

ワクわーく 御中

福祉サービス第三者評価  
評価結果報告書

平成 30 年度

機構 02-030：特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構

## 目次

1. 理念・方針、期待する職員像	……1
2. 利用者調査	……2
3. 組織マネジメント項目	……5
4. サービス提供のプロセス項目	…12
5. サービスの実施項目	…17
6. 事業者が特に力を入れている取り組み	…21
7. 全体の評価講評	…22

1	<p><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></p>
	<p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)会社は社会のために スタッフはキャストのために キャストはお客様のために 2)障害特性を尊重しつつ、就労と向き合うための準備を現場的思考から考え実行する環境の整備と取り組み 3)就労を通じて人間形成を育む</p>
2	<p><b>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）</b></p>
	<p>（1）職員に求めている人材像や役割</p> <p>就労を目指す利用者の希望を具現化できるよう日々の仕事を通じて訓練であり仕事であるという意識を高く持つよう、毎日指導しています。 また、請負メインのスタイルなため、多種多様なスキルを求められることもあり日々多めの人員配置を心がけています。</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>障害特性からくる肉体的精神的な作業の限界と性格が起因であろう感情的な作業の限界の選別を、冷静かつ客観的に判断する意識、そして結論付けるための方法論の模索と代替案への柔軟な切り替え、決断し実行へと移行できる総合判断力を日々の取り組みの中で身に着けていってほしいと考えています。</p>

調査対象

調査時に通所している利用者全員が対象。回答した利用者本人の属性は次の通りである。性別：男性17名(77%)、女性5名(23%)。年齢：「20歳未満」1名、「20歳代」6名、「30歳代」3名、「40歳代」7名、50歳代4名、60歳以上1名。

調査方法

評価員による1対1による個別での聴き取り調査を行った。その際に他の人に聴かれないよう配慮した。

利用者総数

29

共通評価項目による調査対象者数  
 共通評価項目による調査の有効回答者数  
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	29	29
0	22	22
0.0	75.9	75.9

利用者調査全体のコメント

・総合的な感想は、「大変満足」4名(18%)、「満足」17名(77%)、「どちらともいえない」1名(5%)であった。  
 ・一般的に満足度が高かった。その中でも、回答者全員が満足と返答したのは、問6「清潔で整理された生活スペース」、回答者の90%以上が満足と返答した設問は、問1「困ったときに職員は助けてくれるか」、問4「活動は、就労に向けて役立っているか」、問7「職員の言葉遣いや態度」、問11「プライバシーの保護」、問13「計画作成時における要望把握」、問13「計画やサービス内容の説明」であった。  
 ・総合的な感想として、「仕事が自分に合っている」「生涯現役で働ける、ことを目標としている」「職員にじっくりと話を聞いてもらった」などの満足や、「旅行などがあると良い」「部屋を増やしてほしい」「(作業室に)間仕切りがあると良い」「ストレスを言葉で言えないので、ストレスを抱える前に、サインをくみ取ってほしい」などの要望も寄せられた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	21	1	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の95%で、困ったときの職員の支援に関して非常に高い満足を得ている。「はい」と返答した方からは「困ったとき相談にのってくれるし、相談しやすい」などの声が寄せられた。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	19	3	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の86%で、身の回りの設備に関して高い満足を得ている。「はい」と返答した方からは「パソコンを使ってマウスを使い、ホームページの操作などを行っているが、設備面では心配ない」、「どちらともいえない」と返答した方からは「フロアの真ん中辺りのエアコンが効いていない」「杖を置く場所がない」「デスクワークの人などには、椅子を良いものにしてもらえたらと思う」などの声が寄せられた。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	18	4	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の82%で、利用者同士の交流に関して高い満足を得ている。「はい」と返答した方からは「昼休みに、みんなで昼食をとるのが楽しい」「仲間と一緒に、お茶することが楽しみ」「仕事を通して仲間を作ることができる」「自分と同じような病気を持っている人がいるので、お互いに情報共有ができる」「いろいろな人がいるので交流が楽しい」などの声が寄せられた。				
14. 【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	20	1	1	0
「はい」と返答した方々は回答者の90%で、働くうえでの知識の習得や能力の向上に関して、非常に高い満足を得ている。「はい」と返答された方からは「今のモチベーションを維持していくことで、役に立っている」「この事業所に来ることで、生活のリズムがついている」「新しい技術を覚えると嬉しい」などの声が寄せられた。				
15. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	17	3	0	2
「はい」と返答した方々は回答者の77%で、工賃の仕組みの説明に関して概ね満足を得ている。「はい」と返答された方からは「明細書でわかるようになっている」「有給もサービス管理責任者に聞いて確認している」「最初に説明があり、書面になっている」「給料明細書を渡してもらっている」などの声が寄せられた。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	22	0	0	0
回答者全員が満足と答え、事業所内の清掃、整理整頓に関して非常に高い満足を得ている。「はい」と返答された方からは「週に1～2回、持ち回りで掃除をしている」「トイレ掃除はみんなでやっている」「毎日掃除をしている」などの声が寄せられた。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	21	1	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の95%で、職員の接遇・態度に関して非常に高い満足を得ている。「はい」と返答された方からは「人によると思う」「職員の皆さんの服装は良く、話しやすい態度で接してくれる」「職員の方々が優しい。もっと厳しくても良いのではと思うときもある」などの声が寄せられた。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	19	3	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の86%で、緊急時の対応に関して高い満足を得ている。「はい」と返答された方からは「軽作業が苦手で、一度、体調が悪くなったときがあったが職員が対応してくれた」「この事業所を利用して1年2か月になるが、職員の対応は抜群に信頼できる」「看護師やヘルパー資格のある職員がいるので安心」などの声が寄せられた。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	5	0	1
「はい」と返答した方々は回答者の72%で、利用者同士のトラブル対応に関して概ね満足を得ている。「どちらともいえない」と返答された方からは「もの足りないこともある」「もう少しスタッフが介入してもよい場面もある」「ちゃんと間に入ってってくれるけれど、相手の取り方によって対応がいろいろある」などの声が寄せられた。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	18	4	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の82%で、利用者の気持ちの尊重に関して高い満足を得ている。「はい」と返答された方からは「些細なことでも聴いてくれるので、スタッフのほうが大変だなと思う」「わかってあげよう、とする職員の気持ちを感じている」、「どちらともいえない」と返答された方からは「職員に対してストレスを抱えていると言えない」「利用者は精神障害の方が多いので、身体障害者は我慢せざるを得ないこともある」などの声が寄せられた。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	20	2	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の91%で、プライバシー保護に関して非常に高い満足を得ている。				
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	21	1	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の95%で、個別計画作成時における要望把握に関して非常に高い満足を得ている。「はい」と返答された方からは「相談する人にもよるが、ちゃんと向き合ってくれていると思う」「月2回くらい、相談してくれる」などの声が寄せられた。				
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	20	2	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の91%で、サービス内容や計画の説明に関して非常に高い満足を得ている。「はい」と返答された方からは「ちゃんと理解してもらっている。大変わかりやすい」、「どちらともいえない」と返答された方からは「入所して間もないため、わからないことやよく覚えていないことがある」などの声が寄せられた。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	4	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の82%で、利用者の不満や要望の対応に関して高い満足を得ている。「はい」と返答した方からは「今まで要望を伝えたことはないが、あれば対応してくれると思う」「迅速に対応してくれている」「トイレのことや手すりを増やしてほしいと伝えたが、物理的制約があり仕方ないと思っている」などの声が寄せられた。				
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	17	3	2	0
「はい」と返答した方々は回答者の77%で、外部の苦情窓口の周知に関して概ね満足を得ている。「はい」と返答された方からは「月1回保健師のところに通っていて、そのときに相談している」などの声が寄せられた。				

I 組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリー1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリー1(1-1)	
	事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 7/7
	評価項目1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている <span style="float: right;">○非該当</span>
	●あり ○なし	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている <span style="float: right;">○非該当</span>
	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 <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている <span style="float: right;">○非該当</span>
	●あり ○なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している <span style="float: right;">○非該当</span>
	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 <span style="float: right;">評点(〇〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている <span style="float: right;">○非該当</span>
	●あり ○なし	2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している <span style="float: right;">○非該当</span>
	●あり ○なし	3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている <span style="float: right;">○非該当</span>
	カテゴリー1の講評	
	パンフレットなどに事業所の大切にしていることを明記している パンフレットに「会社は社会のために スタッフはキャストのために キャストはお客様のために」と明記し、事業所の大切にしていることを利用者・職員・関係者に周知している。事業所が大切にしている「楽しく仕事をする」ことを、施設の名称「ワクわーく」に反映させ、キャッチフレーズとして利用者・職員の共通認識としている。利用者に対しては、通所開始時を含め、適宜、「当施設は一般就労を目指している事業所である」ことを伝えている。職員に対しては、日々の業務連絡や利用者支援の話し合いを通して、施設方針の理解の浸透を図っている。	
	日々の打ち合わせを入念に行い、職員個々が自分の役割を認識できるようにしている 当施設に勤務する各職種及びその職務内容を「運営規程」に明記し、事務室・作業室に掲示している。職員個々が多岐に渡る業務の中で自分の役割分担を認識し、当日の作業が支障なく速やかに行うことができるよう、所長は、職員個々との日々の打ち合わせを入念に行っている。職員アンケートでも、「各業務別に担当職員を配置し、業務ごとの目標を決めたことで、利用者のモチベーションアップにつながり、業務への取り組みやグループごとの結束が強くなった」などのコメントが寄せられていた。	
	毎日のミーティングや随時の打ち合わせにより、事業所の課題解決を図っている 毎日、利用者も参加して朝礼を行い、当日の予定などについて情報共有している。また、毎日、夕方、約45分かけて、職員だけによるミーティングを行っている。その際は、翌日の業務内容を確認し合い、翌日の配置図(ボード)を作成し、各業務の担当者を決定している。常日頃より仕事の合間の限られた時間を使って打ち合わせをし、報告・連絡・相談を密に行っている。利用者に対して、随時、施設の重要案件に関する決定事項を朝礼や掲示にて周知している。	
	カテゴリー2	
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(2-1)	
	事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 6/6
	評価項目1	

事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

評点(〇〇〇〇〇〇)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-2(2-2)

実践的な計画策定に取り組んでいる サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 3/5

評価項目1  
事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している 評点(〇●●)

評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	1. 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	2. 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	<input type="radio"/> 非該当

評価項目2  
着実な計画の実行に取り組んでいる 評点(〇〇)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリ-2の講評

利用者のやりたいことや関係機関との連携により、運営に必要な情報を収集している  
開設当初は、利用者のやりたいことを「アウトプットシート」に記入し、「アンケートボックス」に投函していただき、利用者ニーズを把握していた。現在、職員は利用者との面談を随時行い、利用者のやりたいことを把握し、速やかにSNSを通じて職員間で共有し、個別に対応している。また、必要な場合は、ケア会議や関係者会議で話し合い、利用者の意向を個別支援計画に反映させている。利用者調査では、「個別計画作成時における要望把握」に関して、回答者の95%が満足と返答し、高い満足を得ている。

地域の関係機関との連携などにより、地域の福祉ニーズを収集している  
地域の福祉ニーズを把握するために、利用者の作品を展示した「アトリエ企画」を実施し、約70名の地域の方々が参加している。利用者個々の「サービス利用等計画」を作成している相談支援事業所10か所以上とのやり取りを通して、利用者・地域ニーズの把握に努めている。毎月、所長は、中野区事業者連絡会に参加し、国・都・区の障害者施策や福祉事業全体の動向について情報収集している。また、中野区商工会議所にも所属しており、経営に関する各種情報を収集している。そのほか、インターネットなどからも、随時、必要な情報を収集している。

事業計画書及び年間予算計画を策定し、着実な実行に努めている  
東京都に提出している経営改善計画に則り、事業計画書及び年間予算計画を立てている。業務指針を活用し、月次ベースで業務の進捗状況を把握し、翌月の傾向と対策に活用している。平成30年度の事業計画では、①増収増益体質、②経費削減、③労働力確保を重点目標に掲げ、重点目標それぞれに具体策を立てている。計画作成後、月次単位の収支状況を把握し、収支管理の徹底に努めている。年度末に事業報告書を作成し、1年間の運営状況をまとめ、次年度の計画に活かしている。

カテゴリ-3

3 経営における社会的責任

サブカテゴリ-1(3-1)



社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	2/2
<b>評価項目1</b> 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 <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>			
<b>評価</b>		<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ2(3-2)			
利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	4/4
<b>評価項目1</b> 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 <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>			
<b>評価</b>		<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある		<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目2</b> 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>			
<b>評価</b>		<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ3(3-3)			
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	5/5
<b>評価項目1</b> 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 <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>			
<b>評価</b>		<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している		<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目2</b> 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 <span style="float: right;">評点(〇〇〇)</span>			
<b>評価</b>		<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる		<input type="radio"/> 非該当
カテゴリ3の講評			
虐待防止マニュアルの読み合わせを行い、虐待防止への意識向上を図っている 服務規律を明記した就業規則を掲示し、職員がいつでも確認できるようにしている。また、入職時に「秘密保持誓約書」を提示、説明し、同意のうえ署名をいただいている。職員間で虐待防止に関するマニュアルの読み合わせを行い、虐待の相談・通報・届出先について確認し合っている。サービス管理責任者が東京都の権利擁護に関する研修に参加している。今年度、職員の日頃の利用者への言動を振り返るため、虐待防止チェックを実施予定である。			
事業所内に障害者虐待の相談・通報・届出を掲示し、利用者・職員へ周知している			

重要事項説明書に「要望・苦情等及び虐待防止に関する相談窓口」として、福祉サービス適正化委員会及び区役所障がい福祉課を明記し、契約時に利用者に伝えている。また、事業所内に障害者虐待の相談・通報・届出を掲示し、利用者・職員へ周知している。これまで、本人との話し合いの中から、職員が虐待のおそれがあることを発見し、行政へ通報したというケースがある。利用者の気持ちが安定して仕事ができるかどうか、常に職員は利用者個々の不安定さの原因を把握している。その中で虐待の早期発見につながったケースである。

ホームページにより透明性を高め、町会や商店街との交流に努めている

ホームページにより、事業所の運営状況を情報提供し、透明性を図っている。ホームページをみて、興味を持ち、ボランティアを希望した方が、今では、週1回、生活支援員(職員)として活躍している。事業所として町内会の一員として総会に参加したり、利用者と職員と一緒に地域の祭りや、地域の商店街の交流会に参加している。

カテゴリ-4

4 リスクマネジメント

サブカテゴリ-1(4-1)

リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

サブカテゴリ毎の  
標準項目実施状況

4/5

評価項目1

事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

評点(○○○○●)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-2(4-2)

事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

サブカテゴリ毎の  
標準項目実施状況

4/4

評価項目1

事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

評点(○○○○)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリ-4の講評

危機管理マニュアルを掲示し、緊急時に迅速な対応ができるようにしている

危機管理マニュアルを掲示し、危機への対応基準・危機発生時の連絡体制を明記し、緊急時に迅速な対応を取れるようにしている。年2回、避難・防災訓練を実施している。今年度、4月に火災を想定し、利用者全員が参加し、避難路を通して近くの避難所まで歩いて行っている。実施後は、反省会もしている。今年度末までに地震想定避難訓練を実施予定である。手洗い・うがいの励行などを記載した感染症対策を掲示したり、ミーティングなどを通して感染症への注意喚起している。冬場は加湿器を置き、湿度を保ち、感染予防に努めている。

「事故報告書」を活用し、事故未然防止及び事故再発防止に取り組んでいる

「事故報告書」を活用し、事故未然防止及び事故再発防止に取り組んでいる。事故報告書には、事故後の対応、再発防止に向けての今後の対応などについて具体的に記載している。ヒヤリハット報告書は作成していないが、職員個々が利用者の様子をきめ細やかに観察することで、リスクにつながらないよう留意している。そのため、利用者の状況変化や小さなリスクについて、日常的に職員間で報告し合い、相互に注意を喚起している。

個人情報保護規定を作成し、これに則って対応できるようにしている

個人情報保護規程を作成し、これに則って対応できるようにしている。個人情報の開示請求に対して、依頼があれば、いつでも提供できるようにしている。「個人情報使用同意書」を利用者に提示し、個人情報の取り扱いについて説明し、同意のうえ署名捺印をいただいている。入職時に職員個々と「個人情報取り扱い・機密保持契約書」を説明し、署名捺印をいただいている。紙媒体の利用者情報は、鍵付きの棚で保管している。セキュリティ端末を導入し、事業所内にあるインターネットに接続するパソコンへのウイルス制御を行っている。

カテゴリ5

5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリ1(5-1)

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

サブカテゴリ毎の標準項目実施状況

12/12

評価項目1

事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている

評点(〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	○非該当

評価項目2

事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している

評点(〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	○非該当

評価項目3

事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる

評点(〇〇〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	○非該当
●あり ○なし	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	○非該当
●あり ○なし	3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	○非該当
●あり ○なし	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	○非該当

評価項目4

職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

評点(〇〇〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金・昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	○非該当
●あり ○なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	○非該当

サブカテゴリ2(5-2)

組織力の向上に取り組んでいる

サブカテゴリ毎の標準項目実施状況

3/3

評価項目1

組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

評点(〇〇〇)

評価	標準項目	
----	------	--

<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<b>カテゴリ-5の講評</b>		
<p><b>必要な人員体制を整え、きめ細やかな支援に努めている</b></p> <p>利用者定員19名に対して、管理者兼職業指導員1名、サービス管理責任者1名、職業指導員3名、生活支援員6名(常勤1名、非常勤5名)、賃金向上達成指導員1名の人員配置を行っている。職員個々のこれまでのキャリアが多様性に富んでおり、支援の幅を広げている。サービス管理責任者は看護師の資格を持ち、きめ細やかな健康管理への配慮が行われている。成果主義志向の人事制度ではなく、職務遂行能力を基準とした職能給の給与体系を整えている。</p> <p><b>日々の話し合いや外部研修への派遣などを通して、職員のスキル向上を図っている</b></p> <p>所長は、職員個々との面談を通して、仕事の進捗状況について確認している。また、職員個々に必要なスキルについて話し合い、「マッチング研修」「虐待防止」など、職員個々に必要な研修を考慮し、派遣している。外部研修受講後、必要に応じて、日々の打ち合わせの中で他職員へ報告し、職員間で知識の共有を図っている。今年度中に社会保険労務士に依頼し、キャリアコンサルティングによる職員へのジョブトレーニングを行なう予定である。</p> <p><b>職員の心身の健康管理に向け、休暇取得の促しや超過勤務の軽減に努めている</b></p> <p>職員一人一人で抱え込まないよう、所長は気軽に話ができる環境づくりに努めている。また、困難事例は職員皆で共有するようにしている。生活のメリハリを付け、リフレッシュを図るため、積極的に有給休暇の取得を促している。超過勤務は大きな課題であったため、定時で退社できるよう意識づけを図り、今年度は軽減されてきている。暑気払いや忘年会のほか、定期的に仕事終了後に所長による個別の意見交換の場を設け、コミュニケーションの活性化を図り、風通しのよい職場づくりに努めている。</p>		
<b>カテゴリ-7</b>		
7	事業所の重要課題に対する組織的な活動	
<b>サブカテゴリ-1(7-1)</b>		
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		
<b>評価項目1</b>		
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)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・請負スタイルによる安価な請負業務からの売上改善を図ること、また、経費削減で増収増益体質を目指すため、「増収増益体質」を重点課題と掲げた。</li> <li>・売上改善を図るため、販路拡大や取引拡充の営業活動に取り組んだ。その結果、利益率の高いイラスト業務を導入することができた。パソコン業務では、利益率の高いキュレーションのライティングを軸に業務を行った。さらに、官公庁の仕事を受注した。キュレーションは、施設外就労を期中から開始し、安定した成果に結びついた。軽作業は、安価体質が否めないものの営業会社からの受注は継続され、その中で安価から高単価の作業を請け負う機会も増えている。</li> <li>・今年度は、オリンピック特需を狙ったマーケティングからの企画営業を予定し、規模の拡張を目指している。請負作業は、新規案件が従来単価を上回る際は、積極的に取引先変更を敢行予定である。</li> </ul>		
<b>目標の設定と取り組み</b>	<input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った <input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった	
<b>取り組みの検証</b>	<input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った <input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合も含む) <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	
<b>検証結果の反映</b>	<input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた <input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	
<b>評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評</b>		

・上記の取組みにより、利益率の高いイラスト業務を導入することができた。また、官公庁への仕事(文部科学省の統計表文字起こしや、宮内庁清掃)は売上に比較的高く寄与している。ラインスタンプ製作や、キュレーションは、利用者のやりがいにもつながっている。軽作業では、安価から高単価の作業を請け負う機会も増えている。

・職員アンケートでも、「売上目標に対してあらゆる手法で取組み、一歩ずつ成果を上げている」などのコメントが寄せられていた。

**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)**

・継続出勤の不安定さによる労働力低下の改善を目指すため、「労働力確保」を重点課題とした。

・サービス管理責任者主導により、職員の声かけと雰囲気作りに努め、日々出勤率改善を図ることに取り組んだ。メイン業務(本人希望による自己責任や忍耐力も養う)とサブ業務(スポット案件への対応や就労継続の安定化を図るための業務)の導入や、配置転換を行った。また、ケア会議や関係者会議などを通して、利用者個々が通所を継続できるよう検討を重ねた。その結果、利用者定着率72%となった。しかし、企画イラストをメイン業務とする利用者の定着が課題であるため、今年度、就労意識と明確な目的を持てるよう、利用者へのヒヤリングの機会を増やし、就労意欲の向上を図ることに取り組んでいる。

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

**評価項目2で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評**

・職員アンケートには、メイン・サブ業務を導入したことにより、「利用者の体調や意欲に合わせた配置転換を、臨機応変に行なうことができている」「利用者の継続的な就労へのモチベーション維持につながった」などのコメントが寄せられていた。今年度の第三者評価での利用者調査において、「当事業所の活動は、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」との設問に対して、満足と返答した方々は回答者の90%で、当事業所での能力向上に高い満足を得ている。サービス管理責任者を中心に、利用者へのきめ細かなアセスメントを行い、利用者個々の意向を尊重し、仕事への意欲向上に取り組んできた成果とみられる。

II サービス提供のプロセス項目(カテゴリー6-1~3、6-5~6)

No.	共通評価項目	
サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 4/4
評価項目1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー1の講評		
<p>仕事内容を詳しく紹介したパンフレットにより、情報を提供している</p> <p>ホームページやパンフレットにより情報を公表している。随所にイラストや写真を使い視覚に訴える工夫がされている。就労継続支援A型事業所の特徴として、雇用契約を結ぶこと、就業規則などのルールがあること、その人の希望に沿った能力向上により一般の事業所への就労を目指すこと、最低賃金以上の報酬を得ることができることなどを示している。就労の内容を、自社製品制作などの軽作業、データ入力などのパソコン関連作業、イラスト製作等の作業、施設外就労等に分け説明を加えている。</p> <p>事業内容を定期的に行政や関係機関に提供している</p> <p>パンフレットを区内4か所にある「すこやか福祉センター」や地域の福祉センターに置き、事業内容を紹介している。区内には行政が主催する「中野区事業所連絡会」があるが、ここで毎月の活動内容を報告している。一般就労に関わる事業所や企業へも事業内容を伝え、就労への理解を得ている。事業所連絡会では年1回の職員研修があるが、2019年は当事業所が担当予定であり、事業見学・案内も兼て実施する予定である。この機会に事業の詳細や具体的な業務内容、就労に関わる課題等を伝えたいとの意向を持っている。</p> <p>利用希望者が多く、見学や問い合わせにサービス担当管理者が対応している</p> <p>年間、200~300名からの問い合わせや見学希望がある。ハローワーク、自立支援員からの紹介、またはホームページを見ての来訪等がある。入所契約をしても早期に退職に至る場合もあるため、基本的には1~2週間の通所体験を受けてもらい、利用者同士の関係、コミュニケーション、パソコン操作能力、職員からの指示の受け入れ、休憩中の利用者同士のコミュニケーション等を確かめた上、サービス管理責任者が面接し、最終判断を所長が行い採用している。採用できない場合でも、面接などの中でできるだけ相談にのっている。</p>		
サブカテゴリー2		
2	サービスの開始・終了時の対応	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 7/7
評価項目1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	<input type="radio"/> 非該当

<b>評価項目2</b> サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている		評点(〇〇〇〇)
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<b>サブカテゴリー2の講評</b>		
<p>サービスの初めには基本的な事柄をわかりやすく説明している</p> <p>家族との来所を勧めているが単身での来訪もあり、A型事業所の特徴をわかりやすく説明している。重要事項説明書や利用契約書などにより、就労目的、雇用契約などの就労形態、利用料などについて説明している。また利用者の希望、個別の障害や障害受容の様子、家族や関係者の支援環境に合わせ説明している。「パソコン業務をしたい」「Web上で絵をかきたい」「軽作業をしたい」等の希望に合わせつつ、事業所での具体的な作業内容を決定している。こうして利用者の対人関係の不安や緊張を少なくしている。</p> <p>サービス利用時には時間をかけて利用者の個別のニーズを聴き取っている</p> <p>当初は就労を継続するための不安定要因は予測しがたく、働き始めて1か月以上が過ぎ、初めて利用者の様々なニーズがわかってくる。対人関係の不安、仕事に就いての葛藤、期待した働き方との落差などが語られ、表現されてくる。そのためこの期間は特にサービス管理者がこまめな面接によってフォローしている。加えて就労上では、座席の配置、業務の選択、声かけなどにより緊張をほぐし、利用者自身の進路や課題に向き合えるよう支援している。職員の方から先に心を開き、利用者との関係づくりを進めている。</p> <p>サービス終了時には、次のステップに向けて継続して支援を行っている</p> <p>2017年1月から2018年8月までに、8名の辞退者があった。就労による辞退はなく、仕事をめぐる人間関係や疾病による通所不応等が多かった。そのため職員は毎日のように面接や相談を続け、退職後の生活について見通しが持てるよう支援している。辞退後も連絡を取り合い、安定した生活を取り戻すまで見守っている。退所後に一般就労を始める人も多く、時には、来所して近況を報告したり新たな相談をして行く元利用者もいる。サービス終了後も必要に応じて支援を継続している。</p>		
<b>サブカテゴリー3</b>		
<b>3</b>	<b>個別状況に応じた計画策定・記録</b>	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況 <b>10/10</b>
<b>評価項目1</b> 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している		評点(〇〇〇)
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目2</b> 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している		評点(〇〇〇)
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	<input type="radio"/> 非該当

評価項目3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	<input type="radio"/> 非該当

評価項目4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-3の講評

利用者の心身の状況やニーズを書式で共有している

心身の状態や就労後の変化に対するアセスメントは、日常の観察や利用前後にわたる数回の面接、家族や関係機関からの情報を総合して行っている。利用開始前から、利用者がその気持ちや気分などを表現できるような関係をつくっている。治療中の病気、医療機関との関係、医学的リスク、医療的処置、機能障害、視力、聴力の状態、家族関係などを確認する。利用者の語りの中から、今までの障害との向き合い方、就労への希望や不安、生産活動上の課題、一般就労の希望などをアセスメントし記録している。

利用者の希望をもとにしたサービス計画を作成している

1年間の活動を長期目標とし、半年ごとに短期目標を設定し記録している。ある利用者では長期目標として「休まず仕事に通うことができる」、短期目標には「休まず通所できるよう、体調・生活リズムを整えながら環境に慣れる」としている。その上でコミュニケーション上の留意点や職場環境への適応、働く楽しさの経験、仕事内容や仕事量の自己管理など支援の提供方針をつくり、本人や家族、相談支援員らと書面で共有している。利用者調査では「個別育成計画作成時における利用者の要望把握」に関して、回答者の95%が満足と回答している。

夕方の打ち合わせ会で、利用者の情報を職員間で共有している

利用者情報はその都度職員間で共有している。また、主として16時からの業務打ち合わせ会で報告し合い確認している。業務関係の進捗状況の他、利用者同士、また職員との関係で気づいたこと等を伝え合い、対応をめぐる数時間に及ぶこともある。利用者との面接で得た要望とその解決策を出し合うのもこの場である。記録では「子ども時代のいじめのこと、母親に自分を認めてもらいたい気持ち、母親には自分に対してもっと妥協してほしいと、利用者の心の叫びも聞かれた」など、細やかに記載し共有している。

サブカテゴリ-5

5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	5/5
---	--------------------	------------------	-----

評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当



<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇)</p>	
評価	標準項目
●あり ○なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
サブカテゴリー5の講評	
<p>記録類は利用者のプライバシーに配慮して保管している</p> <p>利用者に関する記録は個別ロッカーを用意し、鍵付き書庫で保管している。家族への連絡や医療機関、他のサービス機関などへの情報提供が必要となる場合には、その都度利用者に目的や方法を話し、同意を得ている。利用者情報を保管するパソコンに管理業務専用フォルダーをつくり管理している。身体面では車いす利用者の排泄介助に、介護福祉士、看護師、所長が適時、プライバシーに配慮しながら対応している。利用者調査では、プライバシー保護に関して、回答者の91%が満足と返答している。</p> <p>利用者の対人関係についての悩みに傾聴している</p> <p>利用者は対人関係がうまくとれず、利用者同士のコミュニケーションに支障を来し退職することが多かった。そのため、主としてサービス管理責任者は利用者のさまざまな相談を受けとめ、利用者の思いや悩みに傾聴している。また家族や退職者からの相談など幅広く受け入れている。作業場に隣接した明るい面談室で行うが、ふさがっているときには玄関の外などで傾聴し、他の人に聴かれないよう配慮している。相談によって、利用者の同意を得て、医療機関はじめ他機関との連絡など、必要な手立てをとっている。</p> <p>利用者の特性や希望を取り入れ、仕事内容を工夫している</p> <p>利用前面接時から利用者の特性を生かそうと、繰り返しその要望や意思を確認している。一例では元からイラストを描くのが好きで、情報収集が得意な利用者がいた。すぐには仕事に結びつかなくても、その力を発揮してもらうように、利用者と共に作業の種類や段取りを考え、インターネット上の情報を収集し、まとめて新たな「昭和時代」というサイトをつくる仕事(キュレーション)を設定し、固有の役割を見い出している。「英会話が好き」「絵をかくことが好き」など多彩な利用者の持てる力を、就労内容に生かしている。</p>	
サブカテゴリー6	
6	事業所業務の標準化
サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 4/5	
<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇)</p>	
評価	標準項目
●あり ○なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
●あり ○なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている
●あり ○なし	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇●)</p>	
評価	標準項目
○あり ●なし	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
●あり ○なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている

サブカテゴリ6の講評

就労継続支援に関わる業務指針を作成し、サービスの標準化を図っている

支援と業務を一体として行っている組織であり、様々な業務が並行して行われる。業務指針の徹底のため、毎月「業務シート」を作成しマニュアル化して職員、利用者が共有している。目標業務、業務アセスメント、施設外就労への配慮を設定、業務内容とそれぞれのスタッフ配置、納期と制作数値目標、納期や取り組みの現状等を一覧できる。この中で役割分担の大切さと共に、スタッフ間での協力の必要性を伝えている。業務指針に合わせ、利用者各自の業務目標や達成状況を各自のシートに記録し、作業状況の変化を数値化している。

業務ごとに「指示書」を作成し、利用者や職員が活用できるように配布している

事業所のオリジナリティを大切に「指示書」を各業務ごとに作成し、職員の支援指標としてマニュアル化している。軽作業部門では「指示書」をバインダーに挟み込み、作業内容、工程内容、目標数量、作業内容のチェックポイント、リスク管理等を確認している。一例では、〇〇パンフレット・作業工程・冊子への挟み込み、封入・封緘等一連の工程について、個々の利用者が達成可能な水準を目指し数値化している。こうした工程表の中に職員の関わり上の留意点を記し、業務水準を一定にしている。

今後、利用者の意思を表現できるミーティングを計画中である

現在は事業所が定めた業務手順を実施しているが、9月から同じ職種の職員・利用者によるグループミーティングを始めるよう計画している。昼休み明け、15分ほどの時間をミーティングとして位置づけ、業務手順の見直しや、就労を継続するために必要な事項を話し合う。予め業務についてアンケートを取り、その中からニーズの高い事項をとらえ、改善を目指して話し合いを重ねる。職員と利用者が共に事業所への要望、新たに開発したい仕事、職場環境や、職員の関わりなどを話し合い、改善を目指すとしている。

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ-6-4)

サービスの実施項目		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
		22 / 22
1 評価項目1 個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている		
		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	○非該当
●あり ○なし	3. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	○非該当
●あり ○なし	4. 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	○非該当
評価項目1の講評		
<p><b>利用者の社会的・経済的な自立へ向けた支援を行っている</b>                      個別支援計画をもとに、社会的・経済的な自立を目指した支援を行っている。早ければ3か月経過すると利用者の個性や障害特性がわかってくる。これらを利用者・職員共に理解し合い、業務内容の選択、配慮すべき点の共有、固有な支援方法などを伝え、共有している。心身の状態が不安定、作業に参加できない、家族関係や利用者関係に支障がある等により、無断欠勤や長期に欠勤する場合には、個別相談や関係者の面談を実施している。利用者調査では「所長らにじっくり話を聴いてもらえるので楽しみ」との声が聴かれた。</p> <p><b>利用者の個性や障害に合わせ、コミュニケーションの広がり支援している</b>                      聴覚に障害があり、発語も少ない利用者では、手話ができる職員がおらず、コミュニケーション上でのストレスが生まれやすい。ある利用者の面談で、利用者にとり安心な環境では発語が可能なことがわかり、支援環境を整えたところ、利用者みんなの前で話すことができた。また、精神疾患の利用者では、物理的、心理的な距離感を大事にし、またニュアンスでは混乱しやすいためにはっきり伝えることで、わかりやすいコミュニケーションが生まれている。また、コミュニケーションツールも取り入れ、円滑な会話やコミュニケーション環境を整えている。</p> <p><b>利用者ごとに、社会的な自立に有効な情報を提供し支援している</b>                      フリーペーパーや労働局情報の閲覧、合同説明会参加の案内、介護施設での販売経験など多様な情報や社会的関わりの機会を用意している。一般就労は敷居が高く挑戦しにくい状況もあり、事業開始以来、直接一般就労に結びついた利用者はいないが、支援の結果、退職後に就労に結びつく場合は多い。そのため、当面の目標を就労だけではなく「親元から離れる」「一人暮らしができる」「体調を管理する」など、身近な目標を立てて支援する場合もある。利用者の要望に基づき、自立へ向け家族や地域の障害者支援センターとの連携を深めている。</p>		
2 評価項目2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている		
		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	○非該当
●あり ○なし	3. 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	○非該当
●あり ○なし	4. 【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	○非該当

評価項目2の講評		
<p><b>利用者一人ひとりの要望や特性に沿って作業環境を整えている</b> 業務内容には、軽作業、企画部、キュレーション部がある。メイン業務とサブ業務を定め、どちらでもやりたい業務を選んでもらっている。夕方の検討会でその日の活動を振り返り、翌日の業務別の配置図をボードに記し、利用者に知らせている。事業所内の決まりは「内部規定」を持ち周知させ、利用者の状況に合わせ、規定を2～2か月ごとに更新している。利用者同士のトラブルが起こり、調整しても解消しない場合には、同一階(4階)での業務を、5・6階での作業に切り替え、安心して働けるよう調整している。</p> <p><b>明るく清潔な室内環境を整備している</b> エレベーターを降りて事業所に入ると、明るく整えたゆとりある空間が目に入る。利用者調査では、回答者全員が「清潔で整理された空間となっている」と答えている。ビル内だけに冷暖房が利きすぎたり、乾燥しやすかったりするため空調に配慮している。加湿器や空気清浄器を2台配備し、卓上加湿器や濡れタオルなどで利用者・職員の健康に留意している。作業環境の整備のため自分が使用した機器や机、テーブルは拭き上げ整えている。トイレなど共有スペースの清掃は、職員と利用者がペアで行い、清潔に留意している。</p> <p><b>取引先でもある事業所から希望をとり、弁当を取り寄せている</b> 昼食は弁当を持参している。またコンビニや外食の他、5～6人は弁当を取り寄せている。注文は毎朝、400円～500円相当の広告を見ながら注文をとり、事業所の中で職員と共にいただいている。昼食中は音楽を流していたが、障害特性などによっては音によって混乱したり、集中できないこともあり、今は音のない環境を作っている。とは言え、食事時は賑やかで、リラックスしたおしゃべりの時間ともなっている。室内には無料の水、コーヒー、お茶のサーバーがあり、食事時の楽しみとなっている。</p>		
<p>3 評価項目3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇〇)</p>		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	○非該当
●あり ○なし	2. 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	○非該当
●あり ○なし	3. 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	4. 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	○非該当
●あり ○なし	5. 【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	○非該当
評価項目3の講評		
<p><b>看護師であるサービス管理責任者を中心に、健康への専門的な配慮や相談を行っている</b> 日々の健康状態をサービス管理責任者を中心に把握している。来所時の顔色や挨拶から心身の状態を判断し、経過を見守っている。生活習慣病、特に糖尿病や高血圧が多く、精神状態の変化やストレス時には悪化するため、観察や血圧測定などを通じてバイタルチェックをしている。主治医である医療機関からの検査情報を得て、健康データを把握し食事や運動などの生活改善の助言に役立てている。利用者調査では「看護師や介護資格のある職員がいるので安心している」との声が聴かれた。</p> <p><b>必要に応じて医療機関と連携し、病状の悪化を防いでいる</b> 利用者の7割は精神保健手帳の所持者のため、家族の他に主治医やヘルパーなど福祉事業所との連絡・相談をこまめに行っている。就労の初期には就労継続支援を受けていることを具体的に伝えるために、医療機関へ同行受診したり、電話連絡をしている。「主治医を変えたい」「主治医に病状の話ができない」などの訴えがあり、急を要する場合には、必要時受診同行している。事業所の労働状態やストレスについても、医師と話し合うことで具体的な改善方法が共有でき、就労の継続を図っている。</p> <p><b>利用者の嗜好に応じた健康な生活習慣作りを支援している</b> 健康な生活習慣作りは、利用者の心身の安定に欠かせないとしている。とりわけ見過ごしやすい健康診断の受診を意識するよう、自治体や保健相談所や医療機関、無料検診など様々な健診の機会をとらえ勧めている。薬剤の副作用や生活習慣による高血糖、高血圧、高脂血症などについて、話し合いの上、食事作りや運動習慣の改善などを提案している。最寄りの駅から事業所への1区間を歩く、水分や塩分、甘い飲み物の摂り方などを助言している。ストレスについても気軽に身近な職員に相談して軽減できるよう支援している。</p>		

4 評価項目4 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	○非該当
●あり ○なし	2. 必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	○非該当
●あり ○なし	3. 必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	○非該当
評価項目4の講評		
<p>就労の初めには家族との面談を行い、相互の関係づくりに力を注いでいる</p> <p>可能な限り事前の面接段階で家族の同行を求め、従来の経過や就労への期待などを聴き取っている。家族から見た利用者の特性と利用者自身の思いとを重ね合わせ、利用者の置かれている生活環境や生い立ちなどを共有している。事業所と家族とが利用者を中心に協力し支援することで、通所への不安や緊張も軽減し、就労への意識も高まることが多い。家族自身の持つ力も発揮されやすい。担当保健師や支援員と共に家族との関係をアセスメントし支援に生かしている。</p> <p>利用者と家族を中心に就労に関わる関係者会議を開催している</p> <p>就労継続に支障が見られた時や、進路変更の兆しがある場合などには、家族を含め関係機関の参加による関係者会議を開いている。家族の意見や要望を聞きながら、事態の把握と支援計画の修正を行っている。ある利用者は欠席がちで進路の変更を求めていたため、関係者会議を開いた。利用者に加え、家族、特別支援学校教員、区職員らを変え利用者の求める進路変更について話し合った。しかし、一度に多くの情報や助言があると利用者も家族も圧力を感じたり、混乱したりすることがあり、情報の提供や共有には配慮しつつ行っている。</p> <p>家族と利用者のプラス面の話題を探り、支援に生かしたいと考えている</p> <p>家族の相談では、区内の「発達障害の会」など当事者の会や公私の家族相談・学習会を紹介している。一方、サービス管理責任者は不定期でも家族と連絡を取り合い、社会生活だけでは見えない日常生活についても把握し、利用者の仕事とプライベートの生活の良好なバランスを保つことが大事と考えている。家族へは問題時など困難な時期に連絡することが多く、マイナス面ばかり話題になりがちである。家族との何気ない会話にも、支援に関わるヒントが隠されているとし、新たな家族支援のありかたを模索している。</p>		
5 評価項目5 利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	○非該当
評価項目5の講評		
<p>地域の福祉施設との交流が始まり、支援に生かしている</p> <p>近隣地域からの理解が深く、そのため地域からのイベントや事業への誘いは多い。近くの特別養護老人ホームから映画の上映会のお誘いがあった。利用者に参加を募り26名がデイルームにでかけ鑑賞した。介護福祉士がその生き方を模索しつつ生きる姿を描いたもので、「よかった」「働く意味がわかった気がする」などの感想があった。その後も商品販売など関係が続いており、支援に生かしている。今後はむしろ事業所から主体的に地域情報を収集し、利用者の社会的活動の場としても役立つものを提供したいと考えている。</p> <p>地域へ向け、就労を支援する事業所の姿を紹介している</p> <p>4月の日曜日10時から16時まで「遊びにおいてよ～アトリエ・ワクわーく」という事業所を開放してのイベントを行った。利用者は10数名参加し、職員と共に地域住民の理解を深める工夫をした。「いろいろ遊べる！落書きコーナー、ぬり絵コーナー、輪ゴムピストル」などの子ども向けコーナーから、「いろいろ見えるWEBコーナー」など仕事の紹介や「ポチ袋」など製品の提供も行った。子どもを除きおよそ70名の参加があり、普段は接触のない障害者の就労支援を行う事業所の存在をアピールした。</p> <p>利用者と共に地域へ出かけ楽しむ機会を提供している</p> <p>春には今回で2回目となる区内桜並木通りでの花見を計画した。利用者6名で実行委員会を作り、運営も委員会に託した。午前中で作業を終えて現地集合し、弁当やノンアルコールビールや菓子を用意し交流した。仕事を離れ地域の一員として楽しむ時間を味わった。所長をはじめ職員は常々、利用者とは施設内だけではなくリラックスできる場で本音で語り合いたいと考えており、その一環でもある。また、地域のイベントや神社のお祭りなどを紹介し、利用者の社会的な視野を広げている。</p>		

11	<p>評価項目11 【就労継続支援A型】雇用による就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇)</p>	
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目11の講評		
<p>諸規定により就労規則やその変更について定めている</p> <p>「就労支援A型事業所ワクわーく利用者就業規則」「同運営規定」などにより、サービス規程、労働時間、休憩、休日を明示している。事業内容、労働時間を午前9時から午後4時まで(休憩時間60分)とし、賃金を東京都最低賃金(985円)とする旨公表している。またこれらについて「利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことを支援するため、賃金水準を高めるよう努める」としている。さらに「利用者から職員への転換規定」を設け、現在1名が訓練中である。「同内部規定」には遅刻・早退の扱い、内規の更新手続きなどを取り決めている。</p> <p>事業所のコンセプトを「護送船団」とし、イラスト入りで示している</p> <p>事業所は「ワクわーくはスタッフとキャスト(利用者)の『護送船団』とする戦略を掲げ、利用者の意欲や安心を励ましている。就労を支援する福祉事業所として機能するために、キュレーション部、企画部、ディスプレイ部の諸事業の連携により、経営基盤の安定を図っている。ここで掲げる企業意識のひとつとして「シコウ」を掲げ、社会生活と日常生活にわたる志向・思考・指向・試行・嗜好の大切さを伝えている。例えば企画部では利用者と職員とで4~5人でミーティングを設け、目標達成に向けて主体的に「志向」する仕組みを作っている。</p> <p>「施設外就労」という形で利用者の社会的活躍の場を設けている</p> <p>同じ建物の上階には「施設外就労」の部門を設け、より一般就労に近い形で支援している。パソコン操作によるキュレーション業務、事業所外への作業、事業所内の清掃作業などを設けている。指導記録では「懐かしの人物について取材し記事にまとめた」(キュレーション)、「弁当配達補助にK事業所に出かける。注文票との照合や確認作業もしっかり行っている」(外部作業)などプロセスを記録している。清掃作業担当は、1日30分程度、洗面台やカウンターを拭き上げる等の軽作業による活躍の場を設けている。</p>		

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	3-3-1	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
タイトル①	イベントを開催するなど、地域に根ざした施設づくりに取り組んでいる	
内容①	開設して間もない頃、地域に根ざした施設づくりに向け、アトリエ企画と名称したイベントを実施した。利用者と職員で作品を展示し、地域の方々の参加を呼びかけた。求人募集も記載した「アトリエ企画」の案内をポスティングしたり、直ぐ近くの銀行内にも掲示した。当日は、地域の方々約70名ほどが施設を訪れ、施設理解の一助となった。また、近隣の高齢者デイサービスで開催した映画鑑賞会に利用者と職員で出かけるなど、地域との交流にも取り組んでいる。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-1	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
タイトル②	利用者の意向の把握に取り組み、運営に生かすよう努めている	
内容②	働く意欲を高めるため、利用者ニーズの把握に努め、運営に反映しようとしている。たとえば、利用者が記入しやすいアンケート用紙を工夫し、活用している。〔企画・イラスト〕〔パソコン(キュレーション)〕〔軽作業〕などの業務内容ごとに、〔○:メイン業務としてやりたい〕、〔△:繁忙期、協力可能〕、〔×:その業務はなし〕などを記入してもらっている。また、〔作りたい〕〔売りたい〕〔提案したい〕〔提供したい〕などの項目を設定した「アウトプットシート」を利用者個々に配布し、利用者からアイデアや提案を募っている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-1	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
タイトル③	公私の関係機関との連携により、利用者の意向を生かした就労継続を支援している	
内容③	利用者の障害の多様性から、連携する公私の関係機関は多い。医療機関との連携には、医療職であるサービス管理責任者が電話や書面で、あるいは受診同行などの方法により直接面接し正確な情報を得るなどして、支援方法を話し合っている。また、中野区事業所連絡会での関係者や区の障害者福祉担当者とは常時連絡を取り合い、地域からのタイムリーな協力を得ている。利用前に関わってきた学校や福祉施設との協力関係もある。こうした日常的な関係を生かして、必要に応じて関係者会議を開催し、利用者の意向に寄り添った支援を行っている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	相談や面接により利用者の不安やストレスを緩和しながら、通所継続を支援している
	内容	精神的な不調や障害を持つ利用者が多い中、看護師、介護職、作業担当者により、日常的に相談できる体制をとっている。昨年度の退所者は8名であり、主に利用者同士の人間関係によることが多かった。就労意欲に波があったり、対人関係に苦手意識が強い利用者がある。それとなく話す時間を作ったり、面接を重ねたりと、綿密な相談体制をとり、夕刻の打合わせ会で職員間で共有している。また、作業スケジュールには午前2回、午後2回に5分ほどの小休止があり、利用者の心身の疲労の蓄積を防いでいる。
2	タイトル	利用者一人ひとりの個性や障害に応じた支援を行い、主体的な就労意欲を支援している
	内容	精神疾患や対人関係が苦手な利用者へも「就労継続」という目標のもと、利用者の悩みや訴えを受け止めるだけではなく、積極的な関わりにより、社会人としての成長を期待している。ある利用者からは、作業をしていると眠くなってしまうという訴えがあった。本人や家族・関係機関を含めた話し合いをしアセスメントの結果、リラックスした自宅や、気分の高揚時には発声があることがわかった。支援の結果、利用者間でも聞き取れる発声が可能となり、新たなコミュニケーションが生まれ、主体的な就労意欲が増している。
3	タイトル	賃金向上達成指導員を採用し、業務目標を共有し利用者の就労意欲を高めている
	内容	就労を継続するためには、働き甲斐のある収入の確保や集団としての結束力が求められる。賃金向上達成指導員を採用し、工賃向上へ向けて各作業グループ担当スタッフを決め支援している。ここでは作業過程を細分化して共有する「作業シート」「作業工程表」を作成し、作業名、商品内訳、数量、チェックポイント等を確認している。この中でグループごとに業務目標を立て、職員・利用者と共に共有したところ、結束力が高まり、意欲的に取り組む利用者も増えてきた。賃金向上達成指導員のもと、満足度の高い就労形態を工夫している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	職員の能力開発に向けたより一層の取り組みを期待する
	内容	職員のスキル向上を図るため、所長が指名し、外部研修に派遣している。研修受講後、必要に応じて、日々の打ち合わせの中で他職員へ報告し、職員間で知識の共有を図っている。しかし、訪問調査時の確認では、研修参加後、研修報告書の提出が十分とはいえない状況であった。また、職員アンケートでは、「福祉を理解し、就労継続支援A型のサービス提供について学べる機会を設けてほしい」などの意見も寄せられていた。職員の能力開発に向けたより一層の取り組みを期待する。
2	タイトル	ヒヤリハット報告書の活用や感染対策に向けた実践的な研修など、リスク対策のさらなる取り組みを期待する
	内容	利用者の状況変化や小さなリスクについて、日常的に職員間で報告し合い、相互に注意を喚起している。しかし、ヒヤリハット報告書は作成されていなかった。今後、事業所にとってのリスクとは何かを職員皆で話し合い、そのリスクを未然に防ぐために、ヒヤリハット報告書を活用することを期待する。また、看護師を配置しているため、今後は、看護師が講師となって、嘔吐物処理の実践的な研修を行うなど、感染症対策へのさらなる取り組みも期待する。
3	タイトル	事業継続計画(BCP)の策定が望まれる
	内容	利用者全員が参加し、避難路を通って近くの避難所まで歩いて行くなど、年2回、避難・防災訓練を実施している。しかし、事業継続計画(BCP)は策定されていなかった。地震・火災、風水害、インフルエンザの大流行など、あらゆる緊急事態を想定し、事業を早期に復旧し継続し、利用者を守るための準備を行うよう、事業継続計画(BCP)の策定が望まれる。