
ワクわーく

第三者評価結果報告書

令和 3 年度（2021 年度）
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	13
5.サービスの実施項目.....	18
6.事業者が特に力を入れている取り組み.....	22
7.全体の評価講評.....	23

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）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） 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
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 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。様々な仕事機会がある中、率先して業務リーダーとなってもらよう働きかけも行っています。
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 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と知識、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付けてほしいと考えています。一番肝心は、ミスを恐れないこと。そのミスの性質を見抜くことを失敗を通じて学んでもらえるよう期待しています。

調査対象

調査時に通所している利用者全員を対象とした。

調査方法

調査のお願い文書・調査票・返信用封筒を同封した封筒を事業所にお届けし、事業所の職員から利用者一人ひとりに配布していただいた。利用者は同封の返信用封筒を使って弊機関へ直接投函していただいた。

利用者総数

25

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
25	0	25
22	0	22
88.0	0.0	88.0

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度では、「大変満足」8名(36%)、「満足」11名(50%)、「どちらともいえない」1名(5%)、「不満」2名(9%)であった。「大変満足」「満足」と回答した方々は回答者の86%で、当事業所のサービスに対して高い満足を得ている。最も満足度が高かった設問は、問6「清潔、整理整頓」(満足95%)、問8「緊急時の対応」(満足95%)であった。また、最も満足度が低かった設問は、問3「利用者同士の交流は楽しいか」(満足32%)であった。自由コメントでは、「働くことが楽しいと感じたのは初めてで、この施設で世話になるのがとても楽しいです」「スタッフの方々が、とても気配りをして対応してくれるので、感謝しています」などのコメントが寄せられた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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	19	3	0	0
「はい」と回答した方々は回答者の86%で、困ったときの支援に関して高い満足を得ている。「困ったとき面談をしてくれて解決できています。とても助かっています」「持病や体調を理解してくれているので、困ったときも安心できます」「困る前に声をかけて助けてくれます」などのコメントが寄せられた。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	19	3	0	0
「はい」と回答した方々は回答者の86%で、事業所の設備に関して高い満足を得ている。「きちんとしているので安心して使えます」「危険を伴うものは、使用許可が必要になったりしているので、安心して使えます」などのコメントが寄せられた。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	7	15	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の32%、「どちらともいえない」68%であった。「(他利用者は)事業所内でお喋りのできる大切な人たちで、とても楽しいです」「職員の方々は明るい雰囲気作りを心掛けているように感じます」などのコメントが寄せられた。				
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	15	7	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の68%、「どちらともいえない」32%であった。「できなかったことや初めてのことに、いろいろとチャレンジできます」「スタッフが親身になって傍で見守ってくれるので安心できて、できることも増えました」「体力もつき、基礎的な社会能力は向上していると思います」などのコメントが寄せられた。				
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	15	4	2	1
「はい」と返答した方々は回答者の68%、「どちらともいえない」18%、「いいえ」9%、「わからない(非該当)」5%であった。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	21	1	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の95%で、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。「常に換気や消毒などに気を遣ってくれています」などのコメントが寄せられた。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	16	6	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の73%で、職員の接遇・態度に関して概ね満足を得ている。「職員のほとんどは、言葉遣いや態度が適切だと思います」などのコメントが寄せられた。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	21	1	0	0
「はい」と返答した方々は回答者の95%で、緊急時の対応に関して非常に高い満足を得ている。「発作が起きたとき、目立たないように看病してくれました」「いつも体調に目を向けてくれるのを感じています。感謝しています」などのコメントが寄せられた。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	5	1	6
「はい」と返答した方々は回答者の45%、「どちらともいえない」23%、「いいえ」5%、「わからない(非該当)」27%であった。「冗談の度が過ぎてしまう利用者に対して、スタッフがしっかり注意し、トラブルが起きないようによく見てくれているのがわかります」などのコメントが寄せられた。				

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。「殆どの職員は尊重してくれます。利用者のために考えてノーと言われることもあります」などのコメントが寄せられた。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	16	5	1	0
「はい」と返答した方々は回答者の72%で、利用者のプライバシー保護に関して概ね満足を得ている。				
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	14	4	1	3
「はい」と返答した方々は回答者の63%、「どちらともいえない」18%、「いいえ」5%、「わからない(非該当)」14%であった。「定期的に聞かれますし、こちらからの要望も聞いてくれます」「要望や目標に対して、どうすればよいか、どのようにしていきたいと思うかなど、こちらの意見や考えを求めて見直ししてくれます」などのコメントが寄せられた。				
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	16	4	1	1
「はい」と返答した方々は回答者の72%で、サービス内容や計画の説明に関して概ね満足を得ている。「何でも相談できて、すぐに対応してくれます」などのコメントが寄せられた。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	16	5	1	0
「はい」と返答した方々は回答者の72%で、利用者の不満や要望への対応に関して概ね満足を得ている。「何でも相談できて、すぐに対応してくれます」などのコメントが寄せられた。				
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	12	5	2	3
「はい」と返答した方々は回答者の54%、「どちらともいえない」23%、「いいえ」9%、「わからない(非該当)」14%であった。「困ったときに相談できるところの電話番号などが掲示されています」などのコメントが寄せられた。				

I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7)

No.	共通評価項目	
1	カテゴリ1	
リーダーシップと意思決定		
サブカテゴリ1(1-1)		
事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況
		7/7
評価項目1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している		
評点(〇〇)		
評価	標準項目	
☒ 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	☐ 非該当
☒ 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	☐ 非該当
評価項目2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている		
評点(〇〇)		
評価	標準項目	
☒ 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	☐ 非該当
☒ 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	☐ 非該当
評価項目3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している		
評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
☒ 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	☐ 非該当
☒ 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	☐ 非該当
☒ 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	☐ 非該当
カテゴリ1の講評		
当事業所の目指す方向性や大切にしていることを折に触れて周知している パンフレットやホームページには、「働く喜び・楽しみを(生きるチカラ)に変えていきたい…わくわくしながら働ける場にしたい…それがワクわーくの願いです」と記載され、当事業所の目指す方向性を示している。利用者には、折に触れて、「就労継続支援は一般の事業所へ就労することが最終的な目標です」「できるだけ毎日、就労支援施設へ通うことが大切です」「無理せず、少しずつでも大丈夫です。一歩ずつ、一歩ずつ、一般就労へ向けて進んでいきましょう」と当事業所の最終ゴールを示している。 職業指導員と生活支援員がユニットとなり利用者を支える仕組みをつくっている 「運営規程」を事務室・作業室に掲示し、当事業所に勤務する各職種および職務内容を利用者・職員へ周知している。業務内容は多岐に渡っており、ホワイトボードや日々の打ち合わせなどを通して、職員個々の役割分担について周知・説明し、業務が円滑に進行できるよう、また、納期管理を適切におこなうことができるようにしている。職業指導員と生活支援員がユニットになり、利用者を担当する仕組みをつくったことで、利用者個々の目標達成に向けた支援への意識向上が図られている。 毎日、夕方に職員間だけのミーティングを実施し、課題について検討している 常勤職員の勤務時間は9時から18時である。毎日、利用者が退所した後の夕方にミーティングをおこない、当日の振り返り、翌日の業務内容などを確認し合い、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。また、重要案件について検討・決定している。毎朝、利用者と職員合同の朝礼を実施し、情報共有している。職員アンケートでは、「毎日、ミーティングを実施し、その日の出来事や共有事項を、職員間でしっかり話し合っている」とのコメントが寄せられた。施設外の業務も多いため、報告・連絡・相談を密におこなっている。		

カテゴリ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1(2-1)		
事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 6/6
評価項目1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		評点(○○○○○○)
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 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(○●●)
評価	標準項目	
☐ あり ☒ 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	☐ 非該当
☐ あり ☒ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 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(○○)
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)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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
カテゴリ2の講評		
利用者が希望や要望を言いやすい雰囲気づくりに努めている 利用者が希望や要望を言いやすい雰囲気づくりに努めている。また、職員は利用者との個別面談を随時おこない、利用者の希望を聴き取り、できることはすぐに対応できるようにしている。業務内容・労働時間・賃金・一般就労の希望の有無などについて本人の希望を反映した「就労継続支援A型計画書」を作成し、支援に活かしている。同計画書には、「ゆくゆくは一般就労を目指したい」「課題を見直しながらいずれは一般就労を目指したい」など本人の希望が記載されていた。 関係機関との情報交換をおこない、事業所運営に活かしている ほぼ毎月、中野区事業者連絡会に所長が参加し、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所属し、経営に関する各種情報を収集している。その結果、コンペに参加し、新たな仕事を得ることもできている。国・東京都・区のホームページなどから必要な情報を収集している。これまで連携してきた地域の福祉施設や商店街が実施する活動などは中止となっているが、電話や挨拶などで情報交換している。 リアルタイムで職員間で業務の進捗状況を共有し、臨機応変に見直しをしている 東京都に提出している経営改善計画に沿って、事業計画書および年間予算計画を立てている。計画作成後、健全な収支バランスとなるよう、月次単位の収支状況を把握・確認している。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。新規業務も年々増えており、業務過多時は依頼を断ることもあるほどである。そのため、クラウドサービスを活用し、リアルタイムで業務の進捗状況を職員間で共有している。必要に応じて増員体制を取るなど連携先企業の求めに応じている。		

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
評価項目1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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、理解が深まるように取り組んでいる	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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に取り組み、定期的に確認している。	☐ 非該当
サブカテゴリ-2(3-2)		
利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 4/4
評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
サブカテゴリ-3(3-3)		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5
評価項目1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当

評価項目2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている			評点(〇〇〇)
評価	標準項目		
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当	
カテゴリー3の講評			
虐待防止、感染対策、災害対策などの委員会を立ち上げたところである 虐待防止、感染対策、災害対策などの委員会を立ち上げ、これから同委員会で各マニュアルの読み合わせをしていくところである。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。東京都主催の権利擁護に関する研修に参加したり、虐待防止の関するマニュアルの読み合わせをしている。			
事業所内に障害者虐待の相談・通報・届出を事業所内に掲示している 事業所内に障害者虐待の定義、障害者虐待が発生した場合の対応、障害者虐待の具体例、障害者虐待の相談・通報・届出先などを掲示し、利用者・職員へ周知している。契約時に、重要事項説明書を使って、利用者に「要望・苦情等及び虐待防止に関する相談窓口」を説明している。重要事項説明書には、福祉サービス適正化委員会および区役所障がい福祉課が明記されている。サービス管理責任者が、利用者個々と面談し、利用者の苦情や意向を把握している。			
ホームページを通して、事業所の活動状況を情報発信している ホームページ・動画を通して、事業所の活動状況を積極的に情報発信している。就労継続支援A型事業所でイラストを使った作業があるのは、当事業所のみである。そのため、イラストをしたいという希望者からの問い合わせが多く、イラスト業務希望者の見学・体験の受け入れを積極的におこなっている。事業所として町内会の一員として総会に参加したり、利用者と職員一緒に地域の祭りや、地域の商店街の交流会に参加してきたが、前年度・今年度は新型コロナ禍により、地域行事は中止となっている。			
カテゴリー4			
4	リスクマネジメント		
サブカテゴリー1(4-1)			
リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	3/5
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(〇〇〇●●)			
評価	標準項目		
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当	
☐ あり ☒ 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	☐ 非該当	
☐ あり ☒ 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	☐ 非該当	
☒ あり ☐ 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	☐ 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(〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
カテゴリー4の講評 年2回以上、防災訓練を実施し、災害時に備えている 緊急連絡網を事業所内に掲示している。年2回以上、防災訓練を実施し、災害時に備えている。今年度、7月に地震・火災を想定し、利用者も参加して近隣の神社に避難する訓練を実施した。2回目も実施予定である。訓練実施後、反省会をおこない、次の改善につなげている。新型コロナウイルス感染症対策として、マスクの着用、出社時・外出時の手洗い、手指消毒、うがいの徹底、事務所内の換気を1時間ごとにおこなっている。訪問調査時点(2021年8月)で利用者、職員ともコロナ陽性者は出ていなかった。 当日のリスクについてタレで情報共有し、安全確保につなげている 事故報告書を提出するような重大事故はなかった。ヒヤリハット報告書は作成していないが、当日のリスクについてタレで情報共有している。また、各リスクについては、関係者間で再発防止に向け協議し、その対応策を講じている。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。 入職時に職員個々と個人情報の取り扱い・機密保持契約の締結をおこなっている 連携している各企業と個人情報の保護に関わる誓約書を交わしている。各パソコンには、コンピューターネットワークを効率的かつ包括的に保護する管理手法(UTM)を導入し、セキュリティ対策を講じている。個人情報保護規程を作成しており、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。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。		
カテゴリー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	
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当

カテゴリ5の講評

職能給の給与体系を整え、安心して働き続けられる環境をつくっている。

ハローワークやホームページを使って求人活動をおこなっている。利用者定員19名に対して、常勤職員6名・非常勤職員6名で、計常勤換算8.4名で利用者支援をおこなっている。常勤職員の平均年齢39歳である。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名を配置している。職務遂行能力を基準とした職能給の給与体系を整え、安心して働き続けられる賃金の仕組みを整えている。

職員のスキルアップを図るため、今年度よりオンライン研修を導入している

所長による職員との個別面談を実施し、日次・月次の取り組み状況について話し合うとともに、今後のキャリアへの指導もおこなっている。今後、キャリアコンサルティングをおこなうことも予定している。皆で集まったり、研修に行くなどの時間をつくり出すことが難しいため、今年度からオンライン研修を導入し、いつでも自由に視聴し、学習できる環境を整えた。利用者への接し方・対応方法、人権擁護、事故発生時の対応方法、ヒヤリハット事例への対応、災害発生時の対応方法など業務に必要なテーマを選択して学べるようにしている。

チームワークによる支援が円滑におこなわれていることがうかがわれる

5月・8月を有給休暇の強化月間とし、積極的に有給休暇を取得できるようにしている。チームワークを大事にし、効率効果が上がるよう具現化できる対策を練り、その実行に努めている。職員アンケートでも、「様々な業務を経験することができ、成長の機会が与えられている」「スタッフ同士で何でも相談し合える雰囲気がある。」「スタッフ間の連携やフォローがスムーズにおこなわれている」「利用者および職員の個々の多様性を尊重している」などのコメントが寄せられており、チームワークによる支援が円滑におこなわれていることがうかがわれる。

7	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(7-1)	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)	
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
「増収増益体質に向けての改善」を重点課題とした。施設外就労の充実を図るとともに、新型コロナ禍における取引先が減少しないよう、新規追加先の発掘ならびに新規業務の創造を模索していくことに取り組んだ。また、年間を通じて、新型コロナ関連業務を完遂することができた。軽作業に関して、安価体質の取引先取引は縮小もしくは終了し、当該業務を時給換算水準の軽作業業務にシフトした。パソコン入力作業を年間通じて安定して供給することができた。施設外就労は、取引先の増員依頼にも全力で対応することができた。今後、テレワークにおける業務に改善余地があるため、その質とやりがいある業務を提供できるよう工夫を凝らすことを考えている。また、ゆとりを作る業務および取引内容改善に努めることとしている。	
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 ☐ 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 ☐ 具体的な目標が設定されていなかった
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 ☐ 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) ☐ 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
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 ☐ 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 ☐ 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1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評 今年度6月より施設外就労を1か所新設した。新型コロナウィルス感染症対策として、テレワークを導入し、利用者のスキルに応じた仕事のやり方を整えることができた。当事業では、受託金額ではなく、「やりがい」を大切にしている。	

7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー1(7-1)

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

評價項目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)

「増収増益体質に向けての改善」を重点課題とした。施設外就労の充実を図るとともに、新型コロナ禍における取引先が減少しないよう、新規追加先の発掘ならびに新規業務の創造を模索していくことに取り組んだ。また、年間を通じて、新型コロナ関連業務を完遂することができた。軽作業に関して、安価体質の取引先取引は縮小もしくは終了し、当該業務を時給換算水準の軽作業業務にシフトした。パソコン入力作業を年間通じて安定して供給することができた。施設外就労は、取引先の増員依頼にも全力で対応することができた。今後、テレワークにおける業務に改善余地あるため、その質とやりがいある業務を提供できるように工夫を凝らすことを考えている。また、ゆとりを作れる業務および取引内容改善に努めることとしている。

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
☐ 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
☐ 具体的な目標が設定されていなかった

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
☐ 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)
☐ 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

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
- ☐ 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
- ☐ 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1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

今年度6月より施設外就労を1か所新設した。新型コロナウイルス感染症対策として、テレワークを導入し、利用者のスキルに応じた仕事のやり方を整えることができた。当事業では、受託金額ではなく「やりがい」を大切にしている。

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)

「就労継続支援A型事業所としての役割を果たす」を前年度の重要課題とし、就労継続の訓練および就職実績づくりに取り組んだ。「労働力確保」として、サービス管理責任者が中心となって、利用者への声かけを細やかにおこない、出勤率の改善を図った。UPS制度を新設した。個別支援計画から就職活動まで短期長期目標と利用者意向が日々ズレていくことがないように工夫した。就職意欲とその際の支援レベルも明記したシートを作成し、毎月の利用者の就職意欲を把握している。UPS制度の導入により、スタッフ側のベクトル統一が想像以上に成果を出しているものと考えている。UPS制度は開始して1年であるが、まだまだ改善の余地ありと考えている。業務過多な状況が続いているため、UPS制度導入による就職実績が高まっていけるよう、効率効果高い制度改訂を目指している。

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 ☐ 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 ☐ 具体的な目標が設定されていなかった
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 ☐ 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) ☐ 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
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 ☐ 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 ☐ 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、「職業指導員と生活支援員がユニットになり利用者を担当するシステムが導入されたことにより、個別支援計画に基づいた支援の意識が高まった」「月1回、担当生活支援員と職業指導員が利用者に向けて、各利用者の課題を基に利用者が努力した点・改善した点、日常のアドバイスなどのメッセージを送っている。利用者が返信をしたり、次に会う機会です話をするなど、利用者とスタッフ間のコミュニケーションも増え、信頼関係も築かれてきている」などのコメントが寄せられた。

Ⅱ サービス提供のプロセス項目(カテゴリ-6-1～3、6-5～6)

No.	共通評価項目		
	サブカテゴリ-1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	4/4
評価項目1 利用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	
	☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
	☒ あり ☐ なし	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	☐ 非該当
	☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
	☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
サブカテゴリ-1の講評			
ホームページやパンフレットを使って、事業所の情報を提供している 利用希望者等に対して、ホームページやパンフレットを使って、事業所の情報を提供している。ホームページは、就労までの流れや仕事内容、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明記している。パンフレットは区内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かれている。 区主催の「中野区事業所連絡会」に参加し、情報交換している 区主催の「中野区事業所連絡会」に参加している。現在は、新型コロナ禍によりオンラインで開催されており、新型コロナウイルス対策などについて各事業所の取り組みについて情報交換している。連携先企業へも事業所・利用者の特性などを伝え、就労への理解を得ている。そのほか、国や東京都、区などからアンケートなどが届いた際は、必要事項を記入し、返信している。利用者個々の相談支援事業所とも必要に応じて情報交換したり、担当者会議などを開催している。 作業体験を勧め、納得のうえ利用開始してもらうようにしている 見学希望者は毎週1～2名あり、所長・サービス管理責任者等が個別に対応している。見学時は、新型コロナ対策として、検温、マスク着用、手指の消毒などをしてもらっている。見学説明では、作業体験を勧め、本人が納得のうえ利用開始してもらうようにしている。事業所側も、利用者希望者が、スタッフや他利用者とのコミュニケーションが取れるか、取引先の職員とのコミュニケーションは取れるかななどを観察し、当事業所で作業を続けていけるかどうか判断している。			

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	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
評価項目2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている 評点(〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
サブカテゴリー2の講評		
通所の目的を忘れないよう、誓約書をいただいている 通所開始にあたっては、利用者本人と担当の相談専門支援員が来所し、事業所内で契約手続きをおこなっている。その際は、重要事項説明書などを使って、就労目的、雇用契約などの就労形態、利用料金などについて説明している。その際、事業目的を忘れないよう、誓約書をいただいている。また、個人情報保護に関する同意書を提示・説明し、了解を得ている。利用者の希望を聴き取り、できる限り利用者の希望に合わせた作業ができるよう配慮している。 サービス管理者がこまめに面接をおこない、健康面での助言・アドバイスもしている 精神的な課題を抱えている方も少なくない。そのため、働き始めてから、対人関係や仕事への不安など、期待した働き方との落差などが出てくることもある。また、サービス管理者がこまめに面接をおこない、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。必要に応じてカロリーチェックや食事管理、生活管理表を使って、健康な生活への助言やアドバイスもしている。座席の配置、業務の選択などにも配慮している。 一般就労に移行した方にはアフターケア制度を活用している 前年度、サービスを終了した方は6名で、自己都合による方は3名、一般就労に移行した方は3名である。一般就労に移行した方には、1年間に渡って、アフターケアをおこなっている。本人が来所して近況報告をする中、新たな相談に応じることもある。事業所側は、就労継続につながる情報提供をさらにおこなっていきたいと考えている。		

サブカテゴリー3		
3	個別状況に応じた計画策定・記録	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況 10/10
評価項目1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
評価項目2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 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	
☒ あり ☐ 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きみがある	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 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	
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
☒ あり ☐ 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	☐ 非該当
サブカテゴリー3の講評		
本人の作業意欲などについてアセスメントシートに記録し、計画に反映している 利用者の生活状況や作業状況について各種シートに記録している。まずは「面談シート」に緊急連絡先、主たるキーパーソン、通院・内服薬の有無、障害に関する状況、障害はいつ・どこで発症したのか・その原因などを記載し、利用者への理解を深め、支援に活かしている。また、協調性や感情のコントロール、共同作業の状況、意思表示、一般就労への意欲、作業意欲、働く場のルール理解、仕事の意欲、作業能率の工場、指示内容の理解、危険への退所、作業環境の変化への対応などについてアセスメントシートに記録し、支援に活かしている。		
「施設外就労目標達成チェック表」を使って利用者の状況を把握している 「施設外就労目標達成チェック表」を使って、利用者の状況を把握している。「施設外就労目標達成チェック表」は、「現場に向かう時や事業所に戻る時、時間に遅れないようにできましたか」「取引先の方に挨拶や適切な言葉遣いができましたか」「身の周りを整理整頓・清潔に保てていますか」「作業ルールに従って取り組みましたか」などの項目ごとに、〈できた・できなかった〉〈ある・ない〉などにチェックを入れる様式であり、生活面・作業面で自立度を確認している。		
就労継続支援A型計画書を作成し、6か月ごとに評価・見直しをしている 就労継続支援A型計画書を作成し、計画に沿って支援している。長期目標(1年)、短期目標(6か月)を設定し、具体的な支援内容を定めている。本人の希望(課題を見直ししながら、いずれが一般就労を目指したい)に沿って、支援目標(やりがいや自信をつけながら、自分に合った仕事量・スピードを把握していく)などを立て、短期目標についてその達成度や、効果・満足度などを評価している。計画書を本人に説明し、同意のうえ署名捺印をいただいている。相談支援事業所にも同計画書を送付し、相談支援専門員と共有している。		

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
☒ あり ☐ なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている ☐非該当
☒ あり ☐ 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 ☐非該当
☒ あり ☐ なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている ☐非該当
評価項目2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している 評点(〇〇)	
評価	標準項目
☒ 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) ☐非該当
☒ 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 ☐非該当
サブカテゴリ5の講評	
個人情報の同意書を使って、事業所の個人情報の取扱いについて説明している 個人情報の同意書を使って、事業所の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。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。話をする際は、他の一人に聞かれないよう面談室を使い、プライバシーに配慮している。 利用者のストレスの原因やその対応について一緒に考えている 所長やサービス管理責任者は、利用者一人ひとりのさまざまな相談に対応している。作業に集中できないと訴える方には、そのストレスの要因を一緒に探している。ストレスの原因が私的な生活の中にある場合は、本人の了解を得たうえで家族に相談し、家族も交えて話し合い、解決に向けての対応について話し合っている。利用者の話に傾聴したり、不安や心配について本人と一緒に整理している。 正しい生活リズムを回復し、社会の中での生きる力を涵養している いずれは一般就労を目指したいが、体調的にも難しい場合は、短時間から始め、安定した生活リズムを獲得することから始めている。日中、当事業所に通うことで、正しい生活リズムの回復を目指している。そして、職員や他利用者と話をすることで、職場の楽しみを味わったり、施設外就労場所に行くことで、多様な人との交流を持つことにより、社会の中で生活する力を涵養している。	

サブカテゴリ6			
6	事業所業務の標準化	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
評価項目1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている 評点(〇〇〇)			
評価	標準項目		
☒ 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		☐ 非該当
☒ 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		☐ 非該当
☒ 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		☐ 非該当
評価項目2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている 評点(〇〇)			
評価	標準項目		
☒ 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		☐ 非該当
☒ 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		☐ 非該当
サブカテゴリ6の講評			
作業手順書は、利用者にもわかりやすく作成・掲示されている 事業所内に運営規程、内部規定、作業スケジュール、各作業の手順書、新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安、発作時の対応・対処法などを掲示している。作業手順書は、写真などを使って利用者にもわかりやすく作成されている。また、虐待防止マニュアル(障害者虐待の相談・通報・届出先、障害者虐待発見チェックリストなど)、危機管理マニュアル(1 平常時の対応、2 危機発生時の対応、3 危機収拾後の対応、4 危機発生時の連絡体制など)なども用意し、必要時にいつでも閲覧できるようにしている。			
作業内容やその成果などについて「地域連携活動実施状況報告書」を作成している 施設外就労、5階の施設外就労、在宅勤務、事業所内など、作業場所が複数あるため、利用者の業務配置表を作成・掲示し、どの利用者がどこで作業をしているのか一目でわかるようにしている。業務ごと指示書を作成・配布している。各作業における活動内容・目的・成果、連携先の企業等の意見または評価などについて「地域連携活動実施状況報告書」を作成し、ホームページにも掲載している。			
サービス改善に向けて、職員同士が意見を言い合える職場環境づくりに努めている 職員同士が意見を言い合える職場づくりをおこなっている。作業ルールを変更するなど、職員間の話し合いを通して、改善につなげている。また、「誉れ」を挙げることで、職員が前向きに仕事ができるよう工夫している。利用者を対象とした「誉れ」では(他の人がスタッフに質問されている時、自分のことのように聴いていた)昨日暗い所で見えなくて派手に転んでしまったが、それでも頑張って200シート組んでくれた)など、職員対象の「誉れ」では(清掃に不慣れのキャスト(利用者)を取りまとめてくれた)などである。			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

サービスの実施項目		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	22/22
サブカテゴリー4			
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			
「施設外就労目標達成チェック表」にて計画の進捗状況を確認している 「施設外就労目標達成チェック表」を個別支援計画のモニタリングとしても活用している。「施設外就労目標達成チェック表」には、長期目標・短期目標を記載し、「施設外で先で新しくできるようになったことはありますか」「施設外先の仕事で、やりづらいことや苦戦していることはありますか」などの項目ごとに本人の現況(できた・できなかったなど)を確認している。利用者全員分の同チェック表を書庫に置き、いつでも職員が閲覧し、支援に活かすことができるようにしている。パソコン上でも閲覧できるようにしている。 声のかけ方やトーン、距離の取り方などについて工夫・配慮している 障害特性により、コミュニケーションの取り方を工夫している。利用者全員が言語による意思疎通ができる方々であるが、声のトーンを下げ、ゆっくりと話したり、伝えたい内容を工夫し、伝えている。精神疾患を抱えた方には、他の人とのコミュニケーションが苦手な人が少なくない。そのため、本人との距離の取り方を大切にしている。利用開始時に本人とのコミュニケーションの取り方について面談シートやケース記録に記載し、職員間で共有している。 自立に向けて、まずは生活面の安定を個別面談や朝礼などで伝えている 最終目標は就労であるが、まずは「体調を管理する」などの目標をたて、身体面の不調への改善を優先することもある。そのため、家族や地域の障害者支援センターと連携することもある。また、日々のやり取りの中で、利用者と職員で合同の朝礼をおこない、その際に、どうしてマスク着用が必要なのか、睡眠が睡眠が必要なのか、食の偏りをなくし、栄養バランスのある食事の取り方などについて話をすることもある。			

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			
事業所内の決まりを内部規定化し、事業所内に周知・掲示している 事業所内の決まりを内部規定化し、事業所内に周知・掲示している。就労継続支援A型事業所であるため、「働く」ことを中心とし、事業所と雇用契約を結ぶことにしている。そのため、利用者懇談会などは設けていないが、朝礼・夕礼を実施し、業務連絡や、当日の振り返りなどをおこなっている。事業内容は、軽作業、パソコン関連作業、イラスト・クリエイティブ作業、施設外就労などがあり、利用者の希望や適正で作業内容を決めている。メイン業務とサブ業務を定め、やりたい業務を選んでもらっている。 空気清浄機の活用や随時の換気などにより、快適な作業環境をつくらしている 事業所内は採光が十分に取られ、新型コロナウイルス感染症対策として、空気清浄機の設置、随時の換気、アルコール除菌、マスク着用の徹底を図っている。事業所内には、新型コロナウイルスを防ぐために日常生活で気をつけることや、トイレ使用にあたっての留意事項など、ルールや注意することなどを掲示している。利用者調査でも「清潔、整理整頓」に関して、回答者の95%が満足と返答し、利用者が落ち着いて作業できるよう、適宜、椅子や机の位置などを工夫している。 昼食は弁当持参、もしくは仕分け弁当の注文で、「黙食」をお願いしている 昼食は、弁当持参、もしくは仕分け弁当の注文などである。仕分け弁当は9種類の中から好きなものを選んで注文し、持って来てもらっている。新型コロナ禍により、食事の際は「黙食」をお願いしている。以前、昼食中は音楽を流していたが、障害特性により、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つくらしている。コーヒーマーカーやウォーターサーバー置き、昼食時や休憩時に自由に飲めるようにしている。			
3 評価項目3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている			評点(〇〇〇〇〇)
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			
看護師資格を保有するサービス管理責任者が中心になって健康管理をおこなっている 看護師資格を保有するサービス管理責任者が中心になって健康管理をおこなっている。来所時の顔色や挨拶から心身の状態を把握している。新規利用開始時に疾患名や障害特性、通院、内服薬などについて把握している。生活習慣病を抱える人も少なくなく、その中でも、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。 「生活リズムチェック表」を使って、健康状態を把握・確認している。 就労継続支援A型計画書の短期目標に「体調・生活リズムを整えながら環境に慣れる」を掲げ、検温表・生活リズムチェック表を使って体調管理をおこなっているケースもある。「生活リズムチェック表」には、曜日ごとに時系列ですべきこと、夜間の覚醒回数、検温の数値、食欲の有無、服薬の状態、運動の有無、一日の振り返り・気づきなどについて記録されており、健康状態を把握・確認している。医療機関へ同行受診したり、家族・主治医・ヘルパーなどと連絡・相談をこまめにおこなっている。 安心して働けるよう、健康への助言やアドバイスをしている 就労継続支援A型計画書の作成時に本人の生産活動をおこなう際の課題を把握している。利用者の多くが精神的な課題を抱えているため、業務を安定して継続していくためには、ストレスを抱えやすいことや環境変化に弱いことなどが挙げられる。そのため、頭痛があったり、気分が悪くなるなどの症状も出るため、安心して働けるよう面談やコミュニケーションを図っている。食事作りや運動習慣の改善、水分や塩分、甘い飲み物の摂り方などへの助言をしたり、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。			

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

利用者が安定して通所・作業できるよう、家族にも協力をお願いしている

利用前の面接時に家族に同席してもらい、これまでの経過や就労への期待などについて聴き取っている。家族から見た利用者の特性や本人への不安、家族の思いなどを聴き取っている。利用者が安定して作業できるよう、家族に協力をお願いすることもある。そのため、必要に応じて電話や面談の機会を設けている。家族とのやり取りに関して、パソコン上の日報に記録している。担当保健師と担当の生活支援員で、家族との関係をアセスメントし、支援に活かすこともしている。

家族を含め関係機関の参加による関係者会議を開催している

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催している。家族の意見や要望を聴取し、事態の把握と目標の見直しをおこなっている。欠席が長く続くようになると、利用者本人に加え、家族や関係者も交えて、今後の方針について話し合っている。しかし、一度に多くの情報や助言があると利用者・家族も圧力を感じたり、混乱したりもするため、情報の提供や共有には配慮している。

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

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、利用者の仕事と私的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なってしまう。そのため、マイナス面ばかり話題になりがちであるが、家族との何気ない会話の中から新たな利用者の姿を知ることもあり、支援に活かすこともある。

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

新型コロナ禍により、地域との連携した活動は中止となっている

開所した当時は、地域の方々に事業所についての理解を深めていただくために、「遊びにおいてよ〜アトリエ・ワクわ〜」という事業所を開放してのイベントをおこなったこともあるが、これらの活動は、新型コロナ禍により中止としている。これまで、近くの特別養護老人ホームからイベントへの参加のお誘いがあったが、新型コロナにより中止となっている。新型コロナ前は地域の商店街との連絡会に参加していたが、現在は、書面開催となっている。区の商工会議所に所属しており、コンペに参加して銀行のマスコットキャラクターに採用された事例もある。

利用者個々の課題について、地域ネットワークを増やし、利用者を支援している

新しくグループホームについて情報提供している。相談支援専門員主催の担当者会議に参加し、関係機関とより良い支援について話し合っている。利用者個々の課題について、地域ネットワークを増やし、利用者を支援している。地域活動支援センターを紹介し、同行することもある。訪問看護と連携し、健康改善への支援について協議することもある。中野区社会福祉協議会の「地域福祉権利擁護事業」を使って、日常的な金銭管理サービスをしてもらっているケースもある。

11	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		評点(〇〇〇〇)	
	評価	標準項目		
	☒ あり ☐ なし	1. 利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている		☐ 非該当
	☒ あり ☐ なし	2. 働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている		☐ 非該当
	☒ あり ☐ なし	3. 賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している		☐ 非該当
☒ あり ☐ なし	4. 商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている	☐ 非該当		
評価項目11の講評				
利用者の希望や適切に合わせた作業を提供している 軽作業、パソコン関連作業、イラスト・クリエイティブ作業、施設外就労などの幅広い業務内容を展開しており、利用者の希望や適正に合わせた作業を提供している。また、本人に適した仕事量を把握し、ストレスを抱えないよう配慮している。一度に複数の指示や急な予定変更への理解が難しい場合は、1つ完了してから次の指示を出している。また、本人の作業内容のマニュアルを作り、その通りに動き、集中しやすい環境をつくるなど工夫している。本人に合った作業(仕事)を見つけ、やりがいや充実感を持ってもらうよう支援している。 施設外就労により、就労への自信や希望を見出すことができる環境を整えている 施設外就労により、近い将来の雇用(就労)への自信や希望を見出すことができる環境を整えている。施設外就労を通して、「やりがいがある」と仕事への姿勢が前向きになった利用者もいる。また、配置リーダーを任命し、ピアスタッフとしての位置づけを定めることで、マネージャーとして育成している。「リーダーとしての役割を担う」「現場での従業員(依頼先)から業務に関する新たな指示を受けたときは、スタッフへ報告する」などが明記された「配置リーダーの心得」を事業所内に掲示している。 連携先企業から高い評価を得ており、利用者のやりがいにつながっている オリンピック・パラリンピックに向けて、誰もが使いやすい扇子制作にも取り組んだ。連携先企業からは「想像していた以上の製品ができあがり、製品について高い評価を得ることができました」とのコメントをいただいている。倉庫内作業では、チームワークや現場ルールの遵守、安全面を考慮しながら労働効率を図るといった複合的な仕事要素があり、一般就労へ導くための訓練となっている。連携先の企業からは「弊社の指示通りに働いていただき、業務を支えてもらっている」とのコメントもいただいている。				

事業者が特に力を入れている取り組み①		
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①	利用者が安心して働けるよう、関係者と協力し、課題解決に取り組んでいる。	
内容①	相談支援専門員による「サービス利用等計画」のモニタリングに協力し、定期的に就労状況を伝えている。また、心身の状態が不安定、作業に参加できない、無断欠勤や長期欠勤があるなどの際は、本人との個別面談に加え、家族や関係者（保健師など）と担当者会議を開催している。本人・家族に加え、関係者も含めた担当者会議を開催し、課題解決に向けて話し合っている。内容によっては、クリニックへの受診をすすめ、臨床心理士に相談することもある。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-3-2	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
タイトル②	利用者担当を配置し、利用者との信頼関係を構築し、より良い支援につなげている	
内容②	生活支援員・職業指導員それぞれ1名を担当者として配置し、担当者から、月1回、利用者へメッセージを発信している。メッセージは「心の悩みを吐き出してください。メモに残してもらってもいいです。一つひとつ解決に向けて一緒に考えていきましょう」など、利用者へのエンパワメントになっている。利用者調査でも「より良く接してくれる人が多く、いつも感謝しています」「どのようにしていきたいと思うかなど、こちらの意見や考えを聴いてくれます」などのコメントが寄せられた。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-5-2	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
タイトル③	利用者への「一日一回誉れ」の発表をおこない、プラス志向での支援を目指している	
内容③	毎日の夕礼では、「今日は～さんがこんなことをしました」と伝え、誰か一人を誉め・称える「誉れ」の時間を設けている。その際は、誉める対象は一人のみ、同じ人に対して誉めてはいけないなどのルールを設けている。この「誉れ」の取り組みを通して、良いことに注意を向けることや活気ある職場づくりを目指している。職員アンケートにも、「夕礼にて、利用者の褒めたいところを発表し、自分では気づかない素晴らしいところを知ることができている」などのコメントが寄せられた。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	新規追加先の発掘ならびに新規業務の創造を模索し、施設外の業務も多く、一般就労に近い就労環境を提供している
	内容	新規追加先の発掘ならびに新規業務の創造を模索しており、今年度、新型コロナ禍の状況下にあっても、施設外就労を1か所新設している。また、連携先企業からの増員依頼にも柔軟に対応し、好評価を得ている。施設外の業務が多く、一般就労に向け、より実地に近い就労環境で働くことができる。施設外就労により、利用者も近い将来の雇用(就労)への自信や希望を見出すことができている。
2	タイトル	UPS(ユニットサポート プライオリティ システム)制度を取り入れ、きめ細やかな就労支援をおこなっている
	内容	利用者一人ひとりに対して、職業指導員1名・生活支援員1名を担当として配置するUPS制度を導入している。月1回、担当の生活支援員と職業指導員が利用者に向けて、利用者が努力した点・改善した点、日常のアドバイスなどのメッセージを送っている。利用者がそれに返信したり、次に会う機会では話しをするなど、利用者と職員間のコミュニケーションも増え、信頼関係も深まっている。生活指導員が生活面、職業支援員が仕事面における支援内容や課題をパソコン上に入力し、全職員で共有している。
3	タイトル	生活リズムチェック表の活用や、個別面談などを通して、落ち着いて作業に集中できるよう、きめ細やかな支援をおこなっている
	内容	看護師の資格を持つサービス管理責任者が、きめ細やかな健康管理おこない、自立・安定した生活が送れるよう支援している。チェック表を使って、就寝時間や服薬状況等を把握し、生活リズムを把握しているケースもある。また、作業に集中できないなど、利用者の状況変化により、本人との面談をおこない、睡眠が十分に取れているか、食事をしっかり取ることなどについて話をしている。また、ストレスの要因を一緒に探り、安心して作業に取り組める配置・環境を整えている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	カンファレンスを開催し、担当以外の利用者理解を深め、より良い支援への気づきを得ることを期待したい
	内容	毎日、朝は利用者と職員で情報共有し、夕方は職員のみで業務の進捗状況や気づいたこと等を報告し、利用者対応について話し合っている。さらに、「就労継続支援A型計画書」のモニタリングも月1回の頻度で実施し、パソコン上で情報共有している。今後は、利用者個々の課題や対応策について話し合うカンファレンスの開催も期待している。カンファレンスを通して、担当以外の利用者への理解を深め、より良い支援への気づきを得るための学びの機会にもなると考える。
2	タイトル	職員皆で話し合い、事業所としての呼称への共通認識を持つことを期待する
	内容	当事業所では、就労支援サービスを受けるだけでなく、お客様へ商品・サービスを提供できる自分を感じ、働くということが喜びや楽しみにつながって欲しいとの思いで、利用者を「キャスト」と呼ぶことにしている。他方、経営層は、呼称についてどうするか、事業所で統一することが必要と考えている。呼称については、本人の気持ちはさまざまである。どういう呼びかけをしたらよいか、職員皆で話し合い、事業所として呼称への共通認識を持つことを期待する。
3	タイトル	BCPを策定し、事業継続のための方法、手段などを取り決めておくことが望まれる
	内容	消防計画を作成し、年2回以上、防災訓練を実施し、災害時に備えている。災害対策などの委員会を立ち上げ、BCPの策定は今後の課題となっている。区のハザードマップなどを参照し、大規模地震に加え、水害や新型コロナウイルス感染症などの事業所のリスクに備え、核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時におこなうべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておくことが望まれる。