

## 東京都福祉サービス第三者評価 評価結果

## 評価結果基本情報

評価年度	平成28年度
サービス名称	多機能型事業所(就労移行支援、就労継続支援B型)
法人名称	特定非営利活動法人フードコミュニティ黒
事業所名称	フードコミュニティ黒
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

## コメント

発語が困難であったり、意志を伝えることが難しい利用者がおられるものの、事業所と協議のうえ全利用者と聞き取り調査を行うこととした。聞き取りにあたっては、利用者へのあいさつ、一緒に作業をしたり、昼食を摂るなどして、利用者と評価者のなじみの関係づくりに取り組んだ。

## (内容)

- I 事業者の理念・方針、期待する職員像
- II 全体の評価講評
- III 事業者が特に力を入れている取り組み
- IV 利用者調査結果
- V 組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7、8)
- VI サービス提供のプロセス項目

公益財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

## I 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	<p><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）</p> <p>理念            1)障害者も健常者同様地域で自立し、社会参加の促進を図る。2)一人ひとりの能力を最大限に伸ばし、地域で優秀な障害者事業所を目指す。基本方針 ○目標達成のために、一人ひとりに具体的な個別支援計画を作成し、働く力を育成する。《支援の4つの柱》(1)日常の通所生活の中で報告・連絡・相談を大切にし、コミュニケーションスキルを高める。(2)日常の通所生活の中で社会性ソーシャルスキルとマナーを高める。(3)運動スポーツスキルを通して我慢力(忍耐力)・集中力・意欲・やる気を付ける。(4)学習アカデミックスキルを行い記憶力・理解力・状況判断力を高める。○利用者・保護者・職員が必要に応じて面談を行い、現状把握し共通理解を図る。○保護者会は年4回行う。</p>
2	<p><b>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</b></p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>人材像としては、利用者や家族に信頼され適切な支援ができること、また本人の将来性、潜在能力、経営組織への協力度、日常の応接態度(笑顔)の向上を求めている。業務に対しては、行動力、創造力、協調性、計画力、経費節減、作業の安定度を高め、環境管理意識等の向上に努めてほしい。</p> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>・福祉施設の職員としての自覚を持って行動してほしい。・常に探究心をもって利用者と向き合っていくしてほしい。</p>

## Ⅱ 全体の評価講評

### 全体の評価講評

#### 特に良いと思う点

	<b>利用者の活動日誌、迅速な個別相談の対応、第三者委員と個別面談、各種アンケートなど利用者意向を把握し、サービス改善に生かしている</b>
1	事業所では、利用者からの日々の相談や要望には迅速に対応し記録に残している。また、利用者自らが日々の活動について記録しており、支援職員は要望に応える記録を併記して、保護者への連絡帳としている。一方、年に1回は、第三者委員との個別面談の機会を利用者と保護者それぞれに別々に設定している。イベントや昼食メニュー、休日サービス参加意向に対するアンケートなどを実施することで、サービスの改善に努めている。今年度休日サービスを年14回に増やし、外出活動のイベントの機会を増やしたり、できる限り昼食メニューを改善している。
2	<b>多様な支援を通じて利用者の就労技術・意識を向上し、高水準の工賃を実現。きめ細かな就労移行支援で、高い就業率と定着を実現している</b>
2	法人が掲げる「働く力を育成する」という基本方針に基づいて、利用者の力を伸ばし就労に向けて支援している。季節に合わせた新規弁当など商品開発、納期厳守の受注作業で多様な仕事に取り組みことで、区内で最高の工賃支給を誇っている。また、就労支援関係団体と連携して、合同面接や職場見学の機会を数多く提供したり、マナーの向上やパソコン技術の習得にも取り組むことで、昨年度は就労移行サービス利用者6名のうち、3名が就職を実現した。就職後も職場・自宅訪問などきめ細かい支援を行うことで、高い職場定着となっている。
3	<b>学習と運動の時間が日課に組み込まれることで、利用者の社会性を培うとともに健康増進にもつながっている</b>
3	事業所は「一人ひとりの能力を最大限に伸ばす」ことを目指して、①コミュニケーション②社会性③運動④学習の4つを個別支援計画の柱とする基本方針を掲げている。その実現に向けて、毎朝30分のジョギング・体操や言語訓練、昼の作業前の読み書き計算などの学習の時間を設けたり、社会性やマナーに関する小冊子の読み合わせを行っている。これらの日課は、利用者一人ひとりの地域生活の自立力向上や社会参加の促進につながるとともに、特に年齢を重ねてきた世代の利用者の健康維持や増進に効果を上げている。

#### さらなる改善が望まれる点

	<b>スタッフ会議で利用者安全項目をチェックしているものの、事故・ヒヤリハット作成の徹底や利用者の安全管理マニュアルの整備が期待される</b>
1	スタッフ会議で「消防・防火、健康管理、ヒヤリハット、虐待等」をチェックしているが、事故やヒヤリハットは業務日誌、支援記録の記入に留まっており、「リスクマネジメント実施規程」に沿って報告書を作成し、事故分析と再発防止に向けた取り組みが期待される。土日・休日サービスの拡充に伴う外出機会が増える中で、ボランティアの不在など余暇支援人材の不足によるリスクも課題となっており、外出時マニュアルの整備など特に利用者の安全確保に向けたマニュアル整備が期待される。
2	<b>「地域で優秀な障害者事業所を目指す」法人として、障害者の経済的自立の向上に向けた新たな取り組みが期待される</b>
2	経営層は「障害者団体と区長の懇談会」等に参加して地域の福祉ニーズの収集に取り組んでいる。行政からは、障害者の所得を増やすためにA型事業の展開を望まれている。一方、事業所では、自主製品の弁当類は消費者ニーズも高く販売数も増えているものの、マンパワー的にも設備上も生産能力限界となっているため、さらなる工賃アップするための清掃業務の発注期待とギャップが見られる。「地域で優秀な障害者事業所を目指す」法人として、さらなる障害者の経済的自立の向上への新たな取り組みが期待される。
3	<b>事業サービスの発信力、ボランティアの受け入れの強化や、地域住民と関わる機会を増やすことで、利用者の社会参加の促進を期待したい</b>
3	今年度は利用者や家族の要望を受けて、休日支援日を増やすことで、利用者が多彩な社会体験ができる機会となった。また、行政や地域が主催する行事にも参加を促している。しかし、ホームページや広報誌などを通した事業所サービスの発信が弱かったりボランティアの受け入れがなかったり、スマイルプラザ間の利用者交流や地域住民と接する機会が少ない。「地域で自立し、社会参加の促進」の法人理念実現に向けた活動が期待される。

### Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p><b>★ 週間のスモールステップで、無理なく個別支援計画の目標達成に臨んでいる</b></p> <p>個別支援計画には利用者本人の希望を踏まえて長期(1年間)の目標を定めてあるが、その目標達成のためのスモールステップとして、月間と週間の目標を利用者自身に考えてもらうようにしている。利用者は職員と相談し、助言を受けながら具体的な週間目標を落とし込んで、毎日の実践につなげようとしている。一人ひとりの週間目標はホワイトボードに書き込んであるので、いつも目で見えて確認ができるようになっている。1日の終わりにはその日の活動を文章にまとめ、成果を確認している。</p> <p><b>関連評価項目</b>(個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている)</p>
2	<p><b>★ 毎日45分の運動プログラムを日課とし、利用者の体力と健康増進を図っている</b></p> <p>朝礼後、事業所前のグラウンドを活用し毎日45分を運動の時間に充てて、体力づくり、健康増進に取り組んでいる。ストレッチ～ラジオ体操～ジョギングを基本に、雨天の時は室内で脳トレを組み合わせた運動を楽しみながら行っている。また、理学療法士の資格を持つ職員が、普段あまり使わない大きな関節を動かす体操を指導して身体機能の維持、強化に取り組んでいる。おさなりのラジオ体操ではないので、利用者の体力増進につながっている。</p> <p><b>関連評価項目</b>(利用者が健康を維持できるよう支援を行っている)</p>
3	<p><b>★ 振り返りチェックシートで訓練成果を確認し、合同説明会で実践経験を積んでいる</b></p> <p>利用者は作業日誌や振り返りチェックシートを活用して、日々の訓練成果を確認している。事業所では目黒区の障害者就業・生活支援センター、ハローワーク、公益のしごと財団等様々な就労支援機関を通じて、合同面接会や職場見学会に参加する機会を数多く提供し、就労に向けた具体的な活動に参加し、バックアップに取り組んでいる。また、マナー研修や疑似採用面接への積極的な参加を促して、実践的な訓練で、就労実績につなげようとしている。</p> <p><b>関連評価項目</b>(【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている)</p>

## IV 利用者調査結果

### 調査概要

**調査対象:** 定員20名に対して、16名の登録者全員を対象とした。利用者は男性12名、女性4名で平均年齢は32歳である。障害支援区分4以上は3名(19%)である。

### 調査方法:

聞き取り方式  
利用者調査は、事業所と協議の上、聞き取り調査を基本とし、3名の評価者が相談室と会議室に分かれ、1対1で聞き取った。

利用者総数	16人
アンケートや聞き取りを行った人数	16人
有効回答者数	16人
回答者割合 (%)	100.0%
就労移行支援	利用者総数: 5人 共通評価項目による調査対象者数: 5人 共通評価項目による調査の有効回答者数: 5人 利用者総数に対する回答者割合 (%): 100.0%
就労継続支援B型	利用者総数: 11人 共通評価項目による調査対象者数: 11人 共通評価項目による調査の有効回答者数: 11人 利用者総数に対する回答者割合 (%): 100.0%

### 総括

「現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか」との質問に対して、「たいへん満足」6名、「満足」8名、「どちらともいえない」1名、「不満」1名、「たいへん不満」の回答はなく、14名(88%)が「満足」と回答した。「ここで就労を決める積りなので色々な機会をもらってうれしい」「ここでの仕事は楽しい」「区役所への弁当の配達量を増やしたい」「厨房での皿洗い、清掃をもっとしっかりやりたい」「研修旅行での班行動は楽しい」「早くどこかに就職したい」「ここはいい所、仕事は楽しい」「仲良し、ちょっと煩わしい人、色々いるけれど大変満足している」等のコメントがあった。一方で、「袋折りの作業をもっと増やして欲しい」「工賃は、皆勤代はあるが昼食代・クリーニング代・教材費を引かれると手元に残る額が以前より少ないので何とかして欲しい」「月曜、火曜日は8時に来ているが、起床してあわただしいので他の曜日と同じ開始時刻にして欲しい」「他の利用者に奇声を発する、きちんと名前を呼ばない人がいるので何とかして欲しい」「弁当配達時に釣銭の用意は面倒だ。昼休みの時間がもっと欲しい」とのコメントがあった。

### 利用者調査結果

4~17は選択式の質問のため、該当項目のみ掲載しています。

<b>1. 利用者は困ったときに支援を受けているか</b>							
はい	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか」という質問に、12名(75%)が「はい」、2名(12.5%)が「どちらともいえない」と回答した。「よく気が付けてくれる」「作業の際には何かあれば助けてくれるのでうまく出来ている」「一部の利用者にイタズラのような事をする人がいるがきちんと対応してくれる」等の回答があり、「はい」「思います」と即応する声が多かった。「どちらともいえない」と回答した人の理由は、「職員により支援に差がある」とのコメントだった。							
<b>2. 事業所の設備は安心して使えるか</b>							
はい	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか」との質問に、14名(87.5%)が「はい」と回答した。「全く問題ありません」「安心して使えます」との声が多かったが、具体的なコメントは得られなかった。							
<b>3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか</b>							
はい	14人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「あなたにとって、フードコミュニティ目黒の他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しいですか」との質問に、14名(87.5%)が「はい」、1名が「どちらでもない」と回答した。「仲間と一緒にいるのは楽しい」「仲間とは楽しいよ」「休み時間のカードゲーム、庭での野球は特に楽しい」「一部、他人の嫌がることをわざとする人がいるが、他の皆は優しく一緒にいるのが楽しい」との声があった。一方で、「作業中は良かったが、意味不明の投げかけを始終言われている。毎朝の運動時も奇声を発する人がいる」との声があった。							
<b>11.【就労移行支援】</b>							
<b>事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか</b>							
はい	5人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「フードコミュニティ目黒での活動は、あなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立っていると思いますか」との質問に、全員の5名が「はい」と回答した。「ここでの作業(配達や袋折り等)を通して自分に合った仕事が最初に考えていた事とは違った」「PCの使い方を教えてもらっており今後大いに役立つと思う」「就職先の希望は絞られていないがゆっくりに決まりたい」とのコメントがあった。							
<b>12.【就労移行支援】</b>							
<b>職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか</b>							
はい	4人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「あなたは、職場見学・職場実習等の事業所外での体験が充実していると思いますか」との質問に、4名(80%)が「はい」と回答した。「何度も合同説明会への参加の機会をもらっており、以前の施設に比べて格段に充実している」「時々就労実習に行っている」「企業見学、面接の機会にも参加している」とのコメントがあった。1名が「実習には行ってない」と回答した。							
<b>13.【就労移行支援】</b>							
<b>工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか</b>							
はい	2人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	1人
「あなたは、工賃の仕組みについて、職員の説明がわかりやすいと思いますか」との質問に、2名(40%)が「はい」、2名が「いいえ」と回答した。「銀行振り込みではなく現金でもらう事で自分で管理することが出来るし、手渡ししてくれるのでうれしい」とのコメントがある一方で、「仕組みまでは理解できていない」「分かりやすすくない」とのコメントがあった。							
<b>16.【就労継続支援B型】</b>							
<b>事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか</b>							
はい	5人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
「フードコミュニティ目黒での活動は、あなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立っていると思いますか」との質問に、5名(45%)が「はい」、2名(18%)が「どちらともいえない」と回答した。「役に立っていると思います」「そう思う。仕事は楽しい」「たくさんしている！すき！」とのコメントがあった。一方で、「ここでずっと働きたい」「現在は一般就労は考えていない」とコメントをした人は非該当とした。							
<b>17.【就労継続支援B型】</b>							
<b>工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか</b>							
はい	5人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
「あなたは、工賃等の支払いのしくみについて、職員の説明がわかりやすいと思いますか」との質問に、5名(45%)が「はい」、2名(18%)が「どちらでもない」と回答した。「分かりやすい、現金で渡されるので働いた実感が持てる。良い仕組みだと思う」「ちゃんと分かっている」とコメントがあったが、「説明はないけれど内訳が分かるようになってきている」とのコメントもあった。							
<b>18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか</b>							
はい	13人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「あなたは、フードコミュニティ目黒の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか」との質問に、13名(81%)が「はい」、1名が「どちらでもない」と回答した。「きれい」「清潔です」「清潔で整理されているが男子のロッカー室はもう少し広い部屋が欲しい」とのコメントがあった。「どちらでもない」と答えた1名の理由は「トイレが汚れている時があった」であった。							
<b>19. 職員の接遇・態度は適切か</b>							
はい	12人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと感じますか」との質問に、12名(75%)が「はい」、3名(19%)が「どちらでもない」と回答した。「嫌な思いはしたことはありません」「適切だと思う」「まだ通所間もないが不適切と感じたことはない」「みんないい」「やさしい」とコメントがあった。							
<b>20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか</b>							
はい	9人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人

「あなたはけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか」との質問に、9名(56%)が「はい」、3名(15%)が「どちらでもない」、4名(25%)が「非該当」と回答した。「頑張りすぎて頭痛がしたときには、少しその場を離れ、落ち着いたら戻るようにしてくれた」「休日サービス参加の翌日に体調不良となったが職員はさっと対応してくれた」とのコメントがある一方、「電話で連絡しても対応時間帯以外はなかなか繋がらない」とのコメントもあった。「施設では体調が悪くなったことはない」等のコメントは非該当とした。

**21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか**

はい	6人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「あなたは、利用者同士のいさかみやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できます」との質問に、6名(37.5%)が「はい」、3名(19%)が「どちらでもない」、1名が「いいえ」、3名(19%)が「わからない」、3名が「非該当」と回答した。「職員がいなくなると口げんかが始まる」「仲間同士だと注意するとかえってこじれる事があるから先生が間に入ってくれている」「一部の人のいるけれど、自分は放っておいている。先生は止めてくれるけどね」とのコメントの他、「施設内ではもめ事は無い」「利用者同士のトラブルはない」ともあった。

**22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか**

はい	12人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか」との質問に、12名(75%)が「はい」、各2名(12.5%)が「どちらでもない」「わからない」と回答した。「はい、そう思います」「よく聞いてくれます」とのコメントの他、「いろいろな思いがあって『どちらでもない』となる」とのコメントもあった。

**23. 利用者のプライバシーは守られているか**

はい	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか」との質問に、11名(69%)が「はい」、4名(25%)が「わからない」、1名が「非該当」と回答した。「問題ない」「心配いらないよ」とのコメントの一方で、「守ってくれているけれどちょっと言っただけなのにポロト口に出すこともあった」「職員にはもつと自分の事を聞いて欲しい」とのコメントもあった。「自分は意識していない」との声は非該当とした。

**24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか**

はい	9人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「あなたのサービスに関する計画(目標)を作成したり見直しをする際に、フードコミュニティ目黒はあなたの状況や要望を聞いてくれますか」との質問に、9名(14%)が「はい」、3名(19%)が「どちらでもない」、3名(19%)が「わからない」、1名が「非該当」と回答した。「自分でこうしたいということは言ってるし、ちゃんと先生は聞いてくれる」との回答の一方で、「嫌といえは聞いてくれます、私の意見はとおしません」「母親の要望は聞いてくれるようだ」「要望が計画に入っているかわかりません」とのコメントがあった。

**25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか**

はい	9人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	6人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか」との質問に、9名(14%)が「はい」、1名が「いいえ」、6名(37.5%)が「わからない」と回答した。「ここではちゃんと見せてくれたり細かに説明してくれます」「目標や計画は分かりやすい」「わかりやすい」とのコメントがあった。「いいえ」の1名は「内容については聞いていない」とのコメントだった。質問内容を理解できていない人、首をかきしげる人、「内容は覚えていないが説明は受けているのでは」とコメントした人は無回答とした。

**26. 利用者の不満や要望は対応されているか**

はい	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか」との質問に、10名(62.5%)が「はい」、2名(12.5%)が「いいえ」、4名(25%)が「わからない」と回答した。「一緒にきちんと対応してくれる」「困った時は支援員に伝えて下さいと言われてる」「いつでも相談できるし対応してくれる」とのコメントの一方で、「職員が忙しそうにしている時は話しかけにくい」「食事は一人で取りたいが聞いてくれない、販売がきちんと終わってからとりたい」とのコメントがあった。

**27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか**

はい	5人	どちらともいえない	2人	いいえ	2人	無回答・非該当	7人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

「あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか」との質問に、5名(31%)が「はい」、各2名(12.5%)が「どちらでもない」「いいえ」、7名(44%)が「わからない」と回答した。「聞いている」「知っている」「相談できる人を教えてくれている」とのコメントの一方で、「わかりません」「はっきりしない」「うーん、そういう事は初めて聞きました」とのコメントがあった。

V 組織マネジメント項目(カテゴリー1~5、7、8)

※実施あり: ○、実施なし: ×、非該当: -

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定			
サブカテゴリー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	標準項目	実施状況	
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		
標準項目1	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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)		○
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		
標準項目1	経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている		○
標準項目2	経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している		○
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		
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
<b>講評</b>			
<p><b>理念・基本方針は、会議で話し合い説明した上で関係者に毎年文書を配布して伝えている</b></p> <p>特定非営利法人フードコミュニティ目黒(以下、法人)は、理事長が当事者の家族として施設利用を経験し、「自分だったら施設運営はこうする」との思いにより、平成18年にNPO法人を申請し、19年4月から事業を開始した。23年3月、法内施設化で就労継続支援事業B型を始め、12月からは就労移行支援事業を加えて多機能型事業所として運営中である。最も大切にしている理念は、「一人ひとりの能力を最大限に伸ばす」を掲げ、事業計画に明記しスタッフ会議で職員と話し合い、家族会でも毎年説明し、関係者に文書を配布して周知に努めている。</p> <p><b>「職員仕事分掌」を年度初めに周知して理事長と施設長が事業所運営をリードしている</b></p> <p>基本方針として、「目的達成のために、一人ひとりに具体的な個別支援計画を作成し、働く力を育成する」を挙げ、「支援の4本の柱」を定めている。これを元に年度初めのスタッフ会議で「フードコミュニティ目黒職員仕事分掌」により、支援、納品、会計、安全管理等について業務内容と分担を職員に説明し役割を伝えている。理事長は組織全般に係る業務を中心に、施設長は職員の仕事の状況把握を中心に役割分担をして、「地域で優秀な障害者事業所」を目指して、経営層自らが職員の先頭に立って共に働く事により事業所運営をリードしている。</p> <p><b>重要案件はスタッフ会議、支援会議、終礼の場で周知し、文書でも伝えている</b></p> <p>重要案件は、スタッフ会議・支援会議及び終礼で職員の声を聞いて、経営層が課題認識をして取上げている。事業所運営に係る課題は理事会、総会に諮り、日常業務に係る課題はスタッフ会議、支援会議で検討して職員に周知している。利用者に係る事については、理事会で全ての利用者の現状と支援の取組を報告している。また、急ぎの案件は朝終礼で、時間が必要な事項は昼食時間を利用して職員に伝え、利用者には朝終礼で、家族には毎日の連絡帳や年4回開催する家族会の場で、利用者情報や行事の連絡と共に文書でも伝えている。</p>			

カテゴリー2 経営における社会的責任		※実施あり: ○、実施なし: ×、非該当: ー
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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
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	実施状況
標準項目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	○
標準項目2	透明性を高めるために、地域の人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	○
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	実施状況
標準項目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)	○
標準項目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	○
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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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)	○
標準項目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	○
評価項目3	地域の関係機関との連携を図っている	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
<b>講評</b>		
「職員倫理規程」を定め「障害福祉サービスガイドライン」で具体的な行動を示している		
<p>法人では、「職員倫理規程」で「利用者の人としての尊厳を大切にす等」の7つの基本姿勢を定め、姿勢毎に「行動指針」を明らかにしている。これらを元に「障害福祉サービスガイドライン」で「利用者の権利擁護への姿勢」、「利用者の意志や希望を尊重する取組み」等々について職員の具体的な行動を示して法令順守に努めている。また、「今日の心がけ」を示した書籍を毎日利用者が読上げた後、職員と共に禁止事項、基本的姿勢の再確認を行い、スタッフ会議でも「苦情・虐待」について確認して職場のマナーや倫理向上に努めている。</p>		
<b>施設情報の発信力、地域住民との関わり強化を課題としている</b>		
<p>事業所では、施設紹介リーフレットをハローワーク・弁当売り場に置き、ホームページ(HP)に法人概要、事業の紹介、ニュース等を載せて情報発信に努めているが、もっと分かり易いリーフレットの作成やHPのタイムリーな更新が課題としている。一方、地域住民の福祉事業の理解促進を目的にした児童館と障害者施設9事業所による共同イベントを中核となって実践したり、区主催のリレーマラソン、社会奉仕団体主催の清掃等に参加しているもの、利用者の社会参加を促進するため、さらなる日常活動での地域住民との係わり強化が必要と感じている。</p>		
<b>経営層が率先して地域の関係機関との会合に出席して、連携強化に努めている</b>		
<p>自立支援協議会・施設就労部会では、施設長が副部長を務め自主製品の販売、事業所間の交流等を企画し、一般就労部会では、地域との係り、事例検討等に取組み、関係機関と協力して就労を実現している。また、現場を知って欲しいとの理事長の思いから、区長と障害者団体との「懇話会」には理事長自らが出席し、区議会でも就労移行の現状の課題を説明している。実習には、特別支援学校の教員、女子大の福祉関係者が参加しているが、ボランティアの受け入れは関係者が多く、一般市民のボランティア不在が事業所と地域の結び付きの点で課題となっている。</p>		



カテゴリ3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用			※実施あり: ○、実施なし: ×、非該当: □
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)		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
<b>講評</b>			
<p><b>「苦情対応規程」を定め、第三者委員と利用者・家族との話し合いの場を設けている</b></p> <p>法人では、「苦情対応規程」に苦情処理の一連の流れを定めて、受付から改善結果報告・確認までの処理体制・手順を明らかにし、職員はこの規程に沿って行動している。第三者委員と利用者との個別面談、家族との懇談会をそれぞれ年1回設定し利用者・家族の声を聞く場を設け、家族会の際にも委員に出席してもらうようにしている。利用者一人ひとりの要望については都度個別面談記録に記載し、その日事業所であった事は利用者記録に記載して利用者の声を収集し、サービスの適否チェックに生かしている。</p>			
<p><b>利用者意向はアンケート、行事の感想、個別面談記録で収集しサービスに反映している</b></p> <p>利用者意向は、年14回の休日サービス(事業所内での切り絵、餅つき、七夕まつり等の文化活動と観劇、ポーリング、一泊旅行等の外部活動)では、利用者の希望を聞いて実施要綱を作成し、都度感想をもらってサービスに反映している。年4回開催している家族会で討議された要望等もサービス改善に生かしている。また、区の知的障害者施設が集まる「11施設交流会」は、障害者同士が集まり相互理解を目的に、全体交流・ミニ運動会などを実施しており、利用者も楽しみにしており、利用者の意向を聞きながら進めている。</p>			
<p><b>地域や保護者の福祉ニーズの実現には克服困難な課題が山積している</b></p> <p>経営層は障害者団体懇談会の「区長の懇談会」、「手をつなぐ親の会」等に参加して地域の福祉ニーズの収集に取り組んでいる。これらのニーズの一つとして区からA型事業の展開を望まれているものの、利用者工賃アップを目的としたB型事業を考えている。区から清掃事業の受注を期待している事業所の意向とはギャップがある。また、地域で障がい者をかかえる保護者からは、グループホーム建設のニーズが高く、それに応えるべく、資金調達や区内での候補地を探しているものの、実現には克服困難な課題が山積している。</p>			

カテゴリー4 計画の策定と着実な実行			※実施あり: ○、実施なし: ×、非該当: ー
<b>サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる</b>			
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	年度単位の計画を策定している		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
評価項目3	着実な計画の実行に取り組んでいる		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している		○
標準項目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		○
<b>サブカテゴリー2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる</b>			
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している		○
標準項目3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、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		○
標準項目4	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる		○
<b>講評</b>			
理事長が思いを3か年の中期計画として著し、それに沿って年度計画を作成している			
理事長は、「グループホーム設立、人事労務・給与制度の改革、経営基盤の確立」を柱とした中期計画を今年新たに策定し、特に職員とは労務関係・給与体系について意見交換をして事業所が期待する事と整合を取ろうとしている。これを元に作成する年度計画は、「給食配食サービス、就労移行の実現と工賃アップ、休日事業の目的、新規作業の導入、職員研修」等について理事長が概略を示し、各項目を具体策に落とし込み目標設定して、理事会での審議を経て総会で承認されている。緩やかに進めていく予定で、職員には中期計画・年度計画共に説明している。			
<b>スタッフ会議・支援会議で課題を明らかにし、管理項目を決めて進捗管理をしている</b>			
事業課題は、職員に事業所運営に係る役割、活動を「支援、渉外、会計、安全管理、広報等」に分類した仕事分掌案を配布して事前に考えてもらい、スタッフ会議での意見から経営層が抽出し、支援に係る事は更に支援会議で議論して決定している。進捗管理は、毎月のスタッフ会議で収支報告、活動内容、工賃、利用者状況、確認事項等の管理項目を決めてチェックし、それを元に理事会で中間報告、決算報告をしている。進捗管理では、サービスの拡充に伴う人員確保等の想定されるリスクも踏まえて計画のPDCAサイクルが回るような取組みが期待される。			
<b>リスクマネジメント実施規程で安全確保に取り組んでいるが、再発防止の取組みが望まれる</b>			
利用者の安全確保については、「リスクマネジメント実施規程」を策定し安全確保のための実施内容、体制等を定め、スタッフ会議で防災、衛生、虐待、感染症、ヒヤリハット等を毎月チェックし、ヒヤリハットは業務日誌、支援記録に記入して対応している。特に、防災に関しては通勤経路を家族会で見直してもらい、自宅から近い避難場所を複数設ける等の処置を家族会にお願いして安全確保に取り組んでいる。しかしながら事故報告書・ヒヤリハット報告書の記入が最近はされておらず、実施規程に沿って報告書を作成し、再発防止の取組みが望まれる。			

カテゴリ5 職員と組織の能力向上		※実施あり: ○、実施なし: ×、非該当: □	
<b>サブカテゴリ1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる</b>			
評価項目1	事業所にとって必要な人材構成にしている		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目3	適材適所の人員配置に取り組んでいる		○
評価項目2	職員の質の向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している		○
標準項目3	個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している		○
標準項目4	職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている		○
標準項目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		○
<b>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</b>			
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		実施状況
標準項目1	職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している		○
標準項目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		○
標準項目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		○
評価項目2	職員のやる気向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目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		○
標準項目4	福利厚生制度の充実に取り組んでいる		○
<b>講評</b>			
<p><b>中期計画で「期待する人材像」に向けて職員の在り方を示し職員との話し合いを進めている</b></p> <p>職員の人材像を明示し、期待する事として「福祉施設の職員としての自覚を持ち常に探求心をもって利用者と向き合う」を挙げ、中期計画でも職員の人事制度を取上げ、職員との話し合いを通じて制度の拡充を計画している。人員配置は、施設長が仕事分掌により決定し必要に応じて配置転換を行い、人事考課は経営層と職員が目標とその達成度合いを話し合っ決めていく。福祉専門職員と厨房職員(弁当製造)とはミッションや勤務体系も異なることもあり、人事・評価制度の見直しを必要と考えている。</p>			
<p><b>自己能力向上3年計画・自己実践計画を元に面談をして職員の研修計画を策定している</b></p> <p>法人の研修体系は内部研修、外部研修、自己啓発からなっている。外部研修は福祉関係の諸知識の習得、個人の課題解決に重点を置き、内部研修は経営者及び福祉学校教師経験者を招き社会経験の学習の他、質疑応答の時間を設けて取組んでいる。職員の能力向上については、職員の作成する自己能力向上3年計画・自己実践計画・自己評価表を元に、施設長が面談を行い自己申告書で研修計画を立てて推進している。研修報告書では、研修で得たこと、今後どう生かすか、実践に生かせること厨房職員も含め全員に報告して事業所内の水平展開を図っている。</p>			
<p><b>職員終礼、月1回のスタッフ会議で問題点を共有し職員の共通理解に努めている</b></p> <p>職員終礼で福祉職員が「今日良かった事、悪かった事」を話し合い、月1回のスタッフ会議や支援会議でも情報共有を図り、共通理解が得られるようにしている。また、週に数回支援員が順に厨房に入り作業を理解し改善を提言している。施設長は出勤簿、時間外勤務承認申請届、休暇届により勤務状況を把握し、自己申告書を元に職員と面談をして評価と期待を伝え、職員からは要望を聞いて職場全体の組織力発揮、職員のやる気向上に努めている。事業所では東社協の退職金制度に加入しようとしているが、職員間で意向に温度差があり決め兼ねている。</p>			

カテゴリー7 情報の保護・共有		※実施あり: ○、実施なし: ×、非該当: -	
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している		○
標準項目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		○
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		実施状況
標準項目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		○
標準項目2	個人情報の保護に関する規定を明示している		○
標準項目3	開示請求に対する対応方法を明示している		×
標準項目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		○
<b>講評</b>			
<p><b>情報の管理は紙ベースが基本で、重要書類は鍵付きキャビネットに保管している</b></p> <p>情報の管理は紙ベースが基本で、重要書類は鍵付きキャビネットに保管し、パソコン(PC)で電子ファイル化しバックアップを作成して保護する仕組みになっている。電子ファイルはPCのウイルス対策の一環で、ハードディスクにはファイルを格納せず、USBメモリに書き出し鍵付きの引出しに保管して機密保持に取り組んでいる。職員全員が閲覧する規則、マニュアル類、規程等はいつでも見られるようにし、書類は年度別に保管して取り出しやすいようにしている。今後、事業拡大に伴い管理する情報量が増えると想定され、情報管理規程の策定に期待したい。</p> <p><b>個人情報保護方針を定めているが、手続きを明示した「個人情報保護規定」が期待される</b></p> <p>個人情報保護は、「個人情報保護方針」を定めて「個人情報保護に関する取組みを策定し、適切に運用する」としている。また、利用者とは利用契約時に個人情報提供同意書を結び、職員には就業規則で利用目的を明示し、福祉サービスのガイドラインで「利用者のプライバシー保護」の為の行動を示している。しかしながら保護方針には、「個人情報の開示、訂正、削除、利用停止等の要請に対して規程した手続きに則り対応します」とあるが、「個人情報保護規定」が策定されておらず、利用者増を見込んでおり対応方法を明示した保護規定の制定が期待される。</p>			

カテゴリ-8 カテゴリ1～7に関する活動成果		※実施あり: ○、実施なし: ×、非該当: ー
サブカテゴリ-1 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している		
評価項目1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ-2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ-4:「計画の策定と着実な実行」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている	
<p>グループホーム設立、人事労務・給与制度の改革を柱とした中期計画を新たに策定した</p> <p>・「グループホーム設立、人事労務・給与制度の改革、経営基盤の確立」を柱とした中期計画を今年新たに策定した。</p> <p>・前年度計画の就労移行利用者の就労実現、B型の目標工賃についてそれぞれ目標設定をして実現した。</p>		
サブカテゴリ-2 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している		
評価項目1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-5:「職員と組織の能力向上」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない	
<p>労務関係・給与体系について職員と意見交換をして、評価制度改革に取り組んでいる</p> <p>・福祉専門職員と厨房職員(弁当製造)とはミッションや勤務体系も異なることもあり、人事・評価制度の見直しを必要と考えている。</p> <p>・労務関係・給与体系について職員と意見交換をして、評価制度改革に取り組むところである。</p>		
サブカテゴリ-3 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している		
評価項目1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ-7:「情報の保護・共有」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている	
<p>土日休日サービスを9日から14日に増やし、多彩な内容の余暇活動の実現につながった</p> <p>・土日休日サービスを9日から15日に大幅に増やし、多彩な内容の余暇活動の実現につながった。</p> <p>・昨年出された「第三者委員と一人ひとり話したい」との要望に応えて第三者委員との個別面談の場を設けた。利用者からも「面談で話せてよかった」との感想が聞かれている。</p> <p>・毎日の終礼会議で時間をかけて「今日良かったこと、悪かったこと」を報告し情報交換に努めたり、スタッフ会議・支援会議での報告を通して、職員間で利用者情報の共有化が高まった。</p>		
サブカテゴリ-4 事業所の財政等において向上している		
評価項目1	財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている	
<p>利用者の工賃アップを実現し、休日の売上は新規事業等事業拡大の為に積み立てている</p> <p>・定款を変更して休日の売上を新規事業の為に積み立てる事が出来た。</p> <p>・周辺住宅地域へ弁当テラシのポスティング等により、地域での認識度が高まり弁当の配色数が増え工賃アップに繋がった。</p>		
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」	
評価結果	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない	
<p>利用者の増加、グループホームの設立ニーズが以前からあるが実現のハードルが高い</p> <p>・定款を変更して認定NPO取得を目指している。</p> <p>・ニーズの高いグループホーム建設は資金面で課題を抱えており、計画は検討中になっている。</p>		

**VI サービス提供のプロセス項目 (カテゴリー6)**

カテゴリー6 サービス提供のプロセス			
サブカテゴリー1 サービス情報の提供			
評価項目1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		実施状況
標準項目1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している		○
標準項目2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている		○
標準項目3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		○
標準項目4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している		○
<b>講評</b>			
<p><b>事業所情報の周知のため、広報誌等の種々の紙媒体を準備している</b></p> <p>事業所の紹介を、A4三つ折りの簡易なカラーリーフレット、事業内容等をまとめたリーフレットの「概要」、年2回発行している広報誌「米創庵」などで行い、更に独自のホームページも作成している。「米創庵」は全面カラー印刷4ページで、事業内容や利用者の活動内容を詳しく掲載している。今年3月発行の第15号では、施設長の年度事業報告等と共に、一般企業就労者の現状ルポを掲載している。広報誌は、保護者や関係者向けに編集されているものの、写真やイラストを使い利用者にも分かりやすくする工夫がされている。</p>			
<p><b>広報誌等を関係諸機関に幅広く配布し、協力関係構築を目指している</b></p> <p>リーフレット「概要」や広報誌「米創庵」は、ハローワーク、区の障害者団体懇話会、自立支援協議会、就労支援センター、地域の関係団体に情報提供している。また法人賛助会員、元利用者の就労先企業、実習先企業、更には東京しごと財団などにも、今年は合わせて500部作成、配布している。特別支援学校のお祭りや卒業式のイベントには積極的に参加し、事業所の紹介と利用者の募集活動に力をいれている。地域のお祭り等のイベントや弁当の配達先にもリーフレット・広報誌を配布し、事業所紹介に努めている。</p>			
<p><b>見学希望に随時対応し、実際の活動状況を見せよう</b></p> <p>施設見学は電話での申し込みも直接事業所を訪問する場合も、いずれも随時受け入れている。見学では建物や設備の見学はもちろん、特に利用者が行っている実際の活動を見せようようにしている。そのため、日取り・時間を出来るだけ調整して、作業室での作業や厨房での作業を見せようい詳しく説明して、事業所での活動を理解せようように工夫している。見学者から予め希望があった場合には、事業所の支援によって就労に結び付いた利用者を例にして、就労までの経過・支援内容・就労後の課題等をまとめた資料を作成するなどしている。</p>			

サブカテゴリ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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目3	サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	○
評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	実施状況
標準項目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	○
標準項目2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	○
標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	○
標準項目4	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	○
<b>講評</b>		
<p><b>利用希望者には、1週間の体験実習を必ず実施している</b></p> <p>利用希望者には、必ず利用開始前に1～2週間の体験実習を実施して、事業所で提供するサービス・活動の内容を知ってもらい、同時に事業所も利用希望者の特性を把握する機会としている。体験実習生には、Ⅰ業務能力、Ⅱ作業能力、Ⅲ作業態度、Ⅳ社会性、Ⅴ日常生活、Ⅵ個人の能力について10項目程度のアセスメントを実施し、本人の特性や可能性等についてしっかりと理解するよう努めている。また体験実習中の情報収集にとどまらず、家庭での生活面に着目したアセスメントの改善も視野に入れている。</p>		
<p><b>関係者と連携しつつ、スムーズにサービス利用が開始されるよう調整している</b></p> <p>利用開始に際しては、区や特別支援学校の担当教員、それまで利用の支援施設との情報の引き継ぎをおこなっている。契約時には区も同席した三者面談を実施している。契約書や重要事項と共に、利用開始時の個別支援計画を説明し、利用者・家族から同意を得たうえで利用開始となる。本人の生活・活動の継続性に留意し、利用開始後は担当職員が丁寧に支援し、最初の一か月はほぼ毎日個別面談を行い、不安の解消に努めている。身上書やインテーク情報は全職員で共有され、事業所全体でスムーズな利用開始をサポートしている。</p>		
<p><b>就労(退所)後も、定着支援をきめ細かく行っている</b></p> <p>昨年度は就労移行サービス利用者6名のうち、4名が就職することができた。4名のうち3名は、事業所での活動を生かして飲食関係企業あるいは福祉施設の厨房に就職している。就労支援として、ハローワーク・障害者職業センター・東京しごと財団等を通じて対象企業で面談・実習を経て就職に至るまで、担当者が個別面談で話し合い、利用者の希望や能力等を見極めた適切な支援を行っている。就職後も、定着支援として生活リズムを確立するために朝の起床支援をおこなったり、勤め先の仕事が終わった後、事業所を訪れる移行者の相談にもものっている。</p>		

サブカテゴリ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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
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	実施状況
標準項目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	○
標準項目2	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	○
標準項目3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○
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	実施状況
標準項目1	利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	○
標準項目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	○
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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○

**講評**

**定期的に面談を行い、利用者意向にそった支援計画に基づいて支援している**

利用者一人一人の状況に対応した個別支援を計画的に実施するために、支援ニーズを明確にするアセスメントを行っている。アセスメントシートは、就労継続B型と就労移行でそれぞれ独自の書式を準備している。就労移行で使用するアセスメントシートでは、業務能力・作業能力・作業態度・社会性などをより詳細に評価するものとなっており、就労に向けた支援に活かしている。また、就労継続B型は6か月ごと、就労移行は3か月ごとにアセスメントの見直しを行い、内容チェックを定期的に行っている。

**段階的に目標を設定することにより、無理なく目標達成するよう計画立案している**

個別支援計画は、長期目標・今年度目標・具体的方策・今年度の動き・ご本人の希望」「ご家族の希望」の各項目から構成されている。計画策定時には必ず利用者との面談あるいは家族を含めた三者面談を行い、本人・家族の希望を丁寧に聞き取りそれを支援計画に反映している。計画表の中では、目標に向けたスモールステップが示され、年度目標に到達する過程の短期目標となっている。利用者の状況や諸条件の急激な変化に対応して計画書に記された支援内容を柔軟に変更する仕組みも整備されている。

**職員は様々な形で利用者情報の共有に努めている**

利用者情報を職員全体で常に共有するように努めている。活動状況、支援内容は毎日日誌に記録しており、各職員は必要に応じて過去の日誌を参照し支援に活かすことができる。日々の新しい情報は、毎日行っている終礼で簡潔に報告され、迅速な共有を行っている。利用者の毎週の目標を利用者日誌やホワイトボードに明記し、利用者自身がそれを常に意識して自分の行動を記録している。これに対して職員が必ずコメントを書き、その都度の目標達成状況や課題などを職員・利用者が共通理解するように活用し、適切な支援につなげている。



サブカテゴリ4 サービスの実施		
評価項目1	個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている	実施状況
標準項目1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○
標準項目2	利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	○
標準項目3	自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	○
標準項目4	周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	○
<b>講評</b>		
<p><b>利用者自身で具体的な週間目標を立てて個別支援計画の目標達成に取り組んでいる</b></p> <p>個別支援計画には利用者本人の希望を踏まえて長期(1年間)の目標を定めてあるが、その目標達成のためのスモールステップとして、月間と週間の目標を利用者自身に考えてもらうようにしている。利用者は職員と相談し、助言を受けながら具体的な週間目標を落とし込んで、毎日の実践につなげようとしている。一人ひとりの週間目標はホワイトボードに書き込んであるので、いつも目で見て確認ができるようになっている。1日の終わりにはその日の活動を文章にまとめ、日誌に記入することで振り返りを行っている。</p> <p><b>個々の障害特性に応じて言葉以外に視覚を使う等コミュニケーションを工夫している</b></p> <p>言葉ではうまく意思表示ができなかったり、理解が難しかったりする利用者に対しては言葉以外に絵や図、写真を示して説明したり、いくつかの選択肢をあらかじめ用意して答えやすくしたりするなど、コミュニケーションの方法を工夫している。職員はできるだけわかりやすい言葉を選び、利用者の表情や態度で理解や納得が得られているか推し量っている。また、朝礼で当番を決めて挨拶をしたり、運動の一環として声を出す練習をすることで、利用者一人ひとりのコミュニケーション力を高めている。</p> <p><b>皆で書籍の読み合わせをしたり、昼休みの時間延長を活用して交流を深めている</b></p> <p>今年度は作業の効率化の観点からタイムスケジュールを見直し、これまでより昼休みを20分延長したことが、結果として、PCで気分転換したり、一緒にカードゲームやキャッチボール、サッカーなどを楽しんで利用者同士の交流を深めることにつながっている。また、毎日15分、職場での心がまえについての書籍を読み合わせ、職員がわかりやすく日頃の言葉遣いや振る舞いに置き換えて解説している。利用者だけでなく、職員にも職場のマナーや社会性について考えるきっかけとなっている。</p>		
評価項目2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている	実施状況
標準項目1	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	○
標準項目2	事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	○
標準項目3	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	○
標準項目4	【食事の提供を行っている事業所のみ】利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	○
<b>講評</b>		
<p><b>作業は午前と午後で分け、利用者の選択を尊重しつつ納期とのバランスをとっている</b></p> <p>事業所は、できるだけ利用者それぞれが自分の得意分野で作業を選べるように、利用者の希望に沿った作業を午前と午後に分けて割り振りをしている。一方で、受注作業の納期を守る必要があり、利用者意向とのバランスに配慮しながら調整に努めている。そうした取り組みの結果、自分の得意・不得意だけでなく、事業所全体のことを考えて作業を分担する役割意識が定着してきている。また、利用者から作業内容や約束事について意見が出されれば、朝礼で随時話し合うこととしており、利用者の意向を反映させて作業手順や作業所での決まり事を変更している。</p> <p><b>職場の丁寧な清掃や整理整頓を徹底することで働きやすい環境設定に努めている</b></p> <p>中学校を大幅に改修した作業所は耐震構造・バリアフリー・最新の厨房設備などを備えている。使う人の身長に合わせて高さ調整のできる机や疲れにくい椅子を用意し、明るい採光や空調設備を整えて過ごす易い職場環境を設定している。細かな作業が多いこと、衛生管理が必要な業務のため、整理整頓と清潔な環境作りを目指して、全員で片付けや丁寧な清掃を徹底している。ただ、受注商品の種類によっては廊下に製品が並んでしまうこともあり、事業所としては倉庫の不足にどのように対応していくかを今後の課題としている。</p> <p><b>土日休日サービスを拡充することで、利用者の余暇活動の希望に応えている</b></p> <p>利用者の要望を受けて、今年度は土日休日サービスを9日から14日に大幅に増やし、多彩な内容の余暇活動を計画している。利用者アンケートのボーリング・プール・動物園・プラネタリウム・TV局・カラオケ等の外出ニーズに職員体制も考慮して期待に沿えるよう提供していきたいと考えている。また、事業所では自主商品の弁当をベースに、バランスの良い昼食を提供している。週ごとの献立が掲示され、席は自由に選べるが、「食事中は大きな声でおしゃべりしない」というルールで、食事の時間は、節度のある会話を楽しみながら和やかな雰囲気がある。</p>		

評価項目3	利用者が健康を維持できるよう支援を行っている	実施状況
標準項目1	利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	○
標準項目2	健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	○
標準項目3	通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	○
標準項目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	○
標準項目5	【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	○

**講評**

**朝の受け入れ時の観察や家庭からの連絡事項を共有し、日々の体調把握に努めている**

家庭からの連絡事項は確認後、朝礼時に職員間で共有するとともに、受け入れ時の挨拶の様子や顔色を観察し、食量やトイレの頻度などにも注意し、利用者一人ひとりの体調把握に日々努めている。作業中も折に触れ水分補給の声をかけたり、体調不良であれば早退を促して早めの休養につなげている。毎日決まって体温や血圧測定などのバイタルチェックは行っていないが、インスリン注射の必要な利用者には血糖値ノートを作成し、異常が起きたときの具体的な対応方法を医療機関に確かめて職員に周知している。

**周辺の眼科や耳鼻科等の情報を調べ、通い易い医療機関の情報を提供している**

事業所では協力医療機関で年1回、レントゲンを含む健康診断を行い、異常の早期発見に努め、インフルエンザの予防接種を受けている。内科や外科だけでなく、近隣で通い易い皮膚科・眼科・耳鼻科・歯科などの評判を調べ、受診しやすい医療機関の情報を利用者、家族に提供している。事業所内で体調を崩した場合は家族の了承を得たうえで、主治医に相談してその指示に従い、必要なら通院付き添いも行っている。日常の薬は預かっていないが、災害・緊急時対応に備えて、2日分の薬を預かり、常に処方最新のものであることをチェックしている。

**毎日45分の運動プログラムを日課とし、利用者の体力と健康増進を図っている**

事業所前に広いグラウンドがある立地を活用し、朝礼後、毎日45分を運動の時間に充てて、体力づくり、健康増進に取り組んでいる。ストレッチ～ラジオ体操～ジョギングを基本に、雨天の時は室内で脳トレを組み合わせた運動を楽しみながら行っている。また、理学療法士の資格を持つ職員が、普段あまり使わない大きな関節を動かす体操を指導して身体機能の維持、強化に取り組んでいる。ジョギングコースには目印を置いたり、途中でジャンプするなど利用者が飽きずに楽しく続けられるように工夫している。

評価項目4	利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている	実施状況
標準項目1	家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	○
標準項目2	必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	○
標準項目3	必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	○

**講評**

**利用者自身が記述する利用者日誌を軸に家族と職員が情報を共有している**

利用者日誌(利用者本人・家族・支援員が同一書式に記述)で日々、利用者自身の振り返りを家族と支援員が共有しながら支援している。ただし、利用者によっては家族に知られたくないと日誌への記載を希望しない場合もあり、必要に応じて直接電話で連絡を取る等別の方法で対応している。利用者が自身の週間目標や月間目標を意識しながらその日1日を振り返る繰り返しは、そのまま成長の記録ともなり、単なる連絡帳以上の役割を果たしている。また、年2回発行、配布する広報誌で利用者の活動の様子や今後の予定を家族に伝えている。

**年4回の保護者会で事業方針の共有や行事への協力要請を行い連携を深めている**

事業所では年4回家族会を開催し、活動報告や行事の連絡、利用者の支援状況を伝えるとともに、家庭生活や地域活動について家族との意見交換の場としている。家族との強い協力関係が培われており、ボランティアとして多数の家族が行事に協力してくれている。家族は行事に参加するなかで、利用者の活動や職員の支援の様子を直接目で確かめ、信頼関係を深めている。家族会や行事の内容は後日、文書で報告し、家族会に参加できなかったり、個別の相談があれば、適宜応じる体制を整えている。

**利用者や家族の要望に応じて土日休日サービスを増やす等、取り組みの強化に努めている**

苦情相談のための第三者委員との懇談会を1回は利用者ともう1回は家族と、別々に開催し、直接第三者委員に不満や要望を訴える機会を作っている。また、今年度は利用者と家族の要望に応じて、土日休日サービスを増やし、できるだけ多くの利用者が参加できるように休日支援の強化・充実に取り組んでいる。ただ、就労継続支援B型と就労移行支援のサービスを受ける家族の意向には温度差があり、家族支援の在り方については対応に配慮している。また、地域での自立した生活のために独自の生活寮の設立計画も動き出している。

評価項目5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている	実施状況
標準項目1	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	○
標準項目2	利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	○
<b>講評</b>		
<p><b>弁当配達やポスティング等、日中活動を通して地域住民との接点を増やしている</b></p> <p>法人は『地域で自立し、社会参加の促進を図る』ことと『一人ひとりの能力を最大限伸ばし、地域で優秀な事業所を目指す』ことを理念に掲げて、自主製品(弁当)の販売等積極的な事業展開に努めている。また、利用者の弁当配達や近隣地域へチラシのポスティングに回る日中活動を通して顔の見える関係を作り、地域住民との接点を広げている。同じスマイルプラザ(旧中学校)を利用する他事業所との共同祭り(スマブラフェスタ)では、地域住民と利用者の関わりを深める橋渡しができるように、理事長が実行委員長を引き受けるなど、アピールに努めている。</p> <p><b>地域で開催される社会行事の情報を提供するとともに、参加のバックアップを行っている</b></p> <p>事業所内に行政からのプリントを掲示したり、コンサートやお祭りなど地域の催し物や行事の情報を適宜提供し、地域社会との接点を増やす機会を作っている。休日を利用した植樹リレーや目黒区のマラソン大会、お祭りなどの地域行事に職員と一緒に参加することで、近隣住民との関わりを深めている。今後は、地域の身近な社会資源を紹介し、利用者が利用する機会をさらに増やしていきたいと考えている。</p>		
評価項目10	【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている	実施状況
標準項目1	利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている	○
標準項目2	サービス期間内に就労に結びつくことができるよう工夫している	○
標準項目3	生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている	○
標準項目4	就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとりいれた支援を行っている	○
標準項目5	就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている	○
標準項目6	就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている	○
<b>講評</b>		
<p><b>振り返りチェックシートで訓練成果を確かめながら、就職活動に取り組んでいる</b></p> <p>利用者の作業日誌では(業務日誌)当日の具体的な業務内容を時間単位で記録するだけでなく、利用者が「良くできたかどうか」も自己評価している。また、振り返りチェックシートを活用して、弁当製造や盛り付け等生産活動や販売活動の訓練成果の分析に役立てている。分析に基づいて、無理なく少しずつ高いレベルの生産活動に携わる機会が重ねられるように支援している。利用者自身の就労意識と実践力を養い、関連職種への就労につなげる成果が上がっている。</p> <p><b>合同面接会や職場見学会の機会を数多く提供し、就労に向けて確実に歩を進めている</b></p> <p>事業所では目黒区の障害者就業・生活支援センター、ハローワーク、公益のごと財団等様々な就労支援機関を通じて、合同面接会や職場見学会に参加する機会を数多く提供し、就労に向けた具体的な活動に参加し、バックアップに取り組んでいる。また、毎日、職場での心構えに関する書籍の読み合わせを行うことで、正しい言葉遣いなどを学び、社会性を育み、対人関係スキルの向上に努めている。マナー研修や疑似採用面接への積極的な参加を促して、実践的な訓練で、就労実績につなげようとしている。</p> <p><b>就労した会社の評価を確認したり、きめ細かなバックアップで定着支援に取り組んでいる</b></p> <p>事業所では、利用者の就労後、3か月に1度、企業訪問して利用者の相談に乗るだけでなく、「朝、なかなか起きられない」という問題を抱えた利用者には、毎朝電話して起こし、起床習慣を作るサポートをしたり、「もう辞めたい」との訴えを受けて、自宅近くまで会いに行き、じっくりと悩み事を聞いて励ましやアドバイスをするなど、きめ細かな支援で就労継続を支えている。就労先の会社には、日常生活・対人関係・作業力・作業への態度等詳細なチェック項目を評価してもらい、それぞれの就労継続支援における課題の整理に取り組んでいる。</p>		

評価項目12	【就労継続支援B型】就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	実施状況
標準項目1	自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	○
標準項目2	働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている	○
標準項目3	工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	○
標準項目4	受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	○
標準項目5	商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	○

**講評**

**やったことのない作業へのチャレンジや仕事に対する責任感の醸成に努めている**

事業所では利用者の特性や能力に合った作業を見出すためと、できるだけ多様な作業経験を積めるように午前と午後で作業内容を変えている。原則として利用者が何を行うか選択できるようにしているが、好きな作業だけに偏ってしまうとできる仕事の幅を狭めることにもつながるので、これまでやったことのない作業に挑戦することや、納期を守るために作業を分担してもらうことで、仕事への責任感を持てるように支援している。日々の活動は利用者日誌に自ら記載して振り返り、支援員が良かった点や反省点をコメントして翌日の活動につなげている。

**区内で最高の工賃支給を支える商品開発や受注先の開拓に努めている**

職員は工賃アップセミナーや就労支援研究会の研修に参加して、納期を守ることが安定受注につながることを学び、今受けている受注先の信用を得ることを大切にしている。また、盛り付けや仕込みなど、利用者の能力開発に努め、より多くの受注を受けられる体制作りを目指している。家族の協力で販路拡大実現をさせる等一体的な取り組みで工賃アップに努めている。この結果工賃は区内でトップの水準を維持している。工賃規定は細かに検討し、一覧にして配布したうえで、支払い時に都度説明しているものの、利用者の一部にはなお理解が不十分などところがある。

**生活力や就労意識の向上のために毎日、学習と運動プログラムに取り組んでいる**

事業所では昼の作業前30分は読み書き計算等の学習時間に充てて、利用者の能力向上に取り組んでいる。言語の専門家による指導をうけて、口腔筋のバランス訓練を実施し、大きな声で挨拶できるようになった・言葉がはっきりして話がわかりやすくなったなどの効果が上がっている。また、法人の基本方針の中で、4つの支援の柱のひとつに「運動スポーツスキル」を挙げており、毎日、ジョギングや体操を実施して、社会生活の基盤となる基礎体力の増進に努めている。一方で企業見学会やトライアルに積極的に参加し、就業意欲の向上にも取り組んでいる。

サブカテゴリ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	実施状況
標準項目1	利用者に関する情報(事項)を外部和りとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	○
標準項目2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	○
標準項目3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○
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	実施状況
標準項目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)	○
標準項目2	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○
標準項目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	○
標準項目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	○

**講評**

**個人情報保護方針に基づき、利用者情報やプライバシー保護に取り組んでいる**

利用開始時に利用者情報の取り扱いについては書面で確認し、また支援・広報等への個人情報の利用については毎年同意書を作成している。個人写真の広報誌への掲載などについては、更にその都度本人に確認している。職員は「個人情報保護方針」に基づいて適切な情報管理・活用を徹底している。日々の活動場面では、利用者の個人ロッカーや男女別の更衣室を用意して、利用者のプライバシー保護に努めている。尚、本年3月には新たに導入されたマイナンバー制度に対応する内容へと「保護規定」を改訂していく。

**第三者委員と何でも話せる個別面談の場を設け、利用者自由に話してもらっている**

支援にあたって、職員は利用者の意思を必ず確認し、意思をできるだけ尊重するよう関わっている。利用者の意向や特性に踏まえて、適切な活動環境を整えている。また利用者同士の口げんかなどについては、それぞれの活動空間を離すなど柔軟に対応している。利用者には、職員とさまざまな相談・苦情を自由に話せる機会を作っている。更に今年度から、昨年出された「第三者委員と一人ひとり話したい」との要望に応じて第三者委員との個別面談の場を設けており、利用者からも「面談で話せてよかった」との感想が聞かれている。

**職員の利用者への態度や言葉遣いを常に相互点検し、改善している**

職員は「職員倫理規程」等に基づいて、利用者を尊重する支援を心掛けている。同時に、利用者の希望を無制限に受け入れるのではなく、忍耐力の養成なども、本人の人権を傷つけないように慎重に判断して取り組んでいる。職員の「行動指針」では、「殴る・蹴る、つねる」「肉体的な苦痛を与えること」等は絶対に禁止する旨明記され、職員に徹底されている。職員自身の言動が、無自覚ではあれ利用者への心理的虐待になっていないかなどについて、職員全体で問題意識を共有し、スタッフ会議や支援会議で毎回自己点検・相互点検し、防止に努めている。

サブカテゴリ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	実施状況
標準項目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	○
標準項目2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	○
標準項目3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○
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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
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	実施状況
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○
標準項目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	○

**講評**

**マニュアル類の充実と更新システムの構築が望まれている**

種々の業務マニュアル・手順書等を整備し、職員の業務の標準化を図っている。特に食品を扱う業務の特性に踏まえて、「感染症対応マニュアル」「衛生管理マニュアル」等で詳細に対応策を定めている。業務マニュアルは業務内容の変更に伴って更新する必要があるが、現在更新が遅れ気味であり事業所でも取り組むべき課題であるとの認識を持っている。今後早急にマニュアル類のスピーディーなアップデートを行うこと、またそのための仕組みづくりが望まれる。

**利用者の安全確保のために、外出支援マニュアルを作成し、家族会で説明した**

活動中の事故、ヒヤリハットは定められた書式の記録に残し、職員間で確認し再発防止に取り組んでいる。今年度に発生した外出中の事故については、事故後の最初の業務日の職員会議で事故内容と簡単な改善策を確認し、迅速に全職員に注意喚起を行った。これを契機に外出マニュアル作成を検討している。事故報告書では事故発生原因については簡単に述べられているだけなので、今後、発生原因の分析を深め、それに踏まえて同様の事故発生を防止するため再発防止方針を記述する様式を整えたとともに、着実な実行が期待される。

**各職員の支援力を向上させ、支援内容を標準化するために日常的に取り組んでいる**

パート職員や事務系職員も含めて全職員が利用者支援の基本を習得することが必要であり、毎月開催している職員会議等である程度の取り組みを行っているものの、まだまだ不十分な点も多いと感じている。今後はパート職員も含めた所内研修の充実が期待される。また日々の支援においては、利用者ニーズの理解や支援方法等について、上司が常に相談を受けアドバイスをを行い、適切な支援を実施できるように取り組んでいる。