

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和6年度】

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構

公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 166-0004

所在地 東京都杉並区阿佐谷南3-35-15-1104

評価機関名 特定非営利活動法人NPOサービス評価機構

認証評価機関番号

機構 02 一 030

電話番号 03-5347-0616

代表者氏名 理事長 大森裕美



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	大森裕美	福祉	H0201035
	②	大森春樹	福祉	H1501022
	③	藤井敬太郎	経営	H1701003
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	就労継続支援A型			
評価対象事業所名称	しごとも			指定番号 1311201691
事業所連絡先	〒	158-0082		
	所在地	東京都世田谷区等々力6丁目10番19号		
	TEL	03-3704-0029		
事業所代表者氏名	管理者 岩井崇晃			
契約日	2024年 7月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 7月 17日			
利用者調査結果報告日	2024年 9月 24日			
自己評価の調査票配付日	2024年 7月 22日			
自己評価結果報告日	2024年 9月 24日			
訪問調査日	2024年 9月 30日			
評価合議日	2024年 9月 30日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査では、アンケート方式と聞き取り調査を併用した。アンケート方式では、調査票・協力依頼文書・返信用封筒を施設側に渡し、施設から利用者個々に配布してもらい、利用者から弊機関へ直接返信してもらった。聞き取り調査では、他の人に聽かれないように配慮して実施した。訪問調査の実施後、評価員の合議を経て、報告書を作成した。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、 機構が定める部分を公表することに同意します。

- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2025年1月7日



事業者代表者氏名 社会福祉法人はる

理事長 井上 義

1/1

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）
	<p>事業者が大切にしている考え方(事業者の理念・ビジョン・使命など)のうち、特に重要なものの(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)働く(ディーセントワーク)場の提供 2)人生の支援(自分らしさへの支援) 3)高い賃金(時給)を支払うことでの生活の質向上 4)できないことを出来るようにしていく支援(育成) 5)チーム支援(役割分担と専門力の向上)</p>
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）
	<p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>変化の激しい時代(VUCAワールド)に於いても、変わるべき変えるべきところは過去の慣習にとらわれず柔軟に新しい挑戦をして欲しい。また自らの意思で自分の得意を増やし伸ばしていき、事業所のチームとして高い支援の実現をしていきたい。</p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持つて欲しい使命感)</p> <p>職務を理解するとともに、クライエント(利用者)の人生にとって良い指導者になれるように自己研鑽に努め、家族や一般の企業ではできないような支援(育成や助言など)ができるようになっていき、地域の資源としての事業所の価値を高めて欲しい。</p>

通所している利用者全員。

調査対象

調査方法

アンケート方式と聞き取り調査を併用した。アンケート方式では、調査票・協力依頼文書・返信用封筒を施設側に渡し、施設から利用者個々に配布してもらい、利用者から弊機関へ直接返信してもらった。聞き取り調査では、他の人に聽かれないように配慮して実施した。

利用者総数

30

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
29	1	30
25	1	26
83.3	3.3	86.7

利用者調査全体のコメント

- 回答者の属性は次の通りである。年齢：「20歳代」3名(11%)、「30歳代」3名(11%)、「40歳代」6名(23%)、「50歳代」9名(36%)、「60歳以上」5名(19%)。性別：「男性」20名(77%)、「女性」6名(23%)。障害支援区分：「区分2」2名(8%)、「区分3」1名(4%)、「区分4」1名(4%)、非該当11名(42%)、無記入11名(42%)。
- 総合的な満足度は、「大変満足」3名(12%)、「満足」17名(64%)、「どちらともいえない」3名(12%)、「不満」1名(4%)、無記入2名(8%)であり、回答者の76%が「大変満足」「満足」と返答し、当事業所のサービスに対して概ね満足を得ている。
- 自由コメントでは、「私の体調や仕事のことについて気を遣ってくれるので大変ありがとうございます」「シフトの組み方も自分の要望に沿ったものになっています」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			
	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	20	5	0	1
回答者の77%が「はい」と返答し、困ったときの支援に関して概ね満足を得ている。「困ったときに的確な指導をしてくれます」「仕事の手法、効率的な業務行動の提案などを助けてもらっています」「仕事についての改善点をアドバイスしてくれます」「的確な仕事のアドバイスをしてくれます」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	18	6	0	2
回答者の69%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」23%、非該当1名(4%)・無記入1名(4%)であった。「安全面などで十分安心できています」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	8	11	3	4
回答者の31%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」41%、「いいえ」12%、非該当12%・無記入4%であった。「気軽に話せる人が数名います」「困ったときに知識を教えてくれます」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	12	10	1	3
回答者の46%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」38%、「いいえ」4%、非該当8%・無記入4%であった。「コンテナの移動などの力仕事を通して、体力の維持や向上にもつながっています」「改善したほうがよいという点を職員が教えてくれるため、役立っていると思います」「仕事中に自分自身で判断できないときは、同じ業務をしている人からその都度アドバイスをもらっています」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	16	9	0	1
回答者の61%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」35%、非該当4%であった。「初めての工賃をもらう際にはおそらく十分な説明をしてもらえるのではないかと信用しています」などのコメントが寄せられた。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	18	6	1	1
回答者の69%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」23%、「いいえ」4%、非該当4%であった。「仕事場や休憩場所、事業所のスペースともにある程度清潔な空間であると思います」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	19	4	3	0
回答者の73%が「はい」と返答し、職員の言葉遣いや態度に関して概ね満足を得ている。「皆さん清潔感があります。また、わからないことがあるときには、わかりやすくしっかり教えてくれます」「職員と接したときに特に態度や服装で違和感を覚えたことはなく、言葉遣いも丁寧です」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	18	6	1	1
回答者の69%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」23%、「いいえ」4%、非該当4%であった。「職場および出勤前に体調不良を数回起こした際には、職員が私の状況に寄り添った対応をしてくれました。信用できると感じています」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	15	6	2	3
回答者の57%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」23%、「いいえ」8%、非該当12%であった。「そのような状況に遭遇したことがなく絶対とは言い切れませんが、仲介に入るなど相応の対処はしてくれると思います」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	17	8	1	0
回答者の65%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」31%、「いいえ」4%であった。「シフトや自分に合った仕事のペースを保ってくれます」「シフトの決め方や自身の症状による突発的な体調不良などにも、親身になって対応してくれていると思います」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	17	6	2	1
回答者の65%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」23%、「いいえ」8%、非該当4%であった。				
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	16	7	0	3
回答者の61%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」27%、非該当8%・無記入4%であった。「面接のときに自分の目下の目標を作成し、その内容を否定せずにきちんと話を聞いてくれました」「担当の人たちが親身になって聞いてくれています」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	18	5	1	2
回答者の69%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」19%、「いいえ」4%、非該当4%・無記入4%であった。「サービス内容についての説明はホームページで公開していることもあります、特にわかりづらいと感じたことはありません」「仕事がよりスムーズにこなせるように説明してくれています」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	6	2	2
回答者の61%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」23%、「いいえ」8%、非該当8%であった。「職員の人たちは私のシフト変更の希望をきちんと聞いて対応してくれています」「不満はありませんが、おそらく言えば聞いてくれると思います」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	15	4	1	6
回答者の58%が「はい」と返答し、「どちらともいえない」15%、「いいえ」4%、非該当23%であった。「私が仕事でどのようにしたらよいかわからないとき、ディケアの職員の人たちに相談することができます」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		評点(○○)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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(○○)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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(○○○)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>			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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当												
カテゴリー1の講評														
<p>新人研修で法人の理念や歴史を習得し、人事評価の面談で理解度を確認している 法人理念は作業室に掲示しているほか、職員の名刺にも記載しており、いつでも確認可能である。新たに採用した職員は当初の3か月から6か月間を新人研修期間と位置付けて、事業所内で研修を実施し、その間に法人の理念や5つのビジョン、行動指針など法人の職員として知っておくべき基本的な事項を習得している。一般職員の人事評価の基準の項目に、「法人の歴史・理念を、正確に語り・伝えることができる」「法人の理念及び事業所の役割を理解し、自分の仕事に活かせる」を組み入れて、人為評価の面談で上司と共に達成できているか確認をしている。</p> <p>事業所では働きがいのある仕事の提供を大切にしており、関係者にも広く周知している 法人のパンフレットやホームページには、法人理念および5つのビジョンを掲載しているほか、事業所が大切にしている「ディーセントワーク・働きがいのある人間らしい仕事の場の提供」、「人生の支援・自分らしさへの支援」を利用者・職員を含めて広く周知している。利用希望者の見学時には先方からの質問に丁寧に回答し、事業所が提供する業務内容や支援方針を十分に理解いただき利用につなげている。法人理念や事業所の方針を踏まえて事業計画を策定しており、利用者向けにも事業計画の要点をまとめたペーパーを事業所内に掲示して周知している。</p> <p>意思決定権限の多くを管理者に移譲しており、事業所限りで迅速な意思決定が可能である 事業所の運営に関する意思決定権限の多くを管理者に移譲しており、事業所限りで迅速な意思決定が可能である。管理者の権限を越えた予算の支出を伴う事案は、起案書・稟議書を起案して法人本部に申請し、案件によっては理事会に諮って決定している。月1回の職員会議で検討事項を議論して、課題解決や支援方針を決定している。会議をスムーズに進めるためのグランドルールを定めており、会議の目的を明確にして効率的な実施に努めている。障害福祉に特化した業務効率化クラウドサービスを活用して、逐次情報が共有できる仕組みを整えている。</p>														

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(○○○○○○)			
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリー2(2-2)			
実践的な計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	5/5
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<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(○○)			
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	<input type="radio"/> 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しながら取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当	
カテゴリー2の講評			
利用者アンケートや面談を通じて要望を把握し、支援内容や職場環境の改善に努めている 年1~2回、記名式のアンケートを実施して利用者の要望・意向を把握しており、集計結果や個別の意見は事務所内に掲示して、利用者にフィードバックをしている。月1回、15分程度を目安に利用者に面談を実施し、働き方の希望や一般就労を目指しているなどを確認している。利用者からの不定期の相談や要望も、管理者が現場に入っている機会を捉えてなされることも多い。職員の事業所の運営に関する意向は、職員会議の場で伝えられるほか、少人数の事業所である利点を活かして、日頃の業務の中での会話を通じて、活発な意見交換がなされている。			
事業計画の重点施策の達成に向けて、職員の共通理解を図り着実な実行に努めている 法人では中長期計画である「5か年ビジョン」を策定しているが、新型コロナウイルスの感染拡大など世の中の情勢が大きく変わったこともあり、随時見直しをおこない現状にあった計画に軌道修正している。事業所の年次事業計画書に関しては、まず管理者がたたき台を作成し、職員の意見を踏まえて適宜修正を図り最終版を作成している。事業計画の冒頭に重点施策を掲げて、「経営」「支援」「職員体制」「環境設備」「ネットワーク」それぞれの取り組み内容と達成目標を明示し、重点施策の実現に向けて職員の共通理解を図り、着実な実行に努めている。			
事業計画はできるだけ項目ごとに数値目標を設定し、実績を評価しやすいようにしている 事業計画の項目をさらに細分化した詳細項目別に、「課題」「現状」「目標」「To-Do」の順に記載したマトリクスの事業計画書を作成し、取り組みのプロセスと結果が明確になるようにしている。できるだけ定量的な目標を設定するようにしており、項目ごとに年度途中で半期の振り返りを実施するとともに、必要に応じて軌道修正をおこなっている。年度末には、年度全体で目標に対する実績を取りまとめて、年度事業報告書を作成している。計画に無い案件でも必要性が認められる場合には、職員からの提言を受けて、管理者権限で実行が可能である。			

カテゴリー3

3 経営における社会的責任

サブカテゴリー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	サブカテゴリー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(○○)

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
(●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。

サブカテゴリー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	サブカテゴリー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(○○)

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
(●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

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(○○)

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
(●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

サブカテゴリー3(3-3)

地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	サブカテゴリー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(○○)

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
(●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

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(○○○)

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
(●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
(●あり ○なし	3. 地域ネットワーク内の共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる

カテゴリー3の講評	
「倫理綱領」や「職員心得」を作成し、理想とする支援者像を明確にしている	<p>法人では「倫理綱領」を作成し、理想とする支援者像を明確にしており、一人ひとりに合った「ハタチ」を創りだすことを使命に掲げている。職員全員に「職員心得」を配布して、「職場のルール」「職員のモラル」「支援者としての心構え」に関して、具体的な留意事項を明示して意識づけをおこなっている。「職員心得」の各項目は人事評価項目と連動しており、職員と管理者との面談で守られているか確認している。新入職員には、障害者総合支援法に関する事業者ハンドブックを用いて指定基準などを説明し、コンプライアンスの遵守を徹底している。</p>
虐待の防止に向けて、虐待防止委員会の設置や職員研修を実施している	<p>利用開始時に重要事項説明書を用いて、サービス管理責任者が、第三者委員や外部機関を含めて苦情・相談窓口の設置を説明している。利用者からの苦情に接した場合は、苦情受付書に記録して、フローに沿って適切な対応を図り、速やかに解決するようしている。年1回、虐待防止をテーマとした職員研修を実施しているほか、法人全体で虐待防止委員会を設置して、虐待防止に向けての体制整備や施策の検討をおこなっている。重要事項説明書に自治体別の虐待通報窓口一覧を添付しており、利用開始時にサービス管理責任者が利用者に説明している。</p>
障害者支援事業所のネットワークに参加し、共通の課題解決への取り組みに協力している	<p>法人機関紙「パイ焼き通信」を年4回定期発行し、当事業所の事業計画や活動内容を掲載し、関係機関に送付して周知している。利用希望者に限らず見学者を積極的に受け入れているほか、法人主催のイベント「ぱい焼きまつり」では、運営に協力いただくボランティアを受け入れている。世田谷区精神障害者通所事業所連絡会に参加し、区の施策や地域ニーズを把握している。就労継続支援A型事業所全国協議会(全Aネット)に管理者が事務局として参画しており、A型事業所を取り巻く経営環境や共通の課題についての検討や取り組みに協力している。</p>

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	5/5																			
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(○○○○○)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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いている</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>				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いている	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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いている	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																			
サブカテゴリー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	サブカテゴリー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(○○○○)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>(●あり ○なし)</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>				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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																			
カテゴリー4の講評																					
<p>リスクごとにマニュアルを作成して、発生時に必要な対応が取れるようにしている</p> <p>危機管理に関して、災害、感染症、事故などリスクごとにマニュアルや緊急連絡網を作成して、発生時に必要な対応が取れるようにしている。地震や火災を想定した避難訓練を年2回実施している。他の職場での仕事に従事している利用者が多く、訓練時点で事業所内で働いている職員と利用者が参加して、備蓄品の在庫や避難経路などを確認している。自然災害および感染症に関する事業継続計画(BCP)を作成しており、大規模災害や感染症の発生に備えている。BCPでは災害発生時の初期対応や事業運営に関する優先業務を定めて、職員間で確認している。</p> <p>利用者の労働環境や業務内容を確認し、労働災害の防止に努めている</p> <p>防犯カメラの設置に加えて催涙スプレーを常備し、防犯対策を取っている。熱中症・暑さ対策では、仕事中の休憩時間の確保とともに、氷を入れた大きな水筒を用意して水分補給を呼びかけている。利用者は仕事によって勤務場所が異なることもあり、ヒヤリハット段階での把握は難しい面はあるが、労働環境や業務内容を確認し労働災害の発生を予防している。利用者にも通勤での安全を含めて注意喚起をおこない、事故防止を呼びかけている。新型コロナウイルス感染症対策は5類に移行後は緩和し、手洗いやアルコール消毒などに限定して対応を継続している。</p> <p>個人情報の厳格な管理に努め、利用者から使用に関する同意書の提出を受けている</p> <p>利用開始時に個人情報の内容、提供先、目的について利用者に説明して了解をいただき、同意書の提出を受けている。「職員心得」に守秘義務の項目を設けて、仕事上知り得た情報や利用者の個人情報の漏洩を禁止し、厳格な管理を職員に徹底している。電子データはサーバー上の共有ファイルに格納し、IDとパスワードを職員に割り当て、必要な際にすぐにアクセスできるようにしている。職員間の迅速な情報共有と意思決定に努め、全職員が瞬時に同じ情報が得られるようにコミュニケーションアプリを活用して、逐次情報が共有できる仕組みを構築している。</p>																					

カテゴリー5			
5 職員と組織の能力向上			
	サブカテゴリー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	サブカテゴリー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(○○)		
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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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(○○)		
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		<input type="radio"/> 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)と運動した事業所の人材育成計画を策定している		<input type="radio"/> 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(○○○○)		
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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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(○○○○)		
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・評価と待遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー2(5-2)			
組織力の向上に取り組んでいる	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	3／3	
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(○○○)		
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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当

カテゴリー5の講評

新入職員は新人向け研修やOJTを通じて、利用者支援に必要な知識を学んでいる

人材の募集・採用は主に事業所で実施しており、新たに採用が必要となった場合には、人材紹介会社の活用や職員の紹介により職員を確保している。法人のホームページに人材育成のコーナーを設けて、就職先を決める際の参考となるよう、入職後の職員研修や資格取得支援制度について詳しく説明している。入職後は1、2年目を対象とした新人向け研修を実施しており、まず初めに法人理念・ビジョン・歴史を知るとともに、個々の障害特性の理解を促している。OJTを通じて先輩職員とコミュニケーションを図りながら、実務を通じて利用者支援を学んでいる。

職員一人ひとりの研修計画を策定し、各自のキャリアプランに応じた育成を図っている

法人では職業能力体系図を作成し、職種分野ごとにキャリアパスの指標を定めている。各指標は項目別に経験年数または基本給の水準に応じて達成レベルを示しており、人事評価の際の評価基準としている。管理者との面談は職員が自身のキャリアを見直す機会となっており、能力向上に向けて職員一人ひとりの研修計画の策定につなげている。職員全員の研修受講履歴一覧表を作成し、どの職員が何の研修に参加したか、復命書の提出状況を含めて一目でわかるように管理している。事業所として研修参加を推奨しており、外部の研修に参加する機会も多い。

風通しの良い職場づくりに努めており、職員同士で相談しやすい関係性を築いている

法人全体で実践報告会を開催し、各事業所の利用者支援の取り組みの共有を通じて、職員のモチベーション向上と支援力の強化に取り組んでいる。法人内の就労継続支援B型事業所で3日間にわたり利用者の作業に加わることで、就労継続支援A型事業所との違いを知る機会を設けており、作業内容や事業所の役割、雰囲気を理解する良い機会となっている。月次で勤務シフトを作成し、有給休暇は希望通りに取得できるよう配慮している。職員間のフラットな関係性構築のために、呼称を役職名ではなく名前に統一し、風通しの良い職場環境の構築に努めている。

7 事業所の重要課題に対する組織的な活動		カテゴリー7
		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)		
当事業所は世田谷区で唯一の就労継続支援A型事業所であり、障害者の就労ニーズや社会的な役割を果たすことが求められている。そのため利用者数の増加が課題となっていることから、2022年度の利用登録平均人數の実績37名を踏まえて、前年度の目標を「利用者登録人數目標40名」に設定した。前年度の目標達成に向けた取り組みとして、営業活動を通じて新規の受注先を開拓する計画を立てていた。しかし、年度途中になって生産活動売上全体のかなりの部分を占めていた配達関連業務が2024年2月に契約満了となることが判明し、これに代わる業務獲得のための営業活動を行った結果、新たな仕事を受注することができた。一方で、これまで配達関連業務に従事していた利用者の多くが離籍となったことから、利用登録者数は減少した。		
目標の設定と取り組み	<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	
取り組みの検証	<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かった(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	
検証結果の反映	<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1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評		
前年度の取り組みの結果、福祉事業収益は2022年度実績6,227万円に対して、2023年度実績は6,190万円に減少した。これは2023年度中に新たな清掃業務の受注を得たが、大口の配達関連業務の減が響いたことが理由であり、結果として当初の目標より約11百万円程度低く、全体収支差額も赤字となった。赤字の主な要因は職員人件費あるが、ようやく事業所の利用者支援の体制が整ったことから利用者を増やせる状況になった。今年度も引き続き、利用者登録人數40名を目標としている。ただし、利用開始当初は手厚い支援が必要であり、最も職員への負担がかかる段階であるため、しっかりと支援の質を担保していくために、月1名ずつのペースで少しずつ利用者を増やしていくことで、職員負担が増えないようにする方針である。		

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)

2022年度は官公需からの受注実績が無く、官公需からの受注強化が重要課題の一つであるとともに、経営の安定のための事業拡大を図る必要があったため、前年度の目標として「入札案件や優先調達案件を1件以上受注する」ことを設定した。前年度の目標達成に向けた取り組みとして、1. 入札参加資格を取得し、入札案件の競争に参加する。2. 優先調達推進法による優先調達案件を受注する。3. 新たな業務を受注することに伴う業務内容変更に対応するため、業務に関するOJTの実施や不安軽減など利用者支援に重点的に取り組むこととした。

目標の設定と取り組み	<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
取り組みの検証	<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かった(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
検証結果の反映	<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

前年度は事業計画の大幅な変更を余儀なくされたが、それに代わる作業を受注するために職員と利用者が力を合わせて前年度に取り組みを進めた結果、優先調達案件として新しく清掃業務を受注することができた。前年度は入札の準備が間に合わなかったが、今年度になって入札資格を取得することができた。生産活動収益を増やす必要があるため、利用者の新たな働く場の創出が引き続き課題となっている。赤字の状況を改善するために、まずは利用者を増やしていく必要があるが、そのための取り組みとして清掃現場を増やすとともに、請け負うための体制整備に努めている。具体的には助成金を活用して、清掃業務に使用する機器を整備し、清掃チームの2班体制への拡充を目指している。

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										
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー1 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(○○○○)									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td></tr> </tbody> </table>		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	●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している	●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	●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
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										
●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している										
●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										
●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										
サブカテゴリー1の講評											
<p>事業所独自のホームページから、利用の流れや仕事内容などの情報を入手できる</p> <p>ホームページやパンフレットなどを通して、事業所の情報を提供している。ホームページは、法人全体のものと、事業所独自のものがある。法人全体のホームページには、理念や5つのビジョンなど法人の目指す方向性が示され、法人内各事業所についても簡潔に紹介している。事業所独自のホームページには、仕事内容や利用者の声、利用の流れ、見学について、求人募集などが記載されている。また、パンフレットは法人全体で作成され、当事業所のページには利用者定員や主な仕事、利用者の声などが掲載されている。</p> <p>関係機関に必要な情報を提供し、連携を図っている</p> <p>福祉・保健・医療の総合情報提供サイトに当事業所の情報が掲載され、利用希望者が必要な情報を入手できる。求人募集もハローワークを活用しており、事業所の情報を提供している。国や東京都、地元区からアンケートなどが届いた際は、必要な個所に記入・返信するとともに、区には実績報告書、月次報告書などを送付している。管理者は障害者雇用企業支援協会や就労継続支援A型事業所全国協議会、世田谷区精神障害者通所事業所連絡会などが主催する会合に参加し、意見交換するなど、就労支援事業所のネットワークづくりに積極的に取り組んでいる。</p> <p>利用希望の実習受け入れや、行政・他施設の支援者などの見学希望にも応えている</p> <p>ホームページの中にお問い合わせフォームがあり、利用希望者の利便性に配慮している。利用希望や見学希望には、利用対象となるかどうか関係なく、見学受け入れをおこなっており、その際は支援者の同行もお願いしている。利用希望はハローワークを通してからが殆どである。書類選考の後、面接を実施し、面接に合格された方に、実働10日程度の実習をおこなっている。その際は、その間の賃金および上限2万以内で交通費を支給している。そのほか、行政や他施設職員などの見学希望にも応えている。</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(○○○)													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 2px;">評価</th><th style="text-align: center; padding: 2px;">標準項目</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td><td style="padding: 2px;">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</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td><td style="padding: 2px;">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</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td><td style="padding: 2px;">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</td></tr> </tbody> </table>			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 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 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			
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 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 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												
		○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(○○○○)													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 2px;">評価</th><th style="text-align: center; padding: 2px;">標準項目</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td><td style="padding: 2px;">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</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td><td style="padding: 2px;">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</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td><td style="padding: 2px;">3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td><td style="padding: 2px;">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</td></tr> </tbody> </table>				評価	標準項目	<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 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 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 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
評価	標準項目												
<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 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 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 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												
		○非該当											
サブカテゴリー2の講評													
利用開始時に管理者が必要な説明をおこない、希望する労働時間なども聴取している													
利用開始時に管理者が利用契約書や重要事項説明書、雇用契約書兼労働条件通知書を配布し、事業所のルールやサービス内容、職員の勤務体制、苦情・相談窓口、支援の目的、労働条件などについて説明している。その際に、利用者の負担金はないことも伝えている。これらの説明のうえ、利用者の同意を得て署名捺印をいただいている。その際に、困りごとなども聞き取り、記録ソフトに記入し、個別支援計画に反映している。本人が不安なく、仕事が開始できるよう配慮している。													
利用開始時は、作業環境を整え、不安なく、通所が安定できるよう支援している													
利用開始にあたっては、利用者との個別面談を実施し、希望や支援に必要な情報を聴取し、フェイスシートや個別支援計画書に記録している。通所当初は職員がほぼマンツーマンで関わり、不安なく、通所できるよう配慮している。マンツーマン対応の期間は平均10日程しているが、長い人の場合は半年など、状況に合わせた対応している。また、作業に関する個別マニュアルを作成したり、作業範囲を限定するなど、不安やストレスの軽減を図っている。利用者の様子について記録ソフトに記入し、職員間で共有し、その人に必要な支援を判断している。													
サービス終了時は、不安なく、次に移行できるよう支援している													
前年度のサービスの終了者は8名であった。その主な退所理由は、一般就労1名、就労継続支援B型事業所2名、自宅療養2名、就職活動2名、家事手伝い1名であった。サービス終了にあたっては、終結記録を作成し、退所に至る経緯や退所後の行き先などを記録している。また、この記録作成を通して、これまでの支援の振り返りをしている。利用者にはいつでも相談できることも伝え、安心して次に移行できるよう配慮している。必要な場合は、関係機関と連携を図り、情報交換をおこない、支障なく次の生活に移行できるよう支援している。													

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(○○○)		
評価	標準項目	
(●あり ○なし	1. 利用者的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
(●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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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(○○○)		
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	<input type="radio"/> 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たうえで、必要に応じて見直している	<input type="radio"/> 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	<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(○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<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(○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー3の講評		
アセスメントシートを踏まえ、個別支援計画書を作成している 利用者的心身状況や生活状況は、アセスメントシートに記録されている。アセスメントシートには、これまでの就労歴・訓練歴に加え、健康管理、日常生活（生活リズム、身だしなみ管理、清潔保持、金銭管理、移動・交通機関の利用など）、対人関係（挨拶、意思伝達、意思疎通、感情コントロールなど）、労働習慣（報告、連絡、相談、時間の順守、規則の理解・順守）などについて記録している。これらの情報を踏まえ、ニーズ・課題を抽出し、個別支援計画を作成している。同計画書には、長期目標・短期目標、サービス提供内容が明記されている。		
6か月ごとに個別支援計画書のモニタリングをおこない、個別記録などに記入している 個別支援計画作成後は、6か月ごとに個別支援計画のモニタリングをおこなっている。モニタリングは、面談記録やケース記録の利用者状態のところに記入している。毎月の15分面談に加え、必要に応じて個別面談をおこない、体調や困りごとなどを確認している。サービス管理責任者が日々の記録を確認し、必要な場合は、現場職員の意見を求めて、個別支援計画の作成・更新をおこなっている。サービス管理責任者4名体制であり、サービス管理責任者が中心となり、個別支援計画の作成・更新をおこなっている。		
日々の申し送りはクラウド型情報交換ツールを活用し、リアルタイムで情報共有している 日々の利用者情報の申し送りは、非常勤職員も含めて、クラウド型情報共有ツールを共有し、リアルタイムで情報共有・情報交換できるようになっている。毎月の15分面談や日常相談の記録は、記録ソフトに詳しく記入されており、職員はこれらの記録ソフトを開発し、利用者個々の体調や通院状況、出欠状況、困りごと、それへの職員への対応などについて情報収集できるようになっている。そのほか、月1回のミーティングで、利用者の状況変化について情報共有している。		

サブカテゴリー5														
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	サブカテゴリー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(○○○)											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>			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生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当	●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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当												
●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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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(○○)											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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)</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td><input type="radio"/>非該当</td></tr> </tbody> </table>			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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当			
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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当												
サブカテゴリー5の講評														
<p>契約書や情報提供同意書を使って、利用者に個人情報の取り扱いについて説明している</p> <p>契約時に「情報提供同意書」を使って、利用者に個人情報の第三者への提供の目的などについて利用者に説明し、同意を得るとともに、個別記録にも残している。また、契約書第10条第2項に「サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために事業者が利用者の個人情報を用いることに利用者は同意します」と明記し、契約時に利用者に説明し、同意を得ている。利用者の個人情報は、パソコンやクラウド型情報ツールで管理されているため、アクセス制限を設け、個人情報を慎重に取り扱っている。</p>														
<p>担当制を取らず、利用者は相談したい職員を選べるようになっている</p> <p>利用者との個別面談では個室を使い、話し合いの内容が他の人に聴かれないよう配慮している。面談する際は、相談しやすい環境を複数個所設けており、利用者のプライバシーに配慮している。利用者の所有物の保管用として、一人につき1か所のロッカーを貸与している。さらに、当事業所では担当制を設けておらず、職員皆で利用者支援をおこなうという体制をとっている。そのため、利用者は、困りごとを相談したいときは、相談しやすい職員を選ぶことができる。</p>														
<p>利用者との個別面談では、利用者自らが次の一步を踏み出せるよう支援している</p> <p>利用開始時に個別面談をおこない、仕事時間やその内容、量などについて聞き取り、その希望にできる限り沿うようにして、無理なく通所できるよう配慮している。また、随時の面談もおこない、可能な限り利用者の希望に沿うようにしている。個別記録を確認すると、職員は、利用者の相談に傾聴し、利用者自らが課題の原因を考え、次の一步を踏めるようカウセリング・マインドで対応していることが理解できる。決して、一方的に職員自身の考えを押し付けるようなことをしておらず、利用者の意思を尊重している。</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 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(○○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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(○○)		
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	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー6の講評		
<p>必要なマニュアルをパソコン上で管理し、誰もがいつでも確認できるようにしている 清掃マニュアル、仕分けマニュアル、端末マニュアルなどを作成し、どの職員も円滑に職務を遂行できるようにしている。清掃マニュアルは、わかりやすい内容で作業手順や使用する用具、注意点などが記載されている。端末マニュアルは、写真を使って端末を立ち上げる作業手順が記載されており、各作業マニュアルも作成している。委託元が作成したマニュアルもある。これらのマニュアルはパソコン上で管理されており、誰もがいつでも確認できるようにしている。</p> <p>情報共有ツールを使って、どの職員も一定水準以上の仕事ができるようにしている すべての職員が同じ情報が得られるようにクラウド型情報ツールを活用し、逐次、情報共有できる仕組みを整えている。この情報ツールは、作業内容別、レクリエーション、管理者連絡、見学者、実習生、清掃日程変更連絡などの項目別に分かれており、随時、必要な情報を取り出し、確認することができる。「管理者連絡」は、研修やスタッフミーティング(オンライン)の案内などが載せられている。クラウド型情報共有ツールを使って、仕事の属人化をできる限り解消し、どの職員も一定水準以上の仕事ができるようにしている。</p> <p>誰もが業務改善を提案でき、必要事項を即対応し、改善につなげている 職員会議で意見交換し、より良い支援への改善につなげている。会議のグランドルールとして、会議で何を決めるのかを明確にし、参加者は最低1回以上発言するようにしている。また、清掃ミーティングなどを実施し、各現場での報告や、委託先企業からの要望にすぐにに対応し、改善できる体制を敷いている。業務改善は、誰もが提案ができるようになっており、職員からの改善提案については会議を開催せずに即変更等の対応ができるようにしている。そのほか、事業計画を半期で振り返りながら、見直しをおこない、サービスの改善につなげている。</p>		

III サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

サブカテゴリー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															
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	20/20 評点(○○○○)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている</td><td>○非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td>○非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td>○非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td>○非該当</td></tr> </tbody> </table>		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	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>ケース記録を通して、個別支援計画に基づいた支援について確認できる 個別支援計画に基づいた支援についてケース記録に記入している。ケース記録を確認すると、職員が利用者に伝えたことや支援内容、職員の考察、利用者の変化、支援の成果などを確認できる。その後、6か月ごとにサービス管理責任者がモニタリングをおこない、計画の進捗状況を確認している。それに加え、毎月、15分面談をおこない、利用者の体調や仕事の状況などについて聞き取り、新たな課題やニーズがないかどうか確認している。この15分面談は、常勤職員が担当し、面談する職員を固定化していない。</p> <p>利用者一人ひとりのこころの状態などに配慮し、声かけの工夫をしている 利用開始にあたって、利用者の疾病や通院状況など精神面の健康状態について確認している。また、支援で留意する医学的リスクなども把握している。それを踏まえ、利用者一人ひとりとのコミュニケーションに関しては、タイミングを図るなど、声かけに配慮している。つまり、その人の心身の健康状態やそのときの本人の気持ちを理解し、利用者に伝える内容により人を代え、安心していただけるよう配慮している。さらに、利用者との会話では、焦らないことや、自分を責めたり悲観したりしないよう配慮している。</p> <p>自立した生活を送るために、必要な情報の提供や関係者と課題を整理している 利用者にとっての自立のためには、自己決定できる力を持つことと考え、個別面談では利用者自らが振り返り、自ら次の行動に移せるようなコミュニケーションを取っている。公共交通費の補助や都営住宅の申請、障害者年金取得など生活に必要な情報を利用者に提供している。他方、自立した生活を目指し、グループホームの入居を希望するときは、まずは家族や相談支援専門員など関係者とのカンファレンスを開催している。このカンファレンスの内容もケース記録に残し、グループホームでの生活を始めるにあたっての課題などを整理している。</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(○○○)・非該当1															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th><th>標準項目</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td>○非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td>○非該当</td></tr> <tr> <td>●あり ○なし</td><td>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</td><td>○非該当</td></tr> <tr> <td>○あり ○なし</td><td>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</td><td>●非該当</td></tr> </tbody> </table>		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	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>その人らしく過ごせるよう、余暇の過ごし方など提案している 利用者一人ひとりのその人らしさが発揮できるよう、域活動支援センターを使うなどを利用者に提案している。また、新型コロナ禍前は、利用者自身が企画して、日帰り旅行や1泊旅行を実施していた。その際は、利用者の行きたい場所に出かけており、公共交通機関を使ったり、大型バスを貸し切ったり、乗り合いバスを使ったりして、その時その時の利用者の希望に合わせて、非日常の機会を設けていた。しかし、コロナ禍以降は中止としている。</p> <p>利用者の声も受け、作業しやすい環境づくりに努めている ドアが開きにくいなどの利用者の声を受け、改善を図り、作業しやすい環境づくりをおこなっている。トイレなどは利用者皆で掃除をおこない、作業室は日中職員がおこなっている。利用者調査では「身の回りにある設備の安全性の確保」に関しては、回答者の69%が肯定的返答で、「安全面などで十分安心できています」とのコメントが寄せられた。「事業所の生活スペースの清潔、整理整頓」に関しては、回答者の69%が肯定的返答であり、「仕事場や休憩場所、事業所のスペース共にある程度清潔な空間であると思う」とのコメントが寄せられた。</p> <p>食事提供はおこなっていないが、食事費用の補助をおこなっている 食事提供はおこなっていない。その代わりに食事費用の補助をおこなっている。自分で弁当を持ってくる人もいれば、外へ食べに行ったり、お弁当などを買に行く人もいる必要な人には、栄養バランスのある食事内容などの相談に応じている。事業所外での自宅での食事の時間帯や間食の回数などについてアドバイスをすることもある。昼夜の時間が充実したものとなっているとは言えないと言えないと事業所側は考えている。</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		評点(○○○○)・非該当1																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>1. 利用者の健康状態に注意とともに、利用者の相談に応じている</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input checked="" type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			評価	標準項目		<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の健康状態に注意とともに、利用者の相談に応じている	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 非該当
評価	標準項目																			
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の健康状態に注意とともに、利用者の相談に応じている	<input type="radio"/> 非該当																		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 非該当																		
評価項目3の講評																				
<p>作業中の様子や毎月の面談などから、利用者の心身の健康状態を把握している</p> <p>仕事中の顔色や表情などを確認し、利用者の健康状態を把握している。直行直帰する利用者には、体温が37°C以上ある場合は事前に連絡をしてもらうようにしている。日々の会話や毎月の15分面談などでも、心身の健康状態について確認している。確認できなかったときは家族に連絡して聞き取るようにしている。本人が適切に症状を医師に伝えられない場合や、職員が医師の見立てや診察結果について直接聴取したい場合などは、通院同行することもある。定期健康診断の結果については本人から見せてもらい、健康状態の把握に努めている。</p> <p>個人面談の際に体調面の変化について聞き取り、必要な場合、改善策を提案している</p> <p>個人面談の際に、身体の痛みがないかなど聞き取っている。加齢に伴い、視力低下や老眼が作業に支障がでていないか確認することもあり、必要な場合は、眼科受診をすすめたり、老眼鏡の装着をすすめている。体重低下が認められるときは、食事や栄養補給について詳細な聞き取りをおこない、必要なアドバイスをしている。職員は体調悪化を引き起こすことがないよう、改善策を利用者に提案している。体調不良により欠勤や早退が頻回になった場合は、通院による治療の継続とともに健康回復のために作業日を減らすなど改善策を提案している。</p> <p>事業所では服薬管理をしていないが、災害時の備え、お薬手帳を預かっている</p> <p>服薬管理は自己管理とし、事業所では服薬管理はおこなっていない。ただし、災害時に備え、お薬手帳を預かっている。服薬内容の変更時は、お薬手帳や処方箋などを再度提出してもらうよう、利用者に伝え、最新の服薬情報を把握している。急変時は救急車の手配や、管理者への報告をおこない、指示を受けることとしている。訪問調査時点で、てんかん発作のある人などはいなかつたが、急変時に備え、緊急連絡先を複数個所確認している。それとともに、事業所では、緊急連絡先一覧を作成し、迅速に連絡できるようにしている。</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(○○○)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> <td><input type="radio"/>非該当</td> </tr> </tbody> </table>			評価	標準項目		<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当						
評価	標準項目																			
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																		
評価項目4の講評																				
<p>家族に連絡を取るときは、原則本人の了承を取ることとしている</p> <p>家族に連絡を取るときは、原則本人の了承を取ることとしている。本人が家族への連絡・報告を望まないときはその意向を尊重している。利用者と家族との関係性は、さまざまであるため、利用開始時に家族との関係性や連絡方法などについて利用者より希望を聴取している。訪問調査時点で、自宅で家族と暮らしている方は全体の半数以上であった。家族との連絡が困難なケースも少なくない。生活保護を受給している方の場合は、担当のケースワーカーと連携しながら、利用者の生活を支えている。</p> <p>利用者が安定して通所できるよう家族と協力することもある</p> <p>利用者の課題について、家族に利用者の現状を報告し、協力を仰ぐこともある。また、家族の困りごとなども聞き取り、できることを一緒に考える機会を設けている。また、関係者も交えてカンファレンスを開催し、家族も含めた参加者皆で課題や今後の支援方針について認識を一つにして、それぞれの役割分担を明らかにすることもある。法人全体で家族会「はるの会」が設けられ、定例会や勉強会、一年間の実践報告会などを開催しており、法人の行事や利用者活動の応援など支え合う活動をおこなっている。</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(○○)

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
●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

評価項目5の講評

地域の社会資源などの情報を利用者に提供している

一般就労に向けての各種情報や、行政や障がい者団体のイベント、地域の社会資源などの情報をホワイトボードに掲示し、幅広い情報を提供している。それに加え、個別に必要だと思うものは後で確認できるように紙面で渡すようにしている。地域のイベント情報の中には、同一法人他事業所が運営するカフェでのイベント情報などもあり、参加をすすめている。なお、町会に加盟しておらず、ボランティアの受け入れなどもない。

自宅から職場に通い、仕事をすることが、地域との自然なふれあいの機会となっている

就労継続支援A型事業所であるため、「働く」ことが中心ではあるが、「障害を抱えた方々が地域の中で暮らしていくことをサポートしていく」ことを法人のミッションとしている。施設外就労が殆どであり、利用者にとって、自宅から職場に通い、仕事をすることが、地域との自然なふれあいの機会となっている。地域の社会資源について口頭や紙面で情報提供しているが、事業所として、清掃活動や防災訓練などの地域の活動への参加の機会はない。

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(○○○○)

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
●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
●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
●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

評価項目11の講評

写真などを使った手順書やOJTなどを通じて、不安なく仕事ができるよう支援している

主な仕事は、ネットスーパー配達準備(品出し、農産物加工・包装等)、清掃業務、ホームページ制作・DPT、請負業務(ファイリング等)などであり、利用者の希望なども反映し、仕事内容を決めている。写真や図解などを使ってわかりやすく工夫した手順書を作成している。また、勤務開始当初は職員がマンツーマンで支援にあたり、その後も、OJTを通して、仕事のやり方などを説明している。一般就労を目指す人には合同説明会に一緒に行ったり、履歴書の書き方などについて指導している。

利用者と職員が一丸となって新規開拓に乗り出し、新たな請負業務を得ることができた

委託先企業より、商品の補充の方法など細かい要望が出されたときは、写真を使ってわかりやすいマニュアルを作成するなどして、事業継続に努めている。管理者が主に新規の営業活動をおこなっている。また、工賃アップにつながるよう、キャリアアップ助成金なども活用している。また、職員も入札案件をみて、新規開拓に取り組んでいる。前年度、生産活動売上63%を占める大口取引先との契約が終了することが急に決まったが、利用者と職員が一丸となり、新規の請負業務を開拓することができた。

個別の時給評価を設定し、利用者の働く意欲を喚起している

個別の時給評価を設定し、利用者の時給評価についてはスタッフミーティングで決定している。平均時給額は他事業所よりも高く設定し、利用者の収入の安定を目指している。時給評価表は年1回見直しをし、ホームページでも公表している。時給評価は、成果評価、能力評価、情意評価で構成されており、4段階で評価している。利用者のできることが増えると時給が上がるという加点方式を取り、働くモチベーションアップにつなげている。訪問調査時点での平均時給は1,299円であり、一番高い方は1,512円であった。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	4-2-1	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
タイトル①	複数のICT化ツールを導入して、迅速な情報共有と業務の効率化を進めている	
内容①	<p>職員間の迅速な情報共有と意思決定に努め、全職員が瞬時に同じ情報が得られるようにコミュニケーションアプリを活用して、逐次情報が共有できる仕組みを構築している。職員の改善提案は会議を経ずに、管理者による迅速な組織決定が可能である。職員会議はwebシステムを通して開催しており、発言は一人2分以内に簡潔に述べる、資料や事前情報は2日前までに記入し参加者全員が事前確認するなど、会議開催のルールを設けて効率的な実施に努めている。利用者の記録は障害福祉専用の業務支援ソフトを導入し、記録業務の一元化・効率化を図っている。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	5-1-3	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
タイトル②	キャリアプランを踏まえた職員の育成に取り組んでいる	
内容②	<p>新人職員を含む職員の育成はサービス管理責任者を中心に教育指導をおこなっている。職員個々の経験やスキルに応じたキャリアプランを作成し、年度ごとに研修計画を立て、管理者が研修報告書を確認しながら、連続した育成になるよう努めている。また、年2回の管理者面談で本人の「なりたい支援者像」と事業所の求める支援者像を確認し、具体的な提案もおこなっている。法人内外に関わらず積極的な研修参加を促しており、職員の研修受講数は平均年間10件以上である。研修報告書を他職員が閲覧できるようにして他者の学びにつなげている。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-11	【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
タイトル③	都内でも高い時給額を支給しており、利用者の働く意欲を喚起している	
内容③	<p>作業別時給評価で利用者のエンゲージメント向上に取り組んでいる。成果評価、能力評価、情意評価により頑張りを時給に反映できる仕組みである。訪問調査時点で、平均時給額は1,299円と都内でも高い時給額を支払っている。請負の業務が中心であるが委託先企業からの評価が上がるよう、写真等を使用した分かりやすいマニュアルの整備などで賃金を上げられるよう営業活動や業務改善をおこなっている。また、利用者個々の特性に合わせた就労先の提供や作業提供に加え、能力向上のための具体的アドバイスをおこなっている。</p>	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	障害特性に合わせたマニュアルや資料の提供、OJTに加え、個別の時給評価をおこない、利用者の働く意欲を喚起している
	内容	障害特性に合わせたマニュアルや資料の提供、OJTを実施し、利用者が不安なく、継続して仕事ができるよう支援している。また、個別の時給評価を設定し、平均時給額も他事業所よりも高く設定している。時給評価表は年1回見直しをし、ホームページでも公表している。また、利用者のできることが増えると時給が上がるという加点方式を取り、働くモチベーションアップにつなげている。訪問調査時点での平均時給は1,299円であり、一番高い方は1,512円であった。
2	タイトル	月1回の個別面談に加え、隨時、面談をおこない、利用者の仕事や生活の不安や困りごとに耳を傾け、利用者の安心につなげている
	内容	月1回の15分面談に加え、利用者が生活や仕事などで不安や困りごとを抱えたり、疲労がみられたときなどは、隨時、個別面談をおこない、きめ細やかで丁寧な対応をしている。たとえば、睡眠の質がよくなるようアドバイスをしたり、主治医との相性に悩む相談にも対応している。日常支援や個別面談などを通して、利用者個々の障害特性や個性、環境などに配慮し、利用者の話に耳を傾けている。一方的な指導ではなく、利用者本人が悩みや不安を整理し、自ら次に向けた動きができるよう支援している。
3	タイトル	全職員がOJTの責任を持って新人職員を育成しており、職員別に研修評価表を作成し計画的に研修を受講するなど人材育成に力を入れている
	内容	新人職員が配属された際は、特に指導係は設けず職員全員がOJTの責任を持って新人職員を教育する方針である。外部研修に積極的に職員を参加させており、今年度も上半期だけで約20種類の研修に延べ30人程が参加している。研修受講後は、研修報告(復命書)を作成し、研修での発見・考察、今後の仕事に活かせると思うことを記入し、職員間で共有して組織のナレッジにしている。職員別に研修評価表を作成し、課題・目標を踏まえて受講すべき研修をリストアップしている。受講状況と達成度を管理者が確認しコメントを付して本人の成長を促している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	幅広い年齢層に向けて、仕事の幅を広げるためのさらなる取り組みを期待する
	内容	2024年6月時点で、利用者の平均年齢は約48歳であり、年齢の高い利用者には視力低下や老眼が作業に支障がでていないか確認したり、適宜、眼科受診をすすめるなど対応している。職員アンケートにも、「屋内や体に負担が少ないなど利用者のライフステージの変化にも対応できる仕事の開拓が必要」とのコメントもあった。障害特性や能力、身体機能、利用者の希望に合わせて仕事内容を決めていくが、幅広い年齢層に対応していくためにも、仕事の幅を広げるためのさらなる取り組みを期待する。
2	タイトル	大規模災害発生時に、利用者が従事している各業務の早期の再開に向けた具体的な方策を検討し、BCPのさらなる充実を期待したい
	内容	危機管理に関しては、災害、感染症、事故などリスクに応じて、それぞれマニュアルや緊急連絡網を作成して、発生時に必要な対応が取れるようにしている。自然災害および感染症に関する事業継続計画(BCP)を作成しており、大規模災害の発生に備えている。BCPでは災害発生時の初期対応や事業所に関わる優先業務を定めているが、利用者が従事している各々の生産活動に関する業務継続に関する対応策の検討は十分とは言えないため、早期の業務再開に向けた具体的な方策を検討して、BCPに落とし込みさらに充実を図ることが期待される。
3	タイトル	地域との連携について、さらなる工夫を期待する
	内容	「障害を抱えた方々が地域の中で暮らしていくことをサポートしていく」ことが法人のミッションであり、利用者にとって、自宅から職場に通い、仕事をすることが、地域との交流の機会となっている。また、地域の委託先企業の依頼に適切に応え、提携先企業の競争力・価値を高めるために貢献している。他方、ボランティアの受け入れはなく、清掃活動や防災訓練などの地域の活動への参加の機会はない。地域との連携について、さらなる工夫を期待する。