

東京都福祉サービス第三者評価 評価結果

評価結果基本情報

評価年度	令和6年度
サービス名称	就労継続支援B型
法人名称	社会福祉法人げんき
事業所名称	就労継続支援B型ガーデン
評価機関名称	株式会社 ケアシステムズ

コメント

利用者調査は、調査実施日現在、当事業所を利用している全ての利用者を対象にアンケートを実施した。事業所と評価機関の連名による依頼状にアンケート用紙と返信用封筒を同封して対象者に配付、回答は評価機関に直接送付してもらった。
事業評価については職員説明会を実施して、職員に理解してもらうことに努め、職員自己評価結果は評価にも反映させた。
第三者性確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を実施した。

- (内容)
- I 事業者の理念・方針、期待する職員像
 - II 全体の評価講評
 - III 事業者が特に力を入れている取り組み
 - IV 利用者調査結果
 - V 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

I 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など） 1)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てていく 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
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 （2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 法人の理念や方針を理解し、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 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

1	利用者一人ひとりに寄り添う支援を心がけている 日々の支援においては利用者が無理をせず、少しずつステップアップできるように働きかけている。職員間でも意見を出し合いながら、どのような支援が最適かを考え、利用者にとってよりよい環境を整えることを大切にしている。また、工賃の向上を目指し、働く楽しさを実感してもらえるよう工夫しており、工賃の仕組みがわかりやすい評価につながり、利用者が自信を持って取り組める環境をつくっている。その人に合ったリズムで安定して活動できるよう、静かな環境を確保し、一人ひとりに寄り添った支援を心がけている。
2	利用者の希望や特性に配慮し、通いたくなる事業所を目指している 仕事の内容は、「くるみボタン」「キャンドル」「斎場での施設外就労」「データ入力」「事務作業」「環境整備」「施設等清掃」「外部販売会」「電子化業務」など多種多様な作業があり、利用者の希望や適性を考慮して決めている。全部の工程はできない場合は1の工程だけ、2の工程だけと、できるところを見つけるなど、ハードルを低くしてまずは利用者にとって通いやすい事業所になるようにしている。言葉選びが慎重な利用者が話す機会を増やしたい希望があり、本人の興味ある話題で話す支援をしていく中で、利用者の思考が外向きになった事例もある。
3	利用者の社会参加の機会拡大に努め、より良いサービス・支援の提供を目指している 事業所は、地域のネットワークに積極的に参加して地域課題（工賃向上や障害理解）に取り組んでおり、利用者の社会参加の機会拡大に向けた地域交流活動に取り組んでいる。利用者の個々の状況や特性に配慮し、その人に合った通所形態・多様な作業を提供するため、無理のないスモールステップで就労の機会や社会参加の機会を提供するなどのサービス・支援を行っている。法人内外の他事業所とも連携し情報共有しており、立場を超えた意見交換を行い、利用者に適切な情報・作業を提供し、より良いサービス・支援の提供を目指している。

さらなる改善が望まれる点

1	利用者と職員とのコミュニケーションを深めるための取り組みを検討している コミュニケーションに課題を抱える利用者が多いため、余暇活動の実施が難しい現状があるが、何か工夫をして取り組める方法を模索している。余暇活動を望む利用者もいるため、全体での実施が難しくても、希望する利用者が参加できるような仕組みについて検討している。また、余暇活動を通じて、利用者と職員のコミュニケーションを深める機会にもつなげ、より良い関係性を築けるようにしていくことを目指している。
2	緊急時の対応については、さらなる取り組みが課題と思われる 利用者の健康状態については、面談などで聞き取りをしており、ケース記録に記載している。内容は職員間で共有して緊急時に備えている。また、緊急時の連絡体制のフローチャート、緊急先対応カードなども準備している。ただし、事業所では緊急時の対応については、職員への周知を図ったり、どこに何があるかまでを含めて訓練や研修がさらに必要だと考えている。緊急時に慌てずに行動できるようにするためにも、日頃からの意識が大切であると思われ、繰り返しの周知や訓練などが課題と思われる。
3	役職員・利用者間の立場を超えた意見交換やコミュニケーション強化を図り、相談しやすい環境づくりに努められたい 現場の重要案件や各種委員会の決定事項などは、時を置かずして報告し全職員で情報共有するようにしており、利用者に関する事項は、朝礼夕礼、掲示などで伝達・通知している。現在、事業所ではLINEを活用して情報交換・共有しているが、サービス提供に必要な十分な情報が共有できていないときがある。管理職層は職員間の日々のコミュニケーションを強化し、申し送りをもっと徹底する必要があると考えている。それとともに、役職員間の立場を超えた意見交換や日々のコミュニケーションを促し、相談しやすい環境づくりに努められたい。

III 事業者が特に力を入れている取り組み

1	★ 社会での自立を目指し、利用者の特性に配慮した多様な就労形態を提供している 利用者の個々の状況や特性に配慮し、その人に合った多様な就労形態（通所・在宅・施設外就労・他活動併用、短時間・超短時間就労など）作業を提供して、理念実現に向け法人・事業所としてサポートしている。利用者には無理のないステップで就労の機会や社会参加などのサービス提供を行っており、その人の強みに目を向けた支援を目指している。事業所は、地域の社会・人々、利用者・家族、法人・事業所がお互いを見つめたインクルーシブなコミュニティ創り活動に参画し、次世代の育成も図りながら事業を展開している。
関連評価項目(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)	
2	★ 退所後は就職後の安定した勤務継続を支援している 事業所での作業に物足りなさを感じる場合もあるため、就職を希望する利用者には、就労移行支援事業所と連携し、ハローワークの登録やプロフィールシートの作成、企業の面接会や見学への同行などの支援を行っている。また、面接練習にも対応し、利用者が自信を持って就職活動に取り組めるようサポートしている。利用者の体調や精神面についての情報を就労先へ適切に伝え、書面でも引き継ぎを行い、円滑に移行できるよう配慮している。さらに、就職後は定着支援につながるまでの半年間、アフターフォローを実施し、利用者の職場適応を支えている。
関連評価項目(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)	
3	★ 衛生面及び利用者の特性に配慮した環境を整えるようにしている 作業する部屋は、常時3か所窓を開けて換気に努めている。また、換気扇は24時間稼働しており、定期的な消毒も行い、環境整備に努めている。コロナ禍後も換気消毒の徹底やパーテーションの設置など、感染対策に努めている。パーテーションは他者と関わるのが苦手な利用者にとっても落ち着ける効果もある。同じことを続けることが出来ない人にはいろいろな作業の工程を提供できるようにしている。また、急に不安定になる人もおり、週1回程度のペースで面談をすることもあり、利用者にとって居心地の良い環境を整えるように工夫している。
関連評価項目(利用者が健康を維持できるよう支援を行っている)	

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

はい	6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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が33.3%であった。自由意見では、「真摯にお話を聞いてくれます」、「訴えに対して対処して下さる、訴えがない時に察してもらえてるかはやや不安がある」、「話は聞いてくれるが、実際に何かあった時は不明」という声が聞かれた。

2. 事業所の設備は安心して使えるか

はい	6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」が66.7%、「どちらともいえない」が22.2%、「いいえ」が11.1%であった。自由意見では、「上の管理がなってないと思います。現場の職員が一生懸命やろうとしても、管理側が勝手に決めるので、解決に至るまでを見ていてかわいそうに思えます」という声が聞かれた。

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	3人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が33.3%、「どちらともいえない」が33.3%、「いいえ」が11.1%、「無回答・非該当」が22.3%であった。自由意見では、「今ではその利用者たちとは仲良くやっているので良かったです」、「自分から発信することが困難だったり、コミュニケーションが取れないため、接しているだけで共感してしまうなど心理的負担が大きい」、「経験がないため不明」という声が聞かれた。

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	5人	どちらともいえない	2人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が55.6%、「どちらともいえない」が22.2%、「いいえ」が22.2%であった。自由意見では、「仕事内容よりも人間関係や体調のほうがメインなので、アサーションやアンガーマネジメント、体調では負荷を数値化した管理方法など、沢山の引き出しを提供してくれました」、「体力や理解力がないため、初めはA型に移行したいと言っていたが無理。家に帰って知識を習得するが、努力ができない」という声が聞かれた。

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	6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」が66.7%、「どちらともいえない」が22.2%、「いいえ」が11.1%であった。自由意見では、「非常にわかりやすいです」、「説明を受けたいと思うができない」という声が聞かれた。

18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか

はい	5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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が55.6%、「どちらともいえない」が22.2%、「いいえ」が11.1%、「無回答・非該当」が11.1%であった。自由意見では、「職員たちがなんとか工夫して、工芸会社などの納品物を収まるように、自分たちが働きやすいようにしてくれ

ています。要望にも対応してくれることがあります」、「自分のロッカーの中をたまには消毒したり、雑巾で拭きたい」という声が聞かれた。

19. 職員の接遇・態度は適切か

はい	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が77.8%、「どちらともいえない」が22.2%であり、高い満足度であった。自由意見では、「今まで数人の職員と接しましたが、概ねは適切かなと思いました」、「職員の話すペースが速く、何を言われているのか不明な時がある」という声が聞かれた。

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	8人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が88.9%、「無回答・非該当」が11.1%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「休憩は取らせてくれます。その上で心配だと話を聞きにきてくれたり、面談もしてくれています」、「やりすぎです。そこまで対応してもらったことがないためビックリした」という声が聞かれた。

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	2人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が22.2%、「どちらともいえない」が55.6%、「無回答・非該当」が22.2%であった。自由意見では、「事を荒立てないでほしい」、「いさかやいじめは職員の問題というより、利用者本人や自分の子供が一番と過信している保護者の怠慢だと思います」という声が聞かれた。

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか

はい	6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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が33.3%であった。自由意見では、「今の体制は主治医からもちろん良いものだと言っています。楽しく通って仕事できているし、楽しく相談できています」、「観察中です」という声が聞かれた。

23. 利用者のプライバシーは守られているか

はい	6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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が33.3%であった。自由意見では、「人にもよるが、今の職員は守ってくれると思います」、「職員同士で小声で話していたことが自分のことだったのか、気になっている」という声が聞かれた。

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	7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
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が77.8%、「どちらともいえない」が22.2%であり、高い満足度であった。自由意見では、「かなり細かく自分の長所短所を見て決めてくれていると思います」という声が聞かれた。

25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか

はい	6人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が22.2%、「いいえ」が11.1%であった。自由意見では、「曜日や時間などもかなり具体的に提示されています」、「理解能力がないため補佐人と一緒に（同伴）で話をしてほしい。「質問が何も無いのはおかしい」と言われるなら、このほうが良い」という声が聞かれた。

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	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が77.8%、「どちらともいえない」が22.2%であり、高い満足度であった。自由意見では、「きちんと謝罪した上で同じ目線で接してくれる方がほとんどだったので、そう思います。理由や対処なども考えてくれました」、「話をするのが苦手なので不明」という声が聞かれた。

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	3人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が33.3%、「どちらともいえない」が33.3%、「いいえ」が11.1%、「無回答・非該当」が22.3%であった。自由意見では、「なかなか他所への相談は勧めてこない。自分自身は感覚的に窓口は少ないほうが解決することが多いと思う」、「言われたと思うが理解能力がないため覚えていない」という声が聞かれた。

V 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定			
サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている			
	評価項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を周知している	実施状況
	標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	○
	標準項目2	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	○
	評価項目2	経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	実施状況
	標準項目1	経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている	○
	標準項目2	経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している	○
	評価項目3	重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	実施状況
	標準項目1	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	○
	標準項目2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	○
	標準項目3	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	○
講評			
様々な方法・ツールを用いて法人・事業所の目指しているところを提示している			
法人HP、パンフレットなどに、法人および事業所の基本理念や支援方針が記載されている。これらの内容は法人・事業所が目指す障害者福祉に対する考え方、姿勢を読み取ることができ、職員の行動指針ともなるものである。また、法人理念を掲示し、理念研修や毎日の朝礼・夕礼時に必要に応じて話をして職員への理解浸透に努めている。職員は理念カードを携帯しており、いつでも確認することができる。利用者・家族にはHPや事業内掲示にて、事業内容とともに基本理念や事業目的など事業所の目指しているところを伝えている。			
会議や面談にて経営層及び職員の役割・責任について伝えリーダーシップを発揮している			
法人の運営会議や研修などで、法人全体の組織体系、事業目的などについて説明し周知を図っている。事業所では事業計画を示し、目的、重点目標、指定管理者からの提案などを明らかにして、職務別に役割、担当者、職務内容などを一覧にして職員に示している。日常業務では、毎月一回開催される事業所運営会議などで経営層も含めて各職員の役割・責任を文書提示および口頭で説明し伝えている。さらに管理職層は、面談を通じて職員一人ひとりの組織における位置付け・役割・責任、課題について伝えて情報共有を図り、リーダーシップを発揮している。			
法人・事業所の重要案件は関係者にタイムリーに伝達し情報共有を図っている			
管理職層は法人主催の理事会や管理者会議などに出席し情報を収集共有している。事業所に関する重要な案件は、月1回の運営会議や毎朝の朝礼などで職員に伝えている。事業所の現状や課題などについては担当者会議や個別支援計画検討会議などで都度協議・検討し、また現場での重要な案件や各種委員会の決定事項などに関しては、決定した内容と経緯を時を置かずして報告し、全職員で情報共有するようにしている。利用者に関する事項は、朝礼夕礼、お知らせ配付、掲示、面談などを実施して、利用者や家族に伝達・通知している。			

※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・長期計画及び単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単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			
収集した各種情報を職員間で共有し、事業所としての課題の抽出に努めている			
利用者の意向やニーズは面談や指定管理アンケートで把握し、職員の意見や提案などは会議などで情報収集して、事業所運営に反映している。地域の福祉の現状や福祉業界全体の動向については、就労支援部会・支援事業所検討会・就労連絡会に参画し、また都や区のメール配信を通じて情報収集して職員間で情報共有している。事業所の経営状況は、運営会議で各種財務資料や実績報告などから把握して、全職員に情報共有できるようにしている。収集した各種情報をもとに、事業運営の月次方向を確認して対応すべき課題を抽出している。			
法人の事業計画などに基づき、事業所の単年度事業計画および予算を策定している			
法人役員会で5年スパンの中期事業計画および、各事業所ごとのスケジュールとして5～30年を見通したロードマップを策定している。事業所は、この中期事業計画およびロードマップに基づく方向性を加味した単年度事業計画および予算を策定している。事業所は前年度の計画推進状況を振り返り、それを基に当年度の計画策定および予算編成を行い、事業を推進・展開している。目標・計画の策定にあたっては、利用者の意見や、職員の提案、さらに地域課題などの情報を収集検討し、事業所の経営・運営に反映するように努めている。			
具体的な指標に基づいて着実な計画実行への取り組みが実施されている			
事業所の現場では事業計画（数値目標、実施目標）に基づき、職員は業務分担して日常業務を遂行している。毎月開催する事業所運営会議にて、管理者はじめ各業務担当者は、事業計画の進捗状況を確認し、さらに利用者支援の実施状況などを報告して月次で計画の進捗状況報告を行い、必要に応じて計画の見直しを行っている。月次報告・実績報告は事業所運営会議から管理者会議へ、さらに管理職と役員による会議へ回付され、経営状況の確認、事業の進捗状況や収支の状況、課題を分析して修正・改善しながら計画遂行に取り組んでいる。			

カテゴリー3 経営における社会的責任			
サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる			
	評価項目1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる	実施状況
	標準項目1	全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる	○
	標準項目2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるように取り組み、定期的に確認している。	○
サブカテゴリー2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている			
	評価項目1	利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている	実施状況
	標準項目1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○
	標準項目2	利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	○
	評価項目2	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	実施状況
	標準項目1	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○
	標準項目2	虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○
サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている			
	評価項目1	透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	実施状況
	標準項目1	透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	○
	標準項目2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	○
	評価項目2	地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	実施状況
	標準項目1	地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	○
	標準項目2	事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している	○
	標準項目3	地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	○
講評			
職員倫理要綱や関係法令などにより、職員への法令順守などの周知遵守に努めている 就業規則や各種の規程・マニュアルにより、新人研修その他各種研修を実施して職員に社会人および福祉サービス業に携わる者として守るべき法・規範・倫理について職員への理解・周知に努めている。職員には職員倫理要綱とともに、障害者総合支援法や関係法令について説明し周知に努めている。また、法人全体の取り組みとして、委員会活動や研修、チェックリストを活用して、全職員の理解が一層深まり遵守されるように取り組んでいる。事業所は、職員間で支援実施上の具体的な課題として話し合い、より深い理解に努めている。			
苦情解決・虐待に対しては、組織的に対応し防止・発見・早期解決に努めている 苦情解決制度については、契約時に重要事項説明書で利用者などへ説明するほか、事業所内に「苦情解決の窓口」を掲示し、苦情受け付け担当者を配置して各種相談、要望に対処できる体制を整えている。苦情を受け付けた場合は、速やかに苦情受け付け担当者から責任者に、さらに理事会、区へ報告する仕組みが整備されている。虐待に対しては、虐待防止委員会が中心となり、権利擁護チェックリストや虐待防止マニュアルを整備して、組織的に体制を整え早期発見・防止に努めている。虐待発生時は、区へ通報し関係機関と連携して対応している。			
地域交流・地域貢献を通して地域に向けた障害者福祉の啓蒙・啓発活動に努めている 法人HPや広報誌などを活用して、事業所の概要や活動内容などを外に向け情報発信している。事業所は「実習生受け入れ規程」を定め、大学や特別支援学校から実習生、社会福祉士研修生などを受け入れて、実習生受け入れにより福祉人材の育成に貢献している。品川区や民間企業の主催するイベントに自立支援協議会就労支援部会「輪の品マルシェ」として参加している。地域課題（工賃向上や障がい理解）に取り組んでおり、利用者の社会参加に向けた地域交流に努めている。自立支援協議会などにも参画し、地域に向けた啓蒙・啓発活動に取り組んでいる。			

カテゴリー4 リスクマネジメント			
サブカテゴリー1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる			
評価項目1	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている		○
標準項目2	優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている		○
標準項目3	災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している		○
標準項目4	リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる		○
標準項目5	事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる		○
サブカテゴリー2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている			
評価項目1	事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		実施状況
標準項目1	情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行っている		○
標準項目2	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している		○
標準項目3	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている		○
標準項目4	事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している		○
講評			
人命確保を第一とし、利用者および職員の安心・安全の確保に取り組んでいる 事業所は、毎月リスクマネジメント委員会でリスクを洗い出し、優先順位を決めて各項目の取り組みを検討してリスクマネジメントを実施している。危機管理マニュアルや感染症用および災害用BCPを作成し、各業務において担当者、実施目的・狙い、実施手順など利用者や職員の安心・安全、人命確保を第一としリスク対策に取り組んでいる。管理者は事故報告書の集計・分析および対策状況の確認を行い、再発防止に努めている。事業所は法人と連携しつつ、利用者・職員の安心・安全を確保するためのリスクマネジメントに取り組んでいる。			
各種の想定訓練を予定し、当事業所および事業を継続できる環境整備に努めている 事業所は感染症用および自然災害用BCP、各種リスク対応規程を策定して、職員や関係者に周知徹底してリスク対策に努めている。各種業務継続計画と防災計画などにもとづき、各関係者とも連携・協働し、利用者も含めた避難訓練や防災訓練、不審者対策訓練などを実施して、職員はじめ利用者、各関係者が迅速かつ適切な対応・行動がとれるような体制構築に取り組んでいる。地域防災訓練に参加し、感染症や災害の想定訓練を予定しており、防災、防犯、BCP見直しなど、当事業所および事業を継続できる環境整備に努めている。			
個人情報や重要文書類については適切なセキュリティ対策を実施している 就業規則内の服務規程や行動規範を示し、情報・文書類について職員が適切な取り扱いができるよう周知に努めている。また、実習生やボランティアなどにも説明し周知を図っている。個人情報や重要文書類は、鍵付きキャビネットに保管管理し、電子データは利用者管理システムである法人内クラウドの共有フォルダに保管している。クラウド共有フォルダには特定職員のみ情報アクセス権限および書類閲覧制限を設け、セキュリティ対策をしている。個人情報の利用目的・開示請求には、職員が適切な対応を行えるようにしている。			

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	○
	標準項目2	事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	○
	評価項目2	事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している	実施状況
	標準項目1	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている	○
	標準項目2	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している	○
	評価項目3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる	実施状況
	標準項目1	勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	○
	標準項目2	職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している	○
	標準項目3	職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している	○
	標準項目4	指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	○
	評価項目4	職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる	実施状況
	標準項目1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金・昇進・昇格等）・称賛などを連動させている	○
	標準項目2	就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	○
	標準項目3	職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	○
	標準項目4	職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	○
サブカテゴリー2 組織力の向上に取り組んでいる			
	評価項目1	組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる	実施状況
	標準項目1	職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	○
	標準項目2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	○
	標準項目3	目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	○
講評			
法人全体で職員の募集・採用を行い、各事業所が求める人材の確保に努めている			
職員の募集・採用は法人全体で行っており、HPの活用のほか、都フォーラムの法人説明会への参加や自ら法人説明会を開催し、多様な雇用形態を導入してアピールし求人募集している。法人は事業拡大を計画しており、毎年法人で2、3名採用し人員確保に努めている。人員配置・異動については、理事および各事業所長によって、職員の力や強味が発揮できるよう事業所間で連携して検討している。個人面談シートにより本人希望も聴き取り、それを加味して適正な人員配置となるように人事異動案を作成し、法人にて最終決定している。			
キャリアプランを作成し、職員一人ひとりの育成（研修）計画を作成している			
法人はキャリアパスおよびキャリアパス規程を定めており、管理職層は職員キャリアパス表にもとづき、「個人面談シート」をもって職員面談を実施し、キャリアパス表で求められる職員像とキャリアパスは職員に周知されている。「研修計画シート」によりキャリアプランを作成し、職員一人ひとりの育成（研修）計画を作成している。研修受講後は受講報告書・研修資料などを回覧、閲覧し、職員間で話し合い、アドバイスするなどして学んだことの共有を図っている。職員面談後には「振り返りシート」の提出を求め、研修計画を見直し人材育成に努めている。			
管理職層は、相談しやすく働きやすい環境・関係づくりに取り組んでいる			
管理職層は職員の就業状況を把握し、残業時間や休暇取得状況などを把握して労務管理を行い、働きやすい環境・関係づくりに取り組んでいる。衛生委員会が産業医研修を、ハラスメント対策委員会がストレスチェックなどを実施し、職員の心身の健康状態を把握・確認して職員のストレスマネジメントを実施している。管理職層は、立場を超えた意見交換や日々のコミュニケーションを促し、相談しやすく環境づくりに努めている。また、職員個々の専門性や組織性を高める研修受講を推進し、提供するサービスの質の維持・向上につないでいる。			

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）	事業所では、利用者個々の事情や特性を鑑み、週30時間毎日働くことが難しい利用者が働くためにどのようなステップを踏むことが必要か、検討している。多様な就労の形（通所・在宅・施設外就労・他活動との併用・短時間・超短時間など）の実践により、利用者一人ひとりの自分らしい働き方の実現と平均工賃目標の達成を目指して、以下4つの事項の実施取り組みを行っている。 ①利用者の体調の把握・配慮 ②在宅作業と通所の併用 ③新規販売先や新規受注先の開拓 ④個々の事情に合わせた施設外就労での働き方の提案 である。工賃アップを目指し、受注先を開拓するため地域のイベントなどにも積極的に参加している。	
	評語	目標の設定と取り組み	具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
		取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
検証結果の反映		次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた	
【講評】 事業所では利用者が毎日、自分らしく働くためにどのようなステップを踏むことが必要か検討している。現在、多様な就労の形（通所・在宅・施設外就労・他活動との併用・短時間・超短時間など）を実践している。利用者一人ひとりの特性、心身の健康状態、さらに発作や服薬管理などに配慮した支援が必要である。利用者一人ひとりの自分らしい働き方の実現と平均工賃目標の達成を目指して上記の4事項の実施取り組みを行っている。利用者の状況に応じて施設内と施設外就労に分けて検討している。 結果 ①については、一人ひとりの体調や特性を把握し、過度な負担もなく作業に取り組めるための環境整備を行う ②③では通所に課題ある利用者については、週1回程度～在宅を提案し、安心・安全な環境で無理なく作業に取り組めるよう柔軟に対応できている。 ④ガーデン作業所以外的环境で働く（実際の現場で働く）環境を提供、ガーデンの職員を配置することで安心して作業に取り組めるようにしている。 以上目標通りの成果を得ており、今後も多様な働き方・在宅・施設外就労への支援を継続し、通過型のB型として個別性を強みとする工賃向上へ向け、ステップアップした取り組みにつないでいくとしている。			
	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）	事業所は地域における当事業所の認知度向上とともに、利用者の社会参加への一歩となる機会を作ることが重要と考えている。そこで、「利用者と共に取り組む地域活動（清掃活動、地域行事参加、イベント開催など）をすすめ、地域との連携や協働により、地域と共に歩む施設づくりを深める」をテーマにして取り組んでいる。2か月ごとに見学会を開催し、さらに地域イベント（お祭りや会議など）に積極的に参加する取り組みを実施している。	
	評語	目標の設定と取り組み	具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
		取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
検証結果の反映		次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた	
【講評】 事業所の認知度向上という目標設定に対しては見学会開催、また利用者の社会参加に対しては地域イベントへの参加を実施している。他にも種々の方法はあるが、区の指定管理事業所として、また事業所の現状から見て妥当な組み合わせである。結果は、見学会を2か月ごとで開催（午前施設・家族向け、午後利用者・家族向け）に行い、関係者：計22名、家族：3名の参加があった。定期的に開催することで、施設関係者との横のつながりが出来、また事業所の枠を超えた意見交換が活発に行われる機会の提供が出来ている。地域イベントへの参加では、「目黒駅前100人カイギ」へ参加し、地域の活気と連帯感を育むことが出来、地域の企業や個人とのつながりを持つことが出来ている。地域活動を通して様々な立場の人々との出会いが、地域連携の重要性や地域への障害理解・工賃向上への取り組みにつながっている。今後も一層地域と連携し、新規受注や販路拡大・イベント開催に取り組み、さらなる工賃向上を目指しており、適切なPDCAサイクルを実施している。			

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	☐
	標準項目2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	☐
	標準項目3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	☐
	標準項目4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	☐
講評			
利用者の特性に配慮した情報提供を行っている			
利用希望者が必要な情報を入手できるよう、事業所の情報をさまざまな媒体で提供している。具体的には、パンフレットやホームページに事業所の取り組みを掲載し、利用者希望者や家族が事前に活動内容を把握できるようにしている。ホームページでは、利用の流れやプログラム内容を詳しく説明し、事業所での作業内容を分かりやすく紹介している。さらに、同法人が展開する事業内容や事業所へのアクセス情報、同施設内にある相談支援センターの事業についても確認できるようにしており、利用希望者が必要な情報をスムーズに得られるようになっている。			
利用希望者が必要な情報を得やすい環境を整え周知できるよう努めている			
利用希望者の特性を考慮し、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。専門的な用語の使用を避け、丁寧に簡潔に表現することを心がけ、誰でも理解しやすい情報提供を行っている。また、パンフレットやホームページの内容についても、視覚的にわかりやすく工夫し、必要な情報を的確に伝えられるよう配慮している。行政や関係機関との連携を密にしながら、事業者側からも積極的に提案を行い、情報発信を強化している。品川区ケーブルTVや品川カタログなどの媒体を活用し、事業所の情報や商品情報を提供している。			
見学や問い合わせには柔軟に対応し、わかりやすい情報提供や受け入れを行っている			
利用希望者からの問い合わせや見学の要望には、個別の状況に応じて柔軟に対応している。見学は随時受け入れ、利用希望者や家族が事業所の環境や支援内容を理解できるよう配慮している。見学時は事業所の取り組みや支援の流れについて丁寧に説明を行い、利用開始後の具体的なイメージを持てるよう工夫している。見学後は約5日間、実際のプログラムを体験する機会を設けており、その後、利用を希望する場合は利用申請を行うことを伝えている。この流れを通じて、利用希望者が自分に合った環境であるかをじっくりと判断できるようにしている。			

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1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	○
	標準項目2	サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	○
	標準項目3	サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	○
	評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	実施状況
	標準項目1	サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	○
	標準項目2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	○
	標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	○
	標準項目4	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	○
講評			
個別の状況に合わせて説明の仕方を工夫している 実習体験後には、具体的な利用内容について相談しながら決定できるよう準備を整え、利用者や家族が安心して選択できる環境を整えている。まずは、利用を継続するかどうかを本人や家族に判断してもらい、その後、具体的な利用時間や日数について詳しく説明を行い、理解を得られるようにしている。利用開始時の説明では、家族が同席することが多いため、支援の内容や流れについて一緒に聞いてもらうようにしている。また、契約の際にその場でサインをしてもらうこともあるが、持ち帰ってじっくり確認し、納得した上でサインできるよう配慮している。 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 利用開始直後は、座席や人間関係、作業内容について、利用者の思いを丁寧に聞くことを大切に、柔軟に対応している。また、利用時間や日数についても、本人の状況を踏まえながら相談し、必要に応じて減らしたり増やしたりできるよう配慮している。利用者の障害特性上、自ら希望を伝えることが難しい場合や、周囲に伝わりにくいことがあるため、日々の様子を観察しながら適切な声かけを行い、少しでも希望を表現しやすいよう環境を整えている。作業内容についても、種類を多く用意し、利用者の希望に応えられるように工夫を重ねている。 引き継ぎや聞き取りなどで大きな不安なく利用が開始できるよう対応している 利用者にとっての「居場所」や「ステップアップの場」として、それぞれのニーズに合わせた支援を行っている。個別支援計画については、3か月ごとにモニタリングを実施し、大きく目標が変わる場合には再度計画を作成している。通常は半年に1回、計画の見直しを行い、利用者の成長や希望に応じた支援を継続できるよう調整している。また、通所日数を増やしたり、施設外就労を通じて外部との関わりを増やしたりすることで、社会参加の機会を広げている。就労を目指す場合は、必要なスキルや環境への適応力を身につけられるよう支援を行っている。			

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			
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			
個々の利用者の特性に配慮しながら月１回の面談を実施し、利用者の状況を把握できるようにしている。面談は各担当者が行き、困っていることや希望を我慢してしまう利用者も多いため、十分な時間を確保し、作業の進め方や気持ちについて丁寧に聞くようにしている。質問の仕方にも工夫を凝らし、具体的かつ細かく質問をすることで、利用者が話しやすい雰囲気を作り、言葉や思いを引き出せるよう配慮している。面談は３０分から１時間程度かけて行い利用者によっては家族に同席してもらい、一緒に話し合いながら支援の方向性を確認することもある。			
利用者などの希望を取り入れた個別の支援計画を作成している			
職員間では、利用者一人ひとりの状況を把握するために、面談を通じて聞き取りを行い、日頃から利用者の様子を把握できるよう努めている。また、担当者会議を通じて現状や課題を共有し、支援の質を高めている。個別支援計画の作成にあたっては、計画作成会議で情報を共有し、調整しながら作成を進めている。モニタリングの評価では、利用者本人と話し合いを行い、日々の会議の内容を集約して評価を行うことで、より適切な支援につなげている。			
申し送り・引き継ぎなど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している			
職員間の情報共有については業務日誌に加え、日々の記録を残すノートを活用し、利用者の状況を記録している。これらの内容は、毎日の終礼で共有し、全職員が確認できるようにしており、支援の一貫性を保ち、利用者の変化に迅速に対応できる体制を整えている。休みの連絡については、本人や家族から電話で連絡を受けるほか、急な変更の場合にも出来る限り事前に知らせてもらうように伝えている。開始時間になっても来所しない場合は、本人の携帯電話へ連絡するか、グループホームや家族へ確認を取り、安否確認を行っている。			

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1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	☐
	標準項目2	利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	☐
	標準項目3	自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	☐
	標準項目4	周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	☐
講評			
個別の支援計画に沿った支援に努め、ばらばらの支援にならないように取り組んでいる 個別支援計画を作成し、計画に沿った支援に努めている。ただし、利用者の特性や状況が全て異なるため、計画作成や支援方法に工夫が必要となっている。職員が「こうしてみよう」と自分の思いつきで支援してしまうと、職員によって言うことが違うなど、ばらばらの支援になってしまう部分が出てくるともあると思われる。事業所として、利用者の希望を把握したうえで個別支援計画を作成し、支援方法を確認するよう努めている。			
個別支援計画に基づき、一人ひとりの状況に合わせてコミュニケーションを取っている コミュニケーションの取り方は利用者一人ひとりの状況に合わせて個別支援計画にも落とし込み、支援するようにしている。他者と関わったりすることが苦手な利用者には、作業する場所にパーテーションを設置して、利用者が落ち着いて仕事できるように配慮している。利用者の特性を見極め、どのようにすればよりコミュニケーションを図ることができるか、職員間で共有できるように努めている。			
地域の情報などは仕事をする部屋の出入り口に掲示している 地域の情報などは、仕事をする部屋の出入り口に掲示し、口頭でも周知するようにしている。契約書や重要事項説明書においては、「相談及び援助」の項目で「利用者の心身の状況等を把握し、適切な相談、助言、援助を行います」としており、状況に応じて利用者や家族に必要と思われる情報を提供する場合もある。利用者同士、あるいは利用者と職員の関係性については、何かあれば適宜対応できるように、職員間で情報を共有して支援している。			
	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1	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	☐
	標準項目2	事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	☐
	標準項目3	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	☐
	標準項目4	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	☐
講評			
利用者の希望を踏まえ、適正も考慮して仕事を提供している 事業所の生産活動の内容としては、くるみボタンなど自主製品の生産・販売、斎場での施設外就労、封入作業やデータ入力など多様な仕事を準備して、利用者の希望や適性を踏まえ、仕事を決めている。利用者とは面談して個別支援計画を作成し、仕事の内容を計画に反映しているが、仕事が合わないなど支障が生じた時には、仕事を変えることもあり、柔軟に対応している。			
利用者の特性に配慮して、通いやすい事業所となるように取り組んでいる 利用者の中には同じことを続けることが難しい利用者もあり、いろいろな作業を提供できるようにして、通いやすい事業所となるようにしている。急に不安定になる利用者には週1回程度のペースで面談をする場合もあり、事業所に通うことのハードルを下げるようにしている。朝礼や終礼時には、利用者の意見を聞くようにしているほか、意見箱を設置したり、面談時に希望を聞き取るように心がけており、意見が出た場合には会議などで検討して、事業所内のルールに反映できるようにしている。			
事業所の環境整備に配慮している 作業する部屋は、常時3か所窓を開けて換気するようにしている。また、換気扇は24時間稼働しており、定期的な消毒も行うなど、環境整備に努めている。このほかにも、事業所内はトイレも含め職員も清掃している。コロナ禍後も換気消毒の徹底やパーテーションの設置など、感染対策に努めている。パーテーションは他者と関わるのが苦手な利用者にとっても落ち着ける効果があり、事業所で快適に過ごせるようにという配慮による対応のひとつである。また、昼前と帰る前にはイスなどの消毒もしている。			

	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	☐
	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

日々の朝礼や終礼で健康管理について留意点を周知している

利用者には日々の朝礼や終礼において、自身の健康管理についての留意点などを伝えるようにして、自ら健康に関心を持ってもらえるように取り組んでいる。また、面談時には家族などからも健康面についての情報を聞き取り、必要に応じて医療機関とも連携して健康管理に努めている。聞き取った情報などはケース記録に記録して、職員間でも共有できるようにしている。一方で、必要に応じて通院同行も行っている。

体調については個別に聞き取ったり面談を実施している

月一回の面談で利用者の状況を確認しており、本人の話をじっくりと聞いている。場合によってはカウンセラーのところに家族と一緒に職員が同行して情報共有をすることもある。また、時には精神科の医師に電話をしたり手紙で状況を報告することもある。通院後は本人に話を聞いて、先生はこのような意図で言っていると思うから、こうしたらよいかかもしれないというアドバイスをすることもあるなど、利用者の相談に乗りながら寄り添う支援を心がけている。

緊急時の対応については、さらに取り組みが必要と思われる

利用者の健康状態については、面談などで聞き取りをしており、ケース記録に記載している。内容は職員間で共有して緊急時に備えている。また、緊急時の連絡体制のフローチャート、緊急先対応カードなども準備している。しかしながら、管理者は緊急時の対応については、職員に対して繰り返し周知に努めたり、どこに何があるかまでを含めて訓練や研修がもっと必要だと考えている。緊急時に慌てずに行動できるようにするためにも、日頃からの意識が大切であると思われ、繰り返しの周知や訓練などを願いたい。

	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

精神的に不調になる利用者が多く、家族などと連携して支援している

利用者はさまざまな問題を抱えており、精神的に不調になる人も多い。したがって家族や医療機関との連携は必須であり、できる限り情報共有をして支援に活かせるようにしている。特に通所が始まったばかりの時には、家族に適宜連絡をして様子を聞くなどの丁寧な対応を心がけている。言葉選びが慎重な利用者が、話す機会を増やしたい希望があり、本人の興味のある話題で話す機会を増やす支援をするなかで、利用者の思考が外向きになったと感じる事例も報告されている。

利用者の意向を尊重しながら、場合によっては三者面談で話し合っている

利用者の意向を尊重しながらも、みんなで話し合っよりよい方向に向かえるように、三者面談の場を設定することもある。利用者と家族の意向がずれていることもあり、利用者の意向を尊重するために、家族に理解を求める場合もある。こうしたことから、管理者は家族支援も含めて、職員のさらなるスキルアップが必要だと考えている。

	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			
地域で開催するイベント・施設内のイベントを口頭・お知らせなどで周知を促している			
区内のイベントとして、くるみボタンの作品販売会を実施しており、利用者が参加する機会を設けている。以前は春と秋に開催されていたが、コロナ以降は秋以降の開催が中心となっており、9月から12月にかけては月に数回販売の機会があるため、それに合わせて作品を制作している。利用者が自分の作品を販売する経験を通じて、社会とのつながりを実感できるよう工夫し、イベントを通じた地域交流の場としても活用している。商品開発にも取り組んでおり、消費者のニーズが高まる中で、興味を持って購入してもらえるような商品を検討している。			
地域の100人会議に出席するなど、利用者が社会と関れるように取り組んでいる			
地域で開催される販売会などのイベントや地元の企業のクリスマスイベントに参加したり、駅前で開催された100人会議への出席など、利用者が地域でさまざまな社会体験をできるように支援している。事業所が受託する仕事には斎場の売店や喫茶の仕事もあり、利用者が社会の中で地域の人たちと関わりながら社会参加する場となっており、仕事を通して利用者の成長も見られている。職員自己評価においても、地域活動に取り組み、地域のイベントに参加することで、地域との交流が生まれ、事業所の認知度も増したという意見が見られた。			
企業とコラボして駅のコンコースのイベントに参加する機会を得た			
鉄道会社とコラボして、鉄道林の植え替えの際に伐採した木材でコースターのやすりがけ作業を行ったり、駅のコンコースのイベントスペースで自主製品販売の機会を持つことができた。また、施設外就労で地域の斎場で売店や喫茶店で飲み物やおかしを準備するなどの仕事に就いている利用者もあり、さまざまな形で利用者が社会と関われるよう取り組んでいる。			
	評価項目12	【就労継続支援B型】就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	実施状況
	標準項目1	自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	☐
	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			
利用者の特性と希望を鑑み、働く意欲につなげるようにしている			
事業所の作業には複数の工程があるので、利用者の希望を踏まえ、特性を見極めて提案をしており、全部の工程はできない場合は1の工程だけ、2の工程だけなどできる場所を見つけることでハードルを低くして、まずは利用者にとって通いやすい事業所になるように配慮している。作業に変化があった方が集中して取り組める利用者もあり、いろいろな作業の工程を提供できるように工夫している。また、急に不安定になる利用者は週1回程度のペースで面談をするなど、利用者の状況を見ながら働きたいと思える職場づくりに努めている。			
利用者一人ひとりが力を発揮できるよう個々の状況に応じた支援を行っている			
「働く」ということや「就職」に対して、積極的ではない利用者もあり、その理由は他者からの期待や準備への不安など、人それぞれ異なる。そうした利用者の気持ちに寄り添いながら、無理のない形での声かけを心がけている。また、品川区の超短時間雇用促進事業として、15分から働くことができる取り組みが始まっており、長時間の勤務が難しい利用者への配慮として、この情報を積極的に伝えている。利用者が少しずつ「働く」ことへの抵抗を減らし、自信を持てるよう、個々の状況に応じた支援を続けている。			
くるみボタンのヘアゴムなど自主製品の販売先などを開拓し、販路拡大につなげている			
自主製品である「くるみボタン」は、カタログに載せていたところ、空港に出店している事業者から海外旅行者向けに注文が入り、定期的な収入につながっている。また、地域のイベントに出店する機会もあり、企業とコラボイベントも実施することができた。このような取り組みにより、障害への理解や販売促進につながってきており、工賃アップも実現している。また、利用者の自己肯定感につながっていることもうかがえる。事業所では今後も引き続き、委託先の開拓などに取り組んでいきたいとしている。			

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1	利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	○
	標準項目2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	○
	標準項目3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○
	評価項目2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	実施状況
	標準項目1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）	○
	標準項目2	利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	○
講評			
利用者のプライバシー保護の徹底に取り組んでいる プライバシーへの配慮として、個人ロッカーに名前を記載せず番号で管理しているほか、タイムカードにはフルネームではなく必要な範囲内での表記をすることで、プライバシーを守る工夫をしている。また、男性利用者が多いため、同性職員が対応したほうが適切と思われる内容については配慮し、利用者が安心して相談できる環境を整えている。イベントなどで作業中の写真を使用する際には、事前に説明を行い同意を得るようにしており、プライバシーに配慮し、写真は後ろ姿などを使用することで、利用者が安心して活動に参加できる環境を整えている。			
個人の意思を尊重した支援に努めている 日常の支援においては利用者の意思を尊重し、自分の意見を表現しやすいよう、「はい」「いいえ」で答えられる質問を用意し、意思決定の機会を増やしている。リスクマネジメントの一環として、虐待防止委員会を毎月1回開催し、各事業所からの報告を共有している。また、年数回の研修を実施し、事例検討を行いながら、支援における考え方の共有を進めている。利用者への対応では、あいまいな表現を避け、的確でわかりやすい伝え方を心がけている。相手に伝わりやすいよう、利用者一人ひとりの特性に応じた対応を意識しながら支援を行っている。			
利用者一人ひとりの価値観に配慮し適切な伝え方について共有している 就労を目指す利用者の支援においては、本人と社会の間に折り合いをつけることの重要性を伝えるようにしており、他者を変えることはできないことを前提に、集団で過ごす上で自分自身も配慮する必要があることを説明している。職員も、伝え方の難しさに直面することがあり、言葉の選び方によっては誤解を生むこともあるため、間違ったことがあればすぐに謝罪し、適切に伝え直すことを大切に支援を行っている。この意識を職員間で共有し、支援の質を向上させるよう努めている。			

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ている	実施状況
	標準項目1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○
	標準項目2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	○
	標準項目3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○
	評価項目2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	実施状況
	標準項目1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	○
	標準項目2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	○
講評			
マニュアルを整備し、サービスの基本事項や手順等を明確にしている 事業所が提供するサービスの基本事項や手順を明確にするため、マニュアルを整備しており、職員が統一した対応を行い、支援の質を維持できるようにしている。マニュアルは適宜見直しを行い、最新の支援内容や作業手順が反映されるようにアップデートしている。職員向けのマニュアルはデータ上で管理し、必要に応じて閲覧・更新できるようにしている。また、利用者向けの作業マニュアルは作業場所に設置し、分かりやすい形で提供することで、支援の場面でも活用しやすいよう配慮している。			
サービスの基本事項や手順を定期的に点検・見直しを行う仕組みがある 提供しているサービスが定められた基本事項や手順に沿っているかを定期的に点検・見直しし、常に適切な支援を提供できるよう努めている。これらの点検は、第三者評価・品川区サービス向上計画・集団指導資料などを活用し、毎年実施している。職員は、業務上わからないことが発生した際や業務点検の手段として、日常的にマニュアルを活用している。また、作業マニュアルを整備し、不明点があれば口頭での説明や見本を示して確認することで、支援の統一性を確保し、利用者が安心して活動できる環境を整えている。			
利用者の意見を反映し、より良いサービスになるよう取り組んでいる 職員向けのマニュアルは、出来る限りデータ化し、常に最新の情報を確認できるようにしている。また、作業アセスメントについてもデータに記録し、日々の記録とともに保存することで、必要な情報を迅速に確認できるようにしている。利用者の出席状況も一覧にまとめ、職員が一目で把握できるようデータ管理を行っている。さらに、利用者から「わかりにくい」との意見があった場合には、内容の修正や改善を行い、より分かりやすい形にすることで、利用者や職員双方が使いやすい環境を整えている。			

