

「福祉サービス第三者評価を準用した調査」結果報告書(21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 大田幸陽会
 さわやかワークセンター施設長 島田 通利 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 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 福祉 経営	H0402001
	② 経営	H0902002
	③ 福祉	H0402064
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	就労継続支援B型	
調査対象事業所名称	社会福祉法人 大田幸陽会 さわやかワークセンター	
事業所連絡先	郵便番号	144-0051
	所在地	東京都大田区西蒲田3-19-1
	電話番号	03-5747-5670
事業所代表者氏名	所長 島田 通利	
契約日	2009年 11月 30日	
利用者調査票配布日(実施日)	2010年 1月 25日	
利用者調査結果報告日	2010年 2月 4日	
自己評価の調査票配布日	2009年 12月 21日	
自己評価結果報告日	2010年 2月 4日	
訪問調査日	2010年 2月 8日	
調査結果合議日	2010年 3月 2日	
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者の聞き取り調査は授産作業等の妨げにならぬよう、一人30分を目安に施設担当者に順番を決めて頂いた。当日は3名の評価者が、さわやかワークセンターと障害者福祉会館(清掃作業現場)で、利用者のプライバシーや体調等に配慮しておのおの別室で聞き取り調査を実施した。なお、利用者との意思疎通を図るために、評価者の写真入りポスターの掲示や昼食を一緒にとる等工夫した。	

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

〔利用者調査：身体障害者通所授産施設〕

《事業所名：社会福祉法人 大田幸陽会 さわやかワークセンター》

調査対象

利用者(25名、平均年齢42歳、男女20:5、平均通所期間3年4ヶ月)全員の聞き取りを行う事を基本とした。また、当日心身の状態等で利用者の意思に沿わない場合は聞き取りを行わない事とした。尚、当日は、4名の利用者が欠席した。

調査方法

利用者には、事前と当日の朝会で評価者から調査について説明を行い、調査は、1対1の聞き取り方式で行った。尚、施設利用者の自立度も全体的に高く、明るい方が多くスムーズな聞き取り調査を行う事ができた。

利用者総数

25

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
	25	25
	21	21
0.0	84.0	84.0

利用者調査全体のコメント

当施設の利用者のほとんどが一般企業での就業経験がある自立度の高い人たちである。この不況下でも、当施設への業務委託は増加している。これは、精度の高い仕事で安定した量を納品できるため、企業からの信頼が厚いからである。また、収入のウェイトが大きい公園掃除も順調に増加しており、平均工賃は4万円近く、東京都授産事業所平均1万5千円を大きく上回っている。このこともあり、回答のあった21名の利用者の総合満足度は、「たいへん満足」6名(29%)、「満足」10名(48%)、「どちらともいえない」4名(19%)、「不満」1名(5%)と、76%が満足と高い数字になっている。「会社勤めの時より給料は少なくなったが、職場仲間と楽しく過ごせる今の方が良い。」「貯金して、海外(豪州)へ行きたい。精神障害施設へ通ったが、他と比べ此処は良い。」「施設は居心地がよい。ここでずっといたい。」など施設での生活に満足している。一方、「施設の前に、ホームセンターで仕事をしていた。12万程貰っていた。元の仕事に戻りたい。」や「細かい仕事は自分には合わない。パソコンが出来るので、事務の補助みたいなことをしたい。」などの要望を持っている利用者もいた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当
コメント				
1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	18	2	1	0
「公園掃除が中心。午後は室内作業を集中にして頑張っている。公園掃除は雨の日にも家庭ごみの処理を中心にやります。大変だがやりがいがあある。」「ラックの仕事(受注室内作業)は、作業中に手が汚れやすいので良く手洗いし、品物に汚れがつかないようにしている。公園掃除は、チームワークで仕事してます。」「朝8時から夕方4時まで、会館の作業室やトイレの掃除はやりがいがああります。」など生きがいを感じ仕事をしている。「細かい仕事は苦手。」「掃除の仕事はいやだ。」や「左手が不自由な為、苦手なものもある。」との声もある。				
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	18	1	0	2
「公園掃除の比率が多い時は、工賃も多いです。」「毎月10日前後に支払われる。渡す時に詳しく説明してくれる。」「給料が均等になるように、公園清掃をみんなで割り振っている。1ヶ月4万~4万5000円位もらいます。」「だいたい皆勤です。月5万円ぐらいの工賃。ほとんど貯金しています。」など工賃の支払いの仕組みはよく理解されている。標準的には4万円程度と高い工賃を得ている。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	15	4	1	1
「仕事の流れなど職員(非常勤の)から助言をもらうことがあります。」「仕事上の問題が起こった時、相談します。」「親切に指導してくれます。」など肯定的な意見が多数であったが、「施設長へ話す。話をしにくい職員もいる。」「特に無いので相談しない。」との声もあった。				
4. 施設の設備は安心して使えるか	21	0	0	0
「仕事で危ないと思ったことはないです。」「毎日、安全に通っている。」「問題ないです。」など全員が設備は安全と回答した。しかし、「公園清掃の時に、指導員から遊んでいる子供たちに注意すること、ほこりを立てないようにすることの注意を受ける。」や「公園掃除の時、スプレーのガス抜きが不十分で、ドライバーで穴を開けた時危ないと思ったことがある。」の発言があるように日ごろの作業で利用者や職員は安全に配慮していることがうかがえる。				
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	18	3	0	0
「(職員に)プライベートな相談もしますが、大丈夫です。」「まったくない。」と多数の利用者はプライバシーは守られていると答えている。しかし、「職員しか知らないことを職員同士が話をしている、利用者が聞いてしまい、仲間に伝わってしまったことがある。」というように、ちょっとした不注意で利用者の耳に聞こえてしまったことがあるようだ。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	20	1	0	0
「職員はみんな優しいです。人柄がいいです。」「指導員は皆親切。」「大切にされていると感じます。担当の職員が頼りになります。」「病院にも同行してくれます。」などほぼ全員が大切にされていると回答した。				
7. 職員の対応は丁寧か	18	3	0	0
「職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか」との間に、「丁寧な言葉を使ってください。」「声をかけられる時は、やさしく言われている。」「昼休みの休憩の時、気楽に温かく話してくれます。」など職員は丁寧に接していると多くの利用者は答えている。「仕事で失敗しても隠さずすれば、丁寧に対応してくれます。怒られることは無いが、注意されても、筋が通れば納得する。」と仕事のけじめに対する職員の対応にも理解をしている。				
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	10	1	2	8
「会社に就職したいと相談している。」や「機会があれば就職したい。ハローワークから情報を待っている。」「就職チャレンジしてみたい気持ちがある。運送会社に関心がある。」など就職への相談がもっとも多い。逆に「就職しないでずっとここで働きたい。」や「(ここへは)休まず来ることです。」など当施設を長く利用したいとの要望を持っている利用者も多い。尚、ダイエットや体調を整えることを目標としている利用者もいた。				
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	7	1	0	13
「日程表を使ってくれる。日々の作業は目安がついている。」「毎日の仕事、段取りを説明してくれる。」など日々の作業の流れについて、詳しく説明を受けている。就職指導については、不況の影響もあり、「なかなか、ぴったりする就職先がない。」「進路については連絡待ち。」など、必ずしも順調な支援はできていないようだ。健康管理については、「ごはんを少なめに、カロリー制限して、体重を減らす。」や「散歩などで健康管理に気をつけること。」など具体的な助言・指導がなされている。				

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	0	2	0	19
少数で、具体的な意見は出なかった。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	19	2	0	0
「直接、所長に話すことが多い。」、「年2回、個人面談がある(45分～1時間)ので、問題ない。」、「担当職員と良く相談します。」や「職員と交換日誌をしています。」など、比較的気楽に職員や施設長と相談している。一方、「(不満や要望は)全然ないので、相談しません。」、「職員に話せば、施設長にも伝えてくれると思いますが、あまり要望や不満を言ったことはありません。」などの声も聞かれた。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	18	1	1	1
「職員は不満や要望にきちんと対応してくれていますか」の間に、「テキパキと対応してくれます。」や「アドバイスしてくれます。」との回答を得られた。				
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	12	1	4	4
第三者委員については、「知っているし、この施設へ来たことも知っている。」や「オンブズマン制度は良く知ってます。」とはっきりと回答した利用者もいたが、「聞いたことがあるが、詳しいことは知らない。」や「第三者委員という言葉は知っているが、内容は解らない」など、十分理解していない利用者もいた。また、「聞いていますが、相談することがない。」、「誰にも言わずに一人で考える。」や「お母さんに相談する。」、「寮母に相談。」など、第三者委員への相談には壁があるようだ。				

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

カテゴリー1の講評

施設目標の実践に向け、利用者の就労意識を醸成している

当施設は「心身に障害がある方が働きながら、住み慣れた地域で自立した生活が営めるよう、利用者それぞれに応じた支援計画を作成すると共に、企業を離職した心身障害者を緊急に受け入れ、能力に応じた場を提供し、作業・生活、企業実習等を通じ再就職支援を実施する」を目標に掲げ、平成19年度より自立支援法の下、就労継続支援B型事業を開始した。主な仕事の内容は、高工賃が期待できる公園清掃、福祉施設の清掃、室内での受注作業である。さらに、収益確保を企図した新自主事業への取り組みなど、職員を挙げて、利用者の就労支援に尽力している。

各種会議、規程を下に、事業目標や方針が決定され、全職員に周知されている

また、法人が目指す社会貢献の実践に向け、地域と交流する機会を増やし良好な関係作りに尽力している。これら事業目標を達成するため、法人内の理事会、局長会議、施設長会議、経営改善会議および施設内における職員会議、朝夕の定例ミーティングなどが開催され、意思決定とその周知がなされている。定款、運営規程、利用者の権利擁護規程、職員倫理規程およびその行動指針などの諸規程やマニュアル類によって事業運営が機能している。

運営方針や事業計画は、利用者にも目を通してもらえるようにルビをふり玄関前に掲示

施設長は、職員に理念、ビジョンを踏まえた発言を日々の朝礼や終礼、さらには職員会議などの場で機会あるごとに行っている。事業所の運営方針、事業計画、運営規程は、利用者にも目を通してもらえるように、ルビをふって玄関前に掲示している。また、毎月発行されている「さわやか通信」はカラー写真が組み込まれ、施設長が編集しており、利用者・家族に重要な情報など伝えている。通信は、利用者・家族や地域に配布されるとともに、バックナンバーが廊下に掲示されている。

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	
◎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、地域の人々の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	
◎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(A)

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	○非該当
●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)	○非該当
●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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●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	
●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	○非該当
●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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

カテゴリ2の講評

社会規範・倫理に則った事業所の姿勢や職員の意識は確立されている
サービス利用契約書や重要事項説明書の記述において、利用者および家族への誠実な福祉サービスの提供をコミットしている。また、法人作成の施設利用者の権利擁護規程や職員倫理規程および規程に関する行動指針に基づき、施設では職員会議や朝夕のミーティングで確認を重ねている。利用者の個人の尊厳、プライバシーの保護、自己決定の尊重などを通して、利用者が就労に向け希望を失わず明るく健やかに作業すること、利用者が地域生活に踏み出すための知識と技能を主体的に学び直す機会を提供している。

廃校利用のモデル施設としての活動や地域交流で外部の理解が広がった
3年前に当地域に移転し認知が低いため、地域との交流や協力・提供に尽力している。施設に隣接するグラウンドで開催されるふれあい祭りでの職員による司会や地域防災訓練、緊急避難対策委員会などに積極的に参画している。利用者も公園清掃やふれあい祭りの模擬店手伝いなどで地域と触れ合う機会が多い。なお、施設が廃校利用のモデルケースであることから、建築学科の学生や地方の行政職員から深い関心が寄せられ、それらの見学を受け入れている。

元利用者を作業ボランティアとして受入れている
障害者との円滑な関わり合いを持つためには専門的知識や行動が必要であることから、ボランティアの受入れは行事などのイベントの開催時のお手伝いに限定してお願いしている。ただ、求職中の元利用者で本人・家族の希望から職業訓練の一環としての作業ボランティアを受入れている。また、福祉人材育成教育機関(専門学校、短大、大学等)や行政、一般教員の福祉現場研修生を昨年度は10名を受入れた。

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-3の講評

苦情や要望には、担当職員はすぐに対応し、即解決に取り組んでいる

廊下の掲示板には「我慢しないで」のキャッチフレーズの苦情解決第三者委員を明示したポスターが貼られている。また、タイムカード付近に「意見箱」を設置するなど苦情受付の対応を行うとともに、施設長は利用者の集まる会議の場でも口頭で伝えている。苦情や要望の多くは、直接職員に伝えられる。担当職員は、苦情や要望にはすぐに対応し、即解決に取り組んでいる。

利用者の主訴・意向に沿う支援体制を構築している

利用者のほとんどが、就労経験のある障害の程度が比較的軽度の方が多く、はっきりと要望・意向を述べる事ができる。アンケート調査「就職をしたいと考えているあなたへ」では、Qなぜ、仕事をしたいのですか、Q何歳まで働きたいか、Q仕事を探す条件についてを質問している。また、施設利用の向上を目的とした利用者自治会を運営支援している。会費徴収と祝金・見舞金・弔慰金などの還元、月例会議などの運営を利用者選出の会長などの役員が運営する。職員は、これら利用者の意向により近づくよう利用者本位の支援に取り組んでいる。

所与の環境を活かした地域との交流からニーズの確保と運営の開示

大田区の区立施設長会・授産施設連絡会・障害者就労促進担当者会議、授産施設連絡会、東京セルフブロック会議などとの意見・情報交換やふれあい連沼連絡調整会議への参加などで、多様な福祉ニーズに対応する施設運営を構築している。関連機関との連携が密に取れているので、求人情報など様々な情報を早めに収集することができる。そして、収集した地域の福祉ニーズに関する情報は、法人の作業部会等で分析し、事業計画作成などに活かしている。

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)

評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input checked="" 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】 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	
<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】 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	
◎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・失敗事例を参考にすること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		
必要とされる支援がある限り、理念に基づくサービスの提供に取り組んでいる 施設の授産事業の責務として、仕事の確保と工賃の維持、向上が重要目標となっている。不況の影響で企業の採用ハードルは高く、一方向就労できた利用者の雇用継続が困難となるケースが増えていること対策として、担当職員が会社訪問を頻繁に行い定着支援に奔走している。職員の採用にあたっては、人件費も考慮して若年層や高齢者を雇用し、それぞれの特色を活かした配置を行っている。尚、自立支援法の行方が見えにくくなったため、中長期計画の策定は延期している。		
事業運営や利用者支援の継続性と成長を重視した事業報告・計画が作成されている 毎年度の事業計画書・収支予算書に基づき執行された事業運営の確認と検証は、月次・中間の事業(実績)報告書で行い、年度末に事業報告および決算報告書で完結される。年度年間計画は個別の具体的な実施事項毎に策定されている。実施事項は担当職員、目的、実施時期、内容、収支が記載されている。また、行事の実施後、行事報告書として参加者数、内容、決算および特記事項や次回への反省点を記載し、より良い計画策定につなげている。		
利用者が社会に溶け込むためのバリアーの排除に取り組んでいる 公園掃除などの施設外作業時において、作業車両利用の注意、周辺の交通事情への注意、一般公園利用者への配慮およびゴミや廃棄物の取り扱い注意など事故防止に努めている。昼休みの運動場でのサッカー遊びによる軽微な事故でも、ヒヤリ・ハット報告として取り上げ、再発しないよう事故防止の具体的な行動が示されている。また、大学から講師を招き、お金の使い方や社会マナーについて学ぶことで利用者間のトラブルとらないよう指導している。		

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(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-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

安定的に働く場の確立に向けた人事考課制度の職員理解が遅れている

今年度、授産事業の経験豊かな職員を採用することができ、大幅な戦力アップとなった。施設は、法人内の施設長会による人事情報の交換を経て、法人内で調整された考課基準で職員の人事考課を行っているが、職員の中にはこの人事考課制度をまだ十分理解できていない者もあり、職員の自己分析シートでも、否定的な意見が見られた。

社会経験や福祉施設の経験の少ない職員へ就労移行の研修や他施設での実習等が必要

ほとんどの利用者は就業経験があり、社会経験や知識が豊富である。若い職員にとっては、仕事への取り組み姿勢など、むしろ利用者から気づきや学びを得ることが多い。施設では広い視野で利用者支援ができるよう職員の資質の向上を目指し、法人全体研修、支援員交流研修等の階層別研修など実施している。会計基礎研修、経営実務管理、人事労務管理などの外部の経営研修への参加を促しているが、社会経験や福祉施設の経験の少ない職員に対しては、就労移行研修や他施設での実習等が必要と考えている。

チームワークと積極的なコミュニケーションにより惜しみない支援をしている

当施設は、小規模な組織であるため、職員間の意思疎通が円滑である。若い職員と企業をリタイアした経験豊富な中高齢職員が、同僚としてお互い協力し合い、積極的なコミュニケーションを図り、協働している。そして、利用者の生活・就労支援のために、職員間での円滑な連携に心がけ、惜しみない努力を認め合っている。

カテゴリー7

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(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

情報の保護・共有に関する事業所の基本姿勢が職員に周知されている

利用者・保護者に対する、事業所の情報の保護やプライバシーの確保については、利用契約書や重要事項説明書においてコミットしている。そのコミットを裏付けるものとして、法人施設利用者の権利擁護規程、職員倫理規程および同行動指針があり、さらに具体的な内容については、就業規則に示され、職員へ説明されている。

利用者の支援記録などの情報は守秘性を踏まえた運用がなされている

きめ細かい支援の内容は、事務所内のネットワークから分離された管理に置かれている。日々の利用者の支援記録などの守秘性を踏まえた運用がなされるべく、個人情報保護規程などを整備している。今年度、あらためて書庫の書類を整理、分別することでどこに何があるかが明確になり、取り出しやすくなった。

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」

A+ A B C

改善の成果

見学者用DVDの作成や区民講座への参画など社会的役割を強化した

- ・法人理念、運営方針を事務所内に掲げたことで、職員の意識の向上が図られた。
- ・見学受入れやDVD制作で施設内情報を開示することで施設についての興味を持つ方々へ応じることができた。
- ・区民講座へ参画した。

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」

A+ A B C

改善の成果

経験豊富な職員を増強した

- ・経験のある職員を1名増員したことで、就労支援や会社訪問などが計画的に実施できるようになった。

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」

A+ A B C

改善の成果

自主製品開発への取り組みを開始した

- ・自主製品開発への取り組みを開始した。
- ・個別支援計画では、長・短期の目標設定を複数掲げ、その達成度合いの評価を行い、未達成の課題については次年度へ継続的な支援を導くように改善した。

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

定員の利用率は常に100パーセント以上を確保している
 ・利用者の通所希望が多く、定員の利用率が常に100パーセント以上を確保している。
 ・不況下でも授産事業収入を増やした。

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

利用者への就労意向アンケートで、理解を深めた
 ・利用者アンケート、“就職をしたいと考えているあなたへ”の実施とその分析の結果、より深い利用者の意向の汲み取りが可能になった。

II サービス提供のプロセス項目(カテゴリ-6-1~3、6-5~6)

No.	共通評価項目	
サブカテゴリ-1		
1	サービス情報の提供	
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	○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	○非該当
◎あり ○なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○非該当
◎あり ○なし	4. 利用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	○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ◎なし		
サブカテゴリ-1の講評		
<p>法人作成のパンフレットや事業所作成の施設案内等を配布している 利用者が入手出来る媒体として法人が作成したパンフレットや施設の支援内容・就労促進・余暇活動・年間行事・日課などを記載した施設案内等が区役所や区内の関係機関に配布されている。また、大田区情報誌「福祉のあらし」「福祉施設ガイド」等に事業所の情報を提供し、広報活動を積極的に展開している。法人のホームページはあるが事業所独自のホームページは作られてない。現在、同法人内の3か所の施設と合同でホームページの作成の準備をしている。</p> <p>施設長が毎月、機関紙「さわやか通信」を作成・発行している 運営規程・事業計画書には、利用者の特性を考慮して、ルビを振り、文字の大きさにも配慮している。施設長は、施設の機関紙「さわやか通信」を毎月作成し、発行しており、家族・利用者・町内会等に毎月約50部配布している。機関紙には、施設の行事・利用者の活動・施設の日程等がカラー写真をふんだんに使い、日々の様子が分かりやすく記載され、廊下にバックナンバーが掲示されている。今後は、利用者や職員が「さわやか通信」の企画に加わり、作成していく検討も望まれる。</p> <p>施設の見学・通所の希望者にはDVDの施設紹介でも案内している 利用者の問い合わせ見学の要望があった場合には、個別に応じ、対応している。廃校を利用して作り上げた事業所であるため、関心が高く見学者が多い。大田区福祉区民講座の生徒40名程や福祉学科・建築学科の生徒等の見学、沖縄からの見学者等があり、説明会を実施した。昨年、見学や通所を希望している方のために、施設紹介のDVDビデオを制作し、映像でも説明を行い分かりやすく施設を紹介している。</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

サービスの開始にあたり利用者へ丁寧な説明をしている

サービス開始に当たり、施設を利用するときの大切なこと(重要事項説明書)・利用契約重要事項説明書・施設サービス利用契約書により内容や負担金等について説明している。利用者が理解し易いように、ルビをふり、分かりやすく説明した「施設を利用するときの大切なこと(重要事項説明書)」を作成し、説明している。説明後は、利用者・家族からの同意を得て、サイン、捺印をいただいている。

1ヶ月程度の実習体験などを通し、利用開始の不安やストレスを軽減している

サービス開始時には利用者の負担やストレスを軽減し、早く施設に慣れるように新しい利用者と在り所利用者がペアを組み、作業をしてもらい、環境の変化に対応できるように支援している。利用者が不安や疑問等をいつでも職員に話しかけられるように、職員は、近くにいるように心掛け、見守りをしている。サービス開始前に1ヶ月程度、実習期間を設け実際に体験していただき、体験後に意思確認をしている。自立度の高い利用者が多いため、職員共々良い1日がスタートできるように心がけている。

就労後は、月に数度訪問して利用者をフォローするなど継続的な支援をしている

自立度の高い利用者が多いため、関係機関等から求人情報を提供してもらうなど、就労移行支援を行なっている。利用者の仕事に対する要望把握とその実現のため就労支援マニュアルに基づき就職指導を行っている。就職などサービス終了後は移動先へのアフターフォローをしている。就労先に月2、3度訪問して勤務先のクレーム(言葉遣い、コミュニケーション、仕事内容等)の問題について企業と調整したり、本人へのフォローをするなど継続的な支援をしている。また、自立した私生活を営めるよう、就業者への生活支援も計画的に行っている。

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

利用者の主訴を理解した個別計画書の作成に努力している
 利用者と保護者又は関係者を含めて面談を実施し、利用者の心身状況や生活状況を把握し、アセスメントを実施している。このアセスメント表を基に検討し、個別計画書を作成している。当事業者では利用者の主訴が重要であると考え、支援の目標・課題・利用者のニーズを明確に把握し、意向を理解した上で支援計画を策定している。個別支援計画は、6月の作成と11月の見直しのため、年2回の三者面談を実施している。面談時に利用者の本当の主訴を理解する事は難しいので、経験を積むことや研修・勉強などで職員を育成していく必要があると考えている。

「中間評価表」と「終了時評価表」で、支援計画の進捗状況を確認・評価している

利用者の個別支援計画書には、長期目標と短期目標が設定され、健康などの生活面、施設内作業状況、そして就労に至る課題を項目立てし、施設支援内容を設定している。9月時点で支援計画の達成状況の把握のために「中間評価表」を作成し、達成されない原因分析と今後の対応が報告される。年度末には、「終了時評価表」で達成状況の評価と全体的評価が行われ、利用者の立場での満足度や意見を確認し、次年度の支援計画の参考にしている。

利用者に関わる支援成果や課題等の情報を職員間で共有化している
 計画に沿った具体的な支援実態と利用者がどのような活動をしたかの推移を具体的に把握するために、1ヶ月を単位とした利用者ファイルに日々記録している。その記録は、サービス管理責任者が確認しコメントを加え、報告者に戻し見直しをしている。支援記録は、全職員が共有できるよう、PC上でどこからでも確認ができるようにしている。また、業務日誌による申し送り・引継ぎ内容やミーティング時の情報交換で職員間の情報共有をしている。特別な課題が発生した時は、別に詳細に記録して職員間で確認している。

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5の講評

日常支援の中で、利用者のプライバシーにさらなる配慮を

利用者の相談には、プライバシーを配慮し、個室又は個別に対応している。利用者の個人情報に関する書類等を利用者に配布する際には、必ず色つきのファイルに入れて渡したり、机の上には利用者のプライバシーに係る書類は置かないようするなど細かい配慮をしている。しかし、職員同士の利用者情報の話を他の利用者に聞かれてしまい、それが利用者間で広がってしまったケースもあった。当事業所は自立度の高い利用者が多く、さらなる注意や気配りが必要と思われる。

コミュニケーションの難しい利用者にも価値観・生活習慣に配慮した支援の充実を

申し送りや引き継ぎ等で利用者の体調や気持ちに変化があった場合は、支援職員全員のミーティングで確認し、情報を職員間で共有化している。施設は日中活動全般に本人の意思を尊重した支援と風土が構築されている。しかし、コミュニケーションの難しい利用者には、それぞれの価値観・生活習慣に配慮した支援を行うために日々の利用状況を観察し、毎日が楽しい気持ちで通えるよう支援しているが、改善の余地があると感じている。

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(B)

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 type="radio"/> あり <input checked="" 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(B)

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

自立度の高い利用者への支援ニーズに応える手順書の見直しを開始した
 業務の標準化を図る取り組みとして、救急時のマニュアル・リスク管理マニュアル・感染マニュアル等の基本的な手順書が作成されている。室内の受注作業の手順は壁に掲示している。長期の新しい受注の仕事が入れば、手順書はその都度作成している。しかし、公園掃除については、現状に相応した作業マニュアル・手順書の整備はされていない。これまでの公園掃除マニュアルでは使用に耐えないので、職員個々の対応に任されている。自立度の高い利用者への支援では、そのニーズに応えるためには、状況に相応した手順書が必要との認識から見直しを開始した。

職員の援助技術や就職支援の専門性の向上で、サービス水準の確保への取り組みの強化を
 利用者のほとんどが長く企業などで就業しており、自立度の高い方が多い。ダウン症、自閉症や重い障害をもった利用者が少ないことから、職員には高い援助技術や専門知識が要求されていなかった。今年度、障害施設の経験豊富な職員を迎え、若い職員も加わることで、サービス水準の向上への取り組みが開始された。当施設は、就労継続支援B型ではあるが、自立度の高い利用者が多いので、就労移行にも力を注いでいる。利用者の高齢化や就職意欲の低下に加え、就業環境の悪化の中で、職員の就労移行に向けた専門能力の強化が急務な課題となっている。

職員全体が利用者の安全に向けてサービス水準の確保への取り組みを
 職員は、利用者が安全に作業ができる専門技術を学ぶため、法人の階層別研修や施設外研修に参加している。また、利用者の安全性に配慮した支援ができるよう常に朝のミーティング時に安全の確認を行っている。特に、公園掃除の外部作業は、交通事故や作業中の事故の危険性が高いため、職員は最大限の安全確保に向け支援しているが、共有化された手順書がないため、職員間で相談などが頻繁に行われている。利用者の自立度が高く、大きな危険に遭遇する可能性は少ないが、どの職員が行っても変わらない、作業手順を標準化したマニュアルの作成が望まれる。

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(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>利用者各々の支援計画の達成状況を確認するため作業日誌で自己評価をしている</p> <p>自立度の高い利用者が多く授産活動は本人の希望を考慮し、個々に適した授産活動を提供している。支援計画に基づき、個々の課題・目標を職員と相談し目標を決定している。その目標が守れているか確認するため、作業活動後の夕礼の際、作業日誌(自己評価簿)で仕事の成果を自己評価している。作業日誌(自己評価簿)は午前・午後と分け作業名を記し、目標の自己評価、今日の反省・感想を記載し、夕礼で一人ひとり発表している。発表後、支援員はコメントを通して利用者の自立に向け助言している。</p> <p>自立した生活に必要な金銭管理・対人関係などのアドバイスによる支援を行っている</p> <p>利用者間の金銭・友達間のトラブル等は担当職員で協議した後、当事者間の話し合いの仲介を行っている。利用者の相談を聞く時間は手厚くしてあるが、作業中に聞いてしまうこともあるので、休憩時間や作業終了後をお願いしている。心身の健康状態に課題がある方は、職員が病院に付き添い直接医師から意見を伺っている。肥満対策として、体重測定をグラフに記入したり、職員と休み時間・帰宅前に筋力運動等の健康維持に努めている。利用者によって課題が異なるため、職員は利用者にあった個別対応や対人関係のアドバイスを行っている。</p> <p>利用者の年齢や特性に応じた地域生活自立支援の強化を</p> <p>保護者の高齢化などで、早急に生活面での自立(自律)生活が望ましいと思われる利用者には、グループホームや通勤寮、生活訓練施設への入所調整を行い入所を進めているが、本人・保護者とも消極的で支援が進まない等の問題点がある。自立生活に必要なガイドヘルパー、緊急ショートなど、さまざまな在宅支援情報は、区や福祉サービス関係機関との連携を取り、各利用者に応じた情報が提供できるよう、体制の強化が期待される。</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 type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		
評価項目2の講評			
<p>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</p> <p>授産活動メニューは本人からの申告や体力を考慮している。作業種目は区内15ヶ所の公園清掃、庁舎や会館内の清掃、包装資材の作成等の室内作業がある。利用者は出勤後朝会で当日の担当業務を確認し、体調等で変更も要望できる。公園清掃担当者は、支給されている作業着・長靴に着替え作業準備を整え、午前中の公園清掃に参加する。午後は昼休後4時までで室内作業することが多い。公園清掃の収入は全体の80%を占めている。委託事業においては先方からの納期や精度の要求に応えられるように努力しているため、委託件数・量は増加している。</p> <p>充実した生活の向上を目指し、工賃のさらなる引き上げを計画している</p> <p>工賃は工賃規程に基づき利用者との合意で支給されている。工賃を得ることは、利用者にとって、自分が認められるとともに、働く喜びと生活の張り合いとなっているため、就労などに結び付く大きな力となるよう支援している。利用者の働く意欲に結びつく支援をすることにより、毎年平均工賃を1,500円以上アップすることができている。昨年の工賃支給状況(時給)は支給回数13回(12回+冬季手当)で、冬季手当平均約66,000円、月平均額約35,000円の支給となっている。施設は、充実した生活の向上を目指し、さらなる工賃の引き上げを計画している。</p> <p>困難な就労環境を踏まえ、利用者の就労意欲を盛り立てる取り組みを</p> <p>施設は、利用者に就労に関する意識調査「就職をしたいと考えているあなたへ」のアンケートを実施し、本人の働く意欲や障害特性等の情報を収集した。仕事をしたい理由として「お金のため」と同じ程度に「社会の役に立ちたいから」を上げている。また、65歳までは働きたいと応えた利用者が一番多い(現平均年齢42歳)。これらの意向を大切にし、それぞれの適性を考慮しながら求人情報を提供している。また、職場見学・実習等の機会も提供しているが、不景気の影響で企業の採用ハードルが高いため、利用者の意欲の盛り立てる取り組みが期待される。</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)
	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		

評価項目3の講評

利用者の意見を反映した自前の食事提供の検討を

家族・利用者等より給食業務を始めてほしいとの希望があり、昨年9月より当事業所独自に業務委託による配食サービスを実施した。利用者の希望や職員の意見を反映し調理員と相談し、香辛料等で嗜好を選択出来るようにしている。しかし、工場で半調理したものを、施設で盛りつけをしているので、利用者の希望が反映されにくい。広い厨房もあり、利用者が食事の準備や片付けに参加することで、就業経験の機会を得られよう。施設は、約30人の食事では経営的にも難しく、食中毒等のリスクも考慮して、自前提供は困難と考えているが、工夫の余地があろう。

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

栄養のバランスがよく温かい食事を提供できるようにメニューに反映している。野菜を残す利用者には少しでも食べるよう、繰り返し勧めている。利用者の状態・ペースに合わせて食べやすいようにカットしたり、ご飯を柔らかくしている。また野菜が嫌いな利用者が多いので、無理に食べるよう支援するのではなく、「一口だけたべませんか」と繰り返し継続して、勧めている。給食のメニューについての意見や、利用者からの声を検食簿に記入し、毎日給食業者にFAXしているが、メニューが決まっており、希望が反映されていないとの声もある。

食事時間が楽しいひとときになるように環境を整えている

昼食時は職員が各テーブルに付き利用者と談話しながら、食事時間が楽しいひとときになるように環境を整えている。食堂室には大画面のテレビがあり、各自が自由にお茶が飲めるように給茶機の設置もしている。公園清掃など外作業で食事が遅れてしまった利用者には、発泡スチロールの保温庫を用意して温かい食事を提供出来るようにしている。利用者向けに外部から依頼した、栄養士、保健師が「食事の仕方」についての指導や肥満の方には個別に細かい指導をしていただいて、成果を上げている。

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(A)

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

鍵付きロッカーを管理することにより自己管理能力を育成している

必要に応じて身の回りのことは基本的には「自分でできることは自分で」を基本支援と考え、自分で行うように働きかけている。就労するうえで自己管理は必要なので、施錠付きロッカーを自己管理してもらい、鍵の保管場所から鍵を本人が取り、自己管理能力を育成している。定期的にロッカー内の整理・整頓を呼びかけ、実施している。日常生活上の支援で、状況に変化があった場合には連絡帳を利用して、本人の状態を把握し保護者に伝えている。

社会的マナー修得に向け、繰り返し指導している

日常生活におけるマナーには、特に細かく指導している。朝のミーティングでは、「挨拶をしつかりしましょう」の課題を掲げ職員が注意をしている。男子トイレでは、排泄後の後始末の汚れが目立つので、自分の始末は自分でい、汚れに気付いた人は掃除をする、次に使う人の事を考えた心配りなど、公共的場所のマナーを説明しているが、なかなか徹底できないことが悩みとなっている。

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			
<p>個人状況に応じて、健康を維持する支援を実施している</p> <p>利用者の健康状態は、年1回の健康診断、歯科検診・毎月第1水曜日に体重測定、BMI測定・通院状況等で把握している。利用者は施設の体重計で毎日測定し、体重の増減を健康手帳にグラフで記入している。増減を気にする事により自分自身の健康管理に注意を払い、肥満防止の一助となっている。また検診の結果を基に、保健師、栄養士等が本人に説明している。心身の状態に問題のある方には、本人や保護者の同意の下、医師との連携を図る必要から通院に付き添い、医師の判断を直接伺い支援の参考にしている。</p> <p>看護師・栄養士不在を補うフォロー体制に取り組んでいる</p> <p>栄養士や看護師を配置していないため、区に依頼して保健師、栄養士、年1回の歯科衛生士を派遣してもらい指導を受けている。看護師の不在を補うため、緊急時には敷地内にある障害者施設の看護師の応援を受けることもできる。応急処置や緊急時の対応を日頃から職員間で確認し、訓練するため、心拍蘇生機の設置を来年度より考えている。投薬は基本的には自己管理であるが、薬を忘れてしまう利用者には口の中を確認し、薬を家族より預かっている利用者の投薬管理はホワイトボードに明示して、支援している。</p> <p>休憩時間の球技など、スポーツによる利用者の健康管理に取り組んでいる</p> <p>利用者が、昼休みの休憩時間や帰宅時間前に、廃校の運動場でウォーキングや球技等を楽しみながら行えるよう、職員が率先して支援している。また、休憩室の筋力トレーニング機器を活用し、利用者の健康を維持するための支援を行なっている。</p>			
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		

評価項目6の講評

利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な余暇活動の体験ができるようにしている

利用者特性や嗜好を考慮し、生活を楽しめる取り組みを行っている。毎月第2水曜クラブ活動として、ダンス・カラオケ・バトミントン・グランドゴルフがある。また、月に1回土曜日に余暇活動(リフレツシュDO)の音楽・調理・スポーツの講習が行われている。共に利用者自身で選択して参加している。利用者の年齢が高いことや人数が少ないため、多様の種目に取り組む事は難しいが、興味を持ってもらう工夫をしている。昨年4月に利用者と職員による男女ペアのグランドゴルフ大会が行われ、フォールイン・ワンが3回も出るなど大いに盛り上がった。

忘年会などの行事を利用者自身で企画し実行できるようバックアップしている

利用者同士が意見を言う機会である自治会は、月1回開催される。利用者代表として4名の役員を選出している。職員も参加し、忘年会等の行事は、利用者自身で企画、実行できるように支援している。自治会では、利用者が不快に思っていることなどを自由に発言してもらい、利用者自身と職員とで改善策を考え、多数決による決議を行い改善している。しかしながら、施設では、利用者が職員に頼りすぎており、主体性に課題があると感じている。

毎日の清掃で清潔性が保たれ、居心地の良い環境を作っている

日常生活が楽しく快適になるような取り組みとして、行事・研修旅行も利用者の希望を聞き行っている。研修旅行として進学指導で有名な支援学校を見学し、就職するための厳しい規律や生活の様子を学べた。施設は、室内の採光・換気・清潔に配慮され教室が改築されており、居心地の良い、作業しやすい環境となっている。ただ、年齢の高い利用者がいるため作業所の照明が暗いとの意見もあった。毎日作業終了後、後片付け、掃除を利用者全員で行っているため、施設全体の清潔性が保たれている。

評価項目7

施設と家族等との交流・連携を図っている

評点(A)

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

自立度の高い利用者のため施設と家族とは一定の距離を置いている

利用者の日常の様子や施設の状況を家族等へ知らせる手段として、利用者日誌や毎月発行の「さわやか通信」を配布する事により、施設と家族との交流・連携を図っている。利用者の健康手帳は、保護者に見ていただいて捺印をお願いしているが、本人自身が印を押している場合が多い。年2回家族と利用者の支援面談を行い、可能な限り家族に同席するようにお願いしているが、芳しくない。自立度の高い利用者のため、家族も利用者の自主性に任せ、あまり介入しないようである。

利用者の高齢化に伴い、家族との連携が課題となっている

年1度保護者会を開催しても、数名の家族の参加しか得られていない。保護者の多くは、福祉施設では支援を受けているのではなく、仕事場に通勤しているとの感覚を持っているようだ。しかし、家族の高齢化・疾病・家族の状況の変化に伴い、利用者が今後どのように生活していくか、「親なき後の生活」をどうデザインするか、新たな課題の解決に向けて、施設と家族との関連を強めるための取り組みが課題となる。

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> 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 地域の情報を収集し、区内の広報誌や地域の行事等の紹介を掲示板に掲示している。個々の趣味を把握するなどして、興味を持ちそうな情報を提供すると、利用者同士の小グループで計画を立てて実行している。事業者は精神的な悩みについても生活支援センターのワーカーの保健師に紹介し、相談・悩みを聞いてもらっている。また、大田区就労支援センターやハローワーク、東京ジョブコーチとの連携により利用者の就職機会を広げるための取り組みをしている。 </p> <p> 地域ふれあい祭などの開催で、地域住民と利用者の交流を深めている 地域との連携や交流や協力が大切であると考え、行事等の参加を積極的に行っている。年1回地域の総合防災訓練、年2回の合同防災訓練に参加し、自衛消防訓練を行っている。地元自治会と餅つき大会やお祭りを開催し施設に招いている。昨年より地域のふれあい祭に参加し、事業所は食堂でカレーライス・黒蜜だんご・ジュースを販売して、地域の皆さまに喜んでいただいた。このような活動を通して、利用者と地域住民が触れ合い、相互に理解する機会を作っている。 </p>			

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者の主訴・意向に沿う支援体制を構築している
	内容	利用者のほとんどが就労経験のある障害の程度が比較的軽度の方が多く、はっきりと要望・意向を述べる事ができる。アンケート調査「就職をしたいと考えているあなたへ」では、Qなぜ、仕事をしたいのですか、Q何歳まで働きたいか、Q仕事を探す条件について質問している。また、施設利用の向上を目的とした利用者自治会を運営支援している。利用者選出の会長などの役員が会費徴収と祝金・見舞金・弔慰金などの還元、月例会議などの運営を行っている。職員は、利用者の意向により近づくよう、利用者本位の支援に取り組んでいる。
2	タイトル	廃校を活用したモデル事業所として、日々の清掃で清潔性が保たれ、居心地の良い就業環境が作られている
	内容	当施設は廃校利用のモデルケースであることから、建築学科の学生や地方の行政職員など多数の見学を受け入れ、深い関心が寄せられている。それまでの教室は、室内の採光・換気・清潔に配慮され、居心地の良い、作業しやすい環境となるように改築された。また、毎日作業終了後、後片付け、掃除を利用者全員で行っているの、施設全体の清潔性が保たれている。
3	タイトル	多様な福祉ニーズに対応する施設運営において、自主製品の開発による新分野への取り組みを行った
	内容	不況の影響下でも、授産事業の受注は順調に推移している。今年度さらに利用者の仕事の幅を広げ、自然環境の改善にも貢献するため、自主製品の肥料作りに着手した。公園掃除で回収した落ち葉を新規購入した落ち葉粉碎用のブロワバキュームで粉碎し、腐葉土への転化させる作業を開始した。製品としての計量・袋詰めそして配達・集金等の利用者の仕事の機会が増大し、授産事業の収益増も期待される。このことで、利用者の新分野への取り組みに伴う就労意欲の醸成にも発展することが期待できる。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	社会経験や福祉施設の経験の少ない職員に対する就労移行支援の研修や他施設での実習等の実践が期待される
	内容	ほとんどの利用者は就業経験があり、社会経験や知識が豊富である。若い職員にとっては、仕事への取り組み姿勢などはむしろ利用者から気付きや学びを得ることが多い。施設では広い視野で利用者支援ができるよう職員の資質の向上を目指し、法人全体研修、支援員交流研修等の階層別研修などを実施している。会計基礎研修、経営実務管理、人事労務管理などの外部の経営研修の参加を促しているが、社会経験や福祉施設の経験の少ない職員に対しては、就労移行研修や他施設での実習等が必要であると考えている。
2	タイトル	自立度の高い利用者への支援ニーズに応える手順書の見直しが期待される
	内容	室内の受注作業の手順は壁に掲示している。長期の新しい受注の仕事が入れば、手順書はその都度作成している。しかし、公園掃除については、現状に相応した作業マニュアル・手順書の整備はされていない。これまでの公園掃除マニュアルでは使用に耐えないので、職員個々の対応に任されている。自立度の高い利用者への支援では、そのニーズや状況に相応した手順書が必要であろう。また、公園掃除の外部作業は、交通事故や作業中の事故の危険性が高いので、共有化された手順書やマニュアルが望まれる。
3	タイトル	困難な就職環境を踏まえて、利用者の就労意欲の向上と積極的な就労先の開拓が期待される
	内容	不況の影響で就労機会は激減し、障害者の失業問題に大きな影を落としている。その中で、支援担当職員がほぼ専断的に就労者のアフターフォローで定着を促進したり、新規雇用の確保のための企業訪問を行っている。他方、現利用者の中には「さわやかは楽しい」との意見や高齢化による就労意欲の低下もみられる。当施設は就労継続支援B型ではあるが、失業した障害者で施設利用希望待機者が多く存在している現状の中で、就労移行への積極的な支援が期待される。