

**「福祉サービス第三者評価を準用した調査」結果報告書(平成19年度)**  
**(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)**

社会福祉法人 にじの会  
 ワークショップハーモニー施設長 比企 通男 殿

郵便番号 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 結城ビル4F

特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

評価機関名

認証評価機関番号

機構 02 - 005

電話番号 03-5206-7831

代表者氏名 理事長 水谷 正夫

以下のとおり調査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	担当分野	修了者番号	
	①	経営	H0402001
	②	経営	H0701003
	③	福祉	H0403040
	④	福祉	H0202080
	⑤		
福祉サービス種別	就労移行支援、就労継続支援(A型) (旧体系 知的障害者通所授産施設)		
調査対象事業所名称	社会福祉法人にじの会 ワークショップハーモニー		
事業所連絡先	郵便番号	181-0015	
	所在地	東京都三鷹市大沢1-1-43	
	電話番号	0422-26-8620	
事業所代表者氏名	施設長 比企 通男		
契約日	2007 年 11 月 27 日		
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 1 月 9 日		
利用者調査結果報告日	2008 年 2 月 1 日		
自己評価の調査票配布日	2007 年 12 月 10 日		
自己評価結果報告日	2008 年 2 月 1 日		
訪問調査日	2008 年 2 月 8 日		
調査結果合議日	2008 年 3 月 1 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)	社会福祉法人にじの会が運営する「知的障害者入所更生施設」を母体として、障害者自立支援法に基づく「就労移行支援事業」と「就労継続支援事業(A型)」を、平成19年11月にオープンした。オープン間もないこともあり、2事業の利用者現員は10名であるので、1日の日程で「聞き取り」方式で行った。職員には、職員自身の自己評価分析調査及び利用者調査に係わる一連の説明と協力を求めた。なお、家族に対して、定例の家族連絡会の席上でアンケート調査を依頼し郵送で回収した。		

調査対象	就労移行支援事業2名、就労継続支援事業(A型)8名の利用者10名は、[男性7名(平均年齢40歳)、女性3名(平均年齢28歳)、男女平均年齢37歳]。基本的に10名全員を対象としたが、当日欠席者は除外した。		
調査方法	利用者は各工房並びに店舗で作業に従事しているため、作業に支障を及ぼさないように、利用者には事前に職員から説明をして、当日も職員が作業の状況に応じて調整するなかで1対1で「聞き取り」方式で行なった。		
利用者総数(人)	10		
調査対象者数(人)	アンケート	聞き取り	計
有効回答数(人)		8	8
利用者総数に対する回答者割合(%)		80.0	80.0

利用者調査全体のコメント

「ワークショップハーモニー」は、社会福祉法人にじの会が運営する「知的障害者入所更生施設」を母体として、障害者自立支援法に基づく「就労移行支援事業」と「就労継続支援事業(A型)」を、平成19年11月にオープンした事業所である。利用者が10名であるので、1日の日程で「聞き取り方式」で行った。その際、利用者によっては「調査票」を読み・記載してもらった。そうしたなかで、補足的に調査票の項目を中心に関連の状況を伺った。聞き取りの結果からは、「仕事等日常の活動はやりがい・・・」、「身の周りの設備・・・」、「プライバシー・・・」等5項目は全員が、「はい」と回答しており、「仕事はやりがいがある」、「惣菜を担当している、今日はスモークを作ったが、スモークは難しい」、「ハーモニーは安全です」、「ここは誰でも親切です」など、開設間もない毎日の仕事を意欲的に楽しく働いている様子がにじみ出ている。一方、「第三者委員」に関する項目では、「はい」が計数的に低い結果となっている。

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. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	8	0	0	0
有効回答数8名のうち、全員が「はい」と回答し、「やりがいがある」、「楽しい、掃除をしたり、パソコンをしている」、「仕事はやりがいがある」、「惣菜を担当している、今日はスモークを作った、スモークは難しい」、「パン作りは楽しい」との話が聞かれた。これは「就労継続支援事業(A型)」のパン工房、惣菜工房、スモーク工房における作業及び、「就労移行支援事業」でパソコンを使っている就労に向けたトレーニングに励んでいる時間帯に仕事を一時中断して、話を伺った関係もあり、働いている仕事の話が聞かれた。				
2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	7	0	1	0
「仕組みはわからない」として、「いいえ」と回答した1名の方を除き、7名の方が「はい」と回答しており、「振込みでもらっている、現金でもらいたい」、「工賃が低いので、もう少し上げてもらいたい」との話が聞かれ、希望がかなえられたと活力に満ち溢れていた。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	7	1	0	0
コメントは少なかったが、「どちらともいえない」を含めると、全員が職員からの支援に満足している様子であり、「困ったことは何も無い」、「相談にのってくれない時もある」、「困った時は何でも職員に言える」、「通院の時に電話をかける」などのコメントがあった。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	8	0	0	0
有効回答数8名のうち、全員が「はい」と回答しているように、平成19年11月にオープン1階が店舗、2階にパンや惣菜等の工房、食堂等が配置された真新しい陽あたりの良い建物の関係もあり、「よく出来ている」、「使いやすい」、「ハーモニーは安全です」といったコメントが聞かれた。その他にも、「バス停まで職員が迎えに来てくれる」との話も聞かれた。				
5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	8	0	0	0
コメントは1名だけあったので記述しません				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	8	0	0	0
コメントがなかったため記述なし				
7. 職員の対応は丁寧か	8	0	0	0
有効回答数8名のうち、全員が「はい」と回答しており、コメントは少ないものの、「ここは誰も親切です」、「やさしい」、「職員は丁寧です、忙しい時は早口になる」などの話が聞かれた。				
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	6	1	1	0
ワークショップハーモニーで働く利用者は、入所施設(にじの里)に併設の授産施設で働いていた関係もあり、「にじの里で食品加工や、ショップもやった、ここではショップの仕事をしている、ここに来ることをよく話し合った」とのコメントや、「グループホームの職員やお兄さんとも相談してハーモニーで仕事をすることを決めた」といったような話も聞かれた。				
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	5	0	0	0
コメントがなかったため記述なし				

10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	7	0	0	1
平成19年11月にオープン of 事業所のため、全員が1年未満であり、7名の方が「はい」と回答しており、「両親と相談して実習体験をしてから決めた」、「母と相談した」などの話しが聞かれた。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	5	1	1	1
「はい」だけでなく、回答が分散しているが、「不満はない」、「何でも話しやすい」などのコメントが何人から聞かれた。なかには、「職員には言わないで、お母さんに相談している」といった話もあった。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	6	1	0	1
コメントがなかったため記述なし				
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	3	2	2	1
コメントがなかったため記述なし				

**I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7、8)**

No.	共通評価項目	
	カテゴリ1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1	
事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている		
評価項目1 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</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)を明示している	○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、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	3. 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
●あり ○なし	4. 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)	○非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</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( <b>A</b> )</span>		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 経営層は、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、自らの役割と責任に基づいて行動している	○非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</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

評点( A )

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 重要な案件を検討し、決定する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

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

カテゴリ1の講評

母体である「社会福祉法人にじの会」が、障害者自立支援法に基づき、就労に向けてのさまざまな支援プログラムを行う「就労移行支援事業」、雇用契約によって働く場を提供する「就労継続支援事業A型」を19年11月に「ワークショップハーモニー」を開所した。就労移行支援の対象者は、65歳未満で市内及び周辺地域から通勤可能な知的障がい者で一般企業への就労に向けて知識の向上、実習、職場探しを希望する人である。就労継続支援A型は、年齢や住まいの条件は就労移行支援と同じだが、生産や販売活動を中心に行い雇用契約での就労としている

理事会で決定された平成19年度の基本方針は「にじの会」の全施設が進むべき方向を示したもので、①自立と社会支援、②良好な近隣関係による地域モデル、③ワークショップハーモニーの設立で地域就労支援の場の確保、④各事業の収支黒字化と新事業体系移行準備、⑤支援能力の向上を図る、をあげている。管理職(施設長・主任)の役割は事業計画に記されており、さらに本年度、管理職の機能強化として施設長・主任等の具体的な権限・責任を明確化にしている。

理事会では基本方針や経営に関する重要事項が、常勤役員会では人事関連事項等が、毎週実施される管理職会議では基本的な運営事項が決定されている。また、基本的な運営事項は年度当初に策定された事業計画で詳細に決められており、中間で目標達成実績を総括し、今後の取り組みが見直しされている。また、重要な事項はフロア会議で全職員に、施設家族会で家族に説明がされており、地域住民には年4回配布されている法人の機関紙「にじの会だより」に掲載がされている。

2			カテゴリ2		
経営における社会的責任					
サブカテゴリ1					
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる					
評価項目1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している					
評点( A )					
評価		標準項目			
●あり ○なし		1. 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)などを明示している		○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)などの理解が深まるように取り組んでいる		○非該当	
【A+の取り組み】 ○あり ●なし					
評価項目2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている					
評点( A )					
評価		標準項目			
●あり ○なし		1. 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる		○非該当	
●あり ○なし		2. 透明性を高めるために、地域の人目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している		○非該当	
【A+の取り組み】 ○あり ●なし					
サブカテゴリ2					
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている					
評価項目1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある					
評点( A )					
評価		標準項目			
●あり ○なし		1. 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)		○非該当	
●あり ○なし		2. 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている		○非該当	
【A+の取り組み】 ○あり ●なし					

<b>評価項目2</b> ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>	
評価	標準項目
●あり ○なし	1. ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している <span style="float: right;">○非該当</span>
●あり ○なし	2. ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など) <span style="float: right;">○非該当</span>
●あり ○なし	3. ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている <span style="float: right;">○非該当</span>
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>	
<b>評価項目3</b> 地域の関係機関との連携を図っている <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>	
評価	標準項目
●あり ○なし	1. 地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している <span style="float: right;">○非該当</span>
●あり ○なし	2. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている <span style="float: right;">○非該当</span>
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>	
<b>カテゴリ2の講評</b>	
<p>施設として守るべき法・規範・倫理は法人の職員倫理規定に明示されている。特に、人権に関しては、8月と12月の全体会議で人権研修を実施している。具体的な事例をもとに、小グループで利用者に対する人権擁護に配慮して対等に接しているかなどを話し合い、人権擁護について理解を深めている。また、地域住民への情報開示は、法人の基本方針や各施設の行事、活動状況等が掲載された法人の機関紙「にじの会だより」が、施設の近隣住民に1300部ほど職員や利用者の手でポスティングされている。</p> <p>知的障害者の施設として、地域の障害者に関する個別の相談を随時受けており、施設の見学も希望する方には誰でも原則として受けており施設の状況を理解してもらっている。また、今年で3回目になる公開講座は「にじの会5年間のあゆみとこれからの障害者施設」をテーマとして開催された。公開講座の呼びかけはチラシの配布、三鷹市の広報紙への掲載、新聞社の記事等で告知、今回実施された講座では、三鷹市長初めとして約70人の参加があった。</p> <p>ボランティアの受入れについてはボランティア受入委員会が中心となって対応している。ボランティア活動への参加はにじの会後援会に参加する形を取っている。受入れの呼びかけは三鷹市のボランティアセンター、地元の住民協議会、にじの会後援会ホームページ、利用者の家族等に行っている。主なボランティアの内容は、週末整美活動ボランティア・製品仕上げボランティア・芸術活動等ボランティア・余暇活動ボランティア・行事等ボランティアがある。ボランティアの活動は地域との交流や障害者に対する啓蒙活動につながっていくと考えられる。</p>	

カテゴリ3		
3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用		
サブカテゴリ1		
利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している		
評価項目1 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む) <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>		
評価	標準項目	
<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. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;"><input type="radio"/>あり <input checked="" type="radio"/>なし</span>		
評価項目2 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる <span style="float: right;">評点( <b>A+</b> )</span>		
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を把握することに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</span>		
社会福祉法人「にじの会」の設立趣旨において、利用者及び家族の意向を取り入れ、多様な障害を持った利用者に対して多様な支援サービス環境を整えるために、地域でのトータル支援体制を確立するとされている。法人は周囲に住宅地や街並み等住民の日常生活がある中で、地域住民とともに暮らしを楽しむ施設を目指して、入所施設「大沢にじの里」を基本に、通所施設「未来工房にじ」等や「ケアホームにじ」を立ち上げた。そして、今年度、就労支援事業所「ワークショップハーモニー」を設立させ、地域でのトータル支援体制を確立することができた。		
評価項目3 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)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	2. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;"><input type="radio"/>あり <input checked="" type="radio"/>なし</span>		

### カテゴリ3の講評

利用者及び家族の意見・要望・苦情等の意向を聞き取り、各施設の支援体制に反映して行く仕組みはできている。具体的には、利用者に対して職員の担当が決められて日常の個別状況把握に努めている。毎月全員が集まる誕生会の際に開催される「いろいろ相談室」ではいくつかの相談室が設けられ、利用者から苦情を聞き取り、解決にむけて取り組んでいる。家族は施設家族連絡会や懇談会で意向を述べる機会がつけられている。また、重要事項説明書では苦情等の申立先や苦情処理第三者委員(オンブズマン)が記載されて申し立てすることができる。

社会福祉法人「にじの会」の設立趣旨において、利用者及び家族の意向を取り入れ、多様な障害を持った利用者に対して多様な支援サービス環境を整えるために、地域でのトータル支援体制を確立するとされている。法人は周囲に住宅地や街並み等住民の日常生活がある中で、地域住民とともに暮らしを楽しむ施設を目指して、入所施設「大沢にじの里」を基本に、「未来工房にじ」等の通所施設、ケアホームを立ち上げた。そして、今年度、就労支援事業所「ワークショップハーモニー」を設立させ、地域でのトータル支援体制を確立することができた。

地域福祉の動向は三鷹市自立支援協議会及び知的障害者施設連絡会や近隣自治体の会議に参加して情報収集に努めており、地域の養護学校(都立養護学校、私立学園等)と実習生及び卒業生の受入れのため学校と密に連絡を取っている。また、福祉事業の動向については、全国知的障害関係施設長会議等の研究大会に参加して動向の把握に努めている。これらの情報を分析、整理して新しい中期計画の策定に向けて準備を開始している。

カテゴリ4		
4	計画の策定と着実な実行	
サブカテゴリ1		
実践的な課題・計画策定に取り組んでいる		
評価項目1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している		
評点( <b>A</b> )		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 年度単位の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. 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		
評価項目2 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		
評点( <b>A</b> )		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		



カテゴリ5		
5 職員と組織の能力向上		
サブカテゴリ1		
事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる		
評価項目1 事業所にとって必要な人材構成にしている <span style="float: right;">評点( <b>A+</b> )</span>		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)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. 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし		
職員のやる気と働きがいを向上させるために、人事評価制度において業績賞与や職能人事考課を取り入れている。業績の評価を実施する際、まず自己評価をして、上司との面接にて評価内容について調整を実施して職員の納得を得ている。また、新たに表彰制度が実施され、①勤続5年以上の優秀者②業務上有益な研究・実践を行った研究功労賞③法人や施設運営上で功績をあげた運営功労賞が対象となり、表彰委員会が検討のうえ、人事委員会に推薦し決定がされている。		
評価項目2 職員の質の向上に取り組んでいる <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)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. 個人別の育成(研修)計画を踏まえ、OJTや研修を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		

サブカテゴリ2

職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目1

職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

評点( A )

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している	○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、互いに学ぶことに取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	3. 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目2

職員のやる気向上に取り組んでいる

評点( A )

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・報酬(賃金・昇進・昇格・賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	3. 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	4. 福利厚生制度の充実に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

カテゴリ5の講評

法人が中心となって人事管理制度(職能人事考課・自己申告)が決められて公表されている。いずれも上司との面接により面接者との日評内容のすり合わせを行っている。職能人事考課の目的は職能資格昇格者の決定と自己申告と併せて要員の適材適所を決めることにある。自己申告は①今年の具体的な目標を明確にする②本人の希望を聞き適材適所を図る③不満に思っている点を明確にすることにある。コア人材の適正な配置や定着は実現できているものの、新規職員の定着化へ向けた方策が期待される。

福祉業界において人材確保が厳しい中、人材の確保と育成が最重要な課題となっている。そのためには、労働条件の改善や職員の能力向上への取り組みが期待される。また、新人研修では内部研修のさらなる取り組み向上が望まれる。研修プログラムの中で、外部研修については全国又は地域の研究会や大会に出席、東京都社会福祉協議会が主催する研修に多く参加している。内部研修では、全職員が参加して開かれる全体会議で「自立支援法」や「人権について」の学習会を実施、その他フロア一会議や業務終了後に自主的に学習会を実施している。

職員のやる気と働きがいを向上させるために、人事評価制度において業績賞与や職能人事考課を取り入れている。業績の評価を実施する際、まず自己評価をして、上司との面接にて評価内容について調整を実施して職員の納得を得ている。また、表彰制度が実施されており、①勤続5年以上の優秀者②業務上有益な研究・実践を行った研究功労賞③法人や施設運営上で功績をあげた運営功労賞が対象となり、表彰委員会が検討のうえ、人事委員会に推薦し決定がされている。

カテゴリ7		
7 情報の保護・共有		
サブカテゴリ1		
情報の保護・共有に取り組んでいる		
評価項目1 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる		評点( <b>A</b> )
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	<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・保管している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		
評価項目2 個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している		評点( <b>A</b> )
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 個人情報の保護に関する規定を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 開示請求に対する対応方法を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		
カテゴリ7の講評		
<p>情報の伝達は朝会にて職員に周知徹底がされている。また、日々の情報伝達は部門において業務連絡ノートが活用され、気づいたことや連絡したいことなどを記入している。毎週各フロアの主任及びリーダーによる会議が開催され定期的に情報交換がおこなわれている。また、施設内のネットワーク(LAN)の設定が平成19年11月より法人内全箇所のパソコン(15台)が結ばれ、共有化ファイルのシステムが構築された。全職員が情報を閲覧することができ業務の効率化につながっている。</p> <p>個人情報の保護に関しては、「利用者の個人情報の利用目的の通知及び第三者に対する提供に関する同意書」及び「施設内掲示・各種機関紙でのお名前と写真の掲示・掲載について」の書面にて、利用者及び家族に説明がなされ理解を得た上で同意を求めている。実習生やボランティアの活動において、事前に個人情報や利用者プライバシーの保護について説明し徹底を図っている。また、施設の見学者に対しても「入所者・通所者のプライバシー保守に関する誓約書」の同意を得ている。</p>		

カテゴリ8	
8 カテゴリ1～7に関する活動成果	
サブカテゴリ1	
前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ4:「計画の策定と着実な実行」	<input checked="" type="radio"/> A+ <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
改善の成果	
<p>○中期計画(地域展開)に基づいた就労支援事業所ワークショップハーモニーを平成19年11月開設した。</p> <p>○管理職の機能強化として施設長・主任等の具体的な権限・責任を明確にした。</p> <p>○全員を8グループ(6名程度)にわけ、人権研修を実施した。</p> <p>○夏休み(海の日)全職員による安全大会を実施(ヒヤリハット、事故分析を中心に)した</p>	
サブカテゴリ2	
前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ5:「職員と組織の能力向上」	<input type="radio"/> A+ <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
改善の成果	
<p>○法人や施設運営上で功績をあげた運営功労賞が対象となり、表彰委員会が検討のうえ、人事委員会に推薦し決定がされている。</p> <p>○交代勤務手当の新設</p> <p>○就労移行支援事業や就労継続A型の開所に当たり職員が就労支援に関わる専門的な研修に参加している。特に地域就労支援基礎講座や社会就労センター研究等に参加して就労に対する支援を高めている。この事業のためのスモーク惣菜担当の職員は3ヶ月の外部実習研修を行い、更に各工房の職員が必要に応じ食品衛生セミナー、飲食店接客基礎コース、食品衛生責任者養成講習会などの研修に参加している。</p> <p>○19年度の事業計画に基づいて、一般企業への就職を希望する就労移行と就労継続A型を法人内部「未来工房にじ」の利用者に募集を行い、希望者には説明の面談、実技テストを行っている。</p>	
サブカテゴリ3	
前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ7:「情報の保護・共有」	<input type="radio"/> A+ <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
改善の成果	
<p>○法人内の全施設のネットワーク化(法人内LAN) ○就労移行(事務、パソコン、接客、)への支援には「作業実施要領書」を作成して、作業目的や注意事項を掲げ作業手順に沿って支援を行っている。</p> <p>○外部の専門家との連携を図り生産技術や販売習得技術を身につけることを考えている。販路の確保には、市内の学校や企業への出張販売を行い、さらに販売先を広める努力と確保に努めている。</p> <p>○就労移行の「支援計画書」は2枚構成で4ヶ月ごとの工賃目標を決め、技術の向上に関する、地域生活に関する、就労移行に関するそれぞれの支援計画を作成している。計画書別紙には評価結果や今後の希望(短期・長期)を決め実現に向けたプランになっている。</p> <p>○安全で清潔な作業場の提供のために、気持ちよく作業に取り組めるように「作業評価表」を活用した取り組みをしている。</p> <p>「個別支援計画」に基づき、日中活動支援を行い、利用者ごとの「業務日報」を毎日記録をしている。業務日報には活動記録や本人状況等を記載して、今後の支援のポイントを抽出して支援に繋げている。</p> <p>○毎週金曜日に職場の規律、社会の規律、マナー、対人関係等の学習を行っている。</p>	

サブカテゴリ4

事業所の財政等において向上している

評価項目1

財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

A+  A  B  C

改善の成果

○初年度でもあり2600万円の赤字が予測されている

サブカテゴリ5

前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している

評価項目1

前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している

・カテゴリ3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

A+  A  B  C

改善の成果

○毎月全員が集まる誕生会の際に開催される「いろいろ相談室」ではいくつかの相談室が設けられ、利用者から苦情を聞き取り、解決にむけて取り組んでいる。

○地域の養護学校(都立養護学校、私立学園等)と実習生及び卒業生の受入れのため学校と密に連絡を取っている

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	
	評価項目1 利用者等に対してサービスの情報を提供している <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用者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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	
	サブカテゴリ1の講評	
	都心から西方に約18km、東京都のほぼ中央に位置する閑静な住宅街の一角に3階建ての「社会福祉法人にじの会」が運営する「知的障害者入所更生施設(大沢にじの里)定員45名・短期4名」と、併設の「知的障害者通所授産施設(未来工房にじ)定員25名」がある。その他にも、市内に「通所授産施設分場(未来工房にじアート)」や、グループホーム及び、昨年オープン就労支援事業所等をトータル的に分かり易く、利用者の利便に供するためホームページ並びにパンフレット等を活用している。また併設の喫茶ショップも広報の一役を果たしている。 ワークショップハーモニーは閑静な住宅街の一角にあり、一階は喫茶兼ショップ(パン、豆腐、惣菜、スモークハム等)で、昼食時には軽食やパンなどが食べられようになっている。施設の情報は「ワークショップハーモニーだより」と法人発行の広報誌「にじの会だより」を利用者に配布している。ワークショップハーモニーだよりは日々の活動内容を記載して、文字にはルビを振って利用者に分かり易いようになっている。また、現在パンフレットを作成中であるため、地域等への情報は喫茶・ショップ・ハーモニーにチラシを置いて来客へPRをしている。 施設の見学や問い合わせは養護学校や広範囲のハローワーク等から毎日の様にあり、サービス管理責任者が随時対応を行い説明をして施設を案内している。見学希望者には「見学申込書」を記入してもらい、施設の案内や仕事の内容の説明を行い更に職員との交流を利用者のプライバシーに配慮しながら行っている。	

サブカテゴリ2

2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目1

サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点( A )

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

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

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している

評点( A )

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を軽減するよう配慮している	○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している	○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している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

サブカテゴリ2の講評

19年度の事業計画に基づいて、一般企業への就職を希望する就労移行と就労継続A型を法人内部「未来工房にじ」の利用者に募集を行い、希望者には説明の面談、実技テストを行っている。外部利用者は、市内や周辺地域に募集広告の依頼をして、希望者の面接、実技テストを行い雇用が可能であるか判断をしている。その結果2名が就労移行に向けてトレーニングを行っている。雇用契約A型は未来工房にじから7名、ハローワークから1名が雇用契約等で働いている。現在も利用者募集をホームページや養護学校、ハローワーク等で行っている。

利用開始時には、利用申込書、健康医療調査表、個別面談記録、前施設や養護学校からの情報を得て、環境変化に応じられるように配慮をしている。利用開始前には本人が「実習計画依頼書」に目標を書き、実習担当職員が関わり、一週間の体験実習を行っている。体験の中で仕事の説明を行い、自分で判断して自分でする事を理解ができる体験になるように努めている。更に養護学校の窓口の先生との連絡を密にしてどのような支援が必要か検討して開始している。

利用者は契約締結能力がまだ十分でない成人であることから成年後見制度を利用し、家族を中心に全員に後見人が選定されている。サービス管理責任者が利用者や家族の個別の状況を勘案しながら重要事項を説明している。

## 3 個別状況に応じた計画策定・記録

## 評価項目1

定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

評点( A )

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

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

## 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( A )

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. 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	○非該当
●あり ○なし	3. 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	4. 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

## 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( A )

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある	○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

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

<b>評価項目4</b> 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 <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>		
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
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		
サブカテゴリ3の講評		
<p>新しい環境変化による一人ひとりの安定・定着に配慮して、就労と生活両面での利用者に応じた支援計画の策定に心がけて作成している。就労継続支援A型の「個別支援計画書」は、本人、家族の意見・要望と支援方針や目標・支援内容を就労面・生活面で分けて作成している。また、就労移行の「支援計画書」は2枚構成で4ヶ月ごとの工賃目標を決め、技術の向上に関する、地域生活に関する、就労移行に関するそれぞれの支援計画を作成している。計画書別紙には評価結果や今後の希望(短期・長期)を決め実現に向けたプランになっている。</p> <p>利用者への情報提供は就労移行や就労継続A型の就労に関しての情報の提供をしながら、利用者、家族へ就労に対する意識付けを図ることを達成目標としている。また、個別計画の見直しや緊急時の変更には利用者、家族と面談をして利用者の意向や希望に添うようにして、就労継続A型は6ヶ月に1回、就労移行は年3回見直しを行い利用者の状態に応じた個別支援計画を作成している。</p> <p>利用者の一人ひとりの情報は職員がパソコンに入力して個人記録を管理している。パソコン上のシステムで個別支援計画や個人記録を一括管理しネットワーク化され、職員は個人のパスワードを入力すれば閲覧できるようになっている。</p>		
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	
<b>評価項目1</b> 利用者のプライバシー保護を徹底している <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>		
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. 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している	○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
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		

<b>評価項目2</b> 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 <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>		
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. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等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、組織的に対策を検討し、対応している	○非該当
●あり ○なし	3. 虐待被害にあった利用者がある場合には、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
●あり ○なし	4. 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
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		

**サブカテゴリ5の講評**

法人の「職員倫理規定」、「就業規則」に、利用者のプライバシーの保護や個人の尊厳の尊重が明示されており周知されている。新人職員は、人権に関する研修は必修で全員受講している。しかし日常の支援の中で具体的にどの言動・行動が人権侵害に当たるのかの振り返りなどが必ずしも十分とは言えないこともあるので、今年は、全体研修会でシリーズで取り上げ人権に関する意識付けを行った。また、利用者の身体に傷等があった場合は、見つけたらすぐ連絡をして利用者に怪我等の原因を聞き解明に取り組んでいる。

利用者の個人情報保護については、サービス利用時に「個人情報保護に関する基本方針」を説明し、利用目的の通知・第三者への提供に関しては同意書を家族(後見人)を得ている。施設の機関紙や行事等の写真の掲載についても、「施設内掲示・掲載について」の書面にて承諾を得ている。またボランティア受け入れ委員会が「ボランティアの皆様にご理解いただきたいこと」を配り理解を得て、実習生にもは利用者プライバシーの保護について説明し徹底を図っている。施設の見学者に対しても「通所者のプライバシー保守に関する誓約書」の同意を得ている。

**サブカテゴリ6**

**6 事業所業務の標準化**

<b>評価項目1</b> 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 <span style="float: right;">評点( <b>A</b> )</span>		
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. 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている	○非該当
●あり ○なし	3. 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点検している	○非該当
●あり ○なし	4. 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
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		

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( A )
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
●あり ○なし	3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる		○非該当
【A+の取り組み】			○あり ●なし
評価項目3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している			評点( A )
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている		○非該当
●あり ○なし	2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している		○非該当
●あり ○なし	3. 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている		○非該当
●あり ○なし	4. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している		○非該当
●あり ○なし	5. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている		○非該当
【A+の取り組み】			○あり ●なし
サブカテゴリ6の講評			
<p>就労移行支援事業や就労継続A型の開所に当たり職員が就労支援に関わる専門的な研修に参加している。特に地域就労支援基礎講座や社会就労センター研究等に参加して就労に対しての支援を高めている。この事業のためのスモーク惣菜担当の職員は3ヶ月の外部実習研修を行い、更に各工房の職員が必要に応じ食品衛生セミナー、飲食店接客基礎コース、食品衛生責任者養成講習会などの研修に参加している。</p> <p>各工房に於いての生産・販売の基盤づくりを進めていく上で、衛生、品質、安全管理には徹底を図るための研修会や、定期的な商品開発の会議を、理事長、職員で一般企業との競争に対等できるような新商品への開発に取り組んでいる。そのために外部の専門家との連携を図り生産技術や販売習得技術を身につけることを考えている。販路の確保には、市内の学校や企業への出張販売を行い、さらに販売先を広める努力と確保に努めている。</p> <p>利用者の作業マニュアルは作成しているが、それ以外のマニュアルは作成中である。19年の基本方針には「利用者の安全を確保した上で自立と社会参加への支援を進める。」としている。各工房の生産・販売のマニュアルは適宜見直しながらか作成して整備する予定である。安全マニュアルは安全委員会の徹底により安全性の向上を図り、危険因子を即座に分析・判断し事故を防いでいる。更に安全で清潔な作業場の提供のために、気持ちよく作業に取り組めるように「作業評価表」を活用した取り組みをしている。</p>			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

1	評価項目1 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している		評点( <b>A</b> )
	評価	標準項目	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 自立生活に必要なさまざまな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	4. 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】		<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	
評価項目1の講評			
<p>個々の利用者の特性に即した、「個別支援計画」に基づき、日中活動支援を行い、利用者ごとの「業務日報」を毎日記録をしている。業務日報には活動記録や本人状況等を記載して、今後の支援のポイントを抽出して支援に繋げている。また、就労移行(事務、パソコン、接客、)への支援には「作業実施要領書」を作成して、作業目的や注意事項を掲げ作業手順に沿って支援を行っている。支援終了後はハローワーク等に登録して就職に繋げていく。</p> <p>ワークショップハーモニーはパン工房、惣菜・スモーク、喫茶・ショップがあり、それぞれの工房で生き活きと働いている。利用者は自分の仕事に慣れるために積極的に取り組み一生懸命に努力していることが伺える。また、専門職の職員が、利用者の状態を配慮しながら、仕事の指導やアドバイスを行い徐々にできるように支援をしている。利用者のコミュニケーションには十分に気を配り、分かり易い言葉でさらに噛み砕いて話をして理解を得ている。</p> <p>社会生活の通勤時の支援で朝夕に職員がバス停まで送り迎えをしている。社会生活力の習得が必要な利用者には、毎週金曜日に職場の規律、社会の規律、マナー、対人関係等の学習を行っている。特に対人関係に関してはフォローをしながら継続をする事が必要と考えている。また、朝の会にはその日の予定を確認して帰りの会には1日の活動の報告をしている。</p>			
2	評価項目2 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている		評点( <b>A</b> )
	評価	標準項目	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者が活動しやすい環境を整えている	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 工賃は利用者との合意に基づいて支給している	<input type="radio"/> 非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 利用者の働く意欲を盛り立てる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	6. 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】		<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	

評価項目2の講評	
<p>一般企業への就労を希望する人へ、2年以内の自立に向けてのサポートを実施する。そのための就労に向けて、①施設内での作業支援、②企業などでの実習支援、③就職活動の支援、④就職後の定着支援などを行うサービス内容になっている。さらに社会生活力向上のために、健康管理、金銭管理などのプログラムも計画している。現在は事務作業でパソコンや、接客、電話の対応に関して詳しい作業手順に沿ったトレーニングを行っている。また、清掃作業も作業手順で、実践に向けた支援を行い「就労移行支援事業 業務日報」を毎日記録している。</p> <p>就労継続A型に基づく就労の場として、パン製造、喫茶・ショップを提供している。まだ雇用契約に訓練が必要な利用者には、作業の場を豆腐製造、スモーク惣菜製造を行っている。更に必要な利用者には社会性向上のための接遇・マナー等は勿論であり、それ以上の社会生活をめざし、社会の中で自分のニーズを満たし、一人ひとりに可能な豊かな社会参加の実現ができるような能力を身につけるプログラムも実施している。</p> <p>利用者はハーモニーでの仕事は日が浅いが、とてもやりがいがあり、毎日が楽しいとの声が聞かれ働く意欲が湧いてきている。利用者の工賃の就労継続A型は、東京都の最低賃金以上を設定して常勤職員とパート職員との契約になっている。また、就労移行支援は、就労のトレーニングのための段階であるため賃金には至っていない。</p>	

3	評価項目3 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している		評点( <b>A</b> )
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している	○非該当
	●あり ○なし	2. 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている	○非該当
	●あり ○なし	3. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	○非該当
【A+の取り組み】		○あり ●なし	

評価項目3の講評	
<p>食事は入所施設「にじの里」の委託業者が作り入所施設の栄養士が献立を作成している。お互いの連携は屋礼や連絡ノートによる活用でスムーズに伝わる様になっている。健康でおいしい食事の提供の取り組みを行い、看護師と連携して生活習慣病を考慮した個々の食事のコントロールを本人と十分な話し合いをして実施している。「にじの里」からはおかずと汁物等が運ばれ、ご飯はワークショップハーモニーで炊いており、利用者が当番で盛り付けや配膳、後片付け等を行っている。また、利用者は弁当持参もでき選べるようになっている。</p> <p>毎月の献立委員会を10名の委員と委託業者が入って、①検食の結果等での味付け、基本設定条件や特別メニューの見直し②特別メニューの企画(年間行事、月行事等)を行い献立案を担当している。月1回の特別食は利用者の誕生日に希望料理等から提供している。年1回「食事アンケート」を行って集計分析をして、意見は参考にしてすぐに対応できる事は実施するようにしている。食材はそれぞれの工房(例えば、パン食の時はパン工房の製品等)を使用して意識を高めている。また、施設家族連絡会で年2回の試食会を行い家族に事業所の味を提供している。</p> <p>「にじの里」からの食事の安全面に於いては十分に気を配り、特に食中毒の防止には最善を尽くしている。ノロウィルスの対応にも衛生管理の徹底と、食材を含めた献立の作成を検討している。また、ワークショップハーモニーの厨房は、衛生点検表と日々の掃除の強化を図り、食器などは高圧洗浄機で対応を行い衛生面にも十分配慮をしている。食堂は利用者の状態を考慮して、仕事から一段落できる居場所には、落ち着けて安らげる雰囲気心がけ、窓にはスタンドグラスにしたり、テーブルは窓に面したカウンターも設置してある。</p>	

4	評価項目4 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている		評点( <b>-</b> )
	評価	標準項目	
	○あり ○なし	1. 利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている	●非該当
	○あり ○なし	2. 必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている	●非該当
	【A+の取り組み】		○あり ●なし



6	<b>評価項目6</b> 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている		評点( <b>A</b> )
	評価	標準項目	
	○あり ○なし	1. 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている	●非該当
	●あり ○なし	2. 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている	○非該当
	●あり ○なし	3. 日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている	○非該当
	●あり ○なし	4. 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている	○非該当
	○あり ○なし	5. 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている	●非該当
【A+の取り組み】		○あり ●なし	
<b>評価項目6の講評</b>			
<p>居心地のよい環境設定には設計の段階から配慮している。廊下は広く階段は緩やかになっており、各工房は明るく清潔な施設になっている。特に一階の喫茶・ショップはピアノを置き明るくきれいで落ち着いた雰囲気がある。時折ピアノの演奏も聴かれる。また、各工房のミーティングは小人数で行っているため意見や要望が出し易い職場環境になっている。</p> <p>ワークショップハーモニーの、就労継続A型は、パン工房5名、惣菜・スモーク1名、喫茶1名が働いている。まだ4ヶ月だが、利用者は「希望が叶えられた」、「パン作りが楽しい」、「仲間がたくさんいて嬉しい」などの声が聞かれている。利用者は自分の仕事に一生懸命に取り組む仲間とも楽しくできるように努めている。</p> <p>ワークショップハーモニーは、就職を支援したり労働者として雇用する施設であるので、行事やレクリエーションを支援メニューとしては含めていない。</p>			
7	<b>評価項目7</b> 施設と家族等との交流・連携を図っている		評点( <b>A</b> )
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている	○非該当
	●あり ○なし	2. 利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている	○非該当
	●あり ○なし	3. 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている	○非該当
	【A+の取り組み】		○あり ●なし

評価項目7の講評													
<p>19年度は新事業の就労の場として就労能力の高い利用者、一般就労移行支援や就労継続A型(雇用型)の説明を行い書類を出して利用者、家族に希望を聞いている。その結果行きたい利用者の希望を尊重して家族と面談した上、決定している。</p> <p>年4回の施設家族連絡会があり、制度についての説明を行い意見や要望を聞いている。その内の2回は懇談会を行い、日中活動の様子をビデオや写真で状況を説明している。この方法が話や資料よりも状況が分かりやすく家族からの評判がとても良い。また、日中活動の見学等も事前に連絡の上、時間を決めて行っている。更に日頃利用者が食べている昼食の試食を行い家族への理解を深めている。</p> <p>19年11月から就労支援移行や就労継続A型にして、利用者の家族には毎月「ハーモニーだより」を配布してワークショップハーモニーの現状を知らせている。利用者の活動の参観や施設見学も自由に行えるようになっている。また、にじの会の行事(夏まつり、にじの会まつり、文化行事)への参加や手伝い等の協力を得ている。また、喫茶・ショップハーモニーには家族が来店して食事や買い物するなど協力をしている。</p>													
8	<p>評価項目8 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている</p> <p style="text-align: right;">評点( <b>A</b> )</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">評価</th> <th style="width: 65%;">標準項目</th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">●あり ○なし</td> <td>1. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している</td> <td style="text-align: center;">○非該当</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">●あり ○なし</td> <td>2. 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している</td> <td style="text-align: center;">○非該当</td> </tr> <tr> <td colspan="3">【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span></td> </tr> </tbody> </table>	評価	標準項目		●あり ○なし	1. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	○非該当	●あり ○なし	2. 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している	○非該当	【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>		
評価	標準項目												
●あり ○なし	1. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	○非該当											
●あり ○なし	2. 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している	○非該当											
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ●なし</span>													
評価項目8の講評													
<p>ハーモニー建設に当たり地域には反対運動が起こり、地域に法人会報「にじの会だより」等を利用者と職員がポスティングを行い配布をして理解を深めることに努めている。地域に向けての法人的行事の夏まつり、にじの会まつり等の開催には、地域にチラシを配布して町内掲示板にポスターを貼り近隣に挨拶等を行い、親しみのある施設運営を行うことで地域との信頼関係を築くことに努めている。また、1階の喫茶・ショップは昼食や工房の商品販売により、徐々に地域にも浸透し始めた。</p> <p>地域の多くのイベントに参加している。第1回から参加の恒例市民駅伝は、利用者と伴走者、利用者の家族がチームを組み完走している。また、近隣のコミュニティーセンターでの音楽祭に利用者が「よさこいソーラン」を踊ったり、芸術文化センターにてピアノ発表会に参加して地域に溶け込んでいる。</p> <p>地域や関係機関等への啓蒙活動を積極的に行い、毎年1回テーマを決めて公開講座を行っている。案内はチラシや市の広報紙や一般新聞の掲載で多くの参加者があった。また、行政の連携体制は19年度からスタートの自立支援協議会は3ヶ月に1度行い情報交換を行っている。地域のネットワーク体制は就労支援ネットワークに参画している。更に一般就労に際してのシステムづくりやアフターフォローは市や障がい者就労支援センターとの連携を図り、機能が発揮できるための基盤づくりを考えている。</p>													

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	就労移行と就労継続支援A型の開設で、障害者の就労の場を確保
	内容	就労移行事業と就労継続A型を行うワークショップハーモニーを開所した。一般企業への就労を希望する人へのサポートと障害者を従業員として雇用して生産販売を行う事業である。就労継続A型に基づく就労の場として、パン製造、喫茶・ショップを提供している。就労移行の利用者には社会性向上のための接遇・マナー等は勿論、社会の中で自分のニーズを満たし、一人ひとりに可能な専門能力の向上することで就職へのプログラムを実施している。
2	タイトル	職員の働きがいを向上させる人事制度
	内容	職員のやる気と働きがいを向上させるために、人事評価制度において業績賞与や職能人事考課を取り入れている。業績の評価を実施する際、まず自己評価をして、上司との面接にて評価内容について調整を実施して職員の納得を得ている。また、新たに表彰制度が実施され、①勤続5年以上の優秀者、②業務上有益な研究・実践を行った研究功労賞、③法人や施設運営上で功績をあげた運営功労賞が対象となり、表彰委員会が検討のうえ、人事委員会に推薦し決定がされている。
3	タイトル	実用性の高い作業マニュアル作成へ弛まない改善
	内容	利用者の作業マニュアルは作成している。19年の基本方針「利用者の安全を確保した上で自立と社会参加への支援を進める。」ため「作業実施要領書」を作成した。作業目的ごとに、使用機材、注意事項、作業手順をまとめている。例えば、「電話マナーを守り、簡易な用件を正しく伝える方法の習得」では、電話の取り方、挨拶の仕方、確認の仕方など分かりやすく示されている。また開設間もない中で、生産・販売活動の「作業評価表」を見直すなど、弛まない改善に取り組んでいる。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	生産・販売の拡充への取り組みを
	内容	活動別年間計画にてパン工房は月70万円、喫茶・ショップは、月15万円、豆腐工房は月18万円、スモーク惣菜は月23万円を立てている。そのために各工房においての生産・販売活動の基盤づくりの構築にて、定期的な商品開発会議、外部専門化との連携を図り、生産・販売技術の習得と販売の確保を行っている。しかし、この活動計画を達成するには緻密な製造計画を立てた上で、利用者の雇用を行い、更に販売の拡充と確保には、マーケティングの勉強をして販売計画を立てる必要があると思われる。
2	タイトル	利用者確保に向けたさらなる取り組みを
	内容	就労を目指す自立力の高い利用者のための施設であるワークショップハーモニーは、その利用者確保も大きな課題である。現在、市の広報紙や施設の情報「ワークショップハーモニーだより」を活用して、利用者の募集活動を行っている。今後、独自のホームページの作成や多面的な広報を強化することで、ワークショップハーモニーの存在を広く周知する努力が望まれる。
3	タイトル	各種委員会とプロジェクトの統合の検討を
	内容	原則月一回継続的に開催されている11の委員会と8のプロジェクトが設けられて、安全対策や日常のサービス提供の向上に取り組んでいる。さらに、施設家族連絡会、ケース会議、フローア会議等多くの会議がある。多少重複するとみられる委員会やプロジェクトについては、統合などを検討することにより、職員研修時間を増やしたり業務時間の効率をはかるなどの検討が期待される。