

「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20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 武蔵野会
 八王子福祉作業所 施設長 多々良 康子 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

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

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	H0201046
	③ 福祉	H0702002
	④ 福祉	H0802001
	⑤ 福祉 経営	H0202085
⑥		
福祉サービス種別	就労移行支援・就労継続支援B型 (旧体系 知的障害者通所授産施設)	
調査対象事業所名称	八王子福祉作業所	
事業所連絡先	郵便番号	193-0931
	所在地	東京都八王子市台町3-17-30
	電話番号	042-626-0631
事業所代表者氏名	施設長 多々良 康子	
契約日	2008年10月28日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008年12月11日	
利用者調査結果報告日	2009年1月22日	
自己評価の調査票配布日	2008年10月28日	
自己評価結果報告日	2009年1月22日	
訪問調査日	2009年1月26日	
調査結果合議日	2009年2月18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)	昭和54年に知的障害者通所授産施設として、東京都が設置し運営の「八王子福祉作業所」を、平成19年4月1日に東京都から社会福祉法人武蔵野会が運営を移譲され、同時に障害者自立支援法に基づく、通所による「就労移行支援」と「就労継続支援B型」事業としてスタートして、2年目の事業運営をしている。利用者調査にあたり評価手法並びに日程等を協議し一連の方法・手順等を計画した。なお、評価者の顔写真を掲示したり、昼食を共に摂るなど意思疎通を図ることに努めた。また家族に作業や日中活動等30数項目に亘るアンケート調査を依頼した。	

調査対象

利用者現員71名[男性35名(49%)、女36名(51%)]、平均年齢37.4歳[男性37.9歳、女性36.8歳]の利用者全員を対象とするも、2日間で行う調査日の欠勤者は調査の対象外となることもやむを得ないこととした。

調査方法

2日間に亘る利用者調査は、12月の授産作業の繁忙期のため仕事の流れに支障をきたさないように、施設で順番等を割り振り1人30分を目安に1対1で、「聞き取り方式」で行った。また、昼食を共に摂り昼休み時間等も利用して意思疎通に努めた。

利用者総数

71

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
	60	60
	60	60
	0.0	84.5

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(%)

利用者調査全体のコメント

利用者は、公共交通機関を利用して、或いは徒歩で通ってきており施設の車両による送迎は行っていない。障害者自立支援法に基づく「就労移行支援」と、「就労継続支援B型」事業も2年目を迎え、利用者数も順調に増加すると共に、就労移行プログラムによる一般就労への取り組みや、製菓メーカーの製品詰め等受託作業及び清掃等、また製菓等の自主生産へと作業種が拡大している。こうした状況の中で行う利用者調査は、作業の流れ等をみながら30分を目安に「聞き取り」方式で行った。その際、調査票に自記することも勧めるなどして利用者の主体性の尊重に努めた。聞き取りからは、問1「仕事等日常の活動・・・」、問9「目標・計画・・・」は8割超が「はい」の回答、問6「気持ちは大切・・・」など4項目が7割超の方が「はい」を選んでいる。一方、「第三者委員などに相談・・・」では、「知っているけど相談したことない」などの声の他に、「知らない」、「わからない」等の声が聞かれた。総合的満足度は約8割の方が満足と回答している。なお、家族アンケートでは、日々の連絡や緊急時の連絡方法、作業・生活等の日中活動、職員の言葉遣い等に関し高い評価を得ている。

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
コメント				
1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	52	5	2	1
凡そ9割弱の方が「はい」を選んでおり、「箱折り」、「広告折りをしている」、「ワッフルを作っている、学校に売りに行く」、「土曜活動に参加している」、「電子オルガンの分解をやっている」、「仕事はいつもいっぱいあります」、「毎日休まないで来ている」などさまざまな声が聞かれた。このようなコメントがあるように、箱折りやチラシ折などの「加工作业」、清掃やポストイングなどの「外での作業」、ワッフル等の自主生産など、多くの作業種類の中から利用者の状態に応じて日中活動を行っている。				
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	40	7	7	6
「工賃はこうして払うんですと説明してくれる、紙に書いてある」、「10日が工賃日」、「紙に書いたものもらって説明してくれます」、「CD買ったり、貯金をする」、「少し難しい」、「わからない」などの声が聞かれた。また、家族へのアンケートの中の工賃の額や支払い方法については、額に関し「不満な点がある」の数値が高い結果となっている。施設では「工賃支給要領」を基に、法人で統一の「工賃作業評価表」により、6か月おきに作業評定して毎月の工賃を支給している。こうした仕組みについては保護者会にも資料を配布して説明している。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	38	9	9	4
「相談できます」、「相談に乗ってくれる」、「ちゃんと言えば応えてくれる」、「お話聞いてくれる、対応してくれます」、「困ったことを相談する」、「仕事でわからないこと、ちゃんと教えてくれる」など、相談や話ができるとの声が多く聞かれた。また、「相談しない」、「相談は家の人とする」などと話す方もあった。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	41	8	7	4
「仕事の時、機械使っていないので危なくない」、「怪我したことはない」、「作業台も丁度良い高さです、肩も凝らない」、「机の高さも大丈夫」、「仕事場は、気持ちいいです」、「建物の中は危ない所はない」などのコメントや、「部品を外す仕事で手を切らないように軍手をはめているので怪我したことはない」など、大丈夫との話が多く語られていた。なかには、通ってくる途中で工事をしており少し危ないとの話も聞かれた。また、昨年トイレを改修したこともあり「トイレが綺麗になり使いやすくなった」などの話も聞かれた。				
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	36	10	4	10
言葉を言い替えるなどしたが、守られているとして「はい」を選んだ方36名(6割)に対し、守られてないとした方4名、どちらともいえない、関心を示さない方など、それぞれ10名を数えている。利用者からは、「内緒のお話したことない」、「前は守られてなかったが、今は守られている」、「守られていると思う」、「大丈夫です」などや、「どこまで守られているかわかりませんが大丈夫です」、「守られていない部分もある」などの話も聞かれた。家族へのアンケートでプライバシー保護に関しては凡そ7割超の方が守られていると思うとしている。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	46	7	5	2
言葉を言い替えるなどしたが、「あなたの気持ちは大切にされていますか」との調査票の設問文のためか、「大切にしてくれる」、「よく思ってくれる」などのコメントもあり、多くの方から「優しい」との声が聞かれた。なかには、「私のことを他の人がどう思っているかわからない」、「人がどう思っているか心の中まではわからない」などのコメントもあった。				
7. 職員の対応は丁寧か	46	7	4	3
丁寧、親切などとして7割超の方が、「はい」を選んでおり、「職員は優しい」、「親切、乱暴な人はいません」、「さん付けで呼ばれている」、「職員さんは皆親切です」、「明るいし優しいし、よく相談に乗ってくれる」、「みんな親切に話を聞いてくれて気持ちをよくわかってくれます」、「乱暴な言葉を使ったりしない」などのコメントがあり、なかでも多くの方から「さん付けで呼ばれている」との声が聞かれた。なかには、「友達口調、或いは、言葉づかいが悪いと感じる時がある」との話も聞かれた。				
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	42	6	3	9
話を聞いてくれたとして7割の方が「はい」を選んでいるが、関心を示さない方もみられた。コメントからは、「個別面談をした、仕事のことなどいろいろ話をした」、「職員さんと何でもやると話した」、「毎日元気で来ることです」、「仕事の目標について話をした」などと、毎日の作業に関わる声が多く聞かれた。また「就職に向けての言葉づかいの訓練をしている」、「就職を希望している、会社で働きたいと思っている」などの話が出るように、施設では担当職員を配置して「就労移行支援班」を編成し就労移行プログラムで具体的な就労支援を行っている。				
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	35	3	3	0
説明を受けたとした41名の中で、35名(8割超)が、わかりやすかったとして「はい」を選んでおり、わかりやすかった、或いは頑張るなどの話が聞かれた程度であった。施設では、利用者個々のニーズ等を本人・家族から聞き、本人・家族の希望する目標等を達成するために支援計画作りをしている。家族へのアンケートでも職員や施設長と話したとして「はい」と回答した方は凡そ7割、「いいえ」が凡そ3割弱、また、支援計画に対する満足度は5割超の方が満足と回答しているも、「いいえ」、「わからない」との回答者もみられた。				

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	9	3	1	0
<p>凡そ7割の方が説明はわかりやすかったとしているが、コメントは聞かれなかった。施設では、入所を希望する方には見学やパンフレット等の書き物だけでなく、体験実習をしてもらって実際の作業はもとより仲間や職員との関係を体感して判断してもらうようになっている。家族へのアンケート「施設運営の考え方・支援方針等は適切に家族などに行き届いていると思いますか」では「不十分」、「わからない」を回答した方もあるも、凡そ8割が「満足している」との数値を示している。</p>				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	40	12	6	2
<p>「どちらともいえない」、「いいえ」を選んだ方もあるが、7割弱の方が、職員に言いやすいとして、「不満は特にない」、「話やすい」、「職員とは何でもということではなく、普通に話ができる」、「よく冗談を言って話している」、「夢があってそれを話している」、「まだ言ったことはないけれど言えると思う」、「ワッフル作りで、計りがうまくできない時すぐに話をする」など、「不満はない」との声が多く聞かれた。家族へのアンケートでも、凡そ8割の方が、苦情・要望等は言いやすいと回答している。</p>				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	44	9	4	3
<p>「どちらともいえない」、「いいえ」を選んだ方もあるが、7割超の方が、きちんと対応してくれるとして、「話を聞いてくれる」、「すぐに教えてくれる」、「ちゃんとやってくれる」などのコメントがあり、特に「聞いてくれる」との多くの声が聞かれた。家族へのアンケートでも、凡そ8割の方が、苦情・要望等に対する対応は適切と回答している。</p>				
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	20	5	29	6
<p>凡そ5割の方が「知らない」、「わからない」として「いいえ」を選んでいる。「その人に相談したことがある」、「苦情解決委員の人に相談してよかった」との話や、「知らない」との言葉も聞かれた。施設では、利用者や保護者等の相談や苦情申し立てがしやすいように、玄関廊下に八王子地区苦情解決委員3名の顔写真と施設の苦情窓口を設けていることを掲示し、保護者会でも折りあるごとに利用を勧めている。また、重要事項説明書でも施設独自のオンブズマン2名による相談窓口を紹介している。</p>				

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 評点(A)	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)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
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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) <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 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(A)	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <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

法人理念「自分を愛する・・・」を実践に移し「利用者本位」の支援を行うための周知

東京都が運営してきた知的障害者の通所授産施設が移譲されて2年目である。本年度は、新体系の就労移行支援事業は、個別支援の充実、移行プログラムの実施等を通じ一般就労へ向けての支援に重点を置き、就労継続支援B型事業は、自主生産や作業種類の拡大等に重点を置いた支援を行うことを掲げている。これら施設運営の根底にあるものは法人理念「自分を愛するようあなたの隣人を愛せよ」を実践に反映させ、「利用者本位」の支援を行うことであることを、事業計画や職員会議等で常に職員への認識と広報物等を通じ広く一般への周知に努めている。

法人理念を支援に反映させるための5つの重要事項を推進

法人理念を実現するための運営の重要事項として、①利用者一人ひとりの人格を尊び人権を擁護し、利用者の将来に向けた生活を念頭に支援する、②住み慣れた地域で安心して生活ができるよう家族と施設の生活を両立し、自らの意思で自立した生活を支援、③障害の重さに関係なく大人としての生活に視点を当て、自分の意思で選択しより豊かな生活に向けた支援、④地域に開かれた施設を目指し・・・など5大方針の基に、地域に開かれた施設として、障害区分等諸要件にこだわることなく受け入れ、定員枠を大幅に上回り利用者の活動の場が開かれてきた。

施設運営会議など重要事項決定のプロセスと利用者・家族への周知方法

重要な案件を決定する手順は、施設長や係長、各班担当者で構成される運営会議で決定されるというプロセスが予め決められており、その決定経緯に関しては職員会議で職員に伝えられている。利用者に対しては月1回開かれる利用者自治会「のぼら会」で、保護者に対しては月1回開催の保護者会で必要に応じてその内容と決定経緯等を伝えている。なお、日常的には、毎日の朝礼や終礼の時にタイムリーに職員に伝達している。また、施設長は倫理綱領や行動規範に関しても「支援介護の基本ブック」を教科書として、施設を目指す理念の実現への指導をしている。

2 カテゴリー2		
2 経営における社会的責任		
サブカテゴリー1		
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		
評価項目1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している 評点(A)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる	<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 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		
サブカテゴリー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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし		
地域に溶け込み開かれた施設として、利用者の日中活動等に支障を及ぼさない範囲で地域の人々に供している。その一つが地元の老人会カラオケクラブに2階の食堂を月2回程度貸し出している。また地域拠点事業の補助金で、民間コンサルタントに依頼し作業所の機能アップの講演会を実施している。施設長が講師を努めて、近隣の特別支援学校で保護者の研修会での講話を通して啓蒙活動を行っている。昨年来、地域に開かれた施設として取り組んできた結果、利用者数が大きく伸び経営上も好影響をもたらしている。		

評価項目2 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		評点(A)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<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3 地域の関係機関との連携を図っている		評点(A)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		
カテゴリー2の講評		
理念を理解し実践に移すために「支援介護の基本ブック」を基に職員の共通理解 法人理念を基本として、利用者の自立した生活に貢献するために、法人傘下の施設に働く職員として、専門的サービスを提供することが求められている。その理念を実践に移すための職員としての「行動規範」や倫理観を維持し遵守するための「倫理綱領」がある。こうした一連のなかで、法人の職員として共通に理解できるように具体的な事例を基に解説した法人作成の「支援介護の基本ブック」がある。そこで昨年来からこの基本ブックを教科書として、5項目に亘る行動規範や倫理について学習会を行い、理念を理解し実践に反映することに努めている。		
昨年来続けている地域に開かれた施設としての取り組みで利用者数の伸び 地域に溶け込み開かれた施設として、利用者の日中活動等に支障を及ぼさない範囲で地域の人々に供している。その一つが地元の老人会カラオケクラブに2階の食堂を月2回程度貸し出している。また地域拠点事業の補助金で、民間コンサルタントに依頼し作業所の機能アップの講演会を実施している。施設長が講師を努めて、近隣の特別支援学校で保護者の研修会での講話を通して啓蒙活動を行っている。昨年来、地域に開かれた施設として取り組んできた結果、利用者数が大きく伸び経営上も好影響をもたらしている。		
就労支援センターとの連携による就労への取り組みや、ボランティアの積極的受け入れ 行政の委託を受けて、市内の障害者の就労・生活相談等の事業を行っているNPO組織のワークセンターの就労支援部門と協力して、地域の就労移行に取り組んでいる。行事・作業・専門ボランティアの受け入れは、施設の目標の一つでもあり、担当職員を配置して個人情報保護の誓約書をとるなど個人情報を守る体制を整備し、積極的に受け入れており、特に大学・専門学校との連携で継続的な受け入れに努めている。		

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)

評点(A)

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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

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

評点(A)

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を把握することに取り組んでいる	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

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

評点(A)

評価	標準項目	
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

カテゴリー3の講評

施設の相談・苦情窓口に加え、法人傘下の近隣5施設のいずれかに必ずいるオンブズマン

施設では、利用者がいつでも苦情や相談ができるように、相談窓口を係長が担当し、苦情解決の担当者に施設長があたり、相談の都度きめ細かな対応をしている。さらに、苦情対応に関しては、施設独自の体制として、第三者委員(オンブズマン)が法人傘下の近隣5施設のいずれかで毎月第1金曜日の14時～17時まで相談に応ずる体制をとっている。利用者には、苦情の相談ができることを朝礼などで説明し、相談を薦めている。なお、利用者からの意見や要望・苦情等があった場合は職員間で情報を共有して速やかに対応している。

利用者・保護者の意向を汲み取りながらサービス向上に繋げている

毎年1回、利用者・保護者にアンケートを行い利用者・家族の意向把握に努めている。利用者等の意向を支援内容等に取り入れサービス向上に繋げている。また、月1回開催される利用者自治会(のばら会)や保護者会からの要望についても職員会議で具体的に検討し支援に反映させている。利用者の仕事内容や配置は前日に決められ、ホワイトボードに掲示されるが、当日の利用者朝会で本人の体調や希望に応じて対応している。

「八王子地区会議」等で、地域ニーズを踏まえながら施設運営

地域の福祉ニーズの収集・把握をして施設運営をしていくことが重要であるとの観点から、これまでも地域の特別支援学校との連携や、就労支援センターとの連携や協働を通じて幅広く情報を収集している。また、法人傘下の施設を6つの地域に分け、その一つの地区として当該施設の所在地の「八王子地区」の施設同士が会議を持ち、地域ニーズを踏まえて運営・サービス向上を図るために協議を重ねている。その他にも地域の福祉ニーズを汲み取り運営に生かすために必要と思われる研修会などにも参加している。

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(A)	
評価	標準項目
●あり ○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 ○非該当
●あり ○なし	2. 年度単位の計画を策定している ○非該当
●あり ○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 ○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ●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(A)	
評価	標準項目
●あり ○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 ○非該当
●あり ○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 ○非該当
●あり ○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 ○非該当
●あり ○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 ○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ●なし	

評価項目3
着実な計画の実行に取り組んでいる

評点(**A+**)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にしているなどの取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

平成20年度の事業計画において、就労継続支援事業B型では、これまでの企業等からの受注作業だけでなく、むしろ自主生産(製菓等)や施設外授産など地域に積極的に働きかける作業種類の拡大をすることを計画し、実際に、経営の安定化を目指して厨房の一角を利用して製菓(ワッフル等)を自主生産し、玄関前や市役所或いは行事等の会場で販売を開始している。さらに、資材置き場の一部を作業室に改修して、試行的に始めたワッフルの製造規模を拡げることで、売り上げ増による利用者工賃アップに繋げることを目指している。

サブカテゴリ-2

利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目1
利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評点(**A**)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

カテゴリ-4の講評

理念の実現に向けて法人の3か年計画に基づく施設の3か年計画の目標達成への取り組み

法人が示した3か年計画(平成18年度～20年度)に基づく、施設運営の3か年計画は、都運営施設を平成19年度に移譲を受けた当該施設にあつては、2年目の計画となるが、新体系による施設として着実な運営にあつている。経営課題としての「財政基盤の安定化」の項では、利用者利用率90%達成と事業活動収支額5%増、事業コスト5%削減達成を目標に掲げている。また、「サービスの質の向上」の項では、新工賃規程の実施及び評価基準を検証することの目標に対し、法人の標準工賃規程に基づき工賃規程を作成し工賃の評価を行うことができた。

移譲2年目にして、自主生産品の販売・拡大を目指す就労継続支援事業

平成20年度の事業計画において、就労継続支援事業B型では、これまでの企業等からの受注作業だけでなく、むしろ自主生産(製菓等)や施設外授産など地域に積極的に働きかける作業種類の拡大をすることを計画し、実際に、経営の安定化を目指して厨房の一角を利用して製菓(ワッフル等)を自主生産し、玄関前や市役所或いは行事等の会場で販売を開始している。さらに、資材置き場の一部を作業室に改修して、試行的に始めたワッフルの製造規模を拡げることで、売り上げ増による利用者工賃アップに繋げることを目指している。

「月次実績報告書」で適正な事業執行及び、リスクマネージャーを配置するなど安全対応

事業計画の進捗状況は、毎月、利用者数・苦情情報・リスクマネジメント情報・職員・人件費はもとより、収入実績及び授産収支(受託加工事業収入・自主生産事業収入・清掃事業収入等)等を記載した「月次実績報告書」を作成して、施設長が指示も含めてコメントし常に適正な事業執行に努めている。昼休みの利用者間のトラブルや急な道路への飛び出し防止など利用者の安全・安心を図るため、職員4名を配置し見守りを強化した。また万一の事故発生に迅速な対応ができるようにリスクマネージャーを配置すると共に、職員研修を行い事故防止に努めている。

カテゴリー5

5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1

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

評価項目1

事業所にとって必要な人材構成にしている

評点(A)

評価	標準項目	
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○なし	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目2

職員の質の向上に取り組んでいる

評点(A)

評価	標準項目	
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●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

法人の人事考課制度の定着と、新体系事業に相応するための職員配置の工夫

法人の人事考課制度の定着を図るために施設では、年度始めから常勤職員を対象に、目標面接を行い職員育成に力を入れてきた。また職務基準書の見直しを行い新体系事業に相応するようにした。利用者74名に対して、職員16名の配置という新法施設の厳しい状況の中で、就労移行支援事業担当職員の配置や、午後の短時間勤務者及び、室内清掃業務として高齢者パート2名を雇用するなどの工夫をしている。職員一人ひとりの能力向上に関しては、年1回個人目標を立てさせ施設長が面接の上、確認をして個人別の研修が受けられるよう勤務日程を調整している。

「作業班」・「製菓班」・「ステップ班」の3班による担当者会議等が職員育成に繋がる

就労移行の利用者12名、就労継続の利用者59名と昨年に比べ大幅な増加と相まって利用者の状態も多様化している。そこで本年度は①作業班、②製菓班、③ステップ班(就労移行)の3班に編成した。更に作業活動も、従来の固定の席での作業からその日の作業の種類や、その時の仕事内容によって随時利用者が作業場所を移動し仕事をするシステムに変更した。これらに適切且つ柔軟に職員が対応するためにも「担当者会議」(最高意思決定機関として運営会議に組み入れた)を行うことで、職員が責任を持ち積極的に取り組むなど職員育成に繋がってきた。

法人企画の研修への100%の参加と、土曜プログラム出勤職員に振休取得を徹底

施設では、職員の育成を図るため、法人で企画のさまざまな研修への職員の100%の参加を目指して、勤務体制等のやり繰りをしている。なお、研修科目によっては非常勤職員にも参加を促している。都からの移譲後、2年目の本年度は、3つの作業班に編成替えするなど利用者の増加と状態の多様化に応じた支援体制がとれ、施設サイドで作業の受注量の調整も行えるようになっていたため、職員が作業支援でのオーバーワークはほとんどなくなった。なお、月3回実施の土曜プログラムによる出勤職員には必ず振替休日を与え、職員の勤務日程が守られている。

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(A)	
評価	標準項目
●あり ○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 ○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・保管している ○非該当
●あり ○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 ○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ●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(A)	
評価	標準項目
●あり ○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 ○非該当
●あり ○なし	2. 個人情報の保護に関する規定を明示している ○非該当
●あり ○なし	3. 開示請求に対する対応方法を明示している ○非該当
●あり ○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 ○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ●なし	

カテゴリー7の講評

施設のパソコンはアクセス権限を設定するなど個人情報の保護に努めている

施設のパソコンは、誰でもどのパソコンでも自由に使用できるというものでなく、アクセス権限が設定されており、機密性が保たれるように厳しく管理することに努めている。また、請求事務に関わる処理にもアクセス権限を設定している。施設で収集・作成した個人情報は外部への持ち出しを禁止して、情報管理の徹底を図っている。個人情報に関わる紙ベースの書類は保管庫等に施錠し収納している。次年度からは、支援ソフトの導入やPC増設などで情報管理のシステム化を強化する計画である。

個人情報保護法の基本的概念等を踏まえて個人情報を管理

個人情報を適正に管理するために、個人情報保護規定を定めている。法人の「倫理綱領」の中にも、個人情報の保護と秘密保持、プライバシーの尊重、利用者の知る権利と職員の説明責任、記録の開示等に関して明記してある。なお、施設情報を開示する場合には個人情報保護法を遵守することを念頭に、個人情報管理の徹底とプライバシー保護に十分配慮しながら情報開示を行っている。個人情報保護においては、職員はもとより、実習生・ボランティアからも誓約書を取っている。

カテゴリー8	
8 カテゴリー1～7に関する活動成果	
サブカテゴリー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、以下のカテゴリー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 ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリー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	
法人理念を踏まえた施設運営で利用者増、計画した経営目標が達成 ・これまで長年に亘る東京都の運営から、平成19年4月に移譲を受けて以来、施設運営の方針である、地区に開かれた施設として、障害区分等諸要件に拘ることなく、利用者・家族のニーズに応えられるように積極的に受け入れをしてきた結果、定員枠を大幅に上回り利用者の活動の場が開かれた。 ・計画で利用者利用率90%達成を掲げ、目標を達成した。また、新工賃規程の実施及び評価基準を検証することの計画に対し、法人の標準工賃規程に基づき工賃規程を作成し工賃評価を行うことができた。 ・移譲2年目にして、自主生産品の販売・拡大を目指す就労継続支援事業では、厨房の一角を利用して製菓(ワッフル等)を自主生産し、玄関前や市役所或いは行事等の会場で販売を開始している。さらに、資材置き場の一部を作業室に改修して、試行的に始めたワッフルの製造規模を拡げることで、売り上げ増による利用者工賃アップに繋がることを目指している。 ・万一の事故発生に迅速な対応が出来るようにリスクマネージャーを配置し、リスクマネジメントを行うと共に、職員研修を行い事故防止に努めている。	
サブカテゴリー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、以下のカテゴリー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 ・カテゴリー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	
法人の人事考課制度の定着を図るために常勤職員を対象の目標面接等で職員育成 ・法人の人事考課制度の定着を図るために施設では、年度始めから常勤職員を対象に、目標面接を行い職員育成に力を入れてきた。また職務基準書の見直しを行い新体系事業に相応するようにした。就労移行支援事業担当職員、午後の短時間勤務者、室内清掃業務として高齢者パート2名を配置するなどの工夫をしている。 ・「作業班」・「製菓班」・「ステップ班」の3班による担当者会議等で職員が責任をもって積極的に職務を行えるようになるなど職員育成に繋がってきた。 ・3つの作業班に編成替えるなど利用者の増加と状態の多様化に応じた支援体制がとれ、施設サイドで作業の受注量の調整も行えるようになっていたため、職員の作業支援におけるオーバーワークはほとんどなくなった。	
サブカテゴリー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、以下のカテゴリー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 ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」	<input checked="" type="radio"/> A+ <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
改善の成果	
都立施設の移譲後、2年目となる平成20年度のさまざまな取り組み ・都立施設の移譲後、2年目となる平成20年11月に、施設独自編集による広報誌「はちふく広場」を発行して、行政・関係機関はもとより、利用者が近隣にポスティングするなど、利用者も共に施設の広報に取り組んでいる。 ・本年度から新たに法人傘下の通所授産施設の算出基準を統一した「工賃作業評価表」(労働能力による評価と作業能力による評価)に基づく、工賃支払を実施した。 ・本年度は就労移行支援事業利用者12名、就労継続支援B型事業利用者62名と、昨年に比べ大幅な増加と相まって利用者の状態も多様化している。そこで①ステップ班(就労移行プログラムの充実と支援体制の確立)、②製菓班(製菓作業室で安定した作業と売り上げ増を目指す)、③作業班(工賃増を目指した作業種の拡大)の3班に分割編成した。	

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に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

利用者の伸びが施設の目指す経営の効率化と財政基盤の安定化に繋がった

・経営の効率化を図り、財政基盤の安定化を目指して運営にあたり、昨年来続けてきた地域に開かれた施設としての取り組みの結果、利用者数が予想を超えて伸び(14名の増員)、利用率もアップし収支差額の増額に繋がった。
 ・土曜日活動の回数を9月から月3回に増やしたことによって、サービス内容が充実し、事業収入が増加した。

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

施設独自の苦情相談システム

・苦情対応に関しては、施設独自の体制として、法人傘下の近隣5施設のいずれかで第三者委員(オンブズマン)が月第1金曜日の14時~17時まで利用者の相談に応じる体制をとっている。

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	
サブカテゴリー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 評点(A)		
	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 <input type="radio"/>非該当
	<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 <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用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 <input type="radio"/>非該当
【A+の取り組み】 <input type="radio"/>あり <input checked="" type="radio"/>なし		
サブカテゴリー1の講評		
<p>法人広報誌と施設独自の広報誌で広く地域に情報を提供</p> <p>法人広報誌「春夏秋冬」は広く地域に配布されており、八王子福祉作業所を含む法人各施設の連携や取り組みなどが記されている。また、施設の広報誌「はちふく広場」は平成20年11月に第1号を発行し、300部を市役所や八王子ワークセンター、学校、利用者・家族に配布し、近隣へは利用者たちが協力してポストに投函している。広報には自立支援法に基づいた「就労移行支援」「就労継続支援B型」を行っていることや、行事の紹介、ワッフル販売の事などがわかりやすく記載されており、施設では2、3か月毎の施設広報誌の発行を予定している。</p> <p>玄関に並ぶ作品や笑顔で飾るカラー刷のパンフレットや手作りの月刊紙で施設紹介</p> <p>玄関に並ぶ作品や笑顔で飾るカラー刷のパンフレットは、訪問者や家族等のために、法人理念を初めとして支援方針・作業内容・日課等を網羅して、施設を訪れる方々への便宜を図り最寄駅など周辺図も掲載してある。また職員の手作りで利用者の活動の様子を家族等に届けるために、ルビ振りの「八王子だより」を毎月1回発行している。施設では多くの情報を広く発信することを考えホームページの作成を進め、平成20年度末に開設できた。</p> <p>問い合わせや見学にはそれぞれの状況に応じて速やかに対応</p> <p>利用者や家族からの問い合わせや見学の要望には速やかに対応することを心がけている。希望者には本人の希望や状況に合わせて、見学だけでなく体験実習を行ってもらっている。体験実習の場合は簡単な作業をしてもらうようにしており、その際の利用料は無料とし昼食費のみを徴収している。この体験実習を通して、障害の程度に関わらず、その人のできることや可能性を探し、この施設に通うことが何らかの仕事に繋がることを伝えることを念頭にしている。</p>		

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

サービスの開始時は契約書・重要事項説明書で同意確認など丁寧な対応

サービスの開始にあたり、契約書・重要事項説明書を取り交わし、利用者負担金については契約書別紙で利用者の同意を得ている。契約書は、就労継続支援B型用と就労移行支援用とに分かれており、それぞれに利用者の自立した生活に向けての個別支援計画の作成や諸記録の作成、相談・苦情対応の窓口の設置、秘密保持についてなどの記載がある。重要事項説明書もサービス種別毎に、サービスの内容、緊急時の対応方法、協力医療機関、避難訓練などが明記されている。利用者本人や家族の同意確認が丁寧に行われていることがうかがわれる。

利用者には担当職員を決めて対応し、面談記録に利用者や家族の意向を記載

サービス開始にあたり、利用者の心身に受ける影響をやわらげるために、体験実習の時から担当職員を決めて対応している。施設では人間関係の土台を築くために、利用者と職員がまず仲良くなるということを念頭に、多くの職員が声掛けを行い、利用者「施設は安心できる場所であり、施設に行きたい」との気持ちを抱いてもらえるような対応を心がけている。利用者や家族の意向確認は、アセスメント・フェイスシート(評価・基本情報)を利用して行っている。面談記録には発言内容が細かく記載されており、家族や利用者の思いが伝わる内容になっている。

利用者の希望には臨機応変に対応し、就労した利用者にも継続して支援を行っている

就労移行支援事業の定員が満たしている時でも利用者が希望する場合には、就労継続支援事業に登録してもらい、就労移行支援事業のサービス内容で作業に携わってもらうなど臨機応変に対応している。就労に繋がった利用者が土曜日に来所することが頻繁にあり、施設は久しぶりに会った仲間との交流の場となっている。職員は就労した利用者の近況を把握することができるなど、施設での支援を離れた後であっても利用者の状況にあったアドバイスを行い、就労支援センターとの連携を継続している。

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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	<input type="radio"/> 非該当

【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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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ている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 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

【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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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きみがある	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

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(A)
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】		○あり ●なし

サブカテゴリー3の講評

個別支援計画は本人家族の意向とアセスメント表、支援記録記載事項を活用
 施設では個別の支援計画を作成するにあたり、利用開始時に本人と家族から意向などを聞き取り、アセスメント表に記録している。また、毎日の作業の中で、気が付いた事を支援員が記入する支援記録表を活用している。支援記録表の生活支援と作業支援欄には予め意向、課題、具体的な支援内容が記載されており、全ての支援員が情報を共有できる体制になっている。この記録は中間まとめで内容を確認し必要があれば支援計画の見直しを行うが、通常は一年に1度担当者で見直しを行っている。

就労移行支援対象者と就労継続支援B型対象者の個別計画はそれぞれの計画書に記載
 個別支援計画は、就労移行支援対象者は「個別就労支援計画書」、就労継続支援B型対象者は「個別支援計画書」として作成されている。「個別就労支援計画書」の中の就労移行計画書には生活動作と社会参加の目標、課題、支援内容が細かく記述されており充実した内容になっている。就労継続支援B型の「個別支援計画書」には作業支援と実習・就労に向けての本人家族の目標、課題、支援内容が記載されている。必要時に行われる面談の記録や個別支援中間報告書も個別支援計画書に収められており、計画の進捗状況が把握できている。

利用者一人ひとりに担当職員を決め、きめ細かな支援
 利用者一人ひとりに担当職員を決めて、きめ細かい支援を行っている。担当職員は利用者の一日の状況を把握し、職員間の連携を行い、保護者とは連絡帳を通じて毎日こまめに連絡を取り合っている。作業班は人数が多いため支援連絡ノートを活用し、毎日の終礼時に利用者状況の報告を行い、情報の共有に努めている。また、終礼時には翌日の作業内容と利用者の配置について確認を行い、作業の効率が高まるよう配慮している。さらに、施設では短時間勤務の職員のための情報の共有についても検討中であるが、全職員への情報の共有の徹底には至っていない。

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

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(A)
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】		○あり ●なし

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(A)
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】 ○あり ●なし		
サブカテゴリー5の講評		
<p>利用者の個人情報の提供は同意書にて確認 利用者のプライバシー保護については「個人情報保護法の遵守を念頭に、個人情報管理の徹底とプライバシーの保護に十分配慮する」と事業計画書に明記している。また、出入り自由な相談室に「ごいけん箱」があり、苦情受付書が振り仮名入りで用意されており、「苦情解決についての規定」も定められている。なお、広報誌、チラシ、パンフレット、ホームページの写真掲載については、所定の様式を用いて利用者・家族に予め同意を得ている。また、そのほかの目的で写真等を掲載する場合には改めて同意書で確認する旨が明記されている。</p> <p>利用者の価値観や生活歴を考慮した支援 個人を尊重する支援については、個々の訴えや言葉を丁寧にくみとり、職員の価値観を押し付けることがないようにしている。特に自立度が高い利用者は、些細な事で気落ちすることがあり、利用者の価値観、生活歴を考慮した声の掛け方や話の内容を工夫し、心が通い合うコミュニケーションを行っている。これまでに褒められた経験の少ない利用者に対しては、彼らの思いや潜在能力を引き出すために、新しい仕事や環境へチャレンジさせ自信を持たせている。</p> <p>利用者のプライバシーに配慮した対応 利用者のプライバシーに配慮して、利用者のロッカー内の持ち物管理は利用者自身が行っている。職員は、見守りが必要な利用者には更衣室への入室やトイレの使用時等には特に十分な配慮をしている。虐待防止等については、職員がセクハラ防止に関する研修に参加し、その後施設内で勉強会を行うことを予定している。</p>		

6 事業所業務の標準化

評価項目1

手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点(A)

評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当

【A+の取り組み】 あり なし

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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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

施設独自のマニュアルと「支援介護の基本ブック」作成で業務の水準の強化を

施設では都から移譲を受けた後も、引き続き都のマニュアルを使用しているが、感染症マニュアルと事故対応マニュアルでは施設独自のものを作成した。職員自己評価分析では「マニュアルの日常的活用はできていない」との回答が多くみられる。今後は支援マニュアルを改善・再構築して業務の見直しに活用する取り組みが期待される。なお、法人作成の支援介護の基本ブックは各職員に配布しており、それを基に学習会も実施している。施設独自の支援介護の基本ブックも作成し、一定レベル以上の支援技術の取得など業務水準の強化への取り組みが期待される。

「気付きメモ」を活用して業務改善

職員が利用者との関わりのなかで行っている工夫や改善点を伝える手段として、「気付きメモ・業務提案」書を活用している。提案には、対応についての記入欄があり、施設長、主任、担当、職員の確認印欄を設けている。この「気付きメモ・業務提案」書を基に業務改善を行い、終礼時や担当者会議、職員会議等において職員に周知し、サービス向上に役立っている。

一定水準の業務の確保に向けての研修計画

研修については、施設内研修、法人研修、施設外研修を行うことが事業計画に明記されている。係長が職員の個人目標を確認し、それを目標管理シートに記載して施設長と共有し、職員の能力向上と業務の一定水準の確保に繋げている。また、就労に向けて利用者が職場や実習先に定着できるような支援体制を構築するために、職員は利用者につき添うための「ジョブコーチ」資格取得の研修への参加が予定されている。

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ-6-4)

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(A+)
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	○非該当
●あり ○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	○非該当
●あり ○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	○非該当
【A+の取り組み】 ●あり ○なし		
本年度は就労移行支援事業の利用者は昨年の倍増の12名となった。集団プログラムによる就労移行支援や就労に向けて集団での行動支援などを行った。また、これまで1年間にわたり個々の利用者の支援に関わってきた日誌等を基礎資料として「個別プログラム」を作成し、個々人の進み具合をみながらきめ細かな支援をした結果、利用者のコミュニケーション力も培われてきた。さらに、地域の就労生活・支援センター等との協働連携で、昨年は3名のトライアル雇用が実現した。本年度も3名のトライアル、2名が特例子会社等への雇用が見込まれている。		
評価項目1の講評		
<p>都から移譲2年目で新法事業者(就労移行支援と就労継続支援B型)として大幅利用者増</p> <p>都が昭和54年に設立し運営してきた知的障害者通所授産施設を平成19年4月の都からの移譲と同時に、障害者自立支援法の就労移行支援と就労継続支援B型事業に移行した。利用者が71名と大幅に増加した2年目の本年度も昨年に引き続き、支援方針を①日常生活支援(ADL全般等)、②作業支援(社会的自立としての「一般就労」と、施設内の作業の「福祉的就労」)の2本柱で地域生活に関わる支援を基本としている。「就労移行支援」と「就労継続支援B型」の2つの作業支援により、働く喜び・社会参加等、利用者の自己実現を目指している。</p> <p>新たにジョブコーチ資格取得の専任職員を配置し、2年目で利用者倍増の就労移行支援</p> <p>昨年度6名でスタートした就労移行支援事業の利用者は、本年度は倍増の12名となった。本年度も昨年に継続して「就労移行班」では、社会志向性の習得・マナー、モラルの習得・就職に対する意欲向上・就職前後のフォローアップ等を目的とした就労移行プログラムを作成すると共に、タイムカード、パソコン、白板、机、椅子等を備えて、目標や会社でのルール等を掲示するなどした教室形式の「就労の部屋」で、時間割に沿った「個別プログラム」によりジョブコーチの資格を取得した専任職員を介して一般就労等への移行に向けた支援に取り組んでいる。</p> <p>「集団プログラム」の実績を踏まえて「個別プログラム」へと支援の充実による就労実現</p> <p>昨年の集団プログラムによる就労に向けた支援の結果、利用者は己を知り、相手の気持ちもわかるようになるなど、就労に向けて集団での行動ができてきた。そこで本年度は、これまで1年間に亘り個々の利用者の支援に関わってきた日誌等を基礎資料として、「個別プログラム」を作成して、個々人の進み具合をみながらきめ細かな支援をした結果、コミュニケーション力も培われてきた。また、地域の就労生活・支援センター等との協働連携もあり、昨年は3名のトライアル雇用が実現した。本年度も3名のトライアル、2名が特例子会社等への雇用が見込まれている。</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(A+)																			
	<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. 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</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. 利用者が活動しやすい環境を整えている</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>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</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. 工賃は利用者との合意に基づいて支給している</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>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</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>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</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. 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
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																				
評価項目2の講評																						
<p>受注作業の「作業班」、自主生産の「製菓班」、就労支援の「ステップ班」3班での支援</p> <p>本年度は就労移行支援事業利用者12名、就労継続支援B型事業利用者62名と、昨年に比べ大幅な増加と相まって利用者の状態も多様化している。そこで本年度は支援にあたり、①ステップ班(就労移行プログラムの充実と支援体制の確立)、②製菓班(製菓作業室で安定した作業と売り上げ増を目指す)、③作業班(工賃増を目指した作業種の拡大)の3班に編成した。作業班は、利用者の作業能力や適性、或いは希望等を考慮して、企業等からの製品加工や解体、箱折り等の簡易作業や近隣住民へのポスティング等も取り入れ利用者個々に応じた支援をしている。</p> <p>利用者が働くことへの意欲向上に繋がった柔軟な作業システム</p> <p>就労継続支援事業は、昨年2月から作業活動の利用者配置を従来の固定席から変更し、その日の作業種、その時の仕事内容によって利用者が作業場所を移動し仕事をするシステムとした。利用者個々の状態を把握し定着するのに半年を有したが、この柔軟な作業システムにより今では利用者は休まないようにする、休んだ人の分はカバーすること等の意識付けができ、責任感も生まれ、通所利用目標の利用率90%が達成された。新規作業に関心を寄せる利用者が増え、新たな作業をしたいと職員に申し出るなど働くことの意欲向上にも繋がっている。</p> <p>今後の利用者工賃アップに繋げる取り組み</p> <p>施設では今年度、新工賃規程を制定して、利用者・家族に説明後の9月から適用した。この規程は「平成20年度工賃作業評価表」に基づき「労働能力」による評価と「作業能力」による評価で点数化で算出する形となっており、点数化や算出の仕方など細かく決めている。担当職員から利用者へ評価内容をわかりやすく説明を行った。自主生産(製菓等)や施設外授産など地域へ積極的に働きかける作業種の拡大のため、自主生産の菓子製造用作業室として資材置き場の一部改修工事を計画しており、施設では利用者の工賃アップに繋がられると見込んでいる。</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(A)																			
	<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</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. 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</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. 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</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. 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<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	標準項目																					
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																				
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																				
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当																				

評価項目3の講評													
<p>利用者の健康状態に応じて工夫した食事を提供</p> <p>食事については、昨年度から法人傘下の近隣事業所の厨房業務を同一業者に一括委託した。委託業者の標準献立の中から業者の栄養士が当該施設の利用者の嗜好等を考慮して決定している。毎月1回、役職者・委託業者で給食会議を行い、より良い給食提供に努めている。看護師等の助言を得ながら、利用者の病状やADLに合わせ、個別にカロリー・塩分・油物・果物に配慮した特別食、きざみ食等の提供を行っている。</p> <p>利用者の選択の機会を増やし、楽しい昼食を提供</p> <p>施設では、選択食を月2回実施しており、当日、食事を見てから自分で選択できる機会を設けている。厨房業者も選択食の日には少し食事を多めに作り利用者の希望に対応できるようにしている。選択食は、2種類の食事を用意するが、1種類は手間や調理に時間を要するため普通の昼食に用意できないようなもの、例えば1月のメニューでは、主菜の一つは焼肉、もう一つはメンチカツなど揚げたての熱々の食事を提供することに努めている。なお、毎日の昼食では残食の量は少なく食事の満足感がみられる。</p> <p>楽しい一時になるような雰囲気、空間作りの食堂</p> <p>2階の食堂では昼食時間になると職員は利用者を見守りながら一緒に食事を行っている。状態などで見守りが必要な利用者には常に職員が側につくようにしている。楽しい食事の雰囲気作りのため、皆と広い食堂で一緒に食事が苦手な方に対しては、時間差を設けたり、ちょっとした仕切りなどで落ち着いて食事が摂れるように工夫している。昼食前の準備や食事の後の掃除は、食堂に掲示ある当番表の担当利用者が職員と一緒にやっている。食堂は昼食の場所だけでなく、利用者の食後の団欒や休憩時間中のお茶の席などとして活用している。</p>													
4	<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(A)</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>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td colspan="3">【A+の取り組み】 ○あり ●なし</td> </tr> </tbody> </table>	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		
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													
評価項目4の講評													
<p>様々な場面での必要な支援対応</p> <p>特に生活全般にわたり介助を必要とする利用者はいないものの、トイレ・食後の歯磨き等、部分的に必要な見守り、付き添い支援を要する方に対しては、個別に対応を行なっている。また一部の利用者については、朝の登所時から個別の生活支援やアドバイスを行っている。施設では自力での通所を基本としているが、困難な方には自力での通所ができるように支援している。また家族の付き添いの方もみられる。昼休み休憩時は職員を4か所(食堂2名・作業室1名・玄関前1名)に配置し、利用者間のトラブルや支援が必要な時の迅速な対応に努めている。</p> <p>身の回りのことを自分で行い体験できる宿泊型自立体験学習</p> <p>近隣にある法人傘下の施設である八王子生活実習所の部屋を利用して、宿泊型自立体験学習を実施しており、宿泊体験を通して自分のことは自分で行えるように働きかけをしている。この支援は、1泊の宿泊体験によって親元から離れた生活を経験し、将来のグループホームへの入所や、保護者の緊急入院等が必要になった場合に備えたものとなっている。</p>													

5	評価項目5 利用者の健康を維持するための支援を行っている		評点(A)
	評価	標準項目	
	◎あり ○なし	1. 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている	○非該当
	◎あり ○なし	2. 必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている	○非該当
	◎あり ○なし	3. 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	○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	
【A+の取り組み】		○あり ◎なし	

評価項目5の講評

日々の健康管理について保護者との連絡方法
 健康管理に対して、利用者の心身の健康状態を把握するため、常に顔色、表情、行動を観察し異常が認められる場合には、本人及び家族に確認した上で嘱託医・看護師が適切な処置を行い、静養や通院、帰宅等の処置をとっている。定期診断は体重及び血圧測定(毎月1回)、内科検診(毎月1回)、総合健康診断(年1回)実施し、定期的な嘱託医(内科)の検診の際には個々の状況に合わせた健康チェック、相談を行っている。看護師も、利用者の健康相談、体重測定を行い「健康手帳」「連絡帳」を通して保護者と連絡を取り個別に対応している。

原則自己管理の服薬支援
 服薬については、原則自己管理としているが、外出時の食事の際、いつもと違う場所や雰囲気により服薬を忘れてしまう方もいるため、服薬がある方には必ず声かけを行っている。また、宿泊旅行では服薬する薬を1回分ずつに分け、預かった薬は職員が管理している。薬の持参を忘れた方や地震等の災害時に備え、家庭から丸1日分以上の薬を預かり、必要時に対応できるようにしている。

6	評価項目6 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(A)
	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な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	

評価項目6の講評																
<p>自己表現や心身のリフレッシュを図る土曜プログラムによる活動</p> <p>希望者が参加する土曜日活動を余暇活動として実施している。自己表現や心身のリフレッシュを図り、余暇の拡大充実に繋げ、利用者間のコミュニケーションを促し、利用者自身の主体的な取り組みを引き出すことを目的としている。昨年度は土曜プログラムの活動は月に2回程度であったが、現在は道の駅での自主製品の製菓販売に伴い、9月から月3回の実施となった。土曜プログラムは余暇活動としてボーリング・カラオケや法人傘下の通所授産施設との利用者同士の交流会など利用者の楽しみとなっている。また、製菓班数名の利用者は作業も行っている。</p> <p>利用者の自治活動としての「のばら会」</p> <p>施設では地域に開かれた施設を目指し、同年代の人達のライフスタイルに注目し、地域との交流を深めると共に、それぞれの利用者が地域に生活する1人として、自立を目指せるよう支援している。利用者による自治会「のばら会」が、毎月1回職員がフォローをしながら開催されている。自治会では行事やイベントなどの内容を検討しているが、施設が開催する「ふじもり祭」は、利用者がポスター貼り・チラシ配り、バザーの協力、会場準備等をして、模擬店では接客にあたるなど社会参加の一助を担っている。</p>																
7	<p>評価項目7 施設と家族等との交流・連携を図っている</p> <p style="text-align: right;">評点(A)</p> <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. 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</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>3. 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td colspan="2">【A+の取り組み】</td> <td>○あり ●なし</td> </tr> </tbody> </table>	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	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>月1回の保護者会での施設との交流・連携</p> <p>保護者会は施設で月1回開催している。この機会に施設長は、施設運営や行事等への協力のお願いや情報提供をしている。その一例として、本年度から新たに作成した「工賃作業評価表」(労働能力による評価と作業能力による評価)を席上配布して工賃算出の説明や、自主生産のワッフル菓子の道の駅、役所の売店での売れ行き、作業班の作業の様子、就労関係でパン工場のトライアル雇用、土曜日活動の予定など、利用者の施設における様子を細かに説明して互いに情報交換を図っている。</p> <p>家族と施設を結ぶ「連絡帳」の有効活用を図るために様式の検討も</p> <p>保護者への日々の連絡方法として、必要に応じ電話等を使っているが、日常的には利用者全員が持っている「連絡帳」を介しての状況把握が主なものとなっている。連絡帳には保護者からの利用者情報や施設への質問等が記載されており、施設からは担当職員により利用者の施設での作業の様子や、家族への伝言・家族からの質問・依頼ごとの返事などが記述されている。しかし、この「連絡帳」の項目欄がなく自由記述であるため、系統だった活用が困難な面もある。日常的な情報を管理・記録し活用しやすくするために連絡帳の様式の検討も期待される。</p>																

8	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		評点(A)
	評価	標準項目	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<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	<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8の講評			
<p>近隣地域へのポスティングなどを通じ地域住民との触れあいの深まり</p> <p>自主製品として販売の試作を続けたワッフル菓子を今年度4月より販売開始した。地域の福祉祭り、ふれあい運動会、ふれあいコンサート、道の駅、施設玄関前での販売を通して地域交流を図っている。また、利用者と職員による近隣住民へのポスティング活動を通じて近隣住民との触れ合いの機会を持つようにしている。こうした機会に地域住民と交わす挨拶から顔見知りになり、わざわざ施設に足を運びワッフルを買い求めていく姿もみられるようになった。また地域の老人会のカラオケクラブに月2回食堂を貸し出すことも触れあいの場となっている。</p> <p>施設最大のイベント「ふじもり祭」などで多様な体験と多くの交流</p> <p>今年度も地域交流行事として行う施設最大のイベント「ふじもり祭」を開催し、利用者は受付や模擬店で売り子として参加した。ボランティア40名、一般客は150名の来所があった。大道芸やマジックショーなども行われ、施設からは3名の利用者が歌と楽器で参加した。事前のポスター貼り、バザーの協力、会場設営などたくさんの準備を利用者と職員が一緒に行い、当日は利用者がそれぞれの役割を担った。また、「ふれあい運動会」は昨年度に引き続き八王子市の障がい者とその関係者1,500人が一同に集まり公営運動場で多彩な競技が行われた。</p> <p>利用者ニーズに応えるべく関係機関との連携</p> <p>就労支援センター、福祉事務所、関連施設、公共職業安定所、障害者職業センター等と連携をとり利用者ニーズに応じている。利用者の希望、能力、適性に応じて一般就労を目指した職場実習や、市役所内実習・施設外授産・職場見学・オリエンテーションを行うなど、支援の拡充を図り、職場実習先を年間通して確保できるように努めている。また、就労に向けて利用者が職場や実習先に定着できるよう職員が利用者につき添うジョブコーチを実施し、必要に応じて地域資源の活用ができるよう支援にあたっている。</p>			

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	移譲2年目にして、自主生産品の販売・拡大を目指す就労継続支援事業
	内容	平成20年度の事業計画において、就労継続支援事業B型では、これまでの企業等からの受注作業だけでなく、むしろ自主生産(製菓等)や施設外授産など地域に積極的に働きかける作業種類の拡大をすることを計画し、実際に、経営の安定化を目指して厨房の一角を利用して製菓(ワッフル等)を自主生産し、玄関前や市役所或いは行事等の会場で販売を開始している。さらに、資材置き場の一部を作業室に改修して、試行的に始めたワッフルの製造規模を拡げることで、売り上げ増による利用者工賃アップに繋げることを目指している。
2	タイトル	「集団プログラム」の実績を踏まえて「個別プログラム」へと支援の充実による就労実現
	内容	本年度は就労移行支援事業の利用者は昨年比の12名となった。昨年は集団プログラムによる就労移行支援の結果、就労に向けて集団での行動等ができてきた。本年度は、これまで1年間に亘り個々の利用者の支援に関わってきた日誌等を基礎資料として「個別プログラム」を作成して、個々の進み具合をみながらきめ細かな支援をした結果、コミュニケーション力も培われてきた。また地域の就労生活・支援センター等との協働連携もあり、昨年は3名のトライアル雇用が実現した。本年度も3名のトライアル、2名が特例子会社等への雇用が見込まれている。
3	タイトル	受注作業の「作業班」、自主生産の「製菓班」、就労支援の「ステップ班」3班での支援
	内容	本年度は就労移行支援事業利用者12名、就労継続支援B型事業利用者62名と、昨年比で大幅な利用者数増と相まって利用者も多様化している。そこで本年度は、支援にあたり、①ステップ班(就労移行プログラムの充実と支援体制の確立)、②製菓班(製菓作業室で安定した作業と売り上げ増を目指す)、③作業班(工賃増を目指した作業種の拡大)の3班を編成した。更に作業活動の利用者配置を従来の固定席から、その日の作業の種類や内容によって自由に変更できるようにした結果、利用者が自らの意思で積極的に働くことへの意欲向上に繋がっている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	施設独自のマニュアルと「支援介護の基本ブック」作成で業務の標準化の強化を
	内容	施設では都から移譲を受けた後も、引き続き都のマニュアルを使用しているが、感染症マニュアルと事故対応マニュアルでは施設独自のものを作成した。職員自己評価分析では「マニュアルの日常的活用はできていない」との回答が多くみられる。今後は支援マニュアルを改善・再構築して業務の見直しに活用する取り組みが期待される。なお、法人作成の支援介護の基本ブックは各職員に配布しており、それを基に学習会も実施している。施設独自の支援介護の基本ブックも作成し、一定レベル以上の支援技術の取得など業務水準の強化への取り組みが期待される。
2	タイトル	施設のホームページと他の事業所とのホームページにリンクした製品紹介を
	内容	施設では、法人の広報誌「春夏秋冬」や施設のパンフレット及び毎月発行の「八王子だより」などで就労移行支援事業・就労継続支援B型事業の活動内容等、施設状況を広く情報発信している。また、就労生活支援センターのホームページに自主生産のワッフル等の菓子製品の情報掲載を予定している。こうした状況下において、かねてから懸案であった施設独自のホームページの開設が本年度中に実現の見込みであるため、ホームページにて菓子製品等を紹介することで売り上げ促進効果が期待される。
3	タイトル	家族と施設を結ぶ「連絡帳」の有効活用を図るために様式の検討も
	内容	保護者への日々の連絡方法として、必要に応じ電話等を使っているが、日常的には利用者全員が持っている「連絡帳」を介しての状況把握が主なものとなっている。連絡帳には保護者からの利用者情報や施設への質問等が記載されており、施設からは担当職員により利用者の施設での作業の様子や、家族への伝言・家族からの質問・依頼ごとの返事などが記述されている。しかし、この「連絡帳」の項目欄がなく自由記述であるため、系統だった活用が困難な面もある。日常的な情報を管理・記録し活用しやすくするために連絡帳の様式の検討も期待される。