通じ、再発防止・見直しをおこなっている。</p> <p>BCP（事業継続計画）の策定が今後望まれる</p> <p>法人策定の緊急時職員マニュアルや組織編制計画、事故報告手順書、防災訓練計画が策定されているが、事業の継続をいかに図るかについてのBCP（事業継続計画）については策定されておらず、今後、法人と連携し、策定することが望まれる。</p> <p>利用者個人の情報は厳重に管理し、電子データは共有フォルダーで管理している</p> <p>利用者の個人情報に関わる書類は鍵のかかるキャビネットに施錠・保管され、必要な時に職員が見れるよう管理されている。電子データは法人で設定したアクセス権限に従い、職員それぞれのID、パスワード入力方式で閲覧できるようにしている。利用者の成人発達障害の方は、個人情報漏れることに特に敏感な方が多く、日々の活動記録も慎重に取り扱っていることを、施設長は職員に都度説明している。</p>			

カテゴリ5 職員と組織の能力向上			
サブカテゴリ1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる			
評価項目	評価内容	実施状況	
標準項目1	事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している		○
標準項目2	事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる		○
評価項目2	事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		実施状況
標準項目1	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている		○
標準項目2	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している		○
評価項目3	事業所の求める人材像を踏まえ職員育成に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している		○
標準項目2	職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している		×
標準項目3	職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している		×
標準項目4	指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている		○
評価項目4	職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている		○
標準項目2	就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる		○
標準項目3	職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる		○
標準項目4	職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている		○
サブカテゴリ2 組織力の向上に取り組んでいる			
評価項目	評価内容	実施状況	
標準項目1	職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している		○
標準項目2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている		○
標準項目3	目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる		○
講評			
事業所説明会などを通じ人材の確保に努めている			
就職希望者に対し、ホームページでの広報や法人主催（隔月で開催）の事業所説明会を通じ、人材の確保に努めている。説明会は法人の全事業所（11事業所）を廻るもので、それぞれの施設の特性を見て、自分に合うかどうか判断できる場となっている。異動・配置は職員面談（年2回）を通じた職員の意向・希望を踏まえ、事業所間での連携により適切な配置に努めている。			
キャリアパスが策定されているが、職員一人ひとりの育成計画は策定されていない			
法人策定のキャリアパスが策定されており、職位・職責に応じた職務内容、昇格の条件、必要とされる資格・研修などが明記されており、職員に周知されている。キャリアに応じた年度の全体研修計画も策定されている。しかしながら個人別の研修・育成計画は作られておらず、今後、策定が望まれる。			
勤怠管理や産業医との面談を通じ、働き続けられる環境作りに努めている			
勤怠管理を常に行い、勤務超過にならないような職場の環境作りに努めている。また産業医との面談（毎月実施）を通じて職員の心身の状況を把握し、有給休暇取得を勧めるなど、必要な対応をおこなっている。また風通しのよい職場作りのための食事会や法人内他施設との交流会をを適宜実施している。サービスの質の向上や改善への取り組みについては、毎日の朝礼・終礼を通じて、1日の内容や課題を職員全員で共有し、日々検討、改善に取り組んでいる。			

カテゴリ7 事業所の重要課題に対する組織的な活動							
サブカテゴリ1 事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている							
評価項目1	事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その1）						
前年度の重要課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）	重要課題1 就労継続支援B型ガーデンばらーすに通所することで人と関わる楽しみや社会参加に繋がることを目指す。 施設以外での新たな販売先経路を地域性を活かして増やしていくことを目的に、より地域に密着した社会参加の機会を増やした。						
評価	<table border="1"> <tr> <td>目標の設定と取り組み</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>取り組みの検証</td> <td>目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った</td> </tr> <tr> <td>検証結果の反映</td> <td>次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた</td> </tr> </table>	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
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】	新たな販売先経路を地域性を活かして増やしていくことを目的に地域に密着した販売会への利用者参加は、人間関係や対人恐怖症など、様々な特性を持つ利用者にとって、人の温かみを知る・目を感じるなどを学ぶ機会となった。また、コミュニケーション、ビジネススキルなどを学ぶグループワークを通して相手の気持ちを知る（自分と考え方の相違など）ことや理解度が高まり、振返りの書き方、同課題を重要課題としているが、利用者が社会参加につながる事で、より安定した日常生活が送れるようにしていく、という一歩踏み込んだ課題設定に繋がっている。						
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）	重要課題2 活動、販売活動を通じやりがいを得られるよう支援する。 産活動における新たな製品開発と販売展開を進める。						
評価	<table border="1"> <tr> <td>目標の設定と取り組み</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>取り組みの検証</td> <td>目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った</td> </tr> <tr> <td>検証結果の反映</td> <td>次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた</td> </tr> </table>	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
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】	利用者が生産活動・販売活動において、やりがいをより得られるようにするため自主製品開発にも引き続き力を入れ、手に取ってもらえる製品開発を目指した。平成29年度は新たに東京都主催の出品を通じ、記念品（マグネット製品）の受注を得た。また販路を増やすことで利用者の社会参加の機会を多くし、また簡単な封入作業を取り入れたことにより、働く意欲は働く自信に、そして心から確認された。また大手乳酸菌飲料メーカーより受注を得たことにより、自主製品の周知を進めることができ、大量受注を受けたことで、利用者の意欲や、やりがいへの刺激になったことも確認、事業展開としてはさらに革製品のノベルティの作成など、利用者の特性に合わせた作業も増している。						

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1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		実施状況
標準項目1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している		<input type="radio"/>
標準項目2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている		<input type="radio"/>
標準項目3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		<input type="radio"/>
標準項目4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している		<input type="radio"/>
講評			
利用希望者への特性に配慮した分かりやすい説明を重視している			
利用希望者からの問い合わせにはていねいに対応し、見学希望者には随時見学を受け入れている。見学の対応は主に管理者が対応し、希望者一人ひとりの障害の特性に配慮しながら分かりやすい表現や説明を心がけている。問い合わせにはコミュニケーションの苦手な方も多く、個別に柔軟に対応している。見学の際には利用についての相談も受けて、希望を聴きながらその後の体験実習さらには利用開始の流れとなっている。			
地域の多様なルートから利用につながっている			
事業所の情報はホームページ、区のしおりなどから入手できる。また、事業所のパンフレットは区内の関係機関に提供され、問い合わせのルートは区、保健センター、ハローワーク、区障害者就労支援センター、リクト（相談支援事業）、トスカ（東京都発達障害者支援センター）など、地域の関係機関に認知されており、様々なルートで相談や利用につながっている。リーフレットには利用の流れや事業内容、日課、利用対象者が記されている。最近ではネットで知ったという問い合わせの方も増えている。			
利用者の特性に配慮したホームページのリニューアルをおこなった			
事業所の情報を法人のホームページで発信しているが情報をもっと分かりやすく届けるための工夫が必要と考えており、平成30年11月にリニューアルを行った。特に発達障害のある方の特性への配慮として視覚的で操作なども直感的に容易に情報が得られるような改善を行った。トップページから必要なサービスの分野が大きく示され、さらに必要な情報へのリンクが張られ目的の情報を得られやすくなるようになっている。全体に色彩のトーンを下げシンプルでやさしい雰囲気デザインとなっている。視覚過敏や情報の整理が苦手な方への配慮がなされている。			

サブカテゴリ2 サービスの開始・終了時の対応			
評価項目1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている		実施状況
標準項目1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している		<input type="radio"/>
標準項目2	サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている		<input type="radio"/>
標準項目3	サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している		<input type="radio"/>
評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている		実施状況
標準項目1	サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している		<input type="radio"/>
標準項目2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている		<input type="radio"/>
標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている		<input type="radio"/>
標準項目4	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている		<input type="radio"/>

講評

利用開始はていねいな進め方を心がけている

利用開始においては個別の状況に合わせた説明の仕方や工夫をしようとしている。利用希望者の障害の特徴に加え、生活状況や家族の状況は多様なため丁寧に進めるようにしている。場合によっては紹介ルートの関係機関とも協力しながら進めている。利用に際しては「重要事項説明書」の説明の他に「利用についての注意点」の説明では自身がどのような利用をしたいかを聴取する。また、利用に際しては5日間の通所体験を行いサービスのミスマッチがないように双方で確認してから本格的な利用となる。

サービス開始にあたっての5日間の体験実習を重視している

利用前の5日間の体験実習では、本人がどうありたいかと事業所が提供できるサービスのミスマッチがないことを確認する。また、生活のリズムが整っているか、利用場面でのストレスの状況、集団との関わり状況、作業性や興味関心事について体験実習を通して確認し、「実習チェックリスト」に記録され、これから提供するサービスの計画作りのための情報収集を行う。本人にとっては本格利用の前のスモールステップの機会となるため安定した利用開始ができる。

柔軟なサービスの開始・終了時の配慮をおこなっている

利用開始は生活のリズムやこだわりなど個性に対応するため柔軟な利用が可能となっている。たとえば利用時間や日数は短い時間や少ない日数から徐々に増やしていくことができる。利用開始後も柔軟な対応が継続される。さらに、建物内に併設されているリクト（相談支援事業）の心理士の相談を受けることができ、本人の環境変化への不安に対応している。利用終了後もリクトでのフォローアップや交流会への参加の機会も用意されている。企業就労した方に対しては退所後も職場定着の支援を行っている。

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	○
標準項目2	利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○
標準項目3	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○
評価項目2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	実施状況
標準項目1	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○
標準項目2	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	○
標準項目3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○
評価項目3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	実施状況
標準項目1	利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	○
標準項目2	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○
評価項目4	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	実施状況
標準項目1	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	○
標準項目2	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	○

講評

計画の策定とモニタリング、評価の仕組みがある

支援計画の策定はリクト（相談支援事業）での相談内容や体験実習でのアセスメント、そして本人の希望に基づき個別支援計画が作られる。利用者とは随時面談を行っており目標の確認を行っている。4月に策定された計画は6月にモニタリング、9月に評価、10月に計画、12月モニタリング、3月に評価し、さらに次年度の計画につなげていく。モニタリングでは支援内容が目標や計画から外れていないか施設と利用者の双方で確認される。また日々の支援と目標が一致するようにサービス提供記録の上限に目標が掲げられ常に意識されるように工夫されている。

日々の利用者の記録とフィードバックを重視している

日々の活動の記録はサービス提供記録に活動内容や活動状況が記され利用者本人とも確認される。また、利用者は個々の業務日誌に行った作業を記録し活動の振り返りを行い職員からフィードバックを受ける。その他に、日々の記録としては職員間で共有されるケース記録がある。この3種類の用途の異なる活動記録で、日々の記録だけでなく、利用者が出来ていることをしっかり伝え返すこと、環境が利用者を苦しめていないか、利用者の考えや受けとめが実際と違っていないかなどを気づくことを目的としている。

職員間の情報の即時共有のしくみがある

職員は職員の朝礼終礼時に利用者全員の支援についての情報共有を行っている。対応するべき課題は即時共有されその日の内に解決するようにしている。課題の内容によっては併設する施設の心理士やグループホームの職員からの所見も参考にし、課題に対しての多面的な見立てと対応を協議するようにしている。利用者の個性や多様なニーズに対応するために多職種間で考えるようにしており、事業所が入っている施設の物理的なメリットを十分活かしている。

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		
<p>日々の記録と情報共有で毎日の自立した生活を支えている</p> <p>個別支援計画に基づいてサービス提供記録、日々記録の二つの記録と、利用者が自ら記録する業務日誌により支援計画と日々のサービスの内容の一致が図られるようになっている。サービス提供記録と業務日誌は利用者と職員双方で確認され共有されている。利用者が受ける職員からのフィードバックは、日々の自分自身が行った活動や自身の目標の意識と達成感を感じることに、毎日の繰り返りにより自信を持ち日々の自立した生活につながっている。</p>		
<p>リクト（相談支援事業）によるグループワークのプログラムへの参加ができる</p> <p>併設するリクト（相談支援事業）のグループワークに参加できるようになっている。グループワークはリクトの心理士（臨床心理士）、相談支援員によって企画されたプログラムで発達障害のある方の課題に応じて、コミュニケーションプログラム、就労スキルプログラム、ライフスキルプログラムの3つがある。参加についてはプログラムの難易度や利用者個々の課題、支援計画に基づき参加を促している。日々の作業訓練と合わせることで効果を上げている。法人の組織や事業所が入っている施設の物理的なメリットを活かしている。</p>		
<p>人的環境には丁寧な関わりを行なっている</p> <p>利用者一人ひとりの個性に配慮しながら集団への参加を支援している。日々のコミュニケーションの状況には気を配っており、利用者個々の理解の違いやコミュニケーションの特徴を把握し、人間関係やチームワークの醸成を行っている。集団への参加を目的とした協働作業の設定や利用者間の関係づくりのきっかけ作りなどの配慮をおこなっている。また、利用者間の誤解や、集団の中で人間関係の葛藤などもあり都度、丁寧に相談にのり説明をするなどの対応を行っている。場合によっては併設のリクト（相談支援事業）の心理士の協力も得て対応している。</p>		
評価項目2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている	実施状況
標準項目1	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	○
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		
<p>利用者が作るニュースレター「Good Day」が発行されている</p> <p>利用者の主体性を引き出すための取り組みとしてニュースレター「Good Day」がある。編集・発行を通して利用者の自己表現、参加、役割を發揮する場となっている。発行までには様々な役割があり利用者の特性や得意分野が發揮できるようになっている。内容は自主製品の紹介、施設行事の案内、なぞなぞ、施設長のつぶやき、ちょっとしたエッセイなど読んで楽しい内容となっている。発行されたニュースレターは区内関係機関に送られており事業所を知ってもらうツールにもなっている。</p>		
<p>一人ひとりが意欲的に作業に取り組める工夫をおこなっている</p> <p>利用者一人ひとりが意欲的に作業に取り組めるように毎日の朝礼時に、作業のスケジュールや納期の確認、外部出店の売り上げ額の報告などを行っている。全体で作業の状況や成果を共有することにより、自分の行う作業が何のための作業か、さらには仲間意識の醸成につながっている。これらの機会を通して個人の成功体験につながるようになっている。また朝礼時には外部出店の参加者も募っている。外部出店の希望利用者は多く、意欲を引き出す機会にもなっている。</p>		
<p>利用者の意向を丁寧に聴く工夫をおこなっている</p> <p>意見箱を設置し利用者からの意見を反映する取り組みを行っている。出された意見は掲示され意見に対する取り組みをオープンにしている。直接意見表明が苦手な利用者も多く、なるべく意見や困りごとを相談しやすい職員との関係性や雰囲気作りを気を配っている。利用者のちょっとした意見にも、都度相談に応じるようにしている。直接職員への相談以外にも併設のリクト（相談支援事業）の心理士が相談を聴く体制も整えている。</p>		

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

日常的に専門の心理士からの助言が受けられる

同事業所が入る「区発達障害者支援施設ぐらーす」に併設されているリクト（相談支援事業）の心理士（臨床心理士）とは職員室が同室の構造で、日常的に心理士の専門的で具体的な助言を受けられる体制が整っている。発達障害のある方への心理面でのサポートは不可欠であり、助言は日々の一人ひとりの対応やプログラム、さらには支援計画策定にも活かされている。支援員への心理士による日常的なコンサルテーションでもあり、施設の物理的なメリットを十分に活かした取り組みとなっている。

必要に応じて本人同意のもとで主治医との連携をおこなっている

利用者の健康管理に関しては本人（場合によっては家族）同意の下で個別に対応を行っている。本人（家族）が医療機関を十分に利用出来ている場合、医療機関との関係が自立している方は医療機関との連携は行わない。利用者が深刻な心理的なサポートが必要な場合は主治医との連携を行い、主治医の助言を事業所での対応に活かしている。日常の健康状態や利用者の様子や変化については毎日の朝夕の職員間の打合せで共有し体調の変化や気分の状況など見落としがないようにしている。

与薬管理の体制を整えている

現在は与薬の必要のある利用者はいないが配慮が必要な方には与薬管理を行なっている。与薬管理の同意書に同意いただき与薬依頼書で手続きをおこなっている。また、精神科を主治医にする利用者が多く、都度通院状況や服薬の状況の把握を行っている。本人同意の下で個人情報に配慮しながら、お薬手帳のコピーなどを提出してもらい服薬状況を把握している。

評価項目4	利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている	実施状況
標準項目1	家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	○
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

個別の状況に応じて家族との連携を図っている

家族との連携においては、利用者の主体性を尊重しながら、かつ障害の特性に配慮しながら個別対応にて行っている。利用者によっては家族関係が複雑な場合もあり、本人の意向を重視しながら対応するようにしている。家族の協力が必要な場合は、家族も本人を支援する協力者として関わりをお願いするようにしている。現在はおよそ半数の利用者の家族と連携を行っている。特に一時的に通所が出来なくなってしまった方や入院された方への対応には家族の協力は欠かせない。

個別の状況に応じて家族支援をおこなっている

利用者本人を含む家族に課題がある場合は必要に応じ家族への支援をおこなっている。リクト（相談支援事業）の心理士や区の保健師、その他の地域の保健福祉関係機関と連携し家族支援の視点で支援をおこなっている。また、法人には同事業所、リクト以外にも就労支援センター、グループホーム、障がい児通所支援、などを運営しており、関係機関とのネットワークのもと地域の成人発達障害者の支援を総合的に取り組んでいる。

評価項目5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている	実施状況
標準項目1	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	○
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	○
講評		
<p>掲示板での情報提供や個別相談を通して社会参加の支援をおこなっている</p> <p>施設内にある掲示板を活用して地域の情報やイベントの情報の提供を行っている。情報には東京都からの情報、区からの情報、地域のイベント情報、法人が実施する「ぶらーすお茶会」「みんなのアトリエ」「交流会」などがあり、利用者の社会参加を応援している。その他、個々の利用者に対して個別に様々な社会参加の相談に応じ、社会参加の機会を通して生活の質の向上を目指している。</p> <p>施設の商品の外部出店を利用し社会参加や気づきの提供をおこなっている</p> <p>年間を通して区内で行われる行事やイベントに事業所として出店し（平成29年度は18回）、利用者の社会参加の機会となっている。障害の特性から人混みや対人関係が苦手な方も多く、施設の商品の販売を通して自信をつけたり作業へのモチベーションアップにもつながっている。自分達の作った商品が売れた喜びを感じたり、接客場面で自分の苦手なところの気づきの機会などが提供できる場となっている。参加ができなかった人にも後日の報告会で売り上げなどの報告がされ全体で達成感を共有している。</p>		
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	○
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	○
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	○
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	○
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	○
講評		
<p>企業就労を想定した作業の工夫をおこなっている</p> <p>福祉的な就労の場であるが企業就労を意識したプログラムを提供している。東京しごと財団の企業実習への参加、ハローワーク主催の企業見学会や面接会に参加をしており、平成28年には4名、平成29年には2名（うち1名は継続A型事業所）の企業就労への移行を支援した。利用者の中には将来は一般就労を希望する方も多く、働くイメージづくりができるように工夫をしている。作業においては責任を持って担当作業を行うことや納期を意識した進捗管理、作業面での報告・連絡・相談などの就労を想定したトレーニングを組み入れている。</p> <p>希望や特性に応じた多様な作業科目を用意している</p> <p>作業科目は、事務的作業（封入封緘、PDF作業）、受注作業（革製品）、水耕栽培、農作業、清掃作業、自動販売機メンテナンス、自主製品（くるみ釘、数珠、キャンドル）など多様な作業科目があり、利用者への工賃額のアップと希望や特性に応じた作業を経験できるようになっている。しながら、作業科目が多くなり管理面での負担があるという課題も抱えている。</p> <p>支給工賃額のアップに力を入れている</p> <p>利用者への支給工賃額のアップのために積極的に作業開拓と自主製品開発・販路拡大を行っている。自主製品のマグネットは東京都のアンテナショップ「KURUMIRU」（くるみる）の商品に選ばれ企業からの大量受注にもつながった。工賃は工賃規程を作成し細かに作業ごとの単価を決めて分りやすく利用者に公表されている。販売機会は平成29年度は12回の施設内販売、シルバーセンター外部出店が11回、その他のイベントへの出展が16回と多くの機会をとらえ工賃額のアップに取り組んでいる。</p>		

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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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）	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
講評		
<p>障害の特性に応じた「伝え方」への配慮をおこなっている</p> <p>障害の特性や個人の特徴に応じた適切な「伝え方」に心がけている。利用者がコミュニケーション苦しさから不利に陥ることがないように、様々な場面での説明において伝え方に配慮している。具体的には、コミュニケーションにおいて伝えた内容の誤解や意味の取り違えが起こらないように心がけている。また本人が情報を受け取る状態にあるかも意識し、状況に応じて場所などの環境も考慮している。利用者ごとの伝え方の配慮のポイントについては職員間で情報共有されている。</p>		
<p>個人情報保護の取り組みと職員研修を実施している</p> <p>個人情報の取り扱いについては「個人情報保護規程」を設け、本人同意のもとで取り扱っている。「重要事項説明書」「利用契約書」においても個人情報保護の項目があり取扱いに関して記されている。説明の際には障害の特性や個人の特徴に応じた説明を丁寧に行うようにしている。又、権利擁護や虐待防止、成年後見制度に関する研修に職員を派遣しており、特に虐待防止に関しては法人内の内部研修を毎月実施し力を入れている。</p>		
<p>多様な価値観を尊重し社会につなげていく役割を担っている</p> <p>利用者の個別の考えや価値を尊重しながらも、一方で社会参加のために社会との折り合いを一緒に考えるようにしている。そのためには職員自身の多様性の理解と自身の価値観や社会一般の価値観を押し付けることがないように、職員一人ひとりの人間性や人間理解を高めることが重要と考えている。利用者個人の意思を尊重しながらも社会参加の橋渡し役として、施設全体のサービスと職員個人の柔軟性、そしてそれらを支える専門性が大切と考えている。</p>		

サブカテゴリ6 事業所業務の標準化		
評価項目1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	実施状況
標準項目1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
講評		
<p>支援においては個別性への対応を柔軟におこなっている</p> <p>各種のマニュアルを整備し、それぞれに担当の職員が決められており随時見直し等を行っている。訓練作業については職員が都度作成し修正するなど、作業内容や従事する利用者の状況に合わせて臨機応変に行っている。支援においては障害の特性から利用者の個別性が高くマニュアル化が難しいため、日々朝夕の職員間の打合せにおいて情報の即時共有を行っている。場合によっては併設のリクト(相談支援事業)の心理士が加わることで支援の専門性と継続性さらには変化への対応を図っている。</p>		
<p>現場職員は柔軟な作業マニュアルの作成をおこなっている</p> <p>支給工賃額のアップや利用者の特性や希望に応じていくために多くの作業科目があるが、都度、利用者に応じて作業手順やマニュアルを作成・修正し臨機応変に対応している。作業の場所やその他の環境においてもその場で柔軟に調整し、その結果は全職員で共有するようにしている。一人ひとりの職員の現場力が高く、多くの作業科目の進行管理を担っている。しかしながら、納期のあるものや十分な品質の管理を求められる受注作業、外部の出店などもあり、作業科目が多いことが課題でもあり感じている。</p>		
<p>職員のキャリアパスと業務内容を明らかにしている</p> <p>職員のキャリアパスを設けて職員の業務内容と職責を明らかにして、一人ひとりの職員が事業所のサービス水準の標準化と質の向上に取り組んでいる。キャリアパスでは職級に応じて職責や職務内容、昇任要件、必要とされる資格や研修の目安が記されている。また、毎月1回の法人会議により事業の進捗状況や経営の指標が1か月単位で各職員に周知されており、法人全体の動きと法人経営層の考えが事業所のサービス提供の現場と一致するようにしている。</p>		