

「福祉サービス第三者評価を準用した調査」結果報告書(2009年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

年 月 日

社会福祉法人 ドリームヴィ
 工房ヴィ施設長 嶋 大蔵 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

印

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 福祉	H0402001
	② 経営	H0202080
	③ 福祉	H0802068
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	就労移行支援・就労継続B型	
調査対象事業所名称	社会福祉法人 ドリームヴィ 工房ヴィ	
事業所連絡先	郵便番号	114-0034
	所在地	東京都北区上十条2-1-12
	電話番号	03-3906-7753
事業所代表者氏名	施設長 嶋 大蔵	
契約日	2010年 2月 2日	
利用者調査票配布日(実施日)	2010年 2月 24日	
利用者調査結果報告日	2010年 3月 5日	
自己評価の調査票配布日	2010年 2月 2日	
自己評価結果報告日	2010年 3月 5日	
訪問調査日	2010年 3月 9日	
調査結果合議日	2010年 3月 23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)	平成15年10月設立の知的障害者通所授産施設「工房ヴィ」は、パン・焼き菓子製造及び喫茶事業を行っている。利用者への更なる支援の可能性を求めて、就労移行支援事業と就労継続支援B型事業の新体系事業に平成18年10月に移行した。主力のパン製造部門は6年の実績をもち、利用者は各工程の作業及び車輛に分乗しての配達等に携わっている。こうした中での「利用者調査」のため、施設長が順番等を調整して、「聞き取り方式」により利用者・評価者が1対1の対面で、食堂を会場にして実施した。	

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

調査対象	利用者現員21名(平均年齢34歳)「男性10名(平均年齢34歳)、女性11名(平均年齢33歳)」全員を対象とするも当日休みの方は除いた。
調査方法	就労移行支援事業に12名、就労継続支援B型事業に9名の方が所属して作業に携わっているため、作業に支障を及ぼさないように施設長が調整して、3名の調査員が1対1の対面で「聞き取り方式」で行った。

利用者総数 21

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数		21	21
共通評価項目による調査の有効回答者数		19	19
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	90.5	90.5

利用者調査全体のコメント

「工房ヴィ」では、利用者はそれぞれの特性に応じてパン、焼き菓子製造、外販、喫茶、軽作業、施設外授産に分れて作業を行っている。こうした「工房ヴィ」の生活を通じ、利用者が働くことの楽しさ、喜びを仲間とともに感じる事、作業を通じて自己実現していけることを目指している。そのため、少人数でアットホームな雰囲気大切に、工房ヴィに来ることが楽しく、利用者は全員、公共交通機関や徒歩で通っている。パン製造等に切れ目ができないように、早番(8時30分～14時)と遅番(10時～16時)の2班に分けている。こうした作業の合間の利用者調査のため、施設長が調整して順番等を割り振り「聞き取り方式」で1人凡そ30分を目安に行った。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。聞き取りをした19名の利用者の中で、問4「身の回りの設備は安心・・・」は全員が「はい」を選び、問1「活動はやりがい・・・」等6項目の設問に17名(約9割)の方が「はい」を選択した。なお、工房ヴィに対する総合的感想は、18名が躊躇なく「満足」を選んだ。

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あるか	17	1	0	1
当日2名の方が欠席のため、19名の利用者に聞き取りをした。話の中で多くの利用者から「楽しい」との言葉が聞かれた。「パン配達の仕事は楽しいです」、「箱折をしている、ちゃんと折れる、楽しい」、「毎日休まないで来ている」、「パンを入れるのをきれいに掃除する」、「仕事は工房、喫茶、配達も行く」、「鉄板拭き、忙しい、楽しい、やりがいがある」、「食事当番の仕事、楽しい時とそうでない時もある」等さまざまなコメントが聞かれるように、利用者の適性に応じてパンの製造、配達、喫茶、清掃等を行っている。				
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	17	1	0	1
この工賃に関する設問でも、問1と同様に、楽しさ、喜びの表情が全ての方からみられた。「工賃もらう」、「工賃もらう時楽しい」、「工賃楽しみ」、「工賃沢山貰っています、お母さんが管理しています」、「いっぱいもらっている」、「休まないで働いています」、「工賃表が貼ってあります」、「沢山もらってます」、「袋に入っている、頑張りましたと書いてある」、「工賃もらっている、どうして出すのか分かりません」等の声が聞かれたように、毎月平均2万円の工賃支給ができたことを昨年度の事業報告書にも記載している。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	16	1	0	2
2名の方が「相談・支援」などに、関心を示さなかったが、「話をしている、話したくない人はいない」、「何でも相談できる」、「パンのこと教えてください」、「相談にのってもらえる」、「仕事慣れています、特に困ることありません」、「何時でも相談にのってください」、「職員大好き」、「職員と話します」などの他に、特にコメントはないものの、話しかけに相づちなどで表現する方もみられた。工房ヴィの2階食堂では、利用者の傍らで職員も一緒に会話をしながら昼食を摂る風景が日常的にみられる。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	19	0	0	0
私鉄沿線にある工房ヴィは、路線と公道に接近しているものの、鉄筋コンクリート造り3階建の屋内は、1階のパン工房や喫茶、2階の集会兼食堂、3階の軽作業室など構造上で危険な箇所はなく、軽作業等でも機械類を使用することはない。パン工房の焼き窯は職員が取り扱っているので、利用者からは、「どこも大丈夫」、「紙を折るところは危なくない」、「階段も大丈夫」、「鉄板を洗う仕事、釜に入れるのはやらない」、「下でやっている、危なくない」など、安全な環境の中で活動している様子がうかがわれた。				
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	15	0	3	1
問13「第三者委員・・・」と同様に、「いいえ」とした方が3名あったが、このことに関して特段コメントはなかった。その他の方々からは、「嫌なこと言われたことはない」、「隠さないで話しをしている」との声や、「大事にしてくれる」、「大事にされている」といった「大事」、という言葉が多くの方から聞かれた。その他にも、「朝来た時に挨拶する」、「朝、おはようございますと言う」という話が出るように、聴き取りの場所でもきちんとした挨拶・態度がみられた。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	1	1	0
利用者調査票の設問文が「気持ちは大切にされている・・・」のためか、「職員は大事にしてくれる」、「大事にされている」、「されています」など「大事」との言葉が多くの方から聞かれた。法人の経営理念を職員室、作業場等に掲示して、人格と個性尊重も含めて「理念」の基に支援にあたることを常に心にとめている。				
7. 職員の対応は丁寧か	17	2	0	0
利用者調査票の設問文が「職員は、丁寧(乱暴な言葉、命令、呼び捨て)」のためか、「職員は親切です」、「職員やさしい」、「乱暴な人いない」、「丁寧だと思います」、「乱暴に言われたことない」、「〇〇さんと呼んでくれる」、「全然大丈夫です」、「皆さんよい人ばかりです」など、「親切」、「やさしい」との声が多く聞かれた。工房ヴィでは、利用者の人格と個性尊重を重視しており、呼称について「さん付け」と、愛称やニックネームを使用しないようにしている。				
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	13	0	0	6
個別支援計画に関することについては、関心が薄く、コメントも「配達の仕事です」、「美味しいパンを作りたい」、「一緒に相談して決める」、「就職が目的です」、「頑張れと応援してくれる」、「仕事もっとしたい」、「お母さんを助けながら頑張っている」、「ピアノももっと上手になりたい」などのコメントで、必ずしも支援計画に限らず、現状の仕事の話が聞かれた。				
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	13	0	0	6
「説明を受けた」とした13名の方のコメントは少数につき省略。				

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	1	0	0	18
対象者1名につき省略。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	17	1	0	1
「不満はありません」、「職員には何でも言い易い」、「話し出来ます」、「職員と話している」、「たまに言う」、「毎日楽しい」、「大丈夫です」などで、コメントは、少なかったが「不満はない」との言葉が多くあった。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	17	1	0	1
問11に対して、どう対応しているかの設問であり、「はい」等、回答の計数は双方とも同数となっており、コメントも「大丈夫」、「職員は話をちゃんと聞いてくれる」、「相談したら、しっかりと聞いてくれます」など、「聞いてくれる」との声が多く聞かれた。				
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	4	2	3	10
工房ヴィの重要事項説明書に苦情・相談窓口を紹介しているものの、この設問も、問5「利用者のプライバシー・・・」と同様に、3名の方が「いいえ」を選んだ。また、第三者委員等について知らない、または関心がない方が多く、「無回答」が10名を数える結果となっている。				

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
	◎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】 ○あり ◎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
	◎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】 ○あり ◎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

働くこと生きること目標に一人一人が輝き・大切にされ生き生きと活躍できる社会

社会福祉法人ドリームヴィイは、「私たちは、地域社会に開かれた福祉の発信地として、障害のある人もない人も共に生きていく社会の創造を目指す」とし、「一つ、障害のある人の人格と個性を尊重します。一つ、障害のある人が安心して豊かな地域生活を営めるよう支援します。一つ、障害のある人の喜びや悲しみを共感できる職員である事に努めます」を経営理念として、東京都区部の最北に位置する地域で、工房ヴィイをはじめとして、共同生活援助・介護事業等を運営している。施設長はこの理念を事務室・作業場に掲示して職員に理念の浸透を図っている。

経営理念はお題目でなく、職員自身の「心得」として常に人権尊重の支援を最重要視

平成18年度に経営基盤づくりプロジェクトにおいて策定した「経営理念」で、「ヴィイ」とはフランス語のVieで一生・人生・生活・生命観・生き方・暮らしの意味を持ち、社会福祉法人ドリームヴィイは「生まれ育った家の近くに、働く場、生活する場を作りたい」ことを目指していることを掲げた。こうした背景をも踏まえて、施設長は、職員に対して職員会や事あるごとに、常に人権尊重の支援を最重要視しており、利用者に「さん付け」で呼ぶことを徹底する。こうしたことが利用者の人格と個性を尊重することに繋がるものであることを説いている。

経営理念の具現化のために大切な利用者の人権尊重及び安心・共感の周知徹底

この経営理念の根底にある、「生まれ育った家の近くに、働く場、生活する場を作りたい」ことを目指して、都立養護学校(現在は特別支援学校)の卒業生を支える会「ヴィイの会」が母体となって法人を設立した背景を踏まえて理念の意味合いを、家族に理解が深まるように年に4~5回開催の保護者会等を通じてを話している。また、職員には理念を支援の場で具現化する際の人権尊重と同様に、利用者が「安心・共感」を体感するような支援が大切であることを実践と関係付けながら機会をみて伝え、安心・共感の周知徹底に力を傾注している。

カテゴリ-2		
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		

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(B)
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 type="radio"/> あり <input checked="" 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		
職員は倫理観をもって利用者の人権を尊重した支援 就労移行支援事業並びに、就労継続支援(B型)事業を行っている「工房ヴィ」が、利用者へのサービス提供や施設を管理する上で重要な規程としての「工房ヴィ運営規程」を制定しており、利用者の人権を尊重する視点に立ったサービスに努めること等を定めている。更に、公共的役割を持つ社会福祉法人として、障害のある人が、住み慣れた地域社会の中で、人としての尊厳が守られ、自立と社会参加が保障されて生きていくことは当然の権利であるとして、職員は常に利用者の人権尊重の支援に携わる指針として「職員倫理規定」を制定している。		
支援の場面と関係付けて「職員の笑い」が差別に繋がること等を話し職員の倫理観を醸成 職員倫理規定に基づく「行動指針」において、1. 差別の禁止(①子供扱いをするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方はしない等)、2. 利用者の主体性と個性の尊重(利用者の個人的好み、嗜好を尊重する等)、3. プライバシーの保護(利用者のプライバシーに関する話を他の利用者の前で話をしない等)、4. 人権の尊重と対等な立場での支援等、他に体罰等の禁止、社会参加の促進、専門性の向上と倫理の確立等を定めている。施設長は、利用者の言動による「職員の笑い」も差別に繋がること等を話し職員の倫理観醸成を培っている。		
パン製造等食品が主な作業のため衛生上の観点からもボランティア等に頼らない工房ヴィ 東京都福祉サービス第三者評価を受審して情報開示開かれた施設を目指している。しかし街中の店舗や行政等の売店で販売している会社からパンの製造の一部を委託で行っているため、食品を扱う「工房ヴィ」は、決められた時間・工程での作業を行うことが必要であり、衛生上の観点からも外部のボランティアの協力には馴染まないものがある。そのため、一般的なボランティアを受け入れる体制はあるもののボランティア協会等に登録して受け入れることはしていない。ただし、作業所連絡会等に参加するなどして連携して情報の共有化に努めている。		

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

苦情解決の制度を理解するのは相当難しいが関心を寄せるような仕組みが期待される

重要事項説明書に、施設内の利用相談・苦情窓口として、担当者(サービス管理責任者)の氏名と電話番号、受付時間を明記している。この申し出に対し手順を踏んで返答をするとともに早急に対処することを記述しており、3名の第三者委員も紹介している。しかし、利用者が苦情解決の制度を理解するのは相当困難であるため、工房ヴィでは、日頃の言動や動作などから問題点を探ること等もしているが、第三者評価時の利用者調査からは「知らない」または無関心が圧倒的に多いので、相談・苦情等への関心を寄せるような仕組みが期待される。

普段の作業の中から、関心の大きい行事等を通じて利用者の真の想いを汲み取る努力

利用者の意見や想いをアンケートなど文書で把握することは困難なため、文書によるアンケートを取ることはしていない。その代わりに日常の作業の状態及び会話や、食堂で職員も一緒に摂る昼食中の会話や動作等から利用者の心情を汲み取るようにしている。その他にも、年間行事として行っている季節に応じたレクリエーションや、今年も予定している秋の紅葉の季節に行く「宿泊研修」等には、利用者は期待を持っており自ずと関心も大きいので、こうした機会を捉えて利用者の心の奥にある想いを不十分であるが把握するようにしている。

理事長はじめ施設長が行政の障害福祉計画策定等に参加するなど福祉動向を把握

工房ヴィ(就労移行支援・就労継続支援B型)を始め、共同生活援助・介護事業(グループホーム・ケアホーム)、就労支援事業等、数多くの事業を運営している社会福祉法人ドリームヴィの理事長は、区の第2期障害福祉計画(平成21年度～23年度)「計画期間中における障害福祉サービス等の地域生活に必要なサービス量の見込み及び確保策に関する計画」の推進協議会のメンバーであり、施設長も行政の作業所連絡会及び、障害者施設利用調整会議のメンバーとして参加して、福祉の動向を把握して、法人並びに施設運営に反映するように努めている。

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(B)

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

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

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	
◎あり ○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	○非該当
◎あり ○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	○非該当
◎あり ○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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

カテゴリ-4の講評

設立以来、就労に向けた諸々の取り組みをしているが就労実現への打開策が期待される

理事長は区の第2期障害福祉計画(平成21年度～23年度)の策定のために設置の「障害者施策推進協議会」委員として関わり、区の施策や福祉情勢等を把握するなかで、法人の経営ビジョンや人事計画等に関する中期事業計画フローを作成している。工房ヴィでは、平成15年の通所授産施設として設立以来、生産活動等を通じて就労に必要な知識や訓練等を行い、これまでに6名の就労が実現した。しかし、昨今の社会情勢は障害者の就労の困難性を高めている。就労支援センター北との連携を強め、就労の実現に向けた打開策が期待される。

前年度の実績を分析・検討して、新たな事業も取り入れるなど方向性を持った事業計画

平成18年10月に新体系に移行した「工房ヴィ」は、本年度(平成21年度)が3年目を迎え、新体系移行前から行っている主力のパン製造等の作業は順調に進んでいる。この事業を行うため単年度の事業計画は、施設長が前年度の実績を分析・検討して方向性をもって原案を作成して職員会で説明・協議して工房ヴィの案を法人理事会に諮り、審議、決定の手順を踏んでいる。事業計画では、パンの製造でも焼き菓子の注文増や新商品開発を進め、販路の拡充、新たな作業への参加、屋上緑化事業で食育教育と余暇の充実を図ること等を計画している。

新体系移行3年目の本年度、利用者の適性に応じた「型紙セット」で確実な数値目標設定

パン及び喫茶部門が主力の「工房ヴィ」では、これらの部門では利用者の適性に依りて力を発揮することが難しい方もおり、昨今の経済情勢の中でこれまで受注のあった仕事も減少傾向にある中で、本年度の事業計画に「型紙のセット作業」を計上した。これは近隣の行政区の福祉作業所からの受注作業であり、作業内容は「型紙のセット作業」で、売上目標を月額5万円に設定した。座り作業で、内容が分りやすく、一つの作業工程の始まりと終わりが利用者自身で確認でき、利用者に合わせて作業目標を設定できるため数値化が容易となった。

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(B)

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

サブカテゴリー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(B)

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

カテゴリー5の講評

「理念の実現」を究極の目的とした経営ビジョン・経営戦略と人事計画等の重点課題

パン製造等を主力にした通所授産施設(平成15年10月)を、平成18年10月に就労移行支援・就労継続支援(B型)の新体系事業への移行と相まって、経営基盤をつくるために「理念の実現」を究極の目的として、「サービスの質の向上」、そのための「利用者満足」「職員満足」の構図に基づき、ドリームヴィの中期事業計画を策定するためのフローを作成した。それによると外部環境・内部経営資源を分析し、経営ビジョン・経営戦略として、人事計画・財務計画・グループホーム等中期計画・工房ヴィ中期計画等を重点課題として視点を置いている。

職員会を月2回に増やし支援計画と支援実態・利用者の喜びや悲しみを共感できる職員に

昨年度の事業計画では職員個別の研修計画はなかったが、本年度は年に1回工房ヴィの全職員の研修を計画している。更に、昨年度までの職員会(月1回)を月2回に増やし、そのうちの1回を、個別支援計画と支援の実態との連携の重要性から、職員研修に充てている。工房ヴィの職員は、常勤4名に対して非常勤6名の構成である。職員各々の能力を発揮し創意工夫するとともに、日頃の些細な事柄にも気配りし、利用者の喜びや悲しみを共感できる職員の育成を目指して、施設長は研修の場、普段の場で職員の指導に取り組んでいる。

健康診断や忘年会を催すなど、健康面・親睦等へ配慮するとともに福利厚生への工夫を

平成18年の新法移行に相まって経営ビジョンや人事計画等に関する中期事業計画の実践として、人事計画に関しては、個人評価による人事考課制度を導入し、給料表に基づき、賞与・給与に反映させている。なお、職員の休暇取得や疲労、ストレス等に配慮するため、夏場のパン製品等の注文が減る時期に休暇を取得するように誘導している。しかし、福利厚生制度は殆んどなく、改善への取り組みが必要であると施設長は考えている。

7		カテゴリー7	
情報の保護・共有			
サブカテゴリー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)	
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(B)	
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

個人情報保護規程等にかかわらずサービス提供者として利用者・家族の個人情報を保護

法人として、個人情報保護規程及び、個人情報の取り扱い基準や方針等を明示したプライバシーポリシー等はまだ制定してない。しかし、就労移行支援事業及び就労継続支援(B型)事業の契約書の条項に、工房ヴィ及び職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者・家族に関する秘密を正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしてはならないこと。また、支払事務受託法人に訓練等給付費を請求する際に利用者の個人情報を用いることに利用者の同意確認する等を規定して、利用者・家族の個人情報を保護している。

ドリームヴィの経営理念を支援の場で実現し、利用者の個人尊重に繋げる

工房ヴィの職員を始め法人傘下の事業所は、ドリームヴィの経営理念「地域社会に開かれた福祉の発信地として、障害のある人もない人も共に生きて行く社会の創造を目指す」として、人格と個性の尊重、安心して豊かな地域生活を営めるよう支援、喜びや悲しみを共感できる職員であることを目標としている。こうした経営理念を支援の場で実現させるために、施設長は研修の場、普段の場で職員育成に努めている。なお、職員も倫理観をもって、プライバシーの保護(利用者のプライバシーに関する話を他の利用者の前で話をしない等)に努めている。

個人情報を保護するための規程等の整備を期待する

個人情報に関する書類等は、全て職員室のロッカーに保管・施錠し、個人情報をむやみに机の上などに置かないようにしている。現在5台あるパソコンのうち、給与関係の1台のパソコンにパスワードを設定しているが、個別支援計画等を作成・記録する職員が使用するパソコンは、パスワードを設定してない。また、USBメモリの持ち出しを禁止していない。これらパソコン情報を含め工房ヴィが保有する個人情報を適正に管理する手立てが望まれる。

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	
経営理念を具現化するために利用者の人権尊重の徹底及び適性に応じた作業の導入 * 施設長は、職員に対して職員会や事あるごとに、常に人権尊重の支援を最重要視し、利用者に「さん付け」で呼ぶことを徹底しており、こうしたことが利用者の人格と個性を尊重することに繋がることを説いている。 * 職員には、理念を支援の場で具現化する際の人権尊重と同様に、利用者が「安心・共感」を体感するような支援が大切であることを、実践と関係付けながら機会をみて伝え、安心・共感の周知徹底に力を傾注している。 * パンの製造でも焼き菓子の注文増や新商品開発が進んでいる。また、販路の拡充、新たな作業への参加、屋上緑化事業で野菜・植物等を育て、収穫の喜び等を味わい、食育教育と余暇の充実を図ること等を事業計画に盛り込んでいる。 * 新体系移行3年目を迎えた本年度、利用者の適性に応じた作業「型紙のセット作業」においては、売り上げ目標を5万円に設定した。利用者に合わせて作業目標が設定できるため、確実な数値目標が設定でき、数値化が容易になった。	
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	
人事制度の人事考課のみならず工房VUIで職員会議を倍増するなど職員育成に取り組む * 昨年度の事業計画では、職員個別の研修計画なかったが、本年度は工房VUIの全職員の研修を年に1回計画している。更に、昨年度までの職員会(月1回)を月2回に増やし、そのうちの1回を、個別支援計画と支援の実態とを分析・検証することで、職員の育成と利用者支援の充実を図っている。なお、それぞれの職員が能力を発揮し創意工夫するとともに日頃の些細な事柄にも気づき、利用者の喜びや悲しみを共感できる職員の育成を目指して、施設長は研修の場、普段の場で職員の指導に取り組んでいる。	
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	
新たな統一規格の個別支援計画書をケース会議を兼ねた職員会で検証し、サービスを充実 * 近隣の行政区域の福祉作業所からの受注作業「型紙のセット作業」を行うに際して、売上目標を月額5万円に設定した。効率性をもって、不良品を出さない作業を行うために、作業工程ごとに写真入りの解説を加えた作業手順書を作成した。なお、解説文にも、青文字は利用者作業、赤文字はスタッフ作業、緑文字は利用者に気を付けてもらうこと・声かけを記述し、作業工程から出荷までを詳細に解説して、利用者・職員がともにスムーズに作業が行えるように解説している。 * 本年度から個別支援計画書(概要は、利用者本人及び家族の要望、支援目標と課題「長期・短期」)を統一規格として、毎日の個別記録、アセスメントシートを併用して、毎月ケース会議を兼ねた職員会で、計画と支援の実態を常に検証しながらサービスの充実と質の向上に向け取り組んでいる。 * 本年9月を目前に、個別支援計画書を利用者に分かりやすい形式にした「利用者専用の計画書」の作成を予定している。更に22年度には、支援計画の基準を定め、見直しを予定している。	

サブカテゴリー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

パン製造等業務委託のため安定した収入により利用者工賃も安定額を支給

* 地域の行政からの補助は全くない中で、財源の確保、蓄財に努力しており、経営効率を視野に入れ、職員体制でも人事考課制度を導入して個人評価を行い、賞与・給与に反映させ職員待遇にも配慮した運営に取り組んでいる。また、日常の電気、ガス等光熱水費の削減に努め、平成21年度も黒字化が見込まれている。

* 工房ヴィの主力のパン製造関連及び喫茶部門の収入では、民間のパン製造会社、宅配用パン焼成業務、喫茶のコーヒー等の販売業務委託のため、独自の原材料の調達や販売をすることなく、安定した業務委託料が収入源になっている。平成20年度においても毎月50～60万円の業務委託費があり、利用者に毎月平均2万円の工賃支給ができた。

サブカテゴリー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ーで評価される部分において改善傾向を示している

A+ A B C

・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

改善の成果

理事長はじめ施設長が行政の障害福祉計画策定等に参加するなど福祉動向を把握

* 年間行事として行っている季節に応じたレクリエーションや、今年も予定している秋の紅葉の季節に行く「宿泊研修」等には、利用者は期待を持っており自ずと関心も大きいので、こうした機会を捉えて利用者の心の奥にある想いを不十分ではあるが把握するようにしている。

* 理事長は、区の第2期障害福祉計画(平成21年度～23年度)「計画期間中における障害福祉サービス等の地域生活に必要なサービス量の見込み及び確保策に関する計画」の推進協議会のメンバーであり、施設長も行政の作業所連絡会及び、障害者施設利用調整会議のメンバーとして参加し、福祉の動向を把握して、法人並びに施設運営に反映するように努めている。

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
	◎あり ○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
	◎あり ○なし	○非該当
	◎あり ○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
	◎あり ○なし	○非該当
	◎あり ○なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	◎あり ○なし	○非該当
	◎あり ○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
	◎あり ○なし	○非該当
	【A+の取り組み】 ○あり ◎なし	
	サブカテゴリー1の講評	
	<p>ホームページ・パンフレットにも増して利用者・職員にも強い印象の「工房だより」</p> <p>社会福祉法人ドリームヴィイが、就労移行支援・就労継続支援(B型)の「工房ヴィイ」を始めとした法人傘下の事業所(グループホーム・ケアホーム、短期入所事業、居宅介護事業・地域生活支援事業、体験宿泊施設及び、区の委託事業の就労支援センター)を総括して情報発信している。その方法は、主にホームページとパンフレットで、利用者の働く場の写真を載せる等、パンフレットもカラー刷りで一見して全容が分るような編集となっている。この他に毎月、利用者・家族向けに発行の「工房だより」は利用者のみならず職員にも強い印象が持たれている。</p> <p>パンフレット等の写真掲載のみならず、施設利用にあたり必要な情報提供には同意と確認</p> <p>ホームページやパンフレットでも、利用者の活動の様子が写真入りで紹介されている。これら利用者の写真を掲載することに関しては、利用者・家族に同意を得ている。その方法として、入所に際し利用契約書にも記載の通り、個人情報の使用について説明をしている。また、文書をもって広報紙への氏名・写真等の掲載に関して使用目的を明示して同意書を提出してもらっている。その他、「工房ヴィイ利用に係る情報提供同意書」の使用目的、使用条件等を明示した事項については、必要最小限の範囲で使用することに同意して使用を認めている。</p> <p>都立特別支援学校との連携もあり、問い合わせ・見学者への丁寧な説明</p> <p>工房ヴィイの利用に関する問い合わせや見学については、電話等の場合には電話口だけの場合もあるが、詳しい説明や見学を希望する時は、先方の都合を優先し日程を調整して、施設長が対応している。現在、21名の工房ヴィイ利用者は、ほとんどが近隣の都立特別支援学校の卒業生であり、利用を希望する方も同じ学校の生徒・家族の場合が多い。施設長が学校の保護者会などでも、工房ヴィイを含め法人傘下の事業所等の話をしていることもあり、家族等もこの施設の状況は予め承知していることが多い。</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

職場実習を経て工房ヴィでの希望を聴取し、利用が始まる

サービス利用を希望する場合には、工房ヴィでは、ほとんどが近隣の都立特別支援学校の卒業生のため、在籍中に学校の進路指導に基づき工房ヴィで職場実習(2週間)を行う。実習では本人の希望を優先しながら作業だけでなく昼食・清掃等生活面等、出来る限り多くの事を実習してもらうようになっている。一定の手順を経て契約の段階に重要事項説明書や利用に関する1割負担等金銭的な事も含め要点等を説明している。そこで、工房ヴィがサービスを提供するのに必要な本人の希望や意向を把握するために個人票(記録表)を渡し家族に記載してもらっている。

実習の結果や個人票を基に、独自に考案した「本人状況把握表」で思いを汲み取る

個人票(記録表)は、保険証コピー貼付欄や通勤方法等も記載するなど、フェースシート及び個別支援計画を作成するための基礎資料となるものであり、実習の結果やこの記録表を基に工房ヴィが独自に考案した「本人状況把握表」(「本人の基本情報」を根底に、「暮らし」、「はたらく」、「人との関わり」、「個人の特性」、これらの総合的観点から、「特別に必要な支援・本人の思い」)を用いて利用者・家族と面談して思い等を汲み取る努力をしている。また、実習の経験を積んで利用を開始したとしても心の動揺がないよう見守りながら支援している。

退所者は全て企業等への就労者で就労支援センター北の協力を得てアフターフォロー

現在まで、利用者が退所する場合は、他の施設或いは自宅等に戻るという事例はなく、契約終了の全てのケースが、企業への移行であった。平成15年10月に通所授産施設として開設して平成18年には就労移行支援事業等の新体系事業に移行し、今日まで企業等への就労者は6名である。就労者には「終結記録」を作成して、就労先の企業とも連携を取り利用者への配慮をしている。こうしたアフターフォローができるのも、区の委託を受けた法人傘下の就労支援事業所(就労支援センター北)の定期訪問や定着指導の労に負うところが大きい。

サブカテゴリ-3

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きみを整備している	○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きみがある	○非該当
●あり ○なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○非該当

【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

利用契約書に個別支援計画のプロセスまでも記述し、支援計画に基づくサービスを提供
 就労移行支援事業、就労継続支援(B型)事業共に、契約書に支援計画の基本的事項を明記している。契約書には、利用者について解決すべき課題を把握し、利用者の意向を踏まえた上で、各事業共にサービスの目標及びその達成時期、サービスの内容、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ個別支援計画を、本契約締結の日から6ヶ月以内に作成するとし、1年に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直しをする。また、個別支援計画の作成及び変更の際は、その内容を利用者に説明し同意を得ることを記載している。

新たな統一規格の個別支援計画書をケース会議を兼ねた職員会で検証しサービスを充実
 上記のようなプロセスで作成する個別支援計画は、利用者の望むことが実現できるように支援を行うためのものであり、どのような支援があれば、本人の望んでいることを叶えることができるかが重要であるとして、これまでの試行錯誤の結果を踏まえて、本年度から個別支援計画書(利用者本人及び家族の要望、支援目標と課題「長期・短期」)の規格を統一し、毎日の個別記録は個人別に整理して、アセスメントシートを併用して、毎月のケース会議を兼ねた職員会で計画と支援の実態を常に検証しながら、サービスの充実と質の向上に向け取り組んでいる。

本年9月を目的に利用者専用の個別支援計画書の作成など益々改善の進む支援計画づくり
 個別支援計画を立案する場合に、利用者・家族と個別面談して本人の希望や意向を聞き、思いが実現できるような支援計画を立案することに重点を置いている。そのために「本人状況把握表」(本人の基本情報、暮らし、はたらく、人との関わり、個人の特性、これらの総合的観点から、「特別に必要な支援・本人の思い」)を使って意向を汲み取っている。こうして作成の個別支援計画書を利用者に分かりやすい形式にした「利用者専用の計画書」を作成中である。更に支援計画の見直しについて、22年度には基準を定めることを予定している。

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

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)を外部和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>利用者の同意により個人情報を使用できることとして個人情報を保護 個人情報保護規程及び、個人情報の取り扱い基準や方針等を明示したプライバシーポリシー等は制定してない。しかし、就労移行支援事業及び就労継続支援(B型)事業の契約書の条項に、工房ヴィ(施設)及び職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者・家族に関する秘密を正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしてはならないこと、また、支払事務受託法人に訓練等給付費を請求する際に利用者の個人情報を利用する際には、利用者の同意を得ること等を規定して、利用者・家族の個人情報を保護している。</p> <p>経営理念を踏まえて職員は人権尊重の支援に努めている ドリームヴィの経営理念は「地域社会に開かれた福祉の発信地として、障害のある人もない人も共に生きて行く社会の創造を目指す」として、人格と個性の尊重、安心して豊かな地域生活を営めるよう支援、喜びや悲しみを共感できる職員であることを掲げている。この経営理念を踏まえて職員は支援にあたるのが肝要であり、利用者や他の職員の前で他の利用者のプライベートな話をしないこと、また、呼称では「さん付け」と、愛称やニックネームを使用しないようにしているが、徹底が不十分との認識がある。</p> <p>法人の経営理念の一つ「人格と個性の尊重」を心にとめ、人権尊重、プライバシーに配慮 工房ヴィの利用者が、家庭において虐待にあった様子は確認されていない。工房ヴィでは、法人の経営理念の一つ「人格と個性の尊重」を心にとめ利用者に対して、上目線にすることなく、年齢に見合わない対応等をせず、自尊心を傷つけることのないように言動には最も注意を払っている。また、利用者へのサービス提供や施設を管理する上で重要な「運営規程」でも、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努めること等を定めている。更に職員倫理規定、及び行動指針においても、人権尊重、プライバシーの保障を規定している。</p>		

サブカテゴリ-6

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

近隣の行政区域の福祉作業所からの受注作業(型紙のセット)は、作業工程の始まりと終わりが利用者自身で確認でき、作業内容が分りやすく、更に、人の出入りがなく決まった場所で安定して作業ができ、明日の作業を予測できる、利用者に合わせて作業目標が可能になっている。この売上目標は月額5万円として、写真入り解説文にも、青文字は利用者作業、赤文字はスタッフ作業、緑文字は利用者に気を付けてもらうこと・声かけ等を記述して、作業工程から出荷まで詳細に解説を加える等、利用者・職員ともにスムーズに作業が行えるように解説している。

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変更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

売上目標月額5万円を設定した受注作業「型紙のセット」の写真入り手順書

近隣の行政区域の福祉作業所からの受注作業(型紙のセット)は、作業工程の始まりと終わりが利用者自身で確認でき、作業内容が分りやすく、更に、人の出入りがなく決まった場所で安定して作業ができ、明日の作業を予測できる、利用者に合わせて作業目標が可能になっている。この売上目標は月額5万円として、写真入り解説文にも、青文字は利用者作業、赤文字はスタッフ作業、緑文字は利用者に気を付けてもらうこと・声かけ等を記述して、作業工程から出荷までを詳細に解説を加える等、利用者・職員ともにスムーズに作業が行えるように解説している。

パン等食品を取り扱う工房ヴィではバンジウ拭きや室内掃除に関してもマニュアル作成

工房ヴィの利用者の作業は、宅配に関するパンの焼成と包装、車両等で学校や企業等への宅配作業、オリジナル製品の焼き菓子(サブレ、フィナンシェ)の製造・販売、喫茶部門での焼き菓子の陳列・販売、接客等サービスに関する仕事、更に昨年度から始めた軽作業(型紙セット)の他にも、パン工房でのパウジウ拭きや室内掃除等の作業種がある。これらは全て徹底した衛生管理の下で行う必要があり、ノロウイルスや本年度は特に新型インフルエンザ等の感染症に注意して、バンジウ拭きや室内掃除に関してもマニュアルを作成している。

施設長はマニュアル化や手順書等には馴染まない日常的な事象にその都度助言指導

業務委託による宅配に関するパンの焼成、包装等は、順調に推移しており、昨年度(平成20年度)の事業報告でも1週間に900~1,000件のパン宅配セットを作っていることが報告されている。軽作業や掃除に関するマニュアルは作成しているが、これほど大量の商品を製造するには委託元の製造に関するマニュアルに基づく作業工程となるため、工房ヴィ独自のマニュアルは作成していない。施設長は、マニュアル化や手順書等には馴染まない、日常的に起こる様々な事象に関して職員からの相談や訴え等にその都度助言指導している。

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
評価項目1の講評		
<p>個別支援計画書に基づいた様々な支援</p> <p>職員は個別支援計画を作成する前に個人面談(利用者・保護者)を行い、それぞれの希望を聞いている。またアセスメントシートや本人状況把握表(本人の基本情報、暮らす、はたらく、人との関わり、個人の特性)から総合的に利用者の状況を把握し、本人の思いが実現出来るように個別支援計画を立て支援している。利用者毎の個別記録は毎日、一日の様子を記録し、毎月のケース会議を兼ねた職員会議では個別支援計画書を基にした支援状況を題材に、本人・家族の気持や長期と短期に分けた支援目標達成状況等が話し合われる。</p> <p>法人傘下「就労支援センター北」を通して「工房ヴィの利用者」も就労に向けて取り組む</p> <p>「工房ヴィ」は、社会福祉法人ドリームヴィの傘下の事業所として、平成15年10月に開所した。現在、就労移行支援12名、就労継続支援B型9名が利用している。法人傘下の事業所である「就労支援センター北」は、「工房ヴィ」の建物の中に事業所を構え、区の委託で就労支援事業を、区内の障害のある方やその家族に対して就労に関する情報提供や就労の支援を行うとともに様々なアドバイスをしている。ドリームヴィの就労移行支援、就労者のフォローは、この就労支援センター北に全面的な支援を受けている。</p> <p>個々のコミュニケーションや利用者同士のトラブルに等の場合にもその場で適切に対応</p> <p>利用者の行動特性としてオウム返しになりやすい利用者には、二者択一の方法で利用者自身の意思で決めてもらうため、可能な限り「絵文字」などを使わず、言葉の中での聞き取り(特に、傾聴を大事にしている)を実践している。また、利用者間でトラブルが起きた際には、その度にその場で利用者同士と施設長若しくは職員が、その状況に適切な対応をして利用者同士が納得できるように支援している。</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(A+)
	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 checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし			
授産活動のメニューはパンに関する事が多いが、その中でも立ち仕事と椅子に座ってできる軽作業があり、体力のない利用者には「パンの袋詰め」や他の福祉作業所から受注している「型紙の封入」等の作業がある。今年度は型紙セット作業における作業工程として、利用者に分かりやすいマニュアルを作成したことで、作業がやりやすくなり、不良品も減り、生産性が高まっている。また生産性の向上が利用者の働く意欲の向上に繋り、工賃にも反映されている。パンジウ拭きや室内清掃のマニュアルも作成したことで、作業環境の改善にもつながった。			
評価項目2の講評			
授産活動のメニューは適材適所を考えている 作業の種類としては「パンの袋詰め」「パンのセット作り」「パンの宅配」「パン焼きの鉄板の掃除」「パンジウ(焼き立てパンを入れる箱)の洗浄と消毒」「仕事場の清掃」などがあり立ち仕事である。これらの他に軽作業として座って出来る「パンのラベル貼り」などがあるが、パンの仕事以外にも近隣の福祉作業所から軽作業として「型紙のセット作業」を請け負っている。また作業所内の喫茶スワンカフェでの接客の仕事は利用者にも人気がある。利用者の希望や意向と利用者の特性を考慮し、職員間で相談の上、利用者の仕事の担当を決めている。			
授産活動におけるマニュアル作りの取り組み 近隣の福祉作業所からの受注作業(型紙の封入等の軽作業)には利用者の特性に配慮したわかりやすいマニュアルを作成した。青文字は利用者作業、赤文字はスタッフ作業、緑文字は利用者にも職員にもスムーズに作業が行いやすいように解説している。このマニュアルにより作業がやりやすくなり、不良品も減り生産性が高まっている。また、パンジウ拭きや室内清掃に関してもマニュアルを作成することで、作業環境の改善にもつながった。			
作業工賃のしくみ及び利用者の働く意欲向上の取り組み 「工房ヴィ」では、パンの焼成業務及び喫茶スワンカフェにおけるコーヒー等の販売業務を委託している。焼成料や喫茶販売手数料は項目ごとに決められており、安定した収入源となっている。作業工賃の計算方法は利用者、保護者の了解を得ており、更に利用者間の勤務状態を職員が判断した上で決定し、毎月月末に締め、翌月の15日を支払い日としている。また気持ちの良い作業を続けるために利用者の特性を考慮し、職員はその作業に対して利用者を誉めすぎず、次のステップに繋がる誉め方を工夫している。			
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+)
	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 checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし			
利用者の嗜好調査をベースに野菜不足にならないように配慮した給食の献立はバラエティーに富み、利用者自身の焼成したパンや「世界の料理」をメニューに加え、利用者から好評である。今年度から新しい仕事の場として、厨房で2人の利用者が働くことになった。1人は固定、1人は当番制としており、利用者は厨房当番を楽しみに待ち望んでいる。「工房ヴィ」の屋上では今年度から野菜の栽培を始め、給食の素材として使い、とても評判が良い。食事中や食後の休憩時間でも、利用者同士や職員も交えて明るく楽しい会話のリラックスした時間となっている。			

評価項目3の講評													
<p>利用者の嗜好も加味した野菜たっぷりの美味しい食事</p> <p>利用者の嗜好調査をベースに栄養士が献立し、自らも厨房に入り、調理師、授産としての2名の利用者の計4名で食事作りをしている。栄養士は常勤であり系列のグループホームの食の指導も兼ね、グループホームから通勤する利用者には「工房ヴィ」でのメニューとダブル事のないよう、配慮している。食事は美味しいだけでなく、利用者の健康を考え、季節の野菜を豊富に使い、色彩りも良く食べ易い形に調理されている。また、体作りの為に蛋白質にも気を使い、毎食毎に蛋白質量が計算され、エネルギーも660から680Kcalに工夫されている。</p> <p>誕生日に配慮された食事と「世界の料理」提供の取り組み</p> <p>”お誕生日給食”として利用者の誕生日にはリクエストを聞いて、本人希望のメニューを全利用者に提供するという企画を行っており、朝のミーティング時で当日の誕生日に当たる利用者とメニューの紹介があり、「誕生日の歌」の合唱で利用者の誕生日を祝っている。また、昼の食事が本人希望のメニューである事で全ての利用者に再び誕生日を祝ってもらう事にもなり、アットホームな時間となっている。今年度から月に1度、利用者に好まれそうな「世界の料理」を選び昼食として提供している。</p> <p>和やかな食事光景と楽しい休憩時間</p> <p>食堂は2階に位置し壁際の手洗い場は、自動水栓、自動手指消毒器、手を乾かす機械が設置されている。食堂と厨房は一体となっており厨房は奥に位置し、調理中は透明のシャッターで仕切られている。食事の時はオープンになり、広い配膳台の前に立つ調理員から利用者がお膳を受け取り、好きな席で手作りの香り豊かな食事を楽しんでいる。食事中はもとより食後の休憩時間等でもテレビを置いていないため、新聞を読んだり、あるいは職員を交えての会話等、明るく楽しい、リラックスした時間となっている。</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>利用者の状態やペースに合わせた支援</p> <p>職員は利用者の持参した連絡帳及び利用者の状態から作業内容を軽作業へ変更したりと臨機応変に対応し、朝のミーティング時に変更された作業内容等を利用者に伝えている。また本来であれば生活介護の利用者となっても不思議でない、身の回りの支援も必要な利用者も通勤している。施設は、このような利用者が「工房ヴィ」で作業することで、気持ちの上での生活の自立に向けた支えとなるよう支援している。</p> <p>身の回りの支援の取り組み</p> <p>健康づくりのために、利用者の自宅から「工房ヴィ」まで、「歩き」を中心とした通勤をすすめている。出勤のタイムカードを押した利用者は、自己管理のロッカー(1人ひとり鍵を持つ)に、私服と荷物をしまい、ユニフォームに着替え、エプロン、マスク、帽子を身につけるなど、着替えは自分で行っている。退勤は仕事を終り、着替えに行く前にタイムカードを使う。このように利用者自身が身の回りのことは自分で出来るように支援している。</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

日々の健康管理と服薬管理
職員は、毎朝、利用者が持参する保護者からの連絡帳をチェックし、朝10:00のミーティング時(早番は、休憩時間帯、遅番は、出勤時間帯になるため、この時間帯に全員がそろう)に利用者の体調、服薬の状況などを確認し、注意すべき情報は職員間で共有してしている。なお、利用者の昼食時の服薬は1名のみとなっている。家族からの依頼を受けた薬を職員がしっかりと管理し、服薬の有無を確認している。なお、健康管理として、平成22年から作業前の体操を朝のミーティング時、昼の休憩時に全員で行うようになった。

定期健康診断で利用者・家族へも健康への認識と、緊急時の対応及び肥満対策の支援
定期健康診断は1年に1回、民間の総合病院で受診を行い、また「就労継続支援B型」の利用者には毎月1回、嘱託医の診察があり、健康相談のサービスも受ける事ができる。それらの結果は治療すべき指示等も含め、全て保護者に連絡している。利用者の体調、急変などの緊急時には保護者に連絡すると共に救急車を依頼するか、緊急時診察の了承を得ている近隣の医療機関の診察とするか、状況で判断するとしている。なお、肥満対策に関しては給食担当の栄養士が保護者に連絡をしているが、食事改善等については家族との連携は難しく、課題となっている。

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>行事やレクリエーションに利用者の希望を取り入れている</p> <p>「工房ヴィ」では2年に1度、1泊2日の大型レクリエーションを行っている。今年度はホテルに宿泊し、大型遊園地を満喫した。利用者は一流ホテルに戸惑いながらも、翌朝のバイキングなどを楽しんでいる。他に春のレクリエーション時には花見かカラオケを選び、秋にはボーリングかテーブルマナーを選択するなど、できるだけ利用者の希望に叶うようにしている。また、利用者の意向を取り入れられた各種クラブ活動の参加も利用者自身の選択に任せている。</p> <p>食堂・休憩室は明るく落ち着ける場所であり温かな雰囲気の良い場となっている</p> <p>食堂・休憩室には、組み合わせで長方形や円形に形が変わる大きいテーブルが使われ窓際にもテーブルが置かれており、休憩時、利用者は新聞を読んだり、利用者同士あるいは職員と会話を楽しんだり、テレビを置いていない事からも、良いコミュニケーションの場となっている。部屋の壁には大きく、きれいなコンサート案内が掲示されたり、「2010年をむかえて」と題して、一人ひとりの今年1年の抱負を記したカードが貼られている。このような掲示物は常に各利用者の目にも触れ、暖かく楽しい部屋の雰囲気を作っている。</p> <p>「清潔を心がけよう」を職場での日常の決めごととし「身だしなみチェック表」の徹底を</p> <p>利用者との「約束ごとを守る」のひとつとして、利用者には常に清潔を心がける様、話をしている。その一環として食堂・休憩室の出入口付近の手洗場には自動水栓、自動手指消毒器、温風手指乾燥機が設置されている。こうした設備によりタオル等と比較して使用しやすく且つ清潔な環境となっている。また、昨年から実施している「身だしなみチェック表」(氏名・日付・つめ・毛髪・ひげ)では、チェックのない日が散見された。食品製造が主力の職場に働く利用者として、身だしなみと衛生観念が大切なので、日々のチェックの徹底されが望まれる。</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> </tbody> </table> <p>【A+の取り組み】 ○あり ●なし</p>	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
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											
評価項目7の講評													
<p>工房ヴィの主催保護者連絡会等、保護者と良き連携による運営</p> <p>工房ヴィの主催で、年に4～5回の保護者連絡会を開き「社会福祉法人ドリーム ヴィ」の法人運営方針や「工房ヴィ」の事業計画、事業方針などを説明し、保護者の理解を得るよう努めている。保護者連絡会の終了後には、グループホームの世話人を中心にした会合で情報交換をしている。また、年に1～2回行われる個別支援計画の面談では、利用者や保護者、施設側からは3人出席し話し合っている。この面談では、利用者・保護者からの希望、意向を聞き、自宅での生活や「工房ヴィ」での生活状況を相互確認し、今後の支援に結びつけている。</p> <p>保護者と施設を結ぶ連絡帳</p> <p>利用者は、出勤時に利用者の自宅での様子、健康状態、昼食後の服薬の依頼等を記入した連絡帳を職員に渡している。職員は連絡帳を入念にチェックし、「工房ヴィ」での一日の作業や生活の支援に生かしている。利用者の帰宅に向けては、職員は「工房ヴィ」における1日を詳細に丁寧に記入し利用者へ渡し、保護者に届くようにしている。</p> <p>「工房ヴィだより」でも保護者との連絡を図っている</p> <p>工房だよりは機関紙として年5回発行されている。「工房ヴィ」として行われたレクリエーションやその時々を利用者の様子を掲載したり、さまざまな運営状況を報告するために保護者に届けている。工房だよりには、例えば周年感謝祭のお土産品約400セットをパン工房の利用者が一生懸命造った様子や軽作業の様子などを掲載して、家族に工房ヴィでのなど利用者の活動状況を知ってもらうようにしている。また、健康診断や後援会等、今後の予定も掲載している。</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

評点(A)

8

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】 ○あり ◎なし		

評価項目8の講評

障害者週間の催しはもとより地域への参加で利用者の社会性を育む

5月には区の合同運動会に利用者は白組として参加し優勝したことは大きな喜びとなった。12月3日～12月6日の「障害者週間」では障害者福祉センターで、区内の障害者の作品展に参加した。「工房ヴィ」ではパンの販売で参加するため、30種類にも及ぶパンの袋詰め、値段付けをして、当日パンの販売を行った。また、近隣の福祉作業所主催の秋祭りにも利用者が参加している。非常災害時の対応として、地域での非難訓練に利用者職員が参加し、年2回訓練を受けた。このような社会活動の参加によって、利用者の社会性が育まれている。

「工房ヴィ」の運営する喫茶室が親子連れや馴染みの客の憩いの場となっている

喫茶室「スワンカフェ」は民間製パン会社からの委託で「工房ヴィ」が運営し飲物等の販売を行っている。他にも利用者の考案したケーキやクッキーも販売している。通りに面した明るい喫茶室で都立特別支援学校の卒業生や親子連れ等、馴染みの客が多く来店している。喫茶部は利用者の間では働く場としても評判がよく「いらっしゃいませ！」と元気な声で挨拶し、礼儀正しい対応をしている。また、敬老会には「工房ヴィ」として、近所のお年寄りを招待して食事会も行っている。

地域の資源を有効に活用できるように、ガイドヘルパーの利用を勧めるなどしている

スポーツセンターの利用やコンサートなど、多様な地域での情報を知らせるだけでは利用が難しい利用者には、ガイドヘルパーの利用を勧めたり、保護者の病气や緊急時の外出等に備えた支援として、利用者にはショートステイでの外泊の経験を積むように勧め、地域にある資源を有効に活用できるようにしている。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	経営理念を職員自身の「心得」として、理念の具現化のために人権尊重・安心・共感できることを目指す
	内容	平成18年度に経営基盤づくりプロジェクトで策定したドリームヴィの「経営理念」は、「私たちは、地域社会に開かれた福祉の発信地として、障害のある人もない人も共に生きていく社会の創造を目指し」、人格と個性の尊重、安心して豊かな地域生活を営めるよう支援、喜びや悲しみを共感できる職員であることに努めるを掲げている。この経営理念を職員の脳裏に焼きつけ、日常的に具現化できるよう事務室・作業室に掲示と併せ、職員会や事あるごとに人権尊重の支援を最重要視して「さん付け」の徹底等、利用者の人格と個性尊重に努めている。
2	タイトル	新体系移行3年目を迎えた本年度、利用者の適性に応じた作業で確実な数値目標設定
	内容	パン及び喫茶部門が主力の「工房ヴィ」の利用者は、これらの部門では自分の適性に応じて力を発揮することが難しい方や、昨今の経済情勢の中でこれまで受注のあった仕事も減少傾向にある中で、本年度も事業計画に「型紙のセット作業」を計上している。これは近隣の行政区域の福祉作業所からの受注作業であり、売上目標を月額5万円に設定した。座り作業で、内容が分りやすく、一つの作業工程の始まりと終わりが利用者自身で確認でき、利用者に合わせて作業目標を設定できるため、数値化が容易となった。
3	タイトル	新たな統一規格の個別支援計画書をケース会議を兼ねた職員会で検証しサービスで充実
	内容	個別支援計画は、利用者の望むことが実現できるように支援を行うためのものであり、どのような支援があれば、本人の望んでいることを叶えることができるかが重要であるとして、これまでの試行錯誤の結果を踏まえて、本年度から個別支援計画書(概要は、利用者本人及び家族の要望、支援目標と課題「長期・短期」)の規格を統一し、毎日の個別記録は個人別に整理して、アセスメントシートを併用して、毎月ケース会議を兼ねた職員会議で、計画と支援の実態を常に検証しながらサービスの充実と質の向上に向け取り組んでいる。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	苦情解決制度の理解は相当困難であるが関心を寄せるような仕組みが期待される
	内容	重要事項説明書に、施設内の利用相談・苦情窓口として、担当者(サービス管理責任者)の氏名と電話番号、受付時間を明記している。この申し出に対し手順を踏んで返答をするとともに早急に対処することを記述している。また、3名の第三者委員も紹介している。しかし、利用者は苦情解決の制度を理解するのは相当難しいので、工房ヴィでは、日頃の言動や動作などから問題点を探ること等もしているが、第三者評価時の利用者調査からは「知らない」、または無関心が圧倒的に多いため、相談・苦情等への関心を寄せるような仕組みが期待される。
2	タイトル	設立以来、就労に向けた諸々の取り組みをしているが就労実現への打開策が期待される
	内容	理事長は区の第2期障害福祉計画(平成21年度～23年度)の策定のために設置の「障害者施策推進協議会」委員として関わり、区の施策や福祉情勢等を把握する中で、法人の経営ビジョンや人事計画等に関する中期事業計画フローを作成している。工房ヴィでは、平成15年の通所授産施設として設立以来、生産活動等を通じて就労に必要な知識や訓練等を行い、これまでに6名の就労が実現した。しかし、昨今の社会状況により、障害者の就労はより困難になっているため、就労支援センター北との連携を強め、就労の実現に向けた打開策が期待される。
3	タイトル	個人情報を保護するための規程等の整備を期待する
	内容	法人として、個人情報保護規程及び個人情報の取り扱い基準や方針を明示したプライバシーポリシー等ははまだ制定してない。現在、パソコン5台のうち、給与関係のパソコン1台にパスワードを設定しているが、個別支援計画等を作成・記録する職員が使用するパソコンには、パスワードを設定してない。また、USBメモリーの持ち出しを禁止していない。これらパソコン情報を含め、工房ヴィが保有する個人情報を適切に管理する手立てが望まれる。